

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

MARIANA BOM LEOTE LOPES

**ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO –
BSE / UFRGS**

Porto Alegre
2012

MARIANA BOM LEOTE LOPES

**ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO –
BSE / UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Comissão de Graduação do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharela em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Geraldo Ribas Machado

Porto Alegre
2012

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

Diretora: Prof^a. Dr^a. Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof^a. Dr^a. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituto: Prof^a Dr^a Sônia Elisa Caregnato

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora substituta: Gloria Isabel Sattaminni Ferreira

L865e Lopes, Mariana Bom Leote
Estudos de uso e usuários da Biblioteca Setorial
de Educação - BSE / UFRGS / Mariana Bom Leote Lopes.
-- 2012 .
49 f. ; il. color.
Orientador: Geraldo Ribas Machado.

Trabalho de conclusão (Graduação) -- Universidade Federal
do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e
Comunicação. Curso de Biblioteconomia. Porto Alegre, 2012.

1. Estudo de usuário. 2. Biblioteca universitária. 3.
Satisfação do usuário. 4. Busca de informação. I. Machado,
Geraldo Ribas. II. Título.

CDD: 025.5877
CDU: 025.5-052

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Bairro Santana

CEP: 90035-007 Porto Alegre RS

Tel.: (51) 3308 5067 Fax: (51) 3308 5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

MARIANA BOM LEOTE LOPES

**ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO –
BSE / UFRGS**

Monografia apresentada à Comissão de Graduação do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharela em Biblioteconomia.

Examinado em 19 de dezembro de 2012.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Geraldo Ribas Machado
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS
(Orientador)

Prof^ª. Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS
(Examinadora)

Bibl. Andréa Regina Santos de Freitas
Faculdade de Educação – UFRGS
(Examinadora)

Dedico a todos os afetos e desafetos que de uma forma ou de outra, fizeram parte de minha trajetória acadêmica até aqui.

AGRADECIMENTOS

Ao concluir este trabalho, gostaria de agradecer e espero um dia retribuir...

À minha família: meus pais Cátia e André e madrinha Ada, pela base, por acreditarem em mim, por compreender a ausência e pela torcida. Essa conquista é nossa.

Ao meu namorado: Dênis de Carvalho que sempre esteve ao meu lado, me apoiando, incentivando e acreditando no meu potencial, ouvindo meus desabafos e suportando meus momentos de insegurança e estresse, obrigado por tudo amor.

Aos meus queridos companheiros de estudo: meus gatos Cokinho, Gatinha, Barbicha e Caco, calados, mas sempre presentes.

Aos ótimos professores que tive ao longo da minha vida: colégios, cursinho e faculdade, o empenho e dedicação de vocês foram essenciais.

Às amigas que a UFRGS me apresentou e que levarei para sempre comigo: Rejane de Bastos, Simone Carvalho, Lara Santos, Michele de Oliveira, Daniela Casarotto, Geise Ribeiro e Ana Carolina Galhard. Obrigada pela amizade consolidada nesses quatro anos, pelo companheirismo, por tornarem este percurso mais agradável, por alegrarem minhas manhãs, pela parceria nas disciplinas eletivas, nos trabalhos, nos encontros da turma ou nas festas. Nossa amizade foi essencial.

Às bibliotecárias da Biblioteca Setorial de Educação: Ana Gabriela Clipes, Denise Selbach Andréa Freitas e Neliana Menezes e a técnica-administrativa: Fátima Castellan pela disponibilidade, amizade, por me ensinarem muitas coisas e por tornar mais leve a reta final deste percurso. Obrigada queridas.

A todos aqueles que não foram citados, mas que de uma forma ou outra, participaram da construção deste trabalho e de minha trajetória acadêmica, minha sincera gratidão.

RESUMO

Verifica as características dos usuários da Biblioteca Setorial de Educação situada na Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, através de um estudo de usuários, com a finalidade de traçar o perfil dos usuários, seu comportamento de busca e uso da informação, bem como analisa o grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca. O trabalho baseia-se em um referencial teórico sobre bibliotecas universitárias, estudo de usuários, necessidade e uso de informação e/ou de bibliotecas e comportamento na busca de informação. A pesquisa foi realizada com os usuários reais da biblioteca, cuja metodologia baseia-se numa análise quantitativa, constituída por uma amostra de 68 usuários e, para isso, foi aplicado um questionário, no sentido de conhecer a visão que os alunos, professores e funcionários possuem em relação ao funcionamento da biblioteca e aos serviços por ela prestados, enquanto usuários desta.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Biblioteca universitária. Satisfação do usuário. Busca de informação.

LISTA DE SIGLAS

BSE	Biblioteca Setorial de Educação	13
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	30
COMUT	Comutação Bibliográfica	13
DSI	Disseminação Seletiva da Informação	16
ERIC	Education Resources Information Center	23
FACED	Faculdade de Educação	15
GRU	Guia de Recolhimento da União	39
HCPA	Hospital de Clínicas de Porto Alegre	17
PROGESP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.....	15
SABi	Sistema de Automação de Biblioteca	17
SBUFRGS	Sistema de Bibliotecas da UFRGS	15
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	13

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição dos usuários conforme o gênero	24
Gráfico 2 – Distribuição dos usuários conforme as cidades em que residem	25
Gráfico 3 – Distribuição dos usuários conforme a categoria	26
Gráfico 4 – Distribuição dos usuários conforme o tipo de material mais utilizado	26
Gráfico 5 – Distribuição dos usuários conforme o assunto mais retirado por eles	27
Gráfico 6 – Distribuição dos usuários conforme frequência de uso da BSE	28
Gráfico 7 – Distribuição dos usuários conforme as dificuldades na utilização do SABi	28
Gráfico 8 – Distribuição dos usuários conforme o êxito em encontrar o material que procuram.....	29
Gráfico 9 – Distribuição dos usuários conforme a avaliação da infra-estrutura, atendimento e horário	31
Gráfico 10 – Distribuição dos usuários conforme a utilização das salas de estudo	32
Gráfico 11 – Distribuição dos usuários conforme a utilização da renovação de empréstimo <i>on line</i>	32
Gráfico 12 – Distribuição dos usuários conforme a utilização do serviço de COMUT.	33
Gráfico 13 – Distribuição dos usuários conforme a utilização das bases de dados ERIC, CAPES e/ou outros	34
Gráfico 14 – Distribuição dos usuários conforme a utilização do serviço de referência	34
Gráfico 15 – Distribuição dos usuários conforme ao conhecimento da página da Biblioteca Setorial de Educação	35
Gráfico 16 – Distribuição dos usuários quanto aos meios que mais utilizam para manter-se informados	35
Gráfico 17 – Distribuição dos usuários quanto às alternativas buscadas quando suas necessidades de informação não são atendidas pela biblioteca	36

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2	JUSTIFICATIVA.....	13
1.3	OBJETIVO GERAL.....	13
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.5	DEFINIÇÃO E/OU OPERACIONALIZAÇÃO DOS TERMOS.....	14
1.6	SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS.....	15
1.7	BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO – BSE / UFRGS.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	17
2.2	ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	18
2.3	NECESSIDADE COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO E/OU DE BIBLIOTECAS.....	19
3	METODOLOGIA.....	21
3.1	ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO.....	21
3.2	SUJEITOS DO ESTUDO.....	21
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	22
3.4	LIMITAÇÕES DE ESTUDO.....	22
3.5	ESTUDO PILOTO.....	22
3.6	PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS.....	23
3.7	TRATAMENTO DE DADOS.....	23
4	RESULTADOS DA PESQUISA.....	24
4.1	IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL.....	24
4.2	FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA.....	27
4.3	DIFICULDADES EM ENCONTRAR O MATERIAL QUE PROCURA.....	28
4.4	AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO.....	29
4.5	CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA.....	31
4.6	NECESSIDADES E COMPORTAMENTO NA BUSCA DE INFORMAÇÃO.....	35
4.7	SUGESTÕES DOS USUÁRIOS.....	
4.7.1	Aquisição e seleção de materiais bibliográficos.....	36
4.7.2	Conforto térmico, espaço físico e horário de funcionamento.....	37

4.7.3	Desbastamento de materiais bibliográficos.....	38
4.7.4	Circulação de coleções no sistema de bibliotecas da UFRGS.....	38
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
	REFERÊNCIAS.....	42
	APÊNDICE A – Modelo do instrumento de coleta de dados.....	44
	APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	47
	APÊNDICE C – Sugestões e críticas dos usuários.....	48

1 INTRODUÇÃO

A informação está presente em nosso dia a dia, assim como em todas as atividades de uma biblioteca, que a organiza e a torna disponível para quem necessita e procura por conhecimento. Mudanças muito significativas ocorreram com a informatização e os avanços tecnológicos, como a grande produção de documentos em diferentes formas e suportes. A forma de tratamentos das informações também mudou e através dessas mudanças o catálogo que era por meio de fichas catalográficas evoluiu para o catálogo *on line*, dando maior autonomia ao usuário, embora alguns demonstrem dificuldades em sua utilização.

Essas mudanças resultaram na necessidade de adequação por parte das bibliotecas, para atender de forma eficaz a demanda de informações da Faculdade, mas para que isso seja possível se faz necessário conhecer o seu público alvo e o que necessitam.

O estudo de usuários é uma importante ferramenta de gestão, que objetiva identificar o perfil do usuário, suas necessidades informacionais, o grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos por uma determinada unidade de informação. Esta ferramenta é utilizada com o intuito de acrescentar melhorias, aprimorando os serviços prestados, na estrutura de centros de informação e suprir as necessidades informacionais de quem a frequenta. Utilizam-se técnicas planejadas e métodos estatísticos para entender o usuário, levando em consideração suas necessidades, seu perfil e suas opiniões.

As bibliotecas universitárias desempenham um papel de suma importância na vida acadêmica e no processo de ensino e aprendizagem, ao cumprirem sua principal função, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, o que vêm contribuindo com a comunidade acadêmica no sentido de oferecer serviços de informação especializados relevantes aos programas de ensino e pesquisas desenvolvidos pela Universidade.

Neste contexto, é importante enfatizar que o estudo de usuários é o instrumento mais adequado para a avaliação da qualidade dos serviços e gestão da informação, e que o usuário é a razão de existir da biblioteca, pois de que adiantaria disponibilizar e organizar a informação se não houvesse quem fizesse uso delas.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Quais são o perfil e as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Setorial de Educação?

1.2 JUSTIFICATIVA

O interesse pelo assunto surgiu com a disciplina “Estudo de comunidades, públicos e usuários” e teve continuidade com as experiências vividas em bibliotecas setoriais da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) como: Biblioteca do Instituto de Química, Biblioteca da Faculdade de Direito e Biblioteca Setorial de Educação (BSE). A escolha da BSE se deu em virtude da multidisciplinaridade que a biblioteca atende e pelo fato de a aluna ter atuado como bolsista nesse local e perceber a falta deste tipo de avaliação, que por sua vez faz com que a instituição desconheça opiniões e sugestões importantes para alertar a chefia da biblioteca e direção da Faculdade, das condições estruturais da biblioteca e da resposta satisfatória, ou não, que vem dando a comunidade acadêmica.

1.3 OBJETIVO GERAL

Caracterizar os usuários da BSE bem como as suas necessidades de informação.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) identificar a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados (Serviço de referência, empréstimo domiciliar, comutação bibliográfica - COMUT, consulta local e restrita, salas de estudo);
- b) identificar o nível de conhecimento dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca;

- c) avaliar se os horários de funcionamento correspondem à demanda de usuários;
- d) levantar a opinião do usuário sobre a facilidade de localização dos materiais procurados;
- e) conhecer a opinião do usuário sobre aspectos relativos à infraestrutura da BSE, tais como conforto térmico, mobiliário existente, qualidade dos computadores disponíveis, iluminação, etc;
- f) coletar as sugestões dos usuários em relação ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela unidade de informação.

1.5 DEFINIÇÃO E/OU OPERACIONALIZAÇÃO DOS TERMOS

Para uma correta assimilação e interpretação dos conceitos empregados nessa pesquisa, torna-se necessária a operacionalização dos seguintes termos:

- a) usuários: aqui serão considerados os alunos de graduação, pós-graduação, professores e servidores vinculados à Universidade Federal do Rio Grande do Sul;
- b) usuários reais: são os sujeitos vinculados à universidade que frequentam e fazem uso dos serviços oferecidos pela biblioteca;
- c) necessidade de informação: carência informacional que cada usuário possui e que impede o prosseguimento do seu trabalho, essa carência o leva a biblioteca para preencher a lacuna do conhecimento que lhe falta;
- d) frequência de uso: denota a periodicidade em que o usuário recorre à biblioteca e aos serviços por ela oferecidos;
- e) serviços oferecidos: todo e qualquer apoio bibliográfico e de disseminação da informação desenvolvidos pela biblioteca para auxílio ao usuário;
- f) satisfação dos usuários: é o sentimento resultante do êxito na busca da informação por parte de um usuário acerca do acervo de uma biblioteca, bem como de sua infraestrutura e serviço prestados;
- g) serviço de referência: é o serviço de auxílio ao usuário, tanto nas pesquisas dos materiais bibliográficos, quanto na localização do item na estante quando não encontrado pelo usuário.

1.6 SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS) é formado por vinte e nove bibliotecas setoriais, uma biblioteca escolar (Colégio de Aplicação), uma biblioteca depositária (Biblioteca depositária da ONU) e uma biblioteca central, órgão coordenador do Sistema de Bibliotecas da Universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2006, p.1).

As bibliotecas setoriais estão localizadas junto às unidades de ensino as quais pertencem e que, por sua vez, estão vinculadas à unidade centralizadora, a Biblioteca Central.

1.7 BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO - BSE/ UFRGS

A unidade de informação escolhida para este estudo surgiu com a reforma universitária nos anos sessenta e setenta, com o desmembramento da Faculdade de Filosofia, o que originou novas unidades, entre elas a Faculdade de Educação. Inicialmente, a Biblioteca Setorial de Educação era localizada na Faculdade de Filosofia, sendo que somente com a criação da Pós-Graduação em Educação a biblioteca instalou-se junto ao prédio da Faculdade de Educação (FACED).

Na década de noventa, foram feitas reformas com o objetivo de separar os ambientes físicos. Dessa forma, foram criadas salas de leitura e acervo, sala de trabalho administrativo e sala de processamento de dados. Além disso, procurou-se melhorar a localização do empréstimo, guarda-livros, fichários e mural da Biblioteca em seu leiaute. Nessa mesma década, a biblioteca, que originalmente possuía uma área de 233,90 m², foi expandida para uma área de 390,20m², o que corresponde ao segundo andar do prédio.

Em 2003, a biblioteca passou por outra reforma e atualmente possui uma área de 616m². A Biblioteca tem o intuito de atender aos seus usuários tanto do corpo docente e discente da FACED quanto os demais usuários da UFRGS. Para tanto, esta instituição busca orientar e divulgar as novas aquisições da Biblioteca, como também capacitar sua equipe técnico-administrativa através da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP) da UFRGS.

A Biblioteca está estruturada em setores: chefia, atendimento ao usuário (empréstimo, referência/pesquisa) e processamento técnico. Esse último subdivide-se em processamento

técnico de periódicos, de livros nacionais e estrangeiros, produção intelectual dos profissionais vinculados à Faculdade de educação. A equipe da Biblioteca é composta por onze funcionários, sendo quatro bibliotecários e sete técnico-administrativos e oito bolsistas.

A biblioteca fica localizada na av. Paulo Gama, 110, no 2º andar, da Faculdade de Educação em Porto Alegre, Rio Grande do Sul. As informações contidas nesse histórico foram obtidas no *site*¹ da própria biblioteca e adaptadas para contextualização do trabalho.

Os principais serviços prestados estão listados a seguir:

- a) empréstimo domiciliar – exclusivo para usuários vinculados à UFRGS e/ou ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA);
- b) renovação de empréstimos *on line* pelo catálogo;
- c) Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que informa quando um novo documento de interesse do usuário fica disponível no Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi);
- d) consulta local;
- e) consulta restrita;
- f) serviço de referência;
- g) salas de estudo coletivas;
- h) comutação bibliográfica, que obtém documentos em outras instituições, nacionais e estrangeiras;
- i) divulgação de notícias e informações sobre o funcionamento da biblioteca, novas aquisições etc, através do mural e do *web site* da biblioteca.

¹ BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO. **Sobre a biblioteca:** histórico. Disponível em: <<https://plone.ufrgs.br/bibedu/sobre-a-biblioteca/historico>>. Acesso em: 01 set. 2012.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, serão abordados conceitos essenciais para o melhor entendimento deste trabalho como Bibliotecas universitárias (item 2.1), Estudo de usuários (item 2.2), Necessidade, comportamento de busca e uso de informação e/ou de bibliotecas (item 2.3).

2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias nasceram através da criação de universidades, pois com elas surgiu à necessidade da criação de uma unidade de informação para apoio educacional, que atendesse as necessidades informacionais da comunidade acadêmica da universidade que está inserida, e estas podem ser setoriais e centrais, variando de acordo com a instituição de ensino.

A biblioteca universitária, como suporte ao processo de ensino-aprendizagem de acordo com Silva (2006, p. 34), deve estar “envolvida em programas educacionais, projetos de pesquisa e atividades administrativas e de extensão, proporcionando a geração de novos conhecimentos”.

Ferreira (1980, p. 7) afirma que “[...] em todo o processo educacional, é decisiva a influência da biblioteca, que se pode constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades”.

A biblioteca universitária é a ponte entre o conhecimento e o usuário, tem funções básicas: armazenar e organizar o conhecimento e promover o acesso à informação dando suporte ao ensino, pois é imprescindível que a informação chegue até aos usuários de forma clara e precisa.

Para Sepúlveda (2012, p. 27) “As bibliotecas universitárias e especializadas possuem características semelhantes, como o tipo de coleções e os serviços prestados, podendo muitas vezes a biblioteca universitária, quando específica de uma área do conhecimento, ser classificada como biblioteca especializada”.

E isso pode ser verificado na BSE, que é foco de estudo deste trabalho, ela é uma biblioteca setorial especializada na temática “educação”, além disso ela depende da faculdade de educação que por sua vez está subordinada à Universidade.

Cabe salientar que é de extrema importância que os serviços e produtos da biblioteca universitária estejam de acordo com os objetivos da instituição a qual está inserida e que estes estejam em consonância com as necessidades informacionais de seus usuários para que, assim, ela possa contribuir com o ensino, a pesquisa e extensão.

2.2 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber quais as necessidades informacionais de seus usuários, como o usuário usa a informação e seu comportamento de busca, razões de uso, satisfação e adequação dos produtos e serviços.

Para a biblioteca universitária atender a demanda de informações solicitadas por seus usuários, são essenciais no planejamento, a orientação da seleção e aquisição, a tomada de decisões, o auxílio da criação de novos produtos e serviços, etc.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7): “Os estudos de usuários 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 [...] estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.

Com isso é possível afirmar que estes estudos servem como ferramentas de gestão para diagnosticar a realidade da biblioteca e as reais necessidades de seus usuários, assim sendo possível aprimorar os serviços e enriquecer o acervo, de modo que atenda a demanda de informações que eles necessitam. Além disso, estes estudos também servem para avaliação de serviços de informação, medir a eficácia dos sistemas de informação, na avaliação da qualidade da informação, adequar os espaços da unidade e na previsão de demanda ou na mudança da demanda de seus produtos.

Para Sanz Casado, o estudo de usuários é:

[...] o estudo que analisa, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles, matemáticos e estatísticos, para seu consumo de informação. (SANZ CASADO, 1994, p. 31, tradução nossa).

Em relação aos usuários e suas necessidades, Lima acrescenta que os estudos de usuários:

[...] devem ser empreendidos em todas as bibliotecas universitárias periodicamente, não só como meio de aferir o grau de satisfação dos leitores, mas como orientação

objetiva para planejamento dos serviços. Devem ser incorporados à rotina das tarefas a cargo dos bibliotecários [...] (LIMA, 1974, p. 56).

Entretanto, cabe lembrar que as abordagens para realização desses estudos, conforme Carvalho (2008, p. 75), “[...] não divergem entre si, mas podem se completar o que favorece a identificação das reais necessidades dos usuários juntamente com a avaliação da unidade de informação”. Diante disso, o estudo de usuários pode auxiliar o bibliotecário a alcançar os sujeitos que estão vinculados à universidade e que ainda não fazem uso dos serviços disponibilizados pela biblioteca.

Dessa forma, as bibliotecas devem estar sempre um passo à frente das expectativas de seus usuários, para surpreendê-los e é fundamental que o usuário seja colocado em primeiro lugar, já que eles constituem sua razão de existir, e com isso atender as necessidades e expectativas de seus usuários.

Através do conhecimento dos perfis dos usuários da BSE e do conhecimento das deficiências no atendimento das necessidades informacionais dos usuários pesquisados, os resultados deste estudo poderão auxiliar a biblioteca na previsão ou mudança da demanda dos serviços oferecidos, bem como servir de base para futuros projetos.

2.3 NECESSIDADE, COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO E/OU DE BIBLIOTECAS

Comumente quando os usuários de uma unidade de informação percebem uma necessidade informacional, eles tendem a apresentar o comportamento de busca pela informação desejada. Este pode ser entendido como:

[...] a busca intencional por informação como uma consequência de uma necessidade para satisfazer alguma meta. Durante a busca, o usuário pode interagir com sistemas de informação manuais (como um jornal ou uma biblioteca), ou com sistemas baseados em computadores (como os da Internet) (CRUZ, 2011 *apud* WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa)².

A necessidade de informação pode ser definida como “o processo de busca pelo conhecimento” e que ao longo desse processo sofre mudanças.

² WILSON, Thomas Daniel. Human information behavior. **Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline**, Special Issue on Information Science Research, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

Contribuindo na conceituação, Le Coadic (1996, p. 39) afirma que, “o conhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação”. Para Crespo e Caregnato (2003, p. 250) *apud* Kuhlthau (1991)³ o processo de busca de informação é centrado no indivíduo, formando-se através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para criar novos conhecimentos.

Outro fator importante a ser considerado pra entender o comportamento de busca é a necessidade de informação, que pode ser entendida como a carência de algo. Em alguns casos essa necessidade não é expressa claramente, porque o usuário tem dificuldades ou não consegue expressar o que necessita. Nesse sentido o serviço de referência pode ajudá-lo a verbalizar tais carências, de forma clara e concisa, para que a informação necessitada tenha maiores chances de ser atendida.

Segundo Le Coadic, (1996, p. 39), “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”.

O uso de informação pode ser entendido como o que os usuários usam efetivamente, mas nem sempre quer dizer que suas necessidades foram satisfeitas.

Kotler (1998, p.55) explica que “Satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”. O autor também salienta que essas necessidades e o uso de informação podem mudar conforme o tempo. Quando essas necessidades são sanadas o sentimento resultante é a satisfação.

Fatores que influenciam no uso da informação: a disponibilidade e qualidade da informação, a “lei do menor esforço”, fatores pessoais, etc.

Em relação aos usuários e suas necessidades, Nascimento e Weschenfelde (2002) salientam que a necessidade informacional possui inúmeras variáveis, o usuário pode satisfazer-se com a informação encontrada, ou frustrar-se, daí a importância da realização de um estudo de usuário para conhecer o perfil, necessidade informacional, forma de busca e uso da informação.

³ KUHLLTHAU, Carol C. Inside de Search Process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

3 METODOLOGIA

Nesta seção serão especificados os métodos que foram utilizados na realização da pesquisa, como: Abordagem e tipo de estudo (item 3.1), Sujeitos do estudo (item 3.2), Instrumento de coleta de dados (item 3.3), Estudo piloto (item 3.4), Procedimento de coleta de dados (item 3.5) e por fim Tratamento de dados (item 3.6).

3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO

A pesquisa realizada possui uma abordagem quantitativa, isto é, objetiva garantir resultados confiáveis e evitar possíveis distorções decorrentes de uma análises subjetiva e de interpretação dos dados.

Quanto à natureza, é um estudo aplicado, pelo fato de gerar conhecimentos para uma pretensa aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos.

Quanto aos objetivos, é uma pesquisa do tipo descritiva, pois visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno e/ou estabelecimento de relações entre variáveis.

3.2 SUJEITOS DO ESTUDO

Os sujeitos deste estudo são os estudantes da graduação, pós-graduação, professores e funcionários vinculados à Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Este foi realizado com uma amostra de 68 usuários de 3570⁴ usuários reais da Biblioteca Setorial de Educação, que se dispusera a responder o questionário.

⁴ Fonte de informação: Sistema de Automação de Bibliotecas – SABi – Biblioteca Setorial de Educação. Ano: 2011.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário eletrônico, criado no *Google Docs*, composto por 20 perguntas: abertas e fechadas (APÊNDICE A) e, através deste, foram levantados os dados para análise dos resultados.

A etapa de coleta de dados, para Pádua (2000), é quando se dá início ao desenvolvimento da pesquisa, e tem por objetivo reunir os dados pertinentes ao problema a ser investigado. Pádua também afirma que é nesta fase que se identifica o método da coleta de dados.

3.4 LIMITAÇÕES DE ESTUDO

As limitações desse estudo foram:

- a) métodos: o levantamento foi feito por meio de questionário virtual, que foi recusado por parte dos usuários, bem como mal preenchidos por alguns;
- b) tempo: a coleta de dados da pesquisa ocorreu no período de quatro semanas;
- c) amostragem: a amostra de 68 usuários, que se dispuseram a colaborar com a pesquisa, não é suficiente para se realizar inferências populacionais, a partir das proporções amostrais, de modo que a margem de erro seja razoável;
- d) instrumentos: os itens do questionário eram perguntas abertas e fechadas, houve alguma dificuldade por parte do informante em interpretar e redigir respostas nas questões abertas.

3.5 ESTUDO PILOTO

A fim de verificar a qualidade do instrumento a ser utilizado na pesquisa, o questionário foi enviado a cinco alunos de graduação, dos quais três deram retorno.

A partir das respostas obtidas neste estudo piloto, verificou-se que havia necessidade de acrescentar uma nota explicativa na questão referente à base de dados ERIC (Education Resources Information Center) e de suprimir uma questão que complementava a opção outros da mesma questão. Feito isso, iniciou-se o procedimento de coleta de dados.

3.6 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS

Foram enviados por correio eletrônico o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE B) e o *link* para o questionário, a uma lista de usuários reais da unidade de informação. Isso foi feito com o apoio da bibliotecária-chefe da unidade e de uma funcionária da faculdade. A aplicação dos questionários teve duração de 30 dias e foi encerrada quando se observou que o tamanho da amostra estava evoluindo lentamente, levando-se em conta os prazos a serem atendidos para a continuação da pesquisa.

Apesar de alguns equívocos em algumas respostas, o que não interferiu no resultado das análises, o procedimento foi considerado satisfatório, pois os respondentes propuseram diversas sugestões pertinentes e outras um tanto equivocadas, que serão explicadas de acordo com o tema nos subitens do item 4.7 Sugestões dos usuários.

3.7 TRATAMENTO DE DADOS

Os dados obtidos da pesquisa foram tabulados no programa Microsoft Office Excel 2007 e, através deste, gráficos e tabelas foram gerados para melhor compreensão dos resultados. A etapa de tratamento dos dados é parte fundamental da pesquisa, conforme salienta Mattar:

O processamento de dados compreende os passos necessários para transformar os dados brutos coletados em dados trabalhados que permitirão a realização das análises e interpretações. O propósito da análise é a obtenção de significados nos dados coletados, porém é impossível efetuar análises sobre os dados brutos, é preciso que esses dados sejam antes processados [. . .] (MATTAR, 1998, p. 42)

4 RESULTADOS DA PESQUISA

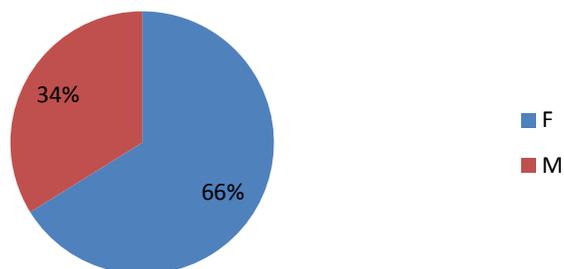
Encerrada a coleta de dados, os dados brutos foram agrupados com uso do programa Microsoft Office Excel 2007, constituindo-se gráficos e tabelas referentes a cada pergunta para auxiliar na compreensão dos resultados.

Os serviços que uma unidade de informação oferece são voltados ao público que o utilizam, assim como o seu acervo deve estar de acordo com a faculdade a qual esta inserida. Através do estudo que foi realizado, buscou-se saber se os usuários estão satisfeitos com o que o acervo oferece, se há dificuldade na utilização do SABi e se ele é utilizado para renovação dos materiais. Além de identificar o perfil dos usuários, suas necessidades informacionais, comportamento de busca.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL

Com relação ao gênero dos usuários da unidade de informação (indicado no Gráfico 1), destaca-se o gênero feminino ao qual foram respondidos 45 questionários, correspondendo a 66% dos usuários da amostra. A quantidade de público masculino é, portanto, bem inferior, pois foram respondidos 23 questionários, o que corresponde a 34,3% dos usuários da amostra.

Gráfico 1 – Distribuição dos usuários conforme o gênero



Fonte: dados da pesquisa

Os usuários que participaram do estudo têm idades que variam de 17 a 56 anos, eles foram divididos de acordo com suas respectivas idades em intervalos expressos na Tabela 1. A maior parte (34 usuários) corresponde ao intervalo 25-32 anos.

Tabela 1. Divisão dos usuários de acordo com a idade

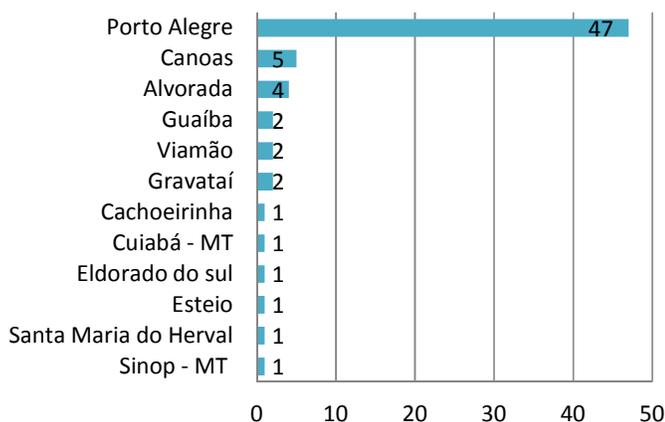
Idade	n*	%
17-24	19	28
25-32	34	50
33-40	5	7
Acima de 40	10	15
Total	68	100

Fonte: dados da pesquisa

*dados absolutos

Porto Alegre é a cidade em que a maior parte dos usuários do estudo reside, corresponde a 69 % do total. Esse resultado já era esperado, por ser Porto Alegre o local onde a biblioteca é localizada, os demais estão distribuídos em 11 diferentes locais, conforme o Gráfico 2.

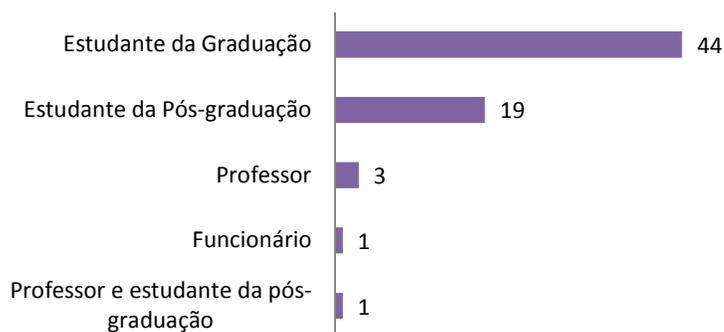
Gráfico 2 – Distribuição dos usuários conforme as cidades em que residem



Fonte: dados da pesquisa

Quanto à categoria de usuários da biblioteca, percebe-se que a unidade atende a públicos diversificados (Gráfico 3), a maior parte da amostra, 44 configuram os alunos de graduação, seguido por 20 alunos da pós-graduação.

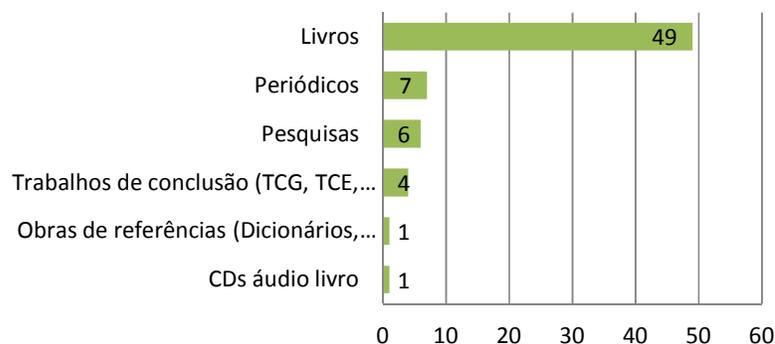
Gráfico 3 – Distribuição dos usuários conforme a categoria



Fonte: dados da pesquisa

O tipo de material mais retirado é parte importante para se traçar o perfil do usuário dentro de uma unidade de informação, é através dele que se pode saber a consistência do acervo quanto à qualidade e abrangência do material que ela disponibiliza. Conforme o Gráfico 4, “livros” é o tipo de material mais retirado, de acordo com 49 respondentes.

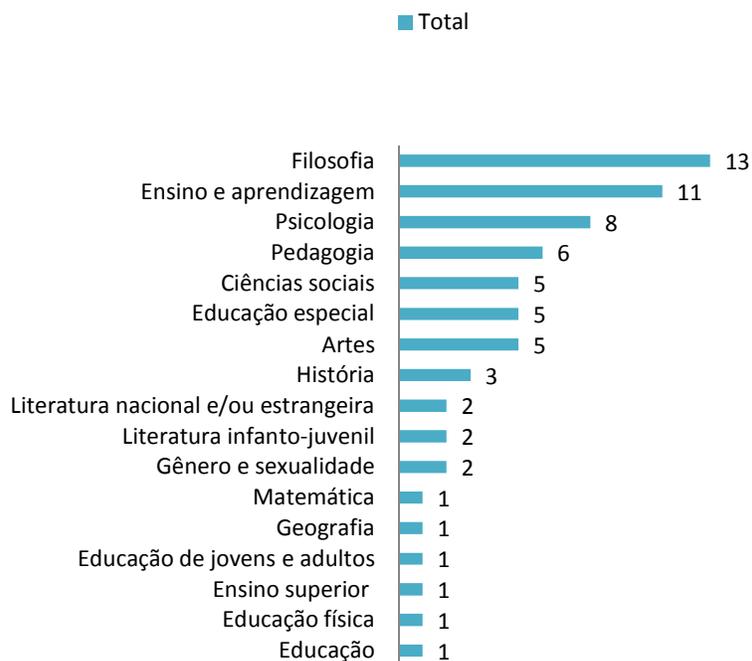
Gráfico 4 – Distribuição dos usuários conforme o tipo de material mais utilizado



Fonte: dados da pesquisa

O assunto cujas obras são mais retiradas é outra parte importante para se traçar o perfil do usuário, pois é através dele que se pode saber o tipo de conteúdo que é mais procurado pelo usuário. De acordo com o Gráfico 5, as áreas do conhecimento mais retiradas são: filosofia (13 usuários) e ensino e aprendizagem (11 usuários).

Gráfico 5 – Distribuição dos usuários conforme o assunto mais retirado por eles



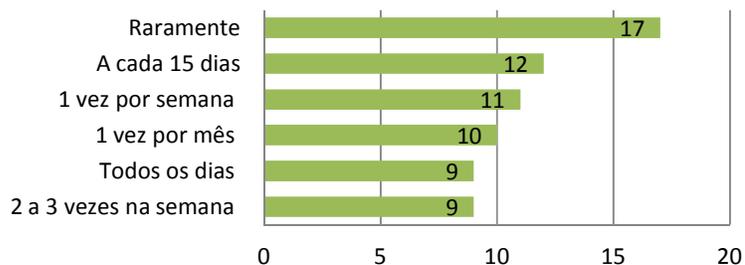
Fonte: dados da pesquisa

4.2 FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA

Verificou-se que a frequência em que os usuários utilizam os serviços e materiais disponíveis na BSE se dá em maior parte com 17 usuários que recorrem “raramente”, seguido por 12 usuários que utilizam a biblioteca e seus serviços “a cada 15 dias”, 11 usuários “1 vez na semana” e 10 usuários marcaram “1 vez por mês” (Gráfico 6). Em compensação, 9 usuários marcaram que a utilizam “todos os dias” e 9 usuários “2 a 3 vezes na semana”.

Através das respostas pode-se notar que a minoria dos usuários pesquisados utiliza a Biblioteca Setorial de Educação com uma frequência de 2 a 3 vezes por semana.

Gráfico 6 - Distribuição dos usuários conforme frequência de uso da BSE



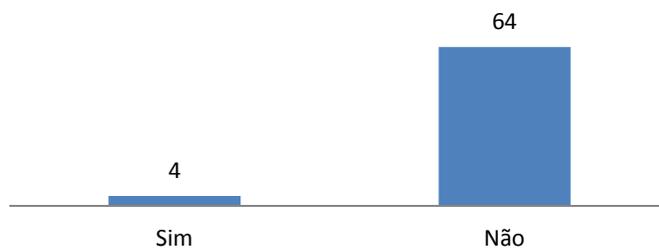
Fonte: dados da pesquisa

4.3 DIFICULDADES EM ENCONTRAR O MATERIAL QUE PROCURA

O Sistema de Automação de Bibliotecas que utiliza o software Aleph 500, responsável por gerenciar as atividades e os serviços oferecidos pelas bibliotecas que compõem o SBUFRGS, deve ser acessível aos usuários, pois o seu uso pode facilitar a relação do usuário com as unidades de informação. O Gráfico 7 indica que 64 usuários não encontram dificuldades no uso desse sistema, seguido por 4 usuários que encontram dificuldades e que apontaram que não conseguem localizar o que querem no catálogo, nem o item na estante, e possuem dificuldades em localizar o número de chamada no catálogo.

Isto acontece porque alguns usuários muitas vezes não conseguem encontrar o link “clique aqui para ver os itens” que direciona para o número de chamada/localização e acabam anotando o número do sistema e a numeração EDU (25/23) do campo Biblioteca (Itens/Emp.) do SABi.

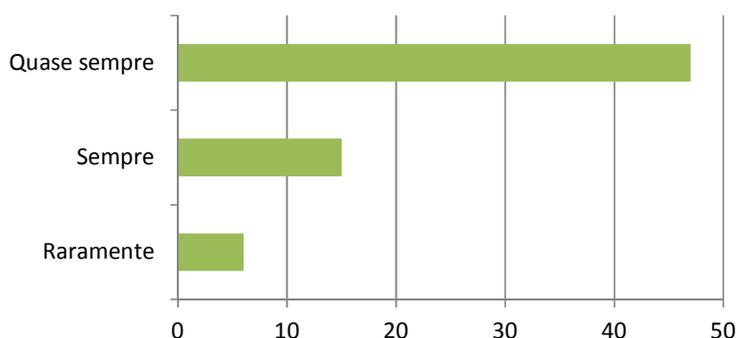
Gráfico 7 – Distribuição dos usuários conforme as dificuldades na utilização do SABi



Fonte: dados da pesquisa

No estudo realizado 47 usuários dizem encontrar “quase sempre” o que procuram, o que significa que na maior parte das vezes o usuário sai satisfeito da unidade, porém apenas 15 usuários dizem encontrar “sempre” o que procuram, como indica o Gráfico 8. A unidade de informação deve se preocupar apenas com os 6 usuários que marcaram a opção “raramente”, pois são usuários que saem da unidade sem ter suas necessidades informacionais atendidas. Nenhum dos pesquisados marcou a opção “nunca”, isso pode ser devido ao serviço de referência, que dificilmente não localiza o item na estante. Quando isto ocorre, ou o item foi furtado, guardado errado ou encaminhado ao processamento técnico sem receber a alteração de status.

Gráfico 8 – Distribuição dos usuários conforme o êxito em encontrar o material que procuram



Fonte: dados da pesquisa

4.4 AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO

Foram analisados sete serviços oferecidos pela biblioteca que atendem quanto ao grau de satisfação do usuário. Os serviços analisados são:

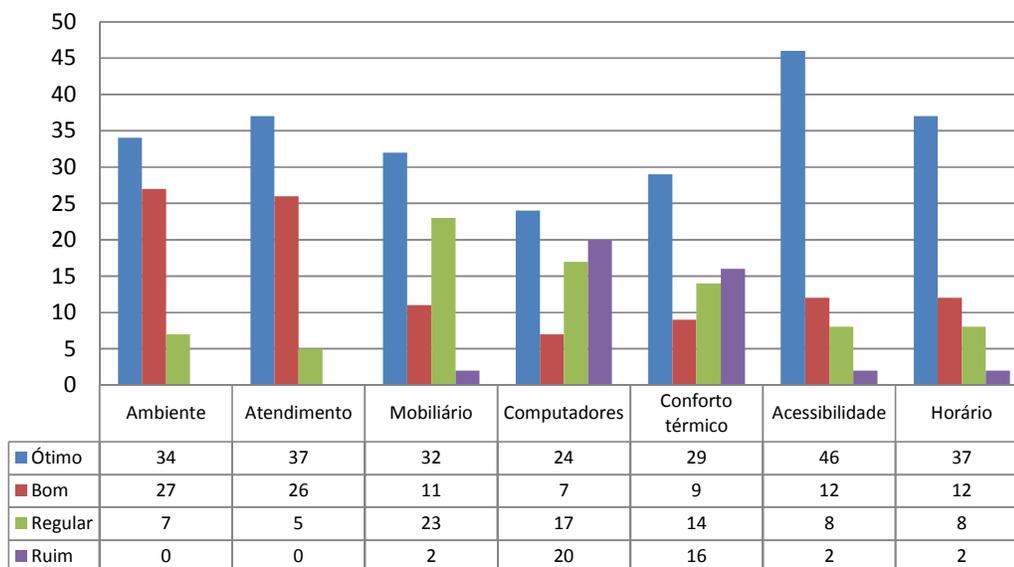
- a) ambiente: engloba todos os setores da biblioteca que os usuários possuem acesso;
- b) atendimento: engloba os serviços de empréstimo e de orientação ao usuário/referência;
- c) mobiliário: engloba as mesas, as cadeiras, os armários, as estantes, etc;
- d) computadores: referem-se aos computadores disponibilizados para o acesso ao SAbi e portal de periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior);

- e) conforto térmico: engloba a temperatura do ambiente e iluminação;
- f) acessibilidade: acesso à biblioteca, localização;
- g) horário: refere-se ao horário de funcionamento da biblioteca.

A avaliação da infraestrutura de um modo geral foi bem positiva, pois em todos os tópicos os respondentes, em sua maioria, o classificaram como “ótimo” e “bom”, apenas em computadores e conforto térmico a classificação “regular” e “ruim” recebeu um número considerável. Conforme o Gráfico 9 é possível dizer que:

- a) quanto ao ambiente, 34 usuários o classificaram como “ótimo”, 27 como “bom” e 7 como “regular” o grau de satisfação. Não houve respostas para a categoria “ruim”. Dessa forma, é possível afirmar que a biblioteca possui um ambiente aconchegante e agradável;
- b) quanto ao atendimento, 37 usuários o classificaram como “ótimo”, 26 como “bom” e 5 como “regular”, nenhum dos respondentes o classificou como “ruim” o grau de satisfação;
- c) quanto ao mobiliário, 32 usuários o classificaram como “ótimo”, 11 como “bom”, 23 como “regular” e 2 como “ruim” como grau de satisfação;
- d) quanto aos computadores, podemos dizer que foi a pior avaliação, pois 24 usuários o classificaram como “ótimo”, 7 como “bom”, 17 como “regular” e 20 como “ruim” o grau de satisfação. Quanto às avaliações negativas, isso se deve ao fato das más condições em que se encontram os computadores e do uso exclusivo para o catálogo, o que os impede de acessar documentos em PDF, CD-ROMS, e-mails, etc;
- e) quanto ao conforto térmico, 29 usuários o classificaram como “ótimo”, 9 como “bom”, 14 como “regular” e 16 como “ruim” o grau de satisfação. Quanto às avaliações negativas isso se deve ao fato, do não funcionamento do ar condicionado que está sempre estragado e as salas de estudo e de processamento técnico ficam sem nenhum tipo de ventilação, o que causa grande desconforto aos funcionários e aos usuários da unidade;
- f) quanto à acessibilidade, 46 usuários o classificaram como “ótimo”, 12 como “bom”, 8 como “regular” e 2 como “ruim” o grau de satisfação;
- g) quanto ao horário, 37 usuários o classificaram como “ótimo”, 12 como “bom” e 8 como “regular” e 2 como “ruim” o grau de satisfação.

Gráfico 9 – Distribuição dos usuários conforme a avaliação da infra-estrutura, atendimento e horário



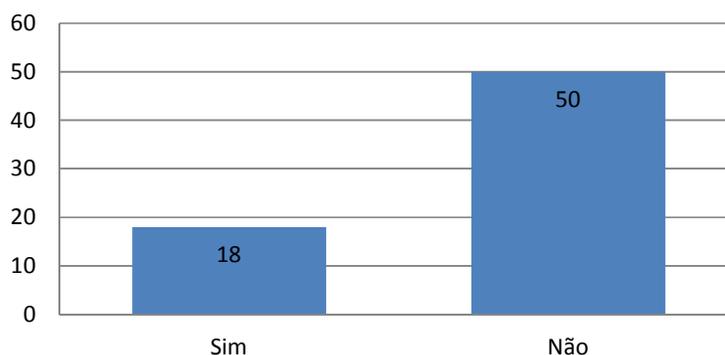
Fonte: dados da pesquisa

4.5 CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA

Por meio do estudo e análise da finalidade aos quais os usuários fazem da biblioteca, é possível reparar, modificar e melhorar os serviços oferecidos.

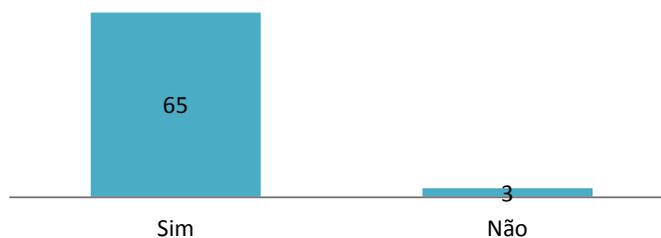
Pode-se dizer que a utilização das salas de estudo não é uma das prioridades dos usuários da amostra. Isso porque, dos sessenta e oito usuários que responderam ao questionário, 50 afirmaram que não utilizam as salas de estudo, o que corresponde a 74% da amostra. Somente 18 usuários afirmaram a utilização das salas de estudo, o que corresponde a 26% da amostra (Gráfico 10). O que pode ser considerado contraditório, pois as salas de estudo estão sempre cheias de usuários.

Gráfico 10 – Distribuição dos usuários conforme a utilização das salas de estudo



Fonte: dados da pesquisa

Através do SABi, é possível efetuar a renovação do material retirado, o que desobriga o usuário de ter que se deslocar até a unidade para renovação do item. Dos 68 respondentes, 65 usuários conhecem e fazem uso da renovação de empréstimo *on line* e os outros 3 não utilizam o serviço ou o desconhecem o serviço (Gráfico 11).

Gráfico 11 – Distribuição dos usuários conforme a utilização da renovação de empréstimo *on line*

Fonte: dados da pesquisa

No estudo realizado 36 usuários dizem “não” utilizar o serviço de COMUT e 24 usuários responderam “desconheço”, isso pode ser reflexo de uma possível falta de divulgação do serviço, apenas 8 usuários dizem utilizar, como indica o Gráfico 12. A unidade de informação deve se preocupar apenas com esses 60 usuários que não o utilizam, pois se trata de um serviço que gera ganhos para unidade. Isso também pode ser reflexo de um acervo consistente.

Gráfico 12 – Distribuição dos usuários conforme a utilização do serviço de COMUT



Fonte: dados da pesquisa

O portal de periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza a instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica internacional. Essa base fornece fácil acesso a mais de 33 mil títulos com texto completo, 130 bases referenciais, dez bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual.

A base de dados ERIC, é uma biblioteca digital online de pesquisa, educação e informação. Essa base fornece fácil acesso a textos completos com conteúdos da área de educação para apoiar e difundir a pesquisa em educação e informação para melhorar a prática do ensino e aprendizagem, tomada de decisão e pesquisa.

Conforme o Gráfico 13, pode-se dizer que 19 usuários não fazem uso das bases de dados ERIC, CAPES ou outras, 9 desconhecem as bases, 34 fazem uso e 6 marcaram “Outros” e indicaram essas bases como sendo: Scielo, FBAUP, Itaú cultural, Lume e Google acadêmico. Isso pode ser reflexo de uma possível falta de divulgação do serviço, por falta de incentivo dos professores e da biblioteca.

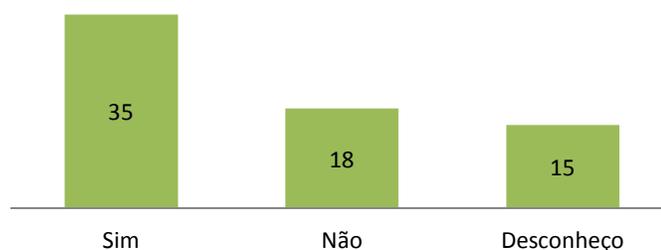
Gráfico 13 – Distribuição dos usuários conforme a utilização das bases de dados ERIC, CAPES e/ou outros



Fonte: dados da pesquisa

Quanto à utilização do Serviço de Referência, percebe-se que um pouco mais da metade dos entrevistados (35 usuários) marcaram que fazem o uso desse serviço, 18 não utilizam e 15 marcaram que desconhecem o serviço (Gráfico 14). O desconhecimento desse serviço pode ser devido ao fato de poucas bibliotecas da universidade oferecerem esse serviço.

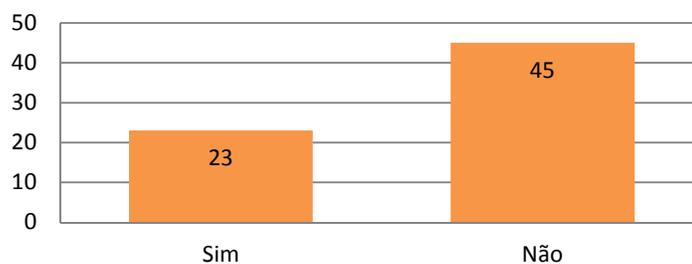
Gráfico 14 – Distribuição dos usuários conforme a utilização do serviço de referência



Fonte: dados da pesquisa

Embora muitos dos respondentes tenham confundido a pergunta e entenderam que o site da BSE era o catálogo do SABI, 23 usuários marcaram “sim”, destes alguns mencionaram que encontram sempre o material que procuram na página da biblioteca, 45 usuários marcaram que não conhecem a página, conforme ilustra o Gráfico 15.

Gráfico 15 – Distribuição dos usuários conforme ao conhecimento da página da Biblioteca Setorial de Educação

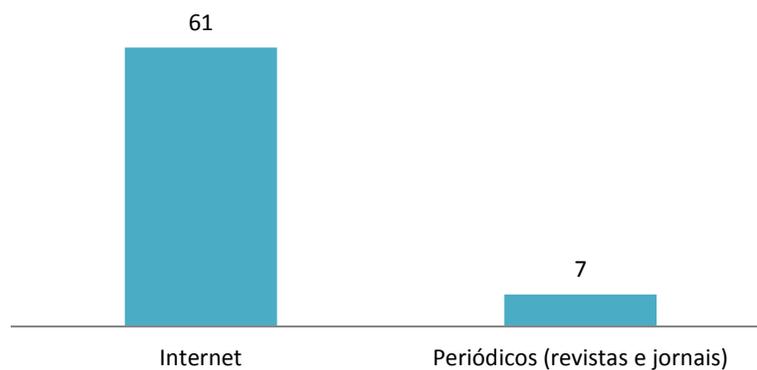


Fonte: dados da pesquisa

4.6 NECESSIDADES E COMPORTAMENTO NA BUSCA DE INFORMAÇÃO

Quanto aos meios que os usuários utilizam para se manter informado, nenhum dos entrevistados respondeu a utilização da biblioteca, televisão ou outros. Conforme o Gráfico 16, a maior parte (61 usuários) respondeu que utiliza a internet como meio de obter a informação desejada, sendo que o restante dos usuários (7 usuários) utiliza periódicos para este fim.

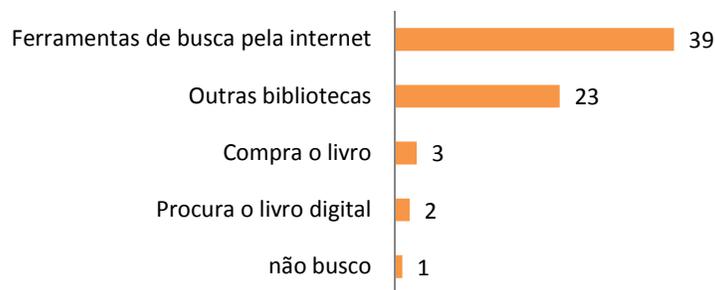
Gráfico 16 – Distribuição dos usuários quanto aos meios que mais utilizam para manter-se informados



Fonte: dados da pesquisa

Conforme indica o Gráfico 17, dos sessenta e oito respondentes, 39 usuários utilizam ferramentas de busca pela internet para suprir suas necessidades de informação quando não atendidas pela BSE, 23 usuários buscam outras bibliotecas.

Gráfico 17 – Distribuição dos usuários quanto às alternativas buscadas quando suas necessidades de informação não são atendidas pela biblioteca



Fonte: dados da pesquisa

4.7 SUGESTÕES DOS USUÁRIOS

Nesta seção foram criados tópicos referentes às sugestões mais relevantes propostas pelos respondentes da pesquisa (APÊNDICE C), como: Aquisição e seleção de materiais bibliográficos (item 4.7.1), Conforto térmico, espaço físico e horário de funcionamento (item 4.7.2), Desbastamento de materiais bibliográficos (item 4.7.3), Circulação de coleções no sistema de bibliotecas da UFRGS (item 4.7.4), Quitação de débitos por atraso na devolução (item 4.7.5) e a viabilidade do que está sendo sugerido, além de explicações sobre os procedimentos referentes a cada um deles.

4.7.1 Aquisição e seleção de materiais bibliográficos

Alguns usuários sugeriram que houvesse participação dos usuários nas sugestões de obras a serem adquiridas.

Os procedimentos de aquisição nas bibliotecas setoriais são praticamente padrão, os bibliotecários das unidades não possuem autonomia na escolha dos materiais a serem adquiridos, o que ocorre é uma seleção e pesquisa de preço dos livros indicados pelos professores como bibliografia básica dos planos de ensino das disciplinas de graduação da FACED, que devem ser indicadas três obras relevantes para disciplina, e que devem atender aos critérios de edição mais recente e com disponibilidade de compra. Estes, em outro momento, serão analisados pela biblioteca central e de acordo com os valores liberados pelo orçamento de cada unidade serão adquiridos através de licitações etc. Estas informações estão disponíveis no site da BSE, no *link* “Como sugerir obras para a BSE⁵”. Lembrando que na FACED são ministradas aproximadamente 238 disciplinas incluindo eletivas, destas 43 são disciplinas obrigatórias e 10 disciplinas alternativas do curso de licenciatura em pedagogia e, embora a BSE seja uma unidade multidisciplinar, os recursos financeiros disponibilizados são insuficientes para atender as bibliografias básicas de todas as disciplinas.

Boa parte das obras que compõem o acervo da biblioteca e que não fazem parte da bibliografia básica e essencial é proveniente de doações espontâneas de usuários e de quitação de débitos.

4.7.2 Conforto térmico, espaço físico e horário de funcionamento

Cerca de 30 usuários avaliaram negativamente a questão de conforto térmico, devido ao não funcionamento do ar condicionado da biblioteca nos dias de calor e o frio excessivo com o funcionamento dele durante o inverno, o ar condicionado da BSE é central e a temperatura máxima que ele suporta é por volta de 22°C. No acervo para a conservação ideal dos documentos o indicado é até 21°C. O ideal para que haja conforto ambiental adequado seria trocar esse ar central, que sempre estraga no período primavera-verão, por ar-condicionados individuais em cada sala, pois assim quem a frequenta não seria obrigado a passar por essas oscilações constantes de temperatura, além de prejudicar a saúde, também comprometem o acervo.

⁵ BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO. **Serviços:** como sugerir obras para a BSE. Disponível em: <<https://paginas.ufrgs.br/bibliotecas/bibedu/servicos/como-sugerir-obras-para-a-bse>>. Acesso em: 01 set. 2012.

O conforto ambiental para as pessoas consegue-se através de temperaturas do ar entre 20°C e 23°C e a conservação do acervo exige temperaturas nunca superiores a 21,1°C para suportes em papel e 18,3°C para outros tipos de suportes (TRINKLEY, 2001, p.55).

Três respondentes reivindicaram o aumento do espaço físico, para que houvesse maior espaço no acervo para consulta local e salas de estudo individuais. O espaço físico da biblioteca é limitado, e a solução mais viável para aumentar o espaço no acervo, seria o desbastamento de materiais ou doação pra outra biblioteca da SBUFRGS que tenha interesse pelo material.

Duas pessoas reclamaram do horário de funcionamento e sugeriram uma pequena ampliação.

4.7.3 Desbastamento de materiais bibliográficos

Um respondente sugeriu a prática regular do desbastamento. Esse é o processo de retirada de materiais bibliográficos de um acervo de forma provisória ou definitiva. Há três tipos de procedimentos: descarte, remanejamento e conservação, estes dois últimos são o que acontece com os materiais que são remanejados para o acervo histórico com a finalidade de conservá-los. Esse procedimento tem a finalidade obter espaço no acervo, além de visar à qualidade do acervo. Isto é feito conforme critérios estabelecidos pelo SBUFRGS. Este “[...] representa uma decisão final de análise de situação de cada título, a definição de que o mesmo já não preenche aquelas condições que justificaram sua aquisição.” (VERGUEIRO, 1989, p. 76).

4.7.4 Circulação de coleções no sistema de bibliotecas da UFRGS

Alguns respondentes sugeriram que houvesse um prazo maior para o empréstimo dos itens. O sistema de bibliotecas da UFRGS estabeleceu algumas normas de circulação através de uma portaria de nº 936 de 2006, que estipula as modalidades de empréstimo que as bibliotecas setoriais devem empregar em seus itens, como semanal, diário, consulta restrita, regular, etc (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2006, p.4).

Algumas bibliotecas do SBUFRGS utilizam o empréstimo diferenciado por categoria de usuário, como professores e alunos da pós-graduação, lhes concedendo privilégios de retirar itens semanais por um prazo maior, o que reivindicaram na pesquisa, porém a chefia da BSE optou por utilizar a modalidade de empréstimo semanal para todas as categorias de usuários, sem distinção de categoria, para que haja uma maior rotatividade dos itens e menos injustiças.

4.7.5 Quitação de débitos por atraso na devolução

Alguns usuários se queixaram da forma de quitação de débitos com a biblioteca e os transtornos com a emissão do boleto bancário e o fato de ter que pagar em uma agência bancária, além do fato de ter que retornar à biblioteca para dar baixa em seus débitos. Em janeiro de 2012, este procedimento se tornou padrão a todas as bibliotecas do SBUFRGS, mas há duas formas de quitação de débitos:

a) por boleto bancário (Guia de recolhimento da união - GRU). - Esses valores não são revertidos em recursos para biblioteca. Com a mudança do sistema de emissão de boleto, a BSE parou de fornecer o boleto bancário para seus usuários, agora o próprio usuário emite o boleto através da página do SABi no *link* “renovação/débitos”. Outro motivo foi à implantação de impressoras para emissão dos comprovantes de devolução e comprovante de quitação de débitos, que são incompatíveis para impressão dos boletos, sendo que a BSE não possui equipamento disponível para isso.

b) por doação de livros - Esses entrarão no acervo e ajudam a enriquecê-lo. Na página da BSE estão disponíveis duas listas de livros da área da educação: uma de livros com tiragens atuais e outra de livros que se encontram esgotados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Instrumentos de grande importância para avaliação e monitoramento de uma Unidade de Informação, os estudos de usuários fornecem dados relevantes e pertinentes que contribuem para uma tomada de decisão por parte dos gestores.

O presente estudo, realizado na Biblioteca da Faculdade de Educação, possibilitou verificar e confirmar vários aspectos teorizados a respeito dos estudos.

Nessa análise foi utilizada como forma de coleta de dados um questionário, onde através dele pode-se caracterizar o perfil do usuário da Biblioteca da Educação da UFRGS, conhecida pela maioria dos seus usuários como Biblioteca da FACED. Questões que se referem à frequência do usuário, ao acervo, a utilização dos serviços, entre outras, são essenciais para que esse perfil seja traçado. E através delas, pode-se observar que, de um modo geral, a unidade estudada atende bem o seu usuário suprimindo em grande parte suas necessidades. Alguns aspectos podem ser melhorados e tal estudo é de extrema importância para guiar a unidade em direção ao caminho da plena satisfação daquele que é a sua razão de ser e existir.

Inicialmente, identificou-se o perfil dos usuários, traçando o gênero, faixa etária, cidade que reside, categoria de usuário, tipo de material que mais utiliza, bem como o assunto mais retirado. Verificou-se que os respondentes eram em sua maioria do sexo feminino, com faixa etária entre vinte e cinco e trinta e dois anos, Porto Alegre se destacou como local de residência, a categoria de usuários é composta predominantemente por alunos da graduação, o tipo de material mais utilizado são os livros e a área temática de maior interesse filosofia.

Depois se identificou a frequência de uso da biblioteca e as dificuldades encontradas na localização do que procuram. Verificou-se que a frequência é razoável, tendo em vista que boa parte dos respondentes são alunos de pós-graduação, e frequentam de “raramente” a “cada 15 dias” quanto às dificuldades poucos salientaram ter dificuldades na utilização dos recursos do SABI e localização do item na estante.

Na etapa seguinte, identificou-se a satisfação dos usuários quanto à infraestrutura, atendimento e o conhecimento dos serviços oferecidos pela BSE. Constatou-se um nível elevado de insatisfação quanto aos computadores e conforto térmico e de desconhecimento acerca das bases de periódicos, serviço de COMUT, serviço de referência e salas de estudo.

Na outra etapa, foram coletados dados sobre as necessidades e comportamento de busca. Verificou-se predominância no uso da internet para se manterem informados, bem

como ferramentas de busca e outras bibliotecas para sanar suas necessidades informacionais, quando não atendidas pelas BSE.

Na última etapa foram coletadas sugestões e opiniões sobre os serviços prestados pela biblioteca. Em relação às sugestões apresentadas pelos usuários no sentido de aperfeiçoar os serviços prestados pela BSE, diversos aspectos foram levantados, tópicos referentes a cada um deles foram criados. O tópico referente ao conforto térmico e computadores foi o mais mal avaliado.

Tendo em vista todas as informações que foram levantadas nesse estudo, sugiro que se reavaliem a necessidade de treinamentos nas bibliotecas setoriais, de modo que os usuários tenham conhecimento dos serviços prestados pelas bibliotecas e façam uso delas, como treinamentos para usar e pesquisar no portal da CAPES, de como usar o SABi na sua totalidade, de como normatizar trabalhos, etc, pois a pesquisa mostrou que muitas pessoas os desconhecem e por sua vez acabam sendo privados do acesso a informação.

No caso da BSE, usuários se queixaram dos computadores e da ausência de acesso externo, a disponibilização de um computador para acesso ao portal do aluno, portal da CAPES, e-mails, arquivos em PDF, acesso aos DVDs e CD-ROMS, é imprescindível e deve ser reavaliada pela chefia, buscando-se qualificar ainda mais o acesso a informação, enquanto biblioteca universitária, assim como as questões referentes ao conforto térmico.

Espera-se que através do conhecimento dos perfis dos usuários da BSE e do conhecimento das deficiências no atendimento das necessidades informacionais, os resultados deste estudo possam auxiliar a biblioteca na gestão dos serviços oferecidos, bem como servir de base para futuros projetos.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Fernanda Cordeiro. **Educação e estudo de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tesdesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3388> Acesso em: 10 set. 2012.

CRESPO, I. M. ; CAREGNATO, S. E. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14445/1/comportamento_de_busca_e_uso_da_informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2012.

CRUZ, Ruleandson do Carmo. **Redes sociais virtuais de informação sobre amor**: comportamento e cultura informacional de usuários do Orkut. 2011. 324 f. Dissertação (Mestrado em Informação, Cultura e Sociedade) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECIC-8J9QL5/ruleandson_redes_sociais_virtuais_de_informa__o_sobre_amor.pdf?sequence=1>. Acesso em: 20 nov. 2012.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas univeristárias**: análise de estrutura centralizada e descentralizadas. São Paulo: Pioniera, 1980.

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

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998. 725 p.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, M. L. A. **Usuários de uma biblioteca universitária**: estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. JSi. Inf., Rio de Janeiro, 1974.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**: execução e análise. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998. v. 2.

NASCIMENTO, M. J.; WESCHENFELD, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v. 12, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/161/155>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa**: abordagem teórico-prática. 6.ed. rev. ampl. Campinas: Papirus, 2000. 120 p.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuarios**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira. **A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva compreensiva**. 2012. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-8XLNVJ/dissertacao_maria_ines.pdf?sequence=1>. Acesso em: 21 nov. 2012.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/SILVA-Chirley.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

TRINKLEY, Michael. **Considerações Sobre Preservação na Construção e Reformas de Bibliotecas**: planejamento para preservação. 2. ed. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos, 2001. 118 p. Disponível em: <http://143.106.151.46/cpba/pdf_cadtec/38.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Portaria nº 936**, de 17 de abril de 2006. Dispõe sobre o regulamento de circulação de coleções no sistema de bibliotecas da UFRGS, e dá outras providências. Disponível em: <http://biblioteca.ufrgs.br/RegEmprestSBU2005_portaria.pdf>. Acesso em: 10 set. 2012.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de Coleções**. São Paulo: Editora Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1989. (Coleção Palavra-Chave; 1). 96 p.

APÊNDICE A – Modelo do instrumento de coleta de dados**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Prezado(a) usuário(a):

Este questionário tem como objetivo principal identificar o perfil dos usuários da Biblioteca Setorial de Educação (BSE-FACED) e as suas necessidades de informação.

QUESTIONÁRIO

1. Gênero: F() M()
2. Idade: _____
3. Cidade que reside: _____
4. A que categoria de usuário você pertence?
 - () Estudante da Graduação
 - () Estudante da Pós-graduação
 - () Professor
 - () Funcionário
 - () Outro
5. Com que frequência você visita a Biblioteca da educação?
 - () Todos os dias
 - () 2 a 3 vezes na semana
 - () 1 vez por semana
 - () A cada 15 dias
 - () 1 vez por mês
 - () Raramente
6. Qual o assunto que você mais retira nesta biblioteca?
 - () Educação especial
 - () Ensino e aprendizagem
 - () Psicologia
 - () Ciências sociais
 - () Filosofia
 - () Artes
 - () Literatura nacional e/ou estrangeira
 - () Literatura infanto-juvenil
 - () História
 - () Geografia
 - () Matemática
 - () Outros:_____.

7. Que tipo de material você mais utiliza?
- Livros
 Periódicos
 Trabalhos de conclusão (TCG, TCE, Teses, Dissertações)
 Pesquisas
 Obras de referências (Dicionários, legislações, atlas etc)
 Outros _____
8. Utiliza as salas de estudo?
- sim não desconheço
9. Você utiliza o serviço de referência?
- sim não desconheço
10. Costuma encontrar o material que procura na biblioteca?
- sempre
 quase sempre
 raramente
 nunca
11. Que alternativas você busca quando suas necessidades de informação não são atendidas pela biblioteca?
- Outras bibliotecas
 Ferramentas de busca pela internet
 Outras . Quais? _____

12. Em relação à infraestrutura da biblioteca, como você avalia os itens:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Computadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conforto térmico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acessibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Para manter-se informado, qual desses meios você mais utiliza?

- Internet
 Biblioteca
 Periódicos (revistas e/ou jornais)
 Televisão
 outro _____

14. Você encontra dificuldades na utilização do catálogo SABi?

Sim Não

15. Que tipo de dificuldades? (responda somente se a resposta da pergunta 14 for afirmativa). _____

16. Você utiliza a renovação de empréstimo on line?

Sim Não Desconheço

17. Você já utilizou o serviço de comutação bibliográfica (COMUT)?

Sim Não Desconheço

18. Você faz uso da base de dados ERIC, CAPES ou outro(s)? (ERIC - base de dados especializada na área da educação).

Sim Não outros Desconheço

19. Qual/quais base(s)? (responda somente se a resposta da pergunta 18 for outros).

20. Você conhece o site da Biblioteca setorial de educação?

Sim Não Desconheço

21. Sugestões e críticas: _____

APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado a participar do estudo “**Estudos de uso e usuários da biblioteca setorial de educação – BSE / UFRGS**”. Os avanços na área das ciências ocorrem através de estudos como este, por isso sua participação é importante. O objetivo deste estudo é identificar o perfil dos usuários da BSE e as suas necessidades de informação. Sua participação é livre, você tem o direito de desistir da pesquisa ou solicitar quaisquer informações a respeito a qualquer momento, sem que isto acarrete qualquer prejuízo a você direta ou indiretamente. Caso aceita, sua participação se dará através de um questionário virtual, para posterior análise de dados. Os dados coletados através da sua participação serão utilizados única e exclusivamente para fins acadêmicos, preservando a identidade do entrevistado. Informações a respeito do estudo podem ser solicitadas qualquer momento através da aluna pesquisadora, Mariana Bom Leote Lopes, sob a matrícula nº 00172299 da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: endereço eletrônico <00172299@ufrgs.br>.

Eu, _____, RG nº _____, declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do estudo acima descrito. _____ Assinatura
Porto Alegre, _____ / _____ / _____.

APÊNDICE C – Sugestões e críticas dos usuários

“Sugiro que a biblioteca envie e-mails para os estudantes de graduação e pós-graduação perguntando sugestões de autores que interessam. Para descobrir o que falta ao acervo e o quais títulos precisam de mais itens à disposição.”

“Renovação do acervo de acordo com as propostas das disciplinas dos professores; mais acervo na área de literatura.”

“Ampliar o espaço da biblioteca. Oferecer mais espaço para leitura e análise do material a ser retirado (ou não). Oferecer salas de leitura individuais.”

“Melhorar o ambiente da biblioteca - estrutura física -, bem como catalogação de livros.”

“O ambiente é excessivamente escuro e pouco arejado.”

“Fazer um horário mais variado, pois à noite e não é possível usar os espaços da biblioteca.”

“Horário de abertura antes do início das aulas.”

“Educação também é poesia, literatura. Falta esse tipo de publicação na BSE.”

“Renovação de materiais. Mais literatura internacional. Ampliação do tempo de retirada.”

“O serviço é muito bom. Seria importante que continuasse a entrega do boleto, em caso de atraso, na própria biblioteca porque nem sempre tu tens horário para ir à lan house ou impressora em casa. Fica um transtorno para quem quer pagar logo e poder utilizar novamente esses serviços. Caso fique para ser resolvido fora da biblioteca ou do campus, fica mais complicado de conseguir um horário para toda essa burocracia, uma vez que se trabalha e se estuda quase não havendo momentos para isso. Obrigada!”

“Renovação de computadores, ambiente virtual, acesso a impressão online, renovação de estantes, ampliação do horário de atendimento. Ampliação dos prazos de entrega.”

“Acredito que poderia ser incentivado o uso da biblioteca com melhor acolhimento dos usuários e facilitação de recursos informatizados - tendo em vista a progressão para esse tipo de mídia em algumas áreas.”

“Sugiro uma capacitação, inclusive para os técnicos dos programas de pós-graduação e técnicos em assuntos educacionais das unidades que possam orientar os alunos da UFRGS, para saber quais os serviços disponíveis e como usar/acessar/quanto custa, etc. Essas informações de forma objetiva/sintética poderiam ser distribuídas na aula inaugural e ser enviada pela lista dos alunos do programa Alunos-PPGEDU.”

“Utilizo Imensamente o site da Biblioteca, nele encontro quase tudo o que preciso sem precisar frequentar a biblioteca. o serviço on line é excelente!”

“A biblioteca tem um ótimo espaço. Poderiam arrumar o ar condicionado, pois no verão ele não funciona e as salas de estudo ficam muito quentes, já no inverno é muito frio e as mesmas salas ficam muito frias.”

“Em relação à temperatura ambiente: quando está calor o ar está estragado, e quando está frio o ar está muito gelado. Creio que tem muitas obras que poderiam ser descartadas do acervo, tem muito material que ninguém mais utiliza, mas está ocupando espaço porque o desfazimento é muito trabalhoso, complicado. É um espaço que infelizmente está sendo desperdiçado, e poderia estar sendo utilizado de outra forma. O acervo histórico é visto como um depósito.”

“Poderia haver, junto aos armários, uma superfície (mesa ou balcão) para as pessoas que vão guardar suas mochilas, bolsas e pastas poderem organizar seus pertences antes de entrar e depois de sair das salas de estudo.”

“Não há computadores para acessar o portal do aluno nem e-mails e os computadores que tem, estão em péssimo estado.”

“Deveria ter mais livros de literatura surda.”

“Poderia haver maior divulgação dos serviços prestados pela Biblioteca.”

“Deveriam colocar computadores para acessar os textos em pdf do sabi, nem todo mundo tem computador em casa e/ou internet.”

“Faltam computadores com fones e acesso aos cds e dvds e tomadas compatíveis para ligar notebooks.”

“As salas de estudo são extremamente abafadas e barulhentas, deveriam fazer salas de estudo individuais.”

“A única coisa que tenho pra me queixar da BSE é a falta de ventilação no local.”