

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Janice Moser Corrêa

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE
BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO DA UFRGS**

**Porto Alegre
2014**

Janice Moser Corrêa

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE
BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO DA UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Geraldo Ribas Machado.

**Porto Alegre
2014**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Carlos Alexandre Neto

Vice-reitor: Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor (a): Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-diretor: André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Chefe Substituto: Valdir Jose Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Glória Isabel Sattamini Ferreira

Coordenadora Substituta: Samile Andréa de Souza Vanz

C824e Corrêa. Janice Moser

Estudo de usuários da Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS / Janice Moser Corrêa – 2014.

50 f. : il. col.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, 2014.

Orientação: Prof. Dr. Geraldo Ribas Machado.

1. Estudo de usuário. 2. Biblioteca universitária. 3. Satisfação do usuário. I. Título. II. Corrêa, Janice Moser

CDU 025.5

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Porto Alegre - RS - CEP 90035-007

E-mail sitefabico@ufrgs.br

Janice Moser Corrêa

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE
BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO DA UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da Universidade
Federal do Rio Grande do Sul.

Monografia aprovada em: __/__/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Geraldo Ribas Machado (Orientador)

Profª. Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Bibliotecária Miriam Moema Loss

**Porto Alegre
2014**

*A meus pais, Gelson e Geni, por serem os
melhores pais que alguém pode pedir a
Deus.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela força nos momentos mais difíceis.

Agradeço à minha família pelo amor, carinho, força e incentivo que me deram todos
esses anos.

Aos meus amigos do início dessa jornada: Mábila, Felipe e Laila.

Aos colegas, sem os quais esses anos seriam um tédio: Annie, Ana Carolina,
Simone Chagas, Cândida, Vânia, Káren, Diego e Mariana.

Aos meus grandes amigos, que me ajudaram a chegar até aqui: Michele, Lucas,
Vinícius e Cristian.

Às minhas colegas de profissão que são a minha inspiração: Natascha Hoppen e
Ana Maria Bicca.

Aos lugares onde tive a oportunidade de estagiar: Faculdade de Direito/UFRGS,
Flight – Escola de Aviação e o Memorial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª
Região.

Agradeço ao professor Geraldo, pela atenção e pelo aprendizado que me passaste
ao longo desse trabalho.

Evelyn: Look, I... I may not be an explorer, or an adventurer, or a treasure-seeker, or a gunfighter, Mr. O'Connell, but I am proud of what I am.

Rick: And what is that?

Evelyn: I... am a librarian! (The Mummy, 1999)

RESUMO

Estudo de perfil e satisfação dos usuários, aplicado na Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), que objetiva caracterizar os usuários de graduação da Biblioteca e como avaliam os serviços e o atendimento de suas necessidades informacionais. Apresenta revisão de literatura acerca de bibliotecas universitárias, estudo de usuários, usuários da informação, necessidades informacionais e satisfação do usuário. O estudo realizado é quantitativo, possuindo caráter descritivo. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário fechado, contendo 10 perguntas fechadas e uma pergunta aberta. As respostas foram organizadas, usando o programa Microsoft Office Excel, e tabuladas estatisticamente, sendo apresentadas através de gráficos e tabelas juntamente com suas análises descritivas. Os resultados da pesquisa apontam que, no geral, os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela Biblioteca. Por fim, o estudo apresenta sugestões e críticas dos alunos, com a finalidade de promover melhorias nos serviços ofertados pela Biblioteca da FABICO.

Palavras-Chave: Estudo de usuário. Biblioteca universitária. Usuários da informação. Satisfação do usuário.

ABSTRACT

Study profile and user satisfaction, applied to the library of the School of Librarianship and Communication, Federal University of Rio Grande do Sul, which aims to characterize the degree of library users and how to evaluate the services and meet their information needs. Presents literature review of university libraries, study users, information users, information needs and user satisfaction. The study is quantitative, having descriptive. The data collection instrument used was a closed questionnaire containing 10 closed questions and one open question. Responses were organized using Microsoft Office Excel, and statistically tabulated and are presented in graphs and tables along with their descriptive analyzes. The survey results indicate that, in general, users are satisfied with the services provided by the Library. Finally, the study provides suggestions and criticism from students, in order to promote improvements in the services offered by the Library of FABICO.

Keywords: User study. University library. Information users. User satisfaction.

LISTA DE SIGLAS

FABICO	Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
IES	Instituição de Ensino Superior
SBUFRGS	Sistema de Bibliotecas da UFRGS
BU	Biblioteca Universitária
COMGRAD	Comissão de Graduação

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Relação entre objetivos específicos e questões do questionário.....	24
Gráfico 1 – Curso dos usuários da Biblioteca da FABICO (em %).....	27
Gráfico 2 – Semestralidade dos usuários da Biblioteca da FABICO (em %).....	28
Gráfico 3 – Sexo dos usuários da Biblioteca da FABICO (em %).....	29
Gráfico 4 – Idade dos usuários da Biblioteca da FABICO (em quant.).....	29
Gráfico 5 – Frequência com que os usuários comparecem à Biblioteca da FABICO (em %)	30
Gráfico 6 – Frequência com que os usuários da Biblioteca da FABICO encontram a informação desejada (em %).....	31
Gráfico 7 – O quanto os usuários da Biblioteca da FABICO utilizam cada um dos materiais (em %).....	32
Gráfico 8 – O quanto os usuários da Biblioteca da FABICO utilizam cada um dos serviços (em %).....	33
Gráfico 9 – Classificação dos serviços prestados pela Biblioteca da FABICO (em %).....	35
Gráfico 10 – Grau de satisfação dos usuários da Biblioteca da FABICO (em quant.)	36

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 BIBLIOTECA DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO - UFRGS.....	14
1.2 JUSTIFICATIVA.....	15
1.3 PROBLEMA DE PESQUISA	16
1.4 OBJETIVO GERAL	16
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	18
2.2 ESTUDO DE USUÁRIOS	19
2.3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	21
2.4 NECESSIDADES INFORMACIONAIS E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	22
3 METODOLOGIA.....	23
3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO	23
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	23
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	24
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS	25
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	26
4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS	26
4.1.1 Curso e semestralidade	26
4.1.2 Sexo e idade	28
4.2 FREQUÊNCIA E USO DA BIBLIOTECA.....	30
4.2.1 Freqüência de uso	30
4.2.2 Uso de materiais e serviços	31
4.3 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	34
4.3.1 Serviços prestados	34
4.3.2 Grau de satisfação	35
4.4 SUGESTÕES E CRÍTICAS	36
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS.....	39
APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados.....	41
APÊNDICE B – Críticas e Sugestões dos Usuários	43

1 INTRODUÇÃO

Bibliotecas são organismos vivos e em constante mudança, que estimulam a busca pela qualidade no atendimento e que, ao longo dos anos, passaram a ter maior importância diante de um mercado onde a informação é de fácil acesso. Hoje os usuários da informação possuem uma gama enorme de plataformas de pesquisa e de informações disponíveis em diferentes formatos e suportes, o que faz com que as unidades de informação precisem ter o conhecimento necessário para conseguir absorver essa demanda e disponibilizar para seus usuários aquilo que realmente precisam.

Nesse contexto, o papel das bibliotecas é buscar satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários de forma correta e rápida, uma vez que cada biblioteca possui o seu determinado usuário e cada um deles possui necessidades diferentes, assim sendo as unidades de informação precisam estar cientes dessas necessidades de maneira que possam oferecer produtos e serviços que satisfaçam seu público. Para isso, as unidades de informação utilizam os estudos de usuários, cujo objetivo é a identificação do perfil dos seus usuários, com o intuito de aprimorar seu atendimento e para que possam tomar decisões que sejam mais coerentes com as necessidades do meio em que estão inseridas.

Nessa pesquisa foi realizado um estudo de usuários na Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO/UFRGS), com o objetivo de identificar quem é o seu usuário e se os serviços prestados pela Biblioteca estão satisfazendo, de forma adequada, suas necessidades. O referencial teórico apresenta uma abordagem sobre bibliotecas universitárias e estudos de usuários.

As bibliotecas universitárias dão suporte à vida acadêmica dos alunos de uma Instituição de Ensino Superior (IES). Elas precisam contar com uma coleção e um atendimento que satisfaça as necessidades, tanto dos alunos de graduação, como os de pós-graduação.

O estudo de usuário é uma importante ferramenta de gestão, pois tem o objetivo de identificar, em geral através de métodos estatísticos, o público que utiliza uma determinada unidade de informação, analisando suas características particulares e seu comportamento informacional para que, através dessa análise, as

unidades de informação possam adequar seus produtos e serviços às necessidades de informação de seus usuários.

Com um usuário cada vez mais exigente e com necessidades que precisam ser supridas de maneira rápida, as pressões para a melhoria da qualidade intensificam-se e o resultado é o interesse em priorizar o atendimento das necessidades e expectativas dos seus usuários.

1.1 BIBLIOTECA DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO - UFRGS

Segundo dados obtidos na página da Biblioteca na *internet*,¹ ela iniciou seu funcionamento em 29 de setembro de 1959. Naquela época a faculdade era denominada Escola de Biblioteconomia e Documentação e o acervo da Biblioteca era parte integrante da Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas. Em 23 de agosto de 1966 foi conferida a autonomia da Escola de Biblioteconomia. A partir desta data a Biblioteca passa a existir de fato, recebendo recursos e um espaço físico específico, mesmo que ainda instalada no prédio da Faculdade de Ciências Econômicas.

A partir da reforma universitária de 1970, ocorreu a junção dos Cursos de Biblioteconomia e Jornalismo quando a Escola passou a denominar-se Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, abrigoando os dois cursos. Em 1972 instalou-se no quarto andar do então novo prédio da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, onde permanece até hoje, localizado na Rua Ramiro Barcelos, número 2705, Campus Saúde. Neste ano passou a integrar o Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBU), tendo novas competências e responsabilidades perante a comunidade acadêmica.

O seu acervo foi formado pelas obras de Biblioteconomia vindas da Faculdade de Ciências Econômicas e obras de Comunicação oriundas da Biblioteca da então Faculdade de Filosofia.

Estão presentes materiais especiais como CDs, DVDs, VHS, microfilmes e microfichas. O acervo de livros conta atualmente com cerca de 28 mil volumes e o de periódicos com 500 títulos. No acervo estão presentes obras históricas valiosas,

¹ <http://www.ufrgs.br/bibfbc>

principalmente das áreas de Biblioteconomia e de Comunicação, que já não são de uso corrente nos cursos de graduação e pós-graduação. Esse material foi inicialmente identificado e quantificado para compor uma coleção específica para pesquisa histórica.

O acervo da Biblioteca da FABICO apresenta-se em boas condições de uso e armazenagem e é composto basicamente de material impresso nas áreas específicas dos cursos de Graduação: Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia, Relações Públicas, Publicidade e Propaganda e Jornalismo; e de pós-graduação, do Programa de Pós-graduação em Comunicação e Informação e áreas afins, tais como Marketing, Metodologia da Pesquisa, Semiologia, Turismo, Cinema, Fotografia, Literatura, História, Administração, entre outras.

A Biblioteca da FABICO é a única biblioteca em Porto Alegre (e também a primeira em volume de itens no Rio Grande do Sul) com acervo nas áreas de Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Ela tem sido responsável pela provisão de informações em sua área de atuação aos alunos, professores, profissionais e pesquisadores.

A partir de novembro de 2006, a Biblioteca passou a adotar uma linha de trabalho voltada para a Conservação Preventiva, de forma que todo e qualquer material impresso que venha a ser incorporado ao acervo passe pelo Setor de Conservação e Restauração para ser preparado de forma a resistir ao uso contínuo e a permanecer por mais tempo sem sofrer qualquer tipo de intervenção na sua estrutura física. O acervo danificado pelo uso é continuamente avaliado e recolhido ao setor para ser recondicionado.

Atualmente, em vias de uma nova ampliação de sua área física, ambiciona criar novos setores para qualificar ainda mais seus serviços e seu acervo, além de oferecer aos seus usuários uma melhor infraestrutura de pesquisa.

1.2 JUSTIFICATIVA

A FABICO abriga seis cursos de graduação: Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, que correspondem à área das Ciências da Informação e Jornalismo, Publicidade e Propaganda e Relações Públicas, da área da Comunicação. Logo, ela precisa conhecer o que os usuários precisam, de forma que as necessidades

informacionais básicas de cada curso sejam supridas correta e satisfatoriamente, incluindo os cursos mais recentes, como o de Museologia, onde a bibliografia ainda é escassa.

O interesse em desenvolver essa pesquisa surgiu ao longo do estágio-obrigatório da autora, realizado na Biblioteca Zeferino Brazil, vinculada a Fundação de Educação e Cultura do Sport Club Internacional. Foi através da experiência com a bibliotecária-chefe do local, Ana Maria Froner Bicca, que se percebeu a importância do contato direto do profissional bibliotecário com o usuário, uma vez que ele é o foco das atividades do bibliotecário. A escolha da biblioteca da FABICO se deve ao fato de que ela é a principal fonte de pesquisa para os futuros bibliotecários e agentes da informação e da comunicação.

1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

Qual o perfil e a avaliação que os usuários da Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS têm sobre o atendimento das suas necessidades informacionais?

1.4 OBJETIVO GERAL

Caracterizar os usuários da Biblioteca da FABICO e como avaliam os serviços e o atendimento de suas necessidades informacionais.

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos deste projeto são os seguintes:

- a) traçar o perfil dos usuários da Biblioteca da FABICO da UFRGS;
- b) observar a frequência e o uso das fontes de informação demandadas pelos usuários;
- c) diagnosticar a satisfação dos usuários a respeito dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca;

d) apresentar sugestões dos usuários para melhorar os serviços ofertados pela Biblioteca.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse capítulo será apresentado o referencial teórico que serviu como embasamento para essa pesquisa, de grande relevância para abordar temas como bibliotecas universitárias e estudo de usuários.

2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias (BUs) surgiram durante a Idade Média junto com as primeiras universidades, com a função preservar e disseminar o conhecimento, dando suporte ao ensino e pesquisa, nas áreas de graduação, pós-graduação e pesquisa. São conceituadas como Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), e possuem o objetivo de suprir as necessidades informativas das comunidades acadêmicas, no desempenho das suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

De acordo com Ferreira (1980, p. 7), durante 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.”.

Em função de estarem ligadas ao mundo acadêmico, seus usuários são formados, basicamente, por alunos e professores, podendo também atender ao público externo à universidade. Possuem coleções especializadas e geralmente bastante completas nas áreas científicas e técnicas dos cursos da universidade, podendo ser organizadas em uma única biblioteca ou serem divididas em uma biblioteca central e bibliotecas setoriais, por campo de especialização, como no caso da Biblioteca da FABICO, objeto de estudo deste trabalho, que abrange as áreas das Ciências da Informação e da Comunicação.

Sobre a qualidade do acervo, Lemos (1998, p.355) destaca que é onde “[...] se encontram as maiores e melhores coleções de periódicos especializados e, também, os melhores acervos de obras de referência.”.

Cabe às BUs direcionarem suas atividades para o cumprimento dos objetivos da instituição a fim de incrementar a produtividade científica e acadêmica, colocando a instituição em alto nível de prestígio. Morigi e Pavan (2004, p.122) destacam que

Localizadas nas universidades e centros da produção técnico-científica, as bibliotecas universitárias são responsáveis pelo tratamento, armazenamento e disponibilização do acervo das mesmas e devem estar de acordo com os objetivos de suas instituições mantenedoras.

Ou seja, as BUs são prestadoras de serviços informacionais que devem estar de acordo com os objetivos de suas instituições e têm como responsabilidade fazer com que a informação seja de fácil acesso para seus usuários. Por serem centros de conhecimento que disseminam a informação, quanto mais fácil for o acesso do usuário à informação, maior será o grau de satisfação dele em relação aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

2.2 ESTUDO DE USUÁRIOS

A crescente necessidade por serviços de boa qualidade leva as unidades de informação a buscar estratégias que tornem seus usuários satisfeitos na busca por seus serviços. Ao realizarem estudos de usuários, as unidades de informação podem identificar o perfil, as necessidades informacionais e a satisfação para com os serviços prestados.

O estudo de usuários é investigativo, utilizado por unidades de informação, que visa a conhecer o usuário e saber se os serviços prestados estão sendo realizados de forma satisfatória. Sanz Casado (1994, p. 31) conceitua esses estudos como sendo “[.] o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de métodos distintos [...]”

Outro autor que analisa esse tipo de estudo é Nice Figueiredo (1994, p. 7), que define os estudos de usuários da seguinte forma:

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

Os primeiros estudos de usuários em unidades de informação surgiram na segunda metade da década de 1940. Segundo Figueiredo (1994, p. 7), a Conferência da Royal Society, em 1948, e a Conferência Internacional em Informação Científica, nos Estados Unidos, em 1958, foram eventos que contribuíram muito para o desenvolvimento desse tipo de estudo.

Dias e Pires (2004, p. 13-14) destacam como razões para a realização de estudo de usuários os seguintes fatores:

- o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
- conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma);
- planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

Assim sendo, o estudo de usuários se torna uma importante ferramenta de gestão, pois é através dele que o bibliotecário poderá ter parâmetros para saber quais os serviços demandados pelos usuários e se os serviços estão tendo o retorno necessário. Almeida (2000, p. 74) ressalta que “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços existentes”.

Portanto constitui-se uma grande vantagem ao aplicar esse tipo de estudo, uma vez que as unidades de informação podem rever e adequar seus produtos e serviços às necessidades informacionais de seu respectivo público. Segundo Foskett (1980, p.23) “o serviço de informação mais eficaz é aquele que é projetado especificamente para cada usuário, baseado em suas necessidades conhecidas.”

Atualmente, os estudos de usuários são utilizados com frequência pelas unidades de informação, pois trazem benefícios para a unidade de informação bem como para o usuário e tornam, cada vez mais clara, a importância de sua implementação.

2.3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Qualquer unidade de informação precisa estar ciente dos seus usuários e de que tipo de informação eles precisam. Mas como saber quem é o usuário? Conforme Martínez de Sousa (1993) usuário é a "pessoa que utiliza os serviços que pode prestar uma biblioteca, centro de documentação ou arquivo.". Na definição de Sanz Casado (1994, p. 19) é "aquele indivíduo que necessita da informação para o desenvolvimento de suas atividades", ou seja, cada pessoa é um usuário em potencial, uma vez que, em qualquer momento, podemos precisar dela, seja no nosso cotidiano ou na vida acadêmica, uma vez que os usuários das BUs são, em sua maioria, alunos e pesquisadores.

Conforme Nunes Paula (2000 apud Santiago; Paiva, 2007, p. 288) os usuários podem ser classificados como:

- usuários reais: aqueles indivíduos que frequentemente utilizam os serviços de informação;
- usuários potenciais: aqueles indivíduos a que se destinam os serviços de informação;
- usuários internos: aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- usuários externos: aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- clientes: são aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetário-mercantil.

Os usuários da informação podem contribuir, de maneira indireta, com o processo de gestão de bibliotecas. Auxiliando no processo de desenvolvimento de coleções, adequando o acervo com as reais necessidades da comunidade em que está inserida e do seu público-alvo; contribuindo para a elaboração de ferramentas de trabalho, como vocabulário de linguagem controlado; bem como na elaboração de estratégias de busca (GUINCHAT; MENOU, 1994). É nesse contexto que entra o estudo de usuário, pois uma unidade de informação só poderá contar com essa ajuda do usuário se ela conhecer primeiramente o seu perfil e suas necessidades e, porventura, suas sugestões e críticas.

2.4 NECESSIDADES INFORMACIONAIS E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Quando o usuário de uma determinada unidade de informação encontra aquilo que procura, ou seja, tem as suas necessidades informacionais supridas, logo o usuário se sente satisfeito com os serviços prestados e isso serve como parâmetro para a unidade saber como anda a prestação de serviços.

No ano de 1928, o bibliotecário indiano Ranganathan (2009) desenvolveu as chamadas cinco leis da Biblioteconomia “os livros são para serem usados; a cada leitor o seu livro; a cada livro o seu leitor; poupe o tempo do leitor e a biblioteca é um organismo em crescimento”. Partindo desses princípios, podemos analisar que os usuários possuem, cada qual, suas próprias necessidades distintas, pois para Nice Figueiredo (1999, p. 16) usuários são “[...] indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas”.

De acordo com Line (1974, p. 87) citado por González Teruel (2005, p. 71):

necessidade de informação como aquilo que um indivíduo deveria possuir para seu trabalho, sua investigação ou sua realização pessoal. No caso de um pesquisador, é aquela informação necessária que permitiria o avanço de sua investigação.

As necessidades que um usuário possui apresentam um caráter extremamente útil para as bibliotecas, pois através desse reconhecimento as unidades de informação podem adequar os produtos e serviços que serão oferecidos ao público, visando sempre à satisfação do usuário. Eberle e Milan (2009) salientam que satisfazer usuários é se preocupar com o atendimento ou não das expectativas.

Kotler (1998) define satisfação como o sentimento de prazer ou decepção que é resultado da comparação do que foi recebido com as expectativas da pessoa. Rey Martín (2000, p. 143) destaca que “do ponto de vista do usuário, a satisfação das suas necessidades de informação será a medida da eficácia do sistema, por excelência”. Dessa forma, podemos afirmar que é a satisfação das necessidades de informação dos usuários que irá determinar o sucesso ou o fracasso de um sistema de informação.

3 METODOLOGIA

A seguir serão abordados os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa.

3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO

A abordagem do estudo é quantitativa, pois o mesmo compõe-se por análises estatísticas, através de questionário fechado aplicados em usuários da biblioteca. De acordo com Boente e Braga (2004, p.14) a pesquisa quantitativa “[...] é aquela onde os valores das variáveis representam classes distintas, não se privilegia o conjunto, os números são arbitrariamente atribuídos a pessoas ou coisas [...]”.

A pesquisa possui caráter descritivo. Segundo Gil (2002, p. 42), “[...] pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...], são incluídas neste grupo as pesquisas que tem por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.”

A margem de erro para fins de inferência das proporções amostrais como populacionais é de 5,7%, com uso de um grau de confiança igual a 90%. Dessa forma, uma proporção amostral de 30%, por exemplo, pode ser estimada como um parâmetro populacional por intervalo, com probabilidade de 90%, com limites de 24,3% a 35,7%, já levando-se em conta a margem de erro calculada para uma amostra de 183 respondentes.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população que fez parte desse estudo foram os alunos de graduação da FABICO, faculdade esta que abriga os cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, que fazem parte da área da Ciência da Informação, e os cursos de Jornalismo, Relações Públicas e Publicidade e Propaganda, da área da Comunicação.

A amostra foi constituída através da quantidade de alunos que se propuseram a responder o questionário, tanto no formato eletrônico, quanto de forma presencial.

Dos 1.563 usuários reais de graduação², 183 foram pesquisados.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário fechado, contendo dez perguntas fechadas, e uma pergunta aberta. O questionário foi aplicado, em formato eletrônico e presencial, nas dependências da FABICO, durante os três turnos de aula, não sendo necessária a identificação dos usuários participantes. Segundo Gerhardt et al (2009, p. 69) questionário

É um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador. Objetiva levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta, para que quem vá responder compreenda com clareza o que está sendo perguntado.

Cada pergunta do questionário possui opções de respostas predeterminadas. O quadro 1 apresenta a relação entre as questões presentes no questionário (APÊNDICE A) com os objetivos específicos dessa pesquisa.

Quadro 1 – Relação entre objetivos específicos e questões do questionário.

Objetivos Específicos	Questões
Traçar o perfil dos usuários da Biblioteca da FABICO da UFRGS.	1-4
Observar a frequência e o uso das fontes de informação demandadas pelos usuários.	5-8
Diagnosticar a satisfação dos usuários a respeito dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.	9-10
Apresentar sugestões dos usuários para melhorar os serviços ofertados pela Biblioteca.	11

Fonte: Dados da pesquisa.

² Relatório Anual de Atividades da Biblioteca da FABICO.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS

Primeiramente foi solicitado às Comissões de Graduação (COMGRADs) de cada curso que fosse enviado, para todos os alunos da graduação, o *link* para o questionário. Como somente a COMGRAD do curso de Biblioteconomia repassou o *link*, foi decidido aplicar os questionário de forma presencial, durante os intervalos das aulas, nos turnos da manhã, tarde e a noite. Dos 183 alunos pesquisados, 99 responderam de forma eletrônica e 84 de forma presencial. O questionário foi aplicado a todos os alunos de graduação da FABICO que se dispuseram a participar da pesquisa durante o prazo estipulado para a coleta dos dados.

Após a coleta dos dados, as respostas foram organizadas, usando o programa Microsoft Office Excel, e tabuladas estatisticamente para obter-se um melhor entendimento dos resultados alcançados. Posteriormente, os dados foram apresentados através de gráficos e tabelas juntamente com suas análises descritivas.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após o encerramento da coleta dos dados, os dados foram agrupados e tabulados, utilizando o programa Microsoft Office Excel, visando a um melhor entendimento da análise dos dados. De acordo com Gerhardt et al (2009, p. 65) “a análise tem como objetivo organizar os dados de forma que fique possível o fornecimento de respostas para o problema proposto”. De acordo com Gil (2002, p. 102) “[...] pode ocorrer também a interpretação dos dados, que consiste, fundamentalmente, em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos [...]”

Sobre a apresentação dos resultados, Gil (2008, p. 183) destaca que “a adequada apresentação dos resultados exige a prévia descrição dos dados, que geralmente é feita mediante tabelas, quadros e gráficos seguidos de textos esclarecedores”. A exposição dos dados de forma organizada facilita a análise e o entendimento sobre os resultados obtidos, de acordo com Gil (2002, p. 102) “O processo de análise de dados envolve diversos procedimentos, codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos.”

Os itens analisados nessa pesquisa foram divididos em subseções, onde são apontados, através de gráficos e tabelas, os resultados obtidos.

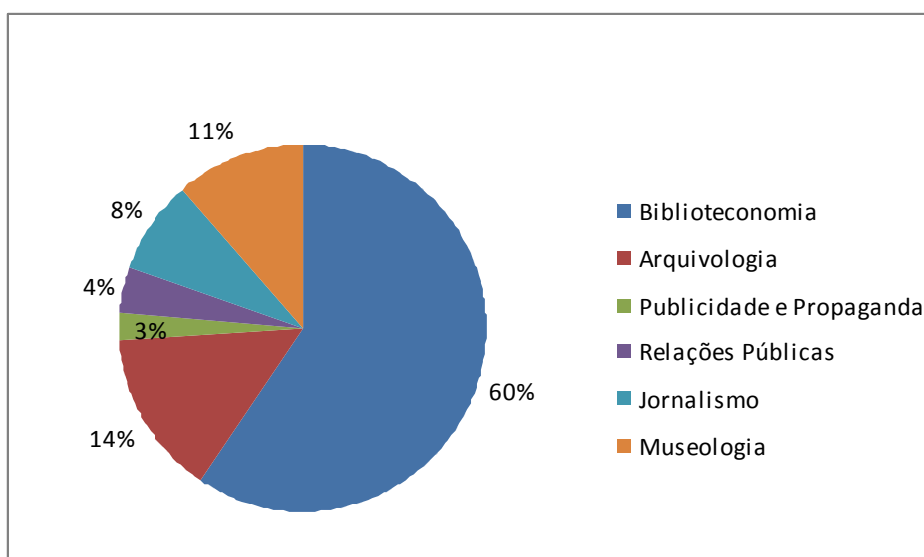
4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Para a identificação do perfil dos usuários da Biblioteca da FABICO, foram elaboradas quatro questões, referentes ao curso e etapa do curso, sexo e idade dos usuários respondentes. Os resultados das questões 1, 2, 3 e 4 do questionário serão analisados nas subseções a seguir.

4.1.1 Curso e semestralidade

A primeira pergunta do questionário aplicado referia-se ao curso de cada entrevistado. Como se pode ver no Gráfico 1, os sujeitos da amostra pesquisada são de maioria do curso de Biblioteconomia (109 sujeitos, representando 60% do total), seguidos por Arquivologia (26 sujeitos, representando 14% do total), Museologia (21 sujeitos, representando 11% do total), Jornalismo (15 sujeitos, representando 8% do total), Relações Públicas (7 sujeitos, representando 4% do total) e por fim Publicidade e Propaganda (5 sujeitos, representando 3% do total).

Gráfico 1 – Curso dos usuários da Biblioteca da FABICO (em %)



Fonte: Dados da pesquisa.

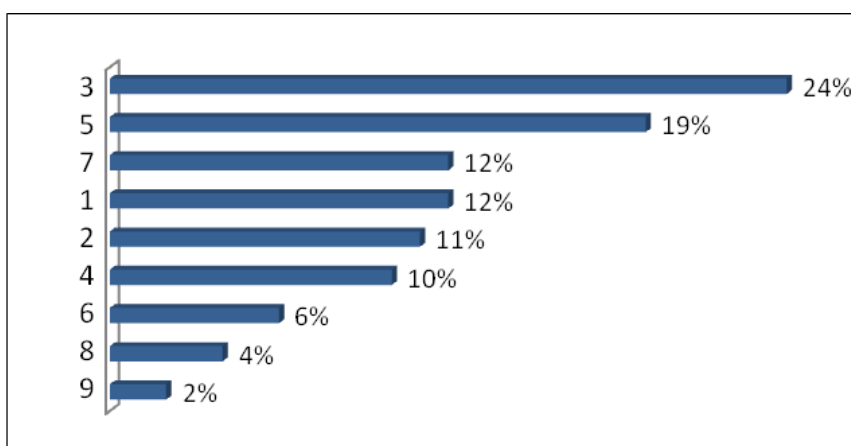
A FABICO possui 1.577 alunos ativos no primeiro semestre de 2014³. Dentre os cursos ministrados na FABICO, o de Biblioteconomia é o que possui mais alunos ativos (408 alunos) corroborando o resultado da pesquisa. Em seguida vem o curso de Relações Públicas (278 alunos), Publicidade e Propaganda (275 alunos), Jornalismo (261 alunos), Arquivologia (190) e Museologia (165 alunos).

Outra razão pela qual a maior parte dos respondentes é do curso de Biblioteconomia se deve ao fato de que eles tiveram a possibilidade de responder ao questionário *on-line*, que foi repassado pela COMGRAD. Aos outros cursos não foi repassado o *link* do questionário, o que fez com que interferisse nos resultados.

³ Dados obtidos da Gerência Administrativa da FABICO.

O Gráfico 2 representa a posição no semestre letivo dos alunos pesquisados nos cursos de graduação. Os resultados encontrados foram os seguintes: dos 183 alunos pesquisados 24% pertencem ao 3º semestre (42 sujeitos), 19% ao 5º semestre (35 sujeitos), 12% ao 1º semestre (22 sujeitos) e outros 12% pertencem ao 7º semestre (22 sujeitos), 11% ao 2º semestre (20 sujeitos), 10% ao 4º semestre (19 sujeitos), 6% ao 6º semestre (11 sujeitos), 4% ao 8º semestre (8 sujeitos) e 2% pertencem ao 9º semestre (4 sujeitos do total).

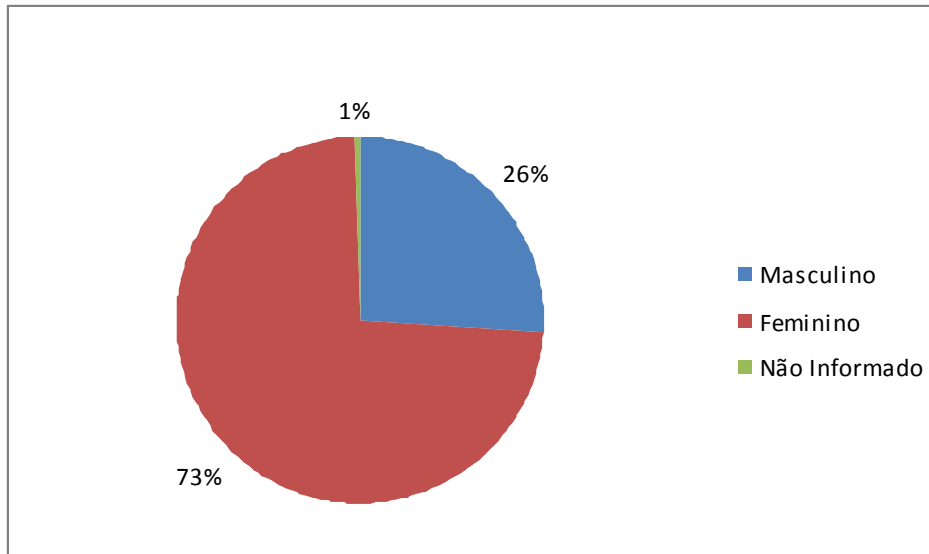
Gráfico 2 – Semestralidade dos usuários da Biblioteca da FABICO (em %)



Fonte: Dados da pesquisa.

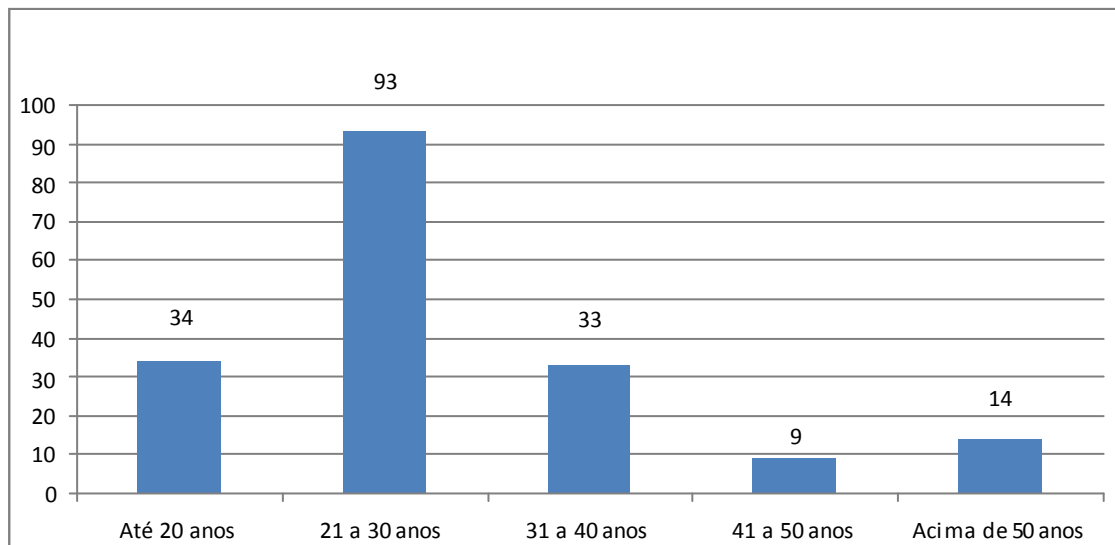
4.1.2 Sexo e idade

A terceira pergunta refere-se ao sexo dos alunos pesquisados. Como mostra o gráfico abaixo, destaca-se o sexo feminino como maioria entre os alunos pesquisados, com 73% (134 sujeitos), enquanto 26% são do sexo masculino (48 sujeitos). Uma pessoa não informou esse dado.

Gráfico 3 – Sexo dos usuários da Biblioteca da FABICO (em %)

Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico a seguir vemos o resultado da amostra sobre a idade dos alunos pesquisados. Nele podemos ver que a maioria dos alunos possui idade entre 21 e 30 anos, totalizando 93 alunos; 34 alunos com idade até 20 anos; 33 alunos com idade entre 31 e 40; 14 alunos com mais de 50 anos e, por fim, 4 alunos com idade entre 41 e 50 anos.

Gráfico 4 – Idade dos usuários da Biblioteca da FABICO (em quant.)

Fonte: Dados da pesquisa.

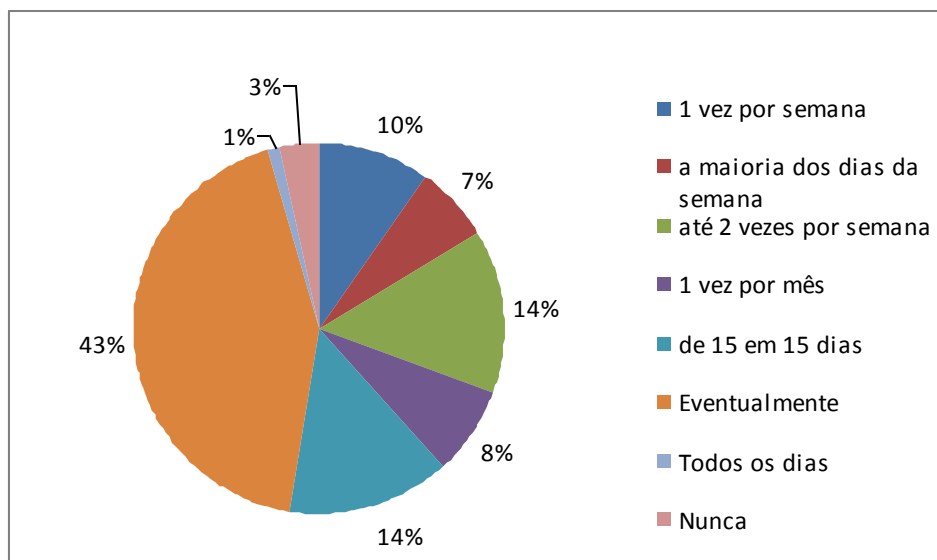
4.2 FREQUÊNCIA E USO DA BIBLIOTECA

Para a identificação da frequência e uso da Biblioteca da FABICO, foram elaboradas quatro questões, referentes à frequência com que o usuário utiliza a biblioteca, a frequência que encontra a informação desejada e o quanto o usuário utiliza cada material predeterminado. Os resultados das questões 5, 6, 7 e 8 do questionário serão analisados nas subseções a seguir.

4.2.1 Frequência de uso

A quinta pergunta refere-se à quantidade de vezes que o aluno vai à Biblioteca, seja para pesquisar ou retirar material. Dos 183 respondentes, 43% responderam que frequentam a Biblioteca eventualmente (79 sujeitos); 14% responderam que vão até duas vezes na semana (26 sujeitos); outros 14% responderam que vão a cada quinze dias (26 sujeitos); 10% responderam que vão uma vez por semana (18 sujeitos); 8% vão uma vez por mês (14 sujeitos); 7% vai a maioria dos dias da semana (12 sujeitos); 3% nunca foram à Biblioteca (6 sujeitos) e 1% frequentam a Biblioteca todos os dias (2 sujeitos).

Gráfico 5 – Frequência com que os usuários comparecem à Biblioteca da FABICO (em %)



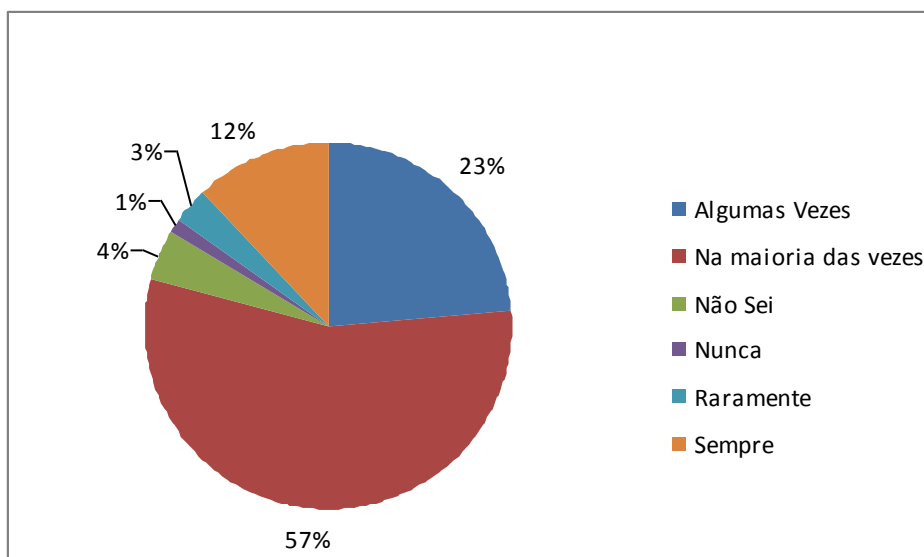
Fonte: Dados da pesquisa.

A sexta pergunta do questionário refere-se à frequência com que o usuário encontra a informação que deseja ao recorrer à Biblioteca. Essa questão influi diretamente na satisfação dos usuários, pois quando se encontra a informação desejada o usuário sai satisfeito.

Segundo o gráfico a seguir, 57% dos alunos pesquisados responderam que encontram na maioria das vezes (102 sujeitos); 23% encontram algumas vezes (43 sujeitos); 12% encontram sempre a informação desejada (22 sujeitos); 4% não souberam responder (8 sujeitos); 3% raramente encontram a informação desejada (6 sujeitos) e 1% respondeu que nunca encontra (2 sujeitos).

Podemos notar que a recuperação da informação desejada pelos usuários é feita da maneira adequada, uma vez que poucos alunos responderam que nunca encontram a informação de que precisam.

Gráfico 6 – Frequência com que os usuários da Biblioteca da FABICO encontram a informação desejada (em %)



Fonte: Dados da pesquisa.

4.2.2 Uso de materiais e serviços

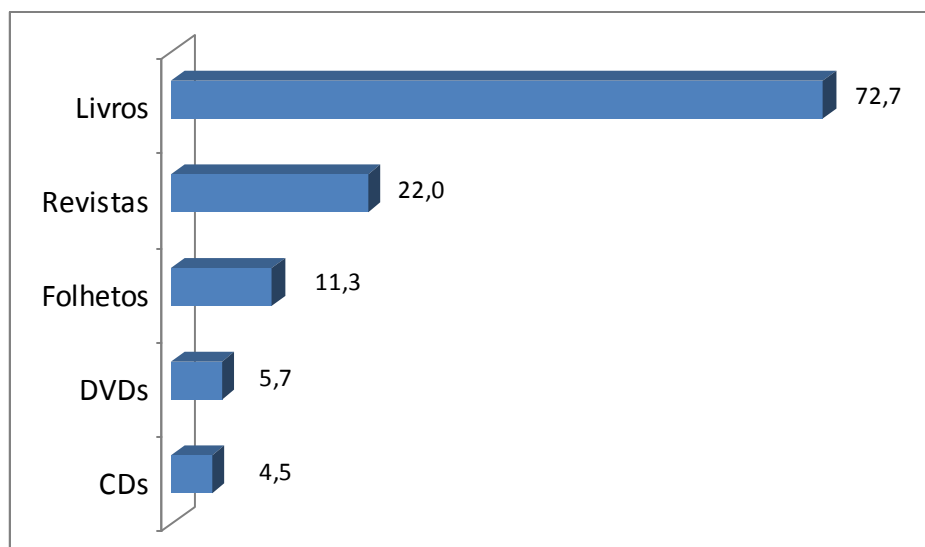
A sétima pergunta do questionário refere-se à utilização de materiais pelos usuários. Foram listados os diferentes tipos de materiais que compõem o acervo da

Biblioteca (livros, periódicos, folhetos, CDs e DVDs). O aluno pesquisado deveria quantificar a utilização de cada um desses materiais em: sempre, muitas vezes, algumas vezes ou nunca. Para cada conceito foi atribuído pesos diferentes: peso 3 para sempre, 2 muitas vezes, 1 para algumas vezes e 0 para nunca (zero porque se nunca vai não conta). Os resultados são percentuais em relação ao que seria a maior pontuação, caso a frequência respondida por todos fosse a maior.

Entre os tipos de materiais que compõem o acervo da Biblioteca, o livro é o mais utilizado (72,2%), em seguida aparecem as revistas (22,0%), folhetos (11,3%), DVDs (5,7%) e por fim CDs com 4,5%.

Segundo o Relatório Anual de Atividades da Biblioteca da FABICO, no ano de 2013 foram utilizados pelos alunos (entre empréstimo e uso local) 183.039 livros, teses e dissertações, 7.880 periódicos, 927 CDs, 159 DVDs e 1.043 folhetos.

Gráfico 7 – O quanto os usuários da Biblioteca da FABICO utilizam cada um dos materiais (em %)



Fonte: Dados da pesquisa.

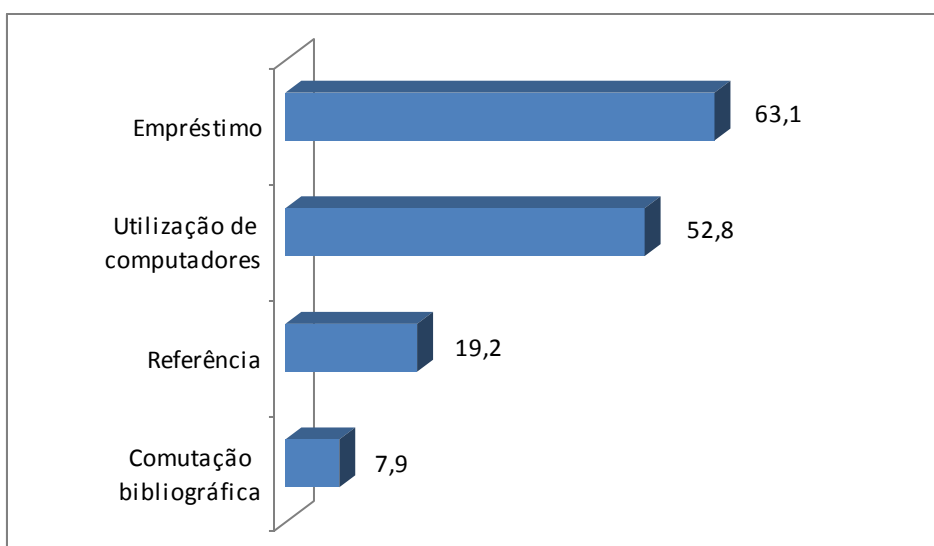
Isso demonstra que, mesmo com informações disponíveis em formatos diversos, inclusive na internet, os livros continuam sendo a forma de pesquisa mais utilizada. Quando a biblioteca sabe qual a finalidade de uso para os seus usuários, é possível que os gestores dessa unidade de informação possam adequar essas demandas com vias a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A oitava pergunta trata da utilização dos serviços prestados pela biblioteca. Foram listados os serviços de empréstimo, serviço de referência, computadores e

comutação bibliográfica (Comut). O mesmo processo foi realizado com a questão anterior, com atribuição de pesos diferentes para cada conceito: peso 3 para sempre, 2 para muitas vezes, 1 para algumas vezes e 0 para nunca.

Os resultados demonstram que, dos serviços prestados pela Biblioteca, o mais utilizado é o empréstimo de materiais (63,1%), seguido da utilização dos computadores (52,8%), serviço de referência (19,2%) e comutação bibliográfica (7,9%).

Gráfico 8 – O quanto os usuários da Biblioteca da FABICO utilizam cada um dos serviços (em %)



Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo relatórios da Biblioteca, o serviço mais utilizado é o de empréstimo e consulta. No ano de 2013 foram atendidos 588 usuários no serviço de referência, entre orientações no uso dos recursos e serviços da Biblioteca e na orientação de trabalhos científicos. Neste mesmo ano foram atendidos 14 pedidos de comutação bibliográfica e foram realizadas 32 solicitações de cópias.

Quanto ao uso dos computadores, eles são muito solicitados durante todo o período de funcionamento da Biblioteca, das 8h30 às 21h, mas não há controle sobre quantos utilizam esse serviço.

4.3 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

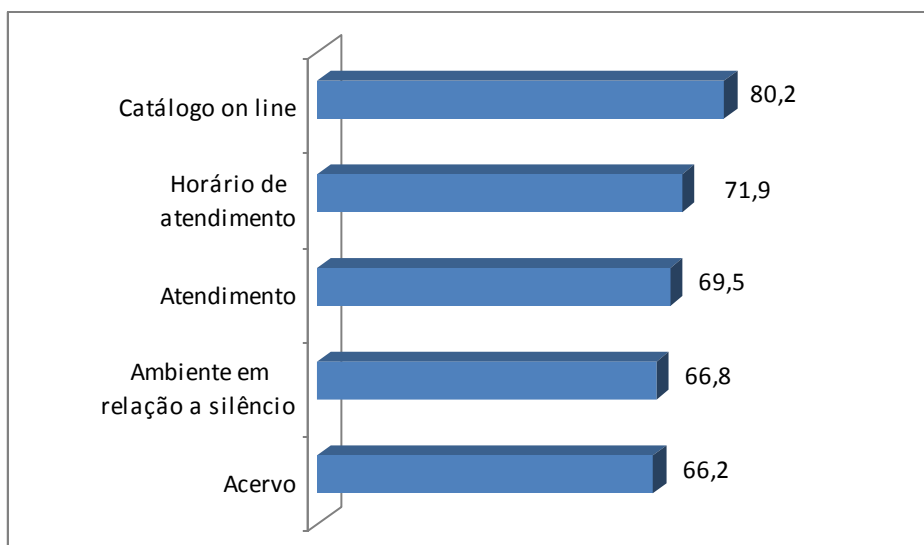
Para determinar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca da FABICO, foram elaboradas duas questões, referentes aos serviços prestados pela Biblioteca e o grau de satisfação. Os resultados das questões nove e dez do questionário serão analisados nas subseções a seguir. De acordo com Bertholino (2013, p. 41) “Conhecer o nível de satisfação dos usuários pode indicar os fatores que estão influenciando positiva ou negativamente o andamento dos serviços da biblioteca [...]”, além disso ela lembra que “As bibliotecas universitárias, como órgãos de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, estruturam seus recursos e serviços buscando a satisfação de seus usuários.”

4.3.1 Serviços prestados

A questão nove se refere à satisfação dos usuários ante os serviços prestados pela Biblioteca. Elaborou-se um quadro contendo cinco níveis de satisfação (ótimo, bom, regular, ruim e não sei) para avaliar o serviço de atendimento, acervo, ambiente, catálogo *on-line* e o horário de funcionamento.

Para cada conceito foram atribuídos pesos diferentes: peso 4 para ótimo, 3 para bom, 2 para regular e 1 para ruim. Foi feita uma ponderação e, com base na pontuação obtida, quanto (%) cada número representa em relação à pontuação máxima que poderia obter (caso todos assinalassem conceito ótimo).

De acordo com o gráfico a seguir, podemos notar que o serviço mais bem conceituado pelos usuários foi o catálogo *on-line* (80,2%), seguido pelo horário de atendimento (71,9%), atendimento (69,5%), ambiente em relação ao silêncio (66,8%) e o acervo (66,2%).

Gráfico 9 – Classificação dos serviços prestados pela Biblioteca da FABICO (em %)

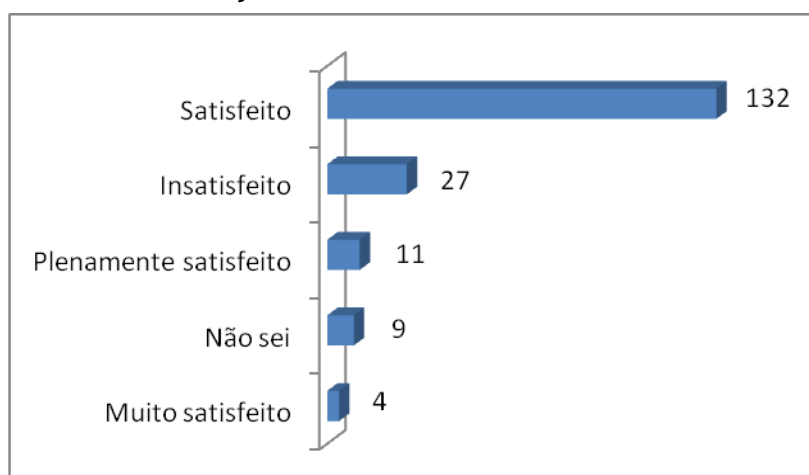
Fonte: Dados da pesquisa.

De modo geral, podemos notar que os serviços prestados pela Biblioteca da FABICO apresentam-se em níveis satisfatórios.

4.3.2 Grau de satisfação

A questão dez perguntava, de modo geral, qual o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela Biblioteca da FABICO. Foram listados cinco níveis de satisfação (plenamente satisfeito, satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito e não sei) para avaliar a satisfação dos usuários.

De acordo com o gráfico a seguir, pode-se notar que a satisfação dos usuários é bem alta. Dos 183 sujeitos pesquisados, 132 estão satisfeitos com os serviços prestados, 27 se declaram insatisfeitos, 11 plenamente satisfeitos, 4 muito satisfeitos e 9 não souberam opinar.

Gráfico 10 – Grau de satisfação dos usuários da Biblioteca da FABICO (em quant.)

Fonte: Dados da pesquisa.

É válido lembrar que de acordo com Scharf, Siebert e Conceição (2010, p. 99) “A satisfação é algo móvel e muito variável, porque as pessoas possuem necessidades muito diferentes umas das outras em diferentes momentos e circunstâncias”, e se tratando do serviço de uma biblioteca para Scharf, Siebert e Conceição (2010, p. 102) “A preocupação com a satisfação dos usuários deve ser objetivo principal de toda a equipe de uma Biblioteca, independente se a atividade desenvolvida esteja ligada direta ou indiretamente com este usuário.”

4.4 SUGESTÕES E CRÍTICAS

A última questão consistia em um espaço destinado a sugestões e críticas, com o intuito de dar a oportunidade aos alunos pesquisados de exporem livremente suas opiniões, sugestões e críticas, com relação ao acervo, ambiente e o próprio atendimento da Biblioteca.

Um dos assuntos mais presentes nas sugestões/críticas foi em relação ao acervo específico de alguns cursos bem como a falta de um espaço reservado de estudos. Há um projeto de expansão da Biblioteca, porém a obra não tem previsão de início.

As respostas completas dessa questão encontram-se dispostas no Apêndice B.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos específicos dessa pesquisa eram traçar o perfil dos usuários da Biblioteca da FABICO da UFRGS, bem como observar a frequência e o uso das fontes de informação demandadas pelos usuários. Também fizeram parte dos objetivos específicos, diagnosticar a satisfação dos usuários a respeito dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca e apresentar sugestões dos usuários para melhorar os serviços ofertados da mesma.

Primeiramente buscou definir o perfil do usuário, verificando que a maioria dos usuários é formado por alunos do curso de Biblioteconomia, matriculados no terceiro semestre letivo, do sexo feminino e com idade entre 21 e 30 anos.

Em seguida, observou-se que os usuários frequentam a Biblioteca eventualmente, e que os serviços prestados mais utilizados são o empréstimo e os computadores, sendo os livros o tipo de material mais retirado pelos mesmos.

Analisando os resultados da pesquisa aplicada aos usuários da biblioteca, de forma geral, foram constatados índices positivos em relação aos serviços disponibilizados pela Biblioteca. Para os itens acervo, atendimento, ambiente, catálogo *on-line*, disponibilidade de horários para utilizar as dependências da Biblioteca, os níveis de satisfação foram satisfatórios. Também através dessa pesquisa foi possível coletar sugestões e críticas, com vistas a melhorar o atendimento, o acervo e a infraestrutura.

Vale destacar que, em decorrência das sugestões e críticas apresentadas, podem ser tomadas decisões no que diz respeito às prioridades da Biblioteca, como, por exemplo, investimentos em relação às instalações, como salas de estudos e ampliação do acervo.

Outro ponto importante a ser observado é a recuperação da informação, parâmetro que influencia diretamente na satisfação do usuário. Muitos usuários somente vão à Biblioteca quando precisam de algum item específico para sua pesquisa, se não encontram vão embora insatisfeitos. Apesar de os dados da pesquisa mostrarem que grande parte das pessoas (57%) encontra a informação desejada na maioria das vezes, a Biblioteca deve sempre buscar facilitar o processo de busca e recuperação da informação, para que assim o usuário se sinta satisfeito

na saída e volte quando precisar. Assim sendo, o presente trabalho atingiu plenamente seus objetivos, através da aplicação da pesquisa que mostra claramente a satisfação dos alunos com os serviços da Biblioteca da FABICO. A maior importância da pesquisa, porém, está nas oportunidades de melhorias que poderão ser implementadas a partir da opinião desses usuários.

Espera-se que os dados coletados nessa pesquisa possam auxiliar a Biblioteca na busca pela melhoria na prestação dos seus serviços, bem como possa auxiliar em projetos futuros.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000.

BERTHOLINO, Maria Luiza Fernandes. Nível de satisfação dos usuários do setor de Ciências Agrárias e de tecnologia em relação à biblioteca do campus de Uvaranas da Universidade Estadual de Ponta Grossa. **Publicatio Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes**, Paraná, v.21, n.1, p. 41-51, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/humanas/article/viewFile/3707/3582>. Acesso em: 15 abr. 2014.

BOENTE, Alfredo; BRAGA, Gláucia. **Metodologia científica contemporânea: para universitários e pesquisadores**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul-RS**. Caxias do Sul, RS, 2009. 147 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2009.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Usuários. In:_____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação em usuários/coleções/referências & informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 10-54.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: MCT/IBICT, 1994.

FOSKETT, D. J. Psicologia do usuário. In: FOSKETT, D. J.; RANGANATHAN, S. R. et al. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980, p.11- 30.

GERHARDT, Tatiana Engel; RAMOS, Ieda Cristina Alves; RIQUINHO, Deise Lisboa; SANTOS, Daniel Labernarde dos. Estrutura do projeto de pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em:< <http://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2014.

_____. **Como elaborar métodos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de La información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: TREA, 2005.

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

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante (Orgs.). **Formas e expressões do conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998, p. 347- 366.

MARTÍNEZ DE SOUSA, José. **Diccionario de bibliología y ciencias afines**. 2. ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1993. (Biblioteca del libro, 29).

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

REY MARTIN, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In: **Anales de documentación**: Revista de biblioteconomia y documentacion. Murcia, Espanha. Vol. 3 (2000), p. 139-153.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; PAIVA, Eliane Bezerra. Desvendando necessidades e uso de informação no centro de ciências biológicas da Universidade Federal de Pernambuco. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da. **Gestão de unidades de informação**: teoria e prática. João Pessoa: Editora Universitária, 2007, p. 287-307.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SCHARF, Crisleia Molinari ; SIEBERT, Udo Oscar ; CONCEIÇÃO, Simone da Silva. Grau de satisfação dos acadêmicos da Unidavi quanto à Biblioteca Central, campus Rio do Sul. **Revista Caminhos**, Rio do Sul, v.1, n.1, p. 89-122, out./dez. 2010. Disponível em: <http://www.caminhos.unidavi.edu.br/wp-content/uploads/2011/03/Artigo-5.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2014.

APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados

1. Qual é o seu curso? *Se for da Comunicação Social, considere que cada habilitação corresponde a um curso

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| Arquivologia () | Jornalismo () |
| Biblioteconomia () | Publicidade e Propaganda () |
| Museologia () | Relações Públicas () |

2. Qual é a etapa do seu curso? * Etapa é o que consta no seu ordenamento de matrícula

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1º () | 3º () | 5º () | 7º () | 9º () |
| 2º () | 4º () | 6º () | 8º () | |

3. Sexo

- Masculino () Feminino ()

4. Idade (anos): _____

5. Com que frequência você utiliza a Biblioteca da FABICO?

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| Todos os dias () | De 15 em 15 dias () |
| A maioria dos dias da semana () | Um vez por mês () |
| Até 2x por semana () | Eventualmente () |
| Uma vez por semana () | Nunca () |

6. Como você classifica a frequência com que encontra a informação de que precisa ao recorrer ao acervo da Biblioteca?

- | | |
|--------------------------|---------------|
| Sempre () | Raramente () |
| Na maioria das vezes () | Nunca () |
| Algumas vezes () | Não sei () |

7. O quanto você utiliza cada um dos materiais a seguir?

	Sempre	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Nunca
Livros				
Revistas				
CD's				
DVD's				
Folhetos				

8. O quanto você utiliza cada um dos serviços a seguir:

	Sempre	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Nunca
Empréstimo				
Consulta Local				
COMUT				

Referência				
Computadores				

9. Classifique os serviços a seguir relacionados, prestados pela Biblioteca da Fabico:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Sei
Acervo					
Atendimento					
Ambiente					
Catálogo <i>on-line</i>					
Horário de funcionamento					

10. De maneira geral, qual o seu grau de satisfação quanto aos serviços oferecidos pela Biblioteca da Fabico?

Plenamente Satisfeito ()

Muito Insatisfeito ()

Satisfeito ()

Não Sei ()

Insatisfeito ()

11. Espaço dedicado a sugestões e críticas, livremente:

APÊNDICE B – Críticas e Sugestões dos Usuários

“Alguns livros que são muito utilizados na Biblioteconomia possuem pouca quantidade no acervo.”

“O atendimento precisa mudar com urgência, é inadmissível a biblioteca do curso que forma bibliotecários ter um atendimento tão impessoal e incompleto.”

“Infelizmente nossa biblioteca, com certeza, não dispõe de um espaço adequado à realização dos trabalhos solicitadas pelos professores, não temos como fazer um trabalho em grupo neste espaço, já que o mesmo requer silêncio e a atividade em grupo, que tem como propósito o debate em relação a um determinado tema, causaria transtornos ao ambiente.”

“A Biblioteca poderia abrir mais cedo.”

“Mesmo sabendo que esse não é o foco da faculdade, gostaria que o acervo da parte de literatura fosse mais amplo.”

"Computadores estão quase sempre ruins, lerdos, desconfigurados. Os computadores da biblioteca deveriam ser usados para pesquisa em base de dados, como o SABI e outras, e não para acesso a redes sociais e para fazer trabalhos em grupo, para isso existe o laboratório, tendo em vista que a biblioteca não dispõe de salas de estudo em grupo. Qdo se chega para pesquisar nos computadores, mtas vezes os mesmos estão ocupados por grupos de alunos fazendo trabalhos ou outros individualmente. Temos de esperar ou desistir portanto. Sem falar na conversa também.

Atendimento no balcão nem sempre é prestativo.

A biblioteca da Fabico deveria ser um exemplo e não se preocupa nem mesmo com a acessibilidade. Deveriam implementar um sistema de segurança no acervo. Comparo com outras bibliotecas da Ufrgs e observo como é fácil um aluno roubar um livro do acervo sem que se perceba."

“Nem todos os computadores funcionam, e deveriam somente ser usados por pessoas que gostariam de fazer consultas de livros e trabalhos.”

“Acho a biblioteca muito boa em relação ao material que disponibiliza, em termos de variedade e condições de manuseio. Porém, com relação a quantidade, algumas vezes deixa a desejar. De todo modo, a quantidade não chega a ser um fator tão relevante uma vez que existe a possibilidade de reserva de material. Com relação ao atendimento, não tenho qualquer reclamação. TODOS são sempre solícitos, atenciosos e conhecedores do espaço, material e recursos disponíveis.”

“O acervo para área de biblioteconomia não é atualizado, existem muitas edições bem antigas, já tive que fazer um trabalho e não pude usar, pois os livros era +/- 1960.”

“Acho que no questionário poderia ter questões sobre o ambiente como mesas, locais para estudos em grupo, a entrada muito pequena...É muito importante essa pesquisa. Parabéns!”

“O horário de funcionamento poderia ser maior, assim como o acervo.”

“O acervo em minha área não parece estar muito atualizado, faltam autores e títulos atuais, e quando há, são poucos exemplares e temos que nos digladiar por um material.”

“Espaço muito exíguo. Deveria haver mais mesas para grupos e mais computadores também.”

“Na questão sobre o silêncio na biblioteca, escolhi não sei, para não deixar em branco, pois sou contra o silêncio que impera em algumas bibliotecas. A biblioteca deve ter um espaço separado para quem quer muito o silêncio, no mais deve ser um ambiente leve, onde eu possa me sentir bem.”

“Sugiro que seja feita a reforma na Biblioteca, que já se arrasta há anos e nunca é realizada. Os estudantes precisam de salas de estudos individuais e em grupo, a Biblioteca tem uma aparência desagradável.”

“Melhorar o atendimento, estou falando da capacidade de recomendação que o bibliotecário pode oferecer.”

“Achei pequeno o acervo de DVD´s (cinema).”

"O estado físico da biblioteca é precário. Por exemplo, as persianas das janelas precisam ser trocadas com urgência...

A bibliotecária Miriam auxilia sempre que necessário, porem os demais funcionários e bolsistas sempre orientam falar com ela. Falta um serviço de referência mais adequado na biblioteca."

"a) Gostaria de sugerir que o horário da biblioteca abrir fosse mais cedo. Atualmente como abre às 8:30hs coincide com o início das aulas de Biblioteconomia;

b) O ambiente físico que permite o uso dos computadores poderia ser mais delimitado por utilização para estudo ou navegação informal. - tem usuários barulhentos e conversadores que atrapalham quem precisa se concentrar para estudar. Poderia talvez ter uma sala mais específica para estudo com acesso a internet e seria muito ter mesas que permitam espalhar cadernos e anotações sem esbarrar no outro usuário;

c) A utilização das chaves para guardar o material nos armários é válida, porém a peça de madeira em forma de cubo faz muito barulho ao guardar ou retirar os materiais;"

“O prédio todo, juntamente com a biblioteca, precisa de uma boa reforma.”

“Espaço pequeno, sem qualidade. Falta de atendimento de referência, falta de livros de biblioteconomia, principalmente na área de terminologia. Espaço nada condizente com uma biblioteca de um curso de biblioteconomia. Bibliotecária pouco atuante, despreocupada com o usuário. Parece um bar.”

“Deveriam investir em um ambiente mais confortável.”

"Em relação ao acervo classifiquei o serviço de forma ruim pois a quantidade de exemplares nunca é suficiente. Mesmo o livro sendo da bibliografia básica essencial. O horário de atendimento poderia ser mais abrangente. Eu tenho aulas de manhã, que normalmente iniciam às 8h30. Há ocasiões em que eu gostaria de devolver o livro antes da aula, mas a biblioteca abre no mesmo horário, então tenho que carregar os livros até o intervalo. Poderia ser das 8h às 21h."

“As vezes que fui à biblioteca para fazer pesquisa, estudar ou retirar material, durante o dia não tive problemas quanto ao horário, mas os estudantes da noite tem problemas para retirar livros em função de que a biblioteca encerra o atendimento às 21h, pois já cursei disciplinas à noite.”

"Acho que o espaço da Biblioteca da Fabico poderia ser maior. Mas já ouvi falar que será feita uma reforma de ampliação, então a minha critica já está respondida."

“Ampliação do horário de funcionamento.”

“Creio que o horário de atendimento podia começar antes do horário das aulas (8:30).”

“Nunca se encontra livro atualizados da área da Biblioteconomia e quando se é sugerido a compra de um livro a Bibliotecário sempre fala em o aluno comprar e doar para a Biblioteca. A Biblioteca da FABICO era pra ser modelo e é uma das piores da UFRGS.”

“Poderia haver um lugar reservado para estudar.”

“Seria importante que a biblioteca adquirisse mais material da nossa área e que tivesse um horário de funcionamento maior (por exemplo nos finais de semana)”

“O horário da biblioteca devia ir até as 21:30m no mínimo.”

“Melhorar atendimento e acervo de livros.”

“Precisa de mais livros de arquivologia.”

“Melhores horários para os cursos noturnos.”

“Desculpe-me, pois não posso opinar já que entrei nesse semestre e ainda não necessitei recorrer à biblioteca.”

“A questão é que os livros estão espalhados pelas diferentes bibliotecas da UFRGS, por exemplo, às vezes quero algum livro sobre política para uma cadeira da comunicação e só o encontro na biblioteca do Direito, então tenho que me deslocar até lá para consegui-lo. Não é uma crítica, apenas um comentário, pois acho muito difícil juntar livros dos mais diversos assuntos e interesses numa biblioteca que foi construída para ser limitada à comunicação e à informação como a Fabico.”

“O acervo sobre conteúdo relacionado a teatro é mínimo, necessitando ser ampliado.”

“Reforma já! Vocês já viram a biblioteca da Faculdade de Arquitetura? Da Faculdade de Engenharia no campus centro? Hello!”

“Reforma já!”

“Gostaria de mais livros de literatura, ao invés de ter a maioria apenas específica.”

“Poderiam haver pequenas salas de trabalho na biblioteca, para quando grupos fossem fazer pesquisa, não interfiram no resto do ambiente.”

“Mais cópias de livros da bibliografia básica essencial das disciplinas.”

“É uma grande palhaçada todo ano, às vezes duas vezes por ano ter greve na biblioteca.”

“Ampliar a quantidade de obras, ou seja, exemplares, para que possamos, como alunos e usuários, solicitar o empréstimo em maior número.”

“Os espaços de interação são próximos aos de estudo e leitura. As pessoas acabam falando alto e prejudicando quem necessita de concentração.”

“Poderia ser mais silencioso.”

“Deveria haver uma maior variedade de livros relacionados à museologia.”

“O acervo bibliográfico de museologia é mínimo, com poucas opções.”

“Como sou do curso de museologia, considero que nosso acervo bibliográfico é muito defasado. O acervo de museologia da biblioteca do IA é muito melhor. O ambiente da biblioteca para estudo, também deixa a desejar.”

“A questão do silêncio deve ser mais observada, pois, muitas vezes, ao utilizar o espaço para estudo não encontramos o ambiente adequado. Aquisição de referências para a área da museologia, pois estamos carentes de variedades de livros.”

“Acessibilidade.”

“Limpar os computadores da biblioteca, com mais frequência. Já tive vírus que destruíram trabalhos.”

