

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

ANTONIO MARTINS DA SILVA JÚNIOR

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
POLO PRESENCIAL DA UFPB VIRTUAL NO
MUNICÍPIO DE MARI/PB**

**João Pessoa-PB
2013**

ANTONIO MARTINS DA SILVA JÚNIOR

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
POLO PRESENCIAL DA UFPB VIRTUAL NO
MUNICÍPIO DE MARI/PB**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Prof.^a Ms. Genoveva Batista do Nascimento

**João Pessoa-PB
2013**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586s Silva Júnior, Antonio Martins da.

Satisfação dos usuários da Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual no município de Mari/PB. / Antonio Martins da Silva Júnior. – João Pessoa: UFPB, 2013.
59f.:il.

Orientador: Prof^a. Ms. Genoveva Batista do Nascimento.
Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Estudo de usuários. 2. Biblioteca universitária. 3. Necessidade de informação. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 024(043.2)

ANTONIO MARTINS DA SILVA JÚNIOR

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO POLO PRESENCIAL DA UFPB VIRTUAL NO MUNICÍPIO DE MARI/PB

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Aprovada em ____/____/2013

Prof.^a Ms. Genoveva Batista do Nascimento – CCSA/UFPB

Orientadora

Prof.^a Dra. Eliane Bezerra Paiva – CCSA/UFPB

Examinadora

Prof.^a Ms. Suzana Queiroga da Costa – CCSA/UFPB

Examinadora

Aos meus pais, Antônio Martins e Maria Santos, e meus irmãos, André Santos e Janielly Santos, pelo o amor e compreensão durante toda a minha vida.

A minha namorada Rivânia Cavalcante, pelo seu companheirismo e incentivo para vencer e superar os obstáculos da vida e a sua mãe Iraci Maria pelos conselhos e carinho nos momentos difíceis.

Aos professores pelos os ensinamentos e as oportunidades de desenvolvimento pessoal durante o decorrer do curso.

Aos meus amigos e colegas de curso pelo o apoio incondicional nessa nova etapa conquistada.

Dedico!

AGRADECIMENTOS

Agradeço A Deus pela oportunidade de realizar este trabalho, pois o que seria de mim sem a fé que eu tenho nele.

A minha família por confiar e ter apoiado durante essa etapa da vida acadêmica.

A minha orientadora Genoveva Batista do Nascimento pelo ensinamento, confiança, estímulo e compreensão.

Ao Coordenador do Polo da UFPB Virtual do município de Mari/PB Hélio José H. da Silva pela ajuda e atenção nos momentos necessários para realização desse trabalho.

Ao amigo e irmão, Ismael Souza, pela amizade, auxílio e incentivo para superar os obstáculos da vida.

Ao amigo Sanderli Segundo pela troca de experiências e pela ajuda mútua durante o decorrer do curso.

Meu eterno agradecimento!

RESUMO

A pesquisa objetiva analisar o uso e necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual no município de Mari/PB. O referencial teórico versa sobre estudos de usuários, necessidade de informação e biblioteca universitária. A pesquisa é de caráter descritivo e exploratório e apresenta as abordagens quantitativa e qualitativa. O instrumento de coleta de dados foi o questionário com perguntas abertas e fechadas. A população estudada é composta por 79 (setenta e nove) alunos, 08 (oito) tutores presenciais, 01 (um) coordenador, 02 (dois) auxiliares de secretaria e 01 (um) auxiliar de suporte técnico. Os dados apontam que a maioria dos usuários são alunos do curso da UFPB Virtual, do sexo feminino, na faixa etária entre 20 e 29 anos. Sobre os serviços e as necessidades informacionais os dados apontam que os usuários frequentam a biblioteca para suas pesquisas e que mesmo com ressalvas estão satisfeitos com a biblioteca. Conclui-se que a biblioteca precisa designar um bibliotecário para gerir a biblioteca com relação aos seus serviços e produtos; aumentar o espaço físico; implementar programas de educação de usuários através de palestra, seminários e visitas dirigidas; treinamento para funcionários; realizar atividades para os tutores incentivando o uso dos recursos informacionais da biblioteca; ações de marketing para divulgação dos seus serviços e manter uma avaliação periódica para acompanhar as necessidades dos usuários e da comunidade quanto ao uso da biblioteca.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Biblioteca Universitária. Necessidade de Informação.

ABSTRACT

The research has the purpose to analyze the use and informal needs of the UFPB Virtual Presence Pole Library in Mari/PB District. The theorist referential mentions about the users study, information necessity and universitarian library. The research is of descriptive and exploratory manner and presents quantitative and qualitative touch. The information collect instrument was the questionnaire with open and closed questions. The population studied is composed by 79 (seventy nine) students, 8 (eight) presence tutors, 1 (one) coordinator, 2 (two) secretariat assistants and 1 (one) technical support assistant. The information indicates that most of the users are UFPB Virtual students, female, from 20 to 29 years old. About the informational necessities and services, the database shows that the users go to the library to their research and that even with reservation they are satisfied with the library. It's concluded that the library needs to designate a librarian to manage the library about its services and products; to increase the build space; to implement educational program to the users beyond speech, seminaries and directed visits; employees training; to realize activities for tutors encouraging the use of the library informational resources; marketing actions to the publicizing of its services and maintain a periodic evaluation to accompany the user's and community's needs about the library use.

Key-Words: Users study. Universitarian Library. Information Necessity.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Barreiras informacionais	18
Quadro 2 – Evolução dos estudos de usuários	19
Quadro 3 – Tipos de métodos de pesquisa direta	21
Quadro 4 – Tipos de métodos de pesquisa indireta	22
Quadro 5 – Distribuição dos Polos de Apoio Presencial da UFPB Virtual	25
Quadro 6 – Mobiliário e equipamentos mínimos de um Polo	26
Quadro 7 – Recursos Humanos	27
Quadro 8 – Estrutura Física do Polo da UFPB Virtual em Mari/PB	29
Quadro 9 – Recursos Humanos do Polo da UFPB Virtual em Mari/PB	29

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição de usuários conforme o sexo	37
Tabela 2 – Distribuição de usuários conforme a faixa etária.....	38
Tabela 3 – Distribuição dos usuários conforme o nível de escolaridade	38
Tabela 4 – Distribuição dos usuários conforme vínculo com a instituição	39
Tabela 5 – Motivos que fazem os alunos frequentarem a biblioteca	40
Tabela 6 – Motivos que fazem os tutores presenciais frequentarem a biblioteca...	41
Tabela 7 – Motivos que fazem os outros usuários frequentarem a Biblioteca	42
Tabela 8 – Qualidade do Acervo.....	43
Tabela 9 – Organização do acervo	43
Tabela 10 – Atendimento da biblioteca.....	44
Tabela 11 – Satisfação da última visita realizada a Biblioteca.....	44
Tabela 12 – Dificuldade na busca de informação na biblioteca	46
Tabela 13 – O que falta à biblioteca para atender as necessidades informacionais dos usuários.....	46
Tabela 14 – Opinião dos usuários sobre pontos não tratados no questionário	47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo Geral	12
2.2 Objetivos Específicos	12
3 DESCORTINANDO O ESTUDO DE USUÁRIO	13
3.1 Usos e necessidades dos usuários da informação	13
3.2 Considerações sobre estudo de usuário	19
3.3 Abordagens e metodologias empregadas no estudo de usuários.....	21
4 A BIBLIOTECA ENQUANTO ESPAÇO DE SABER: EM FOCO A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	23
5 APRESENTANDO O NOSSO AMBIENTE DA PESQUISA: A BIBLIOTECA DO POLO PRESENCIAL DA UFPB VIRTUAL NO MUNICÍPIO DE MARI/PB	25
5.1 Polo Presencial da UFPB Virtual no Município de Mari/PB	25
5.2 Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual no Município de Mari/PB	30
6 METODOLOGIA	33
6.1 Característica da pesquisa	33
6.2 Universo da pesquisa	34
6.3 Amostra	34
6.4 Instrumentos de Coleta de Dados	35
6.5 Coleta de Dados.....	35
7 DIAGNOSTICANDO A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO POLO DA UFPB VIRTUAL NO MUNICÍPIO DE MARI/PB	37
7.1 Conhecendo o perfil dos usuários	37
7.2 Serviços, necessidades e uso da informação	39
7.3 Relação usuário/biblioteca	46
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFÊRENCIAS	52
APÊNDICE	55

1 INTRODUÇÃO

Analisando a evolução da história da humanidade é notório que alguns acontecimentos foram fundamentais para o crescimento e desenvolvimento da sociedade, o qual se pode destacar a revolução agrícola que tinha o serviço artesanal do trabalhador como principal atividade para sobrevivência e a revolução industrial que gerou profundas transformações no aspecto sócio-econômico da sociedade (onde a energia barata fez com que os serviços artesanais fossem substituídos pela produção em massa das fábricas). O surgimento da globalização fez com que a sociedade presenciasse uma nova forma de organização social, ou seja, “a sociedade da informação”. Segundo Castells (2000) esse novo modelo de organização possui algumas características fundamentais:

A informação é sua matéria-prima (as tecnologias se desenvolvem para permitir o homem atuar sobre a informação propriamente dita, ao contrário do passado quando o objetivo dominante era utilizar informação para agir sobre as tecnologias, criando implementos novos ou adaptando-os a novos usos);

Os efeitos das novas tecnologias têm alta penetrabilidade (porque a informação é parte integrante de toda atividade humana, individual ou coletiva e, portanto todas essas atividades tendem a serem afetadas diretamente pela nova tecnologia);

Predomínio da lógica de redes (esta lógica, característica de todo tipo de relação complexa, pode ser, graças às novas tecnologias, materialmente implementada em qualquer tipo de processo);

Flexibilidade (a tecnologia favorece processos reversíveis, permite modificação por reorganização de componentes e tem alta capacidade de reconfiguração);

Crescente convergência de tecnologias (o ponto central aqui é que trajetórias de desenvolvimento tecnológico em diversas áreas do saber tornam-se interligadas e transformam-se as categorias segundo as quais pensamos todos os processos).

Esse novo paradigma fez com que a informação passasse a ter um papel fundamental na sociedade, assumindo uma importância crescente e tornando-se essencial para as organizações desenvolverem novas tecnologias e torná-la um recurso econômico utilizado para garantir competitividade, eficácia e melhor eficiência nos serviços oferecidos. Assim, para que esses objetivos sejam alcançados é imprescindível que as organizações (seja ela com ou sem fins

lucrativos) conheçam o comportamento e a opinião do cliente nos dias atuais, uma vez que conhecer as reais necessidades deles é essencial para sobrevivência no mercado.

Trazendo para o contexto da biblioteconomia é importante ressaltar que o novo paradigma trouxe com ela a “explosão bibliográfica”, fenômeno esse que impôs as unidades de informação - em evidência nesse caso as bibliotecas - um redirecionamento de foco, publicações em alta escala criaram desconforto nos profissionais, insatisfeitos por não conseguirem mais acompanhar o crescimento do conhecimento científico, por falta de espaço e de verbas. Assim, em nível quantitativo, acompanhar essa explosão ficou insustentável, por isso, os esforços foram empenhados em garantir consistência ao acervo, independente do seu tamanho tornou-se vital obter informações úteis, através de uma análise eficiente, a fim de atender satisfatoriamente às necessidades e expectativas dos usuários.

Diante da realidade e de pesquisas em literaturas existentes sobre o tema “estudos de usuários”, podemos observar que diversos estudos já foram realizados em bibliotecas com o objetivo de conhecer os produtos e a qualidade dos serviços oferecidos, além de verificar o perfil dos usuários e medir o nível de satisfação e necessidades informacionais destes.

Partindo desse pressuposto, surgiu o interesse em conhecer a satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual no município de Mari/PB. Atualmente essa unidade de informação é a única que oferece suporte no âmbito acadêmico no município para os alunos universitários matriculados naquela instituição de ensino superior, possuindo um acervo significativo para pesquisa e estudo, além de dá suporte para os demais alunos universitários do município interessados em usufruir dos serviços e produtos ofertados pela biblioteca.

2 OBJETIVOS

Toda pesquisa é construída tendo como meta um caminho a ser percorrido, assim, para alcançar os resultados esperados na pesquisa, traçamos os objetivos a seguir.

2.1 Objetivo Geral

Analisar o uso e necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual no município de Mari/PB.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Traçar o perfil dos usuários;
- b) Conhecer a satisfação dos usuários em relação a biblioteca;
- c) Verificar os obstáculos no acesso à informação pelos usuários;

3 DESCORTINANDO O ESTUDO DE USUÁRIO

Aqui iremos expor questões direcionadas ao uso e necessidade dos usuários da informação, bem como metodologias e abordagens que possibilitam os estudos voltados para esta temática.

3.1 Usos e necessidades dos usuários da informação

O novo paradigma fez com que os usuários tornassem dependente de informação, onde essa por sua vez, transformou-se numa matéria prima tão valorizada no mundo moderno. Barreto (1994, p.3) considera que “a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo”.

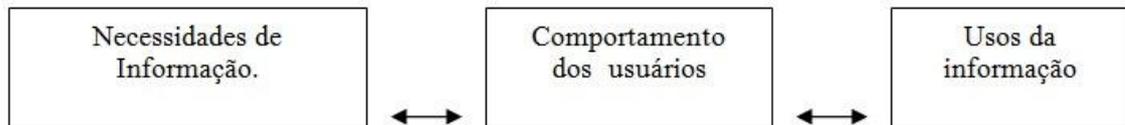
Por sua vez, a sociedade da informação proporcionou para empresas mudanças, no caso específico das bibliotecas, conhecerem o método de busca e uso da informação de seus usuários bem como suas reais necessidades, tornaram-se fatores decisivos para prestação de serviços e produtos com qualidade. Marchionini (1998, apud CRESPO; CAREGNATO, 2006) diz que o processo de busca e uso da informação é composto por diversos estágios, conforme abaixo:

- a) reconhecimento e aceitação do problema de informação;
- b) definição e entendimento do problema;
- c) seleção das fontes de informação;
- d) formulação de pergunta;
- e) execução da pesquisa;
- f) verificação dos resultados;
- g) extração da informação.

Le Coadic (1996) afirma que “as pesquisas sobre uso surgiram a partir de perguntas sobre as atividades dos usuários”. É essa pesquisa sobre o modo de agir do usuário, bem como a forma de utilizar os serviços na busca da informação que permitirá as unidades de informação avaliar o sistema em relação ao fornecimento mediante as estratégias de busca. Acrescentando o contexto, Le Coadic (1996)

afirma ainda que “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira completa que determinarão comportamento do usuário e suas práticas”. Para representar esse pensamento podemos observar a figura a seguir:

Figura 1 – Usos e necessidades de informação



Fonte: Lê Coadic (1996)

Dependendo do contexto no qual o conceito está inserido o termo necessidade de informação pode possuir a mesma ideia de demanda. Assim Menezes (2006) afirma que “necessidade é aquilo que é inevitável, falta e, demanda é a quantidade de serviços que o consumidor deseja e está disposto a adquirir, é a procura”. Complementando, Menezes (2006) diz ainda que:

Entende-se por necessidade de informação, a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional. Logo a necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo e de grupo para grupo, podendo ser transformada ou não em demanda, isto é, na formulação expressa de um desejo, ou na solicitação de uma informação, por parte de um usuário, a uma Unidade de Informação (Arquivo, biblioteca, museu, rede ou sistema de informação).

A informação e o conhecimento estão relacionados através do processo de comunicação da informação que é diretamente ligado aos canais informacionais, esses por sua vez correspondem aos diversos meios pelos os quais o conhecimento é transmitido. Segundo Araújo (1998, p. 29-31) os canais informacionais estão divididos em quatro tipos:

a) canais informais: são aqueles caracterizados “por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação”, configurando-se em contatos interpessoais. Exemplos: reuniões, trocas de correspondências, visitas.

b) canais formais: são aqueles que “veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”. Exemplos: documentos, livros, periódicos, obras de referência.

c) canais semi-formais: configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências e desenvolvimento de pesquisa (utilizando ao mesmo tempo textos, conversa face a face, livros, periódicos).

d) canais supra-formais: configuram-se nos canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC's.

Duarte (2000) diz que “alguns estudos mostram que, para o usuário buscar e usar informação deve, primeiro, estar consciente das fontes e serviços de informação disponíveis em seu ambiente”. Dessa forma o usuário ao tentar usufruir da informação desejada através dos canais informacionais poderá obter dificuldades no acesso ocasionado por barreiras/obstáculos. Na literatura existente, dentre os autores que abordam as dificuldades dos usuários em relação ao acesso à informação, destaca-se Guinchat e Menou, Araújo e Figueiredo (as quais as barreiras definidas por esses autores assemelham-se em alguns casos mudando apenas a terminologia).

Guinchat e Menou (1994) apresenta esses obstáculos como:

Obstáculos institucionais – ligados ao status das pessoas e dos organismos, as estrutura hierárquica e ao segredo que protege determinadas informações;

Obstáculos financeiros – determinados pelo o custo da informação. A assinatura de periódicos estrangeiros, por exemplo;

Obstáculos técnicos – como a necessidade de dispor de aparelhos de leitura para microfilme, a alteração de informações devido a tratamentos impróprios, como por exemplo, uma descrição de conteúdo muito sumária ou pouco informativa, ou ainda, uma má apresentação dos produtos documentais, como índices muito longos, mal estruturados, acesso lento aos documentos, a má formulação de perguntas, desconhecimento por parte dos procedimentos e prazos de pesquisa de informação e a falta de qualificação dos especialistas da informação, entre outros;

Obstáculos linguísticos – em todos os países uma grande parte das informações necessárias é expressa em línguas em que os usuários não conhecem;

Obstáculos psicológicos – da parte dos usuários, desconfiança e resistência com relação aos especialistas da informação, resistência às mudanças de hábitos adquiridos, o que pode causar a

formalização dos procedimentos de informação, recusa das limitações e da disciplina imposta pela organização da circulação da informação, por medo de perder o prestígio, o que é importuno, pois fazer perguntas nunca foi sinônimo de incompetência, vontade mais ou menos consciente de preservar o poder ligado à posse de informação, recusa em admitir que a pessoa conheça melhor determinados assuntos.

Araújo (1998) identifica as barreiras como:

Barreiras de Idioma – que reside na dificuldade em trabalhar línguas estrangeiras;

Barreiras de ideologia – que ocorrem entre grupos sociais de uma mesma sociedade, mas que possuem ideologias diferentes;

Barreiras de eficiência – atuam tanto do ponto de vista do sujeito transmissor de informação (emissor), como do sujeito utilizador de informação (receptor), em termos de estratégias de busca, custos financeiros e outros serviços;

Barreiras intraorganizativas – que são causadas pelas diferentes posições hierárquicas no âmbito das organizações;

Barreiras de capacidade de leitura – que residem na capacidade do usuário selecionar e ler todas as informações relevantes para atender à sua demanda;

Barreiras interpessoais - ocorrem entre usuários e intermediários dos serviços de informação;

Barreiras terminológicas – causadas pelo uso excessivo de termos técnicos ou de uma terminologia inconsistente, no âmbito das organizações ou de grupos interdisciplinares. Podem gerar distorções, rejeições ou interpretações errôneas;

Barreiras geográficas – que favorecem a criação de obstáculos ao livre fluxo de informação;

Barreiras econômicas – que se baseiam no fato de que a informação tem adquirido valor de propriedade privada para seu produtor e seu acesso/uso dependem do poder ou de negociações com seu produtor;

Barreiras legais – são aquelas representadas pelas restrições estabelecidas ao acesso/uso da informação, especialmente a informação tecnológica – aplicável a produção de bens e serviços.

Barreiras de tempo – são aquelas que atuam no fenômeno informacional, mediante dois aspectos: 1º) pelo fato de que a informação torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção, obrigando o usuário a estar atento para obter novos dados que complementem a informa que possuem; 2º) pelo fato de que,

frequentemente gasta-se muito tempo entre a produção e a disseminação da informação, por um meio de comunicação eficiente;

Barreiras de consciência e conhecimento da informação – no qual o sujeito emissor atende a demanda do sujeito receptor apenas com a informação conhecida ou tenta ampliar suas fontes ao limite de exaustividade;

Barreiras de responsabilidade – no qual o uso da informação depende da atividade do usuário e da sua capacidade para fazer uso ativamente do conhecimento técnico-científico no seu trabalho.

Já Figueiredo (1999) apresenta as barreiras informacionais da seguinte forma:

Demora de publicações (time lag);

Informação de qualidade inferior: apenas 10% da literatura publicada contém fatos e ideias novas;

Excesso de informação (explosão da informação);

Dispersão de informação em diferentes canais: mídias, línguas, disciplinas, formatos;

Literatura não-convencional: relatórios, códigos, padrões e especificidades, patentes, pré-prints, literatura comercial, anais de conferência, traduções, etc.;

Falta ou inconsistência nos padrões de publicações: citações incompletas;

Restrições à informação: barreiras impostas pelo autor, por motivo de patente ou competição comercial, sigilo;

Desconhecimento da informação: busca-se somente onde se acredita poder encontrar o que se deseja;

Estratégias fracas de busca: consultam-se só 1 ou 2 índices, quando ou catálogo: 261; média das falhas em encontrar obras nas estantes: 451; pouco conhecimento das fontes primárias e secundárias e desconhecimento dos serviços das possibilidades, etc.;

Barreira de língua estrangeira: começo do século: inglês, francês/alemão, atualmente: russo, japonês, espanhol;

Restrições de tempo: 20 – 25% do tempo gasto na busca por informação;

Terminologia da informação;

Atraso na biblioteca: não existe, não pode ser encontrado, em trânsito, em processamento, somente em língua inacessível; não consta ainda de índices e resumos; outros fatores: sistemas

nacionais fracos, bibliotecas com coleções falhas, serviços inadequados.

Conforme relatado anteriormente essas barreiras citadas se assemelham em alguns casos específicos, sendo apenas alterada a terminologia. Essa semelhança é mostrada por Carneiro (2004) através do quadro abaixo:

QUADRO 1 – Barreiras informacionais

ARAÚJO	FIGUEIREDO	GUINCHAT E MENU
Barreiras Intraorganizativas		Obstáculos Institucionais
Barreiras financeiras		Obstáculos financeiros
Barreiras pessoais	Barreira de atraso na biblioteca	Obstáculos técnicos
Barreiras de idioma	Barreira de língua estrangeira	Obstáculos linguísticos
Barreiras ideológicas		Obstáculos psicológicos
Barreiras terminológicas	Barreira terminológica	
Barreiras geográficas	Barreira isolamento geográfico	
Barreiras econômicas		
Barreiras legais	Barreira restrição a informação	
Barreiras de tempo	Barreira de restrições de tempo	
Barreiras de eficiência	Barreira estratégica fracas busca	
Barreiras capacidade humana		
Barreiras capacidade de leitura		
Barreiras de consciência e conhecimento da informação		
Barreiras de responsabilidade		
	Barreira de informação de qualidade inferior	
	Barreira demora da publicação	
	Barreira excesso de informação	
	Barreira desconhecimento da informação	
	Barreira dispersão da informação em diferentes canais	
	Barreira de literatura não-convencional	

Fonte: Carneiro (2004)

Sanz Casado (1994) define o usuário da informação como qualquer usuário que precisa de informação para o aperfeiçoamento de suas atividades desenvolvidas cotidianamente. As organizações devem oferecer a informação ao usuário que proporcione um efeito de satisfação, com o objetivo principal de suprir a necessidade informacional do indivíduo e que ao mesmo alcance algum proveito

com o uso. Diante dessa discussão vale salientar que cada vez mais cabe ao bibliotecário ficar atento para que as barreiras/obstáculos sejam acompanhadas de uma forma que não prejudique o processo de troca desta informação com o usuário.

3.2 Considerações sobre estudo de usuário

Desde o final da década de 1940, o estudo de usuários vem passando por vários processos de evolução, deixando marcada sua característica em cada época de transição. Costa e Ramalho (2010) adaptado de Ferreira (2002) mostra através do quadro abaixo que a partir da década de 1970 os estudos de usuários já se mostravam preocupados com a satisfação dos usuários.

Quadro 2 – Evolução dos estudos de usuários

Década	Fases de Evolução dos Estudos de Usuários
Final da década de 1940	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar serviços e produtos prestados pelas as bibliotecas. Tais estudos eram restritos a área de Ciências Exatas.
1950	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários, agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
1960	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários: surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
1970	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.
1980	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.
1990	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam/buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo espaço de trabalho e vida diária.
1º Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional, quanto para avaliação de satisfação e desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

Fonte: Costa e Ramalho (2010) adaptado de Ferreira (2002).

Esses primeiros estudos voltados para a satisfação e necessidades informacionais tinha como objetivo identificar como a informação era obtida e usada. Baptista e Cunha (2007, apud, FIGUEIREDO, 1994) afirma que através das citações

de diversos autores “os estudos da época de 1970 mostravam que o uso da informação dependia da facilidade de acesso e que, nem sempre, a informação utilizada era a melhor”.

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

Portanto, seja guardando a memória, atuando no ensino e pesquisa, alimentando seus conhecimentos profissionais ou, não menos importante, usando informações para entretenimento, os usuários é a causa maior da existência das unidades de informação. Conhecê-los é vital para o desenvolvimento saudável, por exemplo, de uma Biblioteca. É preciso saber por quem os produtos (informação) e serviços estão sendo produzidos, administrados e consumidos, para adequá-los às expectativas e necessidades e para que a empresa (Biblioteca) acompanhe as mudanças sociais. Figueiredo (1994) afirma que:

Através dos estudos de usuários pode-se verificar por que, como e para quais fins os indivíduos usam informação e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são, assim, encorajados a tornar as suas necessidades de informação conhecidas e, ao mesmo tempo, assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelos sistemas de informação.

Os usuários que irão indicar onde, como, quando e quais informações devem ser disponibilizadas. Eles são uma espécie de termômetro capaz de medir a eficiência das fontes de informação e suas disposições. Sanz Casado (1994), afirma que a satisfação do usuário está ligada aos benefícios pessoais que sua ida a Biblioteca proporcionou, “usuário é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento das suas atividades”. Segundo Guinchat e Menou (1992) “o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Isso implica dizer que a Biblioteca só será atuante quando suas atividades promoverem o crescimento

do conhecimento cultural-científico-profissional na comunidade a qual se destina. De acordo com Sanz Cazado, os usuários interferem diretamente na maneira de gerir uma unidade de informação.

3.3 Abordagens e metodologias empregadas no estudo de usuários

Conforme Santiago (2006, apud CUNHA, 1982) “não existe métodos ou uma metodologia suficientemente desenvolvida para a perfeita coleta, análise e avaliação de dados na área de Biblioteconomia, em especial nos estudos de usuários”. A literatura existente na área traz os seguintes métodos utilizados em estudos de usuários: métodos diretos e indiretos.

De acordo com Sanz Casado (1994) o método direto “são aqueles métodos que utilizam perguntas, tais como questionário, a entrevista, a técnica de Delfos e a técnica do incidente crítico”, já o método indireto “são aqueles métodos que utilizam a análise documentária, tais como a análise de citação, a análise de referência, a solicitação de documentos ou serviços e a observação (participante e não participante)”.

Método Direto de Pesquisa

Quadro 3 – Tipos de métodos de pesquisa direta

Tipo	Conceito
Questionário	É o método mais usado para a coleta de dados em estudos de usuários. Existem dos métodos: o contato direto e questionários por correio. De acordo com o tipo de pergunta, os questionários, podem ser classificados: questionários de perguntas fechadas, abertas e ambos os tipos de perguntas.
Entrevistas	É o segundo método mais utilizado, tem as funções de juntar informações, participar e motivar; há uma interação entre os envolvidos. Portanto, é um diálogo orientado que busca através do interrogatório, informações e dados para a pesquisa. Conforme Figueiredo (apud Cunha, 1982) a entrevista pode ser: Não estruturada, Semi-estruturada e Estruturada.
Técnicas de Delfos	É uma técnica para a previsão do futuro, envolve dois tipos de indivíduos: os pesquisadores (que produzem o estudo) e os respondentes (ou entrevistados). Os pesquisadores iniciam com uma consulta informal a alguns entrevistados, em seguida, preparam um questionário que alguns estudos chegam a utilizar até cinco questionários, depois preparam o relatório final.

Incidentes Críticos	Foi formalizada por Flanagan, em 1947 (Kremer, 1980). É um método que utiliza, como instrumento de coleta de dados a observação, o diário de campo, o questionário ou a entrevista. Essa técnica consiste em obter descrição, minuciosamente quanto aos fatos ocorridos na vida real dos participantes da pesquisa. Nesse método estão os episódios mais recentes em que a pessoa utilizou um serviço de informação.
----------------------------	--

Fonte: Adaptado de Cavalcanti (2006)

Método de Pesquisa Indireto

Quadro 4 – Tipos de métodos de pesquisa indireta

Tipo	Conceito
Análise de Citação	A análise citações tem sido utilizado há muitos anos para a coleta de dados sobre os padrões de citações, autores e títulos mais citados, autores que escreveram sobre um mesmo assunto, trabalhos importantes sobre um tópico e etc. As publicações do Institute for Scientific Information (ISI) – Science Citation Index e Social Science Citation Index, têm popularizado essa técnica de coleta de dados sobre a informação científica e tecnológica. No Brasil, em decorrência do mestrado do IBICT, muitas pesquisas utilizaram a bibliometria para estudo de padrões de citações, tipos de fontes utilizadas, barreiras linguísticas, etc.
Análise de referência	Análise das referências utilizadas pelo usuário.
Solicitação	Inclui análise das solicitações feitas pelos usuários aos serviços de informações.
Observação	O pesquisador capta a realidade observada. Vários profissionais a utilizam, o médico, o psicólogo e o publicitário. Este método exige bastante preparo por parte do observador. Na área de estudos de usuários, este método é pouco utilizado.

Fonte: Adaptado de Cavalcanti (2006)

Os métodos aqui apresentados são todos utilizados em pesquisas, sendo que uns mais e outros menos, onde cada um possui suas vantagens e desvantagens.

4 A BIBLIOTECA ENQUANTO ESPAÇO DE SABER: EM FOCO A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

No âmbito acadêmico, as Bibliotecas Universitárias são consideradas um instrumento essencial no processo da formação de conceito, caráter, conhecimento e profissionalização do indivíduo, cuja sua finalidade é atender a necessidade informacional, estudo e pesquisa da comunidade acadêmica, além de contribuir com a instituição no desempenho das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Para Ferreira (1980, p. 5):

A biblioteca é um dos instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem. Em nossos dias, não se pode mesmo conceber ensino sem utilização de bibliotecas, as quais, além de possibilitarem acesso a informação, têm um papel da maior relevância, enquanto favorecem o desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a formarem suas próprias ideias e a tomarem suas próprias decisões.

Nesse contexto, Santiago (2006, p. 27) define a biblioteca como uma instituição social que:

[...] objetiva atender às necessidades informacionais da comunidade a que serve. Sendo assim, é um espaço referencial para qualquer usuário que busque informações de caráter informacional ligada ou não a questões científicas, sociais e tecnológicas, como também no sentido de ensino, pesquisa e extensão. Necessita disponibilizar ao seu público/usuário um acervo amplo, variado e atualizado em diferentes suportes; estar devidamente equipada com recursos tecnológicos; contar com um espaço físico adequado, que proporcione um ambiente agradável e confortável para os usuários e funcionários; e, em se tratando de recursos humanos, ter um quadro de pessoal qualificado, capacitado e bem gerenciado.

As funções de uma biblioteca na visão de alguns autores ocorrem conforme os objetivos da instituição, não deixando de lado a sua essência, ou seja, colocando as ações em prática para alcançar seus objetivos e isso fica claro em Targino (1988), ao afirmar que “função é colocar os objetivos em ação”. Dessa forma Carvalho (1981, p. 117) relata que:

Assim, para que as bibliotecas se integrem ao ambiente universitário que as envolve é necessária uma avaliação de seus serviços e uma posterior re-definição dos seus objetivos, com o intuito de

dimensioná-los à luz de um planejamento coerente com os objetivos e atividades da própria instituição.

As instituições de ensino superior devem utilizar a biblioteca como um meio para atingir seus objetivos, pois ambas devem trabalhar sintonizadas com a finalidade de gerar o desenvolvimento da comunidade acadêmica, pois conforme Ferreira (1980, p. 07):

Se a biblioteca é importante para o ensino geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual a torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento. Na verdade, em todo 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.

Seguindo a contextualização, Figueiredo (1978, p. 158) afirma que para alcançar os objetivos de uma biblioteca é preciso "adquirir as informações solicitadas; organizar o acervo e/ou as informações; analisar as informações quanto à validade e abrangência; sintetizar e disseminar as informações; disponibilizar produtos e serviços informacionais".

Portanto, para que esses objetivos sejam alcançados, as bibliotecas devem possuir profissionais qualificados e capacitados no seu quadro funcional, pois conforme Pasquarelli (1996, p. 35), "O bibliotecário deve estar preparado para dar adequado atendimento a um usuário que, na maioria das vezes, não conhece a estrutura da organização da biblioteca, as fontes bibliográficas existentes, nem como, quando e por que utilizá-las".

Assim, é necessário ressaltar a importância da biblioteca no processo de ensino/aprendizagem de uma comunidade acadêmica, pois independentemente do contexto a qual esteja inserida poderá contribuir para o desenvolvimento educacional, social, econômico e político da sociedade.

5 APRESENTANDO O NOSSO AMBIENTE DA PESQUISA: A BIBLIOTECA DO POLO PRESENCIAL DA UFPB VIRTUAL NO MUNICÍPIO DE MARI/PB

Para entendimento do ambiente da pesquisa em pauta, é relevante que seja feita uma apresentação do Polo Presencial da UFPB VIRTUAL no município de Mari/PB, bem como, retratar a biblioteca de apoio deste polo, demonstrando o contexto em que os usuários – sujeitos da pesquisa – estão inseridos.

5.1 Polo Presencial da UFPB Virtual no Município de Mari/PB

A UFPB Virtual faz parte do Sistema da Universidade Aberta do Brasil (UAB), com a oferta de diversos cursos na modalidade à distância, sendo entre eles os cursos de Licenciatura em Matemática, Letras, Libras, Pedagogia, Ciências Biológicas, Ciências Agrárias e Ciências Naturais - Especialização em Gestão Pública Municipal e Cursos de Especialização e Aperfeiçoamento SECAD/MEC/UFPB (Especialização em Gestão de Políticas Públicas de Gênero e Raça, Educação no Campo, Estatuto da Criança e do Adolescente – Aperfeiçoamento em Educação de Jovens e Adultos, Educação em Direitos Humanos, Educação de Jovens, Produção de Material Didático e Educação em Saúde).

Os cursos de Licenciatura são oferecidos para a formação de professores atuantes nas escolas públicas e para os jovens e adultos que residem no interior do estado e que não possuem acesso à educação superior pública, o qual o número de vagas oferecidas em cada processo seletivo é destinado da seguinte forma para os segmentos: 50% para os professores da rede pública de ensino e 50% para a demanda social. Atualmente a UFPB Virtual possui 27 Polos de Apoio Presencial distribuídos nos municípios dos estados da Bahia, Ceará, Paraíba e Pernambuco.

Quadro 5 – Distribuição dos Polos de Apoio Presencial da UFPB Virtual

Estados	Municípios com Polos de Apoio Presencial da UFPB Virtual
Bahia	Camaçari, Esplanada, Itapicuru, Jacaraci, Mundo Novo e Paratinga
Ceará	Ubajara

Paraíba	Alagoa Grande, Araruna, Cabaceiras, Campina Grande, Conde, Coremas, Cuité de Mamanguape, Duas Estradas, Itabaiana, Itaporanga, João Pessoa, Livramento, Lucena, Mari, Pitimbu, Pombal, São Bento e Taperoá
Pernambuco	Ipojuca e Limoeiro

Fonte: Adaptado do site da UFPB Virtual: <http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/polos/> - Acesso em: 24 abr. 2012.

Os Polos são estruturas com o objetivo de executar e descentralizar as funções pedagógicas e administrativas dos cursos oferecidos pela instituição de ensino superior, no âmbito do Sistema da UAB. Nesse ambiente os estudantes têm acesso a biblioteca, laboratório de informática, atendimento de tutores presenciais, aulas presenciais, realização de práticas de laboratórios e etc. Em síntese, o Polo é o local onde acontecem os momentos presenciais, o acompanhamento e a orientação aos estudantes, as práticas laboratoriais e as avaliações presenciais.

O ambiente deve atender as necessidades dos alunos nas questões tecnológicas e informacionais, onde são necessários uma estrutura física adequada e um corpo de recursos humanos preparados, assim o Sistema da UAB estabelece uma proposta de estrutura e de recurso humano mínimo em que os Polos devem possuir para executar o desenvolvimento dos cursos da modalidade à distância. Veja os quadros abaixo:

Quadro 6 – Mobiliário e equipamentos mínimos de um Polo

Dependência	Mobiliário	Equipamentos
Sala para Secretaria Acadêmica	mesa para computador	computador com multimídia
	mesa de escritório	impressora a laser
	mesa para impressora e scanner	scanner
	armários com 02 portas	aparelho de telefone e fax
	arquivos de aço	webcam
	mesa para telefone e fax	no-break
	mural	linha telefônica com ramais
Sala de Coordenação do Polo	cadeiras giratórias	Acesso a internet para o polo
	mesa de escritório	computador completo
	cadeiras giratórias	webcam
	mural	aparelho de telefone
	mesa para computador	

	armário com 02 portas	
Sala de Tutores Presenciais	mesas de reunião p/04 pessoas	computadores completos
	cadeiras estofadas	scanner
	cadeiras com braço	impressora
	mesas de escritório	aparelho de telefone
	mesa para impressora e scanner	webcam
	armários com 02 portas	
Sala de Professores	mesa de reunião p/10 pessoas	
	cadeiras estofadas	
	armário com porta mural	
	quadro branco	
	carteiras estofadas	
Sala de Aula Presencial	quadro branco ou negro mural	
	mesa para professor	
	cadeira estofada	
	cadeiras estofadas	computadores completos
Laboratório de Informática	mesas para computador	webcam
	quadro branco	impressora e 01 scanner
	murais com vidro	projektor multimídia
	mesa para projetor	aparelho de TV 29" e DVD
	armários de segurança	servidor
	mesa para impressora e scanner	no break, HUB e roteador
	suporte para TV	aparelhos de ar condicionado
	mesas p/04 pessoas	computadores completos
Biblioteca	cadeiras estofadas	aparelho de telefone
	cadeiras giratórias	impressora
	mesas para computador	
	mesa de escritório	
	armários com fechaduras	
	mesa para impressora	
	armário com 02 portas	
	estantes de aço	

Fonte: http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=17&Itemid=31
- Acesso em 24 abr. 2012.

Quadro 7 – Recursos Humanos

Recursos Humanos
Coordenador de Polo: responsável pela parte administrativa e pela gestão acadêmica
Tutor Presencial

Técnico de laboratório pedagógico, quando for o caso
Técnico em Informática
Bibliotecário(a)
Auxiliar para Secretaria

Fonte: http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=17&Itemid=31# - Acesso em 24 abr. 2012.

Os Polos de Apoio Presencial possuem como órgãos mantenedores os municípios e os estados (sendo individual ou em parceria), onde são responsáveis por organizar, estruturar e manter esses ambientes de acordo com as orientações da UAB.

Em Mari/PB o Polo da UFPB Virtual foi inaugurado em 10 de abril de 2008 e possui como órgão mantenedor a Prefeitura Municipal. Sua localização é na Rua Teresa Sales de Pontes s/n – Bairro José Américo, e o seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 horas, das 13:00 às 17:00 horas, e das 18:30 às 22:00 horas, e aos sábados das 09:00 às 12:00 horas.

Figura 2 – Polo de Apoio Presencial no município de Mari/PB



Fonte: <http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/polos/> - Acesso em: 26 abr. 2012.

Os primeiros cursos oferecidos pela UFPB Virtual em Mari/PB foram os cursos de Pedagogia, Letras (com habilitação em língua portuguesa) e Matemática, sendo esses cursos os pioneiros da IES no município. Em 2009 a UFPB Virtual disponibilizou vagas para mais dois cursos de Licenciatura: Ciências Naturais e Ciências Agrárias, e um curso de Aperfeiçoamento: Curso de Gênero e Diversidade na Escola. Em 2010 a UFPB Virtual além dos cursos de Licenciatura agregou o curso de Especialização em Gestão Pública, onde o mesmo já foi concluído no segundo semestre de 2011.

Atualmente a UFPB Virtual em Mari/PB possui 05 cursos de licenciaturas ativos – Pedagogia, Letras, Matemática, Ciências Naturais e Ciências Agrárias – com 240 estudantes matriculados, os quais estão distribuídos da seguinte forma nos cursos: Pedagogia: 50 alunos, Letras: 50 alunos, Matemática: 28 alunos, Ciências Naturais: 57 alunos e Ciências Agrárias: 55 alunos. Já a estrutura física e o quadro de recursos humanos do Polo Presencial da UFPB de Mari/PB podem ser observados em síntese nos quadros abaixo:

Quadro 8 – Estrutura Física do Polo da UFPB Virtual em Mari/PB

Estrutura física do Polo de Apoio Presencial	Sala da Secretaria Acadêmica
	Sala de Coordenação do Polo
	Sala de Tutores Presenciais
	Sala de Aula Presencial
	Laboratório de Informática
	Biblioteca

Quadro 9 – Recursos Humanos do Polo da UFPB Virtual em Mari/PB

Recursos Humanos do Polo de Apoio Presencial	01 Coordenador
	08 Tutores Presenciais
	01 Técnico em informática
	02 Auxiliares de secretária
	01 Auxiliar de apoio administrativo
	01 Vigia

Fazendo uma análise da estrutura mínima que o Sistema da UAB estabelece para o funcionamento do Polo em relação a estrutura física e o quadro de recursos humanos (quadros 6 e 7) com a estrutura física e o quadro de recursos humanos do Polo da UFPB Virtual no município de Mari/PB (quadros 8 e 9), percebe-se a ausência de um profissional no quadro de recursos humanos, ou seja, o Bibliotecário, uma vez que o ambiente possui uma Biblioteca com um acervo riquíssimo, mas não possui o profissional adequado para gerir e executar as atividades e serviços mínimos que uma biblioteca pode oferecer aos seus usuários

5.2 Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual no Município de Mari/PB

A Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual de Mari/PB foi criada em 10 de abril de 2008. O prédio está situado na própria estrutura do Polo no município de Mari/PB, apresentando fácil acesso para os usuários. O horário de funcionamento é de segunda a sexta feira das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas. A biblioteca possui como objetivo principal a disseminação da informação de forma rápida e eficiente, além de proporcionar conforto e um bom atendimento ao usuário.

O acervo é destinado principalmente aos estudantes dos cursos oferecidos pela a UFPB Virtual em Mari/PB, ou seja, os estudantes dos cursos de Licenciatura em Pedagogia, Letras, Matemática, Ciências Naturais e Ciências Agrárias, além dos cursos de Especialização e Aperfeiçoamento. Quanto aos usuários são os estudantes dos cursos oferecidos pela UFPB Virtual do Polo, tutores presenciais e servidores municipais que prestam serviços na instituição, onde esses usufruem do serviço de empréstimo pelo período de 15 dias e de renovação pelo mesmo período. A biblioteca está aberta a comunidade local, que pode usufruir do acervo para consulta e estudos no próprio ambiente da unidade de informação.

O espaço físico é de aproximadamente 40m², com área retangular, distribuída para o acervo, local de leitura, atendimento ao usuário e às atividades desenvolvidas. Sua climatização é natural e possui iluminação com lâmpadas fluorescentes. O mobiliário é composto por 10 (dez) estantes, um computador sem acesso a internet, uma bancada com cadeira para computador e uma mesa redonda com quatro cadeiras para leitura. O seu acervo possui aproximadamente 3.000 (três mil) exemplares distribuídos entre livros, CDs e DVDs didáticos, cordéis, assinatura de periódicos (revistas e jornais) e artigos impressos. O quadro pessoal da biblioteca

é formado por 02 auxiliares de secretaria sem formação na área de Biblioteconomia e que são responsáveis por realizarem as atividades e os serviços na unidade de informação.

Figura 3 – Biblioteca do Polo da UFPB Virtual no município de Mari/PB



Para gerenciamento e controle do acervo, a Biblioteca dispõe de um software livre chamado de “Biblioteca fácil”, sistema gerenciador de biblioteca com algumas

funcionalidades básicas de um sistema de automação, tais como: cadastro de usuários, empréstimo e devolução de obras, inserção de obras no banco de dados onde possui alguns campos de entrada característicos de um sistema de automação, ou seja, número de tomo, autor, título da obra, classificação em CDD e CDU, números de exemplares, notação do autor, ISBN, suporte informacional e etc.

Com a aquisição do software a Biblioteca iniciou a inserção das obras na base de dados do sistema “Biblioteca Fácil” para um melhor controle do acervo. As informações dos livros na base de dados estão sendo inserida por um auxiliar de secretaria sem nenhuma orientação ou supervisão profissional capacitado para tal trabalho. Dessa forma, as informações inseridas no sistema de gerenciamento de biblioteca são retiradas das fichas catalográficas elaboradas pelas próprias editoras dos livros, onde nos casos de obras que não possuem as fichas, a inserção é feita apenas por alguns dados básicos, como título, autor e tipo de suporte informacional.

Já a classificação e ordem das obras nas estantes na biblioteca são feita por uma classificação provisória através de um assunto geral das obras, como por exemplo: Educação, Biologia, Cálculos e etc.

Diante dessa situação nota-se a importância de um profissional qualificado em uma unidade de informação, mais especificamente nesse caso de um bibliotecário para execução das atividades desempenhadas e dos serviços oferecidos aos usuários da Biblioteca do Polo da UFPB Virtual no município de Mari/PB.

6 METODOLOGIA

Metodologia, no seu sentido mais amplo, pode significar o estudo de métodos, para que as etapas a serem seguidas em um determinado estudo ou pesquisa sejam fundamentais para o seu desenvolvimento, podendo dessa forma alcançar o seu objetivo que nesse caso é orientar o pesquisador em sua pesquisa, mostrando e delineando o caminho a ser seguido e ajudando-o a refletir sobre as questões que serão respondidas através dos resultados encontrados.

Demo (1995, p. 11) define que a “metodologia significa, etimologicamente, o estudo dos instrumentos usados para fazer a ciência”, ou seja, a metodologia estuda a organização e os caminhos a serem percorridos pelo pesquisador na realização de um estudo ou pesquisa.

6.1 Característica da pesquisa

Através do foco principal dessa pesquisa, ou seja, verificar a satisfação dos usuários da Biblioteca do Polo de Apoio da UFPB Virtual no município de Mari/PB é importante mencionar alguns enfoques. Na concepção de Pérez e Sabeli (apud NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2002, p. 254):

O enfoque alternativo dos novos paradigmas dos estudos de usuários está centrado na dimensão humana, ou seja, em um ser pensante, que elabora e reelabora continuamente ideias, conceitos etc., em um contexto individual ou em grupo, em uma sociedade determinada no tempo e no espaço.

Na Concepção de Santos (2004, p. 30) “estudar um caso é selecionar um objeto de pesquisa restrito, com o objetivo de aprofundar-lhe os aspectos característicos”. Assim dada a característica do estudo, adota-se os métodos a ser utilizado na pesquisa, pois a escolha de um método adequado possibilita o desenvolvimento da pesquisa. Assim conforme Lakatos e Marconi (1991, p. 83):

O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho e ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

O tipo proposto do método nessa pesquisa é de natureza descritiva e exploratória com cunho qualitativo e quantitativo, sendo também um estudo bibliográfico e estudo de campo, onde ambos propiciaram melhores condições na coleta e análise dos dados. Conforme Richardson (2011, p. 70) “esses métodos se diferenciam não só pela sistemática pertinente a cada um deles, mas, sobretudo pela forma de abordagem do problema”. Assim, o método a ser utilizado na pesquisa depende do tipo de estudo o qual deseja realizar, onde é a natureza do problema que determinará a escolha do método.

6.2 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa ou população é definido por Richardson (2011, p. 157) como:

O conjunto de elementos que possuem determinadas características. Usualmente, fala-se de população ao se referir a todos os habitantes de determinado lugar. Em termos estatísticos, população, pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar, os alunos matriculados em uma mesma universidade, toda a produção de refrigeradores de uma fábrica, todos os cachorros de determinada raça em certo setor de uma cidade etc.

Assim, o universo nesse trabalho é constituído por 240 (duzentos e quarenta) alunos dos cursos de Licenciatura em Letras, Ciências Naturais, Matemática, Ciências Agrárias e Pedagogia e 14 (quatorze) funcionários do Polo de Apoio da UFPB Virtual no município de Mari/PB, identificando-se 01 (um) coordenador, 08 (oito) tutores presenciais, 02 (dois) auxiliares de secretaria, 01 (um) técnico em informática, 01 (um) auxiliar de suporte técnico e 01 (um) vigia.

6.3 Amostra

Segundo Richardson (2011 p. 157) a necessidade de realizar estudos por amostras resulta de uma maneira geral por ser:

Impossível obter informação de todos os indivíduos ou elementos que formam parte ou grupo que se deseja estudar; seja porque o número de elementos é demasiado grande, os custos são muito elevados ou ainda porque o tempo pode atuar como agente de distorção (a informação pode variar se transcorrer muito tempo entre

o primeiro elemento e o último). Essas e outras razões obrigam muitas vezes a trabalhar com uma só parte de elementos que compõem um grupo.

Nesse sentido, a amostra da pesquisa correspondeu a 35,83% da população, no qual se constitui por 79 (setenta e nove) alunos, 08 (oito) tutores presenciais, 01 (um) coordenador, 02 (dois) auxiliares de secretaria e 01 (um) auxiliar de suporte técnico. Optou-se trabalhar nessa pesquisa com uma amostra não probabilística, resultando nos sujeitos que foram surgindo, no período estabelecido para a coleta dos dados.

6.4 Instrumentos de Coleta de Dados

Para coleta dos dados dessa pesquisa utilizou-se como instrumento o questionário (Apêndice A), no qual Richardson (2011, p. 189) diz que:

A informação obtida por meio de questionário permite observar as características de um indivíduo ou grupo. Por exemplo: sexo, idade, estado civil, nível de escolaridade, preferência política etc. [...] Portanto, uma descrição adequada das características de um grupo não apenas beneficia a análise a ser feita por um pesquisador, mas também pode ajudar outros especialistas, tais como planejadores, administradores e outros.

Nesse contexto, foi feita a opção pelo questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas abordando os seguintes tópicos: perfil dos usuários, o ambiente da biblioteca, os serviços prestados aos usuários e os suportes informacionais disponíveis, bem como, sugestões para melhorias da unidade de informação.

6.5 Coleta de dados

Visando atingir o maior grau de confiabilidade possível nas respostas, os questionários foram aplicados aos usuários no período de 20 de maio a 30 de junho de 2012 na própria biblioteca e no prédio do Polo Presencial da UFPB Virtual no município de Mari/PB. Esse período para aplicação dos questionários foi escolhido de acordo com o calendário da instituição para aplicação das provas presenciais com os alunos, o qual possibilitou o aglomerado de quase todos os alunos matriculados e aptos para realização das provas no período 2012.1 da UFPB Virtual.

A entrega e recepção dos questionários contaram com a colaboração dos tutores presenciais de cada curso do Polo no município de Mari/PB, favorecendo inclusive, a devolução imediata dos questionários respondidos pelos os alunos/usuários.

Antes da aplicação do questionário foi realizado de forma aleatória com 10 (dez) usuários da biblioteca do Polo da UFPB Virtual no município de Mari/PB um pré-teste do questionário para validação do instrumento de coletas de dados. Gil (2006, p. 137) diz que:

O pré-teste de um instrumento de coleta de dados tem por objetivo assegurar-lhe validade e precisão. Como é sabido, no caso do questionário, a obtenção desses requisitos é bastante crítica. Todavia, o pré-teste deve assegurar que o questionário esteja bem elaborado, sobretudo no referente a: clareza e precisão dos termos; forma de questões; desmembramento das questões; ordem das questões; e introdução do questionário.

De acordo com Richardson (2011, p. 177) o pré-teste é “um dos métodos para estimar a confiabilidade de um instrumento”. Assim, através da aplicação do pré-teste com os usuários não se sentiu necessidade de modificação ou alteração nas questões do instrumento de coleta de dados.

7 DIAGNOSTICANDO A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO POLO DA UFPB VIRTUAL NO MUNICÍPIO DE MARI/PB

Os dados coletados que serviram de subsídios para medir a satisfação dos usuários da Biblioteca do Polo da UFPB Virtual no município de Mari/PB foram extraídos de questionários com perguntas abertas e fechadas. A análise realizou-se em consonância com os objetivos estabelecidos nesta pesquisa, sendo dado assim o início da análise e interpretação dos dados.

7.1 Conhecendo o perfil dos usuários

Os resultados obtidos na pesquisa foram extraídos de 91 questionários respondidos pelos os usuários da Biblioteca do Polo da UFPB Virtual do município de Mari/PB, representando o percentual de 35,83% do universo de 254 usuários cadastrados na Biblioteca. Inicialmente, optamos, em conhecer o perfil dos usuários da Biblioteca que fizeram parte dessa pesquisa. Portanto, as variáveis abordadas no questionário sobre o perfil do usuário foram: sexo, idade, escolaridade e vínculo com a instituição.

Tabela 1 – Distribuição de usuários conforme o sexo

Sexo	Quantidade	Percentual%
Feminino	58	63,74%
Masculino	33	36,26%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 1 demonstra que 63,74% dos usuários da Biblioteca são do sexo feminino, e 36,26% são do sexo masculino, o que nos leva a perceber uma diferença significativa entre os percentuais obtidos. A pesquisa destaca a predominância feminina, podendo ser justificado que na sociedade atual, a mulher vem ampliando a sua participação no mercado de trabalho. Apesar do percentual de usuário do sexo masculino ser menor na biblioteca, possuem presença confirmada na unidade de informação.

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

Tabela 2 – Distribuição de usuários conforme a faixa etária

Faixa etária	Quantidade	Percentual%
Até 19 anos	3	3,30%
Entre 20 e 29 anos	54	59,34%
Entre 30 e 39 anos	21	23,08%
Acima de 40 anos	13	14,29%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Na variável referente a distribuição dos usuários da Biblioteca de acordo com suas faixas etárias, observamos que 59,34% se encontram na faixa de 20 a 29 anos, 23,08% entre 30 e 39 anos, 14,29% estão acima dos 40 anos e 3,30% dos usuários possuem até 19 anos.

Ao analisar os dados apresentados acima, fica notório que a faixa etária com mais elevado percentual ocorreu na faixa entre 20 e 29 anos de idade (59,34%), demonstrando a existência significativa de alunos jovens estudando nos cursos de graduação da UFPB Virtual no município de Mari/PB, o qual podemos inferir que os indivíduos procuram a qualificação profissional cada dia mais cedo com o objetivo de ingressar no mercado de trabalho seja no setor privado ou público.

Tabela 3 – Distribuição dos usuários conforme o nível de escolaridade

Escolaridade	Quantidade	Percentual%
Nível Médio	11	12,09%
Nível Superior Incompleto	52	57,14%
Superior Completo	27	29,67%
Outro	1	1,10%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 3, observamos o nível de escolaridade dos participantes desta pesquisa, sendo que 57,14% dos usuários possui o nível superior incompleto,

29,67% o nível superior completo, 12,09% possuem nível médio completo, e 1,10% possuem outro nível de escolaridade que neste caso específico é uma pós-graduação. Esse resultado apresentado demonstra que aproximadamente 60% dos usuários da Biblioteca não possuem nível superior completo, ou seja, a UFPB Virtual através da oferta de seus cursos é a oportunidade para esses alunos buscarem uma qualificação profissional, onde a Biblioteca através de sua atuação na comunidade facilita e amplia o acesso à informação com seus variados suportes informacionais, disponibilizando a informação aos discentes, docentes e demais usuários da comunidade na qual está inserida.

Tabela 4 – Distribuição dos usuários conforme vínculo com a instituição

Vínculo com a instituição	Quantidade	Percentual%
Aluno	79	86,81%
Tutor Presencial	8	8,79%
Outro	4	4,40%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme a tabela 4, constatamos uma maior incidência por parte dos alunos como usuários da Biblioteca, correspondendo a 86,81%, os tutores presenciais com 8,79% e a categoria outros com 4,40% (representado pelo o Coordenador do Polo, dois auxiliares de secretaria e um auxiliar de apoio administrativo).

7.2 Serviços, necessidade e uso da informação

Após traçar e analisar o perfil dos usuários, nesse momento, dar-se início a segunda etapa da pesquisa que aborda os serviços, necessidades e uso da informação por parte dos usuários da Biblioteca.

Visando identificar tais necessidades, o uso e qualidade dos serviços prestados aos usuários pela Biblioteca, foram selecionados as seguintes variáveis no questionário: motivos que faz o usuário frequentar a Biblioteca, qualidade do acervo, organização do acervo, atendimento ao usuário e a satisfação do usuário em relação a Biblioteca.

Assim, nessa nova etapa da pesquisa, as respostas na variável sobre o motivo que faz o usuário frequentar a biblioteca obtiveram em alguns casos mais de uma resposta. Desta maneira, sentiu-se a necessidade de realizar o tratamento das respostas dadas pelos os usuários da Biblioteca nesta variável de acordo com o tipo de grupo vinculado a instituição, conforme tabela 4.

Tabela 5 – Motivos que fazem os alunos frequentarem a biblioteca

Motivo de frequentar a Biblioteca	Quantidade	Percentual%
Aquisição de conhecimento	20	21,28%
Bom acervo de livros	3	3,19%
Empréstimos de livros	2	2,13%
Estudo	2	2,13%
Indicação dos professores	2	2,13%
Interesse em se aperfeiçoar	6	6,38%
Leitura	6	6,38%
Outro	13	13,83%
Realizar pesquisa	37	39,36%
Tirar dúvidas	3	3,19%
Total	94*	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

* 15 alunos informaram mais de um motivo

De acordo com os dados coletados sobre os motivos que fazem os alunos frequentarem a biblioteca na tabela 5, percebeu que 39,36% dos alunos costumam utilizar a biblioteca para realizarem pesquisa e 21,28% para aquisição de conhecimento. Nascimento e Weschenfelder (2002, p. 253), diz que “a necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo e de grupo para grupo, podendo ser transformada ou não em demanda”, ou seja, a necessidade informacional depende de diversas variáveis, mas, especificamente neste caso dos alunos do Polo, a demanda da biblioteca será gerada pela necessidade informacional dos assuntos abordados por cada curso da UFPB Virtual.

Um fator preocupante foi perceber que os alunos não se sentem incentivados para frequentarem a biblioteca do Polo, pois apenas 2,13% dos usuários da pesquisa responderam que sua frequência à biblioteca se dá pela indicação dos professores. Silva (1993) já dizia que são poucos professores que

trabalham em parceria com a biblioteca, visando conhecer o seu acervo e realizar um trabalho conjunto com o bibliotecário.

Já a alternativa **outros**, mostrada na Tabela 5, correspondente a 13,83% dos usuários alunos, apresentaram respostas diversas em relação aos motivos que fazem frequentarem a biblioteca:

“Moro em outra cidade”

“Não utilizo a biblioteca”

“Não precisei ainda da biblioteca”

“Não frequentei a biblioteca até o momento”

As respostas mencionadas pelos os usuários anteriormente se faz refletir sobre algo muito importante para as unidades de informação nos dias atuais, a divulgação de seus produtos e serviços, ou seja, o processo de *marketing*, o qual é definido por Kotler (1998, p.16) como “um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com os outros”, pois a simples adoção do marketing direto na biblioteca do Polo da UFPB Virtual com o objetivo de divulgar seus produtos e serviços através de cartazes, panfletos, programações especiais, jornais, rádios e etc., poderiam incentivar os alunos vinculados a instituição de ensino que não frequentam ou não utilizam a biblioteca até o momento, usufruírem de seus produtos e serviços, além de poder levar ao conhecimento da sociedade através dessas ferramentas os produtos e serviços, contribuindo dessa maneira para toda classe acadêmica do município.

Tabela 6 – Motivos que fazem os tutores presenciais frequentarem a biblioteca

Motivo de frequentar a Biblioteca	Quantidade	Percentual%
Aquisição de conhecimento	1	9,09%
Bom acervo de livros	2	18,18%
Estudo	1	9,09%
Indicação de livros para os alunos	1	9,09%
Leitura	2	18,18%
Cadastramento de usuário	1	9,09%
Realização de pesquisa	3	27,27%
Total	11*	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

* 3 tutores presenciais informaram mais de um motivo

Os dados acima apresentados na tabela 6 detalham os motivos que fazem os tutores presenciais frequentarem a biblioteca. A pesquisa mostrou que 27,27% dos tutores presenciais utilizam a biblioteca para realização de pesquisa sobre os conteúdos abordados em cada período letivo, uma vez que eles precisam estar preparados para orientar os alunos sobre eventuais dúvidas nas atividades solicitadas pelos os tutores à distância de cada disciplina dos cursos da UFPB Virtual. Já 18,18% dos tutores informaram que frequentam a biblioteca devido à unidade de informação possuir um bom acervo de livros, bem como outros 18,18% informaram que utilizam a biblioteca para leitura, entretanto, outros quatro motivos foram apresentados pelos os tutores (aquisição de conhecimento, estudo, indicação de livros para os alunos e cadastramento de usuário), correspondendo a 9,09% cada um deles.

Esse resultado reforça ainda mais a falta de parceria existente entre os professores e tutores presenciais do Polo da UFPB Virtual com a biblioteca, pois, apenas 9,09% dos tutores, ou seja, apenas (um Tutor Presencial) respondeu o questionário alegando frequentar à biblioteca para conhecer o acervo e indicar livros para os alunos, sendo os demais motivos alegados de usufruto da biblioteca para aquisição de conhecimento, leitura e outras atividades afins.

Tabela 7 – Motivos que fazem os outros usuários frequentarem a Biblioteca

Motivo de frequentar a Biblioteca	Quantidade	Percentual%
Bom acervo de livros	1	25,00%
Interesse em se aperfeiçoar	1	25,00%
Realização de pesquisa	2	50,00%
Total	4	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

A tabela 7 mostra os dados obtidos referentes os motivos que fazem a categoria outros usuários, (formado pelo o Coordenador do Polo, 2 auxiliares de secretaria e 1 auxiliar de apoio administrativo). De acordo com o questionário respondido por essa categoria, 50% dos usuários apresentaram como principal motivo para o uso da biblioteca a realização de pesquisa, porém, outros dois motivos foram justificados, o interesse de usar a biblioteca para aperfeiçoamento profissional

e de a biblioteca possuir um bom acervo de livros, correspondendo a 25% cada motivo.

Tabela 8 – Qualidade do Acervo

Qualidade do Acervo	Quantidade	Percentual%
Ótimo	23	25,27%
Bom	54	59,34%
Regular	10	10,99%
Não respondeu	4	4,40%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Os usuários ao serem questionados sobre a qualidade do acervo da biblioteca, conforme dados indicados na tabela 8, verificou-se que mais da metade dos usuários, ou seja, 59,34% consideram que a biblioteca possui um bom acervo, suprimindo as necessidades informacionais durante o período de realização do curso, seguido de um percentual equivalente a 25,27% que consideram o acervo da biblioteca ótimo. Já 10,99% consideram o acervo regular, além de 4,40% dos usuários que não responderam o questionamento sobre a qualidade do acervo.

Tabela 9 – Organização do acervo

Organização do Acervo	Quantidade	Percentual%
Ótimo	28	30,77%
Bom	50	54,95%
Regular	9	9,89%
Não respondeu	4	4,40%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela 9, podemos perceber que, mesmo a biblioteca não sendo administrada por um bibliotecário ou por um profissional capacitado para tal exercício, e nem possuir seu acervo organizado de maneira correta, um número significativo de usuários considera a organização da biblioteca como boa (54,95%)

ou ótima (30,77%). Já 9,89% veem a organização da biblioteca como regular e 4,40% dos usuários não quiseram responder o questionamento.

Mesmo a maioria dos usuários considerando a organização da biblioteca entre boa e ótima, é necessário destacar a ausência de um profissional da informação na biblioteca do Polo da UFPB Virtual do município de Mari-PB, pois com o crescimento das tecnologias da informação e comunicação, produção de documentos em seus diversos suportes, o acervo da biblioteca tende-se a crescer ao longo do tempo, tornando a localização da informação uma tarefa árdua. Assim, dentre das competências do profissional da informação está formulação e aplicação de critérios para identificação e organização dos documentos e obras de um acervo, além de poder exercer função de gestor da informação e pedagógica ao estimular o usuário pelo o interesse de livros e hábitos de leitura.

Tabela 10 – Atendimento da biblioteca

Atendimento da Biblioteca	Quantidade	Percentual%
Ótimo	32	35,16%
Bom	45	49,45%
Regular	10	10,99%
Não respondeu	4	4,40%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

A tabela 10 traz os resultados sobre a opinião dos usuários em relação ao atendimento da biblioteca diante dos serviços e produtos oferecidos aos usuários. Os dados obtidos na pesquisa mostraram que aproximadamente 85% dos usuários consideram o atendimento da biblioteca como bom (49,45%) ou ótimo (35,16%), fator este positivo para um bom relacionamento entre a biblioteca e seus usuários. Por outro lado, 10,99% dos usuários responderam que o atendimento da biblioteca é regular e 4,40% não se manifestaram a respeito do atendimento da biblioteca.

Tabela 11 – Satisfação da última visita realizada a Biblioteca

Saiu satisfeito	Quantidade	Percentual%
Sim	78	85,71%

Não	5	5,49%
Não respondeu	8	8,79%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a tabela 11, constatamos que os usuários consideraram a última visita realizada a biblioteca satisfatória, pois 85,71% dos usuários responderam que saíram satisfeitos na última vez que procuraram a unidade de informação para usufruir de seus serviços e produtos. Essa avaliação se torna uma ferramenta muito importante à unidade de informação, pois, Deming (1990, apud Paiva, 2002) diz que “a satisfação do usuário constitui um importante indicador de qualidade e a insatisfação com o serviço pode refletir a falta de motivação para o seu uso”.

Os usuários apresentaram também nessa questão justificativas de diversas naturezas em relação à satisfação. Para Análise sobre essas justificativas dos usuários necessitou categorizar as principais justificativas para um melhor entendimento, ou seja, 33 usuários responderam que saíram satisfeitos, pois encontrou o material que necessitava e 19 usuários respondeu que a satisfação ocorreu devido ao bom atendimento.

Com relação a insatisfação da última visita realizada a biblioteca, 5,49% dos usuários responderam que não ficaram satisfeito com a unidade de informação e 8,79% preferiram não responder o questionamento.

Das respostas referentes à insatisfação dos usuários, as justificativas se prenderam a: Não encontrou o material que necessitava e no período que visitou a biblioteca o acervo não estava organizado.

Nessa etapa dos resultados da pesquisa percebemos as diversas funções que um profissional da informação em uma biblioteca pode executar, ou seja, as funções do profissional vão muito além do que organizar e classificar livros e documentos num acervo, pois esse profissional em uma pequena unidade de informação exerce desde o cargo de gestor até o de mediador biblioteca/usuário, onde ensina os usuários a utilizar as ferramentas informacionais no processo de busca e recuperação da informação.

7.3 Relação usuário/biblioteca

Finalizada a segunda etapa da pesquisa sobre os serviços, necessidades e uso da informação pelos os usuários da Biblioteca do Polo da UFPB Virtual no município de Mari/PB, buscamos na terceira e última etapa da pesquisa verificar a relação usuário/biblioteca através de 3 (três) perguntas abertas, objetivando saber as dificuldades encontradas pelos os usuários em busca da informação, o que falta na biblioteca para atender as reais necessidades dos usuários, além de solicitar a opinião dos usuários à respeito de pontos não tratados no questionário sobre a biblioteca.

Tabela 12 – Dificuldade na busca de informação na biblioteca

Tipo de dificuldade	Quantidade	Percentual%
Acervo desorganizado	13	14,29%
Ausência de obra no acervo	6	6,59%
Distância (mora em outra cidade)	6	6,59%
Horário de atendimento	2	2,20%
Não respondeu	11	12,09%
Nenhuma	44	48,35%
Outros	9	9,89%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Ao indagarmos os usuários sobre quais dificuldades são encontradas em relação à busca por informação na biblioteca (conforme tabela 12), 48,35% dos usuários responderam que não possuem nenhum tipo de dificuldade no processo de busca por informação. Já 39,56% informaram que sente algum tipo de dificuldade na busca, sendo esses motivos justificados através das seguintes respostas: acervo desorganizado, ausência de obra no acervo, distância da biblioteca (usuário mora em outra cidade), horário de atendimento e etc.

Tabela 13 – O que falta à biblioteca para atender as necessidades informacionais dos usuários

Necessidades informacionais	Quantidade	Percentual%
Acervo atualizado	2	2,20%
Ampliação da biblioteca	2	2,20%
Atuação de um bibliotecário	8	8,79%

Divulgação	2	2,20%
Maior acervo	28	30,77%
Maior horário de atendimento	2	2,20%
Nada	24	26,37%
Não respondeu	13	14,29%
Outros	10	10,99%
Total	91	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados obtidos e ilustrado na tabela 13 indicam que 30,77% dos usuários da biblioteca informaram que um acervo maior atenderia as necessidades informacionais, 26,37% informaram que a biblioteca atualmente atende suas necessidades e 14,29% dos usuários não responderam o questionamento. Outro ponto importante a ressaltar no resultado obtido através da tabulação dos dados é que 8,79% dos usuários mencionaram a importância da atuação de um bibliotecário na unidade de informação. Já 19,78% informaram diversos motivos em relação as suas necessidades informacionais, tais como: atualização do acervo, ampliação da biblioteca, divulgação ou estratégia de marketing da biblioteca, maior horário no atendimento e etc.

Tabela 14 – Opinião dos usuários sobre pontos não tratados no questionário

Opinião dos usuários	Quantidade	Percentual%
Ampliação da biblioteca*	14	14,89%
Aquisição de mobiliário*	3	3,19%
Ausência de um bibliotecário	2	2,13%
Divulgação	3	3,19%
Importância da biblioteca no processo de aprendizagem	4	4,26%
Mais opções de livros no acervo	7	7,45%
Outros	10	10,64%
Prazo para empréstimo	2	2,13%
Sem opinião formada	49	52,13%
Total	94*	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

* 3 usuários informaram mais de um ponto na opinião

A tabela 14 acima mostra os resultados obtidos através da opinião dos usuários sobre pontos não tratados no questionário e que são considerados importantes para uma boa prestação de serviço e administração eficiente da biblioteca.

Os dados indicam que 47,87% dos usuários opinaram sobre alguns pontos que não foram tratados no questionário, tais como: ampliação da biblioteca, aquisição de mobiliário, ausência de um bibliotecário, divulgação/marketing, mais opções de livros no acervo e etc. Esses pontos mencionados pelos os usuários possuem uma enorme importância para a biblioteca, pois indicam que a biblioteca necessita da realização de um diagnóstico sobre os serviços oferecidos, os produtos ofertados e principalmente sobre a acomodação dos usuários em sua estrutura física, pois como já foi mencionado anteriormente o espaço físico da biblioteca é pequeno e isso afeta diretamente a relação usuário/biblioteca, pois a biblioteca é considerada um instrumento necessário no processo ensino/aprendizagem.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de verificar a satisfação dos usuários da biblioteca do Polo da UFPB Virtual no município de Mari/PB. O interesse pelo tema **Estudo de Usuários** surgiu por perceber que o município possui uma biblioteca com um rico acervo e com grande potencial para atender as necessidades informacionais da sociedade acadêmica do município, principalmente dos alunos que realizam os cursos da UFPB Virtual, tornando-se uma ferramenta essencial no processo de ensino/aprendizagem em que os alunos estão inseridos. Dessa forma, as respostas obtidas através dos questionários evidenciaram os seguintes aspectos:

Inicialmente a pesquisa traçou o perfil dos usuários, onde os resultados obtidos mostraram que a maioria dos usuários da biblioteca são alunos do Polo da UFPB Virtual, do sexo feminino e na faixa etária de 20 a 29 anos de idade. Já com relação ao nível de escolaridade, os usuários em sua maioria possuem o nível superior incompleto.

Através do uso da informação é possível identificar as necessidades informacionais dos usuários, assim, partindo desse contexto, a segunda etapa da pesquisa buscou identificar as necessidades dos usuários através do uso da informação e dos serviços prestados pela biblioteca.

Nessa etapa foram abordadas cinco variáveis, onde a primeira identificou os motivos que fazem os usuários frequentarem a biblioteca, sendo as respostas separadas por categorias (alunos, tutores presenciais e outros), o qual prevaleceu entre eles que o uso da biblioteca se dá para realização de pesquisa. A segunda e terceira variáveis mediram a qualidade e organização do acervo da biblioteca, sendo esses quesitos avaliados como bons pelos os usuários, ou seja, 59,34% disseram que a qualidade do acervo é bom e 54,95% informaram que a organização da biblioteca é boa.

As últimas variáveis dessa etapa procurou saber a opinião dos usuários em relação ao atendimento e a satisfação na última visita realizada a biblioteca pelos os usuários. O atendimento de uma forma em geral foi considerado bom pelos os usuários. Com relação a última visita realizada a biblioteca, a maioria dos usuários informaram que saíram satisfeito.

A terceira e última etapa da pesquisa buscou identificar os obstáculos/barreiras informacionais encontrados pelos os usuários na biblioteca.

Nessa etapa 39,56% dos usuários informou ter algum tipo de dificuldades ao buscar a informação na biblioteca, sendo a desorganização do acervo o item mais citado pelos os usuários (14,29%). Outro ponto importante merece ser destacado, a ampliação do acervo, pois 30,77% dos usuários mencionaram que o acervo da biblioteca deveria ser ampliado para tentar suprir suas necessidades informacionais.

Na opinião dos usuários sobre pontos não discutidos na pesquisa, um dos pontos destacados foi a ampliação do espaço físico da biblioteca, pois o mesmo é pequeno e afeta diretamente a relação do usuário com a biblioteca.

Refletindo sobre a importância e a contribuição que os dados dessa pesquisa podem trazer para biblioteca do Polo da UFPB Virtual, concluímos que o nível de satisfação dos usuários é satisfatório, mesmo alguns pontos merecendo serem analisados/avaliados, tais como o espaço físico para acomodação dos usuários, ausência de mobiliário, ampliação do acervo e ausência de um profissional bibliotecário para gerir e desenvolver as atividades da biblioteca.

Diante do exposto, pretendemos melhorar os serviços oferecidos pela a biblioteca através das expectativas dos usuários, uma vez que a insatisfação deles poderá afastá-los da biblioteca. Dessa maneira, é pertinente propormos algumas sugestões com vistas a melhorar os serviços oferecidos pela biblioteca aos seus usuários:

- a) Designação de um bibliotecário para gerir a biblioteca com relação aos seus serviços e produtos;
- b) Aumento do espaço físico da biblioteca para melhor acomodar os usuários;
- c) Implementação de programa de educação de usuários através de palestra, seminários, visitas dirigidas, entre outros, objetivando conscientizar os usuários sobre seus direitos e deveres;
- d) Treinamento para funcionários, visando um melhor atendimento aos usuários;
- e) Realização de atividades para os tutores incentivando o uso dos recursos informacionais da biblioteca;

- f) Ações de marketing para divulgação dos serviços prestados e das atividades realizada na biblioteca;
- g) Avaliação periódica para acompanhar as necessidades dos usuários e da comunidade quanto ao uso da biblioteca e,
- h) Realização de novos estudos com o objetivo de comparar os resultados obtidos nesta pesquisa com os de outros futuros.

De acordo com os resultados da pesquisa apresentados pelos usuários - participantes da pesquisa - fica a critério dos gestores da biblioteca, analisá-las e buscar implementá-las, na tentativa de aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, e assim, propiciar a satisfação dos seus usuários quanto ao seu uso.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação**: práticas informacionais no contexto de organizações não governamentais/ONGS brasileiras. 1998. 221f. Tese – (Doutorado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação**. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez. 1994.
- BAPTISTA, Sofia; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 05 maio 2012.
- CARNEIRO, Dulcinete Moraes. Biblioteca **Juiz Federal Agnelo Amorim Filho**: análise da relação com os seus usuários reais. 2004. 73f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.
- CARVALHO, Maria Carmen Romey de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981.
- CASTELLS, Manuel. **Era da Informação**: economia, sociedade e cultura. 4 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p.30-38, set./dez. 2006.
- COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v, 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/887>. Acesso em: 04 jun. 2012.
- DEMO, Pedro. **Metodologia Científica em Ciências Sociais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995. 293 p.
- DUARTE, Luiz Otávio Borges. Informação para negócios na internet: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 23-40, jan./jun. 2000.
- FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas Universitárias Brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980. 118 p.
- FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

_____. **Metodologias para a promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

_____. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. ¾, p. 155-168, jul./dez. 1978.

_____. Usuários. In:_____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2006.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

_____. Os usuários In:_____. **Introdução geral às ciências e técnicas de informação e documentação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 1992.

KOTLER, Philip. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil Ltda., 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1991.

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

MENEZES, Maria das Graças. **Interação Usuário – Biblioteca:** um estudo com alunos do primeiro ano do curso de direito da UFPB. 2006. 102 f. Monografia – (Especialização) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDER, Sara. Necessidade de Informação dos Vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.12, n.1, p.253-289, 2002.

PAIVA, Eliane Bezerra. **Entre as normas e os desejos:** a indexação de periódicos na Biblioteca Central da UFPB. 2002. 156 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2002.

PASQUALELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimentos para busca e uso da informação:** capacitação do aluno de graduação. Brasília, Thesaurus, 1996. 86 p.

PORTAL DA UFPB VIRTUAL. **Cidades com Polo de Apoio Presencial**. Disponível em: <<http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/polos/>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

_____. **Cursos oferecidos pela UFPB Virtual**. Disponível em: <<http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/cursos/>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

_____. **Histórico sobre a UFPB Virtual.** Disponível em: <<http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/sobre/>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ROSEMBERG, Dulcinéia Sarmiento. A leitura e os canais intermediários de informação na formação continuada de professores universitários. **Encontros Bibli: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 10, out. 2000. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2000v5n10p1/5091>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

SANTIAGO, Sandra Maria Néri. **Necessidades e uso de informação dos Mestrandos e Doutorandos do Centro de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Pernambuco:** um diagnóstico. 2006. 72f. Monografia – (Especialização) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. **Metodologia Científica:** a construção do conhecimento. 6ª ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários.** Madrid: Pirâmide, 1994.

TARGINO, Maria das Graças. Bibliotecas Universitárias e especializadas de São Luís. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 16, n. 1, p. 19-32, jan./jun. 1988.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. **Cursos ofertados.** Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12:cursos-ofertados&catid=9:cursos&Itemid=25>. Acesso em: 30 mar. 2012.

_____. **Histórico e como funciona a UAB.** Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=category&id=6&Itemid=13>. Acesso em: 30 mar. 2012.

_____. **O que é um Polo de Apoio Presencial.** Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=30>. Acesso em: 30 mar. 2012.

_____. **Modelo de Polo de Apoio Presencial.** Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=17&Itemid=31>. Acesso em: 30 mar. 2012.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções:** uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 22, n. 1, p.13-21, 1993.

APÊNDICE A

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

Prezado (a),

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, instrumento de coleta de dados de nossa pesquisa para a elaboração de nosso trabalho de conclusão do curso de Biblioteconomia. A pesquisa tem como objetivo: **Analisar o uso e necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca do Polo Presencial da UFPB Virtual no município de Mari/PB.** As informações contidas neste questionário são de cunho científico, sendo, portanto, assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

Agradecemos a colaboração!

Questionário de pesquisa

1. Perfil do Usuário:

Sexo:

Masculino Feminino

Faixa etária

Até 19 anos Entre 20 e 29 anos

Entre 30 e 39 anos Acima de 40 anos

Escolaridade:

Nível fundamental Nível médio

Superior completo Superior incompleto

Outros. Quais: _____

1.4. Qual o seu vínculo com o Polo da UFPB:

Aluno Professor Tutor Outro: _____

2. Serviços, necessidade e uso da informação:

2.1. Quais os motivos que o fazem freqüentar a biblioteca?

2.2. Em relação à satisfação do uso e necessidades informacionais, você considera o acervo da biblioteca:

() Ótimo () Bom () Regular

2.3. Quanto à organização do acervo, você considera:

() Ótimo () Bom () Regular

2.4. Quanto ao atendimento da biblioteca, você considera:

() Ótimo () Bom () Regular

2.5. Da última vez que você visitou a biblioteca saiu satisfeito?

() Sim () Não

Justifique:

3. Relação usuário/biblioteca:

3.1. Cite as dificuldades que você encontra em suas buscas por informação na Biblioteca.

3.2. O que você acha que falta a esta biblioteca para atender suas necessidades de informação?

3.3. Use o espaço abaixo para opinar a respeito da biblioteca, destacando pontos que não foram citados no questionário.

Obrigado por sua ajuda!