

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

ANA LÚCIA FRANCISCA DE LIMA

**USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS  
DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ENFERMAGEM  
SÃO VICENTE DE PAULA - FESVIP**

JOÃO PESSOA

2013

ANA LÚCIA FRANCISCA DE LIMA

**USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO USUÁRIOS DA  
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ENFERMAGEM  
SÃO VICENTE DE PAULA - FESVIP**

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC  
apresentado à Universidade Federal da  
Paraíba - UFPB, como requisito parcial para  
a obtenção do título de Bacharel em  
Biblioteconomia.

**Orientador(a):** Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

JOÃO PESSOA

2013

## FICHA CATALOGRÁFICA

L732u Lima, Ana Lúcia F. de.

Usos e necessidades de informação dos estudantes (usuários)  
da Biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula /  
Ana Lúcia F. de Lima -- João Pessoa, 2013.  
47f.

Orientador: Edvaldo Carvalho Alves.  
Monografia (Graduação) – UFPB/CCSA.

1. Biblioteca. 2. Necessidades informacionais. 3. Usuários.

UFPB

CDU: 024(043.2)

ANA LÚCIA FRANCISCA DE LIMA

**USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA  
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ENFERMAGEM  
SÃO VICENTE DE PAULA - FESVIP**

APROVADO EM: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

---

1º Examinador(a): Genoveva Batista do Nascimento

---

2º Examinador(a): Ediane Toscano Galdino de Carvalho

A você Mãe, que com sua simplicidade e admiração não deixou nunca de acreditar na minha capacidade, me impulsionando a seguir sempre em frente e nunca desistir dos meus sonhos, com palavras de carinho e de força sempre foi minha maior incentivadora, a pessoa mais importante da minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, que sempre me deu força e sabedoria para enfrentar todas as dificuldades que surgiram, não só ao longo da minha graduação como também em toda a minha vida.

Aos meus familiares, em especial, à minha querida e amada mãe, Maria de Lourdes que sempre me incentivou a ir atrás dos meus objetivos, me mostrando sempre que os estudos são a maior riqueza que alguém pode ter, e mesmo não tendo se quer concluído o Ensino Fundamental foi quem me mostrou o poder do saber. Obrigada mãe, Te Amo.

A Arlete Braz, que além de ser uma das pessoas que mais me incentivou na vida acadêmica é também meu anjo da guarda. A você Arlete, todo o meu respeito e agradecimento. Obrigada por ter sempre acreditado em mim.

As minhas adoradas irmãs, Josy, Lú e Marilene que sempre me apoiaram, me deram força, amor e carinho.

Ao meu orientador Edvaldo Carvalho Alves que sempre se mostrou disponível e pronto a me ajudar, seja qual fosse o momento.

Ao meu namorado e companheiro Ismael Rodrigues, por ter me apoiado e me feito companhia até altas horas nestes últimos momentos de conclusão.

As minhas companheiras e amigas para todas as horas durante todos esses anos, Alexsandra, Rosana e Sara. Vocês irão fazer parte da minha vida para sempre.

A minha querida amiga Sandra Fernandes que além de incentivadora foi quem me ensinou muita coisa na área profissional, e mais que isso, foi para mim uma professora da vida.

Aos Alunos da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula por aceitarem fazer parte deste estudo, como sujeitos da minha pesquisa.

Por fim agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

*“No Egpto as bibliotecas eram chamadas “Tesouro dos remédios da alma”. De facto, é nelas que se cura a ignorância, a mais perigosa das enfermidades e a origem de todas as outras.” (Jacques Bossuet)*

## RESUMO

Descreve o uso e as necessidades de informação dos usuários da biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula – FESVIP. A metodologia utilizada baseia-se numa análise quanti-qualitativa do tipo descritiva e a amostra constituiu-se de 18 usuários onde foi utilizado como método para a coleta de dados o questionário, que teve como finalidade traçar o perfil dos usuários e analisar qual o seu grau de conhecimento e avaliação dos serviços ofertados pela biblioteca. Concluiu-se que a biblioteca atende as necessidades dos usuários, mas ainda existem aspectos que podem ser melhorados, dentre esses, quantidade de material bibliográfico disponibilizado pela biblioteca. Esta pesquisa é importante para que exista um canal de comunicação entre biblioteca e usuário, e conseqüentemente entre o usuário e a instituição na qual a unidade informacional está inserida.

**Palavras-chave:** Biblioteca. Necessidades informacionais. Usuários.

## **ABSTRACT**

Describes the use and information needs of the users of the library of the Faculty of Nursing St. Vincent de Paul - FESVIP. The methodology is based on a quantitative and qualitative analyzes of the descriptive and the sample consisted of 18 members which was used as a method for data collection questionnaire, which aimed to profile the users and analyze its degree knowledge and evaluation of the services offered by the library. It was concluded that the library meets the needs of users, but there are still aspects that can be improved, among these, number of publications available through the library. This research is important for there to be a channel of communication between library and user, and consequently between the user and the institution in which the unit is inserted informational.

**Key-words:** Library. Informational needs. Users.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Gênero.....	32
TABELA 2 - Faixa etária.....	33
TABELA 3 - Usuário x Trabalho.....	33
TABELA 4 - Categoria dos usuários.....	34
TABELA 5 - Frequência à biblioteca.....	35
TABELA 6 - Serviços mais utilizados.....	35
TABELA 7 - Material utilizado.....	36
TABELA 8 - Ao ir a biblioteca pela última vez conseguiu a informação desejada?.....	37
TABELA 9 - Atributos da Biblioteca.....	38
TABELA 10 - A biblioteca da FESVIP supre suas necessidades informacionais?.	39
TABELA 11 - Barreiras informacionais percebidas pelos usuários na biblioteca.....	40

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Objetivos.....	14
2 PERCURSO METODOLÓGICO.....	15
2.1 Tipo e natureza da pesquisa.....	15
2.2 Campo empírico e sujeitos.....	15
2.3 Instrumento de coleta.....	15
2.4 Método de análise.....	16
3 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO.....	18
3.1 Estudo de usuários.....	19
3.2 Necessidades de informação/Barreiras de informação.....	20
3.3 Fontes de informação.....	23
4 A BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	26
4.1 Biblioteca universitária.....	27
4.1.1 Biblioteca universitária especializada.....	28
4.1.2 Contextualizando a biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula.....	29
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	32
5.1 Os usuários da biblioteca FESVIP.....	32
5.2 As principais fontes de informação utilizadas pelos usuários da biblioteca FESVIP.....	34
5.3 As necessidades e as barreiras de informação percebidas pelos usuários.....	38
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFERÊNCIAS.....	44
APÊNDICE	

## 1 INTRODUÇÃO

As unidades de informação são vistas como um dos principais métodos na formação de profissionais de toda e qualquer área do conhecimento, pois, as mesmas são excelente base quando o usuário quer obter informações precisas e que possam levá-lo a esclarecer dúvidas que vão além da sala de aula.

Tendo em vista a importância dessas unidades de informação é essencial que seja feita uma avaliação quanto a sua contribuição no desenvolvimento informacional de tais usuários, portanto é necessário que se conheça o perfil dos mesmos, para que se direcione o atendimento adequado a cada um.

Ao longo de meio século de história, é possível contar milhares de estudos que investigaram as necessidades e os usos da informação em determinados grupos de pessoas. Um amplo espectro de usuários da informação foi pesquisado, o que inclui cientistas, engenheiros, cidadãos de uma comunidade, grupos de interesse, médicos, pacientes, pessoas com preocupações de saúde, executivos, administradores, pequenos empresários, funcionários do governo, advogados, acadêmicos, estudantes, usuários de bibliotecas, etc. A busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e dos usos da informação vem se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo de comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional (CHOO, 2006).

Os estudos de usuários surgiram para atender as necessidades de usuários de determinados locais ou unidades informacionais e possui como base literária a Ciência da Informação, que para Neves (2006), tem como objetivo principal incentivar estudos que promovam conexões entre os sistemas de informação e sujeitos na busca da informação. Para efetuar essa função, a ciência da informação dialoga necessariamente com as áreas do conhecimento que visam a estudos relativos à comunicação humana de modo geral, especificamente organização, representação e uso da informação.

Cada dia mais é visível a necessidade de se realizar estudos para avaliar o bom desempenho das bibliotecas/unidades de informação que tem tentado a cada

minuto alcançar o seu espaço na sociedade. As unidades de informação têm galgado rumo às novas descobertas, tentando se adaptar e mais que isso unir-se ao que está tomando conta do mundo atualmente, o avanço das novas Tecnologias de Informação e Comunicação, e assim conseguir se adequar aos novos modelos de usuários que tem surgido.

Porém, com todo esse avanço ainda é necessário que se vá além de adaptar-se a ele, pois o que muito se nota é a falta de “conhecimento” por parte de alguns usuários no que concerne ao uso de um espaço informacional.

A realização deste trabalho partiu do pressuposto de que muitos usuários ainda desconhecem os mecanismos da informação principalmente quando se diz respeito às funcionalidades das unidades informacionais.

Em meio a este cenário a unidade de informação tem como meta proporcionar aos seus usuários boa qualidade no atendimento e no acervo informacional, se comprometer e cooperar com o usuário, agir com transparência e empatia, contribuindo assim para o desenvolvimento e fazendo com que o ambiente se torne propício ao melhor desempenho, qualidade e produtividade nessas unidades.

Pensando nisso decidimos descrever o uso e as necessidades dos usuários relacionados aos serviços e produtos da Biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula, com o desejo de que ao final desta abordagem possamos contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços da biblioteca e também fazer com que desperte nesses usuários o desejo de aprimorar seus conhecimentos na busca pela informação.

Utilizando-se deste contexto elaboramos a seguinte problemática: Quais as necessidades e usos da informação dos usuários da biblioteca da faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula - FESVIP?

## 1.1 Objetivos

### **Geral:**

Analisar o uso e as necessidades de informação dos usuários da biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula.

### **Específico:**

- Traçar o perfil do usuário da biblioteca;
- Identificar quais são as fontes de informação utilizadas pelos usuários;
- Identificar as necessidades e as barreiras percebidas pelo usuário no processo de busca da informação.
- Verificar a satisfação dos usuários em relação ao uso da biblioteca da FESVIP.

## **2 PERCURSO METODOLÓGICO**

Refere-se ao caminho a ser trilhado para que se atinja os objetivos definidos. Conjunto de técnicas e de procedimentos para a coleta de dados empíricos que significa o caminho a ser percorrido. Tem como finalidade possibilitar ao leitor identificar o campo empírico escolhido para a realização do estudo assim como também os métodos usados no desenvolvimento do mesmo.

### **2.1 Tipo e Natureza da pesquisa**

Trata-se de uma pesquisa quanti-qualitativa do tipo descritiva que de acordo com Gil (2009), têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis e/ou conceitos de categorias.

### **2.2 Campo empírico e sujeitos**

O presente estudo tem como campo de pesquisa a Biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula (FESVIP), localizada na cidade de João Pessoa/PB. E como sujeitos da pesquisa, os estudantes desta instituição.

A escolha desta biblioteca se deu pela minha atuação enquanto funcionária da instituição. Diante disso pude perceber inúmeras vezes, através do contato diário e em conversas informais com vários usuários a necessidade que alguns destacavam com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca. Pensando nisso objetivou-se a realização deste trabalho, para conhecer mais a fundo essas necessidades e tentar solucioná-las mediante a apresentação dos resultados aos responsáveis pela biblioteca.

### **2.3 Instrumento da coleta**

Para a coleta de dados foi utilizado, como instrumento, o questionário misto, que de acordo com Joaquim (2007) apud Sousa (2008, p. 24), é:

“Conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo.”

Assim como toda técnica de coleta de dados, o questionário proporciona uma série de vantagens como, por exemplo:

- Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados;
- Atinge maior número de pessoas simultaneamente;
- Obtém respostas mais rápidas e mais precisas;
- Há mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas;
- Há mais tempo para responder e em hora mais favorável (MARCONI; LAKATOS, 2005).

A coleta dos dados foi realizada no período de 07 a 14 de novembro de 2012 durante o turno da noite entre as 19:00hs e 22:00hs por ser esse o horário que concentra o maior número de usuários na biblioteca, haja vista que muitos desses alunos escolhem estudar neste horário por realizarem outras atividades durante o dia, outro fator para ter escolhido esse horário é o fato de a faculdade oferecer três cursos neste turno o que me levou a obter informações diversificadas de acordo com as abordagens do questionário.

Foram distribuídos 30 questionários entre os alunos que se encontravam na biblioteca na data e horário escolhidos, deste total apenas 18 foram preenchidos e devolvidos dentro do prazo estabelecido. Alguns dos entrevistados responderam o questionário no momento em que lhes foi entregue e por isso já o devolveram no mesmo dia. Para responder aos questionários foram escolhidos apenas os alunos da FESVIP. A única dificuldade encontrada foi o fato de algumas pessoas resistirem e não aceitarem responder ao questionário, embora tenha sido explicado a finalidade da pesquisa, mesmo assim entendemos a opinião desses usuários, por ser algo comum nesse tipo de pesquisa.

## **2.4 Método de análise**

Para a análise dos dados, como se trata de uma pesquisa de natureza quanti-qualitativa, foi utilizado, simultaneamente, a técnica de categorização para os dados

qualitativos, e recursos estatísticos básicos para os dados quantitativos, alicerçados nos conceitos que fundamentam teoricamente a pesquisa, utilizando a abordagem qualitativa.

### 3 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

O usuário é a peça fundamental para a existência de uma biblioteca, sem ele tais unidades tornam-se simplesmente ambientes sem valor. Se não existe usuário conseqüentemente não existirá atendimento, orientação, auxílio, etc., pois são para os usuários que estão direcionados todos os serviços de uma biblioteca.

Segundo Guinchat e Menou (1994), o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades deste sistema é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Ainda de acordo com os autores supracitados o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação. Ele é um fator dinâmico, mas pode ser também um fator de resistência se desconhece os mecanismos da informação e se retém informações.

Do ponto de vista de Moraes (1994, p. 219) apud Santiago (2009), “usuários da informação são indivíduos, grupos de comunidade, favorecidos com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação”.

Para Sanz Casado (1994, p. 19) apud Nascimento (2011), “usuário da informação é aquele indivíduo que necessita de informação para desenvolver suas atividades”.

Usuário da informação, segundo Chocen (1998) apud Nascimento e Weschenfelde (2002), é o “usuário concreto que obtém informação disponibilizada pelo sistema documentário, e consumidor da informação é aquele que se apropria e faz uso, isto é, passa a consumir informação”.

De acordo com Buonacore (1976) apud Nascimento (2011), usuário é a “pessoa que faz um aproveitamento intensivo, ativo e assíduo, não apenas do serviço leitura, mas também de outros serviços proporcionados pela biblioteca”.

Tendo em vista todas as abordagens feitas pelos autores é possível afirmar que usuário da informação é todo e qualquer indivíduo que busca uma ou várias informações, e que fazem uso de espaços como as bibliotecas, centros de documentação e etc., para suprir a necessidade que se dá através dessa busca, salientando sempre que o usuário da informação não é apenas aquele que faz

apenas uso da leitura para conseguir a informação que deseja e sim o que utiliza tudo que venha a ser oferecido como suporte informacional em uma unidade de informação.

### **3.1 Estudos de usuários**

Os primeiros estudos de usuários foram realizados na década de trinta por bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Uma nova linha de estudos surgiu no fim da década de quarenta, mais precisamente, em 1948 durante a Conferência da Royal Society que focalizou a maneira de como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas (FIGUEIREDO, 1983, p. 43).

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informações, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994 apud SANTIAGO, 2009).

Ainda de acordo com os autores supracitados, o estudo de usuários se baseia em técnicas usadas em ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos.

Já Figueiredo (1994, p.7) apud Cé; Pedrazzi (2011, p. 82) afirmam que:

Através destes estudos verifica-se 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 conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação.

De acordo com Dias (2004, p. 11) apud Cé e Pedrazzi (2011, p. 81), o estudo de usuários é “uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Ou seja, estudos de usuários são estudos realizados a fim de identificar quais as necessidades e os desejos dos usuários de uma determinada biblioteca, centros de informação, etc. com a finalidade de satisfazer essas necessidades e de contribuir para que aumente nesses usuários o grau de questionamento com relação aos serviços que lhes são oferecidos ou simplesmente para realizar melhorias na forma como essas informações estão sendo disponibilizadas.

### **3.2 Necessidades de Informação/Barreiras de informação**

Quando falamos em necessidade de informação nos vêm inúmeros questionamentos a mente e para tentar entendê-los é preciso que primeiramente definamos informação, que de acordo com Le Coadic (2004), é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte.

Partindo da definição de informação passaremos então a entender o que é necessidade informacional e como ela pode ser suprida.

De acordo com Choo (2006), as necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação. Satisfazer uma necessidade cognitiva, então, seria armazenar a informação que responde ao que se perguntou. Entretanto, como se busca e usa a informação em situações sociais, a informação tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades efetivas ou emocionais.

Ainda de acordo com o autor supracitado as necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários, pois variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando.

Para Kuhlthau (1993) apud Choo (2006, p. 102), devido às ambiguidades da necessidade de informação, sentimentos de insegurança e confusão predominam nos primeiros estágios de busca, e que a segurança cresce à medida que a busca prossegue.

As necessidades de informação de pessoas ou grupos, segundo Le Coadic (1996) apud Kronka e Pires (2004), podem ser divididas em função:

- **Do conhecimento** (valor filosófico ou intrínseco): uma necessidade derivada do desejo de saber (Aristóteles);
- **Da ação** (valor prático ou instrumental): uma necessidade derivada de necessidades materiais exigidas para realizar atividades humanas, profissionais e pessoais: trabalhar, ir de um lugar a outro, comer, dormir, reproduzir-se. A informação permanece sendo o meio para desencadear uma ação com objetivo; é a condição necessária a eficácia dessa ação. O valor prático pode ser dividido em valor de uso (value in use) e valor para troca (Exchange value);
- **Da necessidade humana**: é um estado de privação de alguma satisfação básica. Em relação a informação, a necessidade é definida como a procura de informação para satisfazer uma necessidade específica;
- **Dos desejos**: são carências por satisfações específicas para atender a essas necessidades mais profundas. Desejo é o que o indivíduo gostaria de ter, podendo ou não coincidir com suas necessidades;
- **Das demandas**: são desejos por produtos específicos que são respaldados pela habilidade e disposição de comprá-los; pode ser: negativa, inexistente, latente, declinante, irregular, plena, excessiva ou indesejada, demanda é o que o indivíduo expressa e pede, indicando um uso em potencial;
- **Do uso**: é definido como o que o indivíduo realmente utiliza em matéria de informação podendo ou não ter sido expresso.

Suprir as necessidades informacionais de determinados grupos de usuários vai além de conhecer essas necessidades, é necessário também atenção quanto a existência de barreiras informacionais nessas unidades, o que dificulta o acesso à informação.

De acordo com Araújo (1998) apud Melo (2010), as barreiras informacionais reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação. A autora descreve as barreiras como:

- **Interpessoais:** envolvem a relação dos usuários com os profissionais da informação;
- **Intraorganizacionais:** referentes ao cargo de hierarquia dentro das organizações que, através de normas internas, por exemplo, dificulta a obtenção da informação pelo usuário;
- **Terminológicas:** desconhecimento pelo usuário dos termos técnicos utilizados para identificar o documento, causando problemas ao obter informações ou interpretações errôneas;
- **Geográficas:** informações localizadas em áreas diferentes em usuário, necessitando com isso de sua informação. Com as tecnologias disponíveis e o usuário inserido nesse ambiente tecnológico, as barreiras estão sendo superadas;
- **Ideológicas:** grupos sociais que possuem ideologias diferentes, mas que convivem na mesma sociedade;
- **Econômicas:** refere-se ao fato que a informação tornou-se um produto de valor no mercado e seu uso e/ou acesso depende do produtor dessa informação;
- **Legais:** indicam restrições ao acesso e uso da informação, especialmente a informação tecnológica referente à produção de bens e serviços;
- **De tempo:** acontecem segundo dois aspectos: pelo fato que a informação envelhece, torna-se obsoleta como bem de cultura ou de produção e pelo tempo gasto na produção e, conseqüente, disseminação da informação;
- **De eficiência:** ocorre tanto por parte de quem é o mediador da informação quanto do usuário da informação, no que concerne a estratégias de busca;
- **Financeiras:** envolvem despesas, custos financeiros na obtenção da informação;
- **Linguísticas:** dificuldades em documentos de línguas estrangeiras desconhecidas pelo usuário;
- **De capacidade de leitura:** usuário ser apto de selecionar e/ou ler o material que supra suas necessidades informacionais;

➤ **De consciência e conhecimento da informação:** relaciona-se ao profissional da informação em disponibilizar para o usuário apenas o material desejado ou dispor todo o material existente sobre a informação requerida.

Qualquer que seja o tipo de canal utilizado para a transferência da informação, barreiras irão existir para dificultar o trânsito da informação, do produtor para o usuário. Mesmo ao nível de comunicação oral, de pessoa para pessoa, podem existir barreiras. E estas barreiras, deve ser lembrado, aumentam progressivamente, à medida que se tornam menos diretas (FIGUEIREDO, 1979).

Porém deve-se ficar cada vez mais atento as necessidades dos usuários e por isso é essencial a realização dos estudos de usuários visando sempre suprir essas necessidades.

### 3.3 Fontes de Informação

Atentando às necessidades de informação dos indivíduos, é viável considerar que todo processo de busca e uso de informação, que faz parte do dia-a-dia destes compondo suas atividades individuais e sociais, inicia-se pelo contato com fontes informacionais, ou seja, os **loci** onde possivelmente se encontram os documentos em que estão as informações desejadas. Daí, em contato com as fontes de informação, os usuários utilizam os mais diversos documentos, suportes ou mídias por onde perpassa ou é veiculada a informação que se deseja (COSTA; RAMALHO; SILVA, 2003 apud COSTA; RAMALHO, 2011).

Brigidi (2009), em concordância com a literatura da área de Biblioteconomia e da Ciência da informação afirma que as fontes podem ser divididas de maneiras diferentes, segundo sua natureza.

Quanto à classificação as fontes de informação estão divididas em primárias, secundárias e terciárias. Para Dias e Pires (2005) apud Bridigi (2009), as fontes primárias devem conter informações originais ou, pelo menos, novas interpretações de fatos ou ideias já conhecidas como: livros, artigos de periódicos, teses, dissertações e até mesmo fotografias. As secundárias têm o objetivo de facilitar o uso das primárias. Entre elas destacam-se os dicionários, as enciclopédias, os manuais, etc. Já as terciárias direcionam os usuários para as outras duas já mencionadas e são os resumos, os índices e os guias.

Segundo as afirmações de Passos e Barros (2009, p. 121) apud Sena (2011, p.31), as fontes primárias “são aquelas que contêm a informação como apresentada em sua forma original, inteira, isto é, não condensada nem resumida, não selecionada nem abreviada”. As fontes secundárias têm a finalidade de guiar o usuário para as fontes primárias, “são na verdade os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles”. As fontes terciárias, por sua vez, são documentos que têm como principal finalidade guiar o leitor para as fontes primárias e secundárias, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, são apenas sinalizadores de localização.

Outra classificação apresentada na literatura divide as fontes de informação em três categorias: formais, semi-formais e informais e já falamos em supraformais. Convém ressaltar que esta classificação refere-se aos meios pelos quais a informação é veiculada e difundida, envolvendo “todos os meios existentes impressos ou não, formais ou informais” (DALLA ZEN, 1989 apud SENA, 2011, p. 32).

Para Targino (2000) apud Sena (2011), as fontes formais são representadas pelos livros, periódicos, teses e dissertações, obras de referência em geral, revisões de literatura, bibliografias de bibliografia e etc. As fontes semi-formais são os relatórios técnicos, os **preprints** e os **prepapers** (pré-edições e versões provisórias), a comunicação em congressos, entre outros. As fontes informais, por sua vez, são a carta, a comunicação interpessoal, o colégio invisível, o fax, os telefonemas, as reuniões científicas, o e-mail.

Segundo os autores supracitados existe ainda outra categoria que se convencionou chamar de canais ou fontes eletrônicas, tais categorias apresentam características da comunicação formal e informal. Em âmbito formal, estão os periódicos científicos eletrônicos, as obras de referência eletrônicas, entre outros. No aspecto informal aparecem os e-mails, as salas de bate-papos, os grupos de discussão, entre outros.

Por tudo que foi relatado pelos autores quanto ao uso das diversas fontes de informação não tem como negar que elas sejam bem diversificadas, e que mesmo as necessidades informacionais do ser humano sendo consideradas infindáveis a

principal pretensão dessas fontes é saciar essas necessidades, seja pelo seu tipo, seja pelo seu suporte.

#### **4. A BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

As bibliotecas sofreram grandes mudanças no decorrer dos séculos. Deixando de ser apenas guardiãs do conhecimento, lugar privilegiado para poucos e tornando-se grandes disseminadoras da informação. Atualmente essas mesmas bibliotecas que lá no início tinham como suporte informacional tabletes de argila, papiro, etc., estão sendo invadidas pelas novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS) e, portanto tendo que adaptar-se a essa nova forma de disseminar o conhecimento.

Segundo A Biblioteca ([20--?], p. 2), biblioteca é um organismo constituído por diferentes serviços estruturados entre si e vocacionados para as necessidades do seu público-alvo, que alberga no seu espaço coleções documentais, as quais disponibiliza através dos seus variados serviços e das novas Tecnologias de Informação e Comunicação, de modo a cumprir os objetivos para que fora criada, nomeadamente, o fornecimento de informação, educação, lazer e cultura.

Mediante essa explosão tecnológica surge à sociedade da informação que de acordo com o Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal (1997), refere-se a um modo de desenvolvimento social e econômico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente a criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na atividade econômica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais. Partindo deste ponto de vista é notável a inserção da biblioteca junto a esse novo contexto.

Conforme Mincio (2008, p. 1), a sociedade da informação permite às bibliotecas desempenhar plenamente seu papel de divulgação da informação, sem nenhuma distinção e, assim, contribuir para a melhoria das condições de vida e desenvolvimento dos seres humanos. E para ele se a bibliotecas querem continuar existindo em longo prazo na era da sociedade da informação como ponto central, devem refletir e transformar sua constituição partindo dos fundamentos jurídicos e estruturais que oferecem documentos resultantes da Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI).

O autor supracitado ainda afirma que:

Nas Resoluções de ação tomadas na segunda fase da Cimeira da Tunísia, em novembro de 2005, sobre a instalação da sociedade da informação até 2015, as bibliotecas têm um papel importante nos diversos cursos de ação. Estão em primeiro plano para a formação no uso das ferramentas de acesso à informação e aos conhecimentos, para a divulgação de trabalhos científicos, para a digitalização do patrimônio documental, para a difusão pública de informações certificadas sobre temas de interesse ou de emergência pública como a saúde, a meteorologia, a agricultura, a vida pública.

É preciso então que as bibliotecas atentem a essas exigências feitas pela sociedade da informação, haja vista que tudo hoje em dia envolve as tecnologias de informação e comunicação, que por uns são vistas como ameaça a existência propriamente dita da biblioteca (o espaço físico), porém esses que acreditam e depositam grande parte de sua confiança na revolução tecnológica esquecem que Biblioteca não é apenas um espaço físico destinado a junção de materiais como livros e etc. Desde seus primórdios as bibliotecas, em sua grande maioria são vistas por muitos apenas como um depósito de coleções e não como um espaço reservado a leitura, investigação e aquisição de novos conhecimentos, e embora muitos tenham tudo isso a apenas um clique de distância não é o suficiente para acreditarem que as bibliotecas deixaram de existir.

#### **4.1 Biblioteca Universitária**

A biblioteca Universitária tem como principal função atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, por isso precisa oferecer boa qualidade nos seus serviços, pois para que a universidade tenha um bom desenvolvimento ela depende da excelência desses serviços.

Ferreira (1980, p.7) apud Macieira (2008, p. 5) afirma que:

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

De acordo com Silveira (2009) apud Melo (2010, p. 27), bibliotecas universitárias são agências sociais criadas para fomentar o alcance de atividades fim das universidades. Devem se empenhar para alcançar objetivos e cumprir metas organizacionais e sociais relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão. Em

contrapartida, devem atender a expectativas de sua comunidade interna de trabalhadores, ou seja, de seu diversificado quadro de vida e satisfação no ambiente de trabalho.

A biblioteca universitária tem como missão a prestação de serviços com excelência a seus usuários, participando, assim, de forma ativa, intra-curricular, do processo de ensino, pesquisa e aprendizagem. Promover a toda comunidade universitária o acesso, consulta e recuperação de informação especializada e atualizada, em harmonia com as necessidades e exigências da formação educacional superior (OLIVEIRA, 2004).

#### **4.1.1 Biblioteca Universitária Especializada**

São vários os tipos de bibliotecas existentes e que vêm ganhando um espaço significativo no mundo atual, em meio ao boom informacional elas recebem destaque como mediadoras do conhecimento, e levando em consideração que diversas instituições hoje oferecem serviços específicos em determinadas áreas é que surgiram as bibliotecas especializadas, bibliotecas essas que estão direcionadas a um público alvo, geralmente alunos, professores, pesquisadores, cientistas e os próprios funcionários, ou seja, uma clientela especializada e limitada.

Porém, o fato de estarem limitadas a um público alvo não impede que outros usuários tenham acesso ao seu acervo informacional, como citado anteriormente são oferecidos serviços específicos, mais o acesso a bibliotecas por usuários que não sua clientela habitual, dependerá única e exclusivamente do gestor institucional.

Segundo Figueiredo (1979) apud Cunha; Neves (2011, p. 3), as bibliotecas especializadas começaram a surgir no início do século XX por causa do crescimento nas áreas de ciência e tecnologia. Normalmente uma biblioteca especializada pertence a uma instituição, esta por sua vez possui uma finalidade específica, assim as metas da instituição norteiam as atividades da biblioteca.

Para Cezarino (1978) apud Salazário (2000), as bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico de assunto.

As bibliotecas especializadas têm características peculiares, principalmente em relação a um acervo mais seletivo e atual, se comparado aos modelos de bibliotecas tradicionais, como bibliotecas públicas e escolares, e mesmo às bibliotecas universitárias, com seus acervos mais diversificados em termos de áreas de conhecimento (CUNHA; NEVES, 2011).

Para Maia et al. (1991, p. 688) apud Volpato; Borenstein (2000), a biblioteca especializada deve ser vista sempre como centro de suporte à informação, cumprindo o seu papel e ocupando o seu espaço na cadeia da inovação tecnológica.

A biblioteca é um espaço de aprimoramento de saberes e descoberta de novos conhecimentos, esta sempre aberta a todo e qualquer questionamento que possa existir e dificilmente deixará de levar ao usuário a informação que ele procura. A biblioteca especializada atende a um público específico com necessidades informacionais específicas, esta em constante mudança, principalmente quando se trata de uma biblioteca especializada em saúde, haja vista que essa área esta sempre sendo aprimorada através de novas descobertas, e por isso a necessidade de uma constante atualização.

#### **4.1.2 Contextualizando a Biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula – FESVIP**

A Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula localizada em João Pessoa foi fundada em 19 de Outubro de 1999. Inicialmente conhecida como Escola de Enfermagem São Vicente de Paula (EESVP), oferecia apenas o curso Técnico de Enfermagem, que se destacou rapidamente, tornando-se referência no ensino da saúde.

Com o aumento das necessidades mercadológicas, surgiram os cursos de especialização, e diante da demanda de alunos foi necessário ampliar a infraestrutura da instituição, que com o intuito de proporcionar conforto aos clientes, abre uma segunda unidade, localizada na Avenida Rio grande do Sul, esta nova unidade passou a funcionar como sede.

Preocupados em oferecer ensino de qualidade os dirigentes tiveram a ideia de organizar uma pequena sala de leitura, com livros, revistas, catálogos e apostilas, recebidas através de doações.

Diante da crescente demanda de alunos a sala de leitura tornou-se responsável por boa parte da qualidade dos bens e serviços da instituição. Com o desejo dos dirigentes em contribuir cada vez mais para a qualificação dos profissionais da área de enfermagem fez com que estes ampliassem os seus serviços, elaborando assim um projeto para a implantação da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula.

Com a implantação da faculdade a sala de leitura deixou a sua condição de sala de leitura e tornou-se de fato biblioteca, onde passou a atender tanto os alunos e professores do curso técnico como também os da graduação.

Em 2011 a FESVIP migrou a sede da Avenida Rio Grande do Sul para um novo prédio na Avenida Epitácio Pessoa, onde permanece até hoje. Atualmente oferece os seguintes cursos: Graduação em Enfermagem, Técnico em enfermagem e Técnico em Radiologia.

Com todo esse processo de mudança a biblioteca foi reestruturada e ganhou um novo espaço. Com uma área de 182,08m<sup>2</sup> comporta: guarda volumes, balcão de empréstimo, máquina de xerox, processamento técnico, setor de referência, acervo geral, cabines de estudo individual e em grupo e laboratório de informática (este possui 48m<sup>2</sup> e esta inserido dentro da biblioteca).

Quanto aos recursos informacionais, a biblioteca dispõe de amplo acervo bibliográfico armazenado em estantes padronizadas e organizado de acordo com a CDU (Classificação Decimal Universal) e o CUTTER formando assim o número de chamada, possui coleções especiais, periódicos, bases de dados eletrônicas, monografias, dissertações, teses, fitas de vídeo e CD-ROMS. Todo o acervo encontra-se automatizado e registrado em banco de dados, onde é utilizado um software próprio o qual ainda não tem um nome, mas que permite fácil localização da informação desejada.

A biblioteca da FESVIP atende de segunda a sexta-feira das 07:00hs as 22:00hs e aos sábados das 07:00hs as 12:00hs. Seu atendimento esta direcionado aos alunos, professores e funcionários da instituição e também ao público geral. A biblioteca disponibiliza empréstimo domiciliar onde podem ser retirados 3 (três) obras de cada vez e com prazo de oito dias para devolução, porém este empréstimo é direcionado apenas aos alunos da graduação e aos professores, os alunos do

curso técnico em enfermagem e radiologia e demais usuários podem apenas fazer consultas locais e tirar cópia do material pesquisado.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 5.1 Os usuários da biblioteca da FESVIP

O questionário elaborado foi dividido em partes, uma traça o perfil do usuário da biblioteca, esse perfil inclui: gênero, faixa etária, se o entrevistado trabalha ou não e em que categoria ele esta inserido, a outra busca saber quais as necessidades, usos e barreiras informacionais percebidas pelos usuários.

Logo abaixo será demonstrado qual o perfil dos usuários, segundo os dados do questionário.

Tabela 1 - Gênero

<b>SEXO</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Feminino	13	72
Masculino	5	28
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

De acordo com os dados coletados é possível ver uma considerável diferença com relação aos usuários da biblioteca da FESVIP que em sua maioria são do sexo feminino, público esse que corresponde a 72%, isso se dá pelo fato de enfermagem ser considerada uma profissão altamente feminina. A enfermagem moderna teve como fundadora Florence Nightingale que contrariou a alta sociedade britânica, à qual a educação e a profissão estavam vedadas, abrindo caminho para uma nova representação social da mulher e profissionalização da enfermagem. Com o passar dos anos as mulheres começaram a desempenhar várias funções na sociedade e além do papel de mãe, esposa e dona de casa tornaram-se também profissionais de sucesso. Os usuários do sexo masculino correspondem à apenas 28%.

Tabela 2 - Faixa etária

<b>FAIXA ETÁRIA</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Até 25 anos	9	50
De 26 à 30 Anos	5	28
Acima de 35 Anos	4	22
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

Os usuários da biblioteca da FESVIP em sua maioria são jovens de até 25 anos correspondendo a 50% dos entrevistados, isso se dá porque além da Faculdade oferecer o curso superior em enfermagem ela também oferece o curso Técnico e a grande maioria dos alunos que fazem o técnico optam por se aprofundar mais na área e assim poder qualificar-se melhor e isso se dá através do ingresso na graduação. Logo em seguida estão os usuários que possuem de 26 a 30 anos e que correspondem a 28% dos entrevistados, em seguida estão os usuários com mais de 35 anos correspondendo a 22%, o que mostra que cresce a cada dia o número de pessoas que mesmo estando afastadas das salas de aula há algum tempo decidem retomar os estudos, essa afirmação é baseada nos relatos de algumas dessas pessoas.

Tabela 3 - Usuário x Trabalho

<b>VOCÊ TRABALHA?</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Sim	10	56
Não	8	44
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

Quanto a pergunta se os frequentadores da biblioteca trabalham, 56% afirmaram que sim e 44% que apenas estudam, esses usuários são categorizados por Guinchat e Menou (1994, p. 483) apud Costa e Carvalho (2011) em dois grupos: o primeiro de “usuários que ainda não estão na vida ativa, ou estudantes” e o segundo de “usuários engajados na vida ativa”, que podem trabalhar se dedicando

aos estudos. Dos 56% que trabalham 3 atuam como técnicos em enfermagem; 1 como produtor de eventos; 1 é autônomo; 1 trabalha como costureira; 1 na edição de imagens radiológicas; 1 como auxiliar de saúde bucal; 1 trabalha em uma ONG e 1 falou que trabalha em uma empresa, porém não especificou em que área essa empresa atua. É cada dia mais notável o aumento de jovens que trabalham ao mesmo tempo que estudam, muitos destes trabalham para pagar os próprios estudos, outros simplesmente pelo anseio de tornarem-se independentes financeiramente.

Tabela 4 - Categoria dos usuários

<b>CATEGORIA</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Graduação	11	61
Técnico em enfermagem	7	39
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

De acordo com as respostas dos pesquisados a maioria dos usuários da biblioteca da FESVIP são alunos da graduação, correspondendo a 61%, estes utilizam o espaço para realizarem suas pesquisas acadêmicas e para seus estudos individuais ou em grupo, alguns saem direto do trabalho e vão para a faculdade, por isso aproveitam o pouco tempo que têm antes do início da aula para estudarem, os alunos do curso técnico em enfermagem ficaram com os 39% restantes.

## **5.2 As principais fontes de informação utilizadas pelos usuários da biblioteca FESVIP**

Este tópico tem como pretensão saber com que frequência os alunos vão à biblioteca, para que esse espaço é utilizado e quais os serviços mais procurados pelos mesmos. Nas tabelas a seguir detalharemos cada uma dessas questões.

Tabela 5 - Frequência à biblioteca

<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Diariamente	6	33
Semanalmente	4	22
Mais de uma vez por semana	5	28
Quinzenalmente	3	17
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

É possível ver que quanto à frequência na biblioteca, os usuários estão um pouco divididos e que o menor número de visitas é quinzenalmente com apenas 17%, com maior porcentagem estão os usuários que costumam frequentar a biblioteca diariamente o equivalente a 33%, a segunda maior porcentagem ficou com os frequentadores que fazem uso da biblioteca mais de uma vez por semana registrando 28%, seguido destes estão os que utilizam a biblioteca semanalmente com 22%. Isto significa que a biblioteca possui usuários assíduos, seja para realizar empréstimo do material bibliográfico, fazer cópia de material da área ou de uso pessoal, orientação na realização de trabalhos acadêmicos ou simplesmente tirar dúvidas junto ao balcão de atendimento.

Tabela 6 - Serviços mais utilizados

<b>SERVIÇOS</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Orientação ao usuário	2	11
Empréstimo de material	4	22
Cópia de material	6	33
Espaço para leitura e estudo	3	17
Pesquisa bibliográfica em artigos	1	6
Laboratório de informática	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

Segundo os dados coletados acerca dos serviços mais utilizados pelos usuários da biblioteca da FESVIP, temos o quesito Cópia de material somando 33% da opinião dos pesquisados, ou seja, a maior porcentagem, 4 das respostas foram de alunos do Curso Técnico em Enfermagem, isso se dá pelo fato de os mesmos não poderem realizar o empréstimo domiciliar do material bibliográfico existente na biblioteca, segundo os dirigentes da instituição não é possível liberar o empréstimo porque o número de alunos é superior a quantidade de material existente, por isso os alunos do técnico se veem obrigados a fazer cópia desse material. Diante dessa explanação é possível notar que o princípio das cinco leis de Ranganathan onde uma delas nos diz que a Todo o leitor o seu livro não é aplicado a Biblioteca da FESVIP. Em seguida temos o Empréstimo de material que ficou com 22% das respostas. 17% dos pesquisados fazem uso do Espaço para leitura e estudo oferecidos pela biblioteca. Com relação a Orientação ao usuário e ao Laboratório de informática apenas 11% afirmaram que utilizam esse serviço, com relação a Pesquisa bibliográfica em artigos de periódicos apenas 1 dos pesquisados afirmou fazer uso desse serviço o que equivale a 6% das respostas.

Tabela 7 - Material utilizado

<b>MATERIAL</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Livros	7	39
Dicionários, Enciclopédias, Atlas	2	11
Monografias, Teses e Dissertações	4	22
Revistas e Jornais	2	11
*Computadores	3	17
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

No que se refere ao grau de utilização dos materiais existentes na biblioteca da FESVIP os que aparecem com mais utilizados são os livros, caracterizados como fontes primárias que segundo Passos; Barros (2009, p. 121) apud Sena (2011), “são aquelas que contêm a informação como apresentada em sua forma original, inteira, isto é, não condensada nem resumida, não selecionada nem abreviada”, ou seja, os

\*O laboratório de informática existente na instituição e que atualmente encontra-se desativado por estar passando por uma reforma localiza-se dentro do espaço onde fica a biblioteca e, portanto administrado pelos funcionários da mesma, inclusive pela bibliotecária. Existe um profissional da área de informática no setor, mas este é contratado para os trabalhos que envolvem a biblioteca num contexto geral e não unicamente o laboratório de informática.

livros continuam sendo as fontes mais utilizadas por ainda serem considerados um dos meios mais seguros no âmbito das pesquisas, principalmente na área acadêmica. Na sequência está o uso de Monografias, Teses e Dissertações com 22% das respostas e que estão inseridas no grupo das fontes primárias de acordo com os autores supracitados. No quesito uso dos computadores tivemos 17% das opiniões. Com 11% da opinião dos usuários pesquisados está o uso dos Dicionários, Enciclopédias, Atlas e também das Revistas e Jornais, são as chamadas fontes secundárias que de acordo com Dias e Pires (2005) apud Bridigi (2009), têm o objetivo de facilitar o uso das primárias.

Tabela 8 - Ao ir a biblioteca pela última vez conseguiu a informação desejada?

<b>ÊXITO NA BUSCA</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Sim	17	94
Não	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa

De acordo com 94% dos pesquisados ao visitar a biblioteca pela última vez conseguiram as informações que buscavam, segundo eles a biblioteca oferece um bom atendimento nesse quesito, principalmente por parte do profissional bibliotecário que está sempre pronto a atendê-los, ajudá-los e orientá-los na busca por essas informações, apenas 1 dos pesquisados afirmou não conseguir a informação que buscava, o que corresponde a 6%, porém, o mesmo não especificou o motivo pelo qual não obteve a informação.

Tabela 9 - Atributos da biblioteca

ATRIBUTOS	BOM		RUIM		MUITO BOM		ÓTIMO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Qualidade da coleção	10	56	0	0	4	22	4	22
Atendimento ao usuário	7	39	0	0	5	28	6	33
Equipamentos	7	39	5	28	4	22	2	11
Ambiente interno	5	28	4	22	4	22	5	28
Horário de funcionamento	7	39	2	11	4	22	5	28

**Fonte:** Dados da pesquisa

Para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca utilizamos Bom, Ruim, Muito Bom e Ótimo como critérios. Avaliados como Bom e com maior percentagem estão: Qualidade da coleção com 56%, em segundo vem Atendimento ao usuário, Equipamentos e Horário de funcionamento, ambos com 39%, e por fim Ambiente interno com 28%. Os serviços considerados Ruins são: Equipamentos com 28%, Ambiente interno com 22% e Horário de funcionamento com 11%. Para os serviços considerados como Muito Bons temos: Atendimento ao usuário com 28% da opinião dos pesquisados e Qualidade da coleção, Equipamentos, Ambiente interno e Horário de funcionamento com 22% cada. Quando o critério empregado foi o Ótimo tivemos os seguintes serviços: Atendimento ao usuário com 33% das respostas, Ambiente interno e Horário de funcionamento ambos com 28%, Qualidade da coleção avaliada com 22% e Equipamento com 11% das opiniões.

Segundo a avaliação dos usuários são vários os pontos positivos quanto aos serviços prestados pela biblioteca, exemplos básicos e que foram os mais bem vistos são: Qualidade da coleção, Atendimento ao usuário e Horário de funcionamento.

### 5.3 As necessidades e as barreiras de informação percebidas pelos usuários

Tendo em vista que o nosso trabalho tem como objetivo principal saber qual o uso e as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca abordada é que elaboramos três questões específicas: a primeira tem como pretensão saber se a

biblioteca da FESVIP supre as necessidades informacionais dos usuários; a segunda quais as principais dificuldades (barreiras informacionais) encontradas quando se busca uma informação na biblioteca e a terceira trata sobre o que poderia ser feito para que as tais barreiras informacionais deixassem de existir, isso do ponto de vista do usuário que será detalhada a seguir.

Tabela 10 - A biblioteca da FESVIP supre suas necessidades informacionais?

<b>SUPRE</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Sim	16	89
Não	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa

De acordo com 89% dos usuários a biblioteca supre sim suas necessidades informacionais, apenas 11% discordaram da opinião da maioria e segundo eles a necessidade informacional não é suprida por causa da pouca quantidade de material bibliográfico disponível na biblioteca, o que para eles dificulta sua busca pela informação desejada. Esta necessidade esta caracterizada em função das demandas que de acordo com Le Coadic (1996) apud Kronka e Pires (2004), são desejos por produtos específicos que são respaldados pela habilidade e disposição de comprá-los; pode ser: negativa, inexistente, latente, declinante, irregular, plena, excessiva ou indesejada, demanda é o que o individuo expressa e pede, indicando um uso em potencial. No caso dos 11% é uma demanda negativa haja vista que eles enfatizaram a baixa quantidade de material bibliográfico existente.

Tabela 11 - Barreiras informacionais percebidas pelos usuários na biblioteca

<b>BARREIRAS</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>	<b>%</b>
Falta de um laboratório de informática	6	33
Quantidade de material bibliográfico	4	22
Poluição sonora	3	17
Demora no atendimento	2	11
Horário de funcionamento	1	6
Não responderam	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2013

Segundo 33% das repostas a maior barreira encontrada é a falta de um Laboratório de Informática, que para eles é de extrema importância na realização de suas pesquisas, pois quando não encontram o que buscam nos livros recorrem às tecnologias, ou seja, a internet. Para esses usuários a criação de um laboratório de informática acabaria com essa barreira. O laboratório existe, o que está acontecendo é a troca dos equipamentos, no caso dos computadores e como este encontra-se dentro da biblioteca o seu espaço está sendo ampliado para adequar-se a biblioteca e atender a demanda dos alunos.

Para 4 usuários, ou seja, 22% a principal dificuldade encontrada é a quantidade de material bibliográfico que para eles além de não suprir as suas necessidades acaba atrasando o andamento das pesquisas. Esta pode ser considerada uma barreira financeira, caracterizada por Araújo (1998) apud Melo (2010) como barreiras que envolvem despesas e custos financeiros na obtenção da informação. Desses quatro usuários 1 (um) listou que além de pouco material bibliográfico (livro) também existem poucos periódicos, 2 ressaltaram que aliado a pouca quantidade de exemplares bibliográficos está o fato de eles não poderem levar os livros para casa (ambos são alunos do curso técnico). Atentando a esta questão pode-se notar a existência de uma barreira intraorganizacional caracterizada como referente ao cargo de hierarquia dentro das organizações que, através de normas internas, por exemplo, dificulta a obtenção da informação pelo usuário (ARAÚJO, 1998 apud MELO, 2010). Uma forma de acabar com essas barreiras

segundo os usuários seria aumentar a quantidade de livros e/ou diminuir o valor da xerox (existe uma máquina de xerox que fica dentro da biblioteca), assim eles poderiam tirar cópia do assunto e disponibilizar o livro para um outro usuário.

Para 17% dos pesquisados a maior barreira encontrada é a poluição sonora, haja vista que a biblioteca como citado anteriormente também é responsável por uma máquina de xerox que encontra-se dentro do espaço destinado ao atendimento direto ao usuário. Em alguns momentos devido a demanda de cópias ser muito grande chega até a formar fila no balcão de atendimento, isso acaba aglomerando pessoas e a conversação acaba sendo inevitável e segundo eles algumas vezes até insuportável. Esta pode ser vista segundo Araújo (1998) apud (2010), como uma barreira ideológica pelo fato de os usuários da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula serem bem diversificados, ou seja, grupos sociais que possuem ideologias diferentes, mas que convivem na mesma sociedade. Outro ponto relacionado à poluição sonora observada pelos usuários é o número de sala de estudo individual que são poucas. A solução vista por eles seria o aumento no número das salas de estudo e de preferência que elas tivessem portas e também maior rigor por parte dos funcionários com relação ao comportamento dentro da biblioteca.

De acordo com 11% dos entrevistados a maior barreira existente é a demora no atendimento que segundo eles devido a quantidade de pessoas principalmente para fazer cópia de material é muito grande, o que acaba fazendo com que gere essa demora, uma forma de acabar com essa demora seria aumentar a quantidade de funcionários para agilizar o atendimento.

Apenas 1 dos entrevistados, o que corresponde a 6% considera o horário de funcionamento da biblioteca como uma barreira informacional, o que segundo ele seria resolvido se o atendimento se estendesse até o final da aula.

Dos 18 entrevistados somente 2, equivalente a 11% não responderam sobre o que consideravam barreiras informacionais ao utilizarem a biblioteca.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo objetivou conhecer as necessidades e usos da informação dos usuários da biblioteca da FESVIP. Com essa finalidade e através do método utilizado foi possível conhecer um pouco mais sobre esses usuários e principalmente avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela unidade de informação em questão.

Podemos observar através da pesquisa que a maioria dos usuários da biblioteca da FESVIP são do sexo feminino, com idade que varia entre 25 e 30 anos.

No que diz respeito aos serviços oferecidos pela biblioteca foi concluído que a maioria dos usuários os classificam como de boa qualidade, porém existem algumas divergências principalmente com relação a quantidade de material bibliográfico existente nesta unidade informacional. Essa observação foi feita principalmente pelos usuários do curso Técnico em Enfermagem, segundo eles é a maior barreira encontrada, e aliada a pouca quantidade de exemplares está o fato de os mesmos não poderem realizar o empréstimo domiciliar, assim como fazem os alunos da graduação. Mesmo havendo essa afirmação referente ao acervo bibliográfico a qualidade da coleção foi avaliada entre Boa e Muito Boa pelos usuários no geral, e o livro em seu formato original ainda é mais utilizado como principal fonte de pesquisa.

Mesmo diante da avaliação positiva dos usuários para a maioria dos serviços oferecidos pela biblioteca da FESVIP é notável a falta de conhecimento de alguns desses usuários com relação aos serviços oferecidos pela unidade, um exemplo básico é a vasta quantidade de periódicos existentes no setor onde a grande maioria desconhece a sua existência e por isso não fazem uso desse material.

Este trabalho foi importante para que se conheça a visão dos usuários quanto aos serviços ofertados pela biblioteca e para que haja uma comunicação maior entre usuário e biblioteca, e através dessa comunicação a instituição possa melhorar os serviços existentes e talvez até oferecer novos serviços e novas formas de divulgação dos já existentes.

Diante dos resultados expostos é possível ver que a biblioteca precisa mudar alguns aspectos e assim oferecer cada vez mais excelência nos seus serviços. Através da minha experiência como integrante do quadro funcional desta instituição durante algum tempo e principalmente como profissional bibliotecária deixo algumas

sugestões de aprimoramento e otimização nos serviços prestados pela biblioteca. A principal delas é a disponibilização do empréstimo domiciliar aos alunos do curso técnico, para que eles assim como os alunos da graduação tenham acesso a informação como um todo e não apenas por partes e principalmente para que não considerem-se inferiores aos demais. Segundo, é necessário que haja uma campanha de sensibilização por parte dos usuários e principalmente dos profissionais quanto ao comportamento na biblioteca, principalmente com relação ao silêncio. Por último e não menos importante é essencial que se faça a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca, pois vários usuários ainda desconhecem alguns desses serviços.

## REFERÊNCIAS

A BIBLIOTECA. [200?]. Disponível em:

<[http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/e/e1/Microsoft\\_Word\\_-\\_Biblioteca.pdf](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/e/e1/Microsoft_Word_-_Biblioteca.pdf)>. Acesso em: 15/02/13

CÉ, Graziella; PEDRAZZI, Fernanda. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**. Paraná, v. 25, n.2, p.75-89, jul./dez., 2011. Disponível em: <[www.seer.furg.br/biblos/article/download/2277/1501](http://www.seer.furg.br/biblos/article/download/2277/1501)>. Acesso em: 02/02/13

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimentos e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (In)formação profissional em arquivologia sob perspectiva discente. IV Seminário em Ciência da Informação - SECIN. 2011. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/secin/ocs/index.php/secin2011/secin2011/paper/viewFile/76/34>>. Acesso em: 08/10/12

CUNHA, Neubler Nilo Ribeiro da; NEVES, Barbara Coelho. Métodos de Avaliação em Serviços de Biblioteca Especializada. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 24, 2011, Maceió/Alagoas, 2011.

FIGEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.** Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez., 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1496/1114>>. Acesso em: 14/12/12

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O processo de transferência da informação. **Ci. Inf.** Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 119- 138, 1979. Disponível em: <[revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/1536/1153](http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/1536/1153)>. Acesso em: 14/12/12

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Escala, 2009.

GUINCHAT, Clairice; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e da documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. 540p.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão. O papel da biblioteca universitária brasileira na formação acadêmica do ensino superior: um estudo da biblioteca da Faculdade UNIRON. **Revista Inter.Texto**. Porto Velho/RO. Disponível em:

<<http://www.revistaintertexto.com.br/adm/arquivos/O%20papel%20da%20biblioteca%20universit%C3%A1ria%20brasileira.pdf>>. Acesso em: 23/08/12

MELO, Wolgran Ramon Costa de Souza. Os **usuários da biblioteca José Augusto Dantas – UNIUOL**: usos e necessidades informacionais. 2010. 53f. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

NASCIMENTO, Maria de Jesus, WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade: estudos**. v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/NASCIMENTO%20e%20WESCHENFELDE%20Necessidade%20de%20inf>>. Acesso em: 05/01/13

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/486/329>>. Acesso em: 22/11/12

NEVES, Dulce Amélia. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. **Ci. Inf.** Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca universitária**: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro. 2004. 123f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas/SP, 2004. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=192](http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192)>. Acesso em: 15/05/2012.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de mecânica de precisão – LMP/UFSC. **R.ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Santa Catarina, v. 5, n. 5, p. 104-119, 2000.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. Projeto de pesquisa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2009.

SENA, Alexandre. **Fontes de informação utilizadas pelos discentes do mestrado do instituto de educação matemática e científica da UFPA (IEMCI/UFPA)**. 2011. 87f. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) - Universidade Federal do Pará. Belém, 2011.

VOLPATO, Sílvia Maria Berté; BORENSTEIN, Carlos Raul. A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC. **Revista de Ciências da Administração**. Santa Catarina, ano 2, n. 4, p. 87-97, set., 2000. Disponível em:

<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/8055/7438>>. Acesso em: 12/10/12

# APÊNDICE

## QUESTIONÁRIO

Caro usuário

Sou concluinte do curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB e sob a orientação do Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves estou desenvolvendo uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso - TCC, que tem como tema Usos e necessidades de informação dos usuários da biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula - FESVIP.

Ao concordar em colaborar com a pesquisa não é necessário que se identifique e suas informações permanecerão em sigilo.

### 1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO USUÁRIO

#### 1.1 Sexo:

Masculino ( )

Feminino ( )

#### 1.2 Idade:

Até 25 anos ( )

De 25 à 30 anos ( )

Acima de 35 anos ( )

#### 1.3 Você Trabalha?

Sim ( )

Em que? \_\_\_\_\_

Não ( )

#### 1.7 Qual o seu curso?

Técnico ( )

Superior ( )

### 2 NECESSIDADES, USO E BARREIRAS INFORMACIONAIS PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS

#### 2.1 Com que frequência faz uso dos serviços ofertados pela biblioteca?

a) Diariamente ( )

b) Semanalmente ( )

c) Mais de uma vez por semana ( )

d) Quinzenalmente ( )

e) Mensalmente ( )

f) Outro ( )

## **2.2 Quais dos serviços ofertados pela biblioteca você utiliza?**

a) Orientação ao usuário ( )

b) Empréstimo de material ( )

c) Cópia de material de interesse acadêmico ou pessoal ( )

d) Espaço para leitura e estudo em grupo e individual ( )

e) Pesquisa bibliográfica em artigos de periódicos ( )

f) Laboratório de Informática ( )

g) Outro, qual? \_\_\_\_\_

## **2.3 Quais os materiais da biblioteca, abaixo mencionados, você mais utiliza para obter a informação?**

a) Livros ( )

b) Dicionários, Enciclopédias, Atlas ( )

c) Monografias, Dissertações e Teses ( )

d) Revistas e Jornais ( )

e) CDs-ROMs, DVDs ( )

f) Laboratório de Informática ( )

## **2.4 Ao utilizar a biblioteca pela ultima vez, conseguiu a informação desejada?**

a) Sim ( )

b) Não ( )

### **Se a resposta anterior foi NÃO, escolha entre uma das alternativas abaixo:**

a) Não conseguiu localizá-la ( )

b) O material existe, mas estava emprestado ( )

c) A biblioteca não possuía a informação desejada ( )

## **2.5 Qual a sua avaliação quanto a (ao):**

a) Qualidade da coleção

Bom ( )

Ruim ( )

Muito bom ( )

Ótimo ( )

b) Atendimento ao usuário

Bom ( ) Ruim ( ) Muito bom ( ) Ótimo ( )

c) Cópia de material

Bom ( ) Ruim ( ) Muito bom ( ) Ótimo ( )

d) Equipamentos

Bom ( ) Ruim ( ) Muito bom ( ) Ótimo ( )

e) Ambiente interno

Bom ( ) Ruim ( ) Muito bom ( ) Ótimo ( )

f) Horário de funcionamento

Bom ( ) Ruim ( ) Muito bom ( ) Ótimo ( )

**2.6 A biblioteca da FESVIP supre as suas necessidades informacionais?**

Sim ( )

Não ( )

**Se a resposta anterior foi NÃO, resalte os motivos.**

---

---

---

---

**2.7 Quais as principais dificuldades (barreiras informacionais) você encontra quando busca uma informação na biblioteca?**

---

---

---

---

**2.8 A seu ver o que poderia ser feito para que tais barreiras deixassem de existir?**

---

---

---

---

Obrigada!!