

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

FERNANDA MIRELLE DE ALMEIDA SILVA

**SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA *WEB*:
CONJUNTURA ATUAL DA BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

João Pessoa
2010

FERNANDA MIRELLE DE ALMEIDA SILVA

**SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB:
CONJUNTURA ATUAL DA BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade
Linha de Pesquisa: Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Francisca de Arruda Ramalho

João Pessoa
2010

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na sua forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

Catálogo conforme AACR2, CUTTER e CDU
Catálogo na fonte: Fernanda Mirelle de Almeida Silva – CRB 15/483

S586s Silva, Fernanda Mirelle de Almeida.
Serviços informacionais via *Web* [manuscrito] :
conjuntura atual da biblioteca central da Universidade
Estadual da Paraíba / Fernanda Mirelle de Almeida
Silva, 2010.
146 f.: il. color.

Digitado.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação).
Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-
Graduação e Pesquisa, 2010.

“Orientação: Profa. Dra. Francisca Arruda Ramalho,
Departamento de Ciência da Informação”.

1. Bibliotecas Universitárias - Serviços
Informacionais. 2. Serviços da Informação -
Disponibilização *On-line*. 3. Bibliotecas Universitárias -
Estados Nordestinos. 4. Tecnologias da Informação e
Comunicação. 5. Ciência da Informação. I. Título.

CDU 025 (043)

FERNANDA MIRELLE DE ALMEIDA SILVA

**SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB:
CONJUNTURA ATUAL DA BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade
Linha de Pesquisa: Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação

Aprovado em: _____ / _____ / _____

Profa. Francisca Arruda Ramalho - UFPB
Dra. em Ciências da Informação. Universidad Complutense de Madrid/ Espanha
Orientadora

Profa. Jacqueline Echeverría Barrancos - UEPB
Dra. em Estratégias Empresariais, Universidade Federal da Paraíba
Membro Examinador

Prof. Guilherme Ataíde Dias - UFPB
Dr. em Ciências da Comunicação, Universidade de São Paulo
Membro Examinador

Profa. Mirian de Albuquerque Aquino - UFPB
Dra. em Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Suplente

*À minha mãe, **Deuzirene**, ao meu amado irmão **Diego**, e ao meu amor, **Valber**. Obrigada pelo apoio, confiança e amor, sentimentos que me fortaleceram nessa jornada.*

AGRADECIMENTOS

Ao meu **Deus**, que sempre esteve presente em minha vida, dando-me força e perseverança para seguir em frente, e, principalmente, por ter enviado sempre anjos guardadores e protetores, em todos os lugares que vou e estou. Anjos estes que chamo de família e amigos, os quais são tudo para mim e responsáveis por cada momento de sucesso, de alegria, de aprendizado, dando sempre oportunidade de viver e me mostrando a verdadeira essência da vida.

Agradeço a todas as pessoas que me ajudaram nessa jornada, pois fui abençoada por Deus duplamente: concursada como bibliotecária na Universidade Estadual da Paraíba e mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação... tudo de uma vez! Duas grandes bênçãos e duas imensas responsabilidades, pois morar e trabalhar em Campina Grande e cursar o mestrado em João Pessoa, não foi em nenhum momento tarefa fácil, mas Ele sempre esteve comigo e me ajudou em cada momento nessa vitória, pois, quando não me lembrava da frase, muitos anjos me lembravam: “Deus só dar o fardo para quem consegue agüentar”. E posso dizer que, em nome Dele, eu consegui!

Aos meus pais, **Deuzirene** e **Demerval**, pelo amor, pelo exemplo, pela paciência e pela confiança, que em mim depositaram, pelo relacionamento de amigo que sempre propiciou um diálogo aberto sobre todos os assuntos, e pelo que representam da minha vida.

Aos meus irmãos **Danielle**, **David**, **Danilo**, **Demerval Júnior**, **Diego**, **Denailde**, **Iraci** e **Etoniel** pela infância, pelas brincadeiras, pelas brigas, pelos momentos inesquecíveis que sem eles não seria a pessoa que sou. À minha sobrinha **Emilly**, pela luz e carinho que trouxe em nossa família, através da sua facilidade em amar, tornando EU TE AMO, frase cotidiana em nossas vidas.

A **Valber**, meu amor e minha metade, o homem que sempre esperei e que, enfim, encontrei. Obrigada pela paciência, pelo incentivo, pelo apoio que me dedicou, principalmente na fase final deste trabalho para que eu continuasse e concluísse mais esta etapa. Agradeço imensamente por ter suportado todas as minhas fases para elaboração desta dissertação. Eu amo você, ma!

À **Geórgia** e **Geovanna** pelo valor da amizade, pela força, pelo cuidado, pelo amor com que sempre me trataram, pelas horas de conversa, brincadeiras, de silêncio, de aprendizado, de tristeza, pelas lições de vida, pela abertura incondicional de suas vidas, de suas famílias e de suas amizades, uma aceitação plena de coração, que representa um tesouro que dinheiro algum poderia comprar.

Ao **Mestrado Interdisciplinar Ciência e Tecnologia Ambiental** que muito ajudou com a disposição dos seus mestrandos em responder os questionários, ao secretário Rodrigo em indicar as informações que precisei e aos Coordenadores que sempre se mostraram solícitos para qualquer necessidade que por ventura tivesse.

Ao **Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**: professores e funcionários, em especial a profa. Isa Freire, pela disposição ímpar e ao secretário Antônio, pelo cuidado de pai que sempre demonstrou por mim. Aos amigos de luta: Alba, Henrique, Geane, Katerine, Esmeralda, Ednaldo, Helloisa, Danielle, Lino, Gustavo, Valmira, Ana Henriques, Mônica Paiva, Irma, Janete, Sandra e Patrício.

À profa. **Francisca** que, desde a graduação, deposita sua orientação na minha vida acadêmica, de uma forma gentil, profissional, demonstrando um grande conhecimento e paixão pelo que ensina. Obrigada pelos ensinamentos, conselhos, orientações e imensa paciência.

À **Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba**, meus colegas de trabalho, os quais não ousou denominar para que não ocorra injustiças, pois foram todos peças fundamentais durante essa fase na minha vida. Agradeço, imensamente, a todos vocês pela paciência, pela compreensão e “quebra-galho” nas ausências em virtude de aulas e produção desta dissertação. Meu eterno agradecimento!

À **Jacqueline, Jeane, Cybelle e Laerte**, que, entre outros amigos fiéis, estavam alertas e me ajudaram em momentos importantes, com palavras e ações, em meio a minha “ponte-terrestre”: Campina Grande e João Pessoa.

Enfim, a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para realização deste trabalho, mesmo não tendo sido citados, são da mesma forma importantes.

MUITO OBRIGADA!

A informação esteve cativa em universos simbólicos divinos por longos anos. Entre alforrias e prisões chegou até a época da Internet onde grande parte dos textos é liberado completo em sua linguagem natural. Mas muitos insistem em continuar operando por uma sublime recapitulação do passado (BARRETO, 2007, p. 14).

RESUMO

Hoje em dia os serviços oferecidos pelas unidades de informação, de forma mais específica as Bibliotecas Universitárias, constituem um grande diferencial pela introdução das tecnologias da informação nos serviços bibliotecários, o que favorece aos profissionais que atuam na área e aos usuários que utilizam tais serviços. Com essa percepção realizou-se a pesquisa que tem como objetivo geral identificar o uso dos serviços informacionais, via *Web*, disponibilizados pela Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba (BC/UEPB), para os mestrandos em Ciência e Tecnologia Ambiental (MCTA). Trata-se de uma pesquisa exploratória de natureza quanti-qualitativa. A amostra está constituída de 49 usuários. Para coleta de dados utilizou-se um questionário para os usuários da Biblioteca Central da UEPB e um formulário para oito diretores de Bibliotecas Centrais das Universidades Estaduais do Nordeste, com vistas a cotejar os serviços informacionais disponibilizados, via *Web*, pela BC/UEPB com os oferecidos pelas bibliotecas centrais das Universidades estaduais do Nordeste. A análise dos dados mostra que os serviços informacionais disponibilizados, via *Web*, pelas bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste brasileiro, de forma geral, apresentam um quadro preocupante. Por um lado, algumas bibliotecas ainda não os implantaram e, por outro, naquelas bibliotecas que já os oferecem, necessitam de uma melhor estruturação. Nesse cenário 12,5% das Bibliotecas Centrais não são informatizadas e não possuem sítios eletrônicos, respectivamente. Conclui-se que, no momento, disponibilizar serviços informacionais *on-line* não faz parte da realidade de algumas Bibliotecas Centrais de Universidades Estaduais do Nordeste. No entanto, comparar o estudo realizado com outros estudos sobre os serviços informacionais, via *Web*, disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, em geral, as duas realidades não se diferenciam, significativamente.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias. Serviços Informacionais *On-line*. Bibliotecas Universitárias Estaduais – Região Nordeste. Estudo de usuários

ABSTRACT

Today the services offered by information units, more specifically the Academic Libraries, compose a great differential with the introduction of information technology in library services, which benefits professionals of this niche and users of such services. With this perception, a research was held aiming to identify the use of information services on the Web, offered by the Central Library at Paraíba's State University (BC/UEPB), to the students of Master in Environmental Science and Technology (MCTA). This is an exploratory study of quantitative and qualitative nature. The sample is composed of 49 users. To collect data a questionnaire was applied to users of the Central Library of UEPB and a form was applied to eight directors of Central Libraries of State Universities in the Northeast of Brazil, in order to compare the Web information services offered by BC/UEPB with the ones offered by academic librarians of universities located in the Brazilian Northeast. Data analysis shows that the Web information services offered by the Academic Libraries of State universities in the Brazilian Northeast, in general, present a worrying picture. On one hand, some libraries have not yet implemented that kind of services and, in the other hand, those libraries that already offer them, need a better structure. In this scenario 12.5% of Central Libraries are not computerized and do not have websites, respectively. It can be concluded that, at this moment, on-line information services is not part of the reality of some Central Academic Libraries of State Universities in the Brazilian Northeast. However, comparing the study with other studies on the information services on Web, provided by academic libraries, in general, the realities do not differ significantly.

Palavras-Chave: Academic libraries. On line information services. State academic libraries – Northeast region. User study.

LISTA DE SIGLAS E ABREVEATURAS

AACR ₂	<i>Anglo-American Cataloguing Rules</i>
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnica
BC	Biblioteca Central
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BN	Biblioteca Nacional
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAS	<i>Chemical Abstracts Service</i>
CCAA ₂	Código de Catalogação Anglo-Americano
CCN	Catálogo Coletivo Nacional
CDC	Complexo Desenvolvimento de Coleções
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDU	Classificação Decimal Universal
CI	Ciência da Informação
CIAAB	Controle Informatizado de Atividades e Acervo de Bibliotecas
COMUT	Comutação Bibliográfica
CPT	Complexo de Processos Técnicos
CSU	Complexo de Serviços ao Usuário
DINTER	Doutorado Interinstitucional
DSI	Disseminação Seletiva de Informação
EDUEP	Editora da Universidade Estadual da Paraíba
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i>
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
MARC	<i>Machine Readable Cataloging</i>
MCTA	Mestrado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia Ambiental
MDR	Mestrado em Desenvolvimento Regional
ME	Mestrado em Enfermagem
MEC	Ministério da Educação
MECM	Mestrado em Ensino de Ciências e Matemática -
MLI	Mestrado em Literatura e Interculturalidade -
MO	Mestrado em Odontologia
MRI	Mestrado em Relações Internacionais
MSP	Mestrado em Saúde Pública
NBRs	Normas Brasileiras Registradas

OAI	<i>Open Archives Initiative</i>
OPAC	<i>On-line Public Access Catalogue</i>
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PRODEMA	Programa Regional de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente
PROSSIGA	Programa de Informação para Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
RSS	<i>Really Simple Syndication</i>
SCAD	Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos
SeAP	Setor de Ação Pedagógica
SeCE	Setor de Coleções Especiais
SeCir	Setor de Circulação
SeCTA	Setor Clínica do Trabalho Acadêmico
SeM	Setor de Multimeios
SeOUPeR	Setor de Orientação ao Usuário e Pesquisa à Rede
SeP	Setor de Periódicos
SIABI	Sistema de Automação de Bibliotecas
SIB	Sistema Integrado de Bibliotecas
SISB	Sistema de Bibliotecas
TAO	Trabalho Acadêmico Orientado
TIC's	Tecnologias da Informação e Comunicação
UECE	Universidade Estadual do Ceará
UEMA	Universidade Estadual do Maranhão
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
UESPI	Universidade Estadual do Piauí
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFRN	Universidade do Estado do Rio Grande do Norte
UNEAL	Universidade Estadual de Alagoas
UNEB	Universidade do Estado da Bahia
UPE	Universidade do Estado de Pernambuco
URNe	Universidade Regional do Nordeste

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Classificação das bibliotecas	27
Figura 2	Layout da <i>homepage</i> da BC/UEPB	50
Figura 3	Layout da <i>homepage</i> da BC/UEMA	54
Figura 4	Layout da <i>homepage</i> do SISB/UNEB	56
Figura 5	Layout da <i>homepage</i> da Biblioteca UECE	60
Figura 6	Layout da <i>homepage</i> da Biblioteca UESPI	61
Figura 7	Layout da <i>homepage</i> do SIB UERN	62
Figura 8	Layout do <i>software</i> de automação Sisbiblio	84
Figura 9	Layout do <i>software</i> de automação CIAAB	84
Figura 10	Layout do <i>software</i> de automação SIABI/UEPB	85
Figura 11	<i>Layout</i> do antigo <i>software</i> da biblioteca da UERN	86
Figura 12	Layout do <i>software</i> de automação Pergamum – SISB/UNEB	86
Figura 13	Formulário <i>on-line</i> de solicitação de ficha catalográfica (UEPB) ...	90

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Serviços de informação eletrônica	45
Quadro 2	Ferramentas da <i>Web</i> aplicadas às bibliotecas	48
Quadro 3	Dados <i>on-line</i> das bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste	81
Quadro 4	Serviço de elaboração de fichas catalográficas: tempo e público	89
Quadro 5	Serviço de apresentação da biblioteca: tempo e público	93
Quadro 6	Serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas	94
Quadro 7	Avaliação do <i>site</i> da BC/UEPB	109
Quadro 8	Serviços informacionais mais acessados no <i>site</i> da BC/UEPB	111
Quadro 9	Nível de satisfação dos usuários	114

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Acervo Informatizado	83
Gráfico 2	Atendimento Virtual	87
Gráfico 3	Ficha Catalográfica	88
Gráfico 4	Sumário Corrente	91
Gráfico 5	Catálogo <i>On-line</i>	92
Gráfico 6	Apresentação da Biblioteca	92
Gráfico 7	Sexo dos usuários	100
Gráfico 8	Faixa etária dos usuários	100
Gráfico 9	Tempo de utilização da Internet	101
Gráfico 10	Local de acesso à Internet pelos usuários	102
Gráfico 11	Horas semanais de acesso a Internet	103
Gráfico 12	Recursos Informacionais utilizados pelos usuários	104
Gráfico 13	Usuários dos recursos informacionais	105
Gráfico 14	Freqüência de acesso ao <i>site</i> da BC/UEPB	106
Gráfico 15	Local de acesso ao <i>site</i> da BC/UEPB	107
Gráfico 16	Orientação sobre o <i>site</i> da BC/UEPB	108
Gráfico 17	Serviços via <i>Web</i> no <i>site</i> da BC/UEPB	112
Gráfico 18	Finalidade de uso dos serviços via <i>Web</i>	113
Gráfico 19	Dificuldades encontradas durante acesso ao <i>site</i> da BC/UEPB	115

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	OBJETIVOS	20
1.1.1	Objetivo geral	20
1.1.2	Objetivos específicos	21
2	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	22
3	AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: DO CONCEITO AOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS	25
3.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	28
3.2	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO A SERVIÇO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	30
3.3	SERVIÇOS INFORMACIONAIS	34
3.3.1	Serviços informacionais em bibliotecas universitárias	39
4	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESTADUAIS DO NORDESTE .	49
4.1	BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA	50
4.2	BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO ...	54
4.3	BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA	56
4.4	BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ	60
4.5	BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ	61
4.6	BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	62
5	MESTRADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA AMBIENTAL	65
6	TRILHA METODOLÓGICA	69
6.1	A PESQUISA	70
6.2	SUJEITOS DA PESQUISA	72
6.3	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	73
6.3.1	Questionário	74
6.4	COLETA DE DADOS	76
6.5	TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS	77

7	SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB: EM FOCO AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESTADUAIS DO NORDESTE .	80
7.1	SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESTADUAIS DO NORDESTE	80
7.2	USO DOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB PELOS MESTRANDOS DO MCTA	98
7.2.1	Perfil do usuário	99
7.2.2	Uso dos serviços informacionais via Web	106
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	119
	REFERÊNCIAS	124
	APÊNDICES	132
	ANEXOS	138

1 INTRODUÇÃO

A informação, em seu aspecto multidisciplinar, dinâmico e contemporâneo, é o produto-base para atividades de comunicação e conhecimento, interagindo no uso e operação de investimentos sociais e econômicos, com competitividade, criatividade e produtividade, proporcionando um aprimoramento e modernização do profissional em geral. Dessa forma, a busca incessante por informação, produzida pelo avanço da ciência e da técnica, pelos estudos e pesquisas, gera novos conhecimentos e aplicações, num círculo contínuo e vital.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) proporcionam ao indivíduo uma crescente necessidade em coexistir e superar com sucesso os desafios e os novos paradigmas que se apresentam, ao tempo em que sofre modificações na forma como interage com a ciência, a tecnologia e o trabalho. Essa interação tecnológica se constitui em disponibilizar a informação com maior precisão e rapidez, eliminando gastos excessivos, promovendo a “busca de melhoria e produtividade nas diversas atividades e serviços, principalmente naqueles que têm, como matéria-prima, a informação” (DIAS; BELLUZZO, 2003, p. 23). Os ambientes virtuais criados modificam o modo de viver, de comunicar-se, de aprender, de pensar e de relacionar-se na sociedade atual, ao mesmo tempo em que aumentam as oportunidades de atuação do indivíduo, de forma construtiva e crítica, em meio social, profissional, econômico, cultural e, particularmente, educacional.

Nesse contexto desafiador, os serviços realizados por profissionais da informação e disponibilizados por unidades de informação (centros/sistemas de informação, documentação e bibliotecas) precisam se atualizar, estrategicamente, com vistas a aumentar a eficiência e a agilidade no desempenho das atividades e disponibilizar seus serviços, além de difundir a informação, principalmente, em relação ao seu acesso e sua qualificação junto à sociedade.

A introdução de TIC's na realização de atividades cotidianas e na disponibilização de serviços para clientes/usuários, potencializando a dinamicidade e a rapidez, representa uma necessidade primária nas organizações de hoje. Esses recursos tecnológicos tornam-se uma ferramenta ímpar, pois possibilitam ao indivíduo comunicar-se, solucionar problemas, entender assuntos complexos, construir novos produtos, disponibilizar serviços em ambientes diversos, tomar decisões etc. Assim, o contexto tecnológico se configura como um ambiente que dinamiza a atuação do indivíduo, pela disponibilidade de informação e recursos, ampliando sua interação com sistemas e sociabilizando-se através deles. Entre as atribuições específicas, os recursos devem apresentar, de forma geral, condições que permitam que o indivíduo possua uma interação amigável, objetiva, confiável, flexível e clara, satisfazendo prévias necessidades de uso e aceitação tecnológica. Os serviços oferecidos hoje pelas unidades de informação, de forma mais específica, as bibliotecas universitárias, constituem um grande diferencial pela introdução tecnológica e pela crescente demanda, tanto pela percepção dos profissionais que atuam na área quanto pelos usuários que utilizam tais serviços.

Três grandes aspectos são observados na formação da Ciência da Informação (CI): interação com diversas áreas (interdisciplinaridade), envolvimento com as TIC's e a preocupação com a informação tecnológica e intelectual na sociedade (sociedade da informação) (SARACEVIC, 1996). Com base nesses aspectos da CI, esta pesquisa visa provocar uma reflexão mais crítica sobre os serviços *on-line* oferecidos pelas bibliotecas universitárias, a partir de um uso efetivo das TIC's nas bibliotecas, de forma que não haja apenas inovação dos serviços existentes nas bibliotecas tradicionais, mas que exista a responsabilidade de criar novos serviços, motivados pela mudança que a tecnologia possibilita.

A motivação para este estudo surge da atuação acadêmica como mestrande do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e da atuação profissional, como bibliotecária na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Enquanto aluna do PPGCI, com especial interesse na área de

Estudo de Usuários e na área das TIC's, existe a preocupação em investigar a informação, como fenômeno, em conjunto com as tecnologias, aplicadas nas atividades do indivíduo, em qualquer âmbito e/ou setor, que esteja inserido: profissional, social, acadêmico, político, cultural entre outros. A participação nas atividades das disciplinas do curso de mestrado permitiu uma reflexão e análise contínuas originando um querer-entender, um querer-fazer por meio de um olhar crítico e analítico lapidado nesse período.

No papel profissional, como bibliotecária da Biblioteca Central/Universidade Estadual da Paraíba (BC/UEPB), coube vislumbrar a teoria vivenciada nas disciplinas oferecidas no mestrado através da prática do cotidiano profissional. O anseio em aplicar a teoria na prática cotidiana tornou-se primordial e motivador, representando um desafio, por envolver indivíduos, visto que a CI é uma ciência social, apresentando, com isso, as complexidades da área.

Para tanto, procurou-se identificar a percepção que os usuários têm da informação, mais particularmente, dos alunos do Mestrado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia Ambiental (MCTA) da UEPB, possuem sobre os serviços *on-line* disponibilizados no *site* da BC/UEPB.

Assim sendo, o problema da pesquisa norteia-se através das seguintes questões: Como se configura as bibliotecas das universidades estaduais do Nordeste, em relação aos serviços informacionais fornecidos em seus *sites*? Qual serviço *on-line* a BC/UEPB disponibiliza para seus usuários? Qual a contribuição acadêmica, dos serviços *on-line*, disponibilizados pela BC/UEPB para seus usuários?

Assim, as idéias que originaram esta dissertação se delinearão em três contextos para atingir os objetivos propostos para a pesquisa:

- a) Identificação dos serviços informacionais, na literatura;
- b) Identificação do contexto tecnológico das bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste sobre os serviços informacionais disponibilizados pelas mesmas;
- c) Identificação do uso e dos serviços informacionais via *Web* disponibilizados pela BC/UEPB, e da satisfação dos mestrandos do MCTA, em relação aos esses serviços.

Para tanto, esta dissertação se estrutura em nove capítulos, onde o primeiro é a Introdução, apresentando a pesquisa de forma geral, com justificativa, motivações pessoais e acadêmicas, mostrando a relevância da pesquisa para as bibliotecas universitárias, além de apresentar objetivos gerais e específicos propostos para a pesquisa, como forma de determinar o caminho a ser seguido.

O referencial teórico se desenvolve no segundo, no terceiro e no quarto capítulos desta dissertação. O segundo capítulo apresenta a Ciência da Informação, com algumas definições sobre Informação e a Ciência da Informação.

O terceiro capítulo apresenta As bibliotecas universitárias: do conceito aos serviços informacionais, onde são expostas definições e considerações a respeito da relação biblioteca x usuário, e em como a inserção efetiva das TIC's vem influenciando e dinamizando, ainda mais, essa relação. Apresenta também os Serviços de informação através de definições de conceitos como serviços, serviços informacionais e a atuação destes serviços no âmbito das bibliotecas universitárias, além da identificação dos serviços informacionais, segundo a literatura.

O quarto capítulo apresenta as informações sobre as bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste e os serviços que disponibilizam, de acordo com as informações disponíveis em suas *sites*.

O Mestrado em ciência e tecnologia ambiental da Universidade Estadual da Paraíba é apresentado no quinto capítulo, através do seu histórico, áreas de concentração e linhas de pesquisa.

A Trilha metodológica seguida é apresentada no sexto capítulo, onde se expõe a natureza da pesquisa, seus sujeitos, o instrumento de pesquisa, os procedimentos adotados, tanto para a coleta dos dados das bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste quanto para a coleta de dados junto aos mestrandos do MCTA e a forma como esses dados se analisaram e se apresentaram os dados da pesquisa.

A Análise dos resultados revelou-se no sétimo capítulo, onde se relacionou o referencial teórico ao panorama composto através dos dados

das bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste e as informações dadas pelos mestrandos do MCTA sobre o *site* da BC/UEPB.

No oitavo capítulo, confronta-se os objetivos propostos e os resultados alcançados o que culmina nas Considerações finais desta dissertação.

As Referências, demonstrando as obras utilizadas na pesquisa, são apresentadas, seguida pelos Apêndices, documentos elaborados pela autora, tais como, o formulário enviado aos diretores e bibliotecários, responsáveis pelos serviços informacionais disponibilizados pelas bibliotecas das universidades públicas e universitárias estaduais da região Nordeste e o questionário enviado aos usuários da BC/UEPB, sujeitos da pesquisa. Os Anexos encerram esta dissertação com a apresentação de documentos, cuja autoria pertence a outros: certificado emitido pelo Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley (Anexo A), Foto da Sala de leitura da biblioteca da Universidade Estadual do Maranhão (Anexo B), Foto do Acervo da biblioteca da Universidade Estadual do Maranhão (Anexo C) e o Formulário de solicitação de ficha catalográfica do SISB/UNEB (Anexo D).

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Identificar o uso dos serviços informacionais via *Web* disponibilizados pela Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba (BC/UEPB), para os mestrandos em Ciência e Tecnologia Ambiental (MCTA).

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Traçar o perfil dos mestrandos do MCTA, usuários dos serviços informacionais via *Web* disponibilizados no *site* da BC/UEPB;
- b) Conhecer o uso dos serviços informacionais disponibilizados via *Web* pela BC/UEPB a seus usuários;
- c) Identificar as barreiras informacionais quanto à utilização dos serviços informacionais via *Web* disponibilizados pela BC/UEPB;
- d) Verificar o grau de satisfação dos usuários da BC/UEPB em relação aos serviços informacionais disponibilizados via *Web*;
- e) Cotejar os serviços informacionais disponibilizados, via *Web*, pela BC/UEPB com os oferecidos pelas bibliotecas centrais das Universidades estaduais do Nordeste.

2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Atualmente, a sociedade é influenciada em todos os seus aspectos, pela informação e os indivíduos possuem necessidades informacionais que vão se transformando de acordo com as mudanças sociais e as tecnologias vigentes (SILVA, 2006). Diante dessa conjuntura, Capurro (2008) afirma que a informação, cunhada pelas tecnologias da informação e comunicação, apresenta-se como “condição básica para o desenvolvimento econômico juntamente com o capital, o trabalho e a matéria-prima” pela ação de comunicar o conhecimento, dar forma, informar, possibilitar a interação, a troca de conhecimento. O autor ainda coloca a grande necessidade de repensar e entender o conceito do termo informação através de um resgate histórico, epistemológico e interdisciplinar, abstraindo e abrangendo seus significados nas mais diversas áreas e múltiplos olhares, por entender o enorme envolvimento e influências que o termo adota através dessa interação.

Com relação ao conceito “informação”, a implicação é o que se considera como informação, o que é informativo ou depende da questão a ser respondida. A geração, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação e transformação da informação deve, portanto, ser baseada em visões/teorias sobre os problemas, questões e objetivos que a informação deverá satisfazer (CAPURRO, 2008). Nessa perspectiva, os usuários devem ser vistos como indivíduos em situações concretas dentro de organizações sociais e domínios de conhecimento, atentando para o fato que as pessoas têm diferentes bagagens educacionais e desempenham diferentes funções na sociedade.

Na CI, o termo informação apresenta possibilidades de uso em relação a coisas, processos e conhecimento, trazendo duas conseqüências importantes: reintroduz o conceito de documento (informação como coisa) e, por outro, indica a natureza subjetiva da informação. Dessa forma, subjetivamente,

A informação é uma representação [...] é um objeto, complexo, flexível, mutável, difícil apreensão, sendo que sua importância e relevância estão ligadas ao seu uso [...] é resultado da interpretação do indivíduo, o usuário é que lhe confere importância e confiabilidade, sendo a expressão de dado e/ou fato se relaciona a um conhecimento pré-existente do indivíduo (OLIVEIRA, 2005, p. 18)

De acordo com a perspectiva cognitiva há uma direção à compreensão subjetiva da informação, como, também, um enfoque da análise de domínio pela visão de diferentes objetos como sendo informativos, pois tem um conceito subjetivo, mas não, fundamentalmente, em um sentido individual, mas por critérios que tomam a informação como processos sócio-culturais e científicos.

A visão que se obtém a partir desse resgate ao conceito, proporciona um entendimento maior quanto a origem de teorias na CI e aos caminhos que hoje são percorridos por ela. Uma ciência identifica-se pelo seu objeto de estudo, e a CI busca identificar a geração, coleta, organização, recuperação e acesso à informação pelo indivíduo e a transformação social, cultural, educacional que ocorre através desse contato. Oliveira (2005, p. 13) afirma que a CI apresenta

[...] um esforço em enfrentar os problemas de organização, crescimento e disseminação do conhecimento registrado com a missão de reunir, organizar e tornar acessível o conhecimento cultural, científico e tecnológico produzido em todo o mundo.

Diante desse quadro, Capurro (2008) afirma que a CI tem se voltado para os fundamentos de relevância e interpretação como aspectos básicos do conceito “informação”, em função de uma avaliação das diferentes perspectivas que podem determinar, em um contexto particular, o que está sendo considerado informativo, seja um fenômeno ou um documento.

Situada como interdisciplinar e ciência social, a CI, com grande interação com a psicologia, comunicação, lingüística, sociologia, informática, matemática, lógica, estatística, eletrônica, economia, direito, filosofia, política e telecomunicações, se preocupa com o ser social e sua busca pela

informação como instrumento de compreensão social e cultural (LE COADIC, 2005).

Para Capurro (2008), é importante que se deva possuir a consciência que a biblioteconomia e a CI são apenas uma disciplina em uma rede de disciplinas e metas-disciplina que lidam com comunicação, tecnologia, sistemas e processos relacionados. Atentando para que o termo informação não deva ser visualizado em relação a outros conceitos como, por exemplo, documentos e mídia.

Sendo interdisciplinar e apresentando como objetivo o estudo da natureza, da gênese e dos efeitos da informação, bem como a análise de seus processos de construção, organização, comunicação e uso (LE COADIC, 2005), a pesquisa em CI investiga como ocorre o estudo dos fenômenos ligados à produção, organização, difusão e utilização da informação em todos os campos do conhecimento.

Particularmente, este estudo relaciona-se, mais intimamente, com a CI através de Saracevic (1996, p. 47) quando afirma que a CI

É um campo voltado para questões científicas e para a prática profissional, voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de registros de conhecimento entre seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades da informação. No tratamento destas questões as consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais.

A medida que os sistemas de informação tornam-se mais globais e interconectados, a informação implícita é, muitas vezes, perdida. Esta situação desafia a CI a ser mais receptiva aos impactos sociais e culturais dos processos interpretativos e, também, às diferenças qualitativas entre diferentes contextos e mídias, essencialmente multi e interdisciplinar.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: DO CONCEITO AOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS

O bibliotecário, profissional de informação responsável pela Unidade de Informação, apresenta como missão organizar a informação, independente do suporte, disponibilizando-a para o usuário visando suprir, assim, as necessidades informacionais existentes. As atividades de uma biblioteca se diferem pela sua tipologia, modificando os usuários e suas necessidades, os contextos, a informação e seus suportes etc. Segundo Silva e Araújo (2003), as bibliotecas físicas apresentam sua tipologia segundo suas finalidades, conforme pode-se verificar a seguir:

- a) A **biblioteca nacional** possui a finalidade de preservar a memória bibliográfica de um país, mais especificamente, o Brasil, ao receber, através do depósito legal¹, um exemplar impresso de cada publicação;
- b) A **biblioteca pública** tem como objetivo atender as necessidades de estudo, consulta e recreação da coletividade, independente da classe social, cor, religião ou profissão. Podem ser federais, estaduais e municipais, de acordo com o seu âmbito;
- c) A **biblioteca universitária** serve aos propósitos das universidades e instituições de ensino superior, dando suporte ao ensino, pesquisa e extensão, divulgando, através de diversos meios, os documentos que compõem o seu acervo. Sua coleção pode ser centralizada, quando o acervo disponibilizado aos seus usuários é organizado para toda a universidade (Biblioteca Central) e pode ser descentralizada, quando cada universidade ou faculdade possui seu acervo (Bibliotecas Setoriais).
- d) A **biblioteca especializada** atende uma área ou público específico em suas necessidades informacionais, reunindo documentos de uma área

¹ O Depósito Legal é definido como exigência, por força de Lei N. 10.994, de 14/12/2004, que revogou o Decreto-lei N. 1825, de 20/12/1907 de remessa à Biblioteca Nacional de um exemplar de todas as publicações produzidas em território nacional, por qualquer meio ou processo, objetivando assegurar a coleta, a guarda e a difusão da produção intelectual brasileira, visando à preservação e formação da Coleção Memória Nacional (BN, 2010).

específica do conhecimento, podendo ser subordinada à uma entidade científica de pesquisa ou mesmo a um serviço público especializado.

- e) A **biblioteca escolar** tem a finalidade de fornecer documentos necessários às atividades dos alunos e professores de instituição de ensino fundamental e médio. Deve funcionar como complemento às atividades realizadas em sala de aula e desenvolver fundamental papel no hábito de leitura;
- f) A **biblioteca infantil** volta-se para a recreação, possuindo um acervo selecionado que proporcione atividades de leitura, arte, exposições, dramatizações, contos etc.
- g) A **biblioteca especial** atende uma categoria de usuários com necessidades especiais promovidas por dificuldades de locomoção, de deficiência visual, entre outras. Para esse tipo de biblioteca deve ser proporcionado um ambiente que facilite a locomoção e maior desenvoltura com acervo, disponibilizando material informacional sonoro, com escrita em Braille, com escritas em fontes maiores etc. Essas bibliotecas possuem duas principais preocupações: acessibilidade ao ambiente e a informação.

Diante do exposto, é possível afirmar que são muitas as particularidades de cada biblioteca, necessitando que exista um conhecimento, uma identificação e uma adequação a partir dessas particularidades, pois as atividades de uma biblioteca são amplas e variam em alguns aspectos em função do seu tipo e respectivo público. Para melhor entendimento das bibliotecas, apresenta-se a Figura 1, base para a classificação das bibliotecas (SILVA; ARAÚJO, 2003):

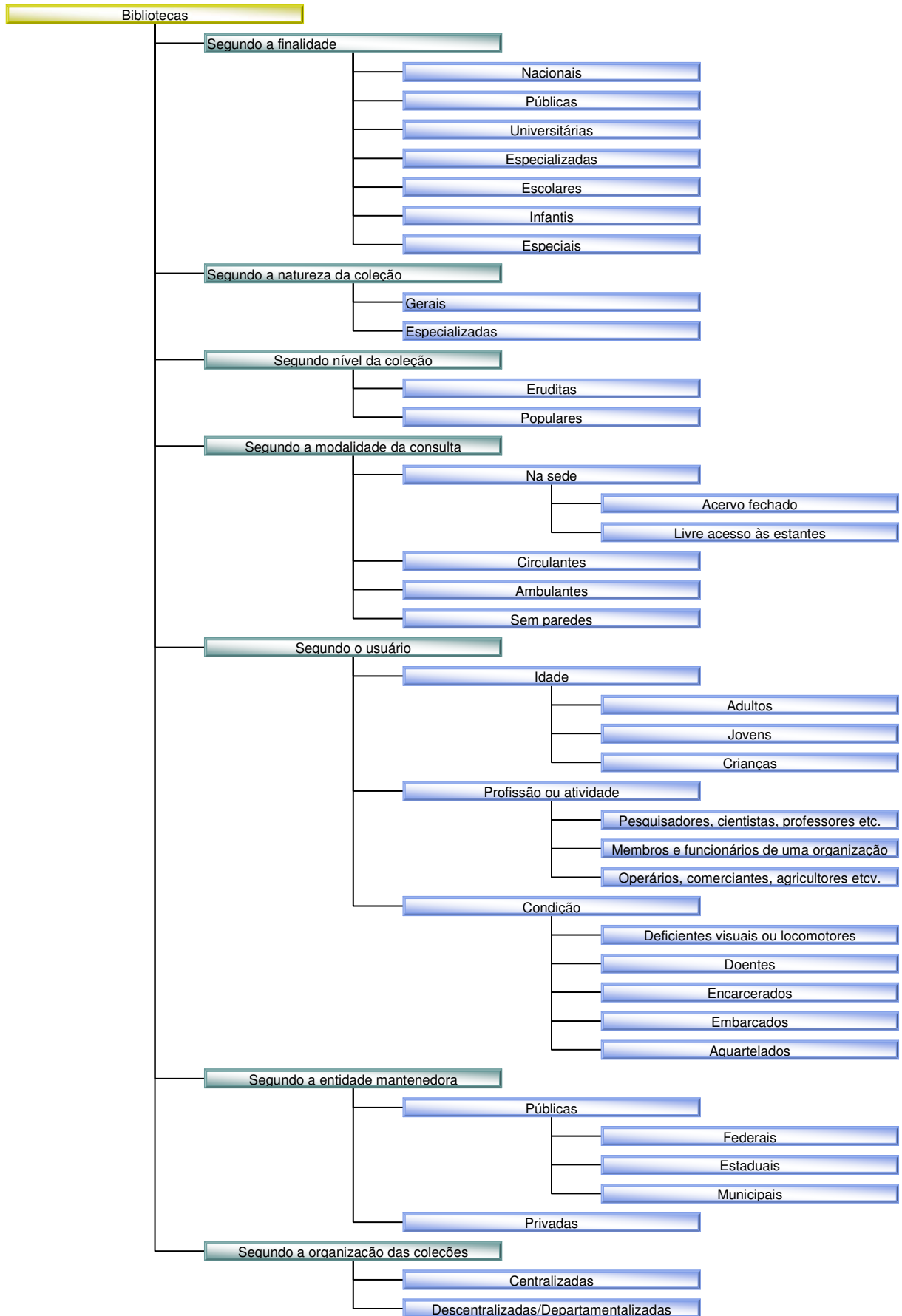


Figura 1: Classificação das bibliotecas
 Fonte: Silva e Araújo (2003)

A partir da Figura 1 mencionada, tem-se um perfil das bibliotecas o que se resume como segue, para efeito do uso de biblioteca estudado nesta dissertação: segundo sua finalidade é pública e universitária, a natureza de sua coleção é geral, o nível de sua coleção é erudita, a modalidade de consulta de seu acervo é na sede com livre acesso às estantes, pela idade dos seus usuários o grupo é formado por jovens e adultos, variando na profissão ou atividade em: pesquisadores, cientistas, professores etc. e funcionários da instituição, sendo sua entidade mantenedora públicas estaduais, com um acervo centralizado. Esse perfil apresenta alguns dos pontos principais que serviram de critérios para a formação do panorama dos serviços via *Web*, de acordo com o campo escolhido para pesquisa: bibliotecas universitárias, públicas estaduais da região Nordeste do Brasil.

3.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As universidades se apresentam como uma organização composta de pessoas, com missão, objetivos, metas, estruturas, papéis, relações de autoridade, processos de tomada de decisão e comunicação, dinâmica interpessoal e intergrupar, necessidades, valores e interfaces. As universidades se distinguem de outras organizações em dois pontos: em termos de valores, objetivos, percepções e não em termos de existência ou de dinâmica organizacional; e, também, pelo fato que tanto a instituição como seus funcionários possuem uma filosofia educacional (MARCELINO, 2000b).

As bibliotecas universitárias são organizações inseridas em uma organização maior, as universidades, recebendo constante interação com o ambiente, ou seja, influenciam e são influenciadas, atuando não somente como variável independente, mas como variável dependente desse ambiente (AMARAL, 2006; MACIEL; MENDONÇA, 2006b).

Localizadas nas universidades e responsáveis pelo tratamento, armazenamento e disponibilização do acervo, as bibliotecas universitárias

devem estar coesas com os objetivos de suas instituições mantenedoras, e, devido, a sua integração e importância na sociedade necessitam atualizar-se sobre os processos de desenvolvimento econômico, social e tecnológico. (MORIGI; PAVAN, 2004)

Se a biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra, atualmente, em todos os campos do conhecimento. [...] em todo o processo educacional, é decisiva a influência da biblioteca, que se pode constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades. (FERREIRA, 1980, p. 7)

As bibliotecas universitárias possuem um papel fundamental nos processos de pesquisa e inovação tecnológica do país, através do conhecimento científico e tecnológico desenvolvido nas universidades. Através desse contexto universitário, a biblioteca tem a importante função de intermediar esses conhecimentos com os usuários, sejam elas pessoas físicas ou jurídicas colaborando com o desenvolvimento do país (DAMÁSIO, 2004; SILVA, 2006).

À medida que a universidade melhora seus padrões de ensino e pesquisa, sente-se pressionada a dar melhores condições às bibliotecas para que funcionem com eficácia; e estas, por sua vez, funcionando adequadamente, dão melhor apoio aos programas educacionais da própria universidade. (FERREIRA, 1980, p. 9)

Diariamente, pesquisadores de todas as áreas do conhecimento buscam nas bibliotecas produtos e serviços informacionais, que possam subsidiar seus estudos, contribuindo para a produção do conhecimento, e segundo Pinheiro (2003, p. 63), “a comunicação científica é caracterizada pela busca de maior velocidade no intercâmbio e disseminação de idéias”.

Assim, afirma-se que a biblioteca universitária é um suporte informacional da comunidade acadêmica que contribui com os pesquisadores, professores e alunos, através de projetos de pesquisa,

projetos de extensão e a produção de trabalhos acadêmicos, como, por exemplo, monografias, dissertações e teses. Toda a produção científica gerada na universidade, pública ou privada, encontra, na biblioteca universitária, meios informacionais que possibilitam pesquisas e projetos, ou seja, uma guardiã e disseminadora do conhecimento acadêmico em toda sua amplitude.

Para Nascimento Neto e Nascimento (2006, p. 6), a biblioteca universitária desempenha a função de

Facilitar o estudo; adquirir, organizar e oferecer acesso a documentos atuais ao estudo e pesquisa; recolher, conservar e oferecer acesso a documentos retrospectivos para as mesmas funções, e informar, orientar e formar no complexo mundo do material bibliográfico existente.

Assim, com os recursos disponíveis pelo cenário informacional e tecnológico atual, as bibliotecas se utilizam de técnicas, processos e recursos para um tratamento diferenciado em relação ao armazenamento, registro, disseminação e recuperação da informação (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 121).

3.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO A SERVIÇO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A efetiva introdução das TIC's nas atividades da biblioteca minimiza o tempo, insere dinamicidade e possibilita maior qualidade aos serviços e produtos oferecidos, beneficiando tanto o profissional quanto o usuário da informação.

Lima (2001) afirma que, diante desse contexto e do usuário da informação, as bibliotecas estão envoltas por grandes modificações, além de inquietações que culminam em uma participação mais dinâmica dos usuários durante todo o processo de construção e desenvolvimento da ciência e tecnologia. As bibliotecas, em especial as universitárias, necessitam estar integradas com as reais necessidades dos usuários e sua demanda

informativa, para que cumpra o papel de subsidiar o desenvolvimento científico de um país.

Com a evolução tecnológica e as mudanças ocorridas nos últimos tempos, as bibliotecas sentiram a necessidade de quebra de paradigmas, o "usuário" deixou de ser somente aquele usuário que "empresta o livro, lê e devolve", ele passou a figurar como "cliente", avaliador, cooperador das idéias e sugestões. Assim, as bibliotecas devem elaborar produtos e serviços com mais qualidade para poder disponibilizar informações precisas aos seus usuários (SILVA; RADOS, 2002, p. 199).

O cenário indica que, se as unidades de informação quiserem oferecer melhores serviços aos seus usuários e cumprir sua missão, necessário se torna acompanhar, passo a passo, o desenvolvimento da sociedade, entender com mais precisão os hábitos e os costumes dos usuários, adaptar as tecnologias às necessidades e quantidades de informação de que dispõem, assim como utilizar um sistema informatizado que privilegie todas as etapas do ciclo documental, no qual a escolha recaia sobre uma ferramenta que contemple os recursos hoje disponíveis, sem se tornar obsoleto a médio e longo prazo. (CÔRTE et al, 1999, p. 242)

Com isso, a biblioteca deve determinar seus próprios requisitos obrigatórios e solicitar as operações desejáveis somente após certificar-se de que as funções básicas e necessárias estejam plenamente atendidas.

[...] qualquer iniciativa de informatização de uma biblioteca ou centro de documentação deve, primeiramente, identificar a cultura, missão, objetivos e programas de trabalho da organização; as características essenciais da biblioteca com relação à sua abrangência temática, serviços e produtos oferecidos; os interesses e necessidades de informação dos usuários; a plataforma tecnológica existente na instituição [...], bem como sua capacidade de atualização e ampliação, além dos recursos humanos disponíveis. (CÔRTE et al, 1999, p. 242)

Côrte et al (1999, p. 242), identificaram que o "maior benefício com a implantação do processo de informatização é a rapidez, agilidade e eficiência no atendimento e prestação de serviços". Esse benefício deve abranger não

somente o usuário, mas também “o controle e formação do acervo, levantamentos bibliográficos, catalogação, empréstimos, comutação, reclamação de obras em atraso e processamento técnico” (CÔRTE et al, 1999, p. 242).

Com tantos recursos disponíveis, atualmente, são necessários estudos que busquem orientar e identificar as necessidades reais dos usuários, disponibilizando, assim, melhores produtos e serviços que atendam com mais eficiência as demandas informacionais desses usuários. Estudos de usuários se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliação a respeito de serviços que a eles são ou podem vir a ser oferecidos (REIS, 2005, p. 25).

Assim, Figueiredo (1999) apresenta dois tipos de estudo de usuário, os estudos focados ao uso da biblioteca e os estudos centrados nos próprios usuários. Os estudos de uso focam a biblioteca e os serviços e produtos oferecidos, enquanto que os estudos centralizados nos usuários apresentam como foco o usuário e o uso que este faz dos serviços e produtos disponibilizados na biblioteca. Os estudos de usuários foram passo a passo evoluindo e ampliando seus campos de estudos.

Nos anos 60, o comportamento dos usuários é enfatizado; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais, onde os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados. Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho. (FERREIRA, 2007, p. 3)

Nascimento e Weschenfeder (2003, p. 2) corroboram com a autora quando afirmam que a centralização alternativa pautada nos novos paradigmas dos estudos de usuários foca a “dimensão humana, ou seja, num ser pensante, que (re)elabora, continuamente, idéias e conceitos., em um contexto individual ou em grupo [...]”

Dessa forma, para usar um serviço da Biblioteca, tanto o profissional da informação, mais especificamente, o bibliotecário, quanto os usuários, em geral, precisam estar preparados para tirar vantagem desse uso, possível com a disponibilização, pela biblioteca, de treinamentos e cursos específicos que possibilitem o uso efetivo desses recursos informacionais (REIS, 2005).

Em relação a esse contexto, Dantas entende que a sociedade almeja que os usuários e profissionais da informação possuam a

capacidade de adaptação e iniciativa, habilidades e competências e a capacidade de aprender a viver juntos e participar de projetos comuns e novas descobertas e também aprender a ser, contribuindo para o desenvolvimento pessoal de forma completa (DANTAS, 2005, p. 42).

Com as TIC's, exige-se profissionais capacitados, tecnologicamente, que possam adaptar e/ou criar produtos e serviços, atendendo usuários cada vez mais exigentes, no que se refere as suas demandas informacionais, de forma exclusiva e eficiente, além de entender a necessidade de disponibilizar novos serviços. “[...] à medida que a informação assume importância, cada vez maior nos dias atuais, os usuários de serviços de informação passam a ser cada vez mais exigentes” (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 86).

Com usuários tão exigentes, as bibliotecas universitárias necessitam atualizar e capacitar seus profissionais e os serviços que prestam para atender, de forma eficaz, a demanda da sociedade e as necessidades ímpares de seus usuários.

É importante conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 86).

Para tanto, é necessário que o bibliotecário, profissional da informação, tenha a consciência que, para dar suporte informacional a seus usuários é fundamental o conhecimento e prática. Conhecimento se adquire

com leitura e reflexões sobre as informações, sobre os serviços disponíveis e desenvolvidos dos recursos tecnológicos atuais como, também, aos serviços já existentes. A prática se dar pela experiência e consciência que cada usuário possui necessidades informacionais diversas e peculiares fundamentadas no anseio em conhecer, em aprender e suprir com suas necessidades.

3.3 SERVIÇOS INFORMACIONAIS

A inserção das TIC's na sociedade e nas organizações tende a permanecer e evoluir, o que significa mais do que simplesmente reduzir despesas com o ambiente físico, mas, significa, principalmente, agregar valor às atividades desempenhadas, surgindo como uma estratégia para a alta administração, pois, segundo Prado e Takaoka (2006), possibilitam às organizações:

- a) responder com agilidade e rapidez frente as mudanças de mercado;
- b) aumentar o retorno financeiro e/ou a satisfação dos clientes;
- c) atualizar-se diante da evolução tecnológica;
- d) diferenciar sua atuação no mercado.

A importância dos serviços na economia mundial vem crescendo de forma significativa devido a três aspectos: enorme quantidade de pessoas nas regiões urbanas, que contribui para o aumento da oferta de serviços, a alta competitividade contemporânea dos bens, que faz com que a inclusão de serviços seja o diferencial para as empresas atuarem mais, efetivamente, no mercado e a inserção das TIC's na sociedade (NOGUEIRA, 2008). Acompanhando o ritmo dessas mudanças, as organizações estão revendo suas estratégias e reestruturando suas atuações, aplicando formas inovadoras, maior qualidade e dinamicidade dos serviços disponibilizados como uma diferenciação, que vem constituindo-se em uma questão de necessidade. Percebe-se, assim, que a sobrevivência das organizações no

mercado atual depende de sua competitividade que, hoje, é função direta da produtividade e qualidade de seus serviços e produtos oferecidos.

O conceito “serviço” refere-se a um desempenho, a uma ação de uma pessoa ou empresa a outros, com o objetivo de prestar um auxílio, suprir com uma demanda ou necessidade identificada, um esforço humano que se volta para outra pessoa, desenvolvido para outros. Nogueira (2008) afirma que serviço é a oferta de um desempenho que permite apenas experimentação e nunca a posse. O Código de Defesa do Consumidor define serviço como “qualquer atividade fornecida ou, melhor dizendo, prestada no mercado de consumo” (NUNES, 2009, p. 95).

Serviço é o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada necessariamente na interface entre o fornecedor e o cliente e é geralmente intangível. A prestação de um serviço pode envolver, por exemplo:

- uma atividade realizada em um produto tangível fornecido pelo cliente (por exemplo, o reparo em um automóvel);
- uma atividade realizada em um produto intangível fornecido pelo cliente (por exemplo, declaração de imposto de renda necessária para receber a restituição);
- a entrega de um produto intangível (por exemplo, fornecimento de informação no contexto da transmissão do conhecimento);
- a criação de um ambiente agradável para o cliente (por exemplo, em hotéis e restaurantes) (ABNT, 2000, p. 10).

Portanto, os serviços são produtos ofertados pelo mercado, apresentando, contudo, especificações que os distinguem de bens², por exemplo, que se referem ao uso, ao fornecimento, a aplicabilidade e na relação com as pessoas. Kotler e Keller (2006) apresentam quatro principais características dos serviços:

- a) Intangibilidade:** os serviços não podem ser vistos, sentidos, provados ou tocados da mesma forma que os bens, conhecendo-se apenas seus resultados;

² É algo de propriedade de alguém, que pode ser tangível, mensurável, contado, tais como, materiais e equipamentos (ABNT, 2000).

- b) Inseparabilidade:** o serviço é produzido/fornecido e consumido pelo cliente simultaneamente, não havendo como separá-lo, protegê-lo da influência de quem o produz/fornece ou o consome;
- c) Variabilidade:** os serviços dependem de quem, onde e quando foi produzido e fornecido, pois são elaborados por pessoas e estas variam, não havendo, portanto, os mesmos padrões de procedimentos na prestação de um serviço;
- d) Perecibilidade:** refere-se ao fato de que os serviços não podem ser estocados e vendidos em uma data posterior, permanecendo disponíveis em determinadas horas, ou acionados de acordo com a necessidade do cliente;

A compreensão sobre serviços ainda é complexa e as particularidades, segundo Nogueira (2008), são muito amplas, dificultando ainda mais esse entendimento. Dessa forma, o autor proporciona um detalhamento mais elaborado e especializado sobre serviços (NOGUEIRA, 2008, p. 57):

- a) Serviço não pode ser testado porque só existe depois de implementado,** pois uma “demonstração” concreta seria a aplicação do próprio serviço;
- b) É apenas uma promessa de satisfação,** pelo fato que o serviço só existe após implementado, há somente uma relação de confiança entre o cliente e o fornecedor do serviço antes da implementação ou, em alguns casos, garantias durante determinado tempo após essa implementação;
- c) Os clientes não obtêm propriedade sobre o serviço,** havendo “licenças de uso” para um uso contínuo e, também, direito ao uso temporário, apenas uma única vez, repercutindo em uma nova necessidade e, conseqüente, em um novo serviço;
- d) Os resultados dos serviços são realizações intangíveis,** pela razão que quem utiliza, recebe, sente usufrui dos benefícios do serviço são os próprios clientes;

- e) **Há maior envolvimento dos clientes no processo de produção**, pela necessidade primordial do cliente em utilizar o serviço e fazê-lo existir nesse uso;
- f) **Outras pessoas podem fazer parte do serviço**, pois há serviços que podem beneficiar várias pessoas ao mesmo tempo, sendo todos envolvidos nesse processo de prestação de serviços;
- g) **Há maior variabilidade no resultado operacional do serviço**, pelo envolvimento das pessoas que fornecem, elaboram determinado serviço influenciam na sua prestação, como, também, as emoções dos clientes quando o usufrui;
- h) **Muitos serviços são de difícil avaliação pelos clientes**, pois só são percebidos quando esse serviço não está sendo fornecido, sendo seu benefício quase imperceptível;
- i) **Normalmente há uma ausência de estoques de serviços**, o serviço pode ser oferecido sempre, mas ele só existe no uso pelo cliente, não podendo, portanto, ser estocado;
- j) **O fator tempo é relativamente mais importante para serviço**, a falta de tempo das pessoas se mostra essencial para a importância do surgimento e permanência da prestação dos serviços em todos os setores da sociedade. Dessa forma, é necessário que essa prestação seja, principalmente, dinâmica e ágil, para que os clientes sintam os benefícios e justifiquem seu uso;
- k) **Os sistemas de entrega podem representar o serviço**, quando há barreiras na utilização do serviço, a necessidade de uso deixa de existir. É necessário, portanto, a percepção da importância do fornecimento do serviço ao cliente como requisito básico e fundamental para a prestação do serviço.

A crescente competição no mercado tem possibilitado que os clientes se tornem cada vez mais conscientes de seus direitos a qualidade nos produtos e serviços que consomem e utilizam. Em sintonia com essa realidade, os produtos e serviços informacionais, disponibilizados pelas unidades de informação, se apóiam nas inovações tecnológicas e gerenciais e

em uma postura mais competitiva e pró-ativa para atender de forma mais eficaz as demandas dos usuários, ofertando, assim, melhores produtos e serviços, proporcionando maior facilidade no acesso à informação e possibilitando maior agregação de valor e customização (TARAPANOFF et al, 2000).

De acordo com Dias e Belluzzo (2003, p. 26), os serviços de informação podem ser definidos como uma

combinação de processos relacionados ao ciclo informacional dos setores científicos e produtivos, dependendo de pessoas e de uma plataforma de tecnologia, organizados para o alcance de objetivos voltados à inovação e desenvolvimento, produtividade e competitividade.

De acordo com Fujino (2000, p. 48) os serviços de informação podem ser entendidos como um conjunto de atividades sistêmicas que visa possibilitar aos usuários acesso às fontes de informação.

Os serviços de informação possuem, basicamente, as mesmas características dos serviços, citadas anteriormente. No entanto, Dholakia, Mundorf e Dholakia (1997) apresentam mais duas características que os serviços de informação compartilham com os serviços de forma geral:

- a) Uso intensivo de tecnologia, característica cada vez mais típica pela contínua evolução e atuação das TIC's no nosso dia-a-dia;
- b) Prestação de serviços interorganizacionais³, que são os serviços ligados por redes compartilhados por duas ou mais empresas.

Aos serviços de informação, Dholakia, Mundorf e Dholakia (1997) apresentam características específicas, conforme exposto a seguir:

- a) Serviços em rede**, pela necessidade que os serviços de informação possuem para alcançar o usuário, tornando-se característica fundamental;

³ Os serviços interorganizacionais consistem em uma “forma de atuação que envolve cooperação e/ou competição [...] manifestando estratégias tanto de cooperação quanto de competição” (ARAÚJO; PETRY; LADEIRA, 2009, p. 2073).

- b) Interatividade**, dispondo um elo entre os usuários ou entre usuários e bancos de informações;
- c) Caráter externo da rede**, as características “serviços em rede” e a “interatividade” possibilitam a intervenção de outros que podem ser benéficas ou não: como se tornar acessível para propagandas e demais abordagens que não tem interesse ou como iniciar um contato com outras pessoas que tem o mesmo interesse informacional e, assim, existir a possibilidade de contribuição benéfica para suprir com as necessidades informacionais.

Através das tecnologias, as bibliotecas, especialmente a biblioteca universitária, podem agregar um diferencial na satisfação de seus usuários ao dispor de serviços informacionais mais eficazes. O desempenho eficaz da oferta de produtos e serviços prestados pelas bibliotecas é primordial no processo de transferência e democratização da informação, por possibilitar estrutura necessária à produção de novos conhecimentos.

3.3.1 Serviços informacionais em bibliotecas universitárias

Atualmente, muito se fala sobre o Movimento de Acesso Livre, o qual, de forma geral, se apresenta como uma iniciativa liderada, aqui no Brasil, pelo IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia), que, através do “*Open Archives Initiative* (OAI), estabelece padrões tecnológicos e ideais que se integram em um processo visando facilitar o acesso à informação científica por parte da comunidade científica” (KURAMOTO, 2007, p. 151). Esse movimento busca a liberdade e uso da informação visando promover a produção do conhecimento relevante, respeitando os direitos autorais. É fato que a informação já se encontra livremente em grandes âmbitos e suportes variados desde a “explosão da informação”, ocasionando em uma necessária habilidade e maior capacidade para resgatar e utilizar, efetivamente, essas informações.

Com tanta informação e tecnologia disponível, atualmente, é imperativo que os profissionais e organizações informacionais estejam aptos e motivados a se inserirem nesse contexto, utilizando, modificando e produzindo produtos e serviços.

Dias e Belluzzo (2003) afirmam que não há um uso efetivo das informações disponíveis pela ausência de capacitação de profissionais quanto ao tratamento da informação, contribuindo para que os serviços informacionais sejam oferecidos por poucas organizações. Assim, mais que tecnologias é necessário que os profissionais modifiquem suas posturas diante de tantas mudanças.

O ambiente da informação é complexo e sua análise leva em conta os valores e as crenças empresariais (cultura); como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho); as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política) e quais sistemas de informação já estão instalados apropriadamente (tecnologia)

Essa conjuntura altera a atuação das bibliotecas universitárias, que tem a oportunidade de oferecer os produtos e serviços tradicionais de forma mais dinâmica ou até mesmo produzir novos, de forma que estes possam suprir com as necessidades informacionais dos seus usuários da informação.

De acordo com Maciel e Mendonça (2006a), o serviço de referência consiste em atividades que envolvem desde a promoção da biblioteca, oferta de produtos, até a orientação e auxílio ao usuário em suas buscas informacionais.

Inclui a divulgação de informações gerais sobre a biblioteca, como endereço, horário de funcionamento, assim como as específicas, voltadas para um segmento pré-determinado. Promove o uso do sistema e de seus recursos e, para isso, desenvolve atividades de treinamento pessoal da clientela na utilização do acervo, catálogos, bases e acesso às bibliotecas virtuais. Realiza e orienta as atividades de pesquisa escolar e documental, incentiva eventos, tais como as noites de autógrafos, palestras, exposições e conferências. Estimula a hora-do-conto, as feiras e troca de livros, os carias de cordel etc. (MACIEL; MENDONÇA, 2006a, p. 33-34).

Com as mudanças ocorridas no contexto tecnológico, os serviços de informação oferecidos se ampliaram e se diversificaram, possibilitando ao usuário mais que orientação, mas um leque de possibilidades para suprir com as necessidades informacionais dos usuários.

[...] a biblioteca desempenha o papel de oferecer a seus usuários oportunidades de explorar um universo informacional rico e diversificado, que atenda não apenas às suas necessidades reais, mas também às expectativas futuras, garantindo-lhes a informação precisa, de forma facilitada e no momento real, sem levar em consideração a distância geográfica onde eles (usuários) e elas (informações) se encontram (SOUSA; LIMA, 2009, p. 2).

Para que a informação seja oferecida aos usuários, por meio da biblioteca ou outras unidades de informação, passa por processos técnicos que facilitam sua organização, busca, recuperação e, posterior, uso. Os processos técnicos pelos quais passa a informação em uma unidade de informação, são, basicamente, os processos de classificação documentária, indexação e catalogação:

- a) A classificação documentária realizada na biblioteca consiste em representar, tematicamente, uma obra de acordo com seu assunto, indicando-a em determinada área para melhor compreensão, recuperação e organização desta no acervo. Reúne as obras em áreas temáticas de acordo com seu grau de semelhança. Os sistemas de classificação mais conhecidos são: Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Classificação Decimal Universal (CDU).
- b) Indexação é processo que busca representar a informação de uma obra através de palavras-chave e/ou descritores. É utilizada para facilitar a recuperação das obras pelos usuários, geralmente buscadas através de termos, oriundos de vocabulários controlados, por exemplo, o que promove maior precisão e eficácia na busca do usuário pela informação que necessita.
- c) Catalogação é um processo técnico que permite a recuperação da obra por meio de catálogos em fichas, catálogo em linha de acesso público

(OPAC⁴), bases de dados eletrônicas, bancos de dados bibliográficos, fundamentada na análise da publicação e de sua descrição, de acordo com normas do Código de Catalogação Anglo-Americano (CCAA₂ ou AACR₂)⁵, que determina as regras de descrição de documentos, e do formato MARC⁶, é uma catalogação legível por computadores que forma o padrão para intercambiar os registros bibliográficos e catalográficos, servindo de base para formatos de entrada entre as instituições que o utilizam. (SILVA; ARAÚJO, 2005).

Após ser classificada, indexada e catalogada, a informação pode ser disponibilizada aos usuários em forma de produtos e serviços. Segundo Silva e Araújo (2005), as bibliotecas oferecem, basicamente, os seguintes serviços aos usuários:

- a) Orientação quanto aos serviços prestados pela biblioteca e como utilizá-los**, serviço de visita dirigida, que é prestado constantemente, mas com especial atenção aos novos usuários. Este serviço pode ser desencadeado com o interesse do usuário, de forma individualmente, ou a partir da solicitação de algum professor para alguma turma, para uma visita coletiva;
- b) Consulta ao acervo no recinto da biblioteca**, quando o usuário pode pesquisar as obras que a biblioteca possui, independente que sejam liberadas para o empréstimo domiciliar ou somente para consulta na biblioteca;
- c) Empréstimo domiciliar**, quando a biblioteca concede ao usuário o direito de levar determinados livros para casa;

⁴ O OPAC (*On-line Public Access Catalogue*) é um catálogo em linha de acesso público, que tem seu advento com os CD-ROM (discos compactos de memória somente para leitura) que, entre outras atribuições, facilita a busca por assunto, através das palavras-chave. Em muitos casos, o uso do OPAC acontece em sintonia com os catálogos de fichas tradicionais. Atualmente, a automação do acervo por um software disponibiliza um catálogo *on-line* que proporciona a busca não somente pelas palavras-chave, mas por parte do título, pelo nome do autor e outras informações inseridas no sistema, durante o cadastro da obra (GROGAN, 2001).

⁵ O CCAA₂ é mais conhecido pela sigla em inglês AACR₂ (*Anglo-American Cataloguing Rules*).

⁶ A sigla MARC vem de "*Machine Readable Cataloging*", ou seja, é um registro catalográfico legível por máquina. O formato MARC define uma estrutura para registros bibliográficos que permite o seu armazenamento em meio magnético e tratamento adequado pelos sistemas de computador, contendo recursos que permitem ao computador identificar e interpretar a informação contida em um registro catalográfico.

- d) Empréstimo entre bibliotecas**, consiste no serviço de obtenção e fornecimento de material bibliográfico entre bibliotecas que não dispõem de determinadas publicações em seu acervo. Este serviço pode ser realizado através de vínculos entre bibliotecas, que encaminha o usuário para um empréstimo especial ou por tempo determinado;
- e) Acesso as bases de dados da biblioteca**, através do catálogo de fichas impressas, de CD-ROM, em uma pesquisa sistemática. Há também a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), que disponibiliza a produção científica da instituição, mais precisamente, as dissertações e teses produzidas por programas de pós-graduação das universidades;
- f) Acesso as bases de dados em rede** disponíveis livremente na Internet, como a BDTD nacional que disponibiliza a produção científica de todas as universidades do Brasil, ou por meio do Portal CAPES e que podem ser acessadas para pesquisa do usuário por terminais disponíveis na biblioteca;
- g) Levantamento bibliográfico**, serviço realizado pelo bibliotecário que consiste em realizar uma busca por documentos relativos a uma área específica do conhecimento. Esse serviço pode ser providenciado por uma possível demanda informacional (*Just in Case*⁷) ou solicitado a partir do interesse do usuário (*Just in Time*⁸);
- h) Serviço de referência** consiste em fornecer respostas a pedidos de informação, é indicar onde a informação desejada pode ser encontrada, indicar as fontes de informações disponíveis. “[...] é a assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação” (GROGAN, 2001, p, 50). É uma atividade realizada pelo bibliotecário que objetiva indicar ao usuário as informações específicas que necessita. É a orientação e acompanhamento que o bibliotecário presta ao usuário durante determinada busca informacional.

⁷ *Just in Case* é um sistema que antecipa uma possível demanda, que, no caso de um levantamento bibliográfico, busca reunir o máximo de documentos sobre determinado assunto.

⁸ *Just in Time* é o sistema que produz, elabora somente o requisitado. Em um levantamento bibliográfico, a reunião de documentos acontece mediante solicitação de um usuário.

- i) Facilitar ou fornecer a cópia de documentos, respeitando a Lei dos direitos autorais (Lei nº 9610/98)**, princípio básico da biblioteca ao fornecer informações aos usuários. O serviço de comutação bibliográfica⁹ é um serviço que possibilita que a biblioteca forneça ao usuário determinado material bibliográfico que não possui, respeitando a lei de direitos autorais.

Os estudos de Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) e Soares (2009) apontam os serviços abaixo, como os serviços típicos disponibilizados pelos *sites* das bibliotecas:

- a) Pergunta-resposta:** espaço para que os usuários possam fazer perguntas a biblioteca através de formulários *on-line* e/ou *e-mails*, onde as respostas são enviadas para o *e-mail* do usuário;
- b) Normalização de trabalhos:** orientação sobre estruturas e formatações de trabalhos acadêmicos de acordo com as normas adotadas pela instituição;
- c) Elaboração de fichas catalográficas:** as fichas catalográficas dos trabalhos acadêmicos são elaboradas a partir das informações enviadas pelo usuário à biblioteca através de formulários eletrônicos;
- d) Levantamento bibliográfico:** realizado a partir de uma necessidade informacional mais específica do usuário sobre determinado assunto;
- e) Sumários Correntes On-line:** serviço que objetiva divulgar os sumários dos periódicos mais recentes;
- f) Catálogo On-line:** é um serviço proporcionado pela automação do acervo físico, sendo, portanto, um subproduto do *software* de automação utilizado pela biblioteca.

⁹ O serviço de comutação bibliográfica consiste em dispor ao usuário, mediante pagamento, qualquer material bibliográfico (artigos de periódicos, dissertações, teses, relatórios técnicos e parte de documentos etc.) existente em qualquer biblioteca do Brasil ou do mundo. Esse material pode ser solicitado, basicamente, através do COMUT (Programa de Comutação Bibliográfica do IBICT), que abrange todas as áreas do conhecimento e pelo SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos da BVS – Biblioteca Virtual em Saúde), que é específico da área de saúde.

Crespo, Rodrigues e Miranda (2006, p. 11-12) apontam as informações disponibilizadas nos *sites*, os serviços de informação eletrônica, que objetivam fornecer orientação ao usuário quanto a organização e estrutura do *site* ou até mesmo ao “desenvolver manuais e tutoriais eletrônicos que auxiliem os usuários em suas pesquisas e dúvidas em relação às fontes de informação [disponibilizadas]” Ainda pode-se buscar informações e *links* sobre serviços oferecidos por outros *sites* como forma de “fazer existir” aos usuários a existência desses serviços, despertando a necessidade e incentivando o uso.

A biblioteca que possui um público mais exigente e inserido ao contexto tecnológico atual, demanda serviços mais específicos. Soares (2009) apresenta um quadro que relaciona os serviços eletrônicos de informação utilizados pelas bibliotecas que visam proporcionar um atendimento mais diferenciado aos usuários que usam os recursos tecnológicos atuais:

Serviços	Descrição
Referência por Chat	Usado para o atendimento imediato às questões do usuário, podendo substituir a entrevista de referência tradicional que é realizada face a face, bem como recursos de voz e imagem, por meio de <i>Webcams</i> e microfones, que facilitam a interação entre bibliotecário e usuário.
DSI eletrônico	Serviço de mala direta eletrônica para notificar as novas aquisições, eventos e comunicações em geral.
Blog	Os <i>blogs</i> institucionais de bibliotecas trazem informações gerais, sendo atualizados, diariamente, e com participação dos usuários.
Tutorial	Utilizado para dar treinamento aos usuários, maiores informações sobre o uso e funcionamento de um recurso e fonte, desenvolvido em <i>softwares</i> específicos, e permite a interação com o usuário.
FAQ	Apresenta respostas previamente elaboradas recorrentes, sem necessitar da mediação humana no momento da consulta.
Visita Virtual	Apresenta um <i>tour</i> pelas instalações e/ou recursos oferecidos pela biblioteca, por meio de áudio, vídeo e outros recursos.
E-mail Pergunte ao Bibliotecário	Para respostas rápidas, por <i>e-mail</i> , sobre dúvidas em questões de referência, serviços prestados e funcionamento da biblioteca.

Quadro 1: Serviços de informação eletrônica

Fonte: Soares (2009, p. 37)

Ao utilizar esses serviços eletrônicos informacionais, disponibilizando informações que possam agregar valor às demandas de informação, usando como meio, os recursos tecnológicos existentes, a biblioteca universitária passa a atuar mais efetivamente, além de potencializar sua imagem diante da comunidade que atende.

É necessário que as unidades de informação tenham ciência da possibilidade de atuação que as TIC's proporcionam constantemente, como dinamizar serviços já existentes, elaborar novos serviços ou utilizar recursos e ferramentas que estão sendo utilizadas em outros contextos, agilizando ainda mais o fluxo de informação e a comunicação com o usuário.

Yamashita e Fausto (2009) relacionam ferramentas utilizadas, atualmente, pela internet e mostram como essas ferramentas podem ser aplicadas nas bibliotecas, complementando os *sites* institucionais e dando-lhe mais dinâmica ao compartilhamento das informações e novidades em tempo real, além de manter um contato direto com o usuário, conforme se observa nas descrições a seguir.

Ferramentas	Descrição
Blog	Um <i>site</i> que permite atualização rápida a partir de acréscimos dos artigos (<i>posts</i>), publicação de informações, idéias, notícias, acesso e postagem de comentários livres, representando, assim, excelente meio de comunicação de massa. Aplicação à biblioteca: Complementa os <i>sites</i> das bibliotecas e possibilita informes e maior interação com os usuários.
Twitter	O <i>Twitter</i> é uma rede social e servidor para <i>microblogging</i> (<i>blogs</i> com textos curtos) que permite aos usuários o envio de atualizações pessoais contendo apenas texto, até caracteres, via SMS, mensageiro instantâneo, <i>e-mail</i> , <i>site</i> oficial ou programa especializado. As atualizações são exibidas no perfil do usuário em tempo real e também enviadas a outros usuários assinantes. Aplicação à biblioteca: Possibilita informes, contato com o usuário e pode ser utilizado, também, como um serviço de referência síncrono, com respostas imediatas aos usuários.
Agregadores de informação (RSS)	RSS (<i>Really Simple Syndication</i> - Distribuição Realmente Simples) é uma funcionalidade <i>Web</i> para distribuir informação <i>on-line</i> . Os <i>Feeds</i> RSS contêm apenas os cabeçalhos, descrições e <i>links</i> , sem incluir elementos de <i>design</i> , conferindo-lhe rapidez e eficácia ao apontar notícias ou alterações num <i>site</i> , permitindo também receber conteúdos em áudio e vídeo. Com programas específicos, é possível subscrever <i>Feeds</i> de várias páginas, automatizando a recepção de informação, sem precisar consultar os <i>sites</i> de origem.

	<p>Aplicação à biblioteca: O RSS é uma forma de DSI (Disseminação Seletiva da Informação), em que o usuário o recebe <i>in time</i> as atualizações da biblioteca, ou de outras instituições subscritas por ele.</p>
<p>Tagging (etiquetagem) Folksonomia (Folk=pessoas + (ta)xonomia = classificação)</p>	<p>Criada por Thomas Vander Wal, esta expressão designa uma nova forma de indexação, mais próximas das pessoas, através do uso de <i>tags</i> (etiquetas, ou marcadores). Esta ferramenta permite ao usuário indexar, conforme seus conhecimentos, o conteúdo de seu interesse, para recuperação posterior.</p> <p>Aplicação à biblioteca: A Folksonomia estende o serviço de indexação ao usuário, que classifica a informação segundo seu interesse, facilitando a posterior pesquisa. Tal característica torna a exploração do conteúdo mais aberta e profunda (ao contrário dos motores de busca), refletindo a opinião do usuário (linguagem natural) e a evolução do vocabulário.</p>
<p>Redes Colaborativas: Wiki</p>	<p><i>Wiki</i> e <i>WikiWiki</i> identificam um tipo específico de coleção de documentos em hipertexto ou o <i>software</i> colaborativo usado para criá-lo, que permite a edição coletiva dos documentos, em um sistema que não demanda revisão antes de sua publicação. É uma plataforma ideal para projetos e trabalhos colaborativos.</p> <p>Aplicação à biblioteca: Os <i>wikis</i> têm inúmeras utilidades nas bibliotecas, como, por exemplo, projetos, capacitação dos usuários, descrição da instituição ou o que os colaboradores decidirem.</p>
<p>Catálogo social: LibraryThing</p>	<p>A catalogação social é uma nova forma colaborativa de organizar o conhecimento, através do compartilhamento e interatividade entre as variadas fontes e recursos, melhorando e enriquecendo a descrição catalográfica através da cooperação na produção dos metadados ou de análise dos dados dos materiais a ser catalogados. O <i>LibraryThing</i> é um aplicativo <i>Web</i> para catalogação compartilhada, permitindo a importação de registros <i>on-line</i>, através do protocolo Z39.50 e do formato MARC; além de também atuar como rede social, permitindo a interatividade em discussões sobre livros e outros tópicos, troca de livros, adição de críticas dos leitores, entre outros.</p> <p>Aplicação à biblioteca: Trata-se de ferramenta <i>Web</i> específica para os serviços de biblioteca, com sua aplicação bem caracterizada. Com ela, adquire-se eficiência na organização da informação, além de proporcionar a participação em uma rede social focada nos serviços de biblioteca.</p>
<p>Podcast</p>	<p><i>Podcasting</i> é uma forma de publicação de arquivos de multimídia digital (áudio, vídeo, foto, slides, etc.) na <i>Web</i>, por um <i>Feed</i> RSS, que permite aos utilizadores acompanhar a sua atualização, com <i>download</i> automático de um <i>Podcast</i>, além de compartilhá-lo. A palavra <i>podcasting</i> é uma junção de <i>iPod</i> (marca do aparelho de mídia digital da Apple, de onde saíram os primeiros <i>scripts</i> de <i>podcasting</i>) e <i>broadcasting</i> (transmissão de rádio ou tevê).</p> <p>Aplicação à biblioteca: A utilização de mídias em áudio e vídeo tem muitas aplicações nas bibliotecas, desde a divulgação de informação até a capacitação de usuários por vídeos educativos.</p>

Redes Sociais	<p>São serviços que reúnem pessoas que compartilham suas vidas, perfis ou interesses em comum. <i>MySpace</i>, <i>Facebook</i> e <i>Flickr</i> são as redes mais populares da <i>Web 2.0</i>. Principais características:</p> <p><i>MySpace</i>: serviço de rede social gratuito, onde usuários adicionam fotos, <i>blogs</i> e perfis pessoais, e interagem através de um sistema interno de <i>e-mail</i>, fóruns e grupos</p> <p><i>Facebook</i>: a exemplo do <i>MySpace</i>, também é gratuito e permite a criação de perfis com fotos, listas de interesses, troca de mensagens privadas ou públicas.</p> <p><i>Flickr</i>: <i>site</i> de hospedagem e compartilhamento gratuito de imagens fotográficas (e eventualmente de outros tipos de documentos gráficos, como desenhos e ilustrações), caracterizado também como rede social.</p> <p>Aplicação à biblioteca: As redes sociais, por serem flexíveis, prestam-se a qualquer utilidade para a biblioteca: aumentam a visibilidade da instituição na <i>Web</i>, além de permitir a formação de comunidades com interesses comuns à biblioteca, tais como grupos de leitura, de pesquisa, etc.; possibilitam a integração de ferramentas da <i>Web 2.0</i>, e assim, permitem partilhar informação, dinamizando os serviços. Por exemplo, no <i>Flickr</i>, as <i>tags</i> permitem aos próprios usuários classificar as imagens disponibilizadas.</p>
----------------------	---

Quadro 2: Ferramentas da *Web* aplicadas às bibliotecas

Fonte: Yamashita e Fausto (2009)

Essas ferramentas constituem não somente como recursos efetivos para as bibliotecas, mas também demonstram que as tecnologias vieram para somar com as bibliotecas tradicionais e não extingui-las. Abre-se, portanto, um leque de atuações que permite empreender, aprimorar e potencializar a atuação das bibliotecas no contexto tecnológico que vem se formando, cabendo ao profissional da informação (bibliotecário) a efetiva inserção dessas ferramentas às unidades de informação, de forma geral.

4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESTADUAIS DO NORDESTE

De acordo com o exposto, observa-se que as TIC's encontram-se disponíveis para que se faça uso de seus recursos, possibilitando uma crescente dinamização de serviços, de atividades e proporcionando acesso em linha às informações, facilitando e, muitas vezes, modificando a forma, a maneira de interagir com as pessoas, independente da localização física.

As bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste, com exceção do estado de Sergipe, que não possui uma universidade estadual, são o foco desta dissertação e estão vinculadas as universidades:

- a) Universidade Estadual de Alagoas (UNEAL);
- b) Universidade do Estado da Bahia (UNEB);
- c) Universidade Estadual do Ceará (UECE);
- d) Universidade Estadual do Maranhão (UEMA);
- e) Universidade Estadual da Paraíba (UEPB);
- f) Universidade Estadual do Piauí (UESPI);
- g) Universidade do Estado de Pernambuco (UPE);
- h) Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN).

As bibliotecas das universidades, acima mencionadas, que disponibilizam informações em *sites* estão descritas a seguir, com exceção das bibliotecas da Universidade Estadual de Alagoas e da Universidade do Estado de Pernambuco que não foram encontrados *sites*. A descrição preocupou-se em apresentar os *sites*, proporcionando uma visão da estrutura, dos serviços e outras informações complementares disponibilizadas pelas bibliotecas.

4.1 BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

The image shows the homepage of the UEPB Central Library. At the top left is the UEPB logo and the text 'UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA'. Below this is a dark green banner with 'Biblioteca Central Sistema Integrado de Bibliotecas' and a small image of bookshelves. A vertical 'Menu' is on the left, listing items like 'Início', 'Acervo Online', 'Sobre SIB', 'Serviços do SIB', 'Normas do SIB', 'Sobre a BC', 'Setores da BC', 'Editais', 'Procedimento para compra de livros', 'Periódicos eletrônicos', 'BDTD', 'Política de desenvolvimento das coleções', 'Plano de ação estratégica', 'Conservação e preservação de livros', 'Links', 'Eventos', 'Fones e e-mail bibliotecas', 'Contatos', 'Organograma do SIB e da BC', and 'Download'. The main content area has a 'Vista aérea da Biblioteca' section with an aerial photo and a 'Traduza aqui' section with a search box and a dropdown menu set to 'Português->Inglês'. To the right, there is a 'Transparência UEPB 2009' section with news items dated 11.03 and 15.06, and a 'Mais Notícias' link. The footer contains logos for 'ibict', 'periódicos', 'AB', 'ARQUIVO NACIONAL', 'ABNT', and 'BDTD', followed by the address 'Av. Baraúnas, 351. Campus universitário - Bodocongó - Campina Grande - Brasil. CEP 58.109-753' and the copyright notice '© 2010 - UEPB - Biblioteca Central'.

Figura 2: Layout da homepage da BC/UEPB
Fonte: UEPB (2010)

O *site* da biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba apresenta, na sua página inicial, as notícias e novidades da biblioteca, além de *links* para a elaboração de ficha catalográfica e um tradutor *on-line*. Ao final da página inicial são dispostos *links* para a base de dados *Scielo* (*Scientific*

Electronic Library Online), Biblioteca Nacional (BN), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Arquivo Nacional, Portal CAPES, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UEPB), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD Nacional) e SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos).

O *site* apresenta um *menu* disposto da seguinte forma:

- a) Início: *link* de retorno para a página inicial;
- b) Acervo *On-line*: acesso ao SIABI (programa de automação da biblioteca, mas que, no momento, encontra-se em fase de inserção do acervo ao sistema), aos TAOs (Trabalhos Acadêmicos Orientados), CDs, Livros e Periódicos do sistema através de planilhas;
- c) Sobre SIB: informações sobre o SIB e a forma como se estrutura, de acordo com as cidades que a UEPB tem seus *campus*, dispostos em toda a Paraíba;
- d) Serviços do SIB: estão dispostos os serviços que o SIB dispõe para o usuário, juntamente com a descrição e o setor que é responsável pelo serviço. Abaixo a relação dos serviços disponíveis:
 - Ficha catalográfica impressa e *on-line*;
 - Comutação de material informacional;
 - BDTD;
 - Normalização dos livros da EDUEP;
 - Auxílio na normalização, de acordo com a ABNT, dos trabalhos dos usuários da UEPB;
 - Empréstimo domiciliar;
 - Guarda-volumes;
 - Cabines de estudos (individual) e Área de estudo (coletiva);
 - Coleção de Referência;
 - Coleção de Reserva;
 - Catálogo manual para consulta do acervo da BC;
 - Pesquisas acadêmicas *on-line* (Internet);
 - Orientação ao usuário;
 - Computadores para digitação;

- Visita dirigida;
 - Coleção de periódicos nacionais e estrangeiros (gerais e especializados);
 - Acesso e recuperação de documentos eletrônicos por meio do Portal de Periódicos da CAPES;
 - Jornais diários e locais e Diários oficiais;
 - Acervo de Teses;
 - Acervo da produção bibliográfica da EDUEP;
 - Revistas de circulação nacional;
 - Eventos acadêmicos;
 - Tradutor de texto;
 - Material “no book”.
- e) Normas do SIB: dispõe as regras de funcionamento das bibliotecas;
- f) Doação de livro: procedimentos que devem ser tomados pelos doares e funcionários quando houver doação de material às bibliotecas;
- g) Sobre a BC: informações sobre a meta da biblioteca central e a forma que se estrutura: Complexo Desenvolvimento de Coleções (CDC), Complexo de Processos Técnicos (CPT) e Complexo de Serviços ao Usuário (CSU).
- h) Setores da BC: apresenta o CSU como órgão que reúne serviços aos usuários e os setores que o compõe: Setor de Multimeios (SeM), Setor de Circulação (SeCir), Setor de Orientação ao Usuário e Pesquisa à Rede (SeOUPeR), Setor de Clínica do Trabalho Acadêmico (SeCTA), Setor de Periódicos (SeP), Setor de Coleções Especiais (SeCE) e Setor de Ação Pedagógica (SeAP);
- i) Editais: relaciona *links* de editais de interesse e/ou referentes ao SIB/UEPB;
- j) Compra de livros: informa aos docentes documentos informativos, procedimentos e formulários referentes à compra de livros
- k) Periódicos eletrônicos: relaciona *links* de periódicos com livre acesso na Internet;

- l) BDTD: informa sobre a BDTD e seu acesso, como também orienta os mestrandos e doutorandos sobre procedimentos adotados para inserir a dissertação/tese na BDTD da UEPB;
- m) Repositório de monografias: informa e orienta sobre o depósito das monografias dos cursos de especialização à biblioteca central;
- n) Política de desenvolvimento das coleções: define e dispõe o *link* para acesso à política de desenvolvimento de coleções da UEPB;
- o) Plano de ação estratégica: apresenta o documento com objetivos e atividades que serão desenvolvidas pelo SIB no período de 2006-2011;
- p) Conservação e preservação de livros: disponibiliza marca-textos e manuais que orientam sobre o uso correto dos materiais bibliográficos com vistas a sua conservação e preservação;
- q) *Links*: informa os endereços eletrônicos da BIREME¹⁰, do COMUT, do PROSSIGA (Programa de Informação para Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia), do IBICT, da BDTD/IBICT, do Scielo, dos Periódicos Capes, do Catálogo Coletivo Nacional (CCN)¹¹ e da Biblioteca Nacional (BN);
- r) Eventos: expõe *links* dos eventos acadêmicos de acordo com as áreas do conhecimento;
- s) Fones e *e-mail* bibliotecas: dispõe agenda com os contatos de todas as bibliotecas e setores que compõem o SIB/UEPB;
- t) Contatos: informa nomes e contatos da direção, além dos contatos dos setores e bibliotecas que compõem o SIB.
- u) Organograma do SIB e da BC: apresenta através de organogramas a estrutura administrativa da Biblioteca Central e do SIB;

¹⁰ Centro Especializado da OPAS, estabelecido no Brasil desde 1967, em colaboração com Ministério de Saúde, Ministério da Educação, Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo e Universidade Federal de São Paulo.

¹¹ O Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN), coordenado pelo IBICT, é uma rede cooperativa de unidades de informação localizadas no Brasil com o objetivo de reunir, em um único Catálogo Nacional de acesso público, as informações sobre publicações periódicas técnico-científicas reunidas em centenas de catálogos distribuídos nas diversas bibliotecas do país.

- v) *Download*: dispõe a portaria que rege as normas de funcionamento das bibliotecas do SIB e o formulário de solicitação da ficha catalográfica *on-line*;
- w) *Link Grátis*: promove *links* de *sites* que disponibilizam gratuitamente os mais diversos materiais informacionais.

4.2 BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO



Figura 3: *Layout* da *homepage* da BC/UEMA
Fonte: UEMA (2010)

A Biblioteca Central da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) apresenta na página inicial o objetivo e horário de funcionamento da Biblioteca Central, além de *links* e menu.

Os *links* são apresentados e detalhados a seguir:

- a) Últimas Aquisições: apresentando as recentes aquisições da biblioteca, de acordo com a área;
- b) Portal de periódicos da CAPES: remete diretamente ao *site* do portal;
- c) Acesso Remoto: instrui sobre o acesso aos periódicos CAPES, a apresentando os passos que devem ser seguidos para um acesso

- efetivo pelos usuários da biblioteca: cadastro, configuração do Proxy e perguntas mais freqüentes;
- d) Periódicos *on-line*: relaciona os periódicos que podem ser acessados via *Web*, relacionando os periódicos a partir de características, tais como: nacionais, internacionais, acesso aos artigos na íntegra, entre outras;
 - e) *Scifinder Scholar*: dar acesso ao *SciFinder Scholar*, ferramenta do CAS (*Chemical Abstracts Service*), desenvolvida para uso de pesquisadores nas áreas de ciências da vida e de ciências materiais, que recupera as informações contidas nos bancos de dados produzidos pelo CAS e pelo banco de dados MEDLINE® da Biblioteca Nacional de Medicina;
 - f) COMUT: remete ao *site* de comutação bibliográfica do IBICT;
 - g) Busca no Acervo: dispõe acesso ao acervo da biblioteca, possibilitando a busca pelo título da obra, autor e palavra-chave.

O menu da Biblioteca Central da UEMA encontra-se disponibilizado da seguinte forma:

- a) Principal: opção para retorno a página principal;
- b) Histórico: apresenta dados da fundação da biblioteca, sobre o material informacional que o acervo é composto e a estrutura do Sistema de Bibliotecas da UEMA;
- c) Serviços: nessa aba são dispostos os serviços oferecidos pela biblioteca:
 - Empréstimo: fornece informações, definições, normas etc. sobre o serviço;
 - Acesso à Internet: informa a disponibilização do serviço com finalidade de pesquisa e estudo;
 - CDU (Ficha Catalográfica): informa sobre o serviço;
 - Comutação Bibliográfica: dar informações, procedimentos, taxas de uso e prazos;
 - Levantamento Bibliográfico: informa sobre o serviço que oferece ao usuário maior seletividade nas informações através de listas de referências bibliográficas relacionados com sua área de interesse;

- Visita Orientada: orienta sobre a disponibilização do serviço aos seus usuários, mediante agendamento.
- d) Galeria de Fotos: apresenta fotos da área de leitura (Anexo B) e do acervo (Anexo C);
- e) *Download*: disponibiliza o acesso ao regimento interno e o guia do usuário;
- f) Equipe: não apresentou nenhuma informação;
- g) Fale Conosco: possibilita o contato através do preenchimento do nome, *e-mail*, assunto e mensagem ou enviar mensagem diretamente para o endereço eletrônico da biblioteca;
- h) *Links*: não apresentou nenhuma informação.

4.3 BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

The screenshot shows the homepage of the SISB/UNEB system. At the top left is the SISB logo (Sistema de Bibliotecas - Uneb) and a search bar. Below the logo is a navigation menu with links: Home, Bibliotecas do Sisb, Sisb Acontece, Acesso Usuário, Ajuda Pergamum, Bibliotecas de Teses, Moodle Sisb, and UNEBmail. A left sidebar contains a vertical list of links: Sobre o Sisb, Regulamento Sisb, Serviços Oferecidos, COM-SISB, Projetos Sisb, Artigos, Resenhas e Indicações, Normalização de Trabalhos, Sisb em números, Aquisição Bibliográfica, Avisos do Sisb, Perguntas frequentes, Downloads, Links, and Fale com o Sisb. The main content area features a heading 'Exposição "Memória do Movimento Estudantil" no Campus V.' with a UNE logo. Below the heading is a text block describing the exhibition, its location (Campus V, Santo Antônio de Jesus), and dates (29/4 to 06/5/2010). It also lists activities: 14h - Exhibition of documents, 15h - Round table, and 16h - Cocktail. A right sidebar contains a poll titled 'Enquete' asking about gender and diversity in curricula, with radio button options: Sim, Não, Apenas nas licenciaturas, and Não é relevante. Below the poll is a 'VOTAR' button and a 'RESULTADOS' button. At the bottom of the right sidebar is a 'Usuários Online' section showing 'Nós temos 11 visitantes online' and a small cartoon bee logo with 'SISB UNEB' text.

Figura 4: Layout da homepage do SISB/UNEB
Fonte: UNEB (2010)

A Universidade do Estado da Bahia (UNEB) apresenta o *site* do Sistema de Biblioteca (Sisb), o qual apresenta, em sua página inicial, cabeçalho, *menu*, enquetes, *links* e notícias.

O cabeçalho do *site* oferece acesso as seguintes opções:

- a) *Home*: possibilita retorno à página principal;
- b) Bibliotecas do Sisb: informa a missão, estrutura, quantidade de exemplares do acervo, além de possibilitar acesso às informações gerais, através de *links*, a todos os 24 campus que compõem a UNEB;
- c) Sisb Acontece: apresenta informações sobre treinamentos, cursos, notícias etc. ofertados ou que dizem respeito ao Sisb;
- d) Acesso ao usuário: apresenta o mapa e *links* às bibliotecas, possibilitando o acesso ao acervo de acordo com a localização do usuário.
- e) Ajuda Pergamum: *link* que possibilita acesso ao sistema de automação adotado pelo Sisb, com orientações detalhadas para um uso efetivo pelo usuário, a partir de cada módulo do *software*: módulo de pesquisa, barra de ferramentas, formas de pesquisa, opções de pesquisa, visualização da pesquisa, entre outros;
- f) Bibliotecas de Teses: dar acesso a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UNEB;
- g) *Moodle Sisb*: possibilita o acesso ao sistema que administra atividades educacionais do Sisb que tem por finalidade a criação de comunidades *on-line*, em ambientes virtuais voltados para aprendizagem;
- h) UNEBmail: através do nome do usuário e senha, com opções de modo de acesso e segurança, a UNEB dispõe um elo direto entre o usuário e o Sisb.

O menu encontra-se organizado de acordo com a relação que segue:

- a) Sobre o Sisb: apresenta histórico, missão e as competências do sistema;
- b) Regulamento Sisb: disponibiliza o regimento de funcionamento interno o sistema;

- c) Serviços oferecidos são listados, com exceção de alguns que oferecem *link* para formulários e termo, conforme relação abaixo:
- Acesso à base bibliográfica;
 - Livre acesso ao acervo;
 - Treinamento de acesso ao Portal de Periódicos da CAPES: disponibiliza *link* para formulário de inscrição;
 - Catalogação na fonte;
 - Comutação bibliográfica;
 - Empréstimo domiciliar;
 - Empréstimo Interbibliotecário, dar acesso ao formulário para solicitação de empréstimo;
 - Levantamento bibliográfico;
 - Formação de Usuários;
 - Intercâmbio e Permuta de periódicos com outras Instituições;
 - Disseminação Seletiva de Informação (DSI);
 - Normalização de publicações;
 - Renovação e reserva *on-line*;
 - Acesso à internet para comunidade acadêmica;
 - Multimeios;
 - Divulgação de novas aquisições;
 - Atendimento no serviço de referência;
 - Atendimento no serviço de periódicos;
 - Atendimento à comunidade externa.
 - Recebimento de doação: disponibiliza acesso ao termo de doação SISB/UNEB;
 - Rede Wireless.
- d) COM-SISB: a comissão de Estruturação do Sistema de Bibliotecas da UNEB é apresentada, informando as ações, atribuições e documentos elaborados até o momento;
- e) Projetos Sisb: são divulgados os eventos, campanhas e movimentos produzidos, tais como: Diálogos Possíveis, Cinemando com a Literatura, Campanha 16 dias de ativismo na UNEB pelo fim da violência contra mulher, Campanha de Preservação do acervo, Pré-

- Jornada Internacional de Cinema na Uneb, Março Mulher: um evento em rede, Projeto da Biblioteca Comunitária do Cabula, Projeto Gibiteca;
- f) Artigos, resenhas e indicações: *links* para *download* de resenhas, artigos, indicações de *e-books*, *blogs* e *download* de livros, enviados por usuários utilizando critérios estabelecidos pelo Sisb;
 - g) Normalização de trabalhos: indica a disponibilização do serviço nas bibliotecas mediante presença do bibliotecário;
 - h) Sisb em números: disponibiliza documentos com informações com valores e equipamentos e quadro do Sisb contendo relação de dados quantitativos por tipo de material;
 - i) Aquisição bibliográfica: apresenta o procedimento para a atividade de aquisição, indicando a responsabilidade e documentos como normas, informes, planilhas de solicitação bibliográfica e de multimeios;
 - j) Avisos do Sisb: espaço para informes, comunicações etc.;
 - k) Perguntas freqüentes: agrupa as questões mais freqüentes referentes ao horário de funcionamento, cadastro de usuários, empréstimos, renovações, multas, devoluções, obtenção de material bibliográfico de outro campus, acesso à Internet;
 - l) *Downloads*: dispõe documentos de forma geral, como boletins, formulários, aquisição bibliográfica, Sisb números, artigos, resenhas e indicações, COM-SISB, *Downloads*;
 - m) *Links*: dar acesso imediato tanto na página principal quanto nesta aba, aos *sites* do Domínio Público, Scielo, Ibict, CAPES, Plataforma Lattes, Universidade Aberta do Brasil, Moodle UNEB, Estante Virtual, Leia Brasil, OFAJ, Portal do bibliotecário, Biblioteca Nacional, Portal MEC, Cordelirando;
 - n) Fale com o Sisb: dispõe um formulário que possibilita contato com o Sisb, mediante preenchimento dos seguintes dados: nome, *e-mail*, assunto, mensagem.

4.4 BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

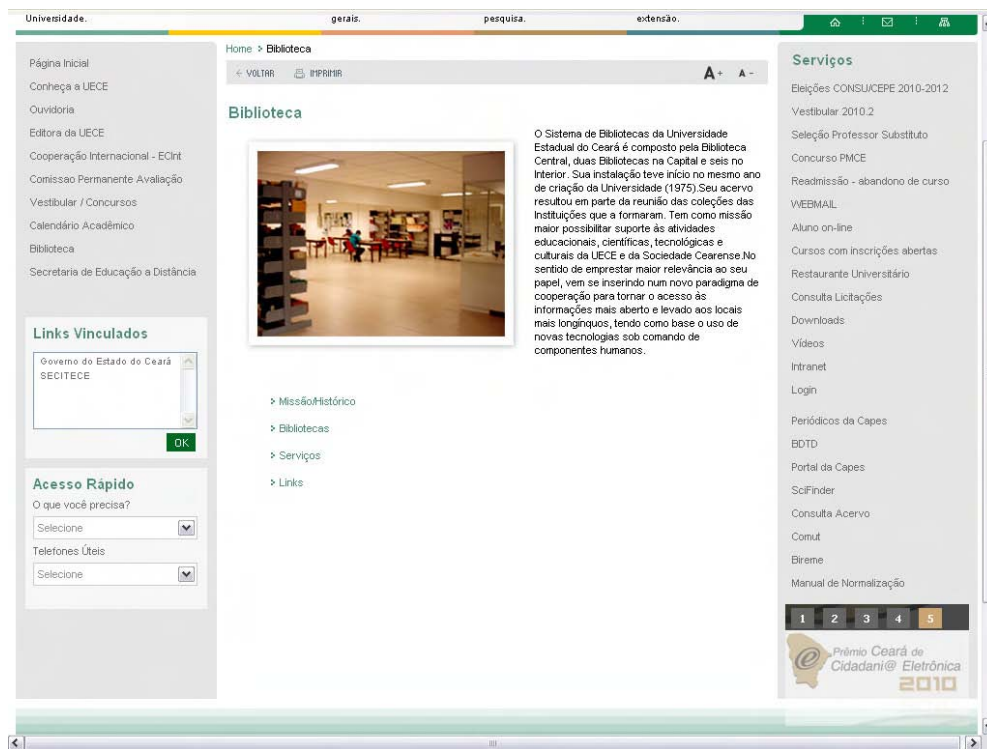


Figura 5: *Layout da homepage da Biblioteca UECE*
 Fonte: UECE (2010)

Informações gerais sobre estrutura, dados históricos e missão do Sistema de Bibliotecas da UECE são apresentados a partir de um *link* do *menu* do *site* da instituição. Quatro *links* são dispostos abaixo, conforme demonstrado em seguida:

- a) Missão/Histórico: com informações gerais sobre a missão e histórico do Sistema de bibliotecas, disponibilizando acesso para o regulamento, resolução n°. 164/96 e resolução n°. 2.017/97;
- b) Bibliotecas: acesso aos contatos de todas as bibliotecas que compõem o sistema de bibliotecas da UECE;
- c) Serviços: informa a prestação dos serviços listados abaixo
 - Base de Dados: tanto referenciais e texto completo;
 - Comutação: indicando o Comut e Bireme, fornecendo, através de *links*, informações gerais sobre cada um;

- Empréstimo: encaminha, por *link*, para o módulo de consulta ao acervo bibliográfico;
- Referências Bibliográficas: dar acesso a um sistema que gera as referências e as citações de todos os tipos de material, a partir da inserção dos dados necessários;
- Normalização – Manual: possibilita *download* ao manual organizado pela bibliotecária de referência, em colaboração da diretora da biblioteca central e bolsista;
- SciFinder: através de *link*, dar acesso as orientações das para fazer o *download* e instalar o *software*;
- Orientação sobre configurações para Acesso ao Portal CAPES: através de um documento que mostra, detalhadamente, todos os passos para configurar o computador de forma que permita o uso do *proxy*, facilitando a pesquisa no Portal.

d) *Links*: não encontrava-se disponível.

4.5 BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ



Figura 6: *Layout da homepage da Biblioteca UESPI*
Fonte: UESPI (2010)

O acesso à Biblioteca da Uespi se dar através de um *link* do menu da Instituição intitulado Biblioteca Central, onde se obtém informações gerais da direção e telefone de contato, breve histórico e procedimentos sobre o cadastro, com *link*, ao final, para consulta ao acervo da biblioteca.

4.6 BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte
41 Anos Construindo o Amanhã

Institucional | Graduação | Pós-Graduação | Pesquisa | Extensão | Recursos Humanos

Sistema Integrado de Bibliotecas

Apresentação

A Biblioteca Central é um órgão complementar com a supervisão técnica e administrativa da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEG. Tem como objetivo prestar serviços de informações às atividades de ensino, pesquisa e extensão. O Sistema Integrado de Bibliotecas - SIB é formado pela Biblioteca Central e por 19 Bibliotecas Setoriais, assim distribuídas:

Biblioteca Central Reitor Pe. Sátiro Cavalcante Dantas, Av. Prof. Antonio Campos, s/n, Campus Universitário, Costa e Silva - Mossoró-RN, 59625-620, tel.:(84)3315.2169 / 2174 / 3012, emails: biblioteca@uern.br, normas@biblioteca.uern.br, processo@biblioteca.uern.br, periodicos@biblioteca.uern.br, aquisicao@biblioteca.uern.br ;

Biblioteca Raimundo Renê Carlos de Castro, na Faculdade de Enfermagem, na Rua Dionizio Filgueira, s/n, Centro, Mossoró-RN, tel.:(84)3315.2155, email: faen@biblioteca.uern.br;

Biblioteca Prof. Francisco das Chagas Silva, na Faculdade de Ciências da Saúde, na Rua Atirador Manoel da Silva Neto, s/n, Aeronáutico, Mossoró-RN, tel.:(84) 3315.2247, email:

EXPLORE ESSE UNIVERSO
Cultura
Conhecimento
Informação

Informes da Biblioteca

Figura 7: Layout da homepage do SIB UERN

Fonte: UERN (2010)

A página inicial da Biblioteca da Universidade do Rio Grande do Norte é a apresentação, que consta a definição e objetivo da Biblioteca Central, seguido dos dados das bibliotecas que compõem o SIB e informações sobre a coordenação geral e da coordenação do setor de processo técnico, endereço e *e-mail* do da biblioteca central.

O menu organiza-se da forma como segue:

- a) Apresentação: é a página inicial, já descrita acima;

- b) Informes da Biblioteca: espaços para comunicações a respeito dos setores e demais bibliotecas;
- c) SIB: dar acesso a um mapa, com marcações das localizações das bibliotecas em todo o estado, com um quadro fixo com informações da quantidade de livros, periódicos e coleções do SIB. Ao clicar ou somente passar o mouse sobre uma das marcações, há um informe simples do nome da cidade, nome das bibliotecas que existem em cada cidade, informação da quantidade de livros, periódicos e coleções que a referida biblioteca possui.
- d) Aquisições: há uma descrição dos procedimentos para sugerir a aquisição de periódicos, seguido de *link* para o arquivo com a Síntese do I Seminário de Aquisição e informações sobre as últimas aquisições do SIB, de acordo com a cidade que as bibliotecas estão localizadas;
- e) Solicitações de livros efetuadas: dar acesso a consulta das solicitações realizadas de acordo com a inserção das informações de ano, semestre e biblioteca;
- f) Ficha Catalográfica: informa os procedimentos para solicitação de ficha catalográfica e do prazo estabelecido;
- g) Consulta *On-line*: dar acesso a consulta no acervo bibliográfico, com opção de bibliotecas, área da pesquisa e assunto, título ou autor;
- h) Serviços: dar informações básicas sobre os seguintes serviços:
 - Consulta Local: informa que a consulta é de livre acesso para a comunidade em geral;
 - Empréstimo Domiciliar: informa que o serviço é oferecido apenas à comunidade universitária: alunos de graduação e funcionários (03 livros por 14 dias), professores e alunos de pós-graduação (03 livros por 21 dias);
 - Orientação Bibliográfica: informa que este serviço capacita os usuários quanto a utilização dos recursos informacionais disponíveis na Biblioteca (manuseio das obras de referência, uso de catálogo eletrônicos);
 - Visitas Orientadas: informa que é este serviço constitui em uma apresentação da biblioteca aos usuários oferecendo uma visão

global dos serviços oferecidos em suas respectivas seções e de toda a estrutura física da Biblioteca.

- Acesso a Internet: informa que o serviço é oferecido apenas à comunidade universitária, com horário previamente marcado.
 - Catalogação na Fonte: informa que a solicitação da ficha catalográfica deve ser solicitada através por *e-mail*, juntamente com o envio dos elementos pré-textuais (capa, folha de rosto, sumário, resumo) e o n° da última página da publicação, além do prazo para envio ao usuário.
- i) Manual de Normalização (em PDF): acesso ao Manual de Trabalho de Conclusão de Curso;
 - j) *Links* Externos: dar acesso a quatro *sites*: Periódicos da CAPES, base de dados *Scielo*, cursos de graduação da UERN e Biblioteca Virtual de Natal.

5 MESTRADO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA AMBIENTAL

A Universidade Estadual da Paraíba tem a sua história, desde a origem e criação, pautada nos seguintes fatos:

- a) Criação da Universidade Regional do Nordeste (URNe), através da sanção da lei nº. 23, de 15 de março de 1966.
- b) Transformação para Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), pela lei nº 4.977, de 11 de outubro de 1987.
- c) Reconhecimento do Conselho Nacional de Educação do Ministério da Educação, em 1996.
- d) Autonomia financeira, através da Lei nº 7.643, de 6 de agosto de 2004.

A Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da UEPB possui cursos de pós-graduação em duas modalidades: *Lato Sensu*, direcionados mais para área profissional e *Scrito Sensu*, direcionados para continuidade na formação científica e acadêmica.

As especializações *Lato Sensu* oferecidas pela UEPB objetivam formar profissionais voltados para o mercado de trabalho, qualificando e atualizando em nas áreas do saber para melhor inserção no mercado de trabalho e favorecendo a capacitação técnico-profissional em áreas emergentes e especializadas do conhecimento. As especializações em andamento pela Instituição são relacionadas a seguir:

- a) História Cultural
- b) História e Cultura Afro-Brasileira
- c) Geografia e Território: Planejamento Urbano Rural e Ambiental
- d) Literatura e Cultura Afro-Brasileira e Africana
- e) Ensino de Matemática
- f) Novas Tecnologias na Educação
- g) Saúde Mental UEPB/FIOCRUZ
- h) Cirurgia e Traumatologia Buco Maxilo Facial
- i) Saúde da Família
- j) Língua e Literatura Espanhola
- k) Língua Portuguesa

Os doutorados são cursos *Scrito Sensu* que visam a formação de docentes, pesquisadores e profissionais de alto nível da Instituição que conta, atualmente, com três DINTER (Doutorado Interinstitucional):

- a) DINTER em Ciência da Motricidade – DCM, em parceria com a Universidade Estadual Paulista e a Universidade Federal da Paraíba;
- b) DINTER em Ensino, Filosofia e História da Ciência – DEFHC, em parceria com a Universidade Federal da Bahia e a Universidade Estadual de Feira de Santana;
- c) DINTER em Educação – DE, em parceria com a Universidade do Estado do Rio de Janeiro e Universidade Estadual da Paraíba.

A UEPB possui, atualmente, nove cursos de mestrados *Scrito Sensu*:

- a) Mestrado em Ecologia e Conservação
- b) Mestrado em Literatura e Interculturalidade - MLI
- c) Mestrado em Ciência e Tecnologia Ambiental - MCTA
- d) Mestrado em Ensino de Ciências e Matemática - MECM
- e) Programa Regional de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente - PRODEMA
- f) Mestrado em Relações Internacionais - MRI
- g) Mestrado em Enfermagem - ME
- h) Mestrado em Desenvolvimento Regional - MDR
- i) Mestrado em Saúde Pública - MSP
- j) Mestrado em Odontologia - MO

O Mestrado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia Ambiental (MCTA), alvo desta pesquisa, está sediado no prédio de Pós-Graduação do Campus I da UEPB, próximo à reitora, na Av. Baraúnas, nº 351, CEP 58429-500, Bairro Universitário. Desde 2007 ativo, o MCTA titulou sua primeira turma em 2009 e encontra-se com três turmas ativas: 2008, 2009 e 2010.

Apresenta como objetivo geral preparar e qualificar educadores, pesquisadores e profissionais de formação interdisciplinar com capacidade de realizar pesquisas, estudos, extensão, aperfeiçoar e desenvolver

conhecimento e tecnologias na área da Ciência e Tecnologia Ambiental, com ênfases na Ecologia do Semi-árido e no Saneamento Ambiental.

Os objetivos específicos do MCTA são delineados da seguinte forma:

- a) Formação acadêmica e aperfeiçoamento de profissionais das diversas áreas do conhecimento em Ciência e Tecnologia Ambiental;
- b) Desenvolver conceitos e técnicas fundamentais e específicas próprias da área de tecnologia ambiental, aplicados ao saneamento;
- c) Buscar a compreensão do ambiente do semi-árido, de sua complexidade e variabilidade, oportunizando uma reflexão crítica sobre a interação da população humana e os diversos organismos em seus ambientes, próprios do semi-árido;
- d) Desenvolver propostas e aplicar tecnologias inovadoras que visem contribuir para a solução de problemas ambientais, em benefício da população e da sustentabilidade dos recursos naturais, nas esferas da saúde, da produção da água segura e do destino e reuso de resíduos urbanos e rurais.

São duas as áreas de concentração do MCTA:

- a) Ciência Ambiental, que abrange a análise dos processos atmosféricos e bio-ecológicos do semi-árido brasileiro, propondo a geração de conhecimento para o entendimento dos efeitos do clima e da dinâmica ambiental da região, proporcionando a formação de profissionais que atuem no diagnóstico, na prevenção e na solução de problemas ambientais, buscando a melhoria da qualidade sócio-ambiental dentro dos preceitos do desenvolvimento sustentável.
- b) Tecnologia Ambiental, que objetiva o desenvolvimento de alternativas tecnológicas, inovadoras e de baixo custo, voltadas para os processos biotecnológicos, físicos e químicos aplicados ao tratamento e pós-tratamento de resíduos líquidos e sólidos. Estuda aspectos do reuso de águas residuárias tratadas de origens doméstica e industrial para aplicação na agricultura, aquicultura e na Indústria, entre outras modalidades, propiciando a preservação dos recursos naturais e

contribuindo com a sustentabilidade ambiental. As alternativas tecnológicas a serem desenvolvidas estarão orientadas principalmente para o atendimento das demandas regionais de docentes pesquisadores e especialistas de alto nível com habilidades para detectar e resolver problemas de saneamento básico e ambiental.

6 TRILHA METODOLÓGICA

Na ciência, o pesquisador precisa ter em mente os passos a serem seguidos, as fontes a serem pesquisadas, o campo de pesquisa a ser explorado, o tempo e o espaço necessários para que cada etapa seja cumprida etc. Essa delimitação inicial é fundamental, pois confere confiança e segurança para o pesquisador que, com os objetivos, adequadamente delineados, não se dispersará de sua pesquisa. Porém, a idéia de que pesquisar é seguir uma reta já traçada, é ingenuidade, pois, ao se iniciar a pesquisa, caminhos poderão ser abertos e outros caminhos poderão ser fechados, e os conhecimentos são construídos e reconstruídos, propiciando ao pesquisador um grande e constante aprendizado e experiência.

Silva e Menezes (2005) conceituam a pesquisa como um conjunto de ações que visa encontrar uma solução para um problema específico, utilizando procedimentos racionais e sistemáticos, que pode ser realizada quando não há informações que solucionem ou expliquem determinado problema. Assim, a pesquisa apresenta-se como uma construção de conhecimento original de acordo com determinadas exigências científicas, obedecendo a critérios de coerência, consistência, originalidade e objetivação (SILVA; MENEZES, 2005).

De acordo com Gonsalves (2007), o percurso metodológico consiste na trilha seguida com vistas a obtenção dos objetivos definidos, explicitando os instrumentos e métodos de investigação que serão utilizados. Barros e Lehfeld (2008) afirmam que a metodologia estabelece os caminhos primordiais para auto-aprendizado, em que, o sujeito da ação, aprende a pesquisar e difundir o conhecimento adquirido nesse processo.

Portanto, este capítulo consiste na construção, teórico-metodológica, que embasam os procedimentos adotados na realização desta pesquisa e, assim, atender, efetivamente, os objetivos propostos para a pesquisa.

6.1 A PESQUISA

Para se adotar uma metodologia é necessário identificar o tipo de pesquisa, as abordagens de pesquisa e a pergunta que norteia e motiva a investigação. Devido às características da Ciência da Informação, principalmente, sua natureza interdisciplinar, e o interesse de sua comunidade que busca “novos e rápidos desafios e avanços impostos pela Sociedade da Informação” interferem e dificultam em uma definição metodológica mais específica (BRAGA, 2007; GOMEZ, 2000).

Busca-se, portanto, adotar um embasamento metodológico mais amplo, com foco mais conceitual, identificando as características desta pesquisa aos tipos de pesquisa mais adotados nas ciências sociais e humanas, formando um perfil metodológico que atenda as necessidades desta investigação.

A pesquisa científica visa contribuir para a evolução do conhecimento humano em todos os setores, sendo sistematicamente planejada e executada a partir de uma metodologia que busca “a melhor maneira de abordar determinados problemas no estado atual de nossos conhecimentos. Não procura soluções, mas escolhe a maneiras de encontrá-las [...]” (BARROS; LEHFELD, 2008, p. 2).

Durante o percurso metodológico, é possível identificar diversos tipos de pesquisa, classificadas por várias formas e critérios, que variam a partir de diferentes enfoques e aspectos, destacados durante a formulação e aplicação da pesquisa, desde a elaboração dos objetivos, definição dos instrumentos de pesquisa, até a análise dos dados coletados.

[...] a ciência se constitui aplicando técnicas, seguindo um método e apoiando-se em fundamentos epistemológicos [possuindo] elementos gerais que são comuns a todos os processos de conhecimento que pretenda realizar, marcando toda a atividade da pesquisa, [embora] ocorram diferenças significativas no modo de se praticar a investigação científica, em decorrência da diversidade de perspectivas epistemológicas que se podem adotar e de enfoques diferenciados que se podem assimilar no trato com os objetivos pesquisados e eventuais aspectos que se queira destacar.

Por essa razão, o autor ainda afirma que “várias são as modalidades de pesquisa que se podem praticar, que implica coerência epistemológica, metodológica e técnica, para seu adequado desenvolvimento” (SEVERINO, 2008, p. 117-118). Assim, para entender, de forma geral, os vários tipos de pesquisa, um resumo dos critérios que determinados autores utilizam para definir cada pesquisa, é apresentado a seguir:

Gil (2002) e Santos (2002) classificam a pesquisa baseando-se em dois critérios:

- a) Os **objetivos**, que são pautados, especificamente, nos objetivos gerais, formando três grupos: exploratórias, descritivas e explicativas.
- b) Os **procedimentos técnicos utilizados**, que significa classificar as pesquisas de acordo com o delineamento seguido para desenvolvimento do estudo, que consiste no planejamento da pesquisa e nos procedimentos adotados para obtenção dos dados. Com base nesse critério, o autor forma dois grupos: dados obtidos pelo “papel”, constituído das pesquisas bibliográfica e documental, e dados fornecidos por pessoas, que são as pesquisas: experimental, ex-post facto, o levantamento, o estudo de caso, pesquisa-ação e pesquisa-participante.

Pelo embasamento teórico, definiu-se a pesquisa desenvolvida com base nos critérios utilizados por Gonsalves (2007) para classificar as pesquisas.

Pelo objetivo geral, analisar o uso dos serviços informacionais via *Web* disponibilizados pela Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba (BC/UEPB), pelos mestrandos em Ciência e Tecnologia Ambiental (MCTA), classifica-se a pesquisa como **exploratória**, pela preocupação em oferecer uma visão panorâmica dos serviços via *Web* disponibilizados; e **descritiva**, por pretender formar um perfil dos sujeitos da pesquisa, a partir da identificação de suas características.

Pelos procedimentos de coleta de dados e pelas fontes de informação a pesquisa é **bibliográfica**, uma vez que sua fundamentação teórica e metodológica, se iniciou com uma revisão da literatura sobre serviços

disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, identificando-se estudos concluídos e em andamento, para conhecer o tema e as metodologias empregadas. Para tanto, buscou-se artigos, publicações em congressos, simpósios etc., monografias, dissertações, teses e livros da área; é uma **pesquisa-levantamento**, por traçar um panorama das bibliotecas universitárias estaduais, para tanto utilizou-se um formulário direcionado aos bibliotecários responsáveis pela prestação de serviços via *Web* das bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste; é uma **pesquisa de campo** porque aplicou-se questionário, com perguntas abertas e fechadas, como instrumento de coleta de dados, obtendo dos usuários da BC/UEPB informações mais específicas sobre a relevância dos serviços prestados via *Web* em suas atividades acadêmicas.

Pela natureza dos dados, a pesquisa se classifica como **quantitativa-qualitativa**: quantitativa, por analisar, apresentar e interpretar os dados obtidos utilizando-se da estatística e qualitativa, pela análise das respostas apresentadas.

6.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Faz necessário que a pesquisa defina quem são seus sujeitos, pessoas que compõe seu público-alvo, apresentando o universo populacional ouvido com o propósito de ter informações específicas sobre a questão norteadora da pesquisa que se desenvolveu “e, se for o caso, indicar a amostra, justificando os critérios adotados e as suas características” (GONSALVES, 2007, p. 70).

Os sujeitos desta pesquisa foram definidos a partir da definição da Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba como objeto da pesquisa, necessitando com isso conhecer a conjuntura que esta se encontra frente as outras bibliotecas universitárias do Nordeste e, também, conhecer como os usuários, representados pelos mestrandos do MCTA, visualizam e utilizam os serviços disponíveis no *site* da BC/UEPB.

Assim, os sujeitos desta pesquisa são os formados por dois grupos:

- a) Os bibliotecários, responsáveis pela disponibilização dos serviços informacionais, diretores das bibliotecas universitárias da região Nordeste, bibliotecas da UNEAL, da UNEB, UECE, UEMA, UEPB, UESPI, da UPE e da UERN. O estado do Sergipe não tem uma universidade estadual e por esse motivo, não fez parte da pesquisa;
- b) Os 49 alunos do MCTA, que, de acordo com os dados disponibilizados pelo Mestrado e estavam distribuídos em quatro turmas anuais: 2007, 2008, 2009 e 2010.

6.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A escolha do instrumento de coleta de dados depende do tipo de informação que se quer obter ou o tipo de objeto de estudo, devendo ser bem elaborado e dimensionado, de forma que possa conferir maior compreensão da realidade investigada, e alcançar os resultados esperados, além de possibilitar validade, confiabilidade e precisão à pesquisa (SANTOS, 2002, p. 219).

A validade dá ao cientista a certeza de que o instrumento consegue medir o que se deseja. A confiabilidade indica que o instrumento tem consistência técnica, ou seja, se aplicado em diferentes grupos produz resultados iguais. A precisão denota exatidão plena fornecida pelos instrumentos quanto ao fenômeno estudado ou investigado.

De acordo com Santos (2002, p. 219), a partir dos dados obtidos “se mede qualquer informação em ciência, ou seja, se busca mensurar um fenômeno. Toda medição se traduz em um tipo de observação sistemática, racional ou controlada”.

O questionário e a entrevista são instrumentos de coleta de dados mais utilizados nas pesquisas, sendo de competência do pesquisador a escolha, que decide qual instrumento melhor lhe dará os dados que

necessita, com base no “tipo de informação que se deseja obter ou do tipo de objeto de estudo” (BARROS; LEHFELD, 2008, p. 105).

Para o desenvolvimento da pesquisa de campo, é imprescindível realizar um pré-teste antes da utilização, de forma que torne possível: “desenvolver os procedimentos de aplicação, testar o vocabulário empregado nas questões e assegurar que as questões ou as observações a serem feitas possibilitem medir as variáveis que se pretende medir” (SANTOS, 2002, p. 123). Portanto, a aplicação do teste evita erros maiores e desvios incontrolláveis, quando a coleta de dados estiver sendo realizada, como também melhorar, cortar e incluir questões, após conhecer os resultados práticos. Torna-se fundamental que o pré-teste aconteça com uma população similar a população que será estudada, embora não há necessidade de uma representação muito acentuada dessa população (GIL, 2002).

Aplicou-se o pré-teste desta pesquisa aos usuários da Biblioteca Central, mais precisamente, aos usuários que procuraram, pessoalmente, o Setor Clínico de Trabalho Acadêmico, setor responsável por normalização acadêmica, elaboração de trabalhos, comutação bibliográfica, entre outros, no período de 5 dias. Nesse período, 10 usuários responderam o pré-teste.

Com aplicação do pré-teste, identificou-se a necessidade de reorganizar algumas questões, referente a troca e adequação de termos utilizados no questionário.

Esta pesquisa adotou o questionário como seu instrumento de investigação, conforme exposto a seguir.

6.3.1 Questionário

O questionário apresenta-se como um conjunto de itens bem ordenados e bem apresentados, obtendo os sujeitos da pesquisa respostas por escrito. Deve se caracterizar pela clareza nas perguntas, pelo tamanho,

pelo conteúdo e pela organização, de forma que motive o informante a respondê-lo.

O questionário pode ser classificado a partir da forma como as perguntas ou as respostas se apresentam, formando três tipos:

- a) Questionário aberto é composto por perguntas que permitem respostas livres, dissertativas, permitindo que os sujeitos da pesquisa possam opinar, sugerir, complementar ou criticar livremente sobre o assunto questionado:

O que deveria ter nesse site para proporcionar maior satisfação?

- b) Questionário fechado compõe-se por perguntas que apresentam categorias ou alternativas de respostas fixas (BARROS; LEHFELD, 2008; SANTOS, 2002):

- Pergunta com alternativa ramificada ou dicotômica:

Você é do sexo:

Masculino

Feminino.

- Pergunta com respostas múltiplas:

Em que local você utiliza a Internet? (Pode marcar mais de uma opção)

Em casa

No trabalho

Na UEPB

Lan House

Outros: _____

- Perguntas que medem a intensidade da opinião e da reação do informante, que são chamadas de escalas de atitudes, escalas de diferencial semântico ou escalas de LICKERT. Podem existir várias escalas de medição, dependendo dos objetivos da pesquisa (SANTOS, 2002):

<i>Muito Insatisfeito</i>	<i>Insatisfeito</i>	<i>Nem Satisfeito Nem Insatisfeito</i>	<i>Satisfeito</i>	<i>Muito Satisfeito</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

<i>Discordo Plenamente</i>	<i>Discordo</i>	<i>Não concordo Nem discordo</i>	<i>Concordo</i>	<i>Concordo Plenamente</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

- c) Questionário com perguntas dependentes: que são aquelas que dependem da resposta dada a uma outra, ou seja, uma condição para que o sujeito responda a pergunta seguinte. Ex: Se a resposta da questão anterior for sim, responda as perguntas seguintes, mas se a resposta for não, vá direto para a questão x (GIL, 2002).

Você já havia utilizado um software de automação de biblioteca antes?

() Sim

() Não

Se a resposta for NÃO, passe para a pergunta X.

Elaboraram-se os instrumentos de investigação desta pesquisa com perguntas abertas e perguntas fechadas, entre este tipo, mais especificamente, com respostas de alternativas ramificadas, com respostas de múltipla escolha e com respostas que medem a intensidade da opinião dos sujeitos.

6.4 COLETA DE DADOS

Nesta etapa elaborou-se um plano que determinou e esquematizou as etapas de coleta de dados objetivando promover o desenvolvimento da pesquisa, assegurando a ordem lógica na execução das atividades. Determinou-se os pontos da pesquisa e os critérios para a seleção dos entrevistados e dos informantes que responderam ao questionário, bem como planejou-se e definiu-se a forma de aplicação dos instrumentos de coleta de dados. Assim sendo, a coleta de dados desta pesquisa se apresentou de duas formas:

- a) Coleta de dados junto às bibliotecas estaduais do Nordeste: com vistas a traçar o panorama das bibliotecas universitárias estaduais quanto a prestação de serviços via *Web*, dentro de um período de três meses (novembro/2009 a janeiro/2010). Para tanto, contataram-se as bibliotecas, por telefone e por *e-mail*, para identificar o profissional da informação responsável pela prestação de serviços da instituição, informando-os da pesquisa e direcionando, assim, o questionário.

Assim, enviaram, por *e-mail*, um formulário aos diretores das bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste, com exceção do estado de Sergipe, que não possui uma universidade estadual. O formulário (Apêndice A) aplicado nas oito bibliotecas, das seguintes universidades: UNEAL, UNEB, UECE, UEMA, UEPB, UESPI, UPE e da UERN. Embora o reenvio dos formulários tenha apresentado certa demora, somente a biblioteca da Universidade do Estado da Bahia (UNEB) não enviou o formulário respondido.

- b) Coleta de dados junto aos usuários da BC/UEPB: aplicaram-se o questionário (Apêndice B) junto aos mestrandos do MCTA, no período de novembro/2009 a março/2010, onde o contato realizou-se por *e-mail*, telefone e pessoalmente na BC/UEPB e no MCTA. Essa extensão quanto a aplicação do questionário deveu-se a questão do recesso, nos meses de dezembro e janeiro, na UEPB.

6.5 TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

Para que se sejam apresentados os procedimentos de tratamento dos dados, torna-se fundamental apresentar considerações gerais sobre o levantamento e a pesquisa de campo, procedimentos de coleta de dados, utilizados nesta pesquisa.

A pesquisa de campo proporciona maior profundidade, pois procura dar mais embasamento às questões propostas, segundo determinadas variáveis, trazendo maior flexibilidade, que ocorre mesmo que os objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa (GIL, 2002). O levantamento busca informações gerais das populações, tais como: sexo, idade, nível de escolaridade etc.

[...] no levantamento procura-se identificar as características dos componentes do universo pesquisado, possibilitando a caracterização precisa de seus segmentos. Já no estudo de campo, estuda-se um único grupo ou comunidade em termos

de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação entre seus componentes. Dessa forma, o estudo de campo tende a utilizar muito mais técnicas de observação do que interrogação (GIL, 2002, p. 53).

Para o levantamento dos dados nas bibliotecas universitárias estaduais aplicou-se um formulário fechado composto por perguntas com alternativa ramificada ou dicotômica, com pergunta com respostas múltiplas e por uma pergunta aberta, possibilitando um espaço para que os bibliotecários emitissem suas considerações.

Para a pesquisa de campo que objetivou obter informações sobre o uso dos serviços via *Web* disponibilizados no *site* da BC/UEPB, elaborou-se o questionário aplicado com perguntas do tipo aberta, dispondo um espaço para respostas livres, e tipo fechado: pergunta com alternativa ramificada ou dicotômica, com respostas múltiplas, e que medem a intensidade da opinião e da reação do informante.

O procedimento para uma análise quantitativa dos dados envolve a colaboração de quadros e gráficos e os procedimentos qualitativos, para as perguntas do tipo abertas, requerendo, de forma geral, uma análise de conteúdo, seguido de uma categorização, facilitando a tabulação dos dados (BARROS; LEHFELD, 2008).

O tratamento dos dados pautou-se em Barros e Lehfeld (2008), quando apresentam atividades fundamentais que facilitam esse tratamento:

- a) Classificação**, agrupamento dos dados utilizando ordem ou critérios determinados a partir das informações obtidas, com vistas a estabelecer categorias para facilitar a interpretação, posteriormente;
- b) Codificação ou categorização**, a organização das informações que facilite a descrição dos dados, as tomadas de decisão e possíveis conclusões, processo que quantificou os dados;
- c) Tabulação**, apresentação gráfica dos dados obtidos pelo processo de categorização o que auxiliou a interpretação e a análise da inter-relação entre eles.
- d) Interpretação**, após a categorização, realizou-se a explanação que proporcionou novas perspectivas e novos olhares, o que contribuiu

para novos questionamentos sobre as informações obtidas pela pesquisa.

Após o tratamento dos dados, a análise, “coordenação inteligente das idéias” (SEVERINO, 2008, p. 148) é realizada com base nos objetivos e ao plano de pesquisa, para que exista um fornecimento de respostas aos problemas propostos. Constitui em uma reflexão que almeja contribuir para um entendimento mais amplo das partes, ou seja, busca juntar as etapas da pesquisa, desde a elaboração dos objetivos, a fundamentação teórica e metodológica, os dados obtidos, para que se entenda o todo, em uma preparação para o fechamento da pesquisa com as considerações finais.

7 SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB: EM FOCO AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESTADUAIS DO NORDESTE

Conforme exposto na metodologia, realizaram-se duas coletas de dados: um levantamento junto as bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste e uma pesquisa de campo com os mestrandos do MCTA. Com vistas a guardar a identidade dos sujeitos da pesquisa, principalmente, nos momentos em que as afirmações são utilizadas para embasar os dados apresentados, elaborou-se um código alfa-numérico:

- a) B para bibliotecas, seguido de um algarismo arábico para cada biblioteca: B1 a B7.
- b) M para mestrandos, seguido de um algarismo arábico: M1 ao MX.

Os dados obtidos com o levantamento são expostos, com a corroboração da fundamentação teórica e das informações disponibilizadas nos *sites* das bibliotecas.

7.1 SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESTADUAIS DO NORDESTE

O estudo de Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) identificou os serviços mais disponibilizados nos *sites* das bibliotecas universitárias, mais precisamente, nas bibliotecas universitárias federais. O formulário aplicado às Bibliotecas Estaduais teve por base esse estudo.

No primeiro momento, solicitaram-se informações que identificassem as bibliotecas, tais como: estado, nome da biblioteca, *site*, *e-mail* e acervo informatizado.

Conforme se observa, no Quadro 3, as oito bibliotecas que receberam o formulário, os responderam e os enviaram.

BIBLIOTECAS QUE RESPONDERAM O FORMULÁRIO		
UNIV.	Site	E-mail
UECE	http://www.uece.br/	bibliot@uece.br
UEMA	www.biblioteca.uema.br	bibliotecauema@yahoo.com.br biblioteca@uema.br
UEPB	http://200.129.73.148/bc/	bc@uepb.edu.br
UESPI	http://www.uespi.br/biblioteca.php	biblioteca@uespi.br
UERN	http://www.uern.br/graduacao/biblioteca.asp?menu=apres	biblioteca@uern.br
UNEB	www.sisb.uneb.br	sisb@listas.uneb.br
UPE	Não possui	bibliotecafop@gmail.com
UNEAL	Não possui	bcuneal@hotmail.com

Quadro 3: Dados *on-line* das bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Com base nas informações obtidas com o formulário e o acesso aos *sites*, pode-se tecer observações sobre o acesso às bibliotecas na Internet:

A **Biblioteca Central “Antonio Martins Filho”** da UECE, que faz parte de um Sistema de Bibliotecas com mais 8 bibliotecas setoriais, possui *e-mail* institucional, mas não possui um endereço de *site* próprio. Assim, o acesso se dá através do *menu* da UECE. É relevante informar que o endereço da UECE é “compartilhado” com o Governo do Estado do Ceará.

A **Biblioteca Central “Waldir Maranhão”** da UEMA, compreende o Sistema de Biblioteca da UEMA, juntamente com as bibliotecas setoriais do *campus* de Bacabal, Caxias, Santa Inês, Balsas e Imperatriz. Possui endereço de *site* próprio, encaminhado através do *site* da UEMA, e dois *e-mails*: um institucional e outro público. Durante o levantamento dos dados, realizaram-se várias tentativas de contato via *e-mail* institucional, mas sem sucesso, uma vez que não houve resposta às mensagens enviadas e o *site* não disponibilizava outro tipo de contato. Finalmente, o contato deu-se através de um telefonema para um setor da UEMA, que forneceu o telefone da Biblioteca. Quando houve o contato com a biblioteca através de telefone, o endereço eletrônico informado para o envio do formulário foi o *e-mail* público.

O **Sistema Integrado de Bibliotecas da UEPB** é formado pela Biblioteca Central e mais 15 bibliotecas setoriais. O *site* da Universidade proporciona um encaminhamento ao *site* da biblioteca. O *e-mail* utilizado

para contato é institucional, embora o formulário tenha sido encaminhado, diretamente, para a Diretora do SIB.

Embora informado, através do formulário e observado pelo acesso, o endereço do *site* da **biblioteca da UESPI**, apresenta, apenas uma estrutura básica com informações sobre o histórico, cadastro do usuário à biblioteca e um *link* para consulta ao acervo. O contato com a biblioteca deu-se pelo número do telefone exposto no *site* da biblioteca e o *e-mail* informado para envio do formulário foi um *e-mail* pessoal. O *e-mail* institucional da biblioteca foi informado somente com o formulário.

A **Biblioteca Central “Pe. Sátiro Cavalcante Dantas”** da UERN, compõe o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) com mais 19 Bibliotecas Setoriais da UERN. Possui *site*, encaminhado através do *site* da Instituição, e *e-mail* institucional. O contato realizou-se através do telefone da Biblioteca e a resposta deu-se por *e-mail* institucional.

A **Biblioteca Central “Prof. Edvaldo Boaventura”** com mais 23 bibliotecas formam o SISB da UNEB. O SISB/UNEB possui um portal e *e-mail* institucional. O contato realizou-se através de telefonema e encaminhou-se o formulário via *e-mail* institucional.

A **Biblioteca Central da UNEAL** e a **Biblioteca “Professor Guilherme Simões Gomes”** da UPE responderam ao formulário, mas informaram que suas bibliotecas não possuem *sites*, nem *e-mails* institucionais. O bibliotecário da UPE que respondeu ao formulário, informou ainda que a UPE não possui uma biblioteca Central, e apresentou a seguinte explicação:

“a nossa biblioteca não é uma biblioteca central, trata-se de uma biblioteca universitária estadual, mas dentro da nossa universidade - Universidade de Pernambuco - há outras bibliotecas, á nossa biblioteca é a da FACULDADE DE ODONTOLOGIA, mas existe biblioteca, por exemplo, da Faculdade de Ciências Administrativas, biblioteca da Faculdade de Enfermagem [...] não temos na UPE uma biblioteca central, ainda” (B7).

É relevante informar que a biblioteca da UEPB está transformando o *site* em um portal e que a UESPI está reorganizando e modificando a

estrutura do *site*, o que se pode pensar que o *site* da biblioteca, também, sofrerá modificações.

De acordo com as informações obtidas através dos formulários e pela observação realizada através do acesso aos *sites* das bibliotecas, percebe-se que esses *sites*, de forma geral, necessitam de uma estrutura melhor, para que possam atender ou criar maior demanda, via *Web*, aos seus usuários.

Atualmente, a automação das unidades de informação, se constitui como uma necessidade básica, pois aperfeiçoa todas as atividades desempenhadas cotidianamente, possibilita melhor atendimento ao usuário e proporciona recursos para que os profissionais desenvolvam novos produtos e serviços.

Sobre a questão da automação do acervo, somente a biblioteca da UPE não possui seu acervo informatizado, conforme visualizado no Gráfico 1.

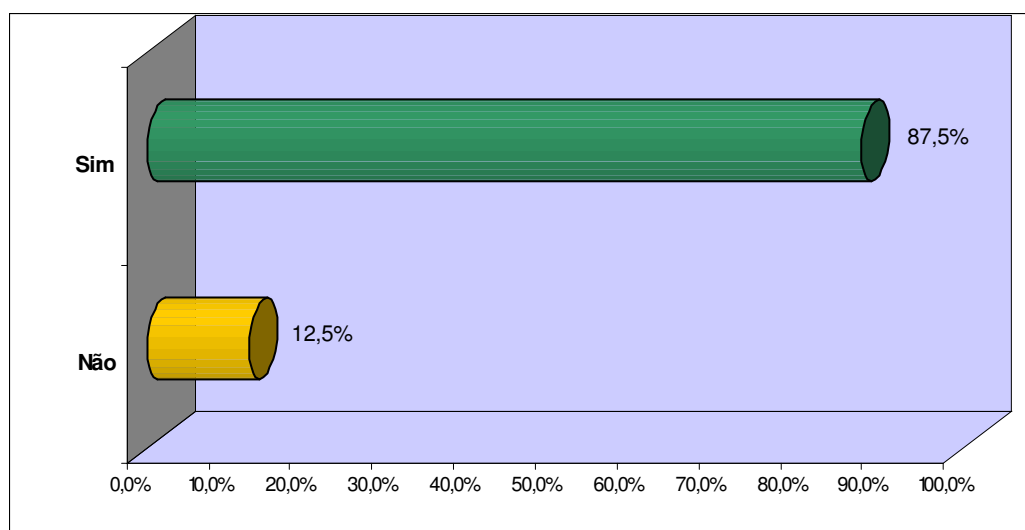


Gráfico 1: Acervo Informatizado

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A biblioteca da UECE tem seu acervo informatizado há dez anos pelo Sisbiblio (*software* gerado no departamento de informática da UECE), apresentando o *layout* de busca padrão dos *softwares* de automação. O acesso ao acervo da biblioteca é livre.

Figura 8: *Layout do software de automação Sisbiblio*
 Fonte: UECE (2010)

O CIAAB (Controle Informatizado de Atividades e Acervo de Bibliotecas) é o *software* de automação da biblioteca da UEMA há três anos. Não foi possível obter informações sobre o *software* na Internet.



Figura 9: *Layout do software de automação CIAAB*
 Fonte: UEMA (2010)

O SIB/UEPB encontra-se em fase de automação através do *software* SIABI, embora há seis meses, apresente uma informatização parcial, conforme explicação fornecida através do formulário:

“Nossa informatização é parcial e utilizamos, por enquanto, planilhas em excel. Na BC, o sistema de empréstimo domiciliar é também informatizado. Há um mês, a UEPB adquiriu sistema de automação (SIABI) e já foi iniciado o processo de catalogação/indexação” (B3).

Figura 10: *Layout do software de automação SIABI/UEPB*
 Fonte: UEPB (2010)

A biblioteca da UESPI encontra-se informatizada pelo JLib há sete anos. O *software* de automação JLib foi desenvolvido em linguagem *java*, interface *Web* utilizando *html* e *jsp*, e utiliza sistema gerenciador de banco de dados *PostgreSQL* (ou qualquer outro banco de dados relacional) e Servidor de Aplicação *JBoss*. O *software* atende ao padrão MARC e desempenha as funções básicas de catalogação, consultas via Internet, circulação, lembretes, *log* de operações, ajuda *on-line*. Durante o período da pesquisa, o acesso *on-line* ao *software* não estava disponível.

O “Sistema de Automação de Bibliotecas” é nome do *software* de automação de bibliotecas da UERN, informado através do formulário. No entanto, pelo nome informado, entende-se que o *software* é mais conhecido pela sigla SIABI, mas, a partir do acesso ao *site* da biblioteca e pelo conhecimento profissional, percebeu-se que o *layout* da consulta *on-line* não tem o *layout* do SIABI (Figura 10, por exemplo). Com base nessa dúvida, realizou-se contato com o SIABI, através do acesso remoto, que informou que a Biblioteca está em fase de migração de dados, e também enviou-se um *e-mail* para a biblioteca da UERN, que informou o seguinte: “a UERN está trocando de *software*, de SAB para o SIABI, mas ainda em fase inicial. Acredito que o processo só será concluído em 2011”.

Assim, a biblioteca da UERN está informatizada há 11 anos, mas por outro *software* e, encontra-se, atualmente, migrando seu acervo para o SIABI.

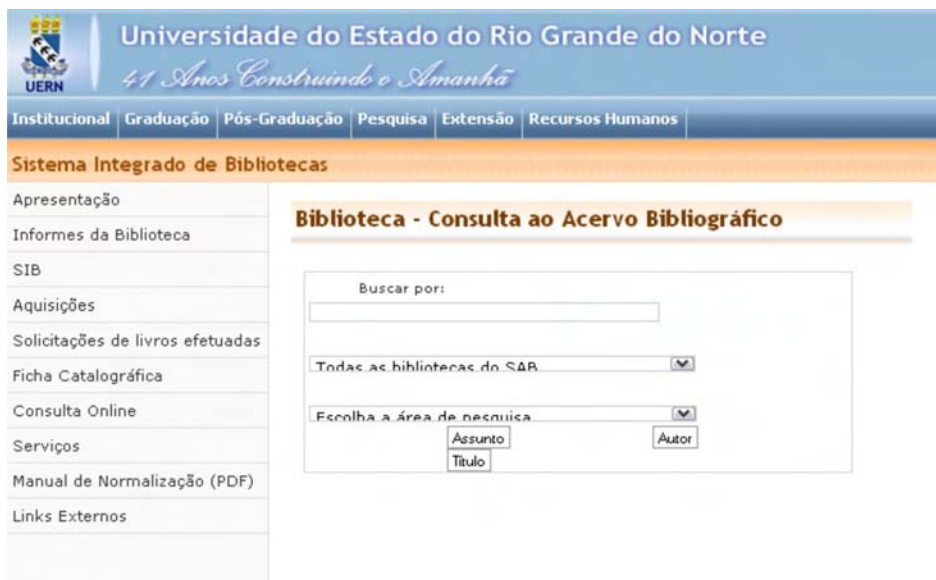


Figura 11: *Layout* do antigo *software* da biblioteca da UERN
Fonte: UERN (2010)

O SISB/UNEB é automatizado pelo *software* “Pergamum” há 10 anos. Esse *software* possibilita livre acesso ao acervo e permite aos usuários da biblioteca renovação e reserva *on-line* mediante inserção de matrícula e senha.



Figura 12: *Layout* do *software* de automação Pergamum – SISB/UNEB
Fonte: UNEB (2010)

A biblioteca de Alagoas tem seu acervo informatizado pelo *software* “Sistema Aula” há 2 anos e 9 meses. Pelo fato da biblioteca não possuir um *site*, não foi possível apresentar o *layout* do *software*.

O Atendimento Virtual realizado pelas bibliotecas envolve, basicamente, a utilização do correio eletrônico (*e-mail*), onde o usuário pode informar suas dúvidas e necessidades informacionais à Biblioteca. A reserva e renovação *on-line*, serviços realizados através do catálogo *on-line*, produto oriundo da informatização da biblioteca, também pode ser identificado com atendimento virtual ao usuário.

Desta forma, quatro das bibliotecas pesquisadas prestam atendimento virtual aos seus usuários: UECE, UEMA, UEPB e UNEB. As bibliotecas da UESPI, UERN, UNEAL e UPE não possuem esse serviço.

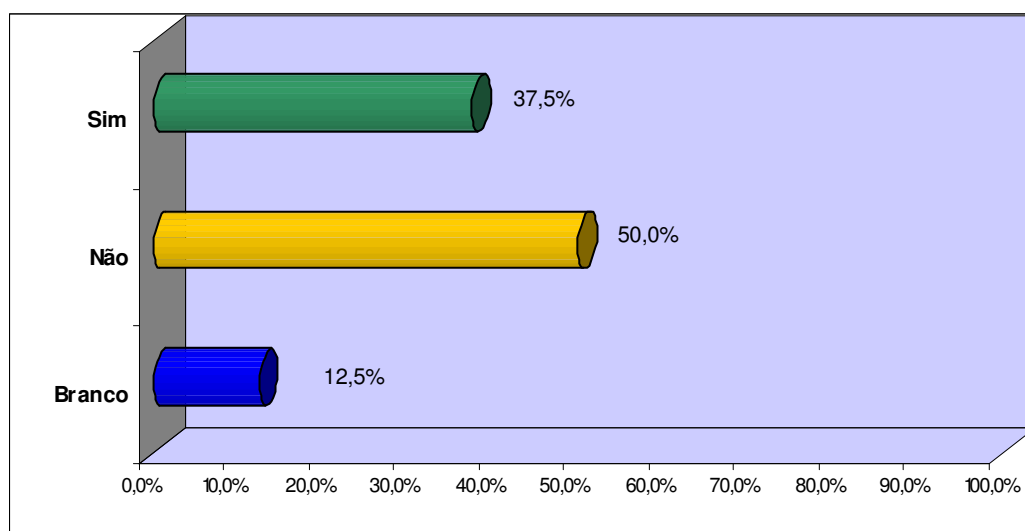


Gráfico 2: Atendimento Virtual
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A biblioteca da UECE dispõe o serviço de atendimento virtual há 12 meses através de *e-mail* e catálogo *on-line* para alunos (45%), professores (30%) e outros tipos de usuários (5%), como funcionários e alunos de outras IES.

A biblioteca do Maranhão informa que há 3 anos disponibiliza atendimento virtual aos seus usuários, por meio do catálogo *on-line*, *e-mail* e o *link* “Fale Conosco”.

Há 18 meses a biblioteca da UEPB disponibiliza atendimento virtual para alunos (91%), professores (6%) e funcionários técnico-administrativos (3%). Esse atendimento acontece por *e-mail* e catálogo *on-line*, e, de forma mais específica, conforme a afirmação:

“Considerando as atividades do Setor de Clínica de Trabalho Acadêmico (SeCTA), as bibliotecárias organizam as fontes de informações digitais, que são acumuladas por meio das solicitações dos usuários, e gerenciam padrões de envio” (B3).

Com relação ao serviço de elaboração de ficha catalográfica *on-line*, todas as bibliotecas responderam que oferecem esse serviço. No entanto, a biblioteca da UECE, da UEMA e da UESPI não mostram nenhuma opção ou *link* em seus *sites*; e as bibliotecas da UNEAL e da UPE não possuem um *site* para disponibilizar *on-line* o serviço de elaboração da ficha catalográfica.

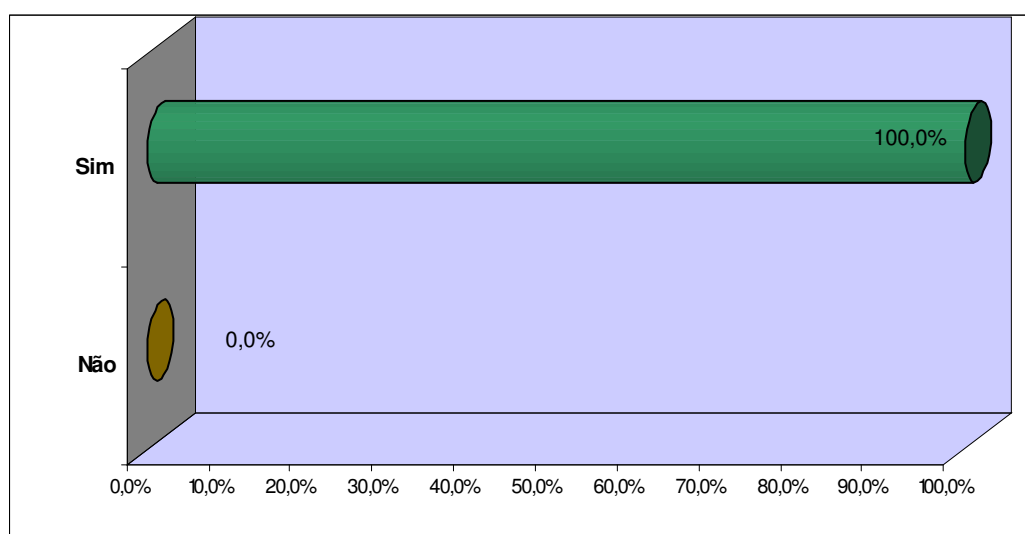


Gráfico 3: Ficha Catalográfica

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Solicitou-se que as bibliotecas informassem dados referentes ao tempo que o serviço de elaboração de ficha catalográfica é prestado e os tipos de usuários que o utilizam. As respostas obtidas podem ser visualizadas no quadro que segue:

ELABORAÇÃO DE FICHA CATALOGRÁFICA		
Universidade	Tempo	Público
UECE	12 meses	100% alunos 2% professores 5% outros
UEMA	3 anos	Sem resposta
UEPB	01 ano	94% alunos 3% professores 3% editora universitária
UESPI	01 ano	100% alunos
UERN	06 anos	98% alunos 2% Professores
UNEAL	04 anos	40% Alunos 4% Professores
UPE	05 anos	95% de alunos 3% de professores 2% alunos de outras IES
UNEB	01	Sem resposta

Quadro 4: Serviço de elaboração de fichas catalográficas: tempo e público
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A biblioteca da UEPB apresenta duas formas para solicitar a ficha catalográfica: presencial e *on-line*. Na forma presencial, o usuário dirige-se à Biblioteca e solicita a elaboração da ficha, que é elaborada no mesmo momento. Para a solicitação *on-line* necessita que o usuário acesse a página da biblioteca e preencha um formulário eletrônico, Figura 13. Em um prazo de 48h, recebe a ficha catalográfica pelo *e-mail*.

The image shows a web-based form for requesting a catalog card from the UEPB (Universidade Estadual de Paraíba) Sistema Integrado de Bibliotecas. The form is titled 'Biblioteca Central Sistema Integrado de Bibliotecas'. It features a sidebar on the left with navigation links such as 'Início', 'Sobre o SISB', 'Sobre o SIC', 'Serviços', 'Normas do SISB', 'Política de Coleções', 'Plano Estratégico', 'Editais', 'Download', and 'Contatos'. The main form area contains several input fields and dropdown menus: 'AUTOR:', 'TÍTULO:', 'LOCAL:', 'DATA:', 'ILUSTRACAO:' (with radio buttons for 'SIS', 'ABC', 'Não possui', 'Colorido', and 'Preto e Branco'), 'TIPO DE ILUSTRACAO:', 'TIPO DE TRABALHO:', 'CENTRO', 'CURSO', 'GRAU', 'ORIENTADOR', 'TÍTULO ORIENTADOR', 'DEPARTAMENTO', 'CO-ORIENTADOR (1)', 'TÍTULO ORIENTADOR', 'DEPARTAMENTO', 'CO-ORIENTADOR (2)', 'TÍTULO ORIENTADOR', 'DEPARTAMENTO', 'COLABORADOR (1)', 'COLABORADOR (2)', 'PALAVRAS-CHAVE', 'EMAIL PARA CONTATO', and 'ANEXO'. There is an 'Anexo...' button next to the 'ANEXO' field. A small text box provides instructions: '1. Tamanho máximo: 2MB; 2. O anexo do trabalho deverá conter pelo menos os pré-índices (capa, folha de rosto, resumo, sumário); 3. Preste atenção apenas uma vez, dependendo do tamanho do arquivo pode demorar um pouco.' The footer includes logos for SCA, Domínio Público, Biblioteca Estadual de Ciências e Letras, CAPEB, and IBICT, along with the address: Av. Baraúna, 351, Campus Universitário - Bodocópi - Campina Grande - Brasil, CEP 58.109-751.

Figura 13: Formulário *on-line* de solicitação de ficha catalográfica (UEPB)
Fonte: UEPB (2010)

Na biblioteca da UERN, o usuário que solicita a ficha catalográfica pela Internet deve enviar a capa, folha de rosto, sumário, resumo (com palavras-chave e o número da última página da monografia, dissertação ou tese, para o *e-mail* indicado). O prazo de envio da ficha elaborada para o *e-mail* do usuário corresponde a cinco dias úteis.

O SISB/UNEB dispõe, há um ano, de *download* de formulários (Anexo D) necessários para solicitar a ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos e livros, indicando a necessidade de anexar arquivo com sumário e introdução do trabalho. O formulário deve ser, devidamente, preenchido e enviado em formato *pdf*.

Duas bibliotecas, UEMA e UPE, disponibilizam o serviço de sumário corrente, quatro bibliotecas, UEPB, UESPI, UERN e UNEAL, não o disponibilizam e duas bibliotecas, UECE e UNEB, deixaram essa opção em branco, Gráfico 4.

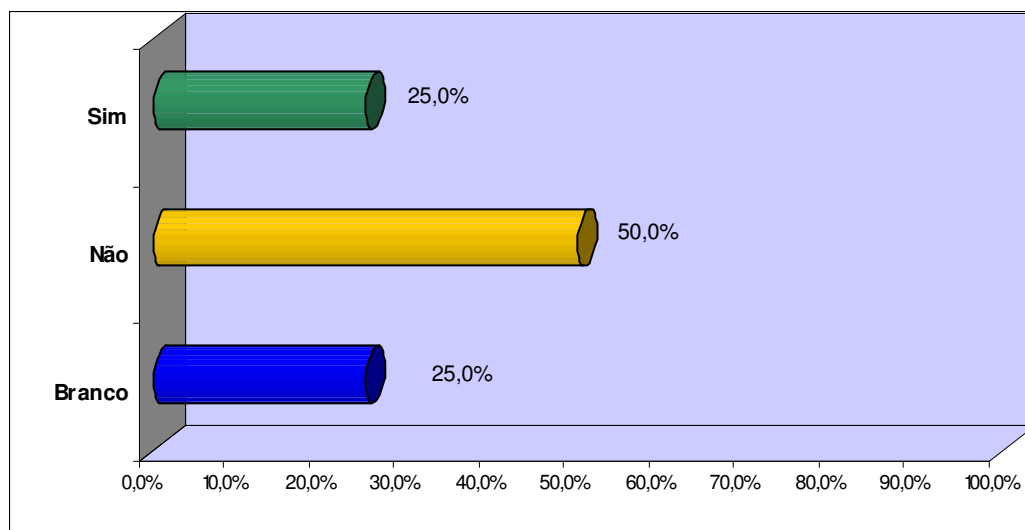


Gráfico 4: Sumário Corrente
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A UPE disponibiliza serviço de sumário corrente para alunos (98%) e professores (2%). Sobre esse serviço, a biblioteca da UEPB, faz o seguinte comentário:

“Não temos o serviço de sumário corrente de periódicos. Contudo, para não deixarmos o usuário sem informação acerca do que chegou nas bibliotecas, realizamos o seguinte procedimento: o Setor de Periódicos da BC recebe os títulos/fascículos, sejam por doação ou compra, seleciona para as demais bibliotecas e elabora a listagem de envio. Estas remessas devem ser depositadas em lugar apropriado nas bibliotecas setoriais e a listagem [cópia] fixada no mural, informando aos usuários os periódicos que chegaram. Na BC, os periódicos que ficam nela, os seus sumários são fotocopiados e postos em pasta para consultas dos usuários” (B3).

O catálogo *on-line* é um subproduto do *software* de automação que permite uma busca e recuperação informacional dinâmica e versátil. Conforme explicitado, das sete bibliotecas analisadas, duas não tem o acervo informatizado e, com isso, não possuem um catálogo *on-line*, Gráfico 5.

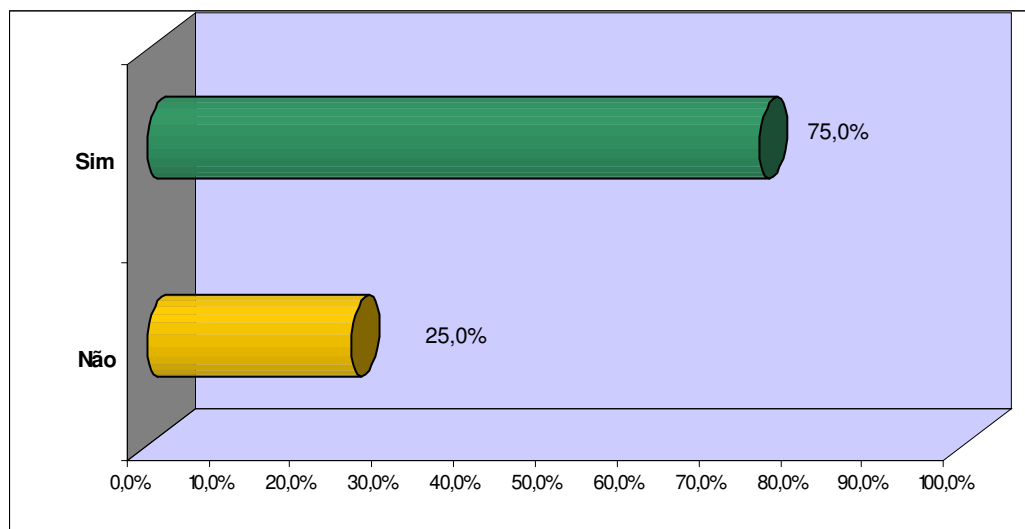


Gráfico 5: Catálogo *On-line*

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A apresentação da biblioteca é um serviço disponibilizado pela UECE, UEMA, UEPB, UERN e UNEB, o que não acontece com as bibliotecas da UESPI, da UNEAL e da UPE, Gráfico 6.

Pelo acesso aos *sites*, verificou-se que a apresentação da biblioteca é realizada *in loco*, não havendo disponibilização de vídeos ou fotos da biblioteca nos *sites*, com exceção da biblioteca da UEMA, que apresenta uma foto da área de leitura e uma foto do acervo, disponibilizadas pelo *link* “Galeria de Fotos”.

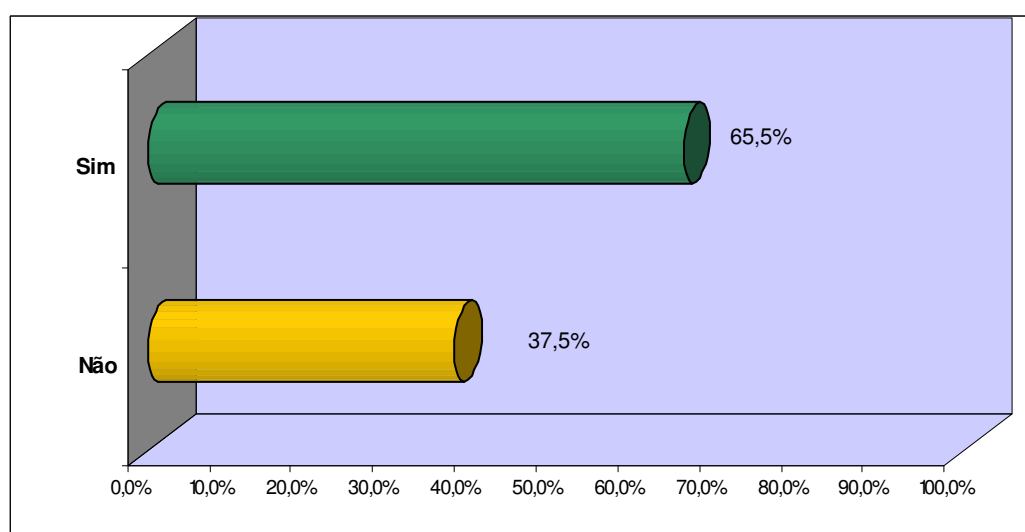


Gráfico 6: Apresentação da Biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A solicitação de informações sobre o tempo que o serviço de apresentação da biblioteca está disponibilizado e qual tipo de usuários o solicita, está disposta no Quadro 5, a seguir.

APRESENTAÇÃO DA BIBLIOTECA		
Universidade	Tempo	Público
UECE	Semestralmente	75% alunos 20% professores 5% outros
UEMA	3 anos	Sem resposta
UEPB	02 anos	5% alunos
UERN	05 anos	90% alunos 8% Professores 2% Funcionários
UNEAL	04 anos	40% Alunos 4% Professores
UNEB	Sem resposta	98% alunos 1% Professores 1% Funcionários

Quadro 5: Serviço de apresentação da biblioteca: tempo e público
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A biblioteca da UEPB disponibiliza o serviço de apresentação de biblioteca, mas faz uma observação quanto ao seu uso:

“Embora o serviço tenha sido amplamente divulgado na instituição, não temos conseguido que as visitas se realizassem. Ao longo desses 2 anos, apenas 3 turmas estiveram presentes em visitas dirigidas” (B3).

Os serviços apresentados, até o momento, denominam-se como típicos (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006), no entanto, com informações obtidas através de formulários e do acesso aos sítios eletrônicos das bibliotecas pesquisadas identificaram-se outros serviços oferecidos pelas bibliotecas da UEPB, da UERN e da UPE (37,5%). Os serviços identificados através da biblioteca da UEPB são os seguintes:

- a) Listagem dos últimos livros adquiridos pelo SIB;
- b) Disponibilização de *links* dos periódicos de acesso livre;
- c) Tutoriais sobre aquisição de livros pela UEPB;
- d) Manuais sobre conservação e preservação de livros;
- e) Normalização de livros editados pela Editora Universitária UEPB;

- f) Orientação aos usuários sobre as normas da ABNT, referente a informação e documentação;
- g) Serviço de Comutação Bibliográfica: COMUT e SCAD;
- h) Disponibilização de documentos do SIB: Política de Desenvolvimento de Coleções e o Plano de Ação Estratégica;
- i) Endereços físicos, eletrônicos e telefones das bibliotecas que compõem o SIB.

A biblioteca da UERN apresentou “Informações sobre aquisição de livros *on-line*” como outro serviço utilizado há um ano por alunos (55%), professores (40%) e funcionários (5%).

A biblioteca da UPE apresentou a Comutação Bibliográfica como outro serviço, realizado há cinco anos, tendo como usuários, alunos (60%), professores (35%) e alunos de outras IES (5%).

Pelo acesso aos *sites* das bibliotecas, identificaram-se outros serviços, tanto das bibliotecas que responderam a questão, quanto das que não responderam.

Com o acesso aos *sites* pretendeu-se correlacionar os serviços prestados pelas bibliotecas da UEPB, UNEB, UERN, UEMA e UESPI com os serviços informacionais identificados na literatura. As bibliotecas da UNEAL e da UPE não foram analisadas, pois não possuem sítios eletrônicos.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS						
SERVIÇOS	BIBLIOTECAS					
	UEPB	UNEB	UECE	UEMA	UERN	UESPI
FAQ	-	X	-	-	-	-
DSI eletrônico	X	X	-	X	-	-
Referência Chat	-	-	X	-	-	-
Tutorial	X	X	X	X	X	X
E-mail	X	X	X	X	X	X
Rede Social	-	X	-	-	-	-
Visita Virtual	-	-	-	X	-	-
Bases de Dados	X	X	X	X	X	
Comutação Bibliográfica	X	X	X	X		
Últimas aquisições		X		X	X	
Formação do Usuário	X	X	-	-	X	-

Quadro 6: Serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Na reunião dos serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas e os serviços informacionais encontrados na literatura, foram encontrados termos diferentes, mas que, com a definição fornecida, torna-se possível perceber que trata-se, unicamente, de adoção de termos sem padronização entre as bibliotecas.

Assim, de acordo com o Quadro 6, pode-se fazer algumas observações:

- a) **FAQ**, ou **pergunta-resposta**, é um serviço simples, mas disponibilizado apenas por uma biblioteca.
- b) **DSI eletrônico**, ou **levantamento bibliográfico**, é um serviço oferecido por três das bibliotecas.
- c) **Referência Chat** é um serviço oferecido apenas por uma biblioteca, mas trata-se de um *link* para “Mecanismo *On-line* para Referências”, que elabora todos os tipos de referências e suas citações no texto, a partir da inserção dos dados.
- d) **Tutorial**, **instruções**, **manuais** ou **acesso remoto**, disponibiliza informações que orientam o usuário quanto a configuração, uso ou aplicação de determinados produtos ou serviços disponibilizados pelas bibliotecas. Esse serviço de orientação é bastante utilizado por todas as bibliotecas.
- e) **E-mail** é disponibilizado por todas as bibliotecas, de forma geral, e, em alguns casos, também pelos setores das bibliotecas.
- f) **Rede social** é um serviço utilizado apenas por uma biblioteca: o *Moodle* é um ambiente virtual de aprendizagem do SISB/UNEB. Observou-se que algumas bibliotecas apenas indicam comunidades, *Blog* etc., mas não fazem uso dessas ferramentas.
- g) **Visita virtual** é um serviço utilizado apenas por uma biblioteca, através da disponibilização de duas fotos que mostra o acervo e área de leitura.
- h) **Periódicos on-line** ou bases de dados *on-line* são bases que dispõem livremente seus conteúdos, tais como: Portal de Periódicos da CAPES, BDTD, periódicos eletrônicos, *Scielo*, *Scifinder Scholar* etc. Das seis bibliotecas, cinco disponibilizam *links* para acesso em, pelo menos, uma dessas bases.

- i) **Comutação bibliográfica** é um serviço disponibilizado por quatro bibliotecas.
- j) As **últimas aquisições** é um serviço que alerta o usuário sobre os últimos livros e periódicos adquiridos pela biblioteca. Esse serviço é disponibilizado por três bibliotecas.
- k) **Formação do Usuário**, ou **orientação bibliográfica**, constitui em um serviço que orienta o usuário sobre setores e serviços da biblioteca. Apenas duas bibliotecas afirmam dispor desse serviço.

Sobre os serviços apresentados, pode-se observar, no entanto, que poucos são disponibilizados totalmente *on-line*, havendo, na maior parte das vezes, uma divulgação do serviço ao usuário ou parte do serviço de forma *on-line*.

Observa-se também que há serviços disponibilizados por bibliotecas, mas que não foram identificados na literatura como, por exemplo, um tradutor *on-line*, que traduz palavras para diversos idiomas, e eventos, é um serviço de disseminação seletiva de informação, que divulga, aos seus usuários, informações sobre congressos, simpósios, encontros e demais atividades acadêmicas, tanto a nível de graduação quanto de pós-graduação.

Ao final do formulário, disponibilizou-se um espaço para que as bibliotecas emitissem opiniões referentes aos serviços *on-line* nas bibliotecas universitárias. As informações obtidas variam em três pontos:

- a) Explicação sobre a importância da disponibilização dos serviços *on-line* nas bibliotecas e na agilidade que proporcionam aos usuários e aos bibliotecários:

“De muita valia, pois os serviços de fácil acesso e rapidez para os consulentes e mesmo para nós bibliotecários tirarmos dúvidas e repassá-los” (B1).

*“Através dos serviços *on-line* disponíveis nas bibliotecas universitárias é possível o usuário obter informações, serviços oferecidos sem ter que se dirigir as bibliotecas” (B2)*

“O serviço on-line nas bibliotecas universitárias apresenta-se como ferramenta básica e indispensável na prestação de serviços da biblioteca. Através do mesmo é possível maximizar recursos bibliográficos, humanos e financeiros, poupar tempo, diminuir distâncias e agiliza a disponibilidade da informação” (B4).

- b) Investimento nas bibliotecas estaduais, demonstrando tanto o apoio que algumas recebem, quanto as bibliotecas que tem problemas nesse campo:

“De um modo geral, acredito que as bibliotecas [...], têm que melhorar muito. Agora, nesta instituição, grandes passos foram dados em relação às bibliotecas, pois o apoio da administração geral é incondicional nesse aspecto. Adquirimos sistema de automação [e serviços agregados, como o de Alerta, entre outros] que iniciou suas atividades em jan./2010, bem como sistema anti-furto (antenas, fitilhos, magnetizadores e desmagnetizadores). Foram comprados estantes personalizadas, bibliocantos, caixas bibliográficas, balcões apropriadas para atendimento ao usuário, guarda-volume e cabines de estudo individualizado. Todos, produtos caros, que visam a atender com qualidade os usuários da UEPB”. (B3)

“Considero ainda aquém das necessidades de nossos usuários, principalmente nas estaduais onde os recursos nas bibliotecas é menor e visto como custo e não como investimento para uma melhor formação profissional [...]”. (B5)

“Me referindo a esta biblioteca, fica claro que ainda não possuímos serviços on-line, o descaso referente a este serviço é evidente. Na verdade não possuímos atividades básicas de uma biblioteca dita universitária. Há 4 anos nesta instituição, nunca foi presenciado por mim, nenhuma compra de qualquer material bibliográfico. Não possuímos internet disponível ao usuário, entre outras coisas. Desta forma devemos viabilizar políticas de incentivo as bibliotecas estaduais, visando um melhor conhecimento contínuo”. (B6)

- c) Necessidade de melhores serviços, oriundos de uma preocupação por parte dos profissionais em disponibilizar melhores e novos serviços aos seus usuários. Essa percepção consiste, sabidamente, em um primeiro

passo para que mudanças necessárias ocorram para melhorar a conjuntura das bibliotecas estaduais universitárias:

“As bibliotecas universitárias deveriam no mínimo fornecer chat tira-dúvidas (bibliotecário), catálogo, renovação e reserva on-line”. (B5)

“Os serviços on-line em bibliotecas universitárias geralmente restringe-se aos serviços de automação, que muito facilita a vida do usuário. No entanto há outros recursos que poderiam ser explorados, pois nem só de catálogo on-line vivem as bibliotecas. Alguns serviços como o de comutação bibliográfica é pouco divulgado entre os acadêmicos”. (B7)

7.2 USO DOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB PELOS MESTRANDOS DO MCTA

Como forma de obter informações sobre os serviços disponibilizados através do *site* da Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba, enviou-se questionário aos alunos do Mestrado em Ciência e Tecnologia Ambiental. Em virtude do recesso nos meses de dezembro/2009 e janeiro/2010, encaminhou-se o questionário, primeiramente por *e-mail*, conjuntamente com um prévio contato por telefone. A partir do mês de fevereiro, com a volta às aulas, aplicou-se o questionário pessoalmente.

Grande parte dos mestrandos apresentou justificativas para não responder ao questionário, principalmente, quando houve o contato por telefone e pessoalmente. Durante a aplicação do questionário, percebeu-se que, um número significativo dos mestrandos, não demonstrava conhecer o *site* da BC/UEPB.

Através de uma abordagem para que respondesse o questionário, houve um mestrando, em particular, que, primeiramente, recusou participar da pesquisa alegando não conhecer o *site* da BC/UEPB, seguido de uma curiosidade em conhecê-lo e logo após breve navegação, o mestrando declarou que o *site* não atendia suas necessidades acadêmicas.

A cada contato com os mestrandos, identificaram-se outras justificativas:

“Eu não acesso o site, pois desde que procurava a Biblioteca Central [fisicamente] nunca encontrei o que precisava e os setores estavam sempre fechados”.

“O que mais procuro é o Portal CAPES e agora que a biblioteca da UEPB tem algumas bases... prefiro ir à biblioteca da UFCG”.

“Eu nunca acessei o site da biblioteca, não tenho como responder seu questionário”.

“Eu vi o questionário, mas pensei que fosse vírus. De qualquer forma, nunca entrei no site da biblioteca.”

Após essas declarações, solicitou-se, então, que respondessem apenas a primeira parte do questionário, referente a obtenção de informações que pudessem formar o perfil do usuário. Essa prática foi adotada durante quase toda a aplicação do questionário.

7.2.1 Perfil do usuário

Pela pesquisa tratar de serviços informacionais disponibilizados pelas bibliotecas universitárias estaduais via *Web*, torna-se bastante relevante a identificação do perfil do usuário, com vistas a conhecer sua desenvoltura sobre navegação na Internet e recursos informacionais mais utilizados atualmente. Conhecer sua clientela é o primeiro passo para uma organização atuar de forma efetiva no mercado e fornecer produtos e serviços que supram as necessidades reais de seu público, e deixando-os satisfeitos.

De acordo com os dados coletados, verifica-se que grande parte dos usuários pesquisados é formada pelo sexo feminino (73,8%). O sexo masculino representa 26,2% dos usuários (Gráfico 7). A proporção de mulheres é cada vez mais representativa nas pesquisas em geral, indicando

uma atuação relevante das mulheres em grande parte dos segmentos da sociedade.

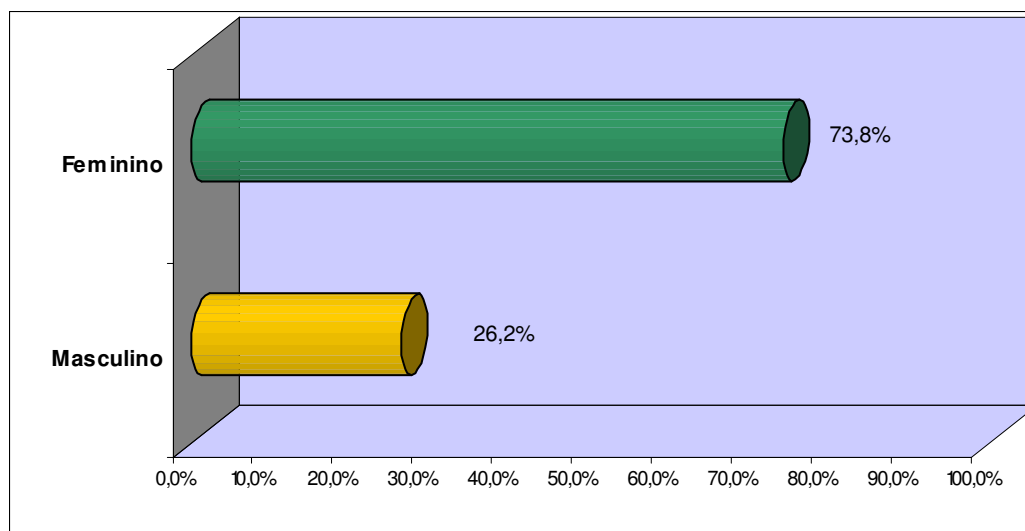


Gráfico 7: Sexo dos usuários
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Em relação a faixa etária, apenas duas faixas de idade foram identificadas pela pesquisa, 20 a 30 anos (71,4%), e 31 a 40 anos, correspondendo a porcentagem de 28,6%. Essa porcentagem pode indicar que os jovens estão buscando cursos de pós-graduação, confirmando a tendência pela educação continuada e, provavelmente, após a conclusão do curso de graduação.

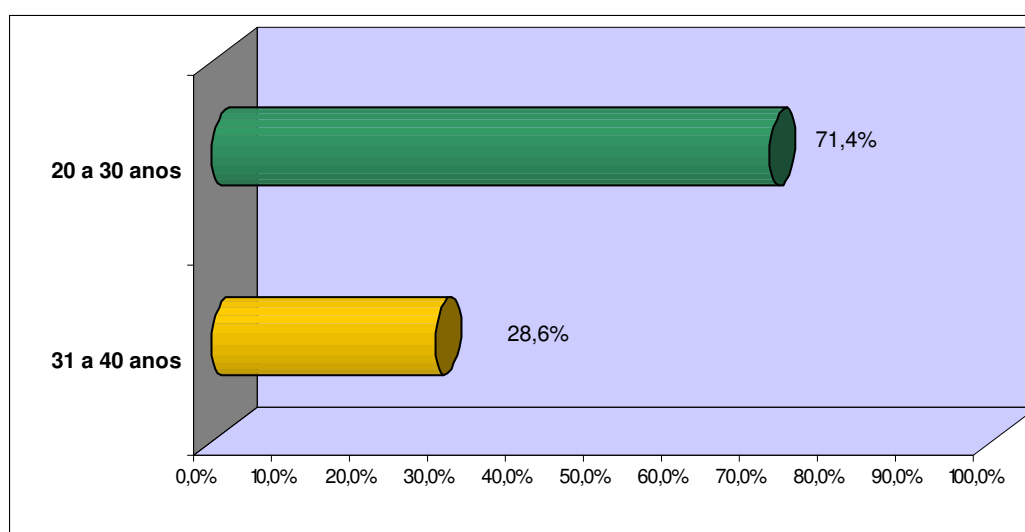


Gráfico 8: Faixa etária dos usuários
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Sobre o tempo que utiliza a Internet, 83,3% dos usuários responderam que navegam há mais de quatro anos, 9,52% navegam entre três a quatro anos e, somente, 7,1% responderam que utilizam a Internet em período de dois a três anos. Através desses dados, pode-se afirmar que o uso da Internet já é uma realidade informacional na vida dos usuários, possivelmente desde a graduação. Com as iniciativas relevantes na área informacional e educacional, a estimativa é que essa porcentagem torne-se cada vez mais significativa.

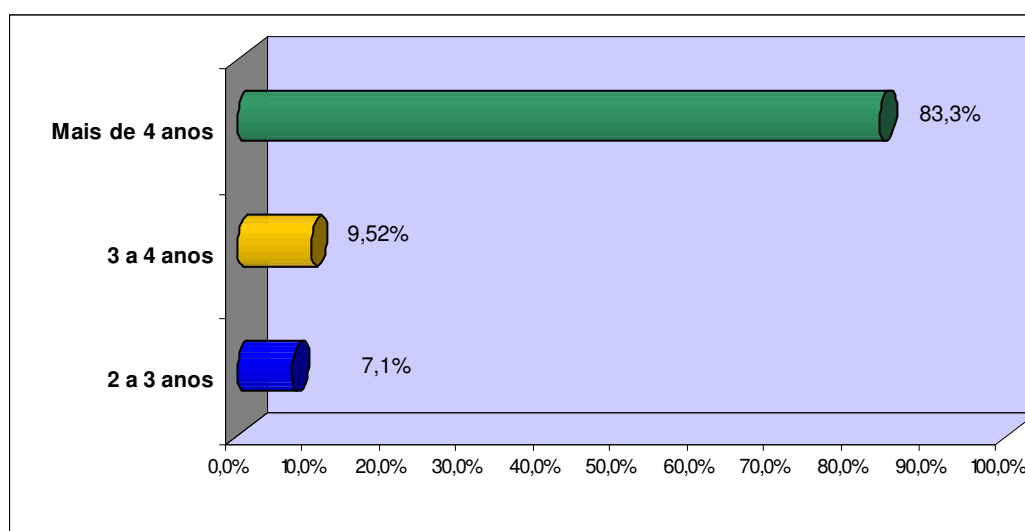


Gráfico 9: Tempo de utilização da Internet
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

O computador constitui, atualmente, um instrumento básico que dinamiza diversas atividades em vários segmentos da sociedade e, quando estão em rede, torna acessível inúmeras facilidades e recursos, como acesso às informações, comunicação interpessoal, realização de negócios etc.

Assim, perguntou-se aos usuários sobre o uso da Internet e apresentaram-se as seguintes alternativas: casa, universidade, trabalho, *Lan House* etc.

O acesso a Internet é realizado pela maior parte dos usuários através de casa (88,1%), demonstrando que os usuários possuem computador e acesso à Internet em seus domicílios.

A UEPB aparece como o segundo local de acesso dentre os usuários pesquisados, apresentando também um percentual bastante significativo

(83,3%). Nesse caso, registra-se que o MCTA dispõe de um laboratório de informática exclusivo para os alunos de Mestrado da UEPB, além dos computadores disponíveis nos centros, na Biblioteca Central e nas bibliotecas setoriais distribuídas em bairros da cidade de Campina Grande, acessível para todos os usuários da UEPB.

O acesso à Internet em local de trabalho representa 52,4%, indicando, além do percentual relevante, que grande parte dos mestrandos exerce, também, atividade profissional juntamente com os estudos.

A *Lan House* é um estabelecimento comercial, onde as pessoas utilizam um computador com acesso à Internet, mediante pagamento. Essa atividade ainda se mostra relevante, como se pode confirmar através dos 21,4% dos mestrandos informantes desta pesquisa.

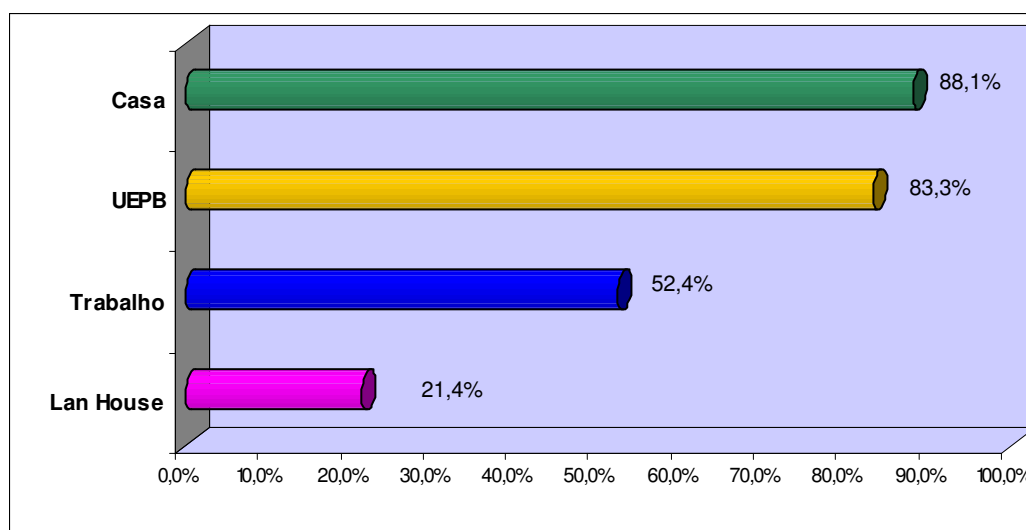


Gráfico 10: Local de acesso à Internet
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Solicitou-se informações sobre o número de horas por semana que os usuários navegam na Internet.

Com o Movimento de Acesso Livre, a Internet torna-se ferramenta fundamental para realizar atividades acadêmicas, acessar artigos científicos disponibilizados pelos periódicos *on-line* de acesso gratuito, dissertações e teses disponíveis pelas Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações e acessar as bases de dados disponibilizadas via Internet. Assim, com um grande

número, cada vez maior, de informação científica disponível em rede, os usuários tendem a passar mais tempo navegando na Internet.

Dessa forma, a maioria dos usuários fica mais de 10h no computador (35,3%), seguido dos períodos 5 a 10h (29,4%) e 2 a 5h (26,5%). Apenas 8,8% responderam que ficam menos de 2h no computador, por semana.

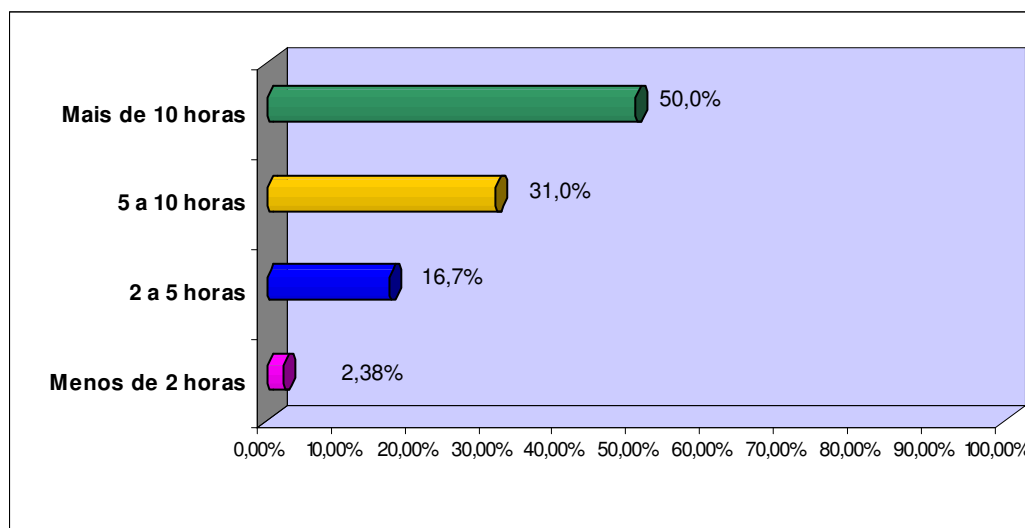


Gráfico 11: Horas semanais de acesso à Internet
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

O endereço eletrônico, o *e-mail*, é o recurso informacional que permite a comunicação entre pessoas, grupos, organizações etc. possibilitando novos relacionamentos, sejam profissionais ou pessoais. Assim, o *e-mail* é o recurso informacional mais utilizado pelos usuários, na Internet (97,6%).

A pesquisa em *Sites* de Busca é um recurso que auxilia a localização de informações através de *links* referenciais e é utilizado por 92,9% dos usuários pesquisados.

A leitura de Jornais e Revistas pela Internet é realizada por 45,2% dos usuários, evidenciando a disseminação da informação em meio eletrônico, enquanto os *Sites* de Relacionamento e *Sites* de Compras são utilizados por 42,9% dos usuários, respectivamente. A participação em *Chat* (21,4%) e em Listas de Discussão (14,3%) são recursos, também, utilizados pelos usuários. O Portal de Periódicos da CAPES é identificado como Outros Recursos Informacionais utilizados por 4,76% que os usuários.

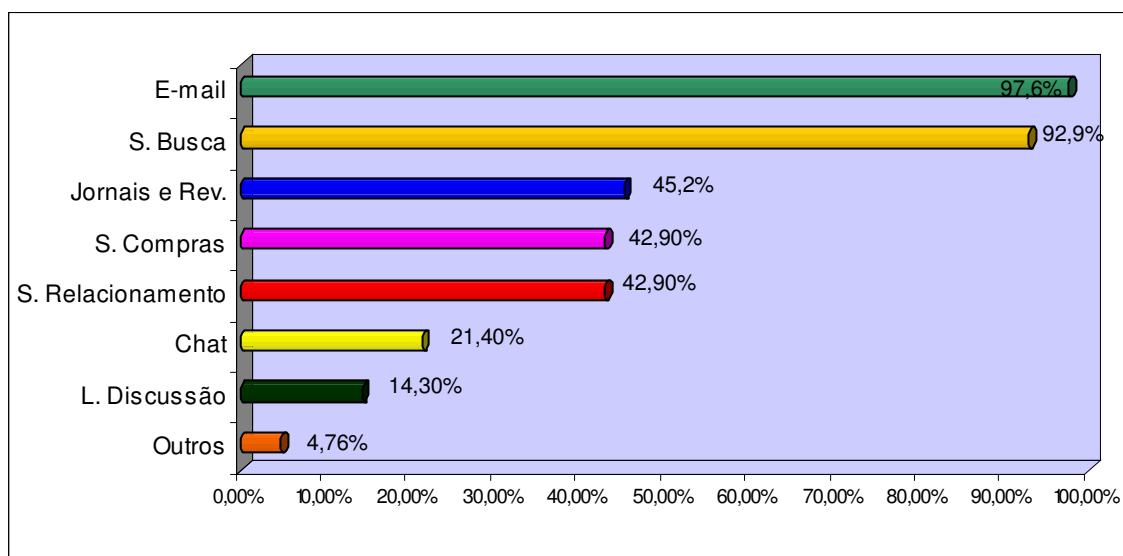


Gráfico 12: Recursos Informativos utilizados pelos usuários
 Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Com relação ao uso dos recursos informativos, 35,7% dos usuários se consideram Muito Experiente. Pouco Experiente foi a opção indicada por 33,3% dos usuários, justificada pelo usuário M17, da seguinte forma:

“Eu utilizo os recursos informativos on-line com frequência, mas não me considero experiente, pois sempre existe novidades chegando na Web e sempre há coisas novas para conhecer”.

Obteve-se a porcentagem de 23,8% para os usuários que se consideram Experientes nos recursos informativos, justificada por um usuário: “Tenho certa facilidade na busca por assuntos que me interessam” (M16). Por outro lado, apenas 7,14% informaram que se consideram Iniciantes no uso dos recursos informativos.

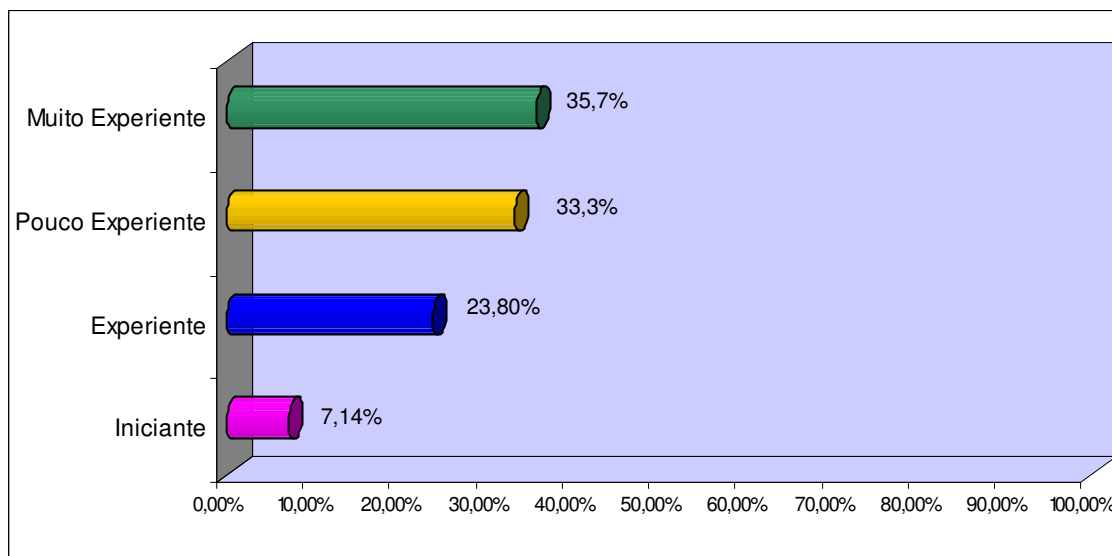


Gráfico 13: Experiência dos usuários com os recursos informacionais
 Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

A primeira parte do questionário objetivou obter dados que pudessem formar o perfil do usuário, com vistas a conhecer sua desenvoltura com o computador e com a utilização dos recursos da Internet para produzir informação e conhecimento que supra com suas necessidades informacionais mais diversas.

Assim, com as informações coletadas, obtém-se o seguinte perfil do usuário: **Os usuários são mulheres com faixa etária de 20 a 30 anos, que utilizam a Internet há mais de quatro anos, principalmente, de casa e navegam mais de 10 horas por semana. O e-mail é o recurso informacional mais utilizado e se consideram Muito Experiente com relação ao uso dos recursos informacionais em geral.**

De acordo com o perfil apresentado, pode-se afirmar que os usuários possuem um preparo básico para interagir com os recursos informacionais *on-line*, o que supõe um uso efetivo dos serviços informacionais disponíveis via *Web* pelo *site* da BC/UEPB.

7.2.2 Uso dos serviços informacionais via Web

Sobre o uso dos serviços via *Web*, que constitui a segunda parte do questionário, faz-se necessário informar certas particularidades para melhor compreensão das respostas e das percentagens apresentadas neste item:

Conforme registrado anteriormente, dos 42 usuários abordados, 38,1% não responderam a segunda parte do questionário por desconhecimento do *site*. Portanto, a análise do perfil se pauta nos 42 usuários e esta parte 61,9% desse universo.

Sobre a frequência de acesso ao *site* da BC/UEPB, grande parte dos usuários respondeu que Raramente navega no *site* (16,7%). As opções Uma vez por semana, Mais de uma vez por semana, Uma vez por quinzena, Uma vez por mês, obtiveram porcentagem igual (9,52%). A opção Diariamente foi indicada apenas por 7,14%.

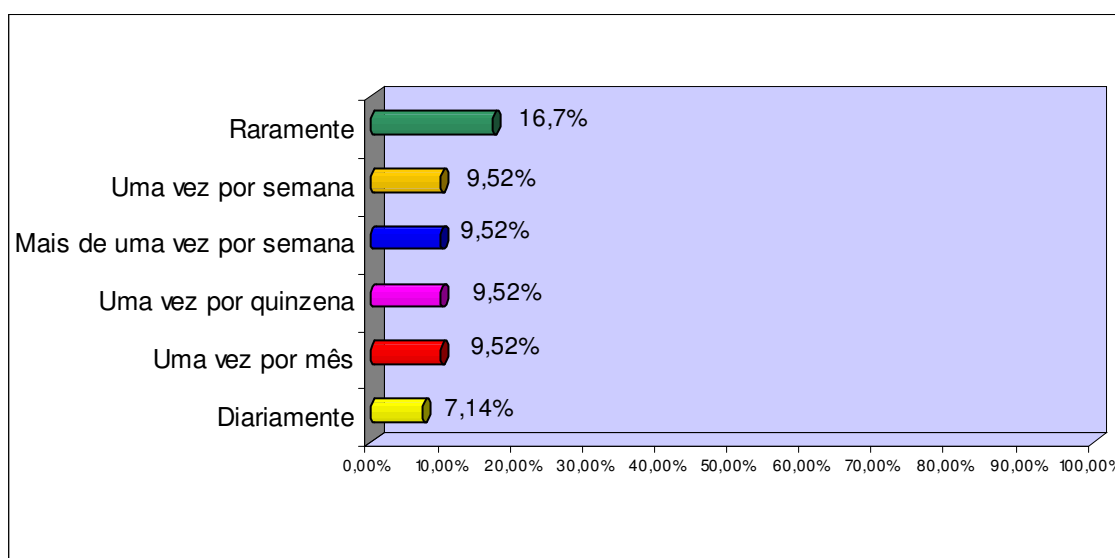


Gráfico 14: Frequência de acesso ao *site* da BC/UEPB
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Com esses dados, é possível afirmar que o acesso ao *site* da BC/UEPB não é uma atividade cotidiana dos usuários, o que já se esperava pelas justificativas em não participar da pesquisa e para ratificar essa situação tem-se a afirmação que segue:

“Na verdade não sei utilizar este site e quando preciso de algum livro, monografia ou fazer ficha a catalográfica, prefiro ir pessoalmente até a biblioteca, pois – por exemplo, a ficha catalográfica demora até 24h para ser feita por Internet e pessoalmente é feita na hora” (M26).

Questionou-se aos usuários sobre os locais que acessam o *site* da BC/UEPB. Por se tratar de uma pergunta aberta, pouquíssimas respostas foram obtidas, conforme exposto no Gráfico 15.

O local de Trabalho sobressaiu-se como principal ponto de acesso ao *site* (19%), seguido da Casa (16,7%). A biblioteca e a UEPB obtiveram a mesma percentagem, 11,9%, enquanto a *Lan House* apenas 2,38%.

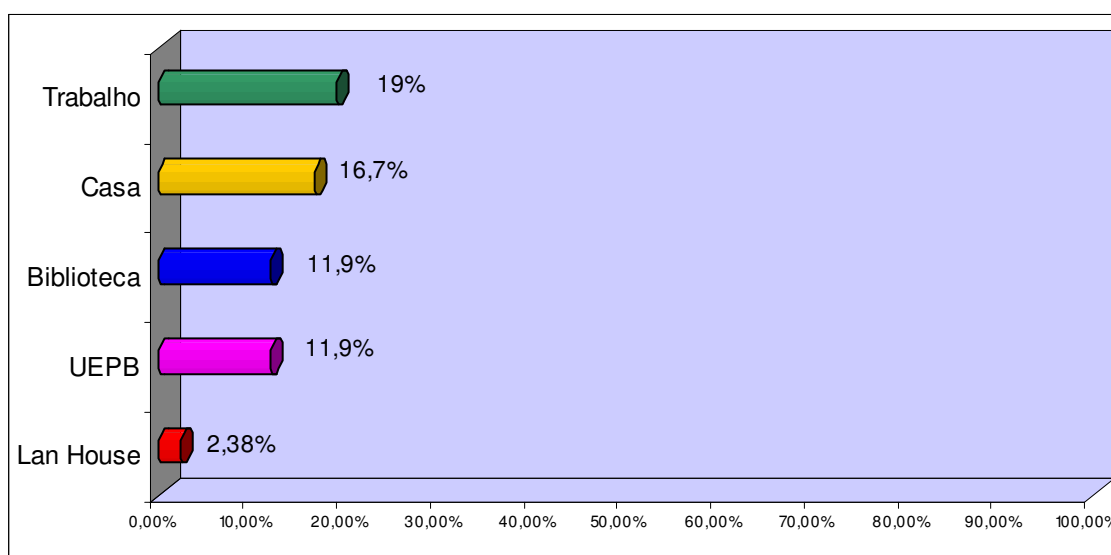


Gráfico 15: Local de acesso ao *site* da BC/UEPB
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Os dados do Gráfico 15 apresentam-se contrários aos resultados obtidos no perfil do usuário, quando perguntou-se sobre o local de acesso à Internet e demonstrado no Gráfico 10. Esperava-se resultado parecido, principalmente, pela pergunta tratar, especificamente, do acesso ao *site* da BC/UEPB. Mas, como foi comentado acima, essa pergunta era aberta e nem todos os usuários responderam, o que demonstra, talvez, certa justificativa para tal resultado.

Em relação a orientação sobre como navegar no *site* da BC/UEPB, buscou-se conhecer se o usuário obteve alguma ajuda nesse sentido. Como

visualizado no Gráfico 16, grande parte dos usuários não recebeu nenhuma ajuda ou orientação, aprendendo sozinho (28,5%) a navegar no *site*. O auxílio do Bibliotecário foi recebido por 14,3% dos usuários, dos Colegas foram 7,14% e a opção “Outros” indicada por 7,14% dos usuários.

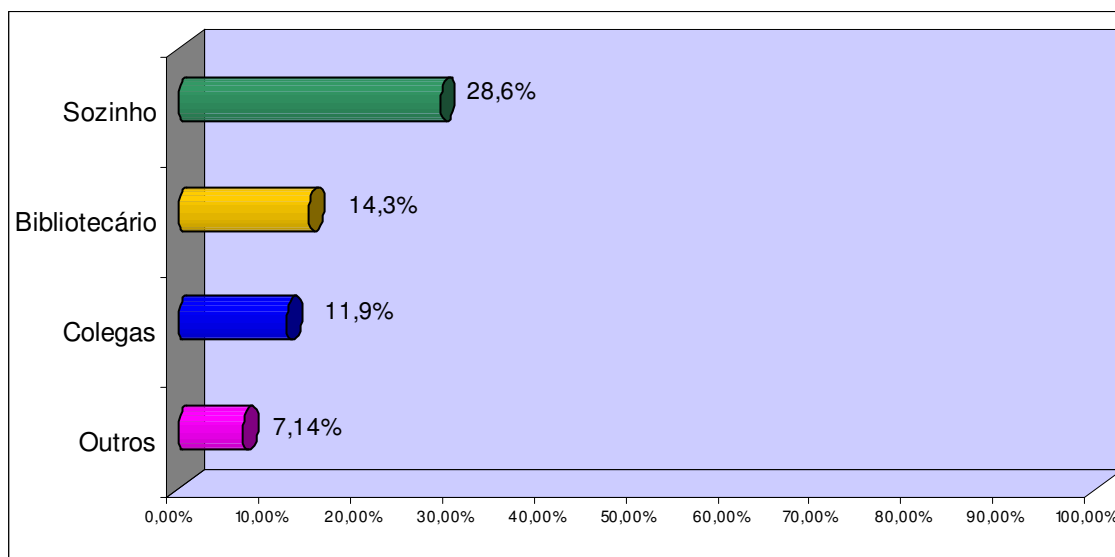


Gráfico 16: Orientação sobre o *site* da BC/UEPB

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

No levantamento, realizado junto às bibliotecas universitárias estaduais da Região Nordeste, perguntou-se sobre apresentação da biblioteca aos usuários, a biblioteca da UEPB afirmou que oferece o serviço, mas, embora amplamente divulgado, as visitas não acontecem, havendo, portanto, pouquíssima procura pelos usuários. Acredita-se, portanto, que é necessário estabelecer estratégias para que o serviço de apresentação da biblioteca, tanto física quanto virtualmente, se torne uma realidade e que o usuário possa ser orientado sobre os recursos que a biblioteca possui e pode oferecer. Essa importante interação proporciona grandes benefícios tanto para a biblioteca quanto para o usuário.

Utilizando-se a escala de Lickert, solicitou-se aos usuários uma avaliação aos usuários sobre o *site* da Biblioteca Central. A referida escala contém as seguintes alternativas:

Discordo Plenamente	Discordo	Não concordo Nem discordo	Concordo	Concordo Plenamente
1	2	3	4	5

A média para cada afirmação e a média geral são apresentadas no Quadro 7:

AVALIAÇÃO DO SITE DA BC/UEPB		Médias	
		Item	Geral
1	As cores e o tamanho dos caracteres são adequados para a leitura	4,2	3,5
2	O layout é claro e organizado	4,1	
3	As informações disponibilizadas são relevantes para minhas atividades acadêmicas	3,8	
4	Recomendaria esse <i>site</i> para meus colegas	3,8	
5	O conteúdo do <i>site</i> possui qualidade de informação	3,7	
6	As informações disponibilizadas são detalhadas	3,6	
7	As informações disponibilizadas são atualizadas	3,6	
8	O menu está bem organizado e distribuído, facilitando a navegação	3,4	
9	A terminologia adotada para os serviços disponibilizados está adequada	3,3	
10	A navegação no <i>site</i> da Biblioteca é fácil e amigável	3,2	
11	A variedade dos serviços oferecidos é suficiente para suprir as necessidades acadêmicas	3,1	
12	As informações de ajuda para navegação são suficientemente eficazes para tirar as dúvidas	3,0	

Quadro 7: Avaliação do *site* da BC/UEPB
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

De acordo com a média geral, os usuários concordam com as afirmações apresentadas sobre o *site*. Salientando-se que nenhuma alternativa obteve média abaixo de 3. Destacam-se a alternativa “As cores e o tamanho dos caracteres são adequados para a leitura” e “O layout é claro e organizado”, com média 4,2 e 4,1, respectivamente.

No entanto, perguntou-se aos usuários sobre o que deveria ter no *site* para melhorar informações disponibilizadas. A pergunta era aberta e com as sugestões apresentadas pelos usuários percebeu-se a necessidade em melhorar alguns aspectos:

“Como acessar artigos que não estão disponíveis gratuitamente para os estudantes” (M16)

“Informações mais claras e objetivas e que seja mais divulgado” (M21)

“Informações sempre atualizadas da biblioteca” (M17)

“Layout mais claro e organizado” (M12)

“Maior interação” (M10)

“Maior variabilidade dos serviços oferecidos” (M24)

“Maior variedade dos serviços oferecidos” (M13)

“Melhorar a qualidade das informações” (M11)

“Melhorar e aumentar as disponibilidades de informações” (M1)

“Melhorar a terminologia dos serviços disponibilizados” (M23)

“Nos informar dos recursos que o site possui. Fazer a divulgação” (M20)

“Um blog divertido com informações sobre leitura, livros etc.” (M7)

Como visto, as sugestões dos usuários são reforços às afirmações apresentadas na avaliação, mas, também, apresentam sugestões referentes a maior divulgação do *site* e dos recursos que ele possui, à comunidade acadêmica, maior interação com o usuário e disponibilização de informações mais relevantes. A sugestão de um *blog* (M7) demonstra um anseio do usuário por ferramentas mais atuais, nas bibliotecas.

No contexto das atividades acadêmicas, se buscou conhecer quais os serviços informacionais mais procurados pelos usuários ao acessarem o *site* da BC/UEPB que, com base nas alternativas fornecidas, podem ser visualizados no quadro que segue:

SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB	%
Informações da BC sobre normas, estrutura	40,5%
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	38,1%
Acervo <i>On-line</i>	35,7%
Informações sobre política de coleções, compra de livros etc.	23,8%
Solicitação de Ficha Catalográfica	19%
Eventos	14,3%
Contatos	11,9%
Informações sobre os setores da BC e bibliotecas setoriais	11,9%
Tradutor <i>On-line</i>	9,52%
Indicação sobre Base de Dados	4,76%
Outros	4,76%

Quadro 8: Serviços informacionais mais acessados no *site* da BC/UEPB

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Com a apresentação dos serviços informacionais mais acessados via *Web*, contribui para demonstrar quais serviços são relevantes aos usuários, servindo de indicação para a biblioteca propiciar maiores recursos e ampliar tais serviços.

Em relação ao último acesso, 38,1% dos usuários encontraram os serviços que buscavam no *site* da BC/UEPB (Gráfico 17).

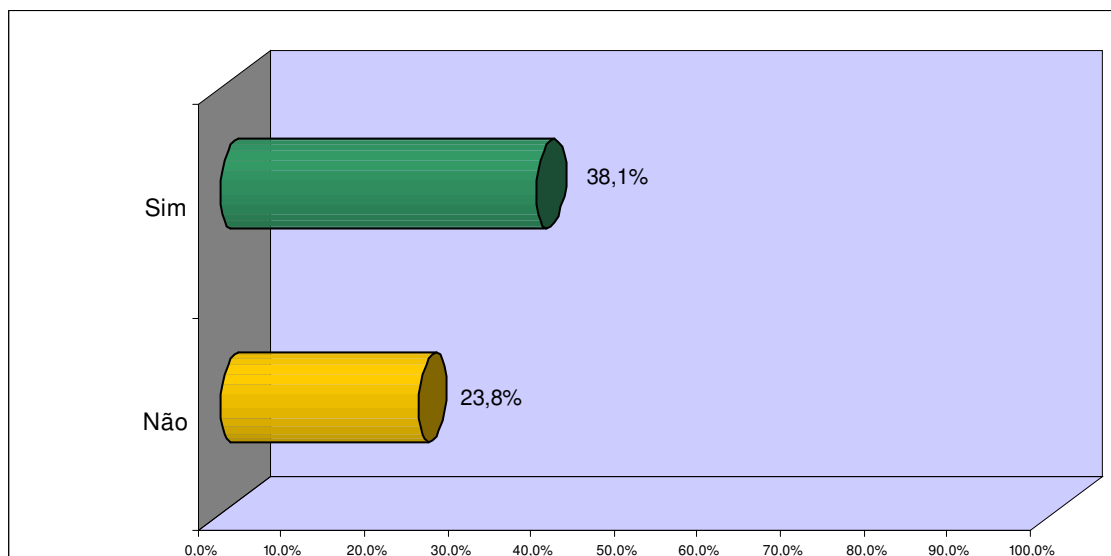


Gráfico 17: Serviços via Web no site da BC/UEPB
 Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Para os usuários que não encontraram os serviços que buscavam ao acessar o site (23,8%), solicitou-se que indicassem quais serviços seriam esses e, com isso, obtiveram-se as seguintes respostas:

“Acervo on-line” (M24)

“Maior facilidade de contatos com os funcionários” (M11)

“Orientação sobre as normas [da ABNT]” (M21)

“Teses e dissertações on-line em grande quantidade” (M13)

“Cursos acadêmicos” (M23)

De acordo com as informações, os usuários apresentaram serviços que a biblioteca já dispõe, constatando-se, portanto, que há necessidade de melhorar e ampliar o acesso aos serviços informacionais já disponibilizados no site.

Quanto a finalidade de uso dos serviços ao acessar o site da BC/UEPB, o usuário informou, dentre as opções apresentadas, que busca suporte às atividades e pesquisas acadêmicas (31%), utiliza os serviços disponíveis (26,2%), busca informações sobre as novidades das bibliotecas que compõem o SIB (21,4%) e fazem contato com algum funcionário ou setor da biblioteca (9,52%).

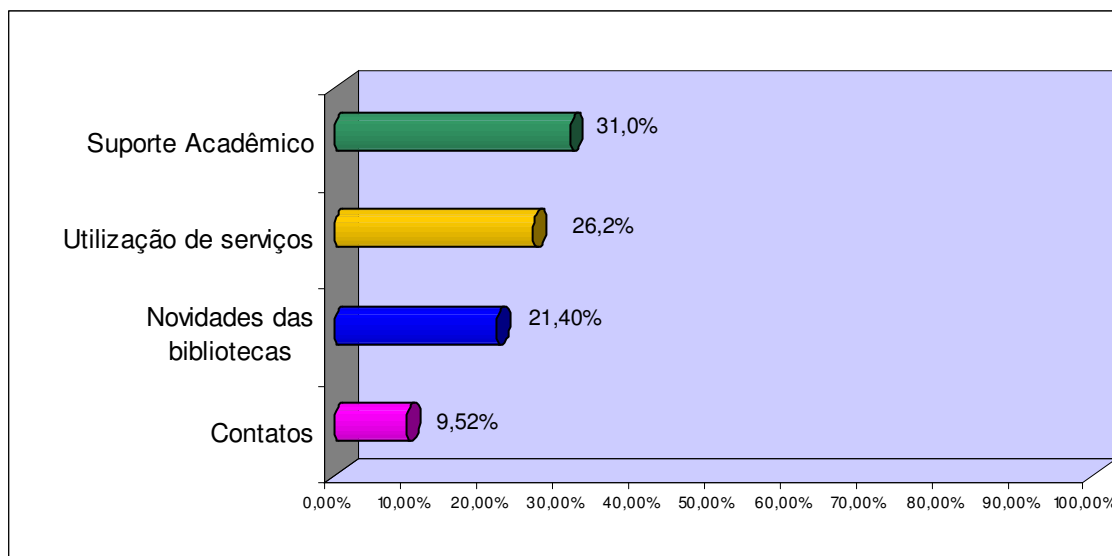


Gráfico 18: Finalidade de uso dos serviços via *Web*
 Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Com vistas a identificar o nível de satisfação dos usuários com relação ao *site* da BC/UEPB, utilizou-se também a escala de Lickert, citada anteriormente, com os seguintes níveis de satisfação.

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

As médias específicas de cada avaliação apresentam-se no Quadro 9, bem como a média geral que se refere ao nível de satisfação dos usuários para com o *site*.

É importante ressaltar que todas as alternativas obtiveram médias que se situam entre 3,0 e 4,3. A média geral 3,5 indica que os usuários estão satisfeitos com o *site* da BC/UEPB.

Dentre as alternativas apresentadas, destacam-se “A qualidade do conteúdo” com média 4,3 e “A relevância dos serviços oferecidos” e “O tempo de resposta/execução dos serviços”, com média 3,9, respectivamente.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O SITE DA BC/UEPB		Médias	
		Item	Geral
1	A qualidade do conteúdo	4,3	3,5
2	A relevância dos serviços oferecidos	3,9	
3	O tempo de resposta/execução dos serviços	3,9	
4	Os serviços quanto as suas atividades acadêmicas	3,7	
5	A facilidade em utilizar o serviço	3,6	
6	A forma geral, como os serviços <i>on-line</i> são disponibilizados	3,5	
7	A facilidade de comunicação	3,3	
8	A descrição dos serviços oferecidos	3,1	
9	A interatividade da página	3,1	
10	A variedade de informação	3,0	

Quadro 9: Nível de satisfação dos usuários
 Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Embora satisfeitos com o *site*, os usuários fizeram algumas ressalvas e sugestões sobre o que poderia ter no *site* que lhes proporcionasse maior satisfação. Pelas respostas apresentadas, observa-se que as sugestões se referem a maior abrangência e melhorias dos serviços atualmente, disponibilizados no *site*, como também, a indicação de novos serviços:

- a) Em relação a abrangência dos serviços informacionais disponibilizados:

“Maior quantidade de serviços via Web” (M1)

“Precisão nas informações e mais dinâmico com nossa realidade” (M21)

“Dar mais suporte às atividades acadêmicas” (M13)

- b) Em relação a melhorias aos serviços existentes:

“Acervo on-line” (M18)

“Oferecer serviços mais relevantes a comunidade acadêmica” (M24)

c) Em relação aos novos serviços:

“Link do programa de busca, informações sobre novas aquisições” (M17)

“Acervo da biblioteca para consulta, reserva e renovação de livros” (M22)

“Maior interatividade com o usuário e com a Web” (M10)

O Gráfico a seguir, apresenta as dificuldades encontradas pelos usuários no acesso ao *site*.

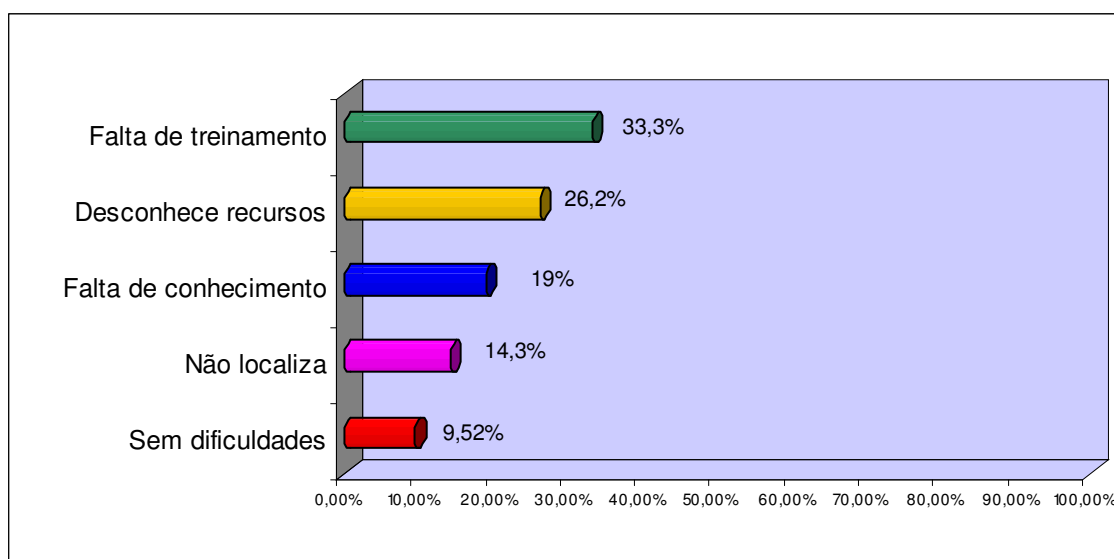


Gráfico 19: Dificuldades encontradas no acesso ao *site* da BC/UEPB

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2010)

Pelo Gráfico 19, verifica-se que a falta de treinamento sobressaiu-se (33,3%), seguido do desconhecimento dos recursos disponíveis (26,2%) e da falta de conhecimento básico para uso do *site* da BC/UEPB (19%). Os usuários que não localizaram a informação desejada somam 14,3%. Somente 9,52% informaram que não encontraram dificuldades no acesso ao *site* da BC/UEPB.

Pelas dificuldades identificadas, percebe-se a grande necessidade de orientação e formação dos usuários quanto aos recursos e serviços informacionais disponibilizados pela BC/UEPB.

As afirmações dos usuários sobre serviços informacionais que a BC/UEPB pode oferecer futuramente, estão em sintonia com as respostas e sugestões identificadas e apresentadas durante a pesquisa, conforme o que se encontra exposto nas quatro categorias a seguir:

a) Acervo:

“Consultas, reservas e empréstimos on-line (renovação)”
(M7)

“Contato direto do usuário com autores de artigos e revistas científicas e com outras obras relacionadas” (M16)

b) Contato com os usuários:

“Aumentar a interação com os funcionários e visitantes”
(M11)

“Normas da ABNT e contato direto com bibliotecários”
(M21)

“Melhorar a descrição dos serviços e mudar ou aumentar os serviços de suporte ao usuário” (M23)

c) Divulgação:

“Maior divulgação do site” (M20)

“Alerta e atualização das informações relativas à biblioteca sempre” (M17)

d) Serviços:

“Disponibilizar mais serviços via Web” (M10)

“Serviços que possibilitasse mais orientação aos alunos”
(M13)

“Cursos on-line para os visitantes conhecer melhor os serviços da biblioteca” (M24)

“Maior quantidade de serviços via Web” (M1)

A última pergunta do questionário solicitava aos usuários informações complementares e/ou sugestões relacionadas aos serviços oferecidos pelo site da BC/UEPB. As respostas estão categorizadas como segue:

a) Abrangência:

“Oferecer serviços mais relevantes e aumentar o acervo digital” (M24)

b) Contato com os usuários:

“Maior interatividade com o usuário e com a Web” (M10)

“Poderia ser implantado um suporte de informação para as regras da ABNT” (M16)

c) Divulgação:

“Desconhecia o site e os serviços que oferecia, por isso sugiro uma divulgação maior, pois se soubesse antes desses serviços teria solucionado muitos problemas que tive em obter informações” (M20)

“Maior divulgação da página” (M21)

d) Informações disponibilizadas:

“Melhorar a qualidade do conteúdo” (M1)

e) Recuperação da informação:

“Facilitar a informação desejada, facilitar a sua localização” (M23)

f) Treinamento do usuário:

“Atualização sempre da página, com informações facilmente disponíveis e esclarecimento do uso e recursos disponíveis na BC UEPB” (M17)

“Treinar e orientar os usuários” (M13)

As sugestões apresentadas, além de centrar-se nos serviços em si ressaltam a importância de uma eficiente interação sistema de informação x usuário e aponta para a necessidade de educar o usuário para uso dos serviços via *Web*, no contexto estudado.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o contexto tecnológico-informacional atual, é imperativo que as organizações estejam atuando conjuntamente com as tecnologias e recursos informacionais, atendendo expectativas da sociedade, que busca maior dinamismo nas suas atividades acadêmicas, profissionais, sociais, culturais etc. Nesse contexto, os *sites* das bibliotecas devem representar a unidade física e se constituem como importantes ferramentas por possibilitar a interação da biblioteca e seus usuários, independente da localização geográfica, bem como por disponibilizar informações, produtos e serviços informacionais.

Os serviços informacionais disponibilizados pelas bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste brasileiro apresentam um quadro preocupante. Por um lado, necessitam serem implantados em algumas bibliotecas e por outro, serem mais bem estruturados em outras bibliotecas. Para que os serviços informacionais sejam disponibilizados pelas bibliotecas, faz-se necessário, basicamente, que a biblioteca seja informatizada, o que não acontece com 12,5% das bibliotecas estudadas, e que disponham de sítios eletrônicos, 12,5% não os possuem. Assim, disponibilizar serviços informacionais *on-line* não faz parte, no momento, da realidade de algumas bibliotecas de universidades estaduais.

De maneira geral, e com a impressão dos acessos pela pesquisadora, alguns destaques podem ser feitos: Com o acesso aos *sites*, percebeu-se que as informações e serviços disponibilizados nos sites tinham que ser “descobertos” pelos usuários, que, para tal ação, devem estar munidos de grande curiosidade, paciência e tempo. Torna-se necessário frisar, ainda que não há a certeza de que o usuário encontrará as informações que supram suas necessidades informacionais. Existem iniciativas relevantes sobre serviços, mas não há uma preocupação em homogeneizar nomenclaturas, o que acarreta perda de tempo para o usuário e morosidade durante a navegação nos *sites*, até mesmo para usuários mais experientes. As informações disponibilizadas nas páginas das bibliotecas se apresentam, ora

em longos textos explicativos que cansam o usuário e dificultam sua busca informacional ora se apresentam em informações curtas, ou insuficientes, o que exige que o usuário possua um pré-conhecimento do *site*.

Alguns *sites* das bibliotecas das universidades estaduais do Nordeste proporcionam um *layout* pouco atrativo, mas que “cresciam” quando o usuário começava a navegá-lo, oferecendo recursos e serviços relevantes. Por outro, outros *sites* apresentam um *layout* mais atraente, mais amplo, mas, com a navegação, constatou-se dificuldades em encontrar o que necessita e não clareza no *menu*, o que exige do usuário tempo maior para encontrar o que precisa ou entender o mecanismo de busca do *site*.

Dentre os serviços informacionais tidos como básicos pelos estudos e pesquisas identificados divulgados na literatura pertinente, grande parte das bibliotecas não os dispõe. No entanto, há tentativas em adequar os serviços de forma mais específica e de acordo com a necessidade do usuário. Apesar dessa constatação, ainda se mostram insuficientes diante do contexto tecnológico-informacional vivenciado, atualmente.

Com as informações obtidas através do acesso aos *sites*, algumas observações sobre os serviços disponibilizados pelas Bibliotecas estudadas são necessárias, como as que seguem:

FAQ¹² é um serviço disponibilizado somente por uma biblioteca, mesmo tratando-se de um serviço, relativamente, simples. Os *e-mails* disponibilizados são, em sua maioria, de setores específicos da biblioteca, não havendo a disponibilização de um *e-mail* mais geral, que dê a, devida e necessária, oportunidade, para que o usuário exponha suas dúvidas e necessidades informacionais. Seria o *e-mail* de referência da biblioteca. Em relação a Tutorial, têm-se um destaque, uma vez que, a maioria das bibliotecas dispõe desse serviço, embora se tratando, em grande parte, de orientações simples e com informações gerais sobre determinados serviços.

Os serviços de DSI eletrônico e as Bases de Dados não se apresentam por esses termos nos *sites*. A sua identificação se dá através da

¹² É um acrônimo da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*, que significa respostas para perguntas mais frequentes.

disponibilização dos produtos e serviços oriundos de serviços como: a reunião de *links* como indicação acadêmica, material para *download*, eventos acadêmicos por área do conhecimento e/ou cursos, por exemplo: o DSI eletrônico; a disponibilização de *links* para o Portal de Periódicos CAPES, Scielo, BDTD, Periódicos eletrônicos, entre outros, são identificados como Bases de Dados.

Redes Sociais e Visita Virtual são serviços disponibilizados por uma biblioteca, fato lamentável, uma vez que, esses recursos possibilitam importante interação intelectual e física do usuário com a biblioteca.

A comutação bibliográfica, com o IBICT, e as últimas aquisições da biblioteca, fruto da automação do acervo, apesar de serem serviços básicos prestados pelas bibliotecas, somente duas delas fazem informam que fazem uso dos mesmos.

Os contatos *on-line* que proporcionam uma interação direta com bibliotecários, como *chat*, *e-mail*, entre outros e que orientam o usuário quanto ao uso das normas da ABNT, referentes a informação e documentação, não são realizados nas Bibliotecas. O que simplesmente existe é disponibilização de manuais e um sistema que elabora as referências e apresenta formas de citação. A complexidade das citadas normas exige desse sistema uma nova dinâmica que auxilie melhor o usuário.

A formação do usuário, ou orientação bibliográfica, é um serviço fundamental nas bibliotecas, uma vez que auxilia e otimiza a atuação do usuário na utilização dos produtos, recursos e serviços ofertados pela unidade, o que possibilita maior autonomia ao usuário, agrega valor e melhora a imagem da biblioteca face a sua comunidade. Infelizmente, apenas duas bibliotecas proporcionam esse serviço aos seus usuários.

No decorrer da pesquisa ficou claro que alguns *links* estavam inválidos ou corrompidos, e também que havia mudanças nos *sites*, que foram comunicadas pelas bibliotecas ou percebidas durante os acessos. Também aconteceram reformulações nos *sites* e alteração de *sites* para portais. Nesse sentido, Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p. 184) evidenciam a primordial “necessidade de permanente manutenção para evitar *links* desatualizados”, além de afirmarem que os “portais são serviços cada vez

mais úteis para indicar informação de qualidade, avaliada e organizada sistematicamente, evitando que o usuário perca tempo procurando informações a esmo na *Web*". Assim tem-se um avanço que pode beneficiar os usuários das bibliotecas das universidades.

Não restam dúvidas de que as bibliotecas universitárias estaduais do Nordeste brasileiro se configuram, de forma geral, pelas necessidades de uma estruturação e evolução nos serviços informacionais básicos, como informatizar seu acervo e construir sítios eletrônicos com o devido planejamento, e isso significa identificar seu público, objetivos institucionais e, sobretudo, maior ciência sobre a finalidade do *site* em relação aos usuários, que, de fato, esse *site* se transforme em uma ferramenta fundamental para interação usuário x biblioteca.

Cotejando o estudo realizado com outros estudos sobre os serviços informacionais via *Web* disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, em geral, as duas realidades não se diferenciam significativamente. Na realidade estudada, apesar das iniciativas relevantes, as bibliotecas precisam dispor do básico para que aconteça uma evolução sólida e as bibliotecas entrem no compasso evolutivo das tecnologias da informação e das necessidades informacionais de seus usuários.

De forma geral, as necessidades e expectativas dos usuários mais evidenciadas no estudo, referem-se a solicitação por orientações e auxílio sobre a utilização dos recursos informacionais, sobre as normas da ABNT, contato direto com os bibliotecários, divulgação do *site* da BC/UEPB, no meio acadêmico, e um acervo mais rico e *on-line*.

Competem as unidades de informação conhecer as realidades de seus usuários e os contextos sociais onde estão inseridos, para que possam identificar suas necessidades e assim proporcionar informações, produtos e serviços que possam, efetivamente, suprir suas necessidades informacionais.

Os serviços informacionais das bibliotecas estudadas podem ser melhorados e outros poderão ser criados. É possível o uso de estratégias que dinamizem a busca e recuperação da informação pelo usuário, fator primordial para a biblioteca e para sua comunidade usuária.

O uso das TIC's em todos os setores da sociedade, exige das bibliotecas uma aplicação efetiva em seus serviços. Os recursos e serviços informacionais não devem apenas ser disponibilizados, mas, também, ser apresentados para que ocorra uma utilização plena e satisfatória pelos usuários e que supra, eminentemente, as necessidades informacionais que se apresentarem, a cada momento.

As informações disponibilizadas pelas bibliotecas são pertinentes às suas necessidades, no entanto, é primordial que elas possibilitem aos usuários um contato com os bibliotecários, para um atendimento mais personalizado e especializado.

O referencial teórico e a pesquisa de campo, culminam no alcance dos objetivos propostos para a pesquisa, que dispõem sobre o uso dos serviços informacionais via *Web* disponibilizados pelas Bibliotecas das Universidades Estaduais do Nordeste Brasileiro. Tal uso se mostrou satisfatório na opinião dos mestrandos do MCTA que utilizam os serviços informacionais via *Web* disponibilizados no *site* da BC/UEPB.

Finalmente, apresentam-se sugestões para que as bibliotecas das universidades estaduais do Nordeste trabalhem visando maior satisfação dos seus usuários, apresentem uma melhor estruturação e real evolução, dos seus *sites* e os serviços informacionais disponibilizados. Por outro lado, que sejam realizados Estudos de Usuários, com vistas a conhecer as reais necessidades e expectativas de informação de seus usuários, bem como os contextos tecnológicos que os rodeiam e também que sejam aplicados os conceitos e as diretrizes da Arquitetura de Informação, objetivando desenvolver ambientes informacionais digitais mais claros e mais eficientes para seus usuários.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9000**: Sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Bibliotecas públicas e alternativas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 26, n.1/2, p. 115-127, jan./jun. 1993.

ALVARENGA NETO, R. C. D. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

AMARAL, Sueli Angélica do. Gestão da oferta de produtos e serviços em bibliotecas de universidades públicas e privadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ARANHA, F. E-service em bibliotecas: geração de valor para pesquisadores por meio de cooperação indireta. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 4, out./dez. 2000.

ARAÚJO, C. F.; PETRY, R. Y.; LADEIRA, W. J. **Atributos de performance que interferem em redes inter-organizacionais**. Disponível em: <http://www.pucrs.br/edipucrs/XSalaoIC/Ciencias_Sociais_Aplicadas/Adm_inistracao/68377-CLECIO_FALCAO_ARAUJO.pdf> Acesso em: 15 dez. 2009.

BALDUCCI, J. R. O. **Sistemas de informação**: um breve histórico e sua aplicabilidade em bibliotecas universitárias. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/63.a.pdf>> Acesso em 22 mar. 2009.

BARRETO, A. A. Uma história da ciência da informação. In: TOUTAIN, L. M. B. B. (Org.). **Para entender a ciência da Informação**. Salvador: EDUFBA, 2007.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Depósito legal**. Disponível em: <http://www.bn.br/portal/?nu_pagina=22> Acesso em: 25 maio 2010.

BOAS, S. F. V. et al. Medição de satisfação do cliente na área de serviços. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., 2003, Ouro Preto. **Anais...** Ouro Preto, 2003.

BOHMERWALD, P. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC – Minas. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 1, p. 95-103, jan./abr. 2005.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em ciência da informação. In: MUELLER, S. P. M. (Org.) **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007 (Série Ciência da Informação e Comunicação).

CAMARGO, L. S. A.; VIDOTTI, S. A. B. G.; CAMARGO V. V. **Arquitetura da informação para bibliotecas digitais**: uma abordagem centrada no usuário. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?down=8285>> Acesso em: 20 jan. 2009.

CAPURRO, Rafael. **The concept of information**. Disponível em: <<http://www.capurro.de/infoconcept.html>> Acesso em 28 maio. 2008.

CARVALHO, G. F.; COSTA, R. Avaliação do serviço de referência nas dez maiores bibliotecas do sistema da UFMG. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE E CENTRO-OESTE, 10., 2009, Goiânia. **Anais...** Goiânia: UFG, 2009.

CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O. **Serviço de referência e informação**: do tradicional ao *on-line*. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf> Acesso em: 10 out. 2009.

CARVALHO, M. C. M. **Construindo o saber**: metodologia científica: fundamentos e técnicas. Campinas: Papirus, 1989.

CARVALHO, R. B. **Intranets, portais corporativos e gestão do conhecimento**: análise das experiências de organizações brasileiras e portuguesas. 2006. 279 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2008.

CHOO, C. W. **A organização da informação**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

COBRA, M. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2001.

CÔRTE, Adelaide Ramos et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de *software*. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 3, p. 241-236, set./dez. 1999.

CORTES, M. D. F.; LOPES, M. L. As bibliotecas universitárias federais brasileiras e a acessibilidade das informações em seus *Websites*. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 13, n.1, p. 117-129, jan./jun. 2008.

CRESPO, I. M; CAREGNATO, S. E. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 30-38, set./dez. 2006.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Bibliotecas universitárias e as fontes de informação eletrônica: o bibliotecário e as novas demandas. . In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

DAMÁSIO, Edilson. O papel das bibliotecas universitárias e da informação para indústria e negócios conforme a “lei de inovação” no contexto científico e tecnológico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004. Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004.

DANTAS, G. G. C. **Softwares educativos na formação de inteligências múltiplas**. 2005. 72 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2005.

DANTAS, M. Sistemas de informação: a evolução dos enfoques. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 192-196, set./dez. 1992.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R. R. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, set./dez. 1997.

DIAS, M. M. K; BELLUZZO, R. C. B. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003. (Coleção Plural).

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

FERREIRA, S. M. S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>> Acesso em 25 maio 2007.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIREDO, N. M. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999.

FUJINO, Asa. **Serviços de informação no processo de cooperação universidade-empresa**: proposta de um modelo de mediação institucional para micro e pequenas empresas. 2000. 189 p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

FURNIVAL, A. C. A participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-13, 1995.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, H. F. O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 1, p. 61-70, jan./abr. 2000.

GÓMEZ, M. N. G. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. **DataGramZero**, Revista de Ciência da Informação, v. 1, n.6, dez. 2000.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação a pesquisa científica**. 4 ed. Campinas: Alínea, 2007.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GUIMARÃES, E. M. P.; ÉVORA, Y. D. M. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 72-80, jan./abril 2004.

KAHTALIAN, M. **Marketing de serviços**. Disponível em: <<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/mkt/2.pdf>> Acesso em: 10 out. 2009.

KOBASHI, N. Y. Notas sobre o papel da pesquisa em cursos de graduação em Ciência da Informação. **Transinformação**, v. 14, n. 2, p. 153-158, jul./dez. 2002.

KOTLER, P.; KELLER, K. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

KURAMOTO, H. Acesso livre: um caso de soberania nacional? In: TOUTAIN, L. M. B. B. (Org.) **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007 (Saladeaula, v. 5)

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2005.

LIMA, Maria Esther Russo. **Análise e especificação de requisitos ergonômicos para sistema de recuperação da informação (SRI) na Web**. 2001. 196 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001.

LIRA, W. S. et al. Processo de decisão do uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 64-80, maio/ago. 2007.

LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S.; VIEIRA, K. M. **A aceitação do comércio eletrônico explicada pelos modelos TAM e TTF combinados**. Disponível em <<http://www.ufsm.br/adm/mestrado/Enanpad/enanpad2006-adib-1406.pdf>> Acesso em: 05 jan. 2009.

MACHADO, H. B. **O conceito de serviço e algumas modalidades listadas no anexo da LC 116/2003**. Disponível em: <http://bdjur.stj.gov.br/dspace/bitstream/2011/1083/1/O_Conceito_de_Servi%C3%A7o.pdf> Acesso em 10 nov. 2006.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **A função gerencial na biblioteca universitária**. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/textos/t033.pdf>> Acesso em: 10 set. 2006b.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006a.

MARCELINO, Gileno Fernandes. Gestão estratégica de universidades: uma proposta. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 5., Santo Domingo. **Anais...** Santo Domingo: CLAD, 2000.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviços via *Web* em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 11, n. 2, p. 174-186, 2006.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias da informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abril 2004.

NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique do; NASCIMENTO, Geysa Flávia Câmara de Lima. Biblioteconomia comparada: o futuro das bibliotecas universitárias no Brasil, na Espanha e nos EUA. In: SEMINÁRIO NACIONAL

DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFEDER, Sara. Necessidade de informação. dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação e Sociedade**: estudos. João Pessoa, v. 13, n. 1, jan./jun. 2003.

NOGUEIRA, J. F. (Org.) **Gestão estratégica de serviços**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

NUNES, L. A. R. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

OBERHOFER, C. A. Conceitos e princípios para avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 1, p. 45-51, 1983.

OLIVEIRA, M. (Coord.) **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

PEREIRA, E. C. Design de sistemas de informação centrado no usuário e a abordagem do Sense-Making. **Transinformação**, Campinas, v. 14, n. 2, p. 139-151, Jul-Dec/2002.

PINHEIRO, E. G.; VIRGÍNIO, M. H. S. **Um novo olhar sobre os limites e possibilidades da biblioteca universitária e os meios eletrônicos**: a busca de uma nova identidade. Disponível em: <snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t039.doc> Acesso em: 10 out. 2009.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Comunidades científicas e infra-estrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 62-73, set./dez. 2003.

PRADO, E. P. V.; TAKAOKA, H. **Um modelo para análise da terceirização da tecnologia de informação**. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/Semead/5semead/Mqi/Um%20modelo%20pra%20an%20E1lise%20da%20Terceiriza%20E7ao.pdf>> Acesso em 22 nov. 2006.

RAMALHO, F. A. Configuração das bibliotecas universitárias do Brasil face as novas tecnologias da informação. **Informação & Sociedade**: estudos, v.2, n.1, p.38-54, 1992.

REIS, G. A. **Centrando a arquitetura da informação no usuário**. 2007. 250 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

REIS, Margarida Maria de Oliveira. **Acesso e uso do portal de periódicos CAPES pelos professores da Universidade Federal do Acre**. 2005. 103 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005.

SANTOS, I. E. **Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 3 ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2002.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B.; VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SILVA, C. C. M. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 115 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

SILVA, C. C. M.; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.7, n. 1/2, p. 198-218. 2002.

SILVA, D. A.; ARAUJO, I. A. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, P. M.; DIAS, G. A.; SENA JÚNIOR, M. R. A importância da cultura na adoção tecnológica, o caso do Technology Acceptance Model (TAM). **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 26, 2º sem. 2008.

SOARES, M. S. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio**. 2009. 285 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SOUSA, B. A.; LIMA, I. F. **Uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC's) nos serviços de referência das bibliotecas dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs)**. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf>> Acesso em: 19 set. 2009.

SUAIDEN, E. J. Serviços de referência: nas trilhas da *Web*. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, n. 1, v. 2, 2007.

TARAPANOFF, K. et al. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2008.

UECE. Universidade Estadual do Ceará. **Biblioteca**. Disponível em: <<http://www.uece.br/uece/index.php/biblioteca>> Acesso em: 25 abr. 2010.

UEMA. Universidade Estadual do Maranhão. **Biblioteca Central**. Disponível em: <<http://www.biblioteca.uema.br/>> Acesso em: 25 abr. 2010.

UEPB. Universidade Estadual da Paraíba. **Biblioteca Central**. Disponível em: <<http://biblioteca.uepb.edu.br/index.php>> Acesso em: 25 abr. 2010.

UERN. Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. **Biblioteca**. Disponível em: <<http://www.uern.br/graduacao/biblioteca.asp?menu=apres>> Acesso em: 25 abr. 2010.

UESPI. Universidade Estadual do Piauí. **Biblioteca**. Disponível em: <<http://www.uespi.br/biblioteca.php>> Acesso em: 25 abr. 2010.

UNEB. Universidade do Estado da Bahia. **Sistema de Bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.sisb.uneb.br/>> Acesso em: 25 abr. 2010.

VENÂNCIO, L. S.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008.

YAMASHITA; M. M.; FAUSTO, S. S. Serviços de informação: tecnologias *Web 2.0* aplicadas às bibliotecas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito: FEBAB, 2009.

APÊNDICES

APÊNDICE A
FORMULÁRIO ÀS BIBLIOTECAS ESTADUAIS DO NORDESTE

1 IDENTIFICAÇÃO**1.1 Estado:** _____**1.2 Nome da Biblioteca:** _____**1.3 Site:** _____

[] Não existe

[] Em construção

1.4 E-mail: _____

[] Não existe

1.5 Acervo informatizado:

[] Sim, há: _____ Meses _____ Anos

Nome do *software* de automação: _____

[] Não

CATEGORIA: universitária estadual**2 SERVIÇOS OFERECIDOS:****2.1 Atendimento Virtual**

TEMPO:

_____ Meses _____ Anos

PÚBLICO:

[] _____ % de alunos

[] _____ % de professores

[] _____ % Outros (Categoria: _____)

2.2 Elaboração de ficha catalográfica

TEMPO:

_____ Meses _____ Anos

PÚBLICO:

[] _____ % de alunos

[] _____ % de professores

[] _____ % Outros (Categoria: _____)

2.3 Sumário Corrente

TEMPO:

_____ Meses _____ Anos

PÚBLICO:

[] _____ % de alunos

[] _____ % de professores

[] _____ % Outros (Categoria: _____)

2.4 Catálogo On-line

TEMPO:

_____ Meses _____ Anos

PÚBLICO:

[] _____ % de alunos

[] _____ % de professores

[] _____ % Outros (Categoria: _____)

2.5 Apresentação da Biblioteca

TEMPO:

_____ Meses _____ Anos

PÚBLICO:

[] _____ % de alunos

[] _____ % de professores

[] _____ % Outros (Categoria: _____)

2.6 [] Outros: _____

TEMPO:

_____ Meses _____ Anos

PÚBLICO:

[] _____ % de alunos

[] _____ % de professores

[] _____ % Outros (Categoria: _____)

3 Emita sua opinião sobre os serviços *on-line* nas bibliotecas universitárias

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO AOS USUÁRIOS

O objetivo deste questionário é obter informações sobre o perfil do usuário, o uso e a satisfação que este possui sobre os serviços informacionais via *Web* disponibilizados pelo *site* da Biblioteca Central/UEPB, o qual faz parte de uma dissertação vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação de autoria de Fernanda Mirelle de Almeida Silva, assegurando o anonimato do usuário e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para o informante.

[] Diante das informações acima, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados.

[] Diante das informações acima, declaro que não quero participar da pesquisa.

1 PERFIL DO USUÁRIO

1.1 Você é do sexo:

[] Masculino

[] Feminino.

1.2 Você pertence a faixa etária de:

[] 20 a 30 anos

[] 31 a 40 anos

[] 41 a 50 anos

[] 51 a 60 anos

[] Mais de 60 anos

1.3 Há quanto tempo você utiliza a Internet?

[] Entre 1 ano a 2 anos

[] Entre 2 a 3 anos

[] Entre 3 a 4 anos

[] Mais de 4 anos.

1.4 Em que local você utiliza a Internet? (Pode marcar mais de uma opção)

[] Em casa

[] No trabalho

[] Na UEPB

[] *Lan House*

[] Outros. Quais? _____

1.5 Em média, quantas horas por semana você utiliza a Internet?

[] Menos de 2 horas

[] Entre 2 a 5 horas

[] Entre 5 a 10 horas

[] Mais de 10 horas

1.6 Que recursos informacionais *on-line* você mais utiliza? (Pode marcar mais de uma opção)

[] *E-mail*

[] *Sites* de busca

[] Chat

[] *Sites* de compras

[] Listas de discussão
relacionamento

[] *Sites* de

[] Jornais e Revistas

[] Outros.

Quais? _____

1.7 Como você se considera como usuário dos recursos informacionais *on-line*?

[] Iniciante

[] Pouco experiente

[] Experiente

[] Muito experiente

Comente sua resposta: _____

2 USO DOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS VIA WEB

2.1 Com que frequência você acessa o *site* da Biblioteca Central/UEPB?

[] Diariamente

[] Uma vez por quinzena

[] Uma vez por semana

[] Uma vez por mês.

[] Mais de uma vez por semana.

[] Raramente.

2.2 Em que local(is) você acessa o site da Biblioteca Central/UEPB?

2.3 Você já recebeu alguma orientação sobre como navegar no site da Biblioteca Central/UEPB?

- Não, aprendi sozinho
 Sim, tive orientação individual do bibliotecário
 Sim, perguntou aos colegas
 Outros: _____

2.4 De acordo com a escala abaixo, avalie os seguintes afirmações relacionados ao site da Biblioteca Centra/UEPB marcando a alternativa referente à sua resposta.

Discordo Plenamente	Discordo	Não concordo Nem discordo	Concordo	Concordo Plenamente
1	2	3	4	5

ALTERNATIVAS	ESCALAS				
A navegação no site da Biblioteca é fácil e amigável	1	2	3	4	5
O layout é claro e organizado	1	2	3	4	5
As cores e o tamanho dos caracteres são adequados para a leitura	1	2	3	4	5
O menu está bem organizado e distribuído, facilitando a navegação	1	2	3	4	5
A terminologia adotada para os serviços disponibilizados está adequada	1	2	3	4	5
As informações disponibilizadas são relevantes para minhas atividades acadêmicas	1	2	3	4	5
As informações disponibilizadas são detalhadas	1	2	3	4	5
As informações disponibilizadas são atualizadas	1	2	3	4	5
O conteúdo do site possui qualidade de informação	1	2	3	4	5
A variedade dos serviços oferecidos é suficiente para suprir as necessidades acadêmicas	1	2	3	4	5
As informações de ajuda para navegação são suficientemente eficazes para tirar as dúvidas	1	2	3	4	5
Recomendaria esse site para meus colegas	1	2	3	4	5

O que deveria ter nesse site para melhores informações aos usuários?

2.5 No contexto de suas atividades acadêmicas, qual(is) serviços informacionais via Web que você busca ao acessar o site da Biblioteca Central/UEPB? (Pode marcar mais de uma opção)

- Informações da BC sobre normas, estrutura
 Informações sobre política de coleções, compra de livros etc.
 Informações sobre os setores da BC e bibliotecas setoriais
 Solicitação de Ficha Catalográfica
 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
 Tradutor *On-line*
 Acervo *On-line*
 Indicação sobre Base de Dados
 Eventos
 Contatos
 Outros. Quais? _____

2.6 Você encontrou os serviços que procurava quando acessou o site da Biblioteca Central/UEPB, pela última vez?

- Sim
 Não. Quais serviços você esperava encontrar? _____

2.7 Assinale para qual(is) finalidade(s) você utiliza os serviços relacionados na pergunta 2.6 (Pode marcar mais de uma opção):

- Informações sobre as novidades das bibliotecas
 Utilizar os serviços disponíveis
 Suporte as atividades e pesquisas acadêmicas
 Contatar algum funcionário ou setor da Biblioteca
 Outros. Quais? _____

2.8 De acordo com a escala abaixo, avalie os seguintes afirmações relacionados ao site da Biblioteca Central/UEPB marcando as alternativas referentes à sua resposta.

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

ALTERNATIVAS	ESCALAS				
Sobre a descrição dos serviços oferecidos?	1	2	3	4	5
Sobre os serviços quanto as suas atividades acadêmicas?	1	2	3	4	5
Sobre o tempo de resposta/execução dos serviços?	1	2	3	4	5
Sobre a facilidade em utilizar o serviço?	1	2	3	4	5
Sobre a relevância dos serviços oferecidos?	1	2	3	4	5
Sobre a forma geral, como os serviços <i>on-line</i> são disponibilizados?	1	2	3	4	5
Sobre a facilidade de comunicação	1	2	3	4	5
Sobre a variedade de informação	1	2	3	4	5
Sobre a interatividade da página	1	2	3	4	5
Sobre a qualidade do conteúdo	1	2	3	4	5

2.9 O que deveria ter nesse site para proporcionar maior satisfação?

2.10 Assinale as dificuldades quanto ao uso do site da Biblioteca Central/UEPB.

- Não localiza a informação desejada
 Desconhece os recursos disponíveis no site.
 Falta de treinamento/orientação.
 Falta de conhecimento básico.
 Não encontra dificuldades.
 Outras dificuldades/problemas. Quais?

2.11 Em sua opinião, que serviços o site da Biblioteca Central/UEPB poderia disponibilizar futuramente?

2.12 Utilize o espaço abaixo para informações complementares e/ou sugestões relacionadas aos serviços oferecidos através do site da Biblioteca Central/UEPB.

ANEXOS

ANEXO A

Certificado de Aprovação do Comitê de Ética



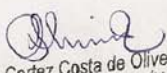
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA - UFPB
 HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY - HULW
**COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES
 HUMANOS - CEP**

CERTIDÃO

Com base na Resolução nº 196/96 do CNS/MS que regulamenta a ética da pesquisa em seres humanos, o Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Lauro Wanderley - CEP/HULW, da Universidade Federal da Paraíba, em sua sessão realizada no dia 30/03/2010, após análise do parecer do relator, resolveu considerar **APROVADO** o projeto de pesquisa intitulado **SERVIÇOS ONLINE: uma análise a partir da Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba**. Protocolo CEP/HULW nº. 045/10, da pesquisadora FERNANDA MIRELLE DE ALMEIDA SILVA.

Solicitamos enviar ao CEP/HULW um resumo sucinto dos resultados, em CD, no final da pesquisa.

João Pessoa, 05 de Abril de 2010.


 Iaponira Cortez Costa de Oliveira
 Coordenadora do Comitê de Ética
 em Pesquisa - CEP/HULW

Profª Drª Iaponira Cortez Costa de Oliveira
 Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa-HULW

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley-HULW - 4º andar. Campus I - Cidade Universitária.
 Bairro: Castelo Branco - João Pessoa - PB. CEP: 58051-900 CNPJ: 24098477/007-05
 Fone: (83) 32167302 - Fone/fax: (083)32167522 E-mail - cepulw@hotmail.com

ANEXO B

Sala de leitura da biblioteca da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)



ANEXO C

Acervo da biblioteca da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)



ANEXO D

Formulário de solicitação de ficha catalográfica do SISB/UNEB



SISB
Sistema de Bibliotecas - Uneb



FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE FICHA CATALOGRÁFICA

Trabalhos Acadêmicos:

() TCC Dissertação () Tese ()

Autor:

Título:

Local de Publicação:

Ano:

Número de folhas:

Il: Sim () Não ()

Nome do Orientador:

Apêndices:

Anexos:

Observação: Anexar arquivo com resumo, sumário e introdução.

Livros:

Autor:

Título:

Local de publicação:

Editora:

ISBN:

Ano:

Nº de páginas:

Il: Sim () Não ()

Referências:

Apêndices:

Periódicos

Título:

Local de publicação:

Editora:

ISSN:

Periodicidade:

Área do conhecimento:

Observação: Anexar arquivo com sumário e introdução.

Observação 2: A ficha catalográfica deverá ser devidamente preenchida e enviada em formato pdf conforme dado abaixo:

*** TCC, Tese e Dissertação**

Autor:

Título:

***Orientador:**

***Editora:**

Ano: