

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias

Raquel da Rocha Schimitt Domingos

**Estudo de Usuários da Biblioteca FAMED/HCPA - UFRGS**

Porto Alegre, 2009

Raquel da Rocha Schimitt Domingos

**Estudo de Usuários da Biblioteca FAMED/HCPA - UFRGS**

Monografia de conclusão do Curso de Especialização em gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Orientadora Prof<sup>a</sup>. Dra. Ida Regina Chittó Stumpf

Porto Alegre, 2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva

Vice-Diretor: Prof. Dra. Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Prof. Dra. Helen Beatriz Frota Rozados

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof. Ms. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Coordenadora Substituta: Prof. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz

**D671e** Domingos, Raquel da Rocha Schmitt  
Estudo de usuários da Biblioteca FAMED/HCPA - UFRGS /  
Raquel da Rocha Schmitt Domingos. – 2009.  
49 f.

Monografia (especialização) - Universidade Federal do Rio  
Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação.  
Departamento de Ciências da Informação, Porto Alegre, BR-  
RS, 2009.

Orientadora: Profa. Dra. Ida Regina Chittó Stumpf

1. Estudos de Usuários 2. Bibliotecas Universitárias 3.  
Bibliotecas Médicas 4. Satisfação dos usuários I. Stumpf, Ida  
Regina Chittó II. Título.

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Campus Saúde

Bairro Santana

Porto Alegre – RS

CEP 90035-007

Tel.: (51) 3308-5146

E-mail: [fabico@ufrgs.br](mailto:fabico@ufrgs.br)

Raquel da Rocha Schimitt Domingos

**Estudo de Usuários da Biblioteca FAMED/HCPA - UFRGS**

Monografia de conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Aprovada em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Banca examinadora:**

Prof<sup>a</sup>. Dra. Ida Regina Chittó Stumpf – UFRGS  
Orientadora

---

Bibliotecária Ms. June Magda Scharnberg – UFRGS

---

Bibliotecária Ms. Letícia Strehl – UFRGS

---

Ao meu grande amor Heliton

Às minhas joias preciosas, filhos que amo tanto: Lucas & Davi

## **AGRADECIMENTOS**

Acima de tudo e todos, a Deus, por me conceder vida, graça e força!

Ao meu marido Heliton pelo amor, dedicação e apoio incondicionais

Aos meus filhos amados: Lucas, que, mesmo com tantas ausências, sempre me presenteou com seu sorriso lindo; Davi, que, desde o ventre, já participava ativamente deste trabalho

Aos meus pais Adão e Leonéia, pelo precioso exemplo que sempre me deram e, nessa etapa, pelo importante apoio concedido

Ao Sistema de Bibliotecas, juntamente com a Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, que idealizaram e proporcionaram a nós, bibliotecários do SBU, esse curso tão importante para nosso aperfeiçoamento

A minha orientadora professora Dra. Ida Regina Chittó Stumpf, pelo apoio e dedicação

A todos os professores do curso, pelos valiosos conhecimentos transmitidos

A todos os colegas do curso, pela agradabilíssima convivência

A minha chefe e colega Bibliotecária Helen Rose Flores de Flores, pelo apoio, incentivo e companheirismo no decorrer do curso

Aos meus colegas da Biblioteca FAMED/HCPA: Liana Franzen, Romilda Teofano, Verônica Ezequiel, Shirlei Salort, Marina Freitas, Geni Gigoski, Alaíde Rachel e Adão Machado, pelo apoio e compreensão, especialmente em relação as minhas ausências da Biblioteca no decorrer do curso

Aos professores Cleovaldo Tadeu dos Santos Pinheiro, Elza Daniel de Mello e Jair Ferreira da Faculdade de Medicina da UFRGS, que gentilmente colaboraram com este trabalho no sentido de permitir que o questionário fosse aplicado aos alunos durante suas aulas

Aos alunos do curso de Medicina que voluntariamente participaram deste estudo, pela importante contribuição

Feliz o homem que acha Sabedoria  
e adquire conhecimento.

Provérbios 3:13

## RESUMO

O presente estudo objetivou analisar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca FAMED/HCPA. Com base em uma revisão teórica sobre bibliotecas médicas universitárias, gestão de bibliotecas universitárias e estudo de usuários, foi realizada uma pesquisa com alunos do curso de Medicina da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, cuja metodologia baseou-se numa análise quantitativa, constituída por uma amostra de 98 pesquisados. Para isso, foi aplicado um questionário, no sentido de conhecer a visão que os alunos possuem em relação aos serviços da Biblioteca enquanto usuários dessa. Constatou-se que, de modo geral, os usuários estão satisfeitos com os serviços. Entretanto, sugerem melhorias, especialmente no que se refere ao serviço de empréstimo e ao Informativo da Biblioteca. Este estudo foi importante, uma vez que, além de constituir-se em um canal de comunicação entre os usuários e a Biblioteca, servirá também como instrumento de apoio à gestão, já que, por meio desse *feedback*, a instituição poderá avaliar melhor as atividades que desenvolve e, conseqüentemente, propor novos serviços e/ou otimizar os já existentes.

**Palavras-chave:** Estudos de usuários; Bibliotecas universitárias; Bibliotecas Médicas; Satisfação do usuário



## ABSTRACT

This study aims at analyzing the satisfaction level of users in respect to the services provided by FAMED/HCPA Library. The work was based on a theoretical review on university medical libraries, university library management, and user studies. A research was conducted among medical students from the Faculty of Medicine of the Federal University of Rio Grande do Sul. The methodology focused on quantitative analysis composed of a sample of 98 students. A questionnaire was applied to assess the students' view on the services provided by the Library. The results showed that, in general, the users are satisfied with the services. However, there were some improvement suggestions, especially regarding the loan service and the Library's Newsletter. This study was important because it serves as a communication channel between users and the Library. It is also a useful tool to support management, since, based on this feedback, the institution will be able to evaluate its activities and, consequently, develop new services and/or optimize the services already available.

**Keywords:** User studies; University libraries; Medical libraries; user satisfaction

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Semestre no qual os usuários pesquisados estão matriculados	p.30
<b>Tabela 2</b> - Frequência com que os usuários utilizam os materiais disponíveis no acervo da Biblioteca	p.31
<b>Tabela 3</b> – Frequência com que o usuário encontra a informação no acervo da Biblioteca	p.32
<b>Tabela 4</b> – Nível de conhecimento das fontes de informação disponíveis em meio eletrônico	p.32
<b>Tabela 5</b> – Frequência de utilização das fontes de informação disponíveis em meio eletrônico	p.33
<b>Tabela 6</b> – Acesso dos usuários às fontes de informação disponíveis em meio eletrônico	p.34
<b>Tabela 7</b> – Conhecimento e utilização das fontes de informação da área médica	p.34
<b>Tabela 8</b> – Serviços oferecidos pela Biblioteca que o usuário conhece	p.35
<b>Tabela 9</b> – Grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca	p.36
<b>Tabela 10</b> – Serviços oferecidos pela Biblioteca que poderiam ser melhorados	p.36
<b>Tabela 11</b> – Alternativas buscadas quando as necessidades de informação não são supridas pela biblioteca	p.37

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**Biblioteca Cochrane** – Coleção de fontes de informação atualizada sobre medicina baseada em evidências

**COMUT** – Programa de Comutação Bibliográfica

**FAMED** – Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**HCPA** – Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Lilacs** - Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde

**MD Consult** – Serviço dirigido a profissionais da saúde com conteúdos científicos dirigidos às diversas especialidades na área médica

**Medline** – Literatura Internacional em Ciências da Saúde

**PubMed** – Base de dados de acesso público, criada e mantida pela Biblioteca Nacional dos Estados Unidos (NLM). Contém citações e resumos de periódicos.

**SCAD** – Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos

**UFRGS** – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	p.12
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	p.14
<b>2.1 Objetivo geral</b> .....	p.14
<b>2.2 Objetivos específicos</b> .....	p.14
<b>3 CONTEXTUALIZAÇÃO</b> .....	p.15
<b>4 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	p.18
<b>4.1 Bibliotecas Universitárias</b> .....	p.18
4.1.1 Bibliotecas Médicas .....	p.19
<b>4.2 Gestão de Bibliotecas Universitárias</b> .....	p.20
<b>4.3 Estudos de Usuários</b> .....	p.23
<b>5 METODOLOGIA</b> .....	p.27
<b>5.1 Tipo de estudo</b> .....	p.27
<b>5.2 Sujeitos e amostra</b> .....	p.27
<b>5.3 Instrumento de coleta de dados</b> .....	p.28
<b>5.4 Estudo piloto</b> .....	p.28
<b>5.5 Procedimentos de coleta de dados</b> .....	p.29
<b>5.6 Tratamento e análise dos dados</b> .....	p.29
<b>6 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	p.30
<b>7 CONCLUSÃO</b> .....	p.40
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	p.43
<b>APÊNDICE A</b> .....	p.46

## 1 INTRODUÇÃO

Nas mais diversas áreas do conhecimento, constata-se um aumento muito significativo das informações, veiculadas em diferentes formas e suportes. Em consequência disso, é premente a necessidade de que essas informações sejam de qualidade, no sentido de serem tratadas e trabalhadas de forma bastante eficiente e eficaz, a fim de que atendam satisfatoriamente às necessidades e expectativas dos usuários/pesquisadores.

A biblioteca universitária tem exercido um papel fundamental nesse cenário. Isso porque, ao cumprir sua principal função – apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão – tem contribuído com a comunidade acadêmica no sentido de oferecer serviços de informação especializados e relevantes às atividades desenvolvidas pela Universidade. Essa contribuição é um componente essencial no processo de aprendizagem no ensino superior, uma vez que todos os envolvidos na dinâmica acadêmica precisam ter suas necessidades de informação supridas satisfatoriamente.

A Biblioteca da Faculdade de Medicina da UFRGS – Biblioteca FAMED/HCPA – possui nitidamente esse caráter. Isso porque, ao longo dos anos – desde 1901 – , tem atuado de forma bastante dinâmica e profissional, oferecendo excelentes serviços de informação a seus usuários. Resultado disso é o reconhecimento que a instituição possui tanto em nível regional, quanto nacional, servindo de referência para outras bibliotecas da mesma especialidade. Isso se dá pelo riquíssimo acervo que possui e também pelos serviços que tem prestado.

Convém ressaltar que muitas mudanças ocorreram na área médica nesses últimos 108 anos. Mesmo sendo uma área do conhecimento bastante antiga, e possuindo um controle bastante significativo de suas produções, ela insere-se também numa realidade muito singular: o excesso de informações, e não mais a escassez. Esse crescente aumento da produção científica tem requerido a utilização de ferramentas que auxiliem o processo de disseminação dessas informações, de forma que os usuários as encontrem de forma rápida e eficaz. De acordo com Briz (2006, p.22,

tradução nossa), já não se concebe mais, nem para os bibliotecários, nem para os usuários, manter um serviço eficaz sem o auxílio de ferramentas tecnológicas.

A diversidade dos suportes de informação tem impactado de forma bastante positiva a comunidade acadêmica. Podem ser citadas as inúmeras bases de dados que contêm informações altamente especializadas, os livros eletrônicos disponíveis integralmente, além de uma infinidade de outros recursos que estão disponíveis para facilitar e agilizar a realização de pesquisas nas mais diversas áreas.

No caso da Biblioteca FAMED/HCPA, vê-se claramente essa realidade, pois o avanço tecnológico tem ocasionado mudanças significativas no dia a dia da instituição. Nesse sentido, é possível citar, por exemplo, o serviço de comutação bibliográfica. Há algum tempo, a demanda pela busca de documentos em outras instituições a partir da Biblioteca era muito grande; hoje diminuiu bastante, já que muitos documentos estão disponíveis e acessíveis aos usuários em meio eletrônico.

Para acompanhar toda essa transformação pela qual a área de informação tem passado nos últimos anos, é imprescindível que a biblioteca caminhe junto com essas mudanças, oferecendo serviços de excelência. Desse modo, os usuários — seu principal foco — obterão sempre serviços de qualidade, que farão diferença na sua atuação profissional.

É importante enfatizar que os usuários são a “razão de ser” da biblioteca. De nada adiantaria as informações estarem disponíveis se não houvesse pessoas para consultá-las e fazerem uso delas. Sendo assim, estudar o grau de satisfação, bem como as demandas de informação dos usuários torna-se fundamental numa unidade de informação. Um estudo voltado a essa temática proporcionará, entre outras questões, um excelente instrumento de gestão, pois, conhecendo mais profundamente seus usuários, a biblioteca direcionará suas diversas atividades e iniciativas a um foco único e principal, caminhando, assim, na direção da excelência.

## **2 OBJETIVOS**

A consecução deste estudo está pautada em alguns objetivos, que estão descritos a seguir.

### **2.1 Objetivo geral**

Analisar a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca FAMED/HCPA.

### **2.2 Objetivos específicos**

Num nível mais específico, este trabalho pretende:

- a) Identificar as formas pelas quais os usuários da Biblioteca FAMED/HCPA acessam as informações;
- b) Identificar o conhecimento dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca;
- c) Mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca FAMED/HCPA;
- d) Verificar se os usuários estão tendo suas necessidades de informação supridas pela Biblioteca;
- e) Conhecer as sugestões dos usuários em relação ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Biblioteca.

### 3 CONTEXTUALIZAÇÃO

A Faculdade de Medicina de Porto Alegre foi fundada em 1898. Em relação à Biblioteca dessa Faculdade, não há uma data oficial de fundação, mas a primeira menção registrada em documentos oficiais data de 1900. A Biblioteca, desde então, tem sido o órgão responsável pela organização, tratamento e disponibilização de material bibliográfico para suprimento das necessidades informacionais dos alunos do curso de Medicina. A partir do ano de 2000, a biblioteca passou a atender também os alunos do curso de Nutrição da referida Faculdade.

Em 1989, ocorreu a fusão das bibliotecas da Faculdade de Medicina e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, dando origem à Biblioteca FAMED/HCPA. Isso foi feito a fim de racionalizar o uso de recursos financeiros, além do fato de que as duas unidades de informação atendiam, na sua maioria, o mesmo público.

A Biblioteca FAMED/HCPA integra o Sistema de Bibliotecas da UFRGS. Subordina-se administrativamente à Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, com a participação do Hospital de Clínicas, e tecnicamente à Biblioteca Central. O objetivo da Biblioteca é dar apoio a todas as atividades desenvolvidas pela Faculdade de Medicina, e pelo Hospital de Clínicas, além de atender à comunidade acadêmica e à comunidade externa, reunindo, organizando e difundindo documentos e informações relativos à Medicina, Nutrição e Ciências da Saúde de modo geral.

Atualmente, o número de usuários que utilizam os serviços da Biblioteca são em torno de 1.315, entre professores, alunos de graduação e de pós-graduação, funcionários do Hospital de Clínicas, técnicos administrativos da Universidade e a comunidade em geral.

O acervo da Biblioteca é constituído de, aproximadamente, 62.700 itens. Encontra-se dividido em dois espaços, um aberto ao público (documentos mais recentes) e o outro de acesso restrito (documentos mais antigos), ambos referenciados no catálogo *on-line* da Biblioteca, que, por sua vez, integra o catálogo *on-line* do Sistema de Bibliotecas da UFRGS. A atualização desse acervo é feita a partir da



indicação dos professores e através da análise realizada pela própria Biblioteca, tendo como base os livros mais procurados pelos usuários. Há também uma preocupação no sentido de providenciar, constantemente, a bibliografia básica e essencial que os professores indicam em cada disciplina ministrada, em consonância com a política de aquisição estabelecida pela Biblioteca Central. Os recursos financeiros utilizados para a aquisição de material bibliográfico são provenientes de verbas de projetos da Faculdade de Medicina da UFRGS, do Hospital de Clínicas de Porto Alegre e da Biblioteca Central da Universidade.

A Biblioteca oferece vários serviços a seus usuários. Dentre esses, podem ser citados os seguintes:

- a) empréstimo domiciliar – exclusivo para usuários com vínculo formal junto à UFRGS e/ou HCPA;
- b) consulta local – consulta ao acervo exclusivamente nas dependências da Biblioteca;
- c) sala de computadores que permitem acesso à internet para pesquisas – restrito à comunidade FAMED/HCPA;
- d) sala para realização de trabalhos em grupos;
- e) comutação bibliográfica – serviço cooperativo (COMUT e SCAD), que obtém documentos em bibliotecas de outras instituições, nacionais e estrangeiras;
- f) indexação de periódicos para alimentar as bases de dados Lilacs e Integralidade;
- g) elaboração de fichas catalográficas para trabalhos acadêmicos realizados na Faculdade de Medicina da UFRGS;
- h) normatização de trabalhos acadêmicos – orientações aos usuários em relação às principais normas de documentação (ABNT e Vancouver);
- i) informativo eletrônico da Biblioteca FAMED/HCPA – síntese periódica de notícias e informações especializadas na área da saúde;
- j) programas de capacitação aos usuários – treinamentos oferecidos a grupos de usuários, especialmente alunos, a fim de que adquiram maior autonomia para encontrarem as informações que desejam, fazendo uso mais efetivo

dos recursos de informação que o Sistema de Bibliotecas da UFRGS disponibiliza.

A fim de dar sustentação a todas as tarefas que envolvem os serviços prestados pela Biblioteca, essa está estruturada em setores: chefia, atendimento ao usuário/empréstimo de material bibliográfico, referência/pesquisa e processamento técnico. Esse último subdivide-se em processamento técnico de periódicos, de livros, da produção intelectual dos profissionais vinculados à Faculdade de Medicina e HCPA e também àqueles relacionados às Bases Lilacs e Integralidade. A equipe da Biblioteca, responsável por desenvolver as atividades ligadas a esses setores, é composta por onze funcionários, sendo seis bibliotecários e cinco com cargos administrativos e de apoio. Há também a participação de alunos bolsistas no desenvolvimento das atividades.

## **4 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para a consecução deste estudo, é de fundamental importância o embasamento teórico a respeito do tema em questão. A seguir, portanto, estão descritos alguns tópicos que contribuirão para maior sustentação e análise dos dados levantados.

### **4.1 Bibliotecas Universitárias**

Na área educacional, a universidade tem sido o referencial máximo no que se refere à geração e disseminação do conhecimento, especialmente por trabalhar fundamentada na multidisciplinariedade. Desenvolvendo suas atividades nessa direção, através do ensino, da pesquisa e da extensão, proporciona, conseqüentemente, importantes contribuições para o avanço da sociedade nas mais diversas áreas.

Nesse contexto, as bibliotecas ocupam lugar de destaque dentro das universidades. Conforme Ferreira (1980), se a biblioteca é importante para o ensino de modo geral, no ensino superior seu papel é mais destacado, em virtude do valor da própria universidade. Nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, que tem resultado no avanço tecnológico e científico que se registra em todas as áreas do conhecimento.

As Bibliotecas Universitárias têm também exercido destacado papel, ao longo dos anos, no sentido de contribuir, das mais diversas formas, com tudo o que se refere à obtenção e disponibilização de informações, que hoje é o grande diferencial em qualquer organização. Conforme Silva, Conceição e Braga (2004, p.135), a biblioteca universitária é fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem do ensino superior, tendo como missão suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias do ensino, pesquisa e extensão.

Isso vem ao encontro das idéias de Litton (1974), que continuam atuais, especialmente quanto às funções da Biblioteca Universitária. Sobre isso o autor menciona a provisão de textos e fontes de consulta aos estudantes para atender as demandas dos planos de estudo. Nesse sentido a biblioteca atua como auxiliar

valioso do ensino, elevando seu nível. O autor coloca também a importância da biblioteca no sentido de prover livros para professores, graduados e profissionais, especialmente pela qualidade de seu acervo. E, ainda sobre as funções da Biblioteca Universitária, é destacada também a promoção do uso da biblioteca e a instrução sistemática dos leitores nas complexidades dos materiais bibliográficos, a fim de que os usuários possam obter um benefício máximo desses recursos.

#### 4.1.1 Bibliotecas médicas

As bibliotecas acadêmicas têm a característica de apoiar os objetivos estabelecidos pelas instituições nas quais estão inseridas, especialmente quando se refere a convergir e disseminar informações técnicas e especializadas. Dentro das diversas áreas do conhecimento, a área médica destaca-se nesse sentido. Isso se deve ao fato de que as bibliotecas médicas acadêmicas, desde muitos anos, têm percorrido uma trajetória bastante marcante no que diz respeito a possuir serviços de informação estruturados.

Do ponto de vista histórico, segundo Crestana (2003, p.136), sabe-se que

As primeiras bibliotecas médicas de caráter acadêmico das quais se tem notícia, no Brasil, coincidem com as primeiras escolas de medicina, a Faculdade de Medicina do Terreiro de Jesus, em Salvador, Bahia, fundada em 1808, e a Escola de Anatomia, Medicina e Cirurgia do Hospital Militar do Morro do Castelo, criada por D. João VI através da Carta Régia de 5 de novembro de 1808.

Muitas mudanças têm ocorrido nas bibliotecas acadêmicas ao longo do tempo. Conforme Pinheiro e Virginio (2000), atualmente essas bibliotecas são reconhecidas pela capacidade de disponibilizar informações para um grande número de usuários. Elas agora funcionam no contexto digital, fazendo uso de um conjunto de informações que fluem na rede eletrônica, que são transformadas em produtos ou serviços. Nesse sentido, as bibliotecas médicas estão se destacando, já que trabalham com uma temática bastante dinâmica, que requer, a todo tempo, informações atualizadas. São essas informações que proporcionarão aos profissionais da área da saúde condições de tomar as decisões mais acertadas no desempenho de suas atividades. Tavares (2005) enfatiza essa questão quando diz

que, em instituições de caráter médico, é necessário adequar serviços informacionais, pois encontrar informações em saúde, de qualidade, é um diferencial relevante na decisão correta sobre o diagnóstico e tratamento de um paciente.

Conforme Crestana (2003, p.147), a partir de um estudo com bibliotecários da área médica, ficou evidenciado que a medicina é uma área diferenciada. Isso porque apresenta algumas singularidades, como recursos financeiros, investimentos em ensino e pesquisa, necessidade de especialização de seus profissionais e a constante atualização profissional. Os bibliotecários que integraram o estudo apresentaram o gosto e a identificação com o campo de conhecimentos médicos. Mostraram também que, apesar de algumas dificuldades relacionadas a sua prática profissional, como falta de tempo para atualizar-se, linguagem médica e o usuário médico, a área médica oferece mais facilidades do que dificuldades.

#### **4.2 Gestão de Bibliotecas Universitárias**

Quando se discute gestão de bibliotecas universitárias, muitos pontos podem ser levantados. Dentre esses pontos, torna-se fundamental comentar sobre a figura do bibliotecário. É ele que fará a diferença nesse cenário, servindo de elo entre as necessidades de informação dos usuários e as tecnologias vigentes.

Diante disso, destaca-se o papel bastante importante que o profissional da informação precisa desempenhar, que é o de gestor da informação. Atuando nessa direção, conforme Pizarro e Davok (2008), o bibliotecário, dentre suas variadas funções, terá condições de avaliar as possibilidades de implementação de novos serviços a partir da tecnologia disponível, assim como planejar e implantar programas de gerenciamento de informação e de informatização.

Em relação a essas atribuições e responsabilidades, o profissional da informação precisa, enquanto gestor de um sistema de informação, conhecer mais profundamente quem são os usuários reais e potenciais dos serviços. Essa é uma questão extremamente importante, especialmente quando se trata do planejamento de novas atividades, e/ou avaliação das já existentes.

Analisado desse ponto de vista, o estudo de usuários ganha importante destaque. Isso porque ele tem o potencial de fazer emergir diversas idéias que embasarão as decisões do bibliotecário no que diz respeito às necessidades específicas daquele que é a razão de ser da biblioteca. De acordo com Figueiredo (1994, p.62) "... é imprescindível que os sistemas de informação – que têm como objetivos básicos atender às necessidades e demandas de informação dos seus usuários – realizem estudos de usuários para adequar as suas coleções, serviços e produtos àquelas necessidades e demandas."

Corroborando com a questão de atender às necessidades e demandas dos usuários, é importante ressaltar, conforme Oliveira (s.d.) que, no universo acadêmico, as bibliotecas devem ser geridas com base na definição de sua estrutura, tecnologia e pessoal, não mais preocupada somente com si mesma, mas tendo em vista o contexto maior a sua volta, com atenção especial às expectativas de sua clientela, que almeja não somente serviços personalizados, como também atenção individualizada e participação na definição dos produtos e serviços que a organização irá oferecer.

Nesse contexto, é interessante observar que muitas ações têm ocorrido de modo pragmático. Pode-se citar o trabalho que foi desenvolvido na Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo: "Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo". Esse estudo objetivou pesquisar a satisfação da qualidade dos serviços oferecidos por essa biblioteca. Para isso, foram utilizados dois tipos de instrumentos de pesquisa: questionários e entrevista. Os resultados obtidos através da análise dos dados coletados contribuíram para que a biblioteca tomasse medidas, a fim de melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e dos serviços prestados (REBELLO, 2004).

Muitas bibliotecas estão aplicando os princípios da gerência pela qualidade no que diz respeito ao atendimento das necessidades e demandas dos usuários. Inúmeras instituições já trabalham fundamentadas nesses princípios há muito tempo. De acordo com esse enfoque, os usuários são tratados como clientes, para os quais

toda a atenção da organização deve estar voltada. Nesse sentido, Tavares (2005, p.1) traz uma definição clara sobre Gestão de Qualidade (GQ):

[...] forma de gestão baseada nas necessidades de seus clientes, na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que esse padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos seus clientes e à eficácia da organização.

Em relação à área acadêmica, Cozin e Turrini (2008, p.2) enfatizam essa questão:

Em bibliotecas universitárias, a preocupação com a qualidade é ainda maior, pois os usuários necessitam da informação nos processos de ensino, pesquisa e extensão, sendo imprescindível sua avaliação constante para adequar e atualizar seus produtos e serviços na mesma velocidade que os clientes os demandam. (COZIN; TURRINI, 2008, p. 2)

Tendo como premissa o gerenciamento pela qualidade, no qual o principal foco é a satisfação dos usuários, fica obsoleta a ideia que se tinha de que a qualidade de uma biblioteca estava baseada exclusivamente em sua coleção. Tavares (2005) ressalta o gerenciamento pela qualidade quando menciona que, entre outras questões, conhecer quem são os usuários e quais suas necessidades, detalhá-las, especificar o tipo de pesquisa e material bibliográfico necessário e mais adequado aos usuários, são ações agregadoras de qualidade. Nesse sentido, conforme Alonso, Abellán e Lucas (S.d., tradução nossa), os estudos de usuários constituem a pedra angular dos programas de gestão da qualidade, já que fornecem as bases sobre as quais se projeta e/ou transforma um produto ou um serviço de informação. Os autores enfatizam também que, com a realização desse tipo de estudo, obtém-se valiosa informação, de primeira mão, de como estão reagindo os usuários frente às diferentes características de prestação dos serviços e que ações concretas devem ser realizadas para melhorar e manter a qualidade.

### 4.3 Estudos de Usuários

Todas as atividades desenvolvidas pelas bibliotecas no sentido de organizar e tornar as informações acessíveis são feitas na expectativa de que essas sejam utilizadas. Aquelas pessoas que fazem uso dessas informações são denominadas “usuários”.

De acordo com Sanz Casado (1994, p.19), “o usuário da informação define-se como aquele indivíduo que necessita da informação para o desenvolvimento de suas atividades”. O referido autor menciona que, de acordo com essa definição, todos os seres humanos são usuários de informação. Isso porque todos precisam fazer uso dessa para realizar as mais diversas atividades.

Importante destacar que, trabalhando cada vez mais num contexto digital, as bibliotecas têm apresentado dois tipos de usuários, que podem ser classificados em presenciais e remotos. O usuário presencial é aquele que desloca-se até a biblioteca a fim de usufruir de seus serviços. Já o usuário remoto, segundo Hervaz, Gómez e Mondéjar (2002), é aquele que utiliza os serviços que a biblioteca oferece em linha, seja através de uma intranet, seja através da internet, sem freqüentar fisicamente o espaço do setor.

Outro enfoque sobre usuários é abordado por Monfasani e Curzel (2006, p.47). Os referidos autores identificam os usuários sob dois aspectos. Existem aqueles que necessitam da informação, mas não estão conscientes disso; são os denominados “potenciais”. Há também os usuários que necessitam da informação, a buscam de forma consciente e a utilizam de maneira freqüente; esses são os denominados “reais”.

Num nível mais específico, segundo Guinchat e Menou (apud Costa, Silva e Ramalho, 2009) os usuários podem ser enquadrados em três grupos principais: os estudantes ou usuários da informação que ainda não estão na vida profissional ativa, os usuários inseridos na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da sua vida profissional, e o cidadão, cujas necessidades de informação são mais generalizadas e voltadas a sua vida social.



Uma vez apresentada a definição de usuário e a sua caracterização básica, faz-se necessário definir o que vem a ser o estudo de usuários.

O estudo de usuários da informação constitui um conjunto de investigações cujos resultados permitem planificar e melhorar os sistemas de informação. Em geral, a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões, tanto do ponto de vista da gestão das unidades de informação, como da perspectiva do bibliotecário ou documentalista que dia a dia atende seus pedidos. (TERUEL, 2005, p.23, tradução nossa)

A realização de estudos de usuários tem acontecido desde muito tempo, porém a maioria deles foi realizada a partir da segunda metade da década de 40. Nesse sentido dois eventos destacaram-se: a Conferência da Royal Society, em 1948, momento em que foram apresentados trabalhos que contribuíram para criar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários; e a Conferência Internacional de Informação Científica em Washington, em 1958, que contribuiu também para o desenvolvimento dessa área de investigação. (FIGUEIREDO, 1994)

Muitos estudos acerca desse tema têm sido realizados. Destaca-se aqui os que têm sido implementados na área universitária. Pode-se citar, como exemplo, o estudo desenvolvido na Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, que teve como objetivo principal avaliar a satisfação dos usuários, mensurando o serviço de atendimento prestado. Nesse caso, foi utilizado o SERVQUAL, modelo utilizado na avaliação da qualidade de serviços, que é constituído por uma escala que mede a percepção dos consumidores através de cinco componentes da qualidade: receptividade, garantia, tangibilidade, confiabilidade e empatia. A avaliação da Biblioteca sob esses itens permitiu conhecer a percepção direta do seu cliente sobre os produtos e serviços oferecidos, bem como da impressão que eles têm dos que prestam os serviços. Os resultados evidenciaram que, de modo geral, a biblioteca oferece serviço de qualidade aos seus usuários (COZIN; TURRINI, 2008).

Além desse, convém mencionar a pesquisa realizada pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais denominada “A interação do aluno PROUNI e o Posto

Antares da Biblioteca da PUC Minas: um estudo de usuários”. Esse estudo objetivou conhecer as expectativas do aluno PROUNI em relação aos serviços de pesquisa oferecidos pela biblioteca, com vistas a analisar a realidade de um público que é crescente e cada vez mais presente no ambiente da universidade e da biblioteca. Os resultados apontaram, no que compete à biblioteca, para a importância de viabilizar dispositivos que sustentem a qualidade da formação do aluno bolsista PROUNI, como o acervo e tempo para o empréstimo e computadores com sistema de buscas em bases de dados oficiais e confiáveis para pesquisa (SOUZA; PAULA, s.d.).

Os estudos apresentados acima possuem características comuns, no sentido de que ambos forneceram subsídios para sustentar o desenvolvimento de um sistema de gestão eficaz, trazendo assim benefícios importantes, tanto para os usuários como para as instituições as quais eles integram.

Muitas são as discussões acerca da importância dos estudos de usuários num sistema de informação. Sob esse enfoque, Pinheiro (1982, p.1) menciona que

Os estudos de usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.

No meio acadêmico, especificamente quando se aborda as bibliotecas médicas, delinear corretamente o perfil dos usuários é extremamente importante. Isso porque, segundo Tavares (2005), o processo de diagnóstico médico depende basicamente da qualidade da informação coletada do paciente e da área em apreço. O autor menciona também que a biblioteca deve se conscientizar dessa responsabilidade, pois é a principal provedora de informação desses usuários.

Com respeito às implicações para a área da Ciência da Informação naquilo que se refere aos estudos dos usuários, além do que já foi mencionado, Figueiredo (1994, p.10) argumenta que elas são visíveis em diversos aspectos: não somente orientam a política de seleção de uma biblioteca a fim de que seja mais centrada nos

interesses dos usuários, como também dinamizam a aquisição de obras de difícil obtenção, além de aperfeiçoarem a organização geral da biblioteca, desde os aspectos físicos até a especificidade dos produtos e serviços que serão oferecidos. A mesma autora menciona que esses estudos são canais que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve; são estudos necessários para auxiliar a biblioteca na previsão de demandas ou na mudança de demandas de seus produtos e serviços, permitindo uma alocação adequada dos seus recursos.

Monfasani e Curzel (2006, tradução nossa) também afirmam a importância de se realizar esses estudos, pois constituem um instrumento de valor no planejamento das atividades e serviços oferecidos pelos sistemas de informação. As autoras mencionam também que o estudo de usuários tem como eixo principal detectar as necessidades de informação dos usuários e seu comportamento na busca dessas, conhecimento que servirá para satisfazê-los e também para melhorar e otimizar os serviços e produtos da biblioteca.

## **5 METODOLOGIA**

Esta investigação está norteada por alguns tópicos. São eles: o tipo de estudo realizado, os sujeitos que foram estudados, o instrumento e os procedimentos utilizados para a coleta dos dados, e o tratamento e análise realizados com esses dados.

### **5.1 Tipo de Estudo**

Este trabalho caracteriza-se por ser um estudo aplicado, já que pretende gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Possui uma abordagem quantitativa, que caracteriza-se por considerar que tudo pode ser quantificável, traduzindo informações e opiniões em números a fim de classificá-las e analisá-las (SILVA; MENEZES, 2001).

### **5.2 Sujeitos e amostra**

O curso de graduação de Medicina da Faculdade de Medicina da UFRGS possui 12 semestres e seu corpo discente é composto de 849 alunos. Apesar desse número expressivo, este estudo focalizou apenas os alunos do 2º, 3º e 4º semestres, totalizando 207, já que cada turma é composta de 76, 58 e 73 alunos respectivamente. A escolha desse grupo deu-se pelo fato de os alunos desses semestres utilizarem, com maior frequência, os serviços da biblioteca, já que, nessa etapa inicial do curso, eles têm mais aulas teóricas, que acontecem principalmente no prédio da Faculdade de Medicina onde funciona a biblioteca.

A amostra foi formada por 98 alunos, que constituíram os sujeitos da pesquisa. Apesar de o questionário ter sido distribuído para a grande maioria dos alunos dos semestres focalizados, alcançou-se esse número pelo fato de que, sendo um estudo com participação voluntária, apenas 98 devolveram o questionário respondido. Desse total, 28 (36,8% da turma) eram do segundo semestre, 39 (67,2% da turma) eram do terceiro semestre e 31 (42,4% da turma) eram do quarto semestre. O pré-requisito para participar deste estudo foi o aluno ser usuário da Biblioteca FAMED/HCPA.

### **5.3 Instrumento de coleta de dados**

O instrumento selecionado para a coleta de dados foi um questionário, contendo onze (11) questões fechadas e uma (1) aberta.

A utilização desse formato para realizar o levantamento de dados deve-se ao fato de melhor corresponder aos propósitos deste estudo. Entre outras características, segundo Marconi e Lakatos (1999, p.100), “questionário é um instrumento de coleta de dados construído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Além disso, conforme Cunha (1982), apresenta algumas vantagens na sua aplicação, como, por exemplo, o fato de ser um método rápido em termos de tempo, de apresentar baixo custo e de dar mais liberdade e tempo ao respondente. Todas as questões que integraram este questionário foram norteadas pelos objetivos propostos neste estudo.

### **5.4 Estudo piloto**

A fim de verificar a fidedignidade do instrumento a ser utilizado na pesquisa, o questionário foi aplicado a três alunos de graduação do curso de Medicina da UFRGS.

A partir dos comentários feitos por dois alunos participantes desse estudo piloto, verificou-se a necessidade de acrescentar uma notação explicativa a respeito do que é Comutação Bibliográfica, informação contida nas questões quatro (4) e seis (6).

Feitas as devidas inclusões, iniciou-se o processo de coleta de dados, através da aplicação do questionário à amostra da população selecionada.

### **5.5 Procedimentos de coleta de dados**

A aplicação do questionário deu-se em diversos momentos. Inicialmente foi feito contato com os professores das turmas selecionadas como população alvo deste

estudo, a fim de obter autorização para aplicar o instrumento aos alunos. Os alunos do terceiro semestre preencheram o questionário em dois momentos, já que a turma é dividida em duas, tendo aulas em dias intercalados. A aplicação do questionário, em dois dias diferentes, foi acompanhada pela pesquisadora, após uma breve explanação dos objetivos do estudo. Já aos alunos do quarto semestre, a aplicação diferiu um pouco. Devido ao pequeno espaço de tempo disponibilizado pelo professor naquele dia, a pesquisadora apenas explicou os propósitos da pesquisa e distribuiu os questionários; o preenchimento foi feito em outro momento e a entrega dos questionários preenchidos foi realizada por um representante da turma. O mesmo aconteceu com a turma do segundo semestre, onde, pelos mesmos motivos, o preenchimento não foi acompanhado pela pesquisadora.

O procedimento foi considerado satisfatório, pois os alunos demonstraram disposição em participar da pesquisa, apesar de muitos terem devolvido sem resposta em algumas questões.

## **5.6 Tratamento e análise dos dados**

Os dados quantitativos levantados na pesquisa foram tabulados e apresentados estatisticamente sob a forma de tabelas. As respostas da questão aberta foram analisadas e posteriormente descritas. As análises foram realizadas tendo como base os objetivos propostos neste trabalho. Com relação às porcentagens apresentadas nas tabelas, foram desprezadas as casas decimais.

## 6 ANÁLISE DOS DADOS

O presente estudo delinea-se, sobretudo, sob o propósito de analisar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca FAMED/HCPA no que se refere aos serviços oferecidos por esta. Conforme exposto anteriormente, por se tratar de uma Biblioteca da área médica, ela trabalha com informações bastante estruturadas, possuindo um acervo físico muito significativo, assim como uma diversidade de fontes de informação disponíveis em meio eletrônico. Com base nessa realidade, torna-se fundamental, também, identificar as formas pelas quais os usuários da Biblioteca acessam as informações.

Através da análise dos dados extraídos do questionário aplicado, serão feitas a descrição e a interpretação dos resultados. A apresentação dos dados será através de tabelas, por considerar-se que dessa maneira a visualização é melhor.

Os alunos que participaram da pesquisa o fizeram voluntariamente, tendo como requisito básico ser usuário da Biblioteca FAMED/HCPA. A amostra, conforme consta na metodologia, foi composta por alunos do 2º, 3º e 4º semestres do curso de Medicina da Faculdade de Medicina da UFRGS, sendo constituída por 98 alunos, conforme verifica-se na Tabela 1. Esse grupo foi escolhido tendo em vista que os alunos dos referidos semestres utilizam, com maior frequência, os serviços da Biblioteca. Isso acontece porque, nessa etapa inicial do curso de Medicina, eles possuem mais aulas teóricas, as quais ocorrem principalmente nas instalações da Faculdade de Medicina, local em que a Biblioteca funciona.

**Tabela 1-** Semestre no qual os usuários pesquisados estão matriculados

Semestre	Nº usuário pesquisados	%
Segundo	28	29
Terceiro	39	39
Quarto	31	32
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Após conhecer o semestre em que os alunos estão matriculados, buscou-se identificar as formas pelas quais os usuários da Biblioteca FAMED/HCPA acessam as informações.

Para isso, primeiramente verificou-se com que frequência eles utilizam os materiais disponíveis no acervo da Biblioteca. As respostas à questão 2 do questionário, conforme Tabela 2, demonstram que a maioria dos usuários pesquisados utilizam semanalmente o acervo da biblioteca. Isso evidencia quão significativa é a forma de acesso às informações através do acervo físico.

**Tabela 2** - Frequência com que os usuários utilizam os materiais disponíveis no acervo da Biblioteca

<b>Frequência</b>	<b>Nº de usuários pesquisados</b>	<b>%</b>
Diariamente	20	20
Semanalmente	42	43
Mensalmente	10	10
Eventualmente	26	27
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Ainda sobre o acervo físico, procurou-se identificar qual a frequência com que os usuários têm encontrado as informações de que necessitam quando recorrem a ele. Baseando-se nas respostas obtidas através da questão 3, é possível observar que um grande número de usuários, correspondente a 77% da amostra, na maioria das vezes encontra as informações buscadas. O índice dos que têm mais dificuldade de encontrar é pequeno, conforme constata-se na Tabela 3.



**Tabela 3** – Frequência com que o usuário encontra a informação no acervo da Biblioteca

<b>Frequência</b>	<b>Nº de usuários pesquisados</b>	<b>%</b>
Sempre	10	10
Na maioria das vezes	75	77
Algumas vezes	11	11
Nunca	0	0
Não sei	2	2
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Outra forma de acesso são as fontes de informação disponíveis em meio eletrônico. Sobre o nível de conhecimento dos usuários em relação a essas fontes, verificou-se, em linhas gerais, que eles têm um conhecimento mediano. Isso ficou evidenciado nas respostas à questão 7 do questionário, na qual a grande maioria considera seu nível de conhecimento como bom ou regular. Ver Tabela 4. Importante ressaltar que dois usuários não responderam a essa questão.

**Tabela 4** – Nível de conhecimento das fontes de informação disponíveis em meio eletrônico

<b>Nível de conhecimento</b>	<b>Nº de usuários pesquisados</b>	<b>%</b>
Muito bom	11	11
Bom	39	41
Regular	42	44
Péssimo	4	4
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Investigou-se também qual a frequência com que os usuários utilizam, para suas pesquisas, as fontes de informação disponíveis em meio eletrônico. A partir dos dados coletados na questão 9, os usuários apontaram, na sua maioria – 41% –, que as utilizam semanalmente, conforme mostra a Tabela 5. Esse é um índice bom, porém deve-se destacar que os usuários que utilizam mensalmente, eventualmente ou nunca, juntos totalizam 50%. Portanto isso indica que, de modo geral, a frequência de utilização dessas fontes é considerada mediana. Três usuários não responderam a essa questão.

**Tabela 5** – Frequência de utilização das fontes de informação disponíveis em meio eletrônico

<b>Frequência</b>	<b>Nº de usuários pesquisados</b>	<b>%</b>
Diariamente	9	9
Semanalmente	38	41
Mensalmente	14	15
Eventualmente	28	29
Nunca	6	6
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

Coletou-se também informações referentes ao acesso dos usuários às fontes de informações disponíveis em meio eletrônico. Procurou-se saber, através da questão 10, em que medida eles conseguem acessar essas informações. A maior parte dos usuários – 60% – consegue acessar as informações de que precisam. Ver Tabela 6. Isso evidencia, de certa forma, o bom domínio que eles possuem em relação ao uso de tecnologias de acesso à informação. Três usuários não responderam a essa questão.

**Tabela 6** – Acesso dos usuários às fontes de informação disponíveis em meio eletrônico

<b>Acesso</b>	<b>Nº de usuários pesquisados</b>	<b>%</b>
Sempre	18	19
Na maioria das vezes	57	60
Nunca	8	8
Não tenho opinião	12	13
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

A fim de verificar com mais precisão a relação que os usuários possuem com algumas fontes de informações em meio eletrônico, mais especificamente da área médica, buscou-se saber, através da questão 8, o nível de conhecimento e utilização de algumas delas.

Foram analisadas as seguintes fontes: PubMed, MD Consult, Medline, Lilacs e Biblioteca Cochrane. A fonte que obteve o índice maior de conhecimento por parte dos usuários foi a PubMed, apontada por 83 usuários. Com relação à utilização, a PubMed também foi a fonte mais citada (59 usuários). Já as fontes que apresentaram o menor índice de conhecimento foram a MD Consult e a Lilacs (70 e 71 usuários respectivamente). Importante ressaltar que a maioria dessas fontes não são utilizadas pelos usuários. Segue abaixo a tabela que demonstra os índices referentes às fontes acima citadas – Tabela 7.

**Tabela 7**– Conhecimento e utilização das fontes de informação da área médica

<b>Conhecimento/ utilização</b>	<b>PubMed</b>	<b>MD Consult</b>	<b>Medline</b>	<b>Lilacs</b>	<b>Biblioteca Cochrane</b>
Conhece	83 (85%)	15 (15%)	50 (51%)	16 (16%)	19 (19%)
Não conhece	13 (13%)	70 (71%)	40 (41%)	71 (72%)	67 (68%)
Utiliza	59 (60%)	5 (5%)	19 (19%)	8 (8%)	6 (6%)
Não utiliza	31 (32%)	68 (69%)	59 (60%)	64 (65%)	66 (67%)

Outro aspecto investigado foi o conhecimento que os usuários possuem em relação aos serviços que a Biblioteca oferece. A partir dos dados colhidos na questão 4, pode-se perceber que o serviço de empréstimo domiciliar possui o maior índice de conhecimento por parte dos usuários, seguido pelo Informativo Eletrônico e pelo serviço de comutação bibliográfica. Em relação aos demais serviços, os usuários demonstraram um baixíssimo nível de conhecimento. Ver Tabela 8. Os percentuais apresentados referem-se ao total de usuários pesquisados – 98.

**Tabela 8** – Serviços oferecidos pela Biblioteca que o usuário conhece

<b>Serviços oferecidos</b>	<b>Nº de usuários que conhecem os serviços</b>	<b>%</b>
Empréstimo domiciliar	90	92
Comutação Bibliográfica	30	31
Elaboração de Ficha catalográfica	4	4
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	4	4
Informativo Eletrônico da Biblioteca FAMED/HCPA	59	60
Treinamento para o uso de bases de dados	3	3
Treinamento para o uso da Biblioteca	3	3
Treinamento sobre normalização de trabalhos acadêmicos	1	1

A partir do conhecimento que os usuários demonstraram possuir a respeito dos serviços oferecidos pela Biblioteca, buscou-se conhecer a opinião deles em relação a esses serviços.

Inicialmente, através da questão 5, verificou-se o grau de satisfação dos usuários. Pôde-se constatar que a grande maioria está satisfeita com os serviços – 65%. No entanto, deve-se atentar para o índice de “parcialmente satisfeito”, já que totalizou 19%, demonstrando que há serviços que precisam ser aperfeiçoados. Um usuário não respondeu a essa questão. Ver Tabela 9.

**Tabela 9** – Grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca

<b>Grau de satisfação</b>	<b>Nº de usuários pesquisados</b>	<b>%</b>
Plenamente satisfeito	13	13
Satisfeito	63	65
Parcialmente satisfeito	18	19
Insatisfeito	1	1
Não tenho opinião	2	2
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Dentro da idéia de se atingir um grau de excelência nos serviços prestados, é importante conhecer a visão dos usuários sobre esse aspecto, especialmente em relação aos serviços que necessitam ser aperfeiçoados.

A questão 6 também tratou sobre esse aspecto. Na referida questão, o foco recaiu sobre quais serviços, no entendimento dos usuários, poderiam ser aperfeiçoados. Dentre os serviços apontados, o de empréstimo domiciliar foi o mais citado, correspondendo à opinião de 34% dos usuários pesquisados. Os demais serviços foram igualmente mencionados, porém com índice menor. Ver Tabela 10.

**Tabela 10** – Serviços oferecidos pela Biblioteca que poderiam ser melhorados

<b>Serviços oferecidos</b>	<b>Nº de usuários</b>	<b>%</b>
Empréstimo domiciliar	40	34
Comutação Bibliográfica	10	9
Elaboração de Fichas catalográficas	8	7
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	12	10
Informativo Eletrônico da Biblioteca FAMED/HCPA	13	11
Treinamento para o uso de bases de dados	13	11
Treinamento para o uso da Biblioteca	11	9
Treinamento sobre normalização de trabalhos acadêmicos	10	9

Importante também foi verificar, através da questão 11, quais alternativas os usuários buscam quando suas necessidades de informação não são supridas pela Biblioteca. A alternativa mais apontada foi “Ferramentas de busca pela internet”, mencionada por 87% dos usuários. Convém ressaltar que as alternativas “Discussão com colegas e professores” e “Cópia de livros – reprografia” foram incluídas pelos usuários, já que a referida questão proporcionava a inclusão de outras alternativas. Ver Tabela 11. Os percentuais apresentados referem-se ao total de usuários pesquisados – 98.

**Tabela 11** – Alternativas buscadas quando as necessidades de informação não são supridas pela Biblioteca

<b>Alternativas buscadas</b>	<b>Nº de usuários</b>	<b>%</b>
Outras bibliotecas	27	28
Ferramentas de busca pela internet	85	87
Compra de material bibliográfico em livrarias	37	38
Discussão com colegas e professores	2	2
Cópia de livros - reprografia	1	1

Por fim, com o intuito de conhecer as sugestões dos usuários em relação ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Biblioteca, foi aberto um espaço para eles se manifestarem. De todo questionário, essa foi a única questão aberta. Uma parcela significativa (48%) manifestou-se, seja através de sugestões, seja através de comentários. Infelizmente, a maioria dos entrevistados (52%) deixou de responder a essa questão.

As sugestões citadas foram agrupadas conforme segue abaixo:

- a) Acervo: 25 usuários manifestaram-se a respeito deste tópico. A maioria (10) solicitou o aumento do acervo. Foi mencionada também a necessidade da aquisição de mais exemplares e de edições mais recentes, a necessidade de aumentar o número de livros para empréstimo e também a ampliação das fontes bibliográficas. Além disso, foi pedido que o acervo histórico possa ser acessado com mais facilidade. Também foi mencionada a possibilidade de ser realizado um levantamento dos livros mais requisitados com a disponibilização dos dados para os alunos, a fim de que possam intervir em orçamentos e sugestões de compra.
- b) Serviços oferecidos: 6 usuários manifestaram-se acerca deste tópico. Foi solicitado que os diversos serviços oferecidos pela Biblioteca sejam divulgados aos alunos, que os usos do meio eletrônico sejam ensinados a eles e que haja mais orientação aos alunos em relação aos recursos que a UFRGS oferece.
- c) Serviço de empréstimo: 17 usuários manifestaram-se sobre este quesito, apresentando as seguintes solicitações:
- não cobrar multa pelos dias em que a biblioteca não abre;
  - não bloquear renovação dos demais livros quando um está em atraso;
  - possibilitar renovação de empréstimos vencidos se não houver reserva, mesmo sem perdão do débito;
  - proporcionar que os livros de consulta local fiquem mais tempo em posse do aluno;
  - aumentar o valor da multa, para que não haja muito atraso na entrega dos livros, agilizando as reservas;
  - enviar mais avisos de atraso na devolução dos materiais;
  - cobrar multa somente quando os livros estiverem reservados;
  - disponibilizar maior número de livros para empréstimo; e
  - facilitar o processo de procura e reserva de livros pela internet.
- d) Mídia eletrônica: foram solicitadas melhorias na área de mídia eletrônica e acesso à internet, bem como a aquisição de mais computadores.

- e) Horário de funcionamento da Biblioteca: os usuários solicitaram a ampliação do horário de abertura da Biblioteca e também que a mesma seja aberta aos sábados.
  
- f) Atividades culturais: foi mencionada a importância de que a Biblioteca promova atividades culturais como, por exemplo, criar um clube de xadrez.

Os usuários também se manifestaram através de comentários diversos, conforme apresentado a seguir:

- elogio ao ótimo trabalho da Biblioteca;
- necessidade de melhor atenção e mais simpatia por parte dos funcionários;
- dificuldade de acessar e realizar pesquisas no Sabi – Catálogo *online* do Sistema de Bibliotecas da UFRGS;
- sistema de reserva: usuário precisa devolver livros mesmo tendo outros exemplares disponíveis na Biblioteca;
- mais silêncio nos locais de estudo; e
- armários maiores para as mochilas.

Diante de toda essa análise, é pertinente ressaltar o fato de que existem diversos outros estudos que também analisam a satisfação de usuários em bibliotecas das mais diversas áreas. Os estudos realizados pela Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo e pela Biblioteca da Escola de Enfermagem dessa mesma Universidade são exemplos desse fato, conforme mencionados no referencial teórico.



## 7 CONCLUSÃO

O objetivo geral deste estudo foi analisar a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca FAMED/HCPA. A partir desse propósito principal, pôde-se observar diversos aspectos referente à visão que os usuários possuem da Biblioteca, assim como conhecê-los mais profundamente, especialmente no que se refere a sua relação com os serviços oferecidos.

Primeiramente, procedeu-se à identificação das formas pelas quais os usuários da Biblioteca FAMED/HCPA acessam as informações. Uma vez que a frequência com que eles utilizam os materiais disponíveis no acervo é predominantemente semanal, pode-se afirmar que o acervo físico é uma das formas significativas de acesso às informações. É importante mencionar também que, na maioria das vezes, os usuários encontram a informação desejada quando acessam o acervo. Isso vem enfatizar a importância que o acervo da Biblioteca possui no meio acadêmico. Outra forma pela qual as informações são acessadas é o meio eletrônico. Sobre essa forma, os usuários, independente do semestre, apresentam um nível de conhecimento mediano. A frequência com que os usuários utilizam essas fontes disponíveis em meio eletrônico, segundo o estudo, é considerada boa, já que é predominantemente semanal. Outro dado importante é o fato de que eles, na maioria das vezes, conseguem acessar as informações desejadas. Apesar de os usuários apontarem certo conhecimento em relação a essas fontes, convém ressaltar, a partir dos dados coletados, o alto grau de desconhecimento e não utilização de algumas fontes específicas da área médica.

Outro aspecto investigado foi os serviços que a Biblioteca oferece. Sobre o conhecimento que os usuários possuem a respeito deles, verificou-se que, dentre todos os citados na pesquisa, o serviço de empréstimo domiciliar possui o maior índice de conhecimento por parte dos usuários. Interessante perceber que esse serviço é também apontado pela maioria dos usuários como aquele que poderia ser aperfeiçoado. Importante mencionar também que esse mesmo serviço foi o que obteve grande manifestação por parte dos usuários na questão aberta da pesquisa, especialmente abordando aspectos referente à política que rege o referido serviço, que no caso está sob a gerência do Sistema de Bibliotecas da UFRGS. Além disso,

foi mensurado o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca de modo geral. Nesse sentido ficou nítido o bom nível de satisfação dos usuários para determinados serviços. Baseado nos dados revelados na pesquisa, um dos aspectos que considera-se estar corroborando com esse bom nível de satisfação é o fato de que os usuários estarem satisfeitos na medida em que estão tendo suas necessidades de informação supridas pela Biblioteca. Convém lembrar que, mesmo sendo minoria, é importante que se atente para os usuários que expuseram sua insatisfação em relação aos serviços prestados. É fundamental que a Biblioteca esteja atenta a todas essas questões, a fim de que atinja graus elevados de qualidade em todos os serviços que presta.

Em relação às sugestões apresentadas pelos usuários no sentido de aperfeiçoar os serviços prestados pela Biblioteca, diversos aspectos foram levantados. O tópico referente ao acervo foi o mais mencionado, especialmente no que se refere ao aumento do acervo, não só adquirindo novas obras, como também aumentando o número de exemplares existentes. Ainda com relação às sugestões, houve a solicitação de que haja maior divulgação dos serviços oferecidos pela Biblioteca, assim como treinamentos para que os alunos possam usufruir plenamente as informações disponíveis em meio eletrônico. Isso vem ao encontro dos dados revelados nesse estudo no que diz respeito ao conhecimento e utilização das fontes de informação disponíveis em meio eletrônico da área médica, quando constatou-se o alto nível de desconhecimento e não utilização de algumas fontes específicas dessa área. O serviço de empréstimo também foi abordado de maneira significativa, havendo diversas sugestões, todas elas vinculadas à dinâmica da administração desse serviço. Também houve a solicitação de melhorias na área de mídia eletrônica, ampliação do horário de funcionamento da Biblioteca e a promoção de atividades culturais.

Diante de tudo o que foi exposto neste estudo, foi possível conhecer mais detalhadamente alguns aspectos concernentes à visão que os usuários possuem da Biblioteca. Foi importante, pois pretendeu servir como um canal de comunicação entre os usuários e a Biblioteca, e também como instrumento de apoio à gestão da Biblioteca como um todo, já que, através desse *feedback*, a instituição poderá avaliar melhor as atividades que desenvolve e, conseqüentemente, propor novos serviços

e/ou otimizar os já existentes. Sugere-se, por exemplo, a realização de treinamentos referentes à utilização dos variados recursos de informação que a Biblioteca disponibiliza. Além disso, convém ressaltar a importância de uma maior divulgação de todas as ações desenvolvidas pela Biblioteca.

Espera-se que o presente trabalho sirva de base para posteriores estudos. Sendo a biblioteca FAMED/HCPA uma instituição que atende uma grande diversidade de usuários, desde alunos de graduação, pós-graduação, professores, funcionários do Hospital de Clínicas, até usuários da comunidade em geral, outras análises merecem ser realizadas, a fim de que se conheçam melhor todas as categorias de usuários que utilizam os serviços dessa Biblioteca.

## REFERÊNCIAS

ALONSO, Mónica Izquierdo; ABELLÁN, Joaquín Ruiz; LUCAS, José-Tomás Piñera. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad: propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. Disponível em: [http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m\\_izquierdo/m\\_izquierdo.htm](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm) Acesso em: 14 fev. 2009.

BRIZ, Fernanda Rodríguez. **Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 156 p.

CONTRIBUIÇÃO da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. 71p.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. **(Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”**. Datagramazero: revista de Ciência da Informação, v.10, n.4, ago. 2009.

COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natália Teresa. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem: satisfação do usuário. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, São Paulo, v.16, n.4, jul./ago.2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n4/pt\\_17.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n4/pt_17.pdf) . Acesso em: 21 jun. 2009.

CRESTANA, Maria Fazanelli. Bibliotecários da área médica: o discurso a respeito da profissão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.8, n.2, p.134-149, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/365/183>. Acesso em 03 jul. 2009.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília DF, v.10, n.2, p.5-19, jul./dez. 1982.

ESPERIDIÃO, Monique; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciências & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.10, set./dez.2005, p.303-312.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1980. 118p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

GONZÁLES TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005. 181 p.

HERVAZ, Isabel Mtez; GÓMEZ, Rosa Trueba; MONDÉJAR, Belén Martínez. Bibliotecas hospitalarias: satisfação de usuário remotos. **FORINF@**: Revista Iberoamericana de usuários de informação, Madrid, n.16, abril/junio 2002

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto, 2005. 148p.

LITTON, Gastón. **La biblioteca universitária**. México: Centro Regional de Ayuda técnica, 1974. 213p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1999. p.100-113, 117-126.

MELLO, Rachel Fullin de; MARTINS, Valeria dos Santos Gouveia. Estudo do usuário não presencial na Biblioteca Central da UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. 2000. Florianópolis. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster026.doc>. Acesso em 15 fev. 2009.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuários de la información**: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 222 p.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Revista ACB**, Florianópolis, v.11, n.1, p.129-142, jan./jun.2006.

OLIVEIRA, Silas Marques de. **Gerenciamento organizacional de Bibliotecas Universitárias**. [s.d.]. Disponível em: <http://64.233.163.132/search?q=cache:yn-l9mk7Z8lJ:www.ufpe.br/snbu/silas.doc+www.ufpe.br/snbu/silas.doc&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br> . Acesso em 03 jul. 2009.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuário – Informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 1982. 66p.

PINHEIRO, Edna Gomes; VIRGINIO, Maria Helena da Silva. **Um novo olhar sobre os limites e possibilidades da biblioteca universitária e os meios eletrônicos**: a busca de uma nova identidade. [2000]. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t039.doc> Acesso em 20 jul. 2009.

PIZARRO, Daniela Câmara; DAVOK, Delsi Fries. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.13, n.1, p.37-58, jan./jun., 2008. Disponível em: <http://www.acbsc.org.br/revista/index.php/racb/article/view/546/671> Acesso em 24 abr. 2009.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital

Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n.1, p.80-100, jul./dez.2004. Disponível em < <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=27>> Acesso em 18 set. 2009.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruiperez, 1994. 279p.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.9, p.134-140, 2004. Disponível em: <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102> . Acesso em 07 fev. 2009.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3.ed. Florianópolis: UFSC, 2001.

SOUZA, Regilena A. de F.; PAULA, Patrícia Pinto de. **A interação aluno PROUNI e o Posto Antares da Biblioteca da PUC Minas: um estudo de usuários**. [S.l. : s.n.], [s.d.]. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00001097/01/aintera%C3%A7%C3%A3odoalunoprouni.pdf> Acesso em 13 out. 2009.

TAVARES, Patrícia Costa. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9, 2005, Salvador. **Anais...** Salvador, 2005. Disponível em: <http://www.icml9.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%20Tavares-152704.doc> . Acesso em 15 fev. 2009.

TEIXEIRA, Robson da Silva. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.8, n.2, p.208-217, jul./dez.2004. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/361/170>. Acesso em 14 fev. 2009.

TERUEL, Aurora González. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Ediciones Trea, 2005. 181p.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 124 p.

**APÊNDICE A – Questionário**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Porto Alegre, de setembro de 2009.

Prezado(a) usuário(a):

Este questionário tem por objetivo principal analisar a satisfação dos alunos de graduação em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca FAMED/HCPA. As informações obtidas a partir deste instrumento serão de fundamental importância para o Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias e também para o aprimoramento dos serviços prestados por essa Biblioteca. Lembramos que nenhum dos alunos participantes desta pesquisa será identificado individualmente.

Muito obrigada por sua colaboração!

**Raquel da R. Schmitt Domingos**

Bibliotecária da Biblioteca FAMED/HCPA

Aluna do Curso de Especialização em Gestão de  
Bibliotecas Universitárias da UFRGS

1. Informe abaixo em qual semestre você está matriculado(a):

( ) Primeiro

( ) Segundo

( ) Terceiro

( ) Quarto

( ) Se outro, qual? \_\_\_\_\_

2. Com que freqüência você utiliza os materiais disponíveis no acervo da Biblioteca?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Eventualmente
- Nunca

3. Com que freqüência você encontra a informação de que precisa ao recorrer ao acervo da Biblioteca?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Algumas vezes
- Nunca
- Não sei

4. Assinale, dentre os serviços que a Biblioteca oferece, aqueles que você conhece:

- Empréstimo domiciliar
- Comutação Bibliográfica
- Elaboração de fichas catalográficas para trabalhos acadêmicos
- Orientações para normalização de trabalhos acadêmicos
- Informativo eletrônico da Biblioteca FAMED/HCPA
- Treinamento para o uso de bases de dados
- Treinamento para o uso da biblioteca
- Treinamento sobre normalização de trabalhos acadêmicos

5. Qual seu grau de satisfação geral em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca FAMED/HCPA?

- Plenamente satisfeito
- Satisfeito
- Parcialmente satisfeito
- Insatisfeito
- Não tenho opinião



6. Assinale, dentre os serviços oferecidos pela biblioteca, aquele(s) que, na sua avaliação, poderia(m) ser melhorado(s):

- Empréstimo domiciliar
- Comutação Bibliográfica
- Elaboração de fichas catalográficas para trabalhos acadêmicos
- Orientações para normalização de trabalhos acadêmicos
- Informativo eletrônico da Biblioteca FAMED/HCPA
- Treinamento para o uso de bases de dados
- Treinamento para o uso da biblioteca
- Treinamento sobre normalização de trabalhos acadêmicos

7. Qual seu nível de conhecimento em relação às fontes de informação disponíveis em meio eletrônico?

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Péssimo

8. Dentre as fontes de informação listadas a seguir, quais você conhece e quais utiliza?

Fontes de informação eletrônica	Conhece?		Utiliza?	
	Sim	Não	Sim	Não
Pubmed				
MD Consult				
Medline				
Lilacs				
Biblioteca Cochrane				
Outra(s)? Quais?				

9. Com que frequência você utiliza, para suas pesquisas, as fontes de informação disponíveis em meio eletrônico?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Eventualmente
- Nunca

10. Você consegue acessar as fontes eletrônicas de que precisa?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Nunca
- Não tenho opinião

11. Que alternativas você busca quando suas necessidades de informação não são supridas pela biblioteca?

- Outras bibliotecas
- Ferramentas de busca pela internet
- Compra de material bibliográfico em livrarias
- Outras . Quais? \_\_\_\_\_

12. Que sugestões você gostaria de apresentar para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca?

---

---

Obrigada pela sua colaboração!!!

(Após o preenchimento, favor entregar esse questionário direto à pesquisadora ou na recepção da Biblioteca FAMED/HCPA)