



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

FRANCINALDO NASARIO DA SILVA

**A satisfação dos usuários com o serviço de autoatendimento da Biblioteca
Central da Universidade Federal da Paraíba**

João Pessoa
2019

FRANCINALDO NASARIO DA SILVA

**A satisfação dos usuários com o serviço de autoatendimento da Biblioteca Central da
Universidade Federal da Paraíba**

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

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

João Pessoa
2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586s Silva, Francinaldo Nasario da.

A satisfação dos usuários com o serviço de
autoatendimento da Biblioteca Central da Universidade
Federal da Paraíba / Francinaldo Nasario da Silva. -
João Pessoa, 2019.

92 f. : il.

Orientação: Eliane Bezerra Paiva Paiva.
TCC (Graduação) - UFPB/CSSA.

1. Autoatendimento. 2. Estudo de Usuários. 3. Estudo
de
Satisfação. 4. Biblioteca universitária. 5. Seção de
Circulação. 6. Automação em Biblioteca. I. Paiva,
Eliane Bezerra Paiva. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 02

FRANCINALDO NASARIO DA SILVA

**A satisfação dos usuários com o serviço de autoatendimento da Biblioteca
Central da Universidade Federal da Paraíba**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Biblioteconomia da
Universidade Federal da Paraíba como requisito
para a obtenção do grau de Bacharel.

Aprovado em: 01/10/2019

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva
Universidade Federal da Paraíba - Orientadora



Prof.^a Dr.^a Alzira Karla Araújo da Silva
Universidade Federal da Paraíba - Examinadora

Prof. Ms. Jobson Louis Santos de Almeida
Universidade Federal da Paraíba - Examinador

Dedico este trabalho a Deus, que ilumina meu caminho diariamente; a minha mãe, Maria Lúcia, e ao meu pai, Francisco Manoel, que são seres cheios de bondade; à esposa Valeriana, que, mesmo nas pequenas imperfeições, é a mulher perfeita para mim; e aos meus filhos, Ruan Israel e Fabrício Endreon, grandes razões do meu viver. Amo vocês!

AGRADECIMENTOS

A Deus, por estar me dando saúde, força e sabedoria para conseguir vencer os obstáculos da vida, pois, em toda a minha caminhada, ele sempre está ao meu lado;

A minha mãe, Maria Lúcia Nasario da Silva, e ao meu pai, Francisco Manoel da Silva, pelos ensinamentos, pelos princípios e pelo amor incondicional, que fez com que eu me transformasse na pessoa que sou hoje;

A minha esposa Valeriana Luiz Nasario da Silva; aos meus filhos, Ruan Israel e Fabrício Endreon, pela paciência e pelo apoio constante;

As minhas irmãs que, mesmo distantes, sempre me apoiaram nessa minha caminhada acadêmica;

À professora orientadora, Eliane Bezerra Paiva, pela paciência, pelos ensinamentos e pelo empenho, para que eu pudesse realizar esse trabalho;

A todos os professores do curso, que foram tão importantes na minha vida acadêmica;

A todos os colegas de sala de aula, não só pelos caminhos trilhados, mas também pelas amizades criadas e que permaneceram;

A todos os que, diretamente e indiretamente, contribuíram para meu desenvolvimento.

RESUMO

O objetivo geral deste trabalho foi de avaliar a satisfação dos usuários da Biblioteca Central de Universidade Federal da Paraíba com a implantação da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução. A escolha por esse tema se justifica pelo fato de, durante um estágio na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, ter observado que o serviço de autoatendimento fora recentemente adotado, o que ocasionou um estudo pioneiro nesse viés. Para o alcance dos objetivos, os procedimentos metodológicos seguiram a proposta da pesquisa exploratória e descritiva, numa abordagem quanti-qualitativa, tendo como instrumento de coleta de dados o questionário e a entrevista semiestruturada. Quanto às fases da pesquisa, incluiu um levantamento bibliográfico para compor a revisão da literatura, que deu suporte teórico à pesquisa e abrangeu os temas: bibliotecas universitárias, automação em bibliotecas universitárias e estudo de usuários e uma pesquisa de campo, em que foi aplicado um questionário com os(as) alunos(as) do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. Os resultados da pesquisa mostraram uma boa aceitação do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central, pois a maioria dos(as) usuários/alunos(as) considerou o nível de satisfação ótimo, apesar de o serviço necessitar de algumas melhorias, como: implementação da geração de relatórios no sistema SIGAA do serviço de autoatendimento; treinamentos básicos e/ou um tutorial em vídeos sobre a forma como a máquina é usada; mais envolvimento dos professores e das disciplinas curriculares relacionados ao serviço em questão, no tocante à divulgação e à explanação do assunto, pois é um tema relevante no âmbito da Biblioteconomia; elaboração de plano de trabalho que tenha o objetivo de agilizar o processo de atualização do acervo com as etiquetas RFID, para que o usuário tenha mais opção de exemplares para serem emprestados e/ou na devolvidos por meio da máquina de autoatendimento e atuação mais expressiva do setor de Marketing e Comunicação Institucional da Biblioteca Central em relação ao serviço de autoatendimento perante a comunidade acadêmica.

Palavras-chave: Serviço de Autoatendimento de Empréstimo e Devolução de Livros. Estudo de Usuários. Estudo de Satisfação. Biblioteca universitária. Seção de Circulação. Automação em Biblioteca.

ABSTRACT

The present work aims to evaluate the satisfaction of users of the Central Library of the Federal University of Paraíba regarding the implementation of the automatic loan and return activation machine. The justification occurred after the internship at the Central Library of the Federal University of Paraíba and, later, the observation that the automatic activation service was recently adopted, leading to a pioneer study in this case. In fulfillment of the objectives, the methodological procedures follow a proposal of exploratory and descriptive research in a quantitative and qualitative approach, having as a data collection instrument, the questionnaire and the semi-structured interview. As for the research phases, it includes a bibliographic survey to compose a literature review that gave theoretical support to the research and covers the following themes: university libraries, automation in university libraries and user study and a field research that corresponds to a research application. questionnaire to the students of the Library Science Course of the Federal University of Paraíba. The survey results show good acceptance of the Central Library's automatic loan and return service, as users / students are rated positively and generally considered to be of optimal satisfaction, but with the use of some tools: Implement reporting in the self-service SIGAA system; basic training and/or a video tutorial on how to use the machine; greater involvement of teachers and curricular subjects related to the service in question, with regard to the dissemination and explanation of the subject, as it is a relevant topic in the scope of Library Science; Preparation of a work plan that aims to streamline the process of updating the collection with RFID tags, so that the user has a greater choice of copies to be used for loan and/or return through the self-service machine and more expressive performance of the Marketing and Institutional Communication sector of the Central Library in relation to the self-service service, before the academic community.

Keywords: Book Loan and Return Self-Service Service. User Study. Satisfaction Study. University library. Circulation Section. Automation in Library.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 -	Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba-----	29
FIGURA 2 -	Localização do balcão de atendimento da Seção de Circulação -	31
FIGURA 3 -	Máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução <i>SelfCheck500</i> -----	33
FIGURA 4 -	Localização da máquina de autoatendimento-----	33
FIGURA 5 -	Plataforma para leitura/gravação de dados na etiqueta <i>RFID</i> -----	35
FIGURA 6 -	“Ex”-indicador de uso do livro na máquina de autoatendimento---	36
FIGURA 7 -	Fluxo de empréstimo na máquina de autoatendimento-----	37
FIGURA 8 -	Devolução na máquina de autoatendimento-----	38
FIGURA 9 -	Foto premiada-----	39

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 -	Estatística máquina de autoatendimento-----	45
GRÁFICO 2 -	Comparativo de empréstimo entre o balcão e o autoatendimento-----	46
GRÁFICO 3 -	Período que está cursando-----	48

LISTA DE TABELA

TABELA 1 -	Sexo dos usuários-----	47
TABELA 2 -	Faixa etária dos usuários-----	47
TABELA 3 -	Frequência à Biblioteca-----	49
TABELA 4 -	Conhecimento do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB-----	50
TABELA 5 -	Como soube do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB-----	50
TABELA 6 -	Uso do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB-----	51
TABELA 7 -	Motivo para usar a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB-----	52
TABELA 8 -	Classificação do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB-----	53
TABELA 9 -	Dificuldades de usar do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB-----	55

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BC-	Biblioteca Central
DDC-	Divisão de Desenvolvimento das Coleções
DPT-	Divisão de Processos Técnicos
INEP-	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
PUCRS-	Universidade Católica do Rio Grande do Sul
RFID-	Radio frequency identification
SCI-	Seção de Circulação
SIGAA-	Sistema Integrado de Gestão de Atividades
STI-	Superintendência de Tecnologia da Informação
TIC-	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFPB-	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVO GERAL	14
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	15
2.2	AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	18
2.3	ESTUDOS DE USUÁRIOS	21
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	26
3.2	FASES	27
3.3	UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA	27
3.4	COLETA DOS DADOS	27
3.5	CAMPO DA PESQUISA	28
3.5.1	Seção de Circulação: serviços e tecnologias	30
3.6	SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	34
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	35
4.1	A MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB	35
4.1.1	Estatística de uso da máquina de autoatendimento	45
4.2	PERFIL DOS USUÁRIOS	46
4.3	SERVIÇOS DE AUTOEMPRESTIMO E AUTODEVOLUÇÃO PRESTADO PELA BC	49
4.4	USO DA MÁQUINA DE AUTOEMPRESTIMO	51
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
	REFERÊNCIAS	63
	APÊNDICE A - Pré-teste	68
	APÊNDICE B - Usuários gerais da BC	71
	APÊNDICE C - Alunos de Biblioteconomia	74
	APÊNDICE D - Roteiro de entrevista	77

1 INTRODUÇÃO

Com o advento das transformações tecnológicas, as bibliotecas vêm sofrendo impactos diretos na maneira de usar, processar, armazenar e disseminar a informação. Na biblioteca universitária, o desdobramento dessa evolução vem se percebendo uma reestruturação em vários setores, como o setor de circulação, em que as transformações com implantação da automação tecnológica são significativas.

Nesse cenário de evolução tecnológica e da automação dos serviços, este estudo foi realizado na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, com o olhar na Seção de Circulação, onde, em dezembro de 2018, foi implantado o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução com o uso da tecnologia RFID (*radio frequency identification*), cujo serviço possibilita um ganho de tempo e produtividade significativos.

A justificativa para este trabalho iniciou-se com a realização do estágio na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, especificamente na Divisão de Processos Técnicos, em que se estava diretamente envolvido na atualização do acervo, no trabalho de implantação das etiquetas RFID nos exemplares, e ao observar que o serviço de autoatendimento fora recentemente adotado, o que ocasionou um estudo pioneiro nesse viés.

E como as atividades prestadas na biblioteca visam facilitar a vida do usuário em relação à busca e à recuperação da informação, resolvemos avaliar o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução sob o ponto de vista dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba – João Pessoa – PB. Para isso, partimos da seguinte questão motivadora: ‘Como se configura a satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba em relação à implantação do serviço de autoatendimento de empréstimo e de devolução?’.

Visando encontrar respostas para esse questionamento, fizemos uma pesquisa com o propósito de conhecer a satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba sobre a implantação do serviço de autoempréstimo e autodevolução, contribuir com a biblioteca em questão, dar um *feedback*, disseminar o serviço ofertado à comunidade acadêmica - professores, servidores entre outros –apresentar informações relevantes para o campo da

Biblioteconomia e fomentar a elaboração de outras pesquisas semelhantes. Para isso, elegeram-se os seguintes objetivos:

1.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar a satisfação dos usuários da Biblioteca Central de Universidade Federal da Paraíba quanto à implantação da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Traçar o perfil dos usuários da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução da BC;
- b) Investigar como a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução foi implantada na BC;
- c) Identificar com que frequência a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução da BC é usada;
- d) Verificar a satisfação dos usuários em relação à máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução da BC;
- e) Propor diretrizes para melhorar o serviço.

No que diz respeito à estrutura, a pesquisa foi dividida em cinco capítulos, incluindo esta introdução. No segundo capítulo, apresenta-se o referencial teórico, com uma abordagem sobre bibliotecas universitárias, automação nas bibliotecas universitárias e estudo de usuários; o terceiro capítulo trata dos procedimentos metodológicos empregados no desenvolvimento do trabalho, a caracterização da pesquisa, as fases, o universo e a amostra da pesquisa, a coleta dos dados, o campo da pesquisa e a sistematização e a análise dos dados; no quarto capítulo, apresentam-se a análise e as interpretações dos dados; o quinto capítulo traz as considerações finais, com algumas opiniões e sugestões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir, apresenta-se uma breve revisão a respeito das bibliotecas universitárias, a automação de bibliotecas e Estudo de Usuários para compor o referencial teórico que subsidia a pesquisa.

2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Ao decorrer de sua existência, as bibliotecas vêm sofrendo modificações constantes e exercendo diversos papéis na sociedade, com particularidades e objetivos ligados diretamente às respectivas épocas. Nunes e Carvalho (2016, p.182) referem-se à biblioteca como “[...] um organismo dinâmico, que compreende um grande sistema e que se encontra em constante mutação para atender às especificidades e à evolução da sociedade”.

De acordo com esses autores (2016), as bibliotecas sempre estão em processo evolutivo e adaptando-se às mudanças que estabeleceram suas atuais características e seu papel social, ligadas historicamente ao desenvolvimento humano e social e exercem um importante papel na mediação da informação, acompanhando não só a evolução da produção escrita e da circulação do conhecimento, como também a evolução tecnológica que favorece o processo de comunicação entre elas e os usuários.

“Ao longo dos processos humanos, as bibliotecas foram se modificando e até se caracterizando de diversas formas, dependendo, é claro, do público ao qual atendem [...]” (GIRARD; GIRARD, 2013, p. 3). Existem tipologias, com diferenças e modelos distintos, diretamente influenciados pelo período em que existiram.

As bibliotecas são instituições antigas, mais antigas que o próprio livro. Desde a Antiguidade já existiam bibliotecas, mas até a Renascença essas eram tidas como sagradas, com acesso restrito aos monges e sacerdotes e se apresentavam imbuídas de uma aura de mistério. (FERRAZ, 2014, p. 20)

A ideia de que as bibliotecas são as guardiãs do conhecimento humano foi mudando na Idade Média, com a chegada do Renascimento. Com os avanços científicos e tecnológicos da época, como a invenção da imprensa, o conhecimento começou a ser disseminado com mais rapidez e facilidade. Assim foram se

formando as primeiras universidades. Em consequência de tais fatos, as corporações implementaram as primeiras bibliotecas universitárias, com o intuito de satisfazer à necessidade informacional da comunidade acadêmica, tendo como característica um viés social. “Dentro desse contexto, uma biblioteca qualquer que seja seu tipo deve estar direcionada a satisfazer às necessidades informacionais da comunidade onde essa inserida” (BEZERRA, 2011, p. 21, 22).

A partir do Século XV as bibliotecas universitárias começam a ganhar grande desenvolvimento social, devido à riqueza dos seus materiais, que antes eram arrumados com o objetivo de armazenar, em vista a “preservá-los para o futuro”. Porém ao longo dos séculos essas começam a sofrer grandes modificações, graças aos avanços científicos e tecnológicos, e consequentemente a proliferação das universidades. Devido à modernização os conceitos começam a mudar e o que antes era um espaço restrito e morto, agora tem o conceito de organismo vivo, onde o livro existe para ser usado. (GIRARD; GIRARD, 2013, p.3, grifo dos autores).

Nunes e Carvalho (2016) entendem que, no contexto mundial, as bibliotecas universitárias têm a finalidade de difundir o conhecimento. Para isso, usa recursos humanos, materiais e tecnológicos e criam uma rede de informação e de competências que resulta na construção de uma visão social perante a comunidade onde está inserida.

Ferraz (2014) assevera que a biblioteca também deve desempenhar o papel de preservar a memória local e de guardar e disponibilizar a produção cultural de sua comunidade e região.

As bibliotecas universitárias são instituições de ensino superior e estão voltadas para atender as necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte, mas num processo dinâmico, onde cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade (NUNES; CARVALHO, 2016, p.179).

A biblioteca universitária atende, principalmente, a estudantes, a professores e a pesquisadores da comunidade onde está inserida, porém também é aberta ao público externo, oferecendo recursos e suporte para suprir as necessidades informacionais dos seus usuários.

As bibliotecas universitárias favorecem a aprendizagem dos estudantes, não apenas oferecendo o conhecimento que está acumulado nos diversos documentos em diferentes suportes os quais ela administra, mas também a partir de ações concretas que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem (NUNES; CARVALHO, 2016, p.183).

Nesse sentido, Ferraz (2014) refere que a biblioteca é de essencial relevância para democratizar o acesso à informação, porque oferece seus serviços à comunidade, sem diferenciar pessoas, independentemente de qualquer razão, o que se configura como a mais democrática das bibliotecas. “[...] Assim, as bibliotecas universitárias têm um papel importante na difusão do conhecimento, na ampliação do acesso à informação e no apoio à promoção do ensino e da pesquisa” (NUNES; CARVALHO, 2016, p.187).

A Biblioteca Universitária tem a função primordial de servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes, pesquisadores e à comunidade em geral, devendo colaborar no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual ela está ligada. É, por isso, considerada como o coração ou o centro nervoso da universidade. (MACHADO, 2000, p.12).

Com o advento da Internet na década de 90 e o avanço tecnológico, as bibliotecas universitárias começaram a passar por constantes modernizações e a utilizar essas tecnologias em seus recursos e serviços.

Devido à grande produção do conhecimento e de circulação da informação de forma incontrolada, a Biblioteca Universitária vem passando por uma transição de suma importância para a sociedade, e seu acervo vem sendo modificado com o objetivo de agregar valores e propiciar conhecimento, sendo que o uso das novas tecnologias de informação e comunicação entram nesse contexto como elemento-chave na socialização desse, uma vez que passam a representar o grau de riqueza social, ou seja, o seu grau de desenvolvimento cultural.(GIRARD; GIRARD, 2013, p.4).

Para Ferraz (2014), o gerenciamento da biblioteca deve abarcar os tipos de suporte e tecnologias da atualidade, em paralelo com os materiais tradicionais, e o acervo deve ser reproduzido com as tendências da atualidade, objetivando suprir as necessidades informacionais de sua comunidade usuária.

Esta pesquisa se desenvolveu na Biblioteca Central da UFPB, trata-se, portanto, de uma biblioteca universitária.

2.2 AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias vêm sofrendo modificações em seus processos ocasionadas pelas novas tecnologias, que as impulsionam para utilizar processos automatizados. Viana (2016) enuncia que a automação deve ser vista como o uso de tecnologia e máquinas, ou seja, *software* e *hardware*, para a realização de tarefas com a mínima influência de seres humanos.

A evolução tecnológica crescente na chamada Sociedade da Informação tem impactado diretamente no uso, processamento, armazenamento e apropriação da informação. De certo modo, todos os setores que tem a informação como ativo acabam por serem modificados nesse cenário convergente, multimídia e tecnológico. Com as bibliotecas universitárias não foi diferente. Para atender as demandas dos usuários, as bibliotecas passaram a perceber a crescente necessidade em utilizar recursos tecnológicos (FRANÇA; CARVALHO, 2018, p. 72).

De acordo com Viana (2016, p.79), “as bibliotecas sempre precisarão adotar soluções múltiplas e combinadas de softwares e dispositivos diversos para tentar atender os desejos e as necessidades das pessoas.” O uso das inovações tecnológicas é considerado um fator essencial para a existência das bibliotecas universitárias e a competitividade entre elas, porque a estrutura organizacional com o uso dos processos automatizados é indispensável no cenário atual.

As bibliotecas universitárias têm vivenciado uma revolução interna, tornando-se mais dinâmicas com a implementação de tecnologias que visam facilitar o acesso e a disseminação da informação. A fim de acompanhar as novas tendências e aprimorar a qualidade dos serviços informacionais e tecnológicos, buscando a excelência, cabe aos seus gestores buscar novos modelos de gerenciamento organizacional [...]. (FRANÇA; CARVALHO, 2018, p. 77)

Com toda a amplitude tecnológica, a biblioteca vem implementando, em seus serviços, processos automatizados para recuperar a informação, visando atender às necessidades informacionais dos usuários. Segundo França e Carvalho (2018,

p.79), os principais meios tecnológicos usados para automatizar serviços nas bibliotecas são:

[...] *Software* de gerenciamento de bibliotecas; Busca integrada; Aplicativos em dispositivos móveis; Sistema de gestão de solicitação de aquisição de material informacional; Empréstimo de *netbooks*, *e-readerse tablets*; Sistema de autoempréstimo; Sistema de autodevolução; *Scanner* planetário; Sistema de gestão de Empréstimo entre Bibliotecas; Comutação bibliográfica; Sistema gerador de ficha catalográfica; Rede sem fio; Computadores destinados ao acesso à internet; Capacitação virtual; Tecnologias assistivas; Bases de dados (acesso restrito); *E-books*; Iniciativas de acesso aberto à informação científica (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Repositório Institucional e Portal de Periódicos da instituição); Sistema eletrônico de segurança; Sistema eletrônico de gestão do acervo; *WebTV*; *Frequently Asked Questions* (FAQ); Redes sociais; Atendimento via *chate* Videoconferência [...].

Messias *et al.* (2012) afirmam que, atualmente, o crescente uso de tecnologia projetada para simplificar e agilizar o acesso à informação é cada vez mais presente no âmbito das bibliotecas modernas. Uma dessas novas tecnologias é a denominada tecnologia de identificação por radiofrequência, cuja sigla em inglês é *RFID* (*Radio Frequency Identification*). Nesse novo cenário, a tecnologia *RFID* vem sendo utilizada para auxiliar esse processo e melhorar o fluxo de entrada e saída de documentos com mais praticidade, agilidade e segurança, com a mínima interferência humana.

RFID é um sistema, que utiliza espectros eletromagnéticos para transmitir informações sem contato e sem linha de visão. Pode ser definida como uma tecnologia de identificação que utiliza a rádio-freqüência para o intercâmbio de dados, permitindo realizar remotamente o armazenamento e recuperação de informações usando um dispositivo chamado de etiqueta de rádio identificação, um pequeno objeto que poderá ser afixado a ou incorporado em um produto, bem ou até num ser vivo. (FRANÇA NETO, 2008, p. 2)

A tecnologia *RFID* funciona por meio da fixação da etiqueta eletrônica no objeto, cuja transmissão das informações é realizada por ondas de rádios. Essas etiquetas respondem ao sinal de rádio de certo transmissor e enviam de volta os dados de sua localização e sua identificação.

O *RFID* é de funcionamento muito simples. Primeiramente, etiquetas eletrônicas com um microchip são colocadas em cada exemplar do

acervo, possibilitando o rastreamento por ondas de rádio. Para acessar as informações do microchip, as antenas detectam os sinais de rádio e os transmitem para os leitores, que transformam esses sinais em dados digitais. Após essa conversão, o *middleware* é capaz de ler e interpretar esses dados, fornecendo as informações necessárias para realizar serviços como o autoempréstimo e a autodevolução (OLIVEIRA; OLIVEIRA; AMARAL, 2014, p. 6).

De acordo com Viana (2016), foi no início do Século XXI que houve as primeiras implementações dos sistemas de autoatendimento para empréstimos e devoluções baseados na tecnologia *RFID* nas bibliotecas universitárias. A pioneira foi a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).

Segundo Valentim (2016), com o objetivo de minimizar o tempo do usuário no serviço de empréstimo e devolução, as bibliotecas implementam processos automatizados, como, por exemplo, o serviço de autoempréstimo e autodevolução com a tecnologia de Identificação por Rádio Frequência (*RFID*).

Os serviços de auto empréstimo e auto devolução sustentados por essa tecnologia proporcionam autonomia e praticidade aos usuários, minimizando o tempo de espera nas filas de atendimento. Com o fluxo mais dinâmico os profissionais demandam menos tempo em questões burocráticas, dedicando-se ao atendimento personalizado. Com a utilização das etiquetas inteligentes o inventário é facilitado e pode ser realizado com maior frequência já que o tempo demandado para essa tarefa tende a ser menor. (MESSIAS *et al.*, 2012, p.)

Valentim (2016, p.33) informa que,

Ainda em relação a autoempréstimo e autodevolução, a tecnologia *RFID* propicia maior segurança, no que se refere ao extravio de materiais, uma vez que, em geral, a *RFID* está conectada aos portões de segurança da biblioteca [...] a tecnologia *RFID* também é uma aliada para a realização de inventários, pois essa é uma atividade que exige tempo e envolvimento de vários funcionários, principalmente se a quantidade de materiais a ser inventariada é elevada.

A implantação do serviço de autoempréstimo e autodevolução com a tecnologia de *RFID* traz diversas vantagens tanto para o usuário, com praticidade, agilidade e segurança na utilização do serviço, quanto para a biblioteca, porque aumenta a eficiência do serviço de empréstimo e devolução, diminui o extravio de materiais e agiliza o inventário. “O autoatendimento dá a capacidade para os

usuários utilizarem com autonomia as operações de empréstimos e devolução [...] evita as longas filas e diminui a necessidade do atendimento pessoal” (FRANÇA NETO, 2008, p. 8).

2.3 ESTUDOS DE USUÁRIOS

O tema ‘estudos de usuários’ vem sendo pesquisado há várias décadas, ao longo dessa trajetória, em específico, para as bibliotecas. Esses estudos vêm se tornando essenciais, porquanto proporcionam mais conhecimentos das necessidades informacionais dos usuários e possibilitam que os profissionais da área criem ou repensem uma forma melhor de facilitar o acesso à informação para o usuário, que o foco central.

Para Silva Júnior (2013, p.13),

[...] a sociedade da informação proporcionou para empresas mudanças, no caso específico das bibliotecas, conhecerem o método de busca e uso da informação de seus usuários bem como suas reais necessidades, tornaram-se fatores decisivos para prestação de serviços e produtos com qualidade.

De acordo com Almeida (2015), o Estudo de Usuários vem sendo estudado há mais de 40 anos. Tudo começou na Conferência da *Royal Society*, em 1948, em que foram apresentados trabalhos cujo foco era o uso das unidades de informação. A Conferência Internacional de Informação Científica em Washington, em 1958, também contribuiu significativamente para o desenvolvimento da pesquisa sobre o viés estudo dos usuários.

Segundo Pereira (2013), o estudo de usuários passou pelas seguintes fases de evolução:

- Inicialmente, no final da década de 40, os estudos de usuário tinham o objetivo de agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Esses estudos restringiram-se à área de Ciências Exatas;
- Na década de 50, intensificaram-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, que já abrangiam as Ciências Aplicadas;

- Só na década de 60 foi que se enfatizou o comportamento dos usuários e surgiram estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e os educadores começaram a ser pesquisados;
- Já na década de 70, a preocupação maior passou a ser com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo a outras áreas do conhecimento, como as Ciências Humanas, Sociais e Administrativas. Datam dessa década os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema;
- A partir de 80, os estudos se voltaram para avaliar a satisfação e o desempenho.

Conforme Ferreira (2002 *apud* COSTA; RAMALHO, 2010), na década de 90, os estudos foram dirigidos ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam /buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária. Na primeira década do Século XXI, os estudos se voltaram tanto para o comportamento informacional quanto para a avaliação da satisfação e do desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos no contexto social das TICs.

Sobre o novo viés no estudo de usuários, Silva Júnior (2013, p. 20) enuncia:

Na década de 1980 os estudos voltados para os usuários seguiram outro rumo, centralizou os esforços na automação para poder possibilitar o planejamento de serviços capaz de satisfazer as necessidades dos usuários. A partir da década de 1990 até os dias atuais os esforços na área estão focados para o comportamento informacional, a qual é realizada avaliação de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pelas as unidades de informação, bem como medindo o desempenho dos sistemas de informação em relação as necessidades informacionais dos usuários, busca e recuperação da informação.

Com a evolução, a cada época foram surgindo novas pesquisas na área e aparecendo novos conceitos sobre estudos de usuários na visão de muitos estudiosos. De acordo com Figueiredo (1994), o campo que investiga as necessidades de informações dos usuários na Ciência da Informação e na Biblioteconomia denomina-se de Estudo de Usuários,

que são investigações que se fazem para se saber se os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Para Almeida (2005), o estudo de usuários é primordial para avaliar os produtos e os serviços desenvolvidos pela biblioteca e auxilia o processo de planejamento e a tomada de decisões.

Segundo Lima (2014, p.21), “o estudo de usuários permite traçar o perfil [...] dos usuários e suas necessidades, compreendendo a visão que eles têm sobre as unidades de informação e os motivos que os levam a frequentá-las.” Através desse tipo de estudo, as bibliotecas conseguem nivelar os produtos e os serviços oferecidos com as necessidades informacionais dos seus usuários.

De acordo com Rodrigues (2016), o estudo de usuário é o que possibilita que a unidade de informação tenha ciência, tanto necessidade informacional quanto da satisfação dos usuários em relação aos serviços e produtos ofertados. Pode-se dizer que é o estudo que visa fomentar a biblioteca a desenvolver produtos e serviços, tendo como base as necessidades informacionais do usuário.

[...] a formação, desenvolvimento e organização do acervo devem ser encarados como um processo permanente no qual as atividades de seleção, aquisição e avaliação de materiais devem permanecer em contínua sintonia com as necessidades de informação da comunidade de usuários (MIRANDA, 2007, p. 87).

Dias e Pires (2004, p.10) definem o estudo de usuários como “[...] uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. São estudos necessários baseados diretamente nos usuários, que visam saber o que eles desejam, pois é a partir de suas demandas que a biblioteca toma as decisões com o intuito de oferecer produtos ou serviços adequados.

A partir de todo o processo evolutivo do estudo dos usuários, pode-se analisar essa evolução por meio de três situações distintas. Capurro (2003) enuncia que esse desenvolvimento, no âmbito da Ciência da Informação, é apresentado por meio de três paradigmas – o paradigma físico, o cognitivo e o social – e que é possível

estabelecer uma relação entre esses paradigmas e as abordagens de estudos de usuários.

Terto e Duarte (2014, p. 56) referem que

os estudos da chamada abordagem tradicional, predominantemente quantitativos e realizados a partir de uma visão funcionalista, corresponderiam ao paradigma físico. Nessa abordagem a informação é um ente objetivo que transmite o mesmo significado a todos os tipos de usuários. Os estudos têm como foco o momento em que o usuário entra em contato com um sistema de informação, desconsiderando fatores que provocaram essa interação e suas consequências.

Tanus (2014) afirma que a matéria-prima do paradigma físico para os sistemas de recuperação de informação é a informação, que conduz o usuário a ser passivo e o transforma em apenas um utilizador do sistema ou serviço. Conforme Terto e Duarte (2006), os estudos realizados entre as décadas de 1960 e 1970 se enquadram numa abordagem tradicional, caracterizada pelo estudo quantitativo e centralizada no sistema informacional.

Para Tanus (2014, p.145), “em um segundo momento, a informação desloca-se do mundo externo à volta do usuário, para a sua mente, constituindo em uma visão cognitiva do conceito de informação.” Nesse momento, o usuário passa a ser observado como um sujeito ativo no processo de busca da informação.

Terto e Duarte (2006) enunciam que, no período situado entre a década de 1970 e o início da década de 1980, manifestaram-se os estudos da abordagem alternativa que é fluentemente qualitativa e concentrada no usuário, que é considerado um ser ativo e construtivo.

A chamada abordagem alternativa ou cognitiva, que passa a considerar os aspectos cognitivos e emocionais dos usuários nos estudos, corresponde ao paradigma cognitivo. Nessa perspectiva, o usuário assume um papel ativo, se envolvendo em todas as etapas do processo de busca de informação, e a informação é compreendida como uma entidade subjetiva, que não transmite um significado constante, mas à qual os usuários interpretam e dão significado de acordo com sua visão de mundo (TERTO; DUARTE, 2014, p. 56).

“A ampliação na agenda de pesquisa dos estudos de usuários com pesquisas que contemplam o contexto sociocultural dos usuários de informação e

caracterizam a abordagem social se aproxima do paradigma social” (TERTO; DUARTE, 2014, p.56). O paradigma social leva em consideração o usuário no contexto em que está inserido, seja ele cognitivo, social, cultural e organizacional.

Araújo (2012) assevera que, devido à importância atribuída ao coletivo e às necessidades informacionais dos usuários, como sujeitos participativos do processo informacional, e levando em consideração as características sociodemográficas e culturais em que o sujeito está inserido, esse modelo foi classificado como abordagem social ou sociocultural.

É importante ressaltar que, com o surgimento de novas abordagens, as anteriores não são descartadas, pois cada uma delas pode ser aplicada em situações diferentes. Além disso, não se pode afirmar que uma abordagem é correta ou errada, mas escolher a que se encaixa melhor no contexto investigado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa, para alcançar os objetivos que foram propostos para seu desenvolvimento, o qual foi dividido nos seguintes tópicos: caracterização, fases, universo, amostra, coleta de dados, campo, sistematização e procedimentos de análise dos dados.

De acordo com Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.154), a metodologia da pesquisa

é o conjunto de métodos, técnicas e instrumentos utilizados para pesquisa de usuários da informação, considerando a descrição do contexto, os fatores e recursos que incidem ou podem incidir na pesquisa que se levará a cabo.

A metodologia científica é o caminho a ser percorrido, de maneira organizada, através do uso de técnicas adequadas que possibilitem o alcance do objetivo proposto na realização de um estudo ou pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. Cunha, Amaral e Dantas (2015) referem que essa é uma abordagem adotada para se familiarizar com o tema em questão e ter uma nova percepção ou buscar mais informações sobre o assunto.

Segundo Gil (2008, p. 28), “a pesquisa descritiva desse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. A pesquisa é de cunho descritivo, porque descreve o perfil dos usuários da pesquisa, assim como o uso e o nível de satisfação dos usuários do serviço de autoatendimento da BC da UFPB.

Do ponto de vista da abordagem do problema, esta pesquisa se caracteriza por seu caráter qualitativo e quantitativo.

A pesquisa quantitativa é uma abordagem que permite utilizar amostras representativas do universo estudado, apontar as tendências encontradas, por meio de análises estatísticas e de generalização [...] as pesquisas qualitativas, por sua vez, tendem a ser mais exploratórias, porquanto estimulam os entrevistados e

pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p.162, 163)

A junção dessas abordagens foi possível devido ao fato de se usarem dados numéricos para o levantamento estatístico, assim como questões abertas para conhecer os aspectos subjetivos das respostas dos usuários.

3.2 FASES

A pesquisa constou de duas fases: a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. É uma pesquisa bibliográfica, porque foi realizado um levantamento teórico, baseado em autores especialistas no tema, que resultou em uma contribuição importante para a investigação. Gil (2008, p.50) afirma que “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído, principalmente, de livros e artigos científicos”.

A pesquisa de campo é a que tem o objetivo de “[...] conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou [...] descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 186). Essa visão vai ao encontro do objetivo da pesquisa - avaliar o nível de satisfação dos usuários com o uso da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução.

3.3 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

Os resultados obtidos na pesquisa foram extraídos de 45 questionários respondidos pelos alunos do Curso de Biblioteconomia, que representam o percentual de 15,4% dos alunos ativos e 16,8% dos matriculados do universo cadastrado na Coordenação do Curso de Biblioteconomia dos referidos percentuais usuários da Biblioteca Central da UFPB, do *Campus* 1 em João Pessoa.

3.4 COLETA DOS DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa foi o questionário (Apêndice), composto de doze perguntas e subdividido nas seguintes partes: perfil do usuário, uso da biblioteca, satisfação do usuário e comentários adicionais. De

acordo com Gil (2008), o questionário é uma técnica que consiste numa lista de questões submetidas aos sujeitos da pesquisa, com o propósito de obter informações sobre o assunto de interesse do pesquisador. Para trazer consistência na resposta do usuário, foi utilizada a técnica do incidente crítico, que, segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015), é uma técnica que faz o usuário relatar fatos vivenciados por ele recentemente, sejam positivos ou negativos.

Para validar esse instrumento de coleta de dados, realizou-se um pré-teste no dia 30 de julho de 2019, com uma amostragem reduzida de cinco usuários da Biblioteca Central. Depois de feito o pré-teste, as questões 4, 6 e 8 do questionário da pesquisa passaram por uma modificação. A questão 4 - Qual o período do curso? – que era subjetiva, passou a ser objetiva; a questão 6 foi modificada para “Se sua resposta foi ‘sim’, responda a questão seguinte.”; e a questão 8, para “Se sua resposta foi ‘sim’, responda as questões seguintes.”

Após a realização do pré-teste, os questionários foram aplicados com quinze usuários da Biblioteca Central no turno da tarde. Em virtude de um problema que houve com o funcionamento da máquina de autoatendimento, não foi possível aplicar os questionários para os usuários no momento em que a estavam utilizando. Por essa razão, foi necessário modificar a forma de coletar os dados e optou-se por aplicar os questionários aos alunos do Curso de Biblioteconomia, por serem considerados usuários dos serviços prestados pela BC e detentores de conhecimentos específicos da área.

Nos dias 12, 13 e 14 de agosto de 2019, aplicaram-se 45 questionários aos alunos do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB/usuários da Biblioteca Central, tanto de forma presencial quanto por meio de uma rede social. Foram aplicados 29 questionários de forma presencial e 16 pela da rede social ‘WhatsApp’.

Também se realizou uma entrevista semiestruturada com o chefe da Seção de Circulação da Biblioteca Central para coletar dados referentes à aquisição da máquina pela BC e à implantação do serviço de autoatendimento. O roteiro da entrevista corresponde ao Apêndice D.

3.5 CAMPO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Biblioteca Central da UFPB. De acordo com informações retiradas do *site* dessa biblioteca, o projeto intitulado ‘Teoria da

Biblioteca Central' foi elaborado pelo bibliotecário e professor Edson Nery da Fonseca, em 1961, porém o órgão só foi implantado em 11 de agosto de 1967. Funciona, provisoriamente, em uma sala do Instituto de Matemática, onde atualmente se encontra a Central de Aulas, com um acervo inicial de cerca de 15 mil livros. Posteriormente, a Biblioteca Central da UFPB também foi instalada de forma provisória na Biblioteca da Escola de Engenharia, em 1976, no prédio da antiga Faculdade de Educação e, depois, em um edifício anexo ao da Reitoria. Nessa época, iniciou-se a construção do atual prédio, com 8.500 m² de área, localizado no *Campus 1* da UFPB, em João Pessoa-PB, conforme mostra a Figura 1 (dados da pesquisa, 2019).

Figura 1 – Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Nesse mesmo período, foram contratados bibliotecários, o acervo foi atualizado e se criaram novos serviços. Em 1980, o regulamento do Sistema de Bibliotecas foi finalmente aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (Consepe) da Universidade Federal da Paraíba. Em 1981, o atual prédio foi ocupado, porém só houve a solenidade de inauguração em 1984.

A Biblioteca Central tem como missão dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal da Paraíba. Além do acervo físico de livros, dissertações, teses, periódicas e multimeios, o Sistema de Bibliotecas da UFPB conta com acesso a portais de periódicos *on-line* e

bases de *e-books* que podem ser acessados a partir do *site* da Biblioteca. Funciona de segunda a sexta-feira, das 07h30 min. às 22h, e aos sábados, das 8h às 13h.

A Biblioteca Central é formada pela Diretoria, Vice-Direção, Secretaria, Gestão de Pessoas, Almoxarifado, Marketing e Comunicação e por três divisões, que se subdividem em 11 seções, a saber:

Divisão de Processos Técnicos (DPT), com as seções: catalogação e classificação, e a seção de manutenção do patrimônio documental;

Divisão de Desenvolvimento das Coleções (DDC), com as seções de compra, intercâmbio e seleção;

Divisão de Serviços ao Usuário (DSU), com as seções de referência, circulação, periódicos, coleções especiais, multimeios e inclusão de usuários com necessidades especiais.

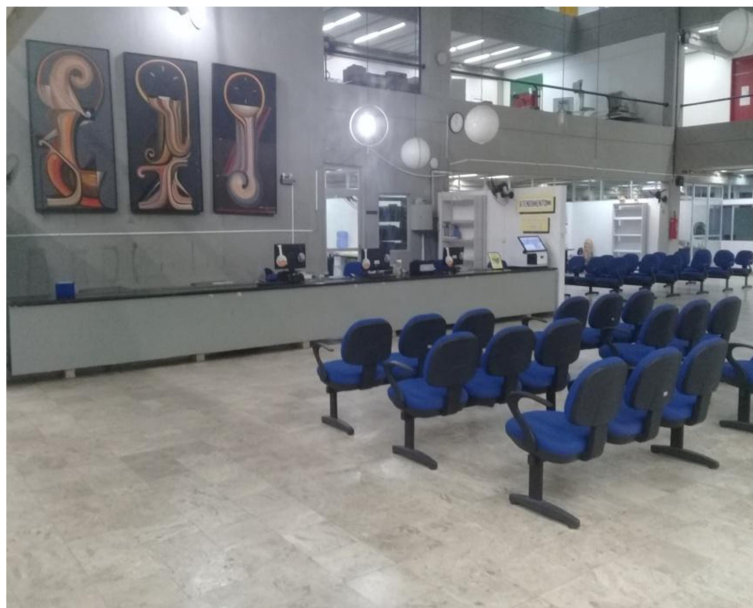
. Dentre essas seções e serviços, neste trabalho, aborda-se o serviço da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução, situado na Seção de Circulação da BC da UFPB.

3.5.1 Seção de Circulação: serviços e tecnologias

A Seção de Circulação da Biblioteca Central tem passado por constantes modificações, decorrentes das novas tecnologias da atualidade. Para acompanhar o ritmo frenético na busca da informação requisitada pelos usuários, de forma rápida, precisa e eficaz, é necessário repensar suas atividades e responsabilidades. Seguindo essas atualizações, a Seção de Circulação da BC vem cada vez mais se modernizando. Décadas atrás, os empréstimos eram realizados de forma manual, por meio de ficha de empréstimos. Atualmente os serviços estão informatizados.

Sobre a disposição física do balcão da Seção de Circulação da BC, situa-se em local adequado, no *hall* de entrada da biblioteca. Dispõe de ambiente espaçoso e com mobílias apropriadas para recepcionar os usuários de forma organizada (Figura 2).

Figura 2 – Localização do balcão de atendimento da Seção de Circulação



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Os serviços comumente prestados e que estão sob a responsabilidade da Seção de Circulação da BC são: ambientes de estudo, consulta ao acervo, empréstimo, renovação, devolução, multa, extravio e declaração de encerramento de vínculo¹. Segundo Macedo (2016), a função primordial da seção de circulação é de proporcionar, por meio dos diversos recursos informacionais, o acesso às informações de que os usuários necessitem e de agregar a essa seção as atividades de consulta, empréstimo, devolução, reserva e renovação de matérias informacionais contidos na biblioteca.

Para Maciel e Mendonça (2006, p. 37), “as atividades de inscrição de usuários, expedição de avisos aos leitores em atraso e a aplicação de penalidades, caso a biblioteca as adote, normalmente se enquadram dentro dessa função”. Nessa seção, estão enquadradas essas funções, que servem de apoio, orientação e multas, com o objetivo de suprir as necessidades informacionais do usuário, assim como a continuidade dos recursos informacionais para futuras demandas.

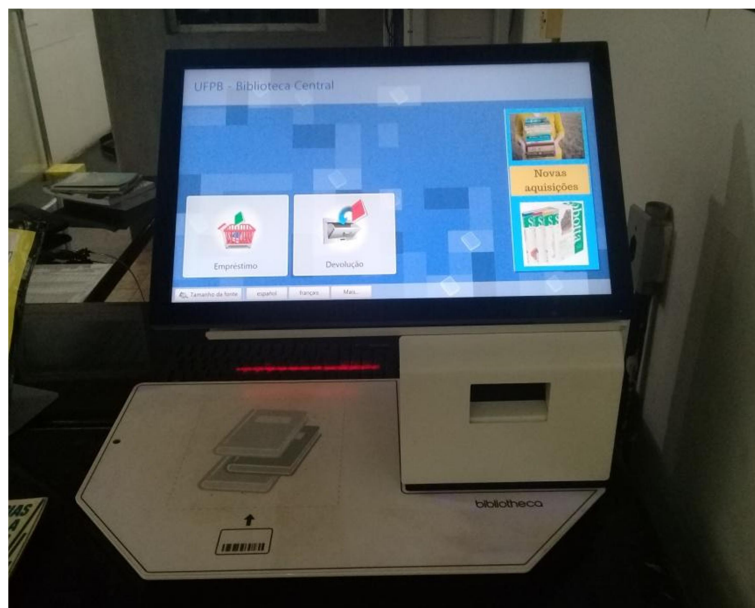
No Artigo 26 do Regimento Interno da Biblioteca Central (UFPB), constam as seguintes competências e atribuições das seções da Divisão de Serviços ao Usuário (DSU) no parágrafo II, que fala da Seção de Circulação – SCI (ANEXO):

¹ O vínculo é encerrado quando o usuário encerra sua ligação formal com a biblioteca, ou seja, quando seu cadastro na biblioteca é encerrado.

- a) Elaborar e propor normas ao empréstimo individual e interpretá-las tendo em vista sua aplicação;
- b) Receber o material documental encaminhado pela Divisão de Processos Técnicos e colocá-los nas estantes;
- c) Organizar e manter empréstimos do material documental;
- d) Manter a ordem nas salas de consulta e de leitura;
- e) Efetuar os serviços de reserva do material documental;
- f) Cobrar o material documental emprestado não recebido no prazo devido;
- g) Propor e aplicar, uma vez aprovado, o sistema de multas pela devolução atrasada do material documental e cobrar dos responsáveis a importância referente ao material extraviado;
- h) Organizar e manter atualizado o cadastro de leitores;
- i) Supervisionar os procedimentos de guarda e devolução de objetos na portaria;
- j) Controlar a entrada e a saída de pessoas na Biblioteca Central;
- k) Repor, nas estantes, o material documental devolvido;
- l) Gerenciar a coleção de reserva com suas peculiaridades;
- m) Elaborar e aplicar treinamento sobre a ordem de classificação do acervo de acordo com o sistema de classificação adotado;
- n) Manter o acervo organizado realizando leitura de estante com periodicidade;
- o) Executar outras atividades pertinentes à circulação.

A Seção de Circulação da BC da UFPB viabiliza a utilização dos recursos informacionais aos usuários, para atender às suas necessidades de informação e possibilitar o acesso ao material desejado, atuando diretamente no controle de saída desses materiais e usando os diversos suportes informacionais com as novas tecnologias. Com as constantes modificações causadas pelo advento das novas tecnologias, a Biblioteca Central da UFPB mostra que está, cada vez mais, fornecendo subsídios para o desenvolvimento das atividades. A implantação do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução é um dos principais indicadores da modernização. Pode-se visualizar a máquina de autoatendimento que está localizada no balcão de atendimento da Seção de Circulação nas Figuras 3 e 4, a seguir:

Figura 3 – Máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução *SelfCheck* 500



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Figura 4 – Localização da máquina de autoatendimento



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

O serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução é posto em prática na máquina denominada de *SelfCheck* 500, por meio da qual o usuário devidamente cadastrado na biblioteca pode solicitar o empréstimo ou devolver o livro de forma autônoma, sem precisar se dirigir ao bibliotecário no balcão de circulação.

3.6 SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Depois de coletados, os dados foram sistematizados para atender aos objetivos específicos da pesquisa.

Os questionários foram codificados e numerados como U1, U2, U3, correspondentes aos usuários 1, 2, 3, e assim consecutivamente, como forma de preservar a identidade de cada pesquisado. Depois de codificados os questionários, os dados foram tabulados, e os resultados obtidos originaram as tabelas e o gráfico que seguem abaixo a mesma ordem do questionário.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção, apresentam-se os resultados obtidos na pesquisa, sua análise e a interpretação.

4.1 A MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB

A máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução utiliza a tecnologia *RFID*. O processo inicial para o emprego das etiquetas no acervo da BC é feito na Divisão de Processos Técnicos, onde, por meio de uma plataforma específica, é possível gravar os dados pertencentes aos livros nas etiquetas *Radio Frequency Identification* (RFID), como ilustrado na Figura 5.

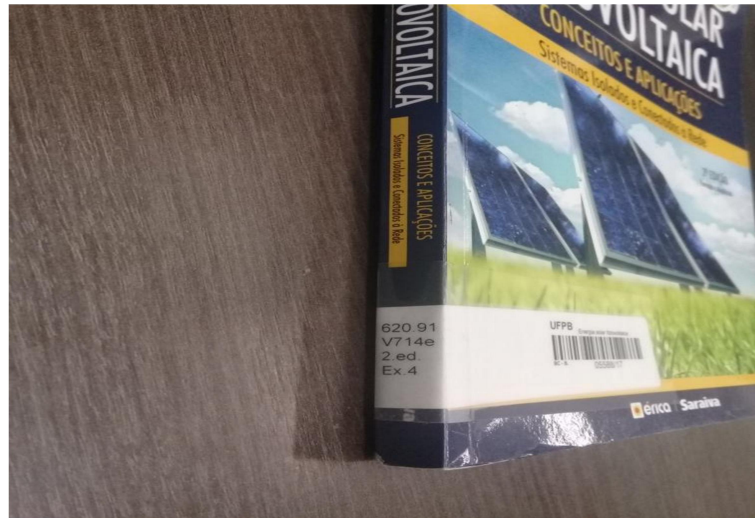
Figura 5 – Plataforma para ler/gravar dados na etiqueta *RFID*



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Depois de realizado o processamento técnico, com as devidas atualizações e a implantação das etiquetas *RFID*, o livro volta para o acervo e fica disponível para empréstimo e/ou devolução através da máquina de autoatendimento. A confirmação de que tal livro está com a etiqueta *RFID* está em seu número de chamada. Se os exemplares do acervo nos quais estiver escrita a abreviação “Ex.”, de exemplar, e o número do exemplar, de acordo como Figura 6, isso significa que eles podem ser utilizados na máquina de autoatendimento.

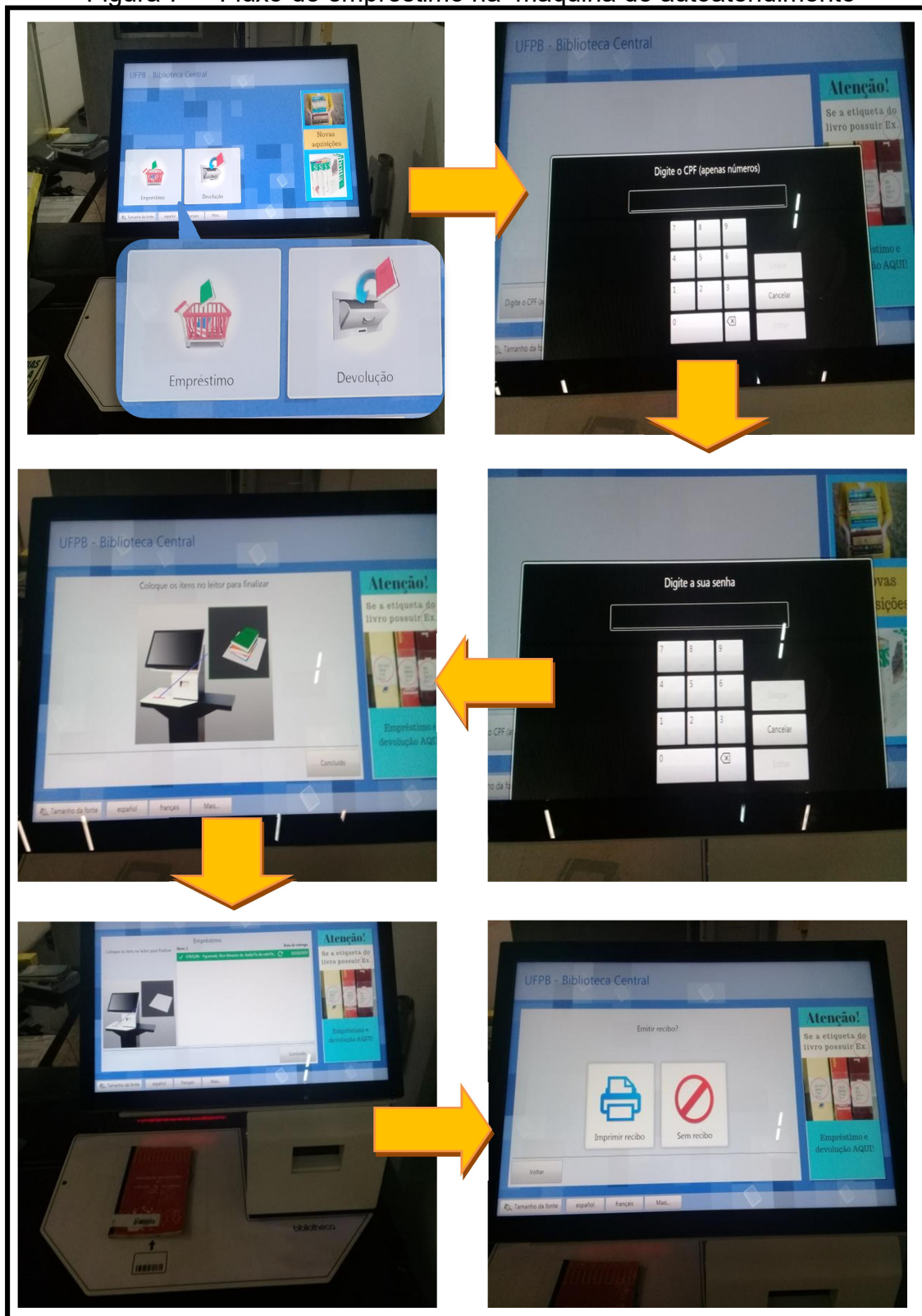
Figura 6 – “Ex” indicador de uso do livro na máquina de autoatendimento



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

A seguir, a presentam-se as etapas que devem ser seguidas para se fazer o empréstimo na máquina de autoatendimento, conforme a Figura 7:

Figura 7 – Fluxo de empréstimo na máquina de autoatendimento



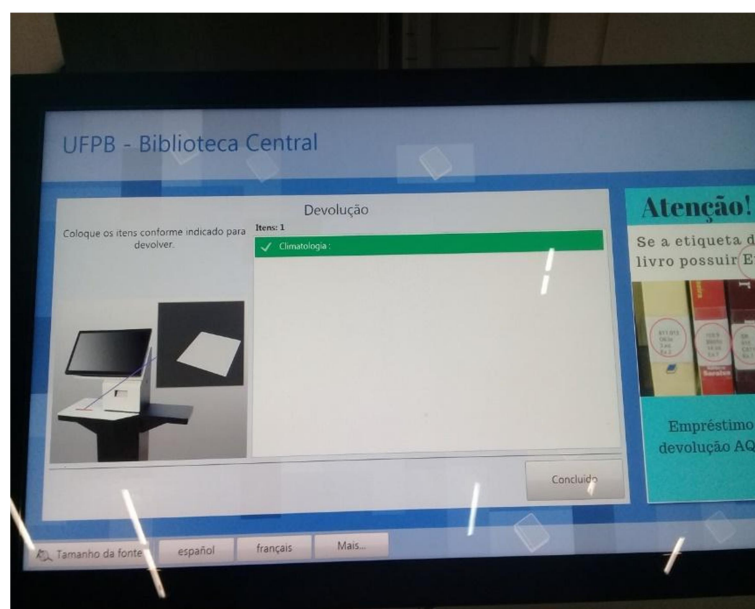
Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Para fazer o empréstimo na máquina de autoatendimento, deve-se proceder às seguintes etapas:

- a) Escolher o serviço que se quer utilizar - empréstimo ou devolução;
- b) Depois de escolher o serviço, o usuário deve colocar o número do seu CPF, cadastrado na BC, e teclar em *OK*;
- c) Na próxima tela, o usuário deve colocar a senha do cadastro da BC;
- d) Em seguida, aparece uma ilustração na tela da máquina que indica o local onde deve ser colocado o livro para ler a etiqueta com a tecnologia *RFID*, onde estão gravados todos os dados pertencentes aos livros;
- e) Na tela, aparecem os dados do livro a ser emprestado. É só clicar no botão concluir para efetivar o empréstimo;
- f) Como processo final, o usuário terá a opção de emitir ou não o recibo do empréstimo efetuado.

As etapas para realizar a devolução na máquina de autoatendimento são simples: basta colocar o livro a ser devolvido na plataforma para ler a etiqueta *RFID* e aguardar a leitura da máquina, na qual aparecerá o título preenchido na cor verde, e apertar no botão concluir, efetuando a devolução, conforme mostrado na Figura 8.

Figura 8 – Devolução na máquina de autoatendimento



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Vale ressaltar que a Biblioteca Central adquiriu a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução em razão de uma premiação por sua participação no Concurso Cultural: #QueroMeuSelfcheck500D.

Apresenta-se, a seguir, na Figura 9, a foto premiada no concurso.

Figura 9 - Foto premiada



Fonte: SmartlibrariesPT (2019)

Para saber como a BC foi premiada com a máquina de autoatendimento e como ela foi implantada, realizou-se uma entrevista com o chefe da Seção de Circulação. A seguir, apresentam-se as perguntas e as respostas do entrevistado, seguidas da análise.

Pesquisador: Como a Biblioteca Central soube do concurso da máquina de autoempréstimo?

Entrevistado: *A Biblioteca Central foi convidada a participar do concurso fotográfico do 27º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, realizado em 2017, em Fortaleza, cuja temática era a evolução tecnológica nas bibliotecas. O concurso foi promovido em parceria com a empresa Bibliotheca, distribuidora no Brasil da máquina de autoatendimento, que custava a época em torno de 70 mil reais. Cada biblioteca convidada recebia um cartaz de divulgação (totoem) da máquina, e esse cartaz deveria, obrigatoriamente, aparecer na foto que concorreria*

ao prêmio. A biblioteca convidada podia enviar quantas fotos quisesse, mas a BC concorreu com apenas uma foto.

Apesar de a Empresa Bibliotheca não informar os critérios para a escolha das universidades convidadas, o convite indica que a Biblioteca Central da UFPB está bem conceituada perante a comunidade externa.

Pesquisador: Quais Universidades participaram do concurso?

Entrevistado: *Por meio do Facebook da Empresa Bibliotheca, ainda é possível ter acesso a todas as fotos das instituições participantes.* Link:

https://www.facebook.com/pg/smartlibrariesPT/photos/?tab=album&album_id=1616490495039474&ref=page_internal

No acesso ao *link* exposto, pode-se observar uma variedade de ideias através das fotos das demais participantes. De acordo com o perfil no *facebook* da empresa Bibliotheca (2017), as instituições envolvidas são:

- Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais;
- Biblioteca Sebastião Fernandes;
- Biblioteca Edivaldo Boa Ventura;
- Biblioteca Orlando Teixeira;
- Biblioteca Universitária Ibirama;
- Biblioteca Faculdades EST;
- Biblioteca Universidade FEEVALE;
- Biblioteca da Faculdade Social da Bahia;
- Biblioteca do Instituto Federal do Amazônia;
- Biblioteca do Instituto Federal do Piauí;
- Biblioteca Francisco Montojos;
- Biblioteca Pontifícia Universidade Católica do Paraná;
- Biblioteca Universidade Católica de Brasília;
- Biblioteca da Universidade do Estado de Santa Catarina;
- Biblioteca do Estado da Amazônia;
- Biblioteca Central Julieta Carteadó;
- Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais;
- Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará;
- Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba;
- Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina;
- Biblioteca Central Santa Mônica;
- Biblioteca da Universidade Estadual Paulista;
- Biblioteca da Universidade Estadual de Campinas;
- Biblioteca Central da Universidade Federal de São Paulo;
- Biblioteca Central da Universidade Federal da Integração Latino-Americana;
- Biblioteca Central da Universidade Regional Integrada;

- Biblioteca da Universidade Estadual de Maringá.

Pesquisador: Como surgiu a ideia de participar do concurso?

Entrevistado: *Assim que foi convidada, a equipe da BC começou a ter ideias para compor a foto, ter uma máquina de autoatendimento é desejo de todas as bibliotecas, e era um privilégio está entre os convidados para participar do concurso.*

A soma de esforços mostra a dedicação e a união dos envolvidos para alcançar o objetivo, tendo em vista o bem comum para a instituição, a premiação da máquina de autoatendimento, levando a UFPB a outro patamar dos seus serviços com o advento das novas tecnologias.

Pesquisador: Qual o diferencial da BC UFPB no concurso?

Entrevistado: *O diferencial da foto enviada pelo BC/UFPB foi que sua ideia era mostrar a evolução do empréstimo através dos tempos, do catálogo manual à máquina de autoatendimento, tudo de uma forma bem divertida e despretensiosa. Nessa época, o prédio passava por uma grande reforma estrutural, não tinha energia elétrica em boa parte do prédio, estávamos atendendo em outros prédios espalhados pelo campus I. Fazer uma foto nessa conjuntura não foi fácil, mas o nosso clima de descontração e coletividade, onde todos queriam ajudar a fazer a melhor foto possível, apesar das limitações, acabou nos levando à vitória.*

Apesar das dificuldades existentes, o trabalho em equipe e a forma como foi encarada a situação fizeram toda a diferença no resultado final. A estratégia utilizada na foto, com formato simples e descontraído, mostra a cronologia do empréstimo realizado na biblioteca, desde o empréstimo realizado de forma manual através de fichários, até a integração com as novas tecnologias, com a máquina de autoatendimento, conforme demonstrado na Figura 9, que foi exposta pelo chefe da Seção de Circulação.

Pesquisador: Quando ganharam a máquina de autoempréstimo?

Entrevistado: *O resultado do concurso cultural foi divulgado pelas redes sociais da empresa Bibliotheca em 20 de outubro de 2017.*

O resultado do concurso foi divulgado no XXVII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBB – 2017), evento que ocorreu em Fortaleza (CE). Segundo o perfil *facebook* Bibliotheca (2017), o vídeo pode ser acessado por meio do *link*

<https://www.facebook.com/smartlibrariesPT/videos/1616407225047801/>.

Pesquisador: Como foi enviada a máquina de autoatendimento?

Entrevistado: *A própria empresa Bibliotheca se encarregou de fazer a entrega da máquina à Biblioteca Central, três semanas após o resultado do concurso.*

A Empresa Bibliotheca transportou a máquina para a Biblioteca Central da UFPB, conforme combinado.

Pesquisador: Como foi instalada a máquina de autoatendimento?

Entrevistado: *Antes de ser instalada em definitivo no balcão de empréstimos da BC, a máquina precisou ser levada para a Superintendência de Tecnologia da Informação da UFPB – STI², para sincronização do programa SIGAA³ – módulo biblioteca, com as configurações de funcionamento da máquina de autoatendimento. Esse processo foi realizado em uma parceria entre o STI, a BC e a empresa Bibliotheca que prestou assessoria remota.*

O sistema de *software* da máquina passou por algumas adequações, o que foi possível por ser um *software* com código aberto. As modificações foram realizadas para que o *software* da máquina fosse sincronizado com os dados do SIGAA. Essas adequações foram efetuadas em conjunto pelo STI, pelo BC e pela Bibliotheca. Inicialmente, o ajuste para saber como o programa ficaria foi feito com a Divisão de Processos Técnicos (DPT) da Biblioteca Central, com o auxílio da empresa Bibliotheca, e, posteriormente, a Seção de Circulação se inteirou das informações para disponibilizar o uso ao público.

² Superintendência de Tecnologia da Informação, setor responsável pelos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) dentro da Universidade Federal da Paraíba.

³Sistema Integrado de Gestão de Atividades - informatiza os procedimentos da área acadêmica através de diversos módulos.

Pesquisador: Houve treinamento com a equipe da BC?

Entrevistado: *Não houve um treinamento formal sobre o uso da máquina. O STI, que realizou as configurações da mesma, veio e apresentou os elementos básicos, a realização de empréstimos, devolução, retirada de relatórios. Outras funções nós fomos descobrindo com o tempo, já que a máquina nada mais é que um computador normal, configurado com Windows 10, mas em língua inglesa. A Divisão de Processos Técnicos da BC foi fundamental nas configurações da máquina.*

Para os funcionários, houve uma apresentação das funcionalidades básicas, de forma sucinta, cujo aprofundamento do conhecimento foi adquirido empiricamente.

Pesquisador: Houve algum evento comemorativo de inauguração?

Entrevistado: *Houve, sim, um evento de entrega da máquina aos usuários.*

Maiores informações no link:

<http://www.biblioteca.ufpb.br/biblioteca/contents/noticias/autoatendimento-facilita-a-vida-de-usuarios-da-biblioteca-central>

Pesquisador: Houve treinamento para os usuários?

Entrevistado: *A máquina tem uma interface de uso muito simples para empréstimos e devoluções. Por conta disso, não realizamos nenhum curso ou treinamento presencial de usuários, deixamos apenas ao lado da máquina um mural ilustrativo, com o passo-a-passo para realização de cada uma desses procedimentos. A experiência foi bastante satisfatória.*

Os usuários não passaram por treinamentos, entretanto foi feito um passo a passo para norteá-los no momento do uso. Outro fato importante é a localização da máquina, que está posta no balcão de empréstimo e devolução da Seção de Circulação da Biblioteca Central, onde se encontra o bibliotecário. Quando os usuários têm dúvidas, o bibliotecário poder suprir as necessidades informacionais dos usuários.

Pesquisador: Quais benefícios a máquina de auto empréstimo traz a instituição e ao usuário?

Entrevistado: *A chegada de um terminal de autoatendimento a nossa biblioteca representa o seu ingresso aos novos tempos, as bibliotecas do chamado primeiro mundo, onde a autonomia do usuário e a agilidade dos serviços tem se tornado primordiais, embora o auxílio humano ainda continuem imprescindíveis, seja para tirar dúvidas, seja para solucionar outros problemas pontuais, que a máquina sozinha não pode solucionar.*

De acordo com Puerta *et al.* (2013), são muitas as vantagens ao se utilizar essa tecnologia, pois diminui as tarefas repetitivas, reduz as filas no atendimento para empréstimo e devolução, melhora a forma de fazer o inventário e aumenta a eficiência e o gerenciamento de coleções.

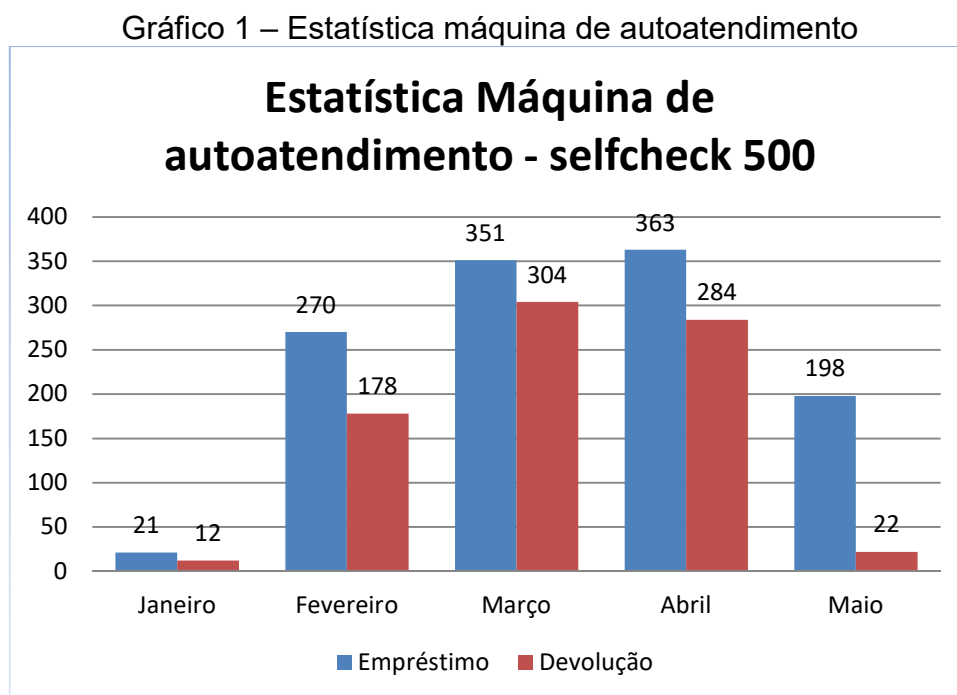
Pesquisador: Quais as principais dificuldades para implantá-la?

Entrevistado: *A máquina ainda está funcionando em fase de testes. O acervo está em processo de identificação por radiofrequência (RFID), para que todos os materiais estejam preparados para uso no terminal de autoatendimento. Mesmo com a sinalização de que só parte do acervo está pronto para uso na máquina, nossa maior dificuldade tem sido fixar no usuário, que ele precisa atentar-se para características no livro que dizem se ele pode ou não passar pela máquina como, por exemplo, a presença do número de exemplar na lombada do livro.*

O setor também tem sentido dificuldade em relação à velocidade da Internet na instituição, o que, segundo a Empresa Bibliotheca, faz com que o sistema caia, fique offline por alguns minutos e, depois, retorna normalmente.

4.1.1 Estatística de uso da máquina de autoatendimento

Na máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução, podem-se emitir relatórios de utilização, no tocante aos dados de empréstimos e devoluções, conforme mostra o Gráfico 1.

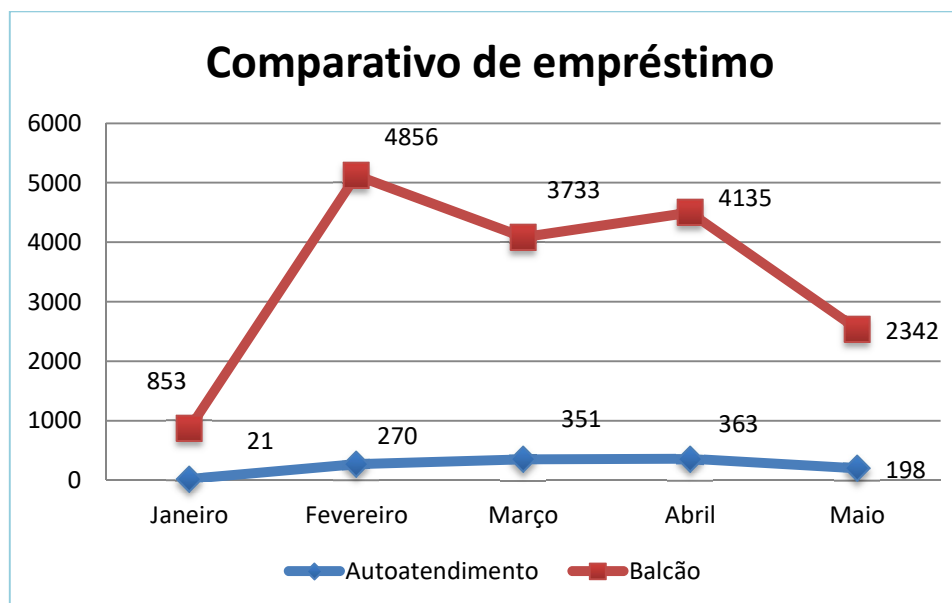


Fonte: Dados da pesquisa - 2019

De acordo com o Gráfico 1, quanto à estatística de empréstimo e devolução relacionada ao período de janeiro a maio de 2019, houve um aumento significativo de uso da máquina de autoatendimento, com exceção do mês de maio, devido a uma manutenção corretiva que a desabilitou durante metade desse período.

O Gráfico 2, abaixo, informa o comparativo de uso das formas existentes de empréstimos.

Gráfico 2 – Comparativo de empréstimos entre o balcão e o autoatendimento



Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Na Seção de Circulação, as formas de empréstimo se efetuam por meio do funcionário da biblioteca ou da máquina de autoatendimento.

Os dados do Gráfico 2 mostram uma diferença significativa entre as duas formas de empréstimo efetuadas pelos usuários. Isso se justifica porque o acervo não está completamente atualizado com a tecnologia *RFID*, e apenas os livros da classe 0⁴ e exemplares aleatórios de outras classes estão com essa tecnologia implementada - cerca de 8,6% de 155,067 exemplares existentes na Biblioteca Central da UFPB.

Não foi possível comparar a devolução entre o balcão de atendimento da Seção de Circulação e a máquina de autoatendimento, porque a plataforma do SIGAA apresentou uma falha e não apresentou a opção de gerar a estatística de devolução.

4.2 PERFIL DOS USUÁRIOS

Para traçar o perfil dos usuários da BC, foram consideradas as seguintes categorias: sexo, faixa etária, período do curso e frequência à BC. Os resultados relativos ao sexo dos usuários são apresentados na Tabela 1.

⁴ Refere-se ao sistema de Classificação Decimal Universal adotado para organizar as coleções do Sistema de Bibliotecas da UFPB.

Tabela 1 – Sexo dos usuários

SEXO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Feminino	30	66,7 %
Masculino	15	33,3 %
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

A Tabela 1 demonstra que 66,7% dos usuários da Biblioteca são do sexo feminino, e 33,3%, do masculino. Isso nos leva a perceber uma diferença considerável entre os percentuais obtidos. A pesquisa destaca a preponderância feminina, justificada pela ampliação da participação da mulher no Ensino Superior. Conforme dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2018), o Censo da Educação Superior de 2016 apontou mais acesso das mulheres nessa categoria de ensino.

A Tabela 2, a seguir, demonstra a distribuição dos usuários conforme a faixa etária.

Tabela 2 – Faixa etária dos usuários

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO	PORCENTAGEM
De 26 a 35 anos	15	33,3%
De 36 a 45 anos	14	31,2%
De 18 a 25 anos	13	28,9%
De 46 a 59 anos	2	4,4%
Acima de 60 anos	1	2,2%
Até 17 anos	0	0%
TOTAL	45	100%

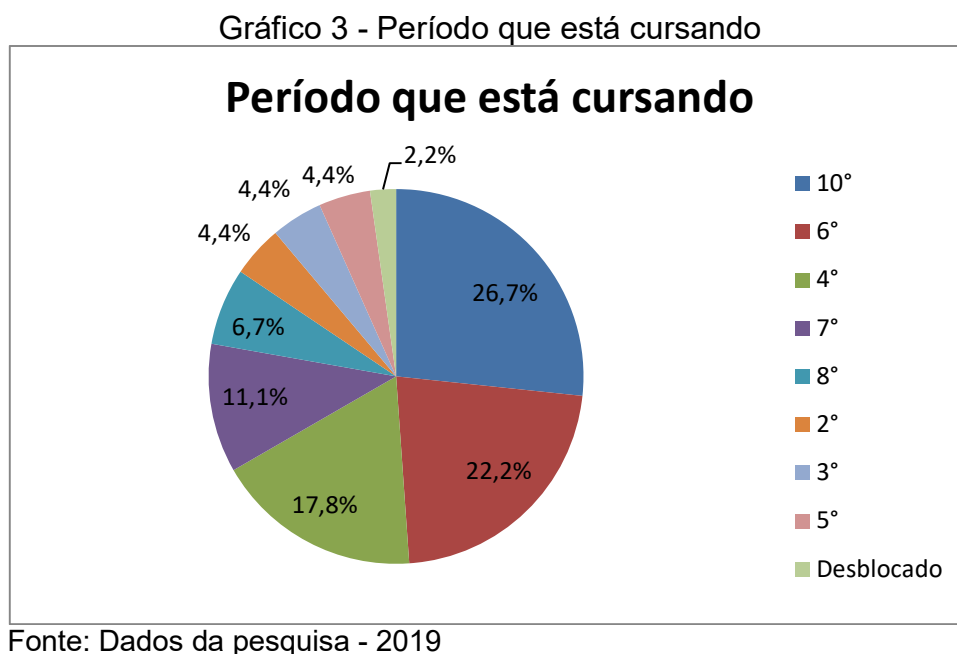
Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Os dados relativos à idade revelaram que 33,3% dos usuários estão na faixa etária de 26 a 35 anos; 31,2%, de 36 a 45 anos; 28,9%, de 18 a 25 anos; 4,4%, de 46 a 59 anos, e 2,2%, o que corresponde ao questionário U9, acima de 60 anos. Nenhum usuário tem até 17 anos.

Ao analisar os dados expostos na Tabela 2, acima, fica notório que a faixa etária com o percentual mais elevado de uso da máquina ocorreu por usuários que

estão na faixa de 26 a 35 anos de idade, seguidos dos de 36 a 45 anos. Isso demonstra a existência significativa de adultos. De acordo com Cunha, Amaral e Dantas (2015), a geração Y, conhecida como geração da Internet ou do milênio, é a de pessoas que nasceram entre 1980 e 1999 e vivenciaram o surgimento dos primeiros computadores e o início da Internet, marco na evolução tecnológica, enquanto a geração X é a dos nascidos entre as décadas de 60 e 70, época caracterizada mundialmente pelas revoluções comportamentais.

O Gráfico 3, abaixo, traz os períodos que os pesquisados estão cursando.



O Gráfico 3 demonstra que a maioria dos pesquisados pertence ao décimo período (26,7%) e contribuem teoricamente porque estão no último período do curso, com conhecimento e embasamento maior no assunto abordado na pesquisa, assim como os demais, pois os temas abordados estão incluídos na área do universo pesquisado. Em seguida, temos os usuários pertencentes ao 6º período (22,2%), os do 4º período (17,8%), do 7º período (11,1%), do 8º período (6,7 %), e dos 2º, 3º e 5º períodos (4,4%), respectivamente, e, por último, com encontra-se um usuário aluno desbloqueado⁵ no curso (2,2%).

Na Tabela 3, constam os dados relativos à frequência dos usuários na BC.

⁵ O aluno está fora da bloqueio quando não está frequentando determinada disciplina no período ofertado.

Tabela 3 – Frequência à Biblioteca

FREQUÊNCIA	NÚMERO	PORCENTAGEM
Raramente	22	48,9%
Diariamente	8	17,8%
Semanalmente	8	17,8%
Uma vez por mês	4	8,8%
A cada seis meses	3	6,7%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

A Tabela 3 mostra que a maioria dos pesquisados frequentam a biblioteca raramente (48,9%). Esse é um dado preocupante, porque os alunos pesquisados fazem parte do Curso de Biblioteconomia, portanto, devem se interessar mais por buscar novos conhecimentos nesse setor, visto que a biblioteca, tradicionalmente, é o local desses futuros alunos. Porém há outros fatores que podem influenciar esse índice, como, por exemplo, o fato de a maioria dos estudantes se concentrar no turno da noite, porque trabalham e estudam. Isso pode justificar a frequência rara, pois a visita à biblioteca só pode ser feita no mesmo horário das aulas, já que trabalham durante o dia. Outro ponto é a barreira geográfica, pois a Biblioteca Central localiza-se distante das salas de aula frequentadas pelos usuários, que se sentem motivados a procurar pelas bibliotecas setoriais por estarem próximas.

Os usuários que frequentam a biblioteca diariamente (17%), provavelmente, são os que estagiam na Biblioteca Central.

4.3 SERVIÇOS DE AUTOEMPRESTIMO E AUTODEVOLUÇÃO PRESTADO PELA BC

Depois de traçar e analisar o perfil dos usuários, eles foram questionados sobre se conheciam o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução prestado pela BC e como souberam de sua existência.

Tabela 4 – Conhecimento do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB

CONHECIMENTO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Sim	39	86,7%
Não	6	13,3%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

De acordo com os dados coletados sobre o conhecimento dos usuários em relação ao serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução, a maioria dos pesquisados alegam conhecer o serviço (86,7%). Isso mostra que, apesar de 48,9% irem raramente à BC, os usuários estão atualizados sobre os novos serviços e informados sobre o contexto atual das novas tecnologias. Outros fatores que podem ter contribuído para esse alto índice foi a divulgação da implantação da máquina de autoatendimento pelas redes sociais (USUÁRIOS..., 2019) e as disciplinas de estágios obrigatórios supervisionados. Apenas 13,35 disseram não conhecer o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução.

A Tabela 5 detalha como os usuários souberam do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução.

Tabela 5 – Como soube do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB?

FONTE	NÚMERO	PORCENTAGEM
Funcionário da biblioteca	21	46,6%
Amigo	5	11,1%
Rede social	4	8,9%
Outro	4	8,9%
Professor(a)	3	6,7%
Disciplina curricular	3	6,7%
Não responderam	5	11,1%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Os dados da Tabela 5 mostram que a maioria dos usuários soube do serviço de autoatendimento através do funcionário da biblioteca (46,6%). Isso indica que os bibliotecários estão fazendo suas atividades com os usuários de forma ativa, orientando-os e suprimindo suas necessidades informacionais da melhor forma possível. Na sequência, vem ‘um amigo’ (11,1%) como fonte de disseminação informal do serviço autoatendimento e os com que ‘não responderam’ (11,1%), pois, como demonstrado na Tabela 4, não tinham conhecimento do serviço de autoatendimento ofertado pela BC. Quanto à alternativa ‘outro’, 8,9% dos usuários apresentaram respostas diversas sobre como souberam do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução, citadas a seguir:

“Observei pessoalmente” (U17).

“Presencial” (U28).

“Presencialmente” (U33).

“Pela presente pesquisa” (U37).

Conforme externado, dois dos pesquisados disseram que souberam do serviço de forma presencial. Analisando os respectivos formulários de respostas, foram motivados pela curiosidade.

4.4 USO DA MÁQUINA DE AUTOEMPRESTIMO

Seguindo a sequência do questionário da pesquisa, este tópico destina-se à utilização, à motivação, à classificação e à dificuldade relacionada ao serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução ofertado pela BC. A Tabela 6 apresenta dados sobre a utilização do serviço de autoatendimento.

Tabela 6 – Uso do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB

USO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Não	23	51,1%
Sim	20	44,5%
Não responderam	2	4,4%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

No que concerne à utilização, mais da metade dos usuários pesquisados (51,1%) afirmaram que não usaram a máquina de autoatendimento. De acordo com a Tabela 4, apesar de 86,7% dos pesquisados (39) conhecerem o serviço, apenas 44,5% (20) já o utilizaram. Esse dado foi influenciado diretamente pelo índice de frequência rara à biblioteca.

A Tabela 7 apresenta os motivos que levaram os usuários a utilizarem a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução.

Tabela 7 – Motivos de usar a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB

MOTIVO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Curiosidade	8	17,9%
Sugestão de funcionário da Biblioteca	5	11,1%
Mais praticidade e rapidez	5	11,1%
Sugestão de colegas	2	4,4%
O balcão de empréstimo estava cheio.	0	0%
Outro	0	0%
Não responderam.	25	55,5%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Os dados apresentados na Tabela 7 detalham os motivos que fizeram os usuários utilizarem a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução. A pesquisa evidencia que os motivos foram curiosidade (17,9%), sugestão de funcionário (27,27%), mais praticidade e rapidez (11,1%), sugestão de colegas (4,4%) e não responderam (55,5%) por não terem utilizado a máquina de autoatendimento. Embora os resultados apresentados na Tabela 5 tenham indicado que foram os funcionários que ajudaram os usuários a saber sobre o serviço de autoatendimento, o principal motivo que os levou a usar esse serviço foi a curiosidade, que pode ser justificada pela busca constante por novos conhecimentos.

A pesquisa de Puerta *et al* (2013) realizada na Biblioteca da UNESP efetuou a coleta dos dados na própria biblioteca. Os resultados dessa pesquisa diferem da que foi realizada na UFPB, pois, na variável motivação, os usuários pesquisados apontaram para o uso do autoatendimento a rapidez e a praticidade.

A Tabela 8 traz os dados relacionados à classificação do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução.

Tabela 8 – Classificação do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB

CLASSIFICAÇÃO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Ótimo	17	37,8%
Bom	8	17,8%
Regular	2	4,4%
Ruim	0	0%
Não responderam.	18	40%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

De acordo com a Tabela 8, os entrevistados avaliaram o serviço de autoatendimento prestado pela BC positivamente. Os resultados foram estes: 37,8% julgaram esse aspecto como ótimo; 17,8%, bom; e apenas 4,4% o consideraram regular. É importante destacar que nenhum usuário julgou o atendimento como ruim (0,0%), apesar de 40% deles não terem respondido nem opinado sobre isso.

Sobre a satisfação dos usuários de máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução de livros, a literatura traz um estudo com resultado semelhante desenvolvido por Puerta *et al* (2013) na Biblioteca da UNESP. Assim como neste trabalho, o índice de satisfação com a máquina também foi “ótimo”. Isso significa que o serviço de autoatendimento é bem aceito pela população acadêmica.

Embora a quantidade de usuários que já utilizaram o serviço (20), conforme a Tabela 6, seja menor do que a dos que opinaram (27 usuários), tal fato é válido, pois os usuários são alunos de Biblioteconomia e têm conhecimento fundamentado teoricamente para responder essa questão.

Dentre os motivos da classificação, os usuários pesquisados classificaram o serviço como ‘Ótimo’:

Praticidade e agilidade:

“Praticidade” (U1)

“Agiliza o funcionamento da biblioteca” (U2)

“Tempo hábil de atendimento” (U12)

“Rápido acesso economizando o tempo do usuário” (U18)

“Pela praticidade” (U33)

“Devido à agilidade no momento do empréstimo ou devolução dos livros” (U41)

“Autonomia e rapidez” (U43)

“Pela agilidade e praticidade” (U44)

Facilidade no uso do serviço:

“Porque se tornou mais fácil realizar o empréstimo e a devolução” (U9)

“Facilidade no serviço” (U31)

A máquina é bem instrutiva, o que colabora para otimizar o serviço:

“Por ser rápido, autosuficiente, bem instrutivo e pela otimização que representa em favor dos usuários” (U45)

Consideram o serviço bom e satisfatório:

“O atendimento é muito bom e satisfatório” (U29)

Os usuários pesquisados classificaram o serviço como **“Bom”**:

Consideram o serviço eficiente:

“É bom por conta da eficiência no momento do empréstimo” (U3)

Percebem que o serviço ainda precisa de melhorias:

“O sistema poderia funcionar com mais rapidez” (U6).

“Atende as necessidades dos usuários, proporcionando agilidade. Porém, seu funcionamento ainda possui falhas e tem vezes que não está funcionando e também não são todos os livros que estão liberados para esse tipo de atendimento” (U24)

“Ainda precisa melhorar!” (U28)

Revelam necessidade de capacitação para o uso da máquina:

“Pois ainda precisa de mais incentivos para os modos de funcionamento, os funcionários só diz que tem mais não demonstra como usar” (U39).

Os usuários pesquisados classificaram o serviço como ‘Regular’:

Falhas no serviço:

“O serviço de autoatendimento às vezes falha” (34).

Ao analisar os dados com a classificação e as respectivas justificativas, é possível perceber vários pontos positivos quanto ao serviço de autoatendimento prestado pela Biblioteca Central, de acordo com as avaliações dos usuários.

Na Tabela 9, encontram-se os dados sobre se os usuários tiveram dificuldade de utilizar a máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução e, posteriormente, as respectivas justificativas.

Tabela 9 – Dificuldades de usar o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB

USO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Não	22	48,9%
Sim	3	6,7%
Não responderam.	20	44,4%
TOTAL	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Quase metade dos alunos que utilizaram a máquina de autoatendimento disseram que não tiveram dificuldade (48,9%). Só 6, 7% (três alunos) disseram que sentiram dificuldade, como demonstrado na Tabela 9.

“Por insegurança” (U31).

“Pois a primeira vez que usei, e o funcionário não fez uma demonstração de uso, mas consegui fazer o empréstimo” (U39).

“Na primeira vez que fiz o empréstimo, não consegui porque deu erro” (U40).

Já o usuário U31 referiu que não utilizou a máquina de autoatendimento e respondeu à questão. Isso indica que essa dificuldade provavelmente pode ter sido o motivo que o levou a não utilizar a máquina de autoatendimento. Além do pesquisado U31, não utilizaram a máquina de autoatendimento os pesquisados U3, U7, U18 e U19, que responderam que não tiveram dificuldades.

Os alunos que utilizaram a máquina de autoatendimento relataram que não tiveram dificuldade de obter informação, e as justificativas foram as seguintes:

Facilidade de usar o serviço:

“Sistema simples e intuitivo”. (U1)

“A interface do sistema é clara e intuitiva”. (U3)

“O serviço de autoatendimento é simples e fácil de ser manuseado”. (U11)

“O sistema é simples”. (U18)

“O sistema é auto explicativo e muito prático.” (U41)

“Interface de fácil uso.” (U43)

“Interface simples.” (U44)

“fácil acesso e mais que a interface é de fácil utilização, o que gera conforto ao usuário.” (U45)

Praticidade e agilidade:

“Muito prático” (U2)

“Super prático!” (U28)

“Muito prático.” (U33)

“Processo rápido.” (U34)

Essencial a presença do bibliotecário:

“Os funcionários são muito atenciosos e atendem muito bem.” (U29)

Precisa de melhoria contínua:

“Fora as vezes que estava "desligado", ou o livro não estava disponível para esse tipo de empréstimo”. (U24)

A última questão do formulário foi subjetiva para considerações que os pesquisados consideram relevantes sobre o serviço de autoatendimento. Os resultados foram os seguintes:

Importante aderir às novas tecnologias:

“É bastante importante que a biblioteca se adéque às tecnologias hoje em dia, por isso investir no melhor funcionamento do autoatendimento é importante para a biblioteca continuar atendendo às necessidades dos seus usuários.” (U3)

“As bibliotecas tem que fazer uso das novas tecnologias, pois trazem muitos benefícios.” (U44)

Para Marcial (2016), a biblioteca, atualmente, faz parte de uma mudança de orientação, foco e perspectiva, possibilitada através das novas tecnologias no âmbito das universidades, otimizando seus processos, com a intenção de simplificar e agilizar a recuperação da informação.

Pondera sobre adequações e melhorias:

“Por ser algo novo, ainda precisa se ajustar às demandas.” (U17)

“Adaptações e melhorias ainda são necessárias, entretanto, acredito que seja um começo para aprimorar o trabalho e serviços oferecidos pela biblioteca central da UFPB.” (U24)

“Os serviços prestados pela BC deveriam estar mais organizados, visto que nem todos os livros do acervo estão disponíveis para empréstimo pelo serviço de autoatendimento. Agilidade e automação do usuário no que se refere à aquisição de equipamentos que tem a função de ajudar os usuários no momento empréstimo.” (U41)

Processo rápido:

“Ágil para ambos”. (U7)

“Achei de grande valia, pois facilita o tempo do usuário, na questão da demora de espera em fila.” (U26)

“Considero um importante serviço, uma vez que agilizar o processo tanto de empréstimo quanto de devolução.” (U30)

De acordo com Ranganathan (2009), a quarta lei da Biblioteconomia evidencia o aspecto tempo, pois o olhar se volta para diminuir o tempo no atendimento do usuário e deixa o processo de recuperação da informação o mais ágil possível, para não desperdiçar o tempo do usuário, considerado um bem valioso.

Mais produtividade:

“O serviço de autoatendimento se torna eficiente e eficaz na medida que atende às necessidades do usuário de forma mais rápida e com menos burocracia”.

Falhas no serviço:

“Infelizmente, da última vez que fui fazer um empréstimo, a máquina que faz o serviço estava com defeito.” (U27)

Importante presença do bibliotecário:

“Um ótimo serviço que facilita a vida do bibliotecário e do usuário, apesar que a máquina jamais substituirá o homem.” (U31)

“O autoatendimento é interessante, prático, rápido e muito pertinente, mas não dispensa a segurança ao usuário de ter um bibliotecário para nos reportarmos.” (U45)

Mais divulgação:

“Deveria ser melhor divulgado e expandido para outras.” (U36)

“Considero importante a divulgação desse serviço, visto que assim como, eu, outras pessoas podem não ter conhecimento do mesmo.” (U38)

“Precisa de mais divulgação, pois tem muitos alunos que não conhece o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução.” (U39)

Para Oliveira (1985, p.137), “a organização que utiliza a filosofia de *marketing*, objetiva provocar uma troca com sua comunidade, onde ambos serão beneficiados, satisfazendo assim suas necessidades.” O *marketing* é essencial para a unidade de informação, não só por ser uma ferramenta de planejamento e de tomada de decisões, mas também por contribuir para divulgar os serviços de informação e

alcançar a finalidade para a qual existe a biblioteca, que é de satisfazer as necessidades dos usuários.

Autonomia do usuário:

“O serviço de autoatendimento é necessário para a autonomia do usuário com relação ao bibliotecário.” (U37)

Bom atendimento:

“Todas as vezes que preciso de algo nas bibliotecas da universidade, sempre sou bem atendida.” (U29)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já referido, a proposta deste trabalho de pesquisa foi de avaliar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Central de Universidade Federal da Paraíba com a implantação do serviço de autoatendimento de empréstimo e de devolução.

A partir do exposto na pesquisa, foi possível alcançar, com satisfação, o objetivo geral proposto através dos objetivos específicos: traçar o perfil dos usuários; investigar como a máquina de autoatendimento foi implantada; identificar a frequência de uso da máquina de autoatendimento e verificar a satisfação dos usuários em relação à máquina de autoatendimento.

As bibliotecas universitárias, devido às dificuldades encontradas, vêm buscando constantemente meios para que os usuários possam buscar e recuperar a informação com facilidade. No cenário atual, por causa do excesso de informações, as novas tecnologias têm se mostrado um fator primordial para a continuidade das atividades dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias, incorporando formas automatizadas em sua estrutura operacional. A utilização da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução baseada na tecnologia *RFID* ganha destaque nesse cenário, pois proporciona ao usuário autonomia, praticidade, agilidade e segurança na utilização do serviço.

Podemos destacar a importância do estudo de usuários, pois proporciona uma visão real de como se encontra o serviço em questão, trazendo um norte para futuras melhorias que poderão ser implementadas a partir da opinião dos usuários.

Quanto ao perfil do usuário, a maioria é do sexo feminino, na faixa etária entre 26 e 35 anos e frequenta a Biblioteca Central raramente. Espera-se que os usuário/alunos aumentem sua frequência à BC o mais breve possível, pois serão futuro bibliotecários e precisam ficar atentos às inovações tecnológicas que são imprescindíveis aos usuários nativos digitais.

Pode-se concluir que os usuários/alunos do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba aceitam bem o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central, pois a maioria o avaliou positivamente, considerando o nível de satisfação ótimo. Isso demonstra que os investimentos em novas tecnologias para a automação dos serviços da Seção de Circulação, como em toda biblioteca, são extremamente necessários, porque

facilitam o andamento dos serviços para os bibliotecários e a recuperação da informação de forma eficiente para os usuários.

No decorrer do trabalho, observaram-se alguns pontos que necessitam de ajustes. Por esse motivo, propusemos diretrizes para melhorar o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecidos pela biblioteca, com base nos pontos negativos apresentados visando às expectativas dos usuários, as quais seguem abaixo:

- Implementar a geração de relatórios de devolução no sistema SIGAA utilizado na UFPB, no módulo “biblioteca”, porque, por meio desses relatórios, podem ser realizados estudos comparativos com os dados da máquina de autoatendimento, subsidiando a evolução do serviço, e são informações relevantes para a seção, que podem ser usados para futuras estratégias e tomadas de decisões.
- Embora o sistema da máquina de autoatendimento tenha uma interface simples para o uso, e no balcão da Seção de Circulação existam bibliotecários para suprir eventuais dúvidas, alguns usuários relataram dificuldades para usar a máquina. Devem ser realizados treinamentos básicos e/ou um tutorial em vídeos sobre como usar a máquina. Uma opção seria colocar a TV já existente na Seção de Circulação e passar o treinamento ou tutorial para próximo à máquina de autoatendimento.
- Mais envolvimento dos professores e das disciplinas curriculares relacionados ao serviço em questão, no tocante à divulgação e à explanação do assunto, pois é um tema relevante no âmbito da Biblioteconomia.
- Elaboração de plano de trabalho que tenha o objetivo de agilizar o processo de atualização do acervo com as etiquetas *RFID*, para que o usuário tenha mais opções de exemplares para serem utilizados no empréstimo e/ou na devolução através da máquina de autoatendimento.
- Atuação mais expressiva do *Setor de Marketing* e Comunicação Institucional da Biblioteca Central em relação ao serviço de autoatendimento, elevando a Biblioteca Central a um patamar expressivo, de reconhecimento dos serviços ofertados perante a comunidade acadêmica.

Nesta pesquisa, não se pretendeu medir qualquer fato, mas demonstrar, com clareza e objetividade, como se encontra o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB, para que sirva de apoio para suprir as necessidades informacionais de seus usuários e de ponte para o desenvolvimento de novos estudos nesse viés, no âmbito da Biblioteconomia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lidyanna Sibelly Vieira de. **ESTUDO DE USUÁRIO: COMPREENDENDO OS PROCESSOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA SETORIAL** IVANILDO BRITO DO CCHLA/UFPB, 2015. 71f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/14540>
Acesso em: 27 ago. 2019.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2005. 143 p.

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: estudos**, v. 22, n.1, p. 145-159, 2012. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/96199>. Acesso em: 16 set. 2019

BEZERRA, Laudénice Rodrigues. **Considerações sobre a importância da biblioteca pública para a sociedade: em foco a Biblioteca Damásio Franca – CECAPRO**. 2011. 82 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011. Disponível em: http://www.ccsa.ufpb.br/biblio/contents/tcc/tcc-2011/consideracoes-sobre-a-importancia-da-biblioteca-publica_-em-foco-a-biblioteca-damasio-franca.pdf. Acesso em: 27 jun. 2019.

Bibliotheca. **Concurso Cultural: #QueroMeuSelfcheck500D**. [s. l.]: 20 out. 2017. Facebook: Bibliotheca. Disponível em: https://www.facebook.com/pg/smartlibrariesPT/photos/?tab=album&album_id=1616490495039474&ref=page_internal. Acesso em: 09 set. 2019.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia y Ciencia de la Información. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ECI/UFGM, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 15 set. 2019.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/887>. Acesso em: 19 set. 2019

CUNHA, M.B. da; AMARAL, S.A.do; DANTAS, E.B. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, M. M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usuarios-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 14 set. 2019.

FERRAZ, Marina Nogueira. O papel social das bibliotecas públicas no Século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.19, n. esp., p.18-30, out./dez. 2014. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2280/1486>. Acesso em: 27 jun. 2019.

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

FRANÇA, Maira Nani França; CARVALHO, Ângela Maria Grossi de. TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PÚBLICAS BRASILEIRAS: UM ESTUDO PRÉVIO. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 72-112, dez./mar. 2018/2019. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1498/pdf>. Acesso em: 22 set. 2019.

FRANÇA NETO, Zamith. APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA RFID PARA A GESTÃO ACADÊMICA, DE PESSOAL E OPERACIONAL DE PATRIMÔNIO E BIBLIOTECA. 2008. Disponível em: https://www.marinha.mil.br/spolm/sites/www.marinha.mil.br/spolm/files/081_1.pdf. Acesso em: 22 set. 2019.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 24 set. 2019.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira; GIRARD, Cristiane Marina Teixeira. A importância da biblioteca universitária como mediadora do processo de ensino-aprendizagem na educação superior: um estudo de caso da Biblioteca Paulo Freire da UEPA. **MÚLTIPLOS OLHARES EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, v. 3, p. 1-15, 2013. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1996/1420>. Acesso em: 27 jun. 2019.

INEP. Mulheres são maioria na Educação Superior brasileira. 8 mar. 2018. Disponível em: http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mulheres-sao-maioria-na-educacao-superior-brasileira/21206. Acesso em: 17 set. 2019.

LIMA, Antônia Lucineide Francisco de. **NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA MANOEL BANDEIRA**. 2014. 54f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/2265/1/ALFL20092017.pdf>. Acesso em: 27 Ago. 2019

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em:

http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view. Acesso em: 24 set.2019

MACEDO, Augusto Rodrigues. **Circulação informatizada**: um estudo de caso. 2016. 37 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/2686/3/ARMacedo.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2019.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006. 94 p. ISBN: 85-7193-038-4.

MACHADO, Maria Teresa Ferlini. Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. **Anais** [...] Porto Alegre: PUCRS, 2000. 1 CD. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/6826948/T126>. Acesso em: 8 jun. 2019.

MARCIAL, Viviana Fernández. INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. p. 43-59. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf. Acesso em: 22 set. 2019.

MESSIAS, L. C. S. *et al.* Implantação do sistema de autoatendimento na Biblioteca da Unesp do campus de Bauru: perspectivas de otimização nos serviços de empréstimo e devolução. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, 2012. **Anais Eletrônicos...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <https://docplayer.com.br/14589487-Implantacao-do-sistema-de-autoatendimento-na-biblioteca-da-unesp-do-campus-de-bauru-perspectivas-de-otimizacao-nos-servicos-de-emprestimo-e-devolucao.html>. Acesso em: 22 set. 2019.

MIRANDA, A. C. C. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/463>. Acesso em: 14 set. 2019.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572/1708>. Acesso em: 28 jun. 2019.

Oliveira, Sitas Marques de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, Brasília, v.14, n.2, p137-147, jul./dez. 1985. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/218/218>. Acesso em: 17 set. 2019.

OLIVEIRA, Nivaldo; OLIVEIRA, Rosiane Maria; AMARAL, Fernanda Vasconcelos. GERENCIAMENTO DE ACERVO ATRAVÉS DA TECNOLOGIA RFID: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 18, 2014, Belo Horizonte. **Anais ...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. p 1-15. Disponível em: http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/4679/1/EVENTO_Gerenciamento%20de%20acervo%20atrav%c3%a9s%20da%20tecnologia%20RFID.pdf. Acesso em: 22 set.2019.

PEREIRA, Rosana Amâncio. **O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**: estudo sobre o nível de satisfação dos seus usuários. 2013. 59f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/2453>. Acesso em: 15 jun. 2109.

PUERTA, Adriana Aparecida ... et al. Avaliação do uso do serviço de autoatendimento com tecnologia RFID na Biblioteca da Unesp - Câmpus de Rio Claro. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação, 15, 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFRGS, 2013. p. 1095 - 1105. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1327/1328>. Acesso em: 17 jul. 2013.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília - DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2009. 336 p.

RODRIGUES, Adriano Albino. **O serviço de referência na visão dos usuários: um estudo de caso nas bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)**. João Pessoa, 2016. 74f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/1928/1/AAR04092017.pdf>. Acesso em: 27 Ago. 2019

SILVA JUNIOR, Antônio Martins da. **SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO POLO PRESENCIAL DA UFPB VIRTUAL NO MUNICÍPIO DE MARI/PB**. 2013. 56f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/2264/1/AMSJ20092017.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2019.

SOUSA, Beatriz Alves de. **O GÊNERO NA BIBLIOTECONOMIA: PERCEPÇÃO DE BIBLIOTECÁRIAS/OS**. 2014. 270 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/129392/329405.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27 ago. 2019.

TANUS, Gabrielle Francinne de S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista**

Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290/384>. Acesso em: 16 set. 2019.

TERTO, A. L. V.; DUARTE, A. B. S. A prática informacional dos usuários de um sistema de informação a partir de uma perspectiva compreensiva. **Biblios**, n. 54, p. 51-70, 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4995438.pdf>. Acesso em: 15 de set. 2019.

USUÁRIOS da BC dispõem de máquina de autoatendimento. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufpb.br/biblioteca/contents/noticias/autoatendimento-facilita-a-vida-de-usuarios-da-biblioteca-central>. Acesso em: 06 set. 2019.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O PERFIL DAS BIBLIOTECAS CONTEMPORÂNEAS. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. p. 19-42. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf. Acesso em: 22 set. 2019.

VIANA, Michelângelo Mazzardo Marques. Uma breve história da automação de bibliotecas universitárias no Brasil e algumas perspectivas futuras. **RICI**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 43-86, jan./jun.2016. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2187/1938>. Acesso em: 22 set. 2019.

APÊNDICE A

Pré-teste

Questionário

Caro(a) Usuário(a),

Solicito sua colaboração para preencher o questionário a seguir, instrumento de coleta de dados da minha pesquisa para a elaboração do meu trabalho de conclusão do Curso de Biblioteconomia. A pesquisa tem como objetivo **Avaliar a satisfação dos usuários da Biblioteca Central de Universidade Federal da Paraíba em relação à implantação da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução**. As informações contidas nesse questionário são de cunho científico, portanto, são assegurados o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para ele.

1. Qual seu sexo?

() Masculino () Feminino

2. Qual sua faixa etária?

() Até 17 anos () De 36 a 45 anos
() De 18 a 25 anos () De 46 a 59 anos
() De 26 a 35 anos () Acima de 60 anos

3. Qual seu curso? _____

4. Qual período do curso?

5. Com que frequência você vai à Biblioteca Central da UFPB ?

() Diariamente () A cada seis meses
() Semanalmente () Raramente
() Um vez por mês

6. Você conhece o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB?

() Sim () Não

Se sua resposta foi 'sim', responda as questões seguintes.

7. Como você soube do serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução da Biblioteca Central da UFPB?

() Amigo () Funcionário da biblioteca
() Disciplina curricular () Professor(a)
() Rede social () Outro. Qual? _____

8. Você já utilizou o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

() Sim () Não

9. Da última vez em que você utilizou o autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB foi motivado por quê?

- () Curiosidade
- () Sugestão de funcionário da Biblioteca
- () Sugestão de colegas
- () O balcão de empréstimo estava cheio.
- () Mais praticidade e rapidez
- () Outro motivo. Qual?

10. Como você classifica o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

() Ótimo () Regular
() Bom () Ruim

Justifique sua resposta: _____

11. Teve dificuldades de utilizar o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

() Sim () Não

Justifique sua resposta: _____

12. Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre o serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução oferecido pela Biblioteca Central da UFPB.

Obrigado por sua inestimável ajuda!

APÊNDICE B

Usuários geral da BC

Questionário

Caro(a) Usuário(a),

Solicito sua colaboração para preencher o questionário a seguir, instrumento de coleta dos dados de minha pesquisa, para a elaboração do meu trabalho de conclusão do Curso de Biblioteconomia. A pesquisa tem o objetivo de **Avaliar a satisfação dos usuários da Biblioteca Central de Universidade Federal da Paraíba em relação à implantação da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução**. As informações contidas neste questionário são de cunho científico, portanto, são assegurados o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para ele.

1. Qual seu sexo?

() Masculino () Feminino

2. Qual sua faixa etária?

() Até 17 anos () De 36 a 45 anos
() De 18 a 25 anos () De 46 a 59 anos
() De 26 a 35 anos () Acima de 60 anos

3. Qual seu curso? _____

4. Qual o período do curso?

() 1º período () 4º período () 7º período () 10º período
() 2º período () 5º período () 8º período () Outro. Qual? _____
() 3º período () 6º período () 9º período

5. Com que frequência você vai à Biblioteca Central da UFPB?

- () Diariamente () A cada seis meses
() Semanalmente () Raramente
() Um vez por mês

6. Você conhece o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** da Biblioteca Central da UFPB?

- () Sim () Não

Se sua resposta foi 'sim', responda a questão seguinte.

7. Como você soube do **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** da Biblioteca Central da UFPB?

- () Amigo () Funcionário da biblioteca
() Disciplina curricular () Professor(a)
() Rede social () Outro. Qual? _____

8. Você já utilizou o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

- () Sim () Não

Se sua resposta foi 'sim', responda as questões seguintes.

9. Da última vez em que você utilizou o **autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB foi motivado por quê?

- () Curiosidade
() Sugestão de funcionário da Biblioteca
() Sugestão de colegas
() O balcão de empréstimo estava cheio
() Mais praticidade e rapidez
() Outro motivo. Qual? _____
-

10. Como você classifica o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

- () Ótimo () Regular
() Bom () Ruim

Justifique sua resposta: _____

11. Teve dificuldades de utilizar o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

- () Sim () Não

Justifique sua resposta: _____

12. Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB.

Obrigado por sua inestimável ajuda!

APÊNDICE C

Alunos de Biblioteconomia

Questionário

Caro(a) Usuário(a),

Solicito sua colaboração para preencher o questionário a seguir, instrumento de coleta de dados da minha pesquisa para a elaboração do meu trabalho de conclusão do Curso de Biblioteconomia. A pesquisa tem como objetivo **Avaliar o nível de satisfação dos alunos do Curso de Biblioteconomia e Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba em relação à implantação da máquina de autoatendimento de empréstimo e devolução**. As informações contidas neste questionário são de cunho científico, portanto, são assegurados seu anonimato e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para você.

1. Qual seu sexo?

() Masculino () Feminino

2. Qual sua faixa etária?

() Até 17 anos () De 36 a 45 anos
() De 18 a 25 anos () De 46 a 59 anos
() De 26 a 35 anos () Acima de 60 anos

3. Qual seu curso? _____

4. Qual período do curso?

() 1º período () 4º período () 7º período () 10º período
() 2º período () 5º período () 8º período () Outro. Qual? _____
() 3º período () 6º período () 9º período

5. Com que frequência você vai à Biblioteca Central da UFPB?

() Diariamente () A cada seis meses
() Semanalmente () Raramente

☐ Uma vez por mês

6. Você conhece o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** da Biblioteca Central da UFPB?

() Sim () Não

Se sua resposta foi 'sim', responda a questão seguinte.

7. Como você soube do **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** da Biblioteca Central da UFPB?

() Amigo

() Funcionário da biblioteca

() Disciplina curricular

() Professor(a)

() Rede social

() Outro. Qual? _____

8. Você já utilizou o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

() Sim () Não

Se sua resposta foi 'sim', responda as questões seguintes.

9. Da última vez em que você utilizou o **autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB foi motivado por quê?

() Curiosidade

() Sugestão de funcionário da Biblioteca

() Sugestão de colegas

() O balcão de empréstimo estava cheio.

☐ Mais praticidade e rapidez

() Outro motivo.

Qual? _____

10. Como você classifica o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

() Ótimo

☐ Regular

() Bom

() Ruim

Justifique sua resposta: _____

11. Teve dificuldades de utilizar o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB?

() Sim () Não

Justifique sua resposta: _____

12. Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre o **serviço de autoatendimento de empréstimo e devolução** oferecido pela Biblioteca Central da UFPB.

Obrigado por sua inestimável ajuda!

APÊNDICE D

Roteiro de entrevista

1. Como a Biblioteca Central soube do concurso da máquina de autoempréstimo?
2. Quais Universidades participaram do concurso?
3. Como surgiu a ideia de participar do concurso?
4. Qual o diferencial da BC UFPB no concurso?
5. Quando ganharam a máquina de autoempréstimo?
6. Como foi enviada a máquina de autoatendimento?
7. Como foi instalada a máquina de autoatendimento?
8. Houve treinamento com a equipe da BC?
9. Houve algum evento comemorativo de inauguração?
10. Houve treinamento para os usuários?
11. Quais benefícios a máquina de autoempréstimo traz para a instituição e o usuário?
12. Houve algum evento comemorativo de inauguração?
13. Quais as principais dificuldades na implantação?

ANEXOS



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO Nº 31/2009

Aprova o Regimento Interno do Sistema de Biblioteca da UFPB.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, no uso de suas atribuições e tendo em vista a deliberação do plenário, adotada em reunião ordinária realizada em 26 de maio de 2009 (Processo nº 23074. 0007933/09-90),
RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno do Sistema de Biblioteca da UFPB.

Art. 2º Essa Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Conselho Universitário da Universidade Federal da Paraíba, em João Pessoa, 26 de maio de 2009.

Rômulo Soares Polari

Presidente

Anexo da Resolução 31/2009, do Conselho Universitário, que aprova o Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFPB.

CAPÍTULO I

Da natureza e dos objetivos

Art. 1º - O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba - SISTEMOTECA – é um conjunto de bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional, tendo por objetivo a unidade e harmonia das atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da UFPB, voltadas para a coleta, o tratamento, a armazenagem, a recuperação e a disseminação de informações, para o apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão.

Art. 2º - O SISTEMOTECA compreende a Biblioteca Central e as Setoriais cujas atividades principais serão:

I. Selecionar e adquirir material documental que interesse ao ensino, à pesquisa e à extensão;

II. Efetuar os registros que permitam assegurar o controle e a avaliação do material

documental;

III. Tratar o material documental de acordo com os processos técnicos adotados;

IV. Fazer circular, para fins de disseminação de informações ao usuário, as coleções bibliográficas e audiovisuais;

V. Oferecer serviços de documentação e informação para dar apoio aos programas de ensino de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão.

Art. 3º - O SISTEMOTECA terá as funções de mecanismo alimentador dos planos e programas da

Universidade Federal da Paraíba, de maneira a suprir, em caráter permanente, as atividades de ensino,

pesquisa e extensão com as informações necessárias disponíveis. Outrossim, servirá à comunidade

paraibana nos objetivos relacionados à educação, à cultura e à pesquisa.

CAPÍTULO II

Da Organização Administrativa

Art. 4º - O SISTEMOTECA será constituído dos órgãos:

I. Conselho Consultivo

II. Conselho de Coordenação Executiva

III. Biblioteca Central

IV. Bibliotecas Setoriais

§ 1º - As atividades das bibliotecas componentes do sistema admitirão certo grau de descentralização

física do acervo, conforme as necessidades, a funcionalidade e os interesses do ensino, da pesquisa e

da extensão da Universidade.

§ 2º - A descentralização aludida no parágrafo anterior será efetivada através do empréstimo especial,

que será regulamentado pelo Conselho de Coordenação Executiva, ouvido previamente o Conselho

Consultivo.

§ 3º - Na regulamentação do empréstimo especial, o Conselho de Coordenação Executiva levará em

Consideração, de modo particular, os interesses dos grupos de pesquisa em atividade na UFPB.

SEÇÃO I

Do Conselho Consultivo

Art. 5º - O Conselho Consultivo será constituído:

I. pelo Diretor da Biblioteca Central, como Presidente;

II. pelo Diretor Adjunto da Biblioteca Central, como Vice-Presidente;

III. pelos Diretores das Bibliotecas Setoriais do interior;

IV. por um representante docente de cada Centro, indicado pelo respectivo Diretor;

V. pelo Chefe do Departamento de Ciência da Informação;

VI. por um representante dos Núcleos de Ensino, Pesquisa e Extensão designado pelo Reitor;

VII. por um representante do corpo discente designado pelo Presidente do DCE.

Art. 6º - Compete ao Conselho Consultivo:

a) Apreciar as diretrizes dos planos de desenvolvimento do SISTEMOTECA, objetivando proporcionar um atendimento equilibrado dos interesses das macrounidades do sistema de ensino e

pesquisa, face à locação de recursos para essas atividades;

b) Opinar sobre a política geral de aquisição, de acordo com as necessidades de cada setor e as prioridades fixadas pela UFPB;

c) Opinar sobre a distribuição dos recursos destinados à aquisição da documentação bibliográfica e audiovisual, entre o órgão central e os demais órgãos do SISTEMOTECA;

d) Examinar e sugerir as modificações na proposta orçamentária do SISTEMOTECA;

- e) Apreciar as normas gerais de coordenação das atividades bibliotecárias que possam interessar a mais de um Centro;
- f) Examinar e opinar sobre os planos gerais de desenvolvimento dos serviços de biblioteca que abranjam todos os interesses universitários;
- g) Servir de elo entre as aspirações dos usuários e as bibliotecas do sistema.

Art. 7º - O Conselho Consultivo reunir-se-á a qualquer tempo quando convocado por seu presidente.

SEÇÃO II

Do Conselho de Coordenação Executiva

Art. 8º - O Conselho de Coordenação Executiva será constituído:

- I. pelo Diretor da Biblioteca Central, como Presidente;
- II. pelo Diretor Adjunto da Biblioteca Central, como seu Vice-Presidente;
- III. pelos Diretores das Bibliotecas Setoriais do Campus I, das Bibliotecas Setoriais dos demais Campi e de Divisões da Biblioteca Central.

Art. 9º - Compete ao Conselho de Coordenação Executiva:

- a) Unificar e harmonizar as ações executivas ocorrentes no âmbito do SISTEMOTECA;
- b) Aprovar, implementar e coordenar ações referentes às atividades do SISTEMOTECA a serem empreendidas por todos os seus órgãos componentes;
- c) Aprovar a proposta orçamentária anual do SISTEMOTECA;
- d) Estabelecer normas técnicas internas do SISTEMOTECA, por sua iniciativa ou do Diretor do órgão central, de forma a assegurar uniformidade operacional no grau requerido e flexibilidade bastante para atender às peculiaridades dos serviços prestados aos usuários de cada Centro;
- e) Estabelecer diretrizes para questões administrativas referentes:
 - 1. à distribuição do espaço dos edifícios das bibliotecas;
 - 2. à designação e à supervisão do pessoal;
 - 3. às relações com as editoras, as livrarias e as entidades que se proponham ao intercâmbio de documentação bibliográfica e audiovisual;
 - 4. Controle e manutenção do patrimônio, inclusive do patrimônio documental;
 - 5. Outros problemas de interesse comum que devam constituir objeto de coordenação entre o órgão central e os demais órgãos do sistema.

Art. 10 – O Conselho de Coordenação executiva reunir-se-á a qualquer tempo, quando convocado pelo seu Presidente.

Art. 11 – As decisões do Conselho de Coordenação Executiva serão:

- I. Transmitidas pelo Diretor da Biblioteca Central às Bibliotecas Setoriais e a todos os usuários, quando se referirem à matéria, independente de aprovação do Reitor;
- II. Submetidas ao Reitor, quando envolverem questões de competência do Reitor e dos órgãos deliberativos superiores.

SEÇÃO III

Da Biblioteca Central

Art. 12 - A Biblioteca Central, sediada no Campus I, é o órgão responsável pela coordenação geral das atividades do SISTEMOTECA.

Art. 13 – O Sistema de Bibliotecas da UFPB (SISTEMOTECA) será dirigido por um profissional lotado na Biblioteca Central ou no Departamento de Ciência da Informação com Bacharelado em Biblioteconomia e Pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, com comprovada experiência técnica

profissional, designado pelo Reitor. E como diretor adjunto, um bacharel em Biblioteconomia lotado na

Biblioteca Central ou no Departamento de Ciência da Informação, pós-graduado em Biblioteconomia e

Ciência da Informação, com comprovada experiência técnica profissional, designado pelo Reitor.

§ 1º - O Diretor da Biblioteca Central terá a seu cargo o planejamento, a direção, o controle e avaliação do SISTEMOTECA.

§ 2º - O Diretor Adjunto dirigirá os serviços específicos referentes à Biblioteca Central.

Art. 14 – Ao Diretor da Biblioteca Central compete:

- a) Prestar assessoramento imediato ao Reitor assistindo-o na fixação das diretrizes para implantação e manutenção do SISTEMOTECA.
- b) Supervisionar a elaboração da proposta orçamentária do SISTEMOTECA.
- c) Representar o SISTEMOTECA perante os usuários, grupos profissionais, instituições afins e o público em geral.
- d) Prestar informações ao Reitor e aos órgãos colegiados da UFPB sobre as atividades do SISTEMOTECA.
- e) Elaborar políticas e projetos de desenvolvimento do SISTEMOTECA.
- f) Gerenciar os recursos orçamentários referentes à aquisição de material informacional.
- g) Coordenar e orientar todas as atividades definidas como atribuições do SISTEMOTECA.

Art. 15 – Ao Diretor Adjunto compete:

- a) Supervisionar os trabalhos específicos da Biblioteca Central;
- b) Assistir o Diretor da Biblioteca Central no estudo e na solução dos assuntos técnicos e administrativos;
- c) Elaborar rotinas de trabalho;
- d) Auxiliar o Diretor da Biblioteca Central no exame e aprovação da proposta orçamentária;
- e) Coletar a estatística das bibliotecas setoriais para compor relatório e avaliar as bibliotecas do SISTEMOTECA;
- f) Substituir o Diretor da Biblioteca Central em suas ausências e impedimentos.

Art. 16 – Além dos serviços técnicos pertinentes, compete ao Diretor de Divisão:

- a) Planejar, dirigir, organizar, coordenar e controlar as atividades da Divisão;
- b) Apresentar ao Diretor da Biblioteca Central o programa anual de trabalho;
- c) Apresentar ao Diretor da Biblioteca Central sugestões, planos e programas visando aperfeiçoar, agilizar e otimizar os serviços que lhe são inerentes;
- d) Encaminhar ao Diretor da Biblioteca Central dados estatísticos e relatórios anuais;
- e) Colaborar com as demais Divisões no sentido de promover mais integração entre as atividades da Biblioteca, com a finalidade de agilizar o processo de recuperação da informação e do documento;
- f) Zelar pelos bens patrimoniais sob sua responsabilidade.

Art. 17 – Ao chefe de Seção compete:

- a) Planejar, implementar e coordenar ações que assegurem o bom funcionamento das seções sob sua responsabilidade.
- b) Orientar, coordenar e controlar o pessoal da seção;
- c) Participar de reuniões convocadas pelo chefe imediato;
- d) Promover reuniões com o pessoal sob sua direção tendo em vista os interesses da seção;
- e) Organizar os dados estatísticos mensais dos serviços e o relatório anual da seção e encaminhá-los ao Diretor de Divisão;
- f) Propor ao Diretor de Divisão medidas tendentes a melhorar os serviços sob sua chefia;
- g) Zelar pela segurança dos bens patrimoniais sob sua responsabilidade;

- h) Cumprir e fazer cumprir as normas estabelecidas pela Biblioteca Central e de pessoal técnico-administrativo, de acordo com a legislação vigente;
- i) Prever e requisitar os recursos necessários para o desenvolvimento das atividades da seção;
- j) Elaborar plano anual de desenvolvimento da seção em que atua.
- k) Executar outras atividades pertinentes ou que sejam delegadas pela autoridade competente.

Art. 18 – A Biblioteca Central contará com o apoio administrativo dos órgãos:

- I. Secretaria
- II. Contabilidade
- III. Gestão em Tecnologia de Informação
- IV. Gestão em Marketing Bibliotecário/Informação

Parágrafo Único – Os titulares dos órgãos aludidos no caput do artigo serão designados pelo Reitor, por indicação do Diretor da Biblioteca Central.

Art. 19 – à Secretaria compete:

- a) Dar apoio à execução das tarefas de administração de pessoal, de material, de patrimônio, contábil-financeira, de arquivo e outras do SISTEMOTECA;
- b) Manter atualizado o acompanhamento estatístico da Biblioteca Central e das Setoriais;
- c) Providenciar a aquisição de material permanente, exceto material documental;
- d) Distribuir o material de consumo;
- e) Organizar e manter o almoxarifado de material de consumo;
- f) Supervisionar a conservação e a limpeza do prédio e de bens móveis, máquinas, equipamentos móveis e utensílios da Biblioteca Central;
- g) Preparar o expediente e a correspondência, inclusive digitá-las;
- h) Administrar a zeladoria e os serviços de comunicação interna;
- i) Efetuar os serviços de reprodução de documentos;
- j) Colaborar, junto com a Assessoria, com a elaboração do relatório anual do SISTEMOTECA;
- k) Efetuar os registros referentes ao pessoal da Biblioteca Central e zelar pela observância dos deveres, dos direitos e das vantagens que lhe couberem.

Art. 20 – À Contabilidade compete:

- a) Efetuar os registros de serviços;
- b) Processar os pagamentos de materiais de serviços;
- c) Preparar proposta orçamentária para cada exercício financeiro;
- d) Controlar as despesas dentro de cada elemento;
- e) Elaborar os balancetes mensais e anuais;
- f) Manter contatos sistemáticos com a Contabilidade Geral da Universidade;
- g) Registrar as entradas de suprimento ou andamentos feitos à Biblioteca Central;
- h) Registrar o recebimento de multas cobradas aos usuários;
- i) Arquivar as cópias de faturas referentes à aquisição de material bibliográfico;
- j) Arquivar cópias de comprovantes de pequenas despesas;
- k) Registrar os descontos obtidos pela Biblioteca Central na compra do material documental;
- l) Registrar os gastos realizados em cada ano conforme os projetos e as atividades da Biblioteca Central e as categorias econômicas, como fonte de informação para a elaboração da proposta orçamentária;
- m) Calcular os índices que mostram a proporção dos gastos da Biblioteca em relação aos gastos totais da UFPB e para cada professor e estudante.

Art. 21 – À Gestão em Tecnologia de Informação compete:

- a) Dar suporte ao planejamento, à coordenação, ao controle e à avaliação da automação dos serviços bibliotecários de forma a ampliar a acessibilidade da informação existente na Biblioteca Central de maneira automatizada.

- b) Prover suporte e gerenciamento para a informatização da Biblioteca Central.
- c) Propor soluções que visem melhorar o controle das rotinas de serviços da Biblioteca Central.
- d) Efetuar manutenções preventivas/corretivas nos sistemas de banco de dados da Biblioteca.
- e) Efetuar a instalação de sistemas operacionais nos servidores quando for necessário.
- f) efetuar outras atividades pertinentes à Gestão da Tecnologia da Informação aplicada aos serviços bibliotecários.

Art. 22 – À Gestão em Marketing Bibliotecário/Informação compete:

- a) elaborar e adotar plano de marketing e endomarketing;
- b) criar uma equipe interdisciplinar para realização de pesquisa de marketing/Endomarketing para identificar necessidades e expectativas dos clientes internos e externos;
- c) tornar as Bibliotecas do Sistema e os benefícios de seus produtos e serviços conhecidos pelos usuários;
- d) Tornar os ambientes das Bibliotecas atraentes para os usuários;
- e) Mostrar aos usuários como usar os produtos e os serviços de informação;
- f) Manter os usuários constantemente bem informados sobre a atuação das bibliotecas e dos seus produtos e serviços;
- g) Definir, periodicamente, o comportamento do usuário em relação à busca da informação;
- h) Identificar a imagem da biblioteca e mantê-la positiva por meio de ferramentas de comunicação qualitativa /interativa com o usuário;
- i) Adotar programas de aprendizagem para formação de competências informacionais para os clientes internos e externos;
- j) Adotar um padrão de qualidade de serviços visando manter e conquistar clientes;
- k) Criar uma cultura de valorização humana visando à descoberta de novos talentos entre os colaboradores;
- l) Promover eventos locais para propiciar o compartilhamento de conhecimentos entre talentos humanos em todas as áreas do saber da instituição, em conformidade com a filosofia de marketing cultural;
- m) Instituir um programa/prêmio de “qualidade e excelência em serviços informacionais” entre as bibliotecas do Sistema;

Art. 23 - A Diretoria da Biblioteca Central manterá órgão de direção superior com as seguintes denominações:

- a) Divisão de Desenvolvimento das Coleções (DDC)
- b) Divisão de Processos Técnicos (DPT)
- c) Divisão de Serviços ao Usuário (DSU)

§ 1º - Cada Divisão terá um Diretor designado pelo Reitor por indicação do Diretor da Biblioteca Central.

§ 2º - Cada Seção terá um chefe designado pelo Diretor da Biblioteca Central por indicação do Diretor de cada Divisão correspondente.

SUB-SEÇÃO I

Da Divisão de Desenvolvimento das Coleções (DDC)

- I – SEÇÃO DE SELEÇÃO (SSE)
- II – SEÇÃO DE COMPRA (SCO)
- III –SEÇÃO DE INTERCÂMBIO (SIN)

Art. 24 – À Divisão de Desenvolvimento das Coleções, através das seções cuja competência abaixo se discrimina e sob a supervisão do seu Chefe, caberá executar, especificamente, as seguintes atribuições:

I – SEÇÃO DE SELEÇÃO (SSE)

- a) Organizar e manter atualizado o arquivo de catálogos de editores e livreiros e

outras informações referentes ao material documental, de sorte a poder recomendar a aquisição seja de interesse para o SISTEMOTECA;

- b) Encaminhar sugestões feitas pelos usuários de biblioteca e professores e especialistas para selecionar o material a ser adquirido por compra;
 - c) Selecionar, com base no plano de necessidade de cada biblioteca, o material documental a ser adquirido;
 - d) Avaliar, se necessário com a consulta a especialista, material documental, tendo em vista recomendar sua compra;
 - e) Receber pedidos, separá-los em fichários próprios, verificar sua existência nas coleções e prepará-los bibliograficamente a fim de encaminhá-los à Seção de Compra;
 - f) Colaborar com a Seção de Intercâmbio na seleção de material documental a ser recebido por doação e permuta e com a realização de trabalhos de natureza correlata;
 - g) Executar outras atividades pertinentes à seleção de material documental;
- II – SEÇÃO DE COMPRA (SCO)**

- a) Receber da Seção de Seleção os pedidos e executar a aquisição através da forma aplicada e de acordo com as disponibilidades orçamentárias;
- b) Providenciar licitações, solicitar orçamentos prévios às empresas para aquisição de material documental, consumo, expediente e serviços;
- c) Efetuar as encomendas, receber e conferir o material documental;
- d) Organizar e manter atualizados os registros referentes a encomendas e compras;
- e) Encaminhar à Contabilidade os processos para empenho para o processamento e pagamentos;
- f) Providenciar a aquisição por reprodução do material documental esgotado ou cujo original não se possa obter;
- g) Executar outras atividades pertinentes à encomenda e compra de material documental esgotado ou cujo original não se possa obter.

III – SEÇÃO DE INTERCÂMBIO (SIN)

- a) Organizar e manter atualizado o cadastro de órgãos que mantêm intercâmbio com o SISTEMOTECA;
- b) Manter relações constantes com a Editora Universitária e com outras fontes de publicações oficiais, a fim de obtê-las em quantidade suficiente para facilitar um programa adequado de doação e permuta do material impresso;
- c) Preparar correspondência relativa ao material documental a ser solicitado, recebido e enviado por doação e permuta;
- d) Efetuar, conjuntamente com a Seção de Seleção:
 - o recebimento, a seleção e o encaminhamento para registro do material obtido por doação e permuta;
 - a seleção de doações cuja coleção, por sua importância, venha a merecer disposição especial no âmbito físico das bibliotecas do SISTEMOTECA;
 - o exame das doações em face de sua utilização dos programas de ensino da UFPB.
 - estudos e análises dos custos de manutenção de doações de natureza especial considerando os espaços necessários para sua guarda, o interesse pela aquisição de obras pertinentes à matéria e outras características que influenciem esses custos.
- e) Propor as bases para aceitação e divulgação de doações, procurando interessar os professores, estudantes, antigos alunos, colecionadores particulares e outros, visando efetivar um programa de donativos do SISTEMOTECA;
- f) Executar outras atividades pertinentes ao intercâmbio de material documental.

SUB-SEÇÃO II

Da Divisão de Processos Técnicos (DPT)

I - SEÇÃO DE CATALOGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO (SCC)

II – SEÇÃO DE MANUTENÇÃO DO PATRIMÔNIO DOCUMENTAL (SMD)

Art. 25 – À Divisão de Processos Técnicos, através das seções cujas competências vêm a seguir, caberá executar, sob a supervisão do seu Chefe, as seguintes atribuições:

I - SEÇÃO DE CATALOGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO (SCC)

Catalogar, utilizando os meios automatizados, seguindo as normas estabelecidas para o processamento técnico, o material documental recebido da Divisão de Desenvolvimento das Coleções;

- a) Organizar e manter os catálogos que forem necessários para difundir as coleções e outros de natureza auxiliar;
- b) Elaborar a catalogação na fonte das teses e das dissertações defendidas nessa universidade e de toda a publicação editorial da Editora Universitária/UFPB, em conjunto com as Bibliotecas Setoriais do SISTEMOTECA;
- c) Organizar o Banco de Dados Bibliográficos e materiais digitais referentes ao acervo da Biblioteca Central;
- d) Manter as atividades informatizadas atualizadas visando sempre à modernização, à redução dos custos e à melhoria dos serviços;
- e) Elaborar manuais e códigos que contenham as normas gerais de rotinas específicas do processamento técnico, fixando o grau de centralização dos trabalhos de catalogação e do controle técnico perante as bibliotecas setoriais do SISTEMOTECA;
- f) Prestar suporte técnico às bibliotecas setoriais do SISTEMOTECA;
- g) Promover estudos e a adaptação do sistema de classificação adotado e propor ao órgão competente, quando for o caso, através da direção da Biblioteca Central, a correção de falhas existentes e a extensão do sistema;
- h) Preparar o material documental para inserir nas estantes e nos arquivos;
- i) Encaminhar à Divisão de Serviços ao Usuário o material preparado para consulta e empréstimo;
- j) Executar outras atividades pertinentes à catalogação e à classificação do material documental.

II – SEÇÃO DE MANUTENÇÃO DO PATRIMÔNIO DOCUMENTAL (SMD)

- a) Organizar e manter os registros de entradas do material documental;
- b) Expedir o material documental adquirido para as Bibliotecas Setoriais;
- c) Supervisionar e manter o depósito de livros e arquivos destinados à guarda do material documental encarregando-se de distribuir no edifício da Biblioteca Central o material recém-catalogado;
- d) Efetuar, em colaboração com a Divisão de Serviços ao Usuário, inventários periódicos e anuais a fim de comprovar a existência do material documental;
- e) Elaborar planos para conservar, reparar, restaurar e encadernar o material documental;
- f) Organizar e manter registros e modelos do material bibliográfico já encadernado;
- g) Efetuar reparações de pequena montagem do material documental;
- h) Promover a desinfecção periódica das coleções, em colaboração com a zeladoria;
- i) Manter relações com oficinas de encadernação, de sorte a garantir a continuidade necessária ao SISTEMOTECA;
- j) Propor e acompanhar a execução de serviços de conservação e restauração do material documental, especificamente da coleção de obras raras do SISTEMOTECA;
- k) Estabelecer normas e procedimentos padrões para uso nas bibliotecas do SISTEMOTECA, especificando material, inscrição, letras e outros detalhes, visando à uniformidade possível das encadernações, pastas, caixas e outros envoltórios e suportes para as coleções;
- l) Orientar e fiscalizar a confecção de letreiros e sinais para orientar os usuários;
- m) Implantar as coleções em depósitos nos Centros ou Núcleos de Pesquisa,

realizando seu controle periodicamente;

n) Executar outras atividades pertinentes à manutenção do patrimônio documental do SISTEMOTECA.

SUB-SEÇÃO III

Da Divisão de Serviços ao Usuário (DSU)

I – SEÇÃO DE REFERÊNCIA (SRE)

II – SEÇÃO DE CIRCULAÇÃO (SCI)

III – SEÇÃO DE PERIÓDICOS (SPE)

IV – SEÇÃO DE COLEÇÕES ESPECIAIS (SCE)

V – SEÇÃO DE MULTIMEIOS (SMU)

VI – SEÇÃO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (SID)

VII – SEÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DA LEITURA (SDL)

VIII - SEÇÃO DE INCLUSÃO PARA USUÁRIOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (SIUNE)

Art. 26 – À Divisão de Serviços ao Usuário, através das seções cujas competências vêm a seguir, e sob a supervisão de seu Chefe, caberá executar as seguintes atribuições:

I – SEÇÃO DE REFERÊNCIA – SRE

a) Auxiliar os leitores na aquisição do conhecimento dos métodos mais efetivos de utilização do material existente na BIBLIOTECA CENTRAL servindo de parâmetro para o SISTEMOTECA dos serviços que essas põem à sua disposição, ajudando-os a conhecer, outrossim, o alcance e o caráter das bibliotecas;

b) Elaborar normas gerais e rotinas específicas para executar o serviço de referência;

c) Colaborar com a Seção de Seleção e com a Seção de Intercâmbio na seleção do material a ser adquirido por compra, permuta ou doação, especificamente em relação às obras de referência;

d) Manter atualizadas as coleções de referência;

e) Promover a publicidade das coleções e dos serviços prestados pela BIBLIOTECA CENTRAL e pela SISTEMOTECA;

f) Programar e organizar exposições, audições e conferência;

g) Fornecer informações solicitadas pessoalmente, por telefone ou por correspondência;

h) Localizar documentos solicitados;

i) Coletar estatísticas organizadas pelas SEÇÕES e, em colaboração com a Assessoria, elaborar a estatística geral;

j) executar outras atividades pertinentes a serviços de referência.

II – SEÇÃO DE CIRCULAÇÃO - SCI

a) Elaborar e propor normas ao empréstimo individual e interpretá-las tendo em vista sua aplicação;

b) Receber o material documental encaminhado pela Divisão de Processos Técnicos e colocá-los nas estantes;

c) Organizar e manter empréstimos do material documental;

d) Manter a ordem nas salas de consulta e leitura;

e) Efetuar os serviços de reserva do material documental;

f) Fazer a cobrança do material documental emprestado não recebido no prazo devido;

g) Propor e aplicar, uma vez aprovado, o sistema de multas pela devolução atrasada do material documental e efetuar a cobrança aos responsáveis de importância referente ao material extraviado;

h) Organizar e manter atualizado o cadastro de leitores;

i) Supervisionar os procedimentos de guarda e devolução de objetos na portaria;

j) Controlar a entrada e a saída de pessoas na Biblioteca Central;

- k) Repor, nas estantes, o material documental devolvido;
- l) Gerenciar a coleção de reserva com suas peculiaridades;
- m) Elaborar e aplicar treinamento sobre a ordem de classificação do acervo de acordo com o sistema de classificação adotado;
- n) Manter o acervo organizado realizando leitura de estante com periodicidade;
- o) Executar outras atividades pertinentes à circulação.

III – SEÇÃO DE PERIÓDICOS - SPE

- a) Registrar os fascículos e os volumes dos periódicos recebidos pela Biblioteca Central, por compra, doação ou permuta, e elaborar normas para esses registros pelas demais bibliotecas do SISTEMOTECA, fiscalizando sua aplicação;
- b) Indicar à Seção de Seleção os periódicos cujas assinaturas são necessárias ou dos títulos cujas assinaturas devem ser suspensas;
- c) Fazer listas de falhas de coleções e encaminhá-las às Seções de Seleção e Intercâmbio;
- d) Organizar e manter o catálogo coletivo de periódicos do estado da Paraíba;
- e) Indicar o material a ser encadernado;
- f) Indexar o material bibliográfico constante em sua coleção;
- g) Orientar o usuário no uso das bases de dados do Portal de Periódicos da Capes da própria coleção;
- h) Encaminhar à chefe de Divisão de Serviços aos Usuários propostas e projetos que visem melhorar a estrutura da Seção e dos Serviços;
- i) Organizar e manter atualizadas bases de dados e fichários de sua coleção;
- j) Atualizar dados para o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN);
- k) Realizar estatística de uso da coleção e serviços da Seção;
- l) Elaborar políticas de gestão para o desenvolvimento da Seção de Periódicos.

- m) Executar outras atividades pertinentes a periódicos;

IV – SEÇÃO DE COLEÇÕES ESPECIAIS - SCE

- a) Classificar e catalogar as obras raras da UFPB;
- b) Fazer exposições juntamente com a Seção de Referência de obras raras;
- c) Organizar e manter atualizadas coleções de documentos referentes ao estado da Paraíba e à região nordestina, procedendo ao levantamento da bibliografia retrospectiva paraibana e mantendo atualizada a bibliografia corrente;
- d) Organizar e manter atualizadas as coleções impressas que, por sua natureza, devam ser localizadas na seção, como teses, folhetos, catálogos etc.
- e) Realizar estatística de uso da coleção e serviços da Seção;
- f) Executar outras atividades pertinentes às coleções especiais.

V – SEÇÃO DE MULTIMEIOS - SMU

- a) Catalogar e classificar o acervo do material incluindo fitas discos, diapositivos, filmes, microfilmes, mapas, partituras, gravuras, reproduções de artes e outros materiais de natureza similar;
- b) Centralizar a guarda de equipamentos audiovisuais pertencentes à Biblioteca Central e controlar sua utilização;
- c) Atender aos usuários nas suas requisições para utilizar os equipamentos e as coleções de material audiovisual;
- d) Registrar os atendimentos para fins de acompanhamento das atividades das bibliotecas;
- e) Realizar estatística referente ao uso da coleção e dos serviços da Seção;
- f) Responsabilizar-se pela manutenção das coleções;
- g) Executar outras atividades pertinentes a audiovisuais;
- h) Produzir, em conjunto com outros setores da Universidade, coleções audiovisuais de interesse dos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB.

VI – SEÇÃO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO - SID

- a) Tomar conhecimento das normas técnicas internacionais e nacionais sobre

documentação e esclarecer sua aplicação;

- b) Acompanhar as modificações introduzidas nas normas referidas no item anterior, para manter essas obras de forma atualizada;
- c) Atender aos usuários do SISTEMOTECA, diretamente ou por intermédio de qualquer de suas atividades, orientando-os na elaboração de estrutura de trabalhos acadêmicos, livros, periódicos e demais documentos;
- d) Normalizar as publicações editadas pela UFPB;
- e) Reunir e divulgar informações provenientes de recursos bibliográficos de outras bibliotecas nacionais e estrangeiras;
- f) Efetuar pesquisas bibliográficas visando auxiliar os usuários do SISTEMOTECA a localizarem literatura especializada sobre temas claramente definidos;
- g) Manter e atualizar dados da coleção de periódicos de saúde no catálogo SECS/BIREME;
- h) Indexar e atualizar documentos nas bases de dados;
- i) Executar atividades pertinentes à disseminação de informações.

VII – SEÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DA LEITURA (SDL)

- a) Promover o incentivo ao hábito da leitura para a população de crianças e adolescentes;
- b) Orientar o usuário nas atividades de pesquisa escolar;
- c) Cadastrar o sócio do clube do livro;
- d) Elaborar calendário de atividades para o bolsista na escola credenciada ao projeto;
- e) Receber e selecionar o material bibliográfico por doação;
- f) Processar tecnicamente o material bibliográfico;
- g) Selecionar e indexar artigos de jornais na hemeroteca;
- h) Elaborar estatística do uso da coleção e serviços da Seção;
- i) Manter o acervo organizado realizando a leitura de estante segundo o sistema de classificação adotado pela BIBLIOTECA CENTRAL;
- j) Indexar o acervo no software adotado pela BIBLIOTECA CENTRAL;
- k) Promover intercâmbio da Seção (SDL) com as escolas associadas ao projeto;
- l) Desenvolver serviços de extensão para criar salas de leitura;
- m) Elaborar relatório para avaliar a PRAC/COEX e a BIBLIOTECA CENTRAL dos resultados das atividades desenvolvidas na Seção;
- n) Executar outras atividades pertinentes às coleções especiais.

VIII – SEÇÃO DE INCLUSÃO PARA USUÁRIOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS - SIUNE

- a) Elaborar projetos e propostas de desenvolvimento da Seção visando à comunidade de deficiência visual;
- b) Efetuar empréstimo do acervo bibliográfico da coleção disponível na Seção Espaço Braille;
- c) Manter contato com instituições que apoiam o deficiente visual;
- d) Gravar livros, periódicos e textos das necessidades imediatas do portador de deficiência visual;
- e) Orientar o usuário sobre o trabalho realizado na Seção;
- f) Atendimento e/ou aconselhamento nas residências das pessoas com deficiência visual;
- g) Elaborar Cursos de Técnica de Braille, Cursos de Dicção, fórum de debate etc.;
- h) Processar o material documental em negrito e em Braille;
- i) Executar outras atividades pertinentes à coleção em Braille.

Art. 27 – A Diretoria da Biblioteca Central poderá manter assessorias técnicas destinadas a:

- a) Elaborar planos, programas e orçamentos do SISTEMOTECA;
- b) Colaborar com a formulação e a atualização dos fluxos de informações internas do

SISTEMOTECA;

- c) Manter contatos, em nome da direção da Biblioteca Central, a fim de debater e esclarecer questões referentes ao seu funcionamento e das setoriais;
- d) Acompanhar as atividades dos órgãos componentes do SISTEMOTECA, analisando e interpretando as estatísticas mensais do movimento das bibliotecas;
- e) Estabelecer plano de capacitação/educação permanente do pessoal lotado nas Bibliotecas do Sistema.

SEÇÃO IV

Dos direitos e deveres dos usuários

Art. 28 - São direitos dos usuários:

- I. ter livre acesso ao acervo;
- II. Utilizar seu próprio material bibliográfico nas dependências da Biblioteca Central;
- III. Fazer empréstimo domiciliar do acervo geral nas condições desse instrumento para estudantes regularmente matriculados, professores e funcionários ativos e inativos, todos pertencentes à UFPB;
- IV. Ter acesso aos serviços oferecidos pela Biblioteca respeitando suas regras de usabilidade.
- V. Deixar sobre as mesas o material utilizado nas consultas, em vez de colocá-lo nas estantes;

Art. 29 - São deveres dos usuários:

- I. Fazer cadastro no SISTEMOTECA em uma única matrícula institucional (CPF), de acordo com sua categoria (professor, servidor ou estudante de graduação e pós-graduação da UFPB), observados os prazos de validade, descritos nas *Disposições internas da Biblioteca*;
- II. Na ocasião do empréstimo, apresentar documento de identificação de caráter legal com foto, após cadastro de usuário na Biblioteca Central;
- III. Deixar sobre as mesas o material utilizado na consulta e não, colocá-lo nas estantes;
- IV. Manter silêncio;
- V. Não comer, beber, fumar, utilizar o telefone celular, realizar reuniões de caráter estranho às finalidades da biblioteca;
- VI. Respeitar os funcionários;
- VII. Utilizar o guarda-volumes para deixar pastas, bolsas e sacolas enquanto estiver no âmbito da biblioteca;
- VIII. Observar rigorosamente a data de devolução do material emprestado;
- IX. Pagar a multa estabelecida no caso de devolução em data e hora posteriores à determinação do material emprestado;
- X. Notificar imediatamente a biblioteca em caso de perda, extravio ou dano do material;
- XI. No caso de extravio, rasuras, anotações ou outros danos no material usado, indenizar a biblioteca com o pagamento de multa, se for o caso, e /ou exemplar idêntico;
- XII. Apresentar, na saída da biblioteca, todo o material que levar consigo E submetê-lo a revista;
- XIII. Devolver à biblioteca o material em seu poder quando do desligamento da UFPB;
- XIV. Atender ao pedido de devolução do material emprestado, quando solicitado pela biblioteca, em casos especiais, mesmo antes de terminar o prazo regulamentar do empréstimo;
- XV. Comunicar à Seção de Circulação mudança de endereço, telefone ou correio eletrônico;
- XVI. Identificar-se, a pedido do servidor da Biblioteca, inclusive quando se tratar de fins disciplinares;

XVII. Acatar as recomendações dos servidores da Biblioteca, no que tange ao uso de seus serviços;

XVIII. Na impossibilidade de acesso à renovação *on-line*, o usuário deverá fazer a renovação no balcão de empréstimo da Biblioteca Central da UFPB, mediante apresentação do material emprestado;

XIX. É de responsabilidade do usuário controlar a disponibilidade do material reservado, que poderá monitorar sua situação consultando a *home page* da biblioteca no item 'Acesso ao usuário';

XX. Os usuários que sofrerem qualquer uma das penalidades descritas no Capítulo VII terão os serviços de empréstimo e renovação bloqueados, até efetiva regularização de sua situação;

XXI. Evitar ruídos que comprometam a concentração do outro.

§ 1º O usuário não deve deixar objetos de valor no guarda-volumes ou no local de pesquisa, pois a Biblioteca não se responsabiliza pelo extravio da bolsa e/ou da chave ou de objetos pessoais.

§ 2º A Biblioteca será reembolsada do valor da bolsa do guarda-volumes e/ou da chave das salas de estudo extraviadas, conforme o previsto nas *Disposições Internas da Biblioteca*;

§ 3º Em caso de extravio da bolsa e/ou da chave, o material só poderá ser retirado mediante pagamento da taxa e a identificação do usuário por meio de documento;

§ 4º A senha do usuário é de uso único, exclusivo e intransferível, e a guarda de sigilo inteira responsabilidade dele.

Parágrafo único. A inadimplência de qualquer das obrigações acima faculta a Direção da Biblioteca a suspender os direitos de empréstimo do acervo.

Art. 30 - Em caso de extravios, danos dos materiais, descumprimento dos prazos estabelecidos pela biblioteca ou das obrigações do Art. 26, fica prevista a aplicação das seguintes multas:

I. Aos usuários em atraso, na devolução dos materiais da Biblioteca, será cobrado multa por material e por dia/hora de atraso, e os usuários ficam sujeitos à cobrança de multas por atraso no empréstimo domiciliar, empréstimo especial.

II. Em caso de dano causado nos materiais da Biblioteca, serão aplicadas multas de acordo com o tipo de intervenção necessária (restauro externo: encadernação; lombada – costura; restauro por página, rasgo, cortes etc.; interferência com lápis, caneta, líquidos e outras sujidades; substituição de componentes) ou substituição total do material por outro de referência igual.

SEÇÃO V

Das Bibliotecas Setoriais

Art. 31 – São consideradas Bibliotecas Setoriais as bibliotecas situadas nos Centros do Campus I e dos demais Campi, assim localizadas:

Campus I:

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (BS/CCSA)

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (BS/CCHLA)

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (BS/CCEN)

Biblioteca Setorial do Centro Ciências da Saúde (BS/CCS)

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas (BS/CCJ)

Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BS/CE)

Biblioteca Setorial do Centro de Tecnologia (BS/CT)

Biblioteca Setorial do Núcleo de Documento e Informação Histórica Regional (BS/NDHIR)

Biblioteca Setorial do Hospital Universitário (BS/HU)

Biblioteca Setorial de Direitos Humanos

I. Campus II – Areia (BSA)

II. Campus III – Bananeiras (BSB)

III. Campus IV – Litoral Norte (BS/LN)

Art. 32 – As Bibliotecas Setoriais do Campus I, localizadas nos Centros, bem como as dos demais Campi estarão subordinadas ao SISTEMOTECA.

Parágrafo único. A subordinação técnica compreende: padrões bibliotecários, políticas de automação, treinamento e atualização de recursos humanos.

Art. 33 – Serão de responsabilidade técnica do SISTEMOTECA os recursos humanos: bibliotecários e técnicos em Biblioteconomia.

Art. 34 - As Bibliotecas Setoriais do Campus localizadas nos Centros bem como nos demais Campi estarão subordinadas administrativamente à direção do Centro ou do Campus.

Parágrafo único. A subordinação administrativa compreende: manutenção do espaço físico, mobiliários e equipamentos, disponibilização de material permanente, de consumo, obras e serviços.

Art. 35 – Os Diretores das Bibliotecas Setoriais serão Bacharéis em Biblioteconomia, designados pela Direção do SISTEMOTECA e lotados na Biblioteca Central, com exceção dos Diretores das Bibliotecas Setoriais dos demais Campi cujas lotações serão no Centro.

Art. 36 – As Pró-Reitorias dos Campi e os Centros darão apoio à capacitação e à atualização dos profissionais das respectivas bibliotecas.

Art. 37 – As Coordenações das Bibliotecas Setoriais manterão, quando necessário, como órgãos auxiliares, Divisões com as mesmas denominações e competência das divisões da Biblioteca Central, cujos titulares serão designados pela Coordenação da Biblioteca Setorial.

Parágrafo Único – O Conselho de Coordenação Executiva analisará os pedidos de implantação das Divisões Auxiliares, autorizando-as quando achar conveniente.

Art. 38 - Será considerada uma Biblioteca Setorial quando atender ao padrão mínimo de estrutura e funcionamento determinado pelo SISTEMOTECA.

Art. 39 – Cada Biblioteca Setorial poderá contar, quando necessário, com o apoio de uma secretaria com as mesmas atribuições da secretaria da Biblioteca Central, cujo titular será designado pelo Pró-Reitor ou diretor de Centro, ouvido o Diretor da Biblioteca Setorial.

Art. 40 – Compete às Bibliotecas Setoriais, sob a supervisão dos seus respectivos Diretores:

- a) Exercer a função gerencial através do desenvolvimento das funções de: planejar, organizar, coordenar, controlar e avaliar as ações da Biblioteca Setorial em observância às diretrizes do SISTEMOTECA.
- b) Exercer atividades executivas dos processos técnicos em observância às diretrizes e às normas oriundas do SISTEMOTECA;
- c) Efetuar o atendimento ao público em suas respectivas sedes;
- d) Realizar atividades de seleção e outras complementares no tocante à aquisição de material documental conforme as orientações do SISTEMOTECA;
- e) Supervisionar e manter o empréstimo especial no âmbito de suas respectivas jurisdições;
- f) sugerir modificações no funcionamento do SISTEMOTECA.

CAPÍTULO IV

Dos recursos do SISTEMOTECA

Os recursos financeiros para SISTEMOTECA, na forma da legislação vigente, poderão ser oriundos de:

- I. dotação orçamentária;
- II. rendas próprias.

Art. 41 – Caberá, igualmente, à Biblioteca Central dar o apoio técnico e administrativo aos órgãos competentes da Reitoria, no que se refere à seleção e à capacitação dos recursos humanos necessários ao funcionamento do Sistema.

Art. 42 – As Bibliotecas do Sistema servirão de laboratório e espaço para estágio curricular do Curso de Ciência da Informação ao alocar, exclusivamente, os estudantes de Ciência da Informação nos seus trabalhos, na categoria de bolsistas e estagiários. A Biblioteca Central deverá, inclusive, manter seu funcionamento integral (todos os setores) durante o horário noturno, correspondente ao funcionamento do Curso de Ciência da Informação na UFPB.

Art. 43 – Os materiais documentais do SISTEMOTECA incluirão: livros, periódicos, folhetos, jornais, mapas, cartas, seriados, manuscritos, fotocópias, discos, partituras, microfilmes,

microfichas, reprodução de arte, gravuras, filmes, diafilmes e outros materiais de natureza similar.

Art. 44 – A Biblioteca Central será a única unidade da UFPB que disporá de dotações orçamentárias para aquisição de material documental e assinatura de periódicos.

Parágrafo Único – A Biblioteca Central fará a distribuição entre as Bibliotecas Setoriais da dotação orçamentária recebida, em função do plano de necessidades de aquisição do material documental apresentado por cada uma das bibliotecas.

Art. 45 – A Biblioteca Central e as Setoriais serão as depositárias dos materiais documentais na UFPB, independentemente de sua localização ou da forma de incorporação patrimonial.

§ 1º - O material documental recebido ou produzido de qualquer forma pelos Centros e outros órgãos será remetido ao SISTEMOTECA para processamento usual.

§ 2º - Todos os recursos documentais da UFPB serão adquiridos ou incorporados ao patrimônio pela Biblioteca Central e bibliotecas setoriais.

Art. 46 – A Biblioteca Central terá seu funcionamento pautado em recursos financeiros constantes do orçamento da UFPB do qual será uma das unidades orçamentárias, devendo apresentar, anualmente, a proposta de orçamento para o ano seguinte, em data fixada de acordo com as normas vigentes na UFPB.

Art. 47 – A Contabilidade da Biblioteca Central manterá o controle do orçamento do SISTEMOTECA fazendo os registros necessários dos gastos efetuados pelas Bibliotecas Setoriais e Divisões de acordo com os projetos, as atividades e as categorias econômicas indicadas no orçamento.

CAPÍTULO V

Das Disposições Finais

Art. 48 – O Reitor, quando for o caso, e o Diretor do SISTEMOTECA baixarão as normas de caráter operacional ao funcionamento do SISTEMOTECA, visando ao pleno atendimento dos objetivos para esses fixados.

Art. 49 – Durante o período de implantação do SISTEMOTECA, serão realizados levantamentos e análises complementados por constante avaliação crítica a ser feita com a participação dos seus órgãos componentes, de forma a assegurar revisões sistemáticas no funcionamento do Sistema, a partir da própria experiência de implantação e com base na integração dos objetivos daqueles órgãos.

Art. 50 – Esse Regulamento entrará em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições e o contrário.