



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

ÂNGELO AUGUSTO COELHO PEREIRA

**SERVIÇOS INFORMACIONAIS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA
ANÁLISE A PARTIR DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO CCSA/UFPB**

**JOÃO PESSOA
2017**

ÂNGELO AUGUSTO COELHO PEREIRA

**SERVIÇOS INFORMACIONAIS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA
ANÁLISE A PARTIR DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO CCSA/UFPB**

**Monografia apresentada ao curso de
Biblioteconomia e Documentação do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
da Universidade Federal da Paraíba
como exigência ao título de bacharel.**

Orientação: Profa. Ma. Fernanda Mirelle de Almeida Silva

**JOÃO PESSOA
2017**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P436s Pereira, Ângelo Augusto Coelho .

Serviços informacionais nas bibliotecas universitárias: uma análise a partir dos usuários da biblioteca do CCSA/UFPB / Ângelo Augusto Coelho Pereira. – João Pessoa, 2018.
56f.: il.

Orientador(a): Profª Msc. Fernanda Mirelle de Almeida Silva.
Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Serviços informacionais. 2. Tecnologia da informação. 3. Bibliotecas universitárias. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:02(043.2)

ÂNGELO AUGUSTO COELHO PEREIRA

SERVIÇOS INFORMACIONAIS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA
ANÁLISE A PARTIR DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO CCSA/UFPB

Monografia apresentada ao curso
de Biblioteconomia e
Documentação do Centro de
Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal da Paraíba
como exigência ao título de
bacharel.

Defendida em: 34 de junho de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Fernanda Mirelle de Almeida Silva
Profa. Ma. Fernanda Mirelle de Almeida Silva – DCI/UFPB
Orientadora

Profa. Dra. Edna Gomes Pinheiro – DCI/UFPB
Membro da Banca Examinadora

Rosa Zuleide Lima da Silva
Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima da Silva – DCI/UFPB
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por dá força e conhecimento para seguir meu caminho, onde diversas vezes pensei em desistir, porém, graças a ele, tive perseverança para continuar.

À minha mãe, Maria de Fátima, que desde o início me incentivando e mostrando o melhor caminho a seguir e chegar a ser a pessoa que sou hoje.

Aos meus amigos Allysson Barbosa, Wellyson Magno, Cibelle Ciene, Virgínia Santiago, Fagner Peres e Richarly Melo que sempre tiveram paciência comigo me acompanharam nas fases mais complicadas de todo esse processo, sempre vindo com palavras de carinho e me ajudando a manter a calma para tudo sair como planejado.

À profa Fernanda Mirelle pela paciência e atenção durante o tempo em que trabalhamos, compartilhando seus conhecimentos para que este trabalho seja concluído.

Ao grupo "The Five" (Valdete Soares, Isabella Caldas, Natalino Macena, Meirilani e eu), pelo apoio desde o início da graduação, onde cada vitória ou deslize estamos sempre juntos.

E, finalmente, à Biblioteca Setorial do CCSA - UFPB pela colaboração em todo o processo de desenvolvimento da pesquisa.

Muito Obrigado!

À minha mãe, Maria de Fátima, aos meus irmãos e amigos que sempre me deram força para continuar trilhando meu caminho.

RESUMO

As bibliotecas universitárias se inserem cada vez mais em um contexto tecnológico, que agiliza sua atuação e serviços, buscando melhorias no atendimento a sua comunidade, além de exigir que o profissional da informação se adeque nesses novos contextos. Com essas mudanças, há uma grande demanda e exigência vindas dos usuários que estão em sintonia com as tecnologias e buscam espaços cada vez mais dinâmicos para uso. Esta pesquisa, de forma geral, busca analisar o uso dos Serviços Informacionais disponibilizados pela Biblioteca Setorial Berilo Borba, sob o olhar dos usuários. De forma específica, os objetivos estão, assim, elaborados: a) Mapear os serviços informacionais das bibliotecas universitárias disponibilizados pela literatura da área; b) Conhecer os serviços informacionais disponibilizados na Biblioteca do CCSA; c) Avaliar a satisfação dos usuários que utilizam os serviços da Biblioteca do CCSA; d) Identificar as opiniões dos usuários sobre os serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca do CCSA. A metodologia adotada classifica-se como Pesquisa Aplicada (pela sua natureza), Pesquisa Quantitativa e Pesquisa Qualitativa (abordagem do problema), Pesquisa Exploratória e Descritiva (pelos objetivos propostos) e Pesquisa Bibliográfica e Levantamento (pelos procedimentos técnicos adotados). Com a pesquisa realizada, considera-se que além de mapear os serviços informacionais das bibliotecas universitárias, conhecer os serviços disponibilizados pela Biblioteca Setorial do CCSA/UFPB, foi possível identificar seus usuários, sendo eles: do sexo masculino, com faixa etária de 15 a 24 anos, discentes da graduação e vinculados ao CCSA/UFPB, e assim sabendo que seus usuários utilizam serviços e produtos ofertados possuindo grande satisfação.

Palavras-chave: Serviços informacionais. Tecnologia da informação. Biblioteca universitárias.

ABSTRACT

The university libraries are increasingly inserted in a technological context, which streamlines their performance and services, seeking improvements in the service to their community, and require the information professional to adapt to these new contexts. With these changes, there is a great demand and demand coming from the users who are in tune with the technologies and look for increasingly dynamic spaces to use. This research, in general, seeks to analyze the use of the Information Services provided by the Berilo Borba Sectoral Library, under the eyes of users. Specifically, the objectives are thus elaborated: a) Map the information services of the university libraries available in the literature of the area; B) To know the information services available in the CCSA Library; C) Evaluate the satisfaction of users who use the services of the CCSA Library; D) Identify users' opinions about the information services offered by the CCSA Library. The methodology adopted is classified as Applied Research (by its nature), Quantitative Research and Qualitative Research (problem approach), Exploratory and Descriptive Research (by the proposed objectives) and Bibliographic Research and Survey (by the technical procedures adopted). With the research carried out, it is considered that besides mapping the information services of the university libraries, to know the services made available by the Sectoral Library of the CCSA / UFPB, it was possible to identify its users, being: male, aged 15 to 24 years, graduate students and are linked to CCSA / UFPB, and thus knowing that their users use services and products offered with great satisfaction.

Keywords: Information services. Information Technology. University libraries.

Lista de Graficos

Grafico 1	Sexo dos usuários	32
Grafico 2	Faixa etária dos usuários	33
Grafico 3	Categoria de usuário	33
Grafico 4	Categoria de discente	34
Grafico 5	Vínculo do usuário com a UFPB	34
Grafico 6	Frequencia de uso ao espaço físico	35
Grafico 7	Serviços informacionais utilizados	36
Grafico 8	Local de estudo adequado	36
Grafico 9	Local de estudo iluminado	37
Grafico 10	Local de estudo silencioso	37
Grafico 11	Horario de funcionamento	38
Grafico 12	Consulta ao acervo confiável	39
Grafico 13	Terminais de consulta	39
Grafico 14	Facilidade na localização de itens no acervo	40
Grafico 15	Acervo adequado/relevante	40
Grafico 16	Acervo atualizado	41
Grafico 17	Emprestimo quantidade de itens	42
Grafico 18	Tempo de empréstimo	42
Grafico 19	Emprestimo renovação	43
Grafico 20	Informações confiáveis	44
Grafico 21	Disposição dos funcionários	45
Grafico 22	Funcionarios com conhecimento	46
Grafico 23	Participação em treinamentos	46
Grafico 24	Quais treinamentos participou	47
Grafico 25	Meios de divulgação dos serviços	48
Grafico 26	Serviços divulgados satisfatoriamente	49
Grafico 27	Satisfação com os serviços da biblioteca	43

Lista de Quadros

Quadro 1	Serviços de informação eletrônica	18
Quadro 2	Ferramentas da Web aplicadas às bibliotecas	19

Lista de Siglas e Abreviaturas

BC	Biblioteca Central
BDTD	Biblioteca Digital de Tese e Dissertações
CAPES	Centro de Aperfeiçoamento de Nível Superior
CCSA	Centro de Ciências Sociais e Aplicadas
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1	BIBLIOTECAS E SUAS MÚLTIPLAS FACES NO CONTEXTO INFORMACIONAL-TECNOLÓGICO	11
2.2	O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO INFORMACIONAL-TECNOLÓGICO	13
2.3	SERVIÇOS INFORMACIONAIS OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS	15
3	CAMPO DE PESQUISA: BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA/UFPB	22
4	TRÂMITES METODOLÓGICOS	24
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	24
4.2	SUJEITOS DA PESQUISA	25
4.3	INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS	25
4.4	COLETA DOS DADOS	25
4.5	TRATAMENTO DOS DADOS	26
5	BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA/UFPB ATRAVÉS DOS SEUS USUÁRIOS	27
5.1	PERFIL DO USUÁRIO	27
5.2	SERVIÇOS INFORMACIONAIS OFERECIDOS	30
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS	47
	APÊNDICES	49

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de comunicação e informação estão cada vez mais inseridas no nosso cotidiano, nas nossas relações e nas nossas atuações, de forma geral. Surge uma necessidade ímpar de atualização, pois a evolução tecnológica é constante em todos os setores e áreas.

As bibliotecas universitárias se inserem cada vez mais nesse contexto e agiliza sua atuação e serviços, buscando melhorias no atendimento a sua comunidade, além de exigir que o profissional da informação se adeque nesses novos contextos. Com essas mudanças, há uma grande demanda e exigência vindas dos usuários que estão em sintonia com as tecnologias e buscam espaços cada vez mais dinâmicos para uso.

Assim, as bibliotecas universitárias não vêm mais se restringindo a livros e periódicos impressos, oferecem serviços e produtos que vão além disso, como bases de dados, catálogos online, portais de periódicos e as bibliotecas digitais que apresentam as teses e dissertações. Nesse panorama, é de fundamental importância a qualidade nos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca aos seus usuários, para assim atender bem as suas necessidades e expectativas. A biblioteca deve garantir a satisfação de seus usuários com a qualidade e agilidade.

Durante minha graduação, inserido no espaço da Biblioteca Setorial do CCSA, **enquanto usuário**, senti uma deficiência em relação a comunicação entre seus funcionários e usuários, que buscam a informação para satisfazer suas necessidades informacionais. Assim, **enquanto concluinte do curso de biblioteconomia**, busquei uma pesquisa que pudesse ouvir o usuário e conhecer qual sua percepção da biblioteca através dos serviços que esta oferece.

Esta pesquisa apresenta-se motivada pela seguinte pergunta norteadora: Quais os produtos e serviços informacionais disponibilizados pela Biblioteca Berilo Borba, a Biblioteca Setorial, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba são identificados e utilizados pelos seus usuários?

Desta forma, esta pesquisa, de forma geral, **busca analisar o uso dos Serviços Informacionais disponibilizados pela Biblioteca Setorial Berilo Borba, sob o olhar dos usuários**. De forma específica, os objetivos estão, assim, elaborados: a) Mapear os serviços informacionais das bibliotecas universitárias

disponibilizados pela literatura da área; b) Conhecer os serviços informacionais disponibilizados na Biblioteca do CCSA; c) Avaliar a satisfação dos usuários que utilizam os serviços da Biblioteca do CCSA; d) Identificar as opiniões dos usuários sobre os serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca do CCSA.

Este trabalho encontra-se organizado da seguinte maneira:

- a) **Introdução**, com justificativa, pergunta norteadora da pesquisa, objetivos e estruturação do trabalho;
- b) **Referencial Teórico**, dividido em três tópicos, as múltiplas faces da biblioteca dentro do contexto informacional-tecnológico, o profissional da informação inserido também nesse contexto e um mapeamento dos serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas universitárias;
- c) **Campo da pesquisa**, onde são apresentadas informações sobre a Biblioteca do CCSA Berilo Borba;
- d) **Metodologia**, que estão dispostos os trâmites metodológicos adotados, mostrando a caracterização e sujeitos da pesquisa, instrumentos de coleta de dados e tratamento dos dados.
- e) **Análise dos dados**, são expostos os dados obtidos com as coletas de dados e sua análise de acordo com os objetivos propostos neste trabalho;
- f) **Considerações finais**, espaço para as conclusões diante dos resultados alcançados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O referencial teórico deste trabalho busca contextualizar as transformações vivenciadas pelas bibliotecas universitárias, os serviços informacionais e o profissional da informação causado pela constante evolução das tecnologias no panorama informacional-tecnológico.

2.1 BIBLIOTECAS E SUAS MÚLTIPLAS FACES NO CONTEXTO INFORMACIONAL-TECNOLÓGICO

De acordo com Silva (2014), os recursos tecnológicos vêm fazendo parte do cotidiano das pessoas influenciando direta ou indiretamente o trabalho de profissionais nas mais diversas áreas. Com essa exponencial “explosão” tecnológica, é vital que os profissionais possuam um entendimento maior sobre o assunto para uma atuação mais segura e possibilitar um atendimento mais qualificado a sociedade que, inserida nesse contexto, se apresenta mais exigente quanto a produtos e serviços que utiliza.

Nesse contexto dinâmico e desafiador, as bibliotecas encontram espaço para uma atuação mais efetiva e ampla em ambientes virtuais, oferecendo serviços e atendimento mais eficiente aos seus usuários. De acordo com Lucena e Siebra (2013), o papiro e o papel passaram a ter formas digitais que podem ser organizados em diversas bases de dados sendo acessadas via internet, transformando o espaço ao disponibilizar coleções tanto em formatos físicos, quanto virtuais.

Lancaster (1994) ressalta que as inovações tecnológicas e outras mudanças que vem ocorrendo, poderiam ser vistas como uma ameaça à biblioteca ou como oportunidade para valorizar a biblioteconomia na sociedade.

Dessa forma, identificando esse contexto como oportunidade, é necessário romper os paradigmas impostos, buscando uma atuação além da biblioteca física, tradicional, e almejar um desenvolvimento profissional favorável, utilizando as novas ferramentas de trabalho promovidas pelo progresso tecnológico (SILVA, 2014, p. 3).

Assim, Silva (2014) coloca que as tecnologias possibilitaram maior ampliação dos serviços informacionais, ao possibilitar que a informação esteja disponível a qualquer usuário conectado em tempo hábil. No entanto, sobre essa informatização e automação das bibliotecas, Rodrigues e Prudêncio (2009, p. 4) enfatizam que:

[...] não pode acontecer sem fundamento e de modo desordenado. Informatizar bibliotecas é um processo cada vez mais complicado pelas características dos serviços e a variedade das informações a serem tratadas e dispostas para acesso e uso. Requer planejamento cuidadoso e sistemático. O processo de automação começa a partir de quando há o entendimento de que existem problemas e que a informática pode ser a solução. Deve-se então realizar um diagnóstico sistematizado da situação enfrentada pela biblioteca. Avaliar a realidade é fundamental por permitir estabelecer, com garantia, ideias e ações a respeito de uma nova metodologia, ou a modernização de um recurso existente. Também é importante que, com a análise, se consiga distinguir os problemas que possam ser solucionados com a informatização, daqueles que pode ser resolvido com um novo arranjo do trabalho exercido pela equipe.

Os autores, Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), declaram que a web representa uma mudança de padrões nos serviços bibliotecários, quando os profissionais da informação eram acostumados a trabalhar em ambientes delimitados e usuários identificáveis. Com as potencialidades desse novo ambiente, os usuários têm acesso aos diversos produtos e serviços informacionais, independentemente de sua localização, de forma ampla e global.

Bueno e Messias (2013) afirmam que, diante desse contexto tecnológico, é fundamental mais agilidade e precisão para atender a grande demanda informacional, onde processos manuais são substituídos por sistemas e assim aprimorando técnicas que, na maioria das vezes, não são adquiridas dentro da universidade.

[...] As redes telemáticas, e em especial a internet têm sido decisivas para a prestação dos serviços essenciais nas unidades de informação. Os catálogos manuais migraram para o meio eletrônico, os softwares que gerenciam o acervo mantêm comunicação direta e integrada com uma infinidade de outros sistemas, os acervos transcendem os limites físicos da biblioteca e atualmente ocupam o ciberespaço, os usuários não se restringem ao acesso local, mas, sobretudo, a acessos remotos (BUENO, MESSIAS, 2013, p. 2).

Silva (2010) enfatiza que a biblioteca deve certificar se suas funções básicas e necessárias estão inteiramente cumpridas, para então determinar requisitos e solicitar operações desejáveis.

[...] qualquer iniciativa de informatização de uma biblioteca, ou centro de documentação se deve, primeiramente, identificar a cultura, missão, objetivos e programas de trabalho da organização; as características essenciais da biblioteca com relação à sua abrangência temática, serviços e produtos oferecidos; os interesses e necessidades de informação dos usuários a plataforma tecnológica existente na instituição [...], bem como sua capacidade de atualização e ampliação, além dos recursos humanos disponíveis (CÔRTE et al 1999, p. 242).

Segundo Rodrigues e Prudêncio (2009), com as TIC's inseridas nas unidades de informação os profissionais da informação tiveram novas formas de trabalho. Nesse parâmetro fica claro que informatizar bibliotecas não é só automatizar suas atividades, e sim com a ajuda das tecnologias, a disponibilização do acesso à informação.

2.2 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO INFORMACIONAL-TECNOLÓGICO

O panorama tecnológico-informacional exige que o profissional da informação acompanhe, de forma dinâmica e inovadora, as mudanças ocorridas para atender as demandas de uma sociedade mais exigente e criteriosa.

O mercado exige hoje especialistas em trabalhar a informação de maneira criativa, dentro das empresas, esses são considerados os novos agentes do conhecimento. Dentre esses profissionais do conhecimento cujo perfis de atuação dependem do uso e interpretação da informação encontram-se os bibliotecários ou agentes intermediários (REZENDE, 2002 apud SILVA, 2014, p. 9).

Para atuar satisfatoriamente diante dessas demandas requeridas, são exigidas inúmeras características e habilidades do profissional da informação. Souto

(2006) identifica algumas características:

- a) ser inovador, criativo, líder e saber comunicar-se; b) conhecer e integrar novos recursos para a recuperação da informação; c) gerenciar estoque de informação para uso futuro – Gestão da informação; d) identificar e potencializar os recursos informacionais – Criação, Análise e Uso, através de 6 processos diferenciados e integrados: identificação, aquisição, organização e armazenamento, desenvolvimento, distribuição, uso da informação; e) fomentar informação comentada e comunicada; f) utilizar tecnologias com foco nas organizações, no valor da rede (sobrevivência da organização) através de bibliotecas virtuais nos ramos de redes e processos; g) utilizar e implementar redes, consórcios, parcerias, terceirização da informação organizacional.

Esse novo perfil do profissional exige uma maior adaptação a mudanças e uma capacidade flexível de aprendizagem, e no ponto de vista digital ser amplamente alfabetizado tendo o domínio no manuseio de máquinas (SOUTO, 2008). Com as alterações no seu perfil uma concentração de competências foi criada, e oportunidades na educação científico-tecnológica são oferecidas a um número menor de trabalhadores, assim a demanda de profissionais qualificados e precariamente educados aumenta dando sequência a exclusão do mercado de trabalho. A atitude de mudar e tomar decisões tornou-se a competência mais exigida no trabalhador contemporâneo.

O mundo globalizado exige profissionais cada vez mais qualificados, com habilidades para tomar decisões e bem se relacionar. Os profissionais e as unidades de informação são levados, cada vez mais, a participar ativamente do fluxo internacional de informações. Esta participação se efetua através da prestação de serviços a usuários virtuais que podem estar localizados em qualquer lugar do planeta. Para tal, cada unidade deve ter seus produtos e serviços acessíveis de forma que esta informação possa circular livremente no ciberespaço. Este acesso crescente e massivo do número de usuários remotos exige que as unidades de informação mudem seu foco de ação (CUNHA, 2003, p. 42).

Silva (2014) aponta que o profissional bibliotecário deve manipular tecnologias, pois através delas, seus usuários podem-se nutrir o interesse pela leitura e adquirir conhecimento, desenvolver habilidades e posturas mais críticas através do saber. Uma atuação profissional responsável constitui um diferencial perante a sociedade, bem como a interação com outros profissionais e áreas, em

um bem-fazer social, colaborativo e integrado.

Como nossa profissão é uma profissão essencialmente social, uma profissão de mediação e de contato, de “fazer com o outro” de fazer para o outro, o bibliotecário só tem a ganhar com a colaboração com outros profissionais. Esta tendência de trabalho interdisciplinar é uma tendência mundial. Tudo indica, e esta é uma visão pessoal desta realidade, que esta maior visibilidade do bibliotecário tem levado os profissionais de outras áreas a uma maior curiosidade com relação ao nosso fazer. Somos profissionais que lidamos com o bem mais precioso do momento – a informação. Neste sentido, nosso papel como profissionais é fornecer a informação [...] (CUNHA, 2000, p. 43-44).

Guimarães (1997) salienta que, com a chegada da tecnologia o serviço de informação ultrapassa as barreiras físicas, onde antes ficariam restritas apenas a limites físicos da biblioteca. Para Souto (2006):

O novo perfil desse profissional deve, assim, combinar características das áreas de informática, comunicação social, administração, economia, linguística, bibliotecologia, documentação e ciência da informação, sem, contudo, deixar de se considerar uma formação humanística, pedagógica e social, voltada para uma filosofia educacional mais ampla, flexível, integrada e crítica

Lima e Oliveira (2010) ressaltam que o profissional bibliotecário disseminando informação em sua área de trabalho se torna indispensável através do seu destaque, caracterizando assim a unidade de informação como dinâmica e em crescimento.

2.3 SERVIÇOS INFORMACIONAIS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

As tecnologias estão sempre presentes na vida das pessoas e com isso a permanência e a evolução tende a crescer, diminuindo as despesas em espaço físico e agregando valor em suas atividades desenvolvidas.

Segundo Silva (2010, p. 35):

O conceito de “serviço” refere-se a um desempenho, uma ação de

uma pessoa ou empresa a outros, com o objetivo de prestar um auxílio, suprir com uma demanda ou necessidade identificada, um esforço humano que se volta para outra pessoa, desenvolvido para outros.

Silva (2010) ainda ressalta que os serviços são ofertados pelo mercado, referindo-se ao uso, fornecimento, aplicabilidade e relação com pessoas.

Kotler e Keller (2006) destacam algumas principais características de serviços:

- a) **Intangibilidade:** os serviços não têm contato físico, apenas os seus resultados são apresentados;
- b) **Inseparabilidade:** são produzidos e consumidos simultaneamente, impossibilitando a separação ou proteção do indivíduo que o produz e consome;
- c) **Variabilidade:** serviços variáveis que dependem de quando, onde e quem foram produzidos;
- d) **Perecibilidade:** serviços não estocáveis, estando disponível apenas por algumas horas ou dependendo da carência do cliente podem ser acionados novamente.

Silva e Araújo (2003) apresentam os serviços básicos prestados aos usuários:

- a) **Orientação quando aos serviços prestados pela biblioteca e como utilizá-los,** serviço prestado constantemente dando uma ênfase maior aos novos usuários, podendo ser de forma individual ou por solicitação de professores para determinadas turmas;
- b) **Consulta ao acervo no recinto da biblioteca,** o usuário pesquisa as obras no acervo dentro do ambiente físico da biblioteca e dependendo da atual situação da obra pode ser concedido o empréstimo domiciliar ou apenas para consulta na biblioteca;
- c) **Empréstimo domiciliar,** onde o usuário pode levar determinadas em determinadas quantidades para casa;
- d) **Empréstimos entre bibliotecas,** consiste na troca de materiais entre bibliotecas que não possuem algumas publicações em seu acervo, e

assim encaminhando o usuário para o empréstimo especial ou por um determinado tempo

- e) **Acesso as bases de dados da biblioteca**, em uma pesquisa sistemática por catálogo de fichas e CD-ROM, existe também a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e o Repositório Institucional;
- f) **Acesso as bases de dados em rede**, estão disponíveis abertamente na internet, as bases BD TD e Repositórios Institucionais disponibilizam todas as produções científicas das universidades brasileiras ou por meio da CAPES podendo ser acessadas nos terminais de consultas encontrados nas bibliotecas;
- g) **Levantamento bibliográfico**, o bibliotecário realiza a busca por determinados documentos em uma área específica providenciado por demanda informacional ou por interesse do usuário;
- h) **Serviço de referência**, compreende-se em otimizar o atendimento ao usuário durante a sua pesquisa no acervo, fornecendo respostas e indicando fontes de informações disponíveis e confiáveis;
- i) **Facilitar ou fornecer a cópia de documentos, respeitando a Leis dos direitos autorais (Lei nº 9610/98)**, este serviço faz com que a biblioteca forneça o material não pertencente ao seu acervo através da comutação bibliográfica e assim respeitando os direitos dos autorais.

Alguns serviços típicos são encontrados em sites de bibliotecas (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006; SOARES, 2009; SILVA, 2010):

- a) **Pergunta resposta**: serviço onde os usuários podem questionar sobre os serviços da biblioteca através de e-mail ou formulário, e assim o usuário obtém da resposta em seu e-mail pessoal;
- b) **Normalização de trabalhos**: serviço de orientação ao uso das estruturas e formatações em trabalhos acadêmicos seguindo normas adotadas pela sua instituição;
- c) **Fichas catalográficas**: profissionais bibliotecários elaboram fichas através dos dados disponibilizados pelo usuário via e-mail ou formulário;

- d) **Levantamento bibliográfico:** a biblioteca envia ao usuário uma pesquisa mais profunda e específica sobre determinado assunto;
- e) **Sumário corrente online:** divulga os sumários mais recentes dos periódicos;
- f) **Catálogo online:** serviço automatizado do acervo físico, este é o subproduto mais usado por bibliotecas e entre os sistemas de automação.

E como o público está cada vez mais exigente ao contexto tecnológico, as bibliotecas adotam serviços eletrônicos mais específicos para assim atender a demanda, proporcionando um atendimento diferenciado ao usuário.

Soares (2009) oferece um quadro onde os serviços eletrônicos utilizados pelas bibliotecas que assim proporcionam um atendimento diferenciado usando recursos tecnológicos:

Quadro 1 - Serviços de informação eletrônica

SERVÍCIOS	DESCRIÇÃO
Referência por Chat	Usado para o atendimento imediato às questões do usuário, podendo substituir a entrevista de referência tradicional que é realizada face a face, bem como recurso de voz e imagem, por meio de webcams e microfones, facilitam a interação entre o bibliotecário e usuário.
DSI eletrônico	Serviço de mala direta eletrônica para notificar as novas aquisições, eventos e comunicações em geral.
Blog	Os blogs institucionais de bibliotecas trazem informações gerais, sendo atualizados, diariamente, e com participação dos usuários.
Tutorial	Utilizado para dar treinamento aos usuários, maiores informações sobre o uso e funcionamento de um recurso e fonte, desenvolvido em softwares específicos, e permite a interação com o usuário.
FAQ	Apresenta respostas previamente elaboradas recorrentes, sem necessitar da mediação humana no momento da consulta.
Visita Virtual	Apresenta um tour pelas instalações e/ou recursos oferecidos pela biblioteca, por meio de áudio, vídeo e outros recursos.

E-mail Pergunte ao bibliotecário	Para respostas rápidas, por email, sobre duvidas em questões de referência, serviços prestados e funcionamento da biblioteca.
-------------------------------------	---

Fonte: Soares (2009, p. 37)

Segundo Silva (2010) com a utilização desses serviços eletrônicos e com as informações que agregam valor as demandas de informação, as bibliotecas atuam mais e potencializam sua imagem diante toda a comunidade que atende. A autora complementa que:

É necessário que as unidades de informação tenham ciência da possibilidade de atuação que as TIC's proporcionam constantemente, como dinamizar serviços já existentes, elaborar novos serviços ou utilizar recursos e ferramentas que estão sendo utilizadas em outros contextos, agilizando ainda mais o fluxo de informação e a comunicação com o usuário (SILVA, 2010, p. 46).

Algumas ferramentas que junto a internet, auxiliam os serviços informacionais, agregam uma dinâmica a mais no compartilhamento de informações, ajudando a manter um contato mais direto com o usuário, sendo listadas a seguir e mostrando a aplicação em bibliotecas (YAMASHITA; FAUSTO, 2009; SILVA, 2010).

Quadro 2 - Ferramentas da Web aplicadas às bibliotecas

Ferramentas	Descrição
Blog	Um site permite uma atualização rápida a partir da atualização dos artigos (posts), e permitem publicações de informações, ideias e notícias, possibilitando a interação livremente de comentários. Aplicação à biblioteca: São potenciais em complementos nos sites institucionais, possibilitando informes e um contato maior com o usuário.
Twitter	É uma rede social e servidor microblogging (blogs com textos curtos) permitindo aos usuários envio de atualizações pessoais contendo no máximo 140 caracteres, via SMS, mensageiro instantâneo, e-mail, site oficial ou programa especializado. Suas atualizações são exibidas no perfil do usuário em tempo real e também enviadas a outros usuários assinantes. Aplicação à biblioteca: Permite partilhar novidades da biblioteca, contato com o usuário, e atua como um serviço sincronizado de referência, com respostas imediatas aos usuários.

Agregadores de informação - RSS	<p>RSS (Really Simple Syndication-distribuição realmente simples), e é uma funcionalidade Web para distribuir informação online. Os Feeds RSS contêm apenas os cabeçalhos, descrições e links, sem incluir elementos de design, conferindo-lhe rapidez e eficácia ao apontar notícias ou alterações num site, permitindo também receber conteúdos em áudio e vídeo. Com programas específicos, é possível subscrever Feeds de várias páginas, automatizando a recepção de informação, sem precisar consultar os sites de origem.</p> <p>Aplicação à biblioteca: O RSS é uma forma de DSI (Disseminação Seletiva da Informação), além de tornar o site da biblioteca mais dinâmico, faz com que o usuário receba in time as atualizações da biblioteca ou de outras instituições subscritas por ele.</p>
Tagging (etiquetagem)/Folksonomia (Folk=pessoas + (ta)xonomia = classificação)	<p>Esta expressão criada por Thomas Vander Wal designa uma nova forma de indexação, através do uso de tags (etiquetas ou marcadores). Esta ferramenta permite ao usuário indexar, conforme seus conhecimentos para uma recuperação posterior todo o conteúdo do seu interesse.</p> <p>Aplicação à biblioteca: A Folksonomia estende o serviço de indexação ao usuário, classificando e facilitando a pesquisa posteriormente. Ao contrário de motores de busca a tal característica torna exploração do conteúdo mais aberta e profunda, refletindo a opinião do usuário (linguagem natural) e evolução do vocabulário.</p>
Redes Colaborativas: Wiki	<p>Wiki e WikiWiki identificam um tipo específico de coleção de documentos em hipertexto ou o software colaborativo usado para criá-lo, que permite a edição coletiva dos documentos, em um sistema que não demanda revisão antes de sua publicação. Apresentam características como criação, elaboração e indexação vinculadas à decisão dos participantes, em que as alterações efetuadas são visíveis para todos.</p> <p>Aplicação à biblioteca: Os wikis têm inúmeras utilidades nas bibliotecas, como por exemplo projetos, capacitação dos usuários, descrição da instituição ou o que os colaboradores decidirem.</p>
Catalogação social: LibraryThing	<p>A catalogação social é uma nova forma colaborativa de organizar o conhecimento, através do compartilhamento e interatividade entre as variadas fontes e recursos, melhorando e enriquecendo a descrição catalográfica através da cooperação na produção dos metadados ou de análise dos dados dos materiais a ser catalogados. O LibraryThing é um aplicativo web para catalogação compartilhada, permitindo a importação de registros online, através do protocolo Z39.50 e do formato MARC; além de também atuar como rede social, permitindo a interatividade em discussões sobre livros e outros tópicos, troca de livros, cadastro de eventos culturais, adição de críticas dos leitores, construção de listas sobre vários assuntos, entre outros.</p> <p>Aplicação à biblioteca: Ferramenta específica para serviços de bibliotecas, adquire eficiência na organização da informação e proporciona a participação em uma rede social focada apenas nos serviços de biblioteca.</p>

Podcast	<p>Podcasting é uma forma de publicação de arquivos de multimídia digital (áudio, vídeo, foto, slides, etc.) na Web, por um Feed RSS, que permite aos utilizadores acompanhar a sua atualização, com download automático de um Podcast, além de compartilhá-lo.</p> <p>Aplicação à biblioteca: Este tipo de ferramenta é muito usada nas bibliotecas desde sua divulgação até a capacitação de usuários por vídeos educativos.</p>
Redes Sociais	<p>Serviços que reúnem pessoas que compartilham suas vidas, perfis ou interesses em comum. Facebook é uma das redes mais popular da Web 2.0. Tendo em vista suas principais características: é gratuito e permite a criação de perfis com fotos, listas de interesses, troca de mensagens privadas ou públicas.</p> <p>Aplicação à biblioteca: As redes sociais aumentam a visibilidade da instituição na Web, permite a formação de comunidades com interesses à biblioteca, como grupos de leitura, de pesquisa, fóruns de discussão, etc. Integram ferramentas da Web2.0 e assim dinamizam serviços partilhando informação.</p>

Fonte: Yamashita e Fausto (2009)

E assim Silva (2010, p. 48) assegura que:

Essas ferramentas constituem não somente como recursos efetivos para as bibliotecas, mas também demonstram que as tecnologias vieram para somar com as bibliotecas tradicionais e não extinguí-las. Abre-se portanto, um leque de atuações que permite empreender, aprimorar e potencializar a atuação das bibliotecas no contexto tecnológico que vem se formando, cabendo ao profissional da informação (bibliotecário) a efetiva inserção dessas ferramentas às unidades de informação, de forma geral.

Sendo assim é de suma importância a valorização desses serviços prestados aos usuários da biblioteca para o seu bom funcionamento e assim disseminar cada vez mais as informações contidas em seu acervo. Tendo em vista que a tecnologia também vem ajudando a expandir esses serviços.

3 CAMPO DE PESQUISA: BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA/UFPB

Criada em 31 de agosto de 1993, a Biblioteca Setorial Berilo Borba atende a comunidade acadêmica dos cursos de graduação, pós-graduação e grupos de pesquisa do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Encontra-se localizada fisicamente no bloco B do CCSA e, administrativamente, está subordinada a Biblioteca Central, fazendo parte do sistema de bibliotecas da UFPB.

O acervo originou-se, inicialmente, a partir da reunião de bibliotecas existentes em vários departamentos do centro, e forma-se, atualmente, por doações, compra e empréstimo especial junto à BC.

O objetivo da biblioteca com sua comunidade acadêmica é contribuir com o desenvolvimento de ensino, pesquisa e extensão dos cursos de graduação, às exigências dos Projetos Pedagógicos dos referidos cursos, bem como à demanda informacional dos Programas de Pós-Graduação e Grupos de Pesquisa e Extensão do CCSA.

Atualmente, a comunidade acadêmica que a Biblioteca Setorial oferece seus produtos e serviços, forma-se por cursos de Graduação, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão do CCSA, discriminados a seguir:

- a) **Graduação:** Administração, Arquivologia, Biblioteconomia, Ciências Atuariais, Ciências Contábeis, Tecnologia em Gestão Pública, Economia e Relações Internacionais;
- b) **Pós-Graduação:** Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA): Mestrado e Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis (PPGCC): Mestrado e Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI): Mestrado e Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Economia (PPGE): Mestrado e Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública e Cooperação Internacional (PGPCI): Mestrado.
- c) **Pesquisa:** são divulgados 31 grupos de pesquisa ligados aos Programas de Pós-Graduação do CCSA
- d) **Extensão:** o site do CCSA informa que há 17 projetos de extensão vinculados ao CCSA.

Fotografia 1 – Biblioteca do CCSA/UFPB



Fonte: Slide de Apresentação da Biblioteca Setorial do CCSA (2017)

Atualmente, a biblioteca conta com mais de oito mil títulos de livros (principais editoras do país), base de livros digitais, atlas, etc., com a consulta, empréstimos e renovações somente pelo SIGAA.

A equipe profissional da Biblioteca é formada por 03 (três) bibliotecários, 02 (dois) assistentes em administração, 01 (um) técnico em assuntos educacionais, 01 (um) administrador e 02 (dois) estagiários.

Sua estrutura está dividida em quatro seções: direção; processamentos técnicos; coleção especial (obras de referência, periódicos e os TCCs); circulação: atendimento ao usuário (empréstimo, renovação e devolução de livros); o acervo geral, as cabines e as mesas de estudo.

Os principais serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial são:

- a) Empréstimo domiciliar: alunos e servidores da UFPB até seis livros por vinte dias; professores dez livros por vinte dias (multa de R\$0,50 por dia e cada livro em atraso, em caso de livros com “não circula”, periódicos e TCCs são para fotocópia com prazo de devolução em quatro horas);
- b) Catálogo online;
- c) Repositório Institucional (REI);
- d) Renovação de livros online;
- e) Alertas de vencimento via e-mail;
- f) Espaço para estudos em grupo e individual: cabine de leitura e mesas de estudo (11 mesas com cadeiras e 6 cabines individuais);
- g) Internet wifi;
- h) Elaboração de fichas catalográficas online;
- i) Serviços de Informação e atendimento a Comunidade Acadêmica por e-mail e Redes Sociais;
- j) Orientação e treinamento das bases de dados assinadas pela UFPB;
- k) Visita guiada, entre outros.

4 TRÂMITES METODOLÓGICOS

A pesquisa científica corresponde a várias ações que se propõem a buscar respostas para uma questão, um problema, “que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 20). Dessa forma, esta pesquisa apresenta questões que provocaram a busca por respostas e, por conseguinte, recorre-se a aplicação de métodos e técnicas científicas, apresentadas a seguir.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A partir dos autores da área, várias abordagens e pontos de vista interferem no momento de classificar determinada pesquisa e, por essa razão, um estudo pode ser classificado por várias abordagens. Com isso, esta pesquisa apresenta diversas classificações, como exposto a seguir (SILVA, MENEZES, 2005):

Do ponto de vista de sua natureza, esta pesquisa pode ser uma **Pesquisa Aplicada**, pois objetiva o conhecimento a partir da aplicação de questionário com vistas a buscar dados para conhecer mais profundamente a vivência real dos sujeitos da pesquisa.

De acordo com a abordagem do problema, apresenta-se tanto como uma **Pesquisa Quantitativa**, quanto **Pesquisa Qualitativa**, pois busca respostas objetivas dos sujeitos da pesquisa, que podem ser traduzidas em percentagens, como também almeja respostas subjetivas, para conhecer as opiniões sobre as questões levantadas nesta pesquisa.

Pelos seus objetivos, pode ser **Pesquisa Exploratória**, ao realizar um entendimento mais aprofundado da literatura sobre o tema abordado e **Pesquisa Descritiva** por caracterizar os sujeitos, visando estabelecer relações entre as variáveis identificadas.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos adotados, classifica-se como **Pesquisa Bibliográfica**, pela fundamentação teórica construída e que embasam esta pesquisa e **Levantamento**, por interrogar os sujeitos para conhecer suas atitudes e comportamento diante das questões levantadas.

4.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos desta pesquisa são os **usuários da Biblioteca Setorial do CCSA** que buscam seus espaços, físico ou virtual, para utilizar os produtos e serviços informacionais ofertados, adquirir conhecimentos e suprir com suas necessidades de informação.

4.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados adotado para esta pesquisa foi o **Questionário** como forma de obter as informações desejadas, pois possibilita a aplicação simultânea a um grande número de indivíduos, não há necessidade da presença do pesquisador no momento da coleta e, também, pode ser enviado por e-mail (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

O questionário foi elaborado com perguntas fechadas, com vistas a respostas mais precisas, e perguntas abertas, almejando respostas mais livres e conteúdo mais rico e variado.

O pré-teste foi aplicado como maneira de validar o questionário e, assim, evitar a ocorrência de erros.

[...] nenhum questionário pode ser considerado ideal para obter todas as informações necessárias a um estudo. Quase todos têm vantagens e falhas. O pesquisador precisa usar de sua experiência e critério profissional na construção de uma série de perguntas que maximizem as vantagens e minimizem as desvantagens em potencial (REA; PARKER, 2002, p. 39).

4.4 COLETA DE DADOS

Para obtenção dos dados, a coleta foi planejada para alcançar o maior número de usuários possível, visto a grande e ampla comunidade acadêmica que a Biblioteca Setorial do CCSA atende, mas não houve o estabelecimento de quantidade exata de questionário que seriam aplicados.

Assim, os usuários foram convidados a responder o questionário tanto presencialmente, nos 03 turnos de funcionamento da biblioteca, quanto virtualmente, através de e-mails e redes sociais. O período de aplicação de questionário correspondeu, aproximadamente, 20 dias, mas como a coleta de dados foi realizada no final de período letivo (2016.2), o alcance foi mais intenso, tanto em vista a busca pela biblioteca nesse período.

4.5 ANALISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Segundo Rampazzo (2015) após a obtenção dos dados o pesquisador vai se deparar com um empilhado de respostas para que possam ser organizadas, analisadas e interpretadas, através da classificação, codificação e tabulação.

“[...] a classificação é uma forma de discriminar e selecionar as informações obtidas, a fim de reuni-las em grupos, se acordo com o interesse da pesquisa. [...]”; codificar é o processo pelo qual se coloca uma determinada (ou dado) na categoria que lhe compete, atribuindo-se cada categoria a um item e dando-se, para cada item e para cada categoria, um símbolo, apresentado na forma de palavras ou de números. [...]”; tabulação serve para designar o processo pelo qual se apresentam graficamente os dados obtidos das categorias, em colunas verticais e linhas horizontais, permitindo sintetizar os dados de observação, de maneira a ser compreendidos e interpretados rapidamente (RAMPAZZO, 2015, p. 128-129).”

Gil (2012) explica que os processos de análise e interpretação dos dados podem variar consideravelmente de acordo com o plano de pesquisa, através de seus delineamentos experimentais ou quase experimentais e dos levantamentos, buscando identificar e ordenar o trajeto a ser seguido.

Os dados obtidos com as perguntas fechadas do questionário serão apresentados em forma de gráficos e percentagens, objetivando melhor visualização da informação, para uma análise e relação com as variáveis mais qualificadas.

As respostas obtidas com as perguntas abertas serão analisadas igualmente, investigando significados que expressam opiniões, relatos de experiência e interpretações únicas, ao mesmo tempo em que busca estabelecer relações entre as respostas fornecidas (CHIZZOTTI, 2005).

5 BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA/UFPB ATRAVÉS DOS SEUS USUÁRIOS

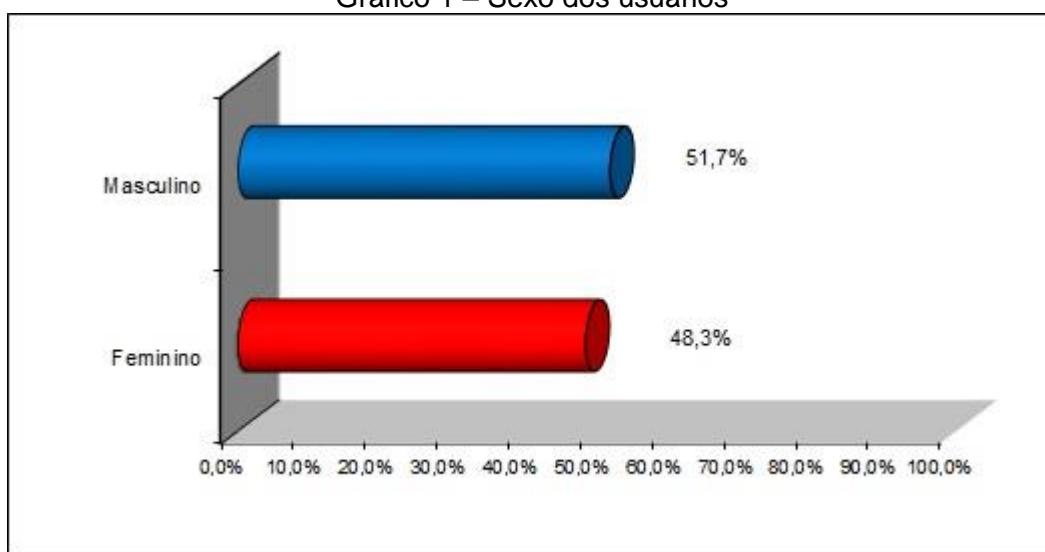
Com o propósito de identificar o usuário da biblioteca do CCSA/UFPB e analisar o uso que este faz dos serviços informacionais oferecidos, inicia-se a análise dos dados coletados na pesquisa de campo. Assim, o instrumento de coleta de dados se estruturou em duas partes, Perfil de usuários e Serviços informacionais oferecidos, que se apresenta a seguir.

5.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Objetivando identificar o usuário da Biblioteca do CCSA/UFPB, foram elaboradas questões fechadas para buscar uma definição de perfil do usuário: sexo, idade, categoria de usuário, categoria de discente e, de forma mais específica, o vínculo deste usuário com a Universidade Federal da Paraíba.

Dessa forma, a primeira questão buscou conhecer qual o sexo do usuário e o resultado obtido revelou que há uma pequena predominância de indivíduos do sexo masculino, 51,7%, que frequentam a biblioteca, para 48,3% do sexo feminino, como demonstrado através do Gráfico 1:

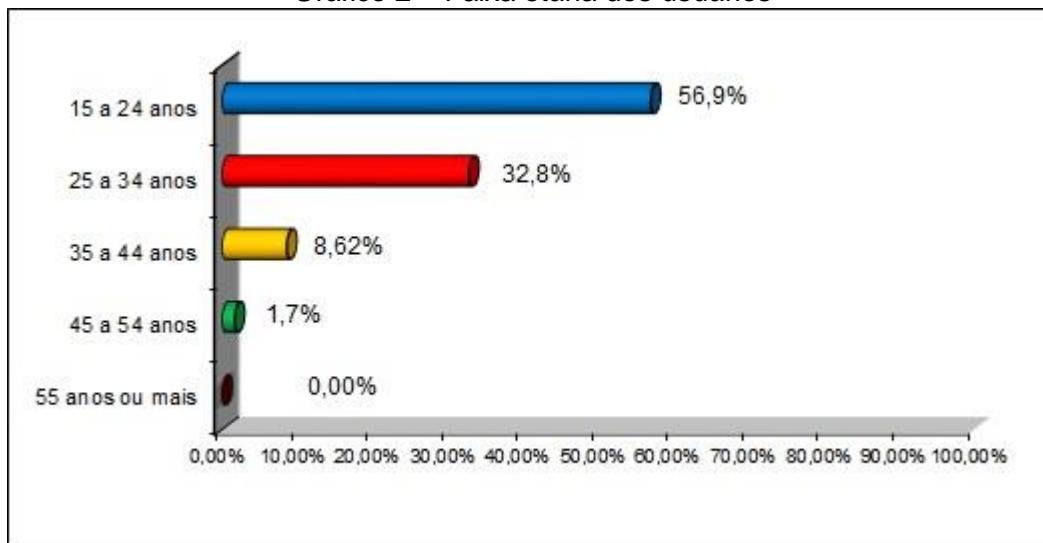
Gráfico 1 – Sexo dos usuários



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Sobre a idade dos usuários, o Gráfico 2 apresenta dados que revelam que a maior parte dos usuários são jovens, faixa etária 15 a 24 anos, com um resultado significativo de 56,9% das respostas coletadas.

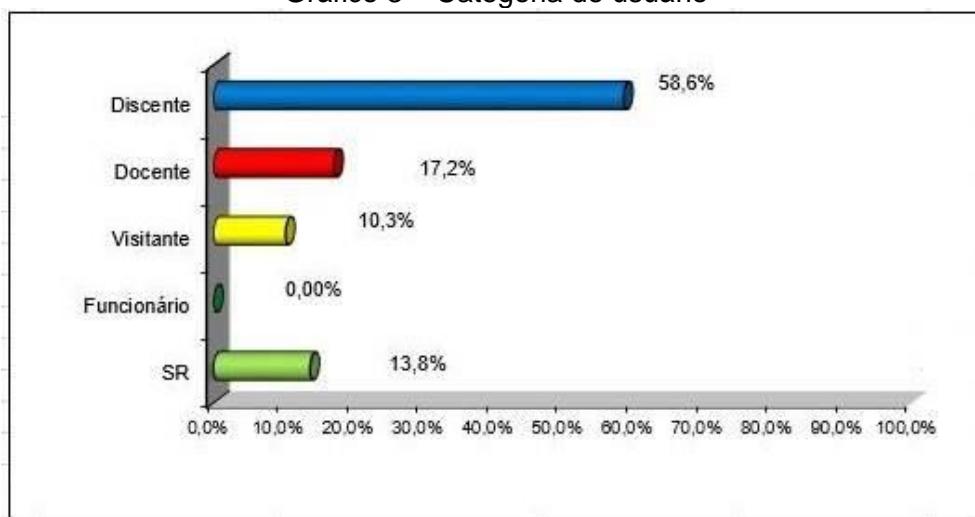
Gráfico 2 – Faixa etária dos usuários



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Quanto a categoria do usuário, os dados demonstraram que os usuários da biblioteca são discentes (58,6%), seguido de docentes (17,2%) e visitantes (10,3%).

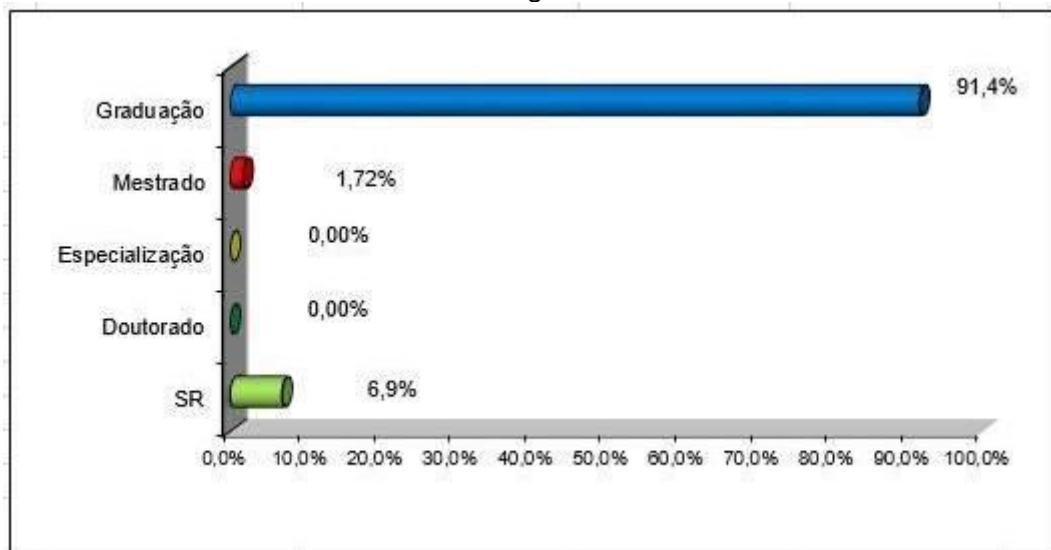
Gráfico 3 – Categoria de usuário



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

No Gráfico 4, pode-se constatar que os alunos da graduação é a categoria que mais frequenta a Biblioteca, (91,4%), seguidos pelos alunos do mestrado (1,72%). Alunos de especialização e doutorado não foram identificados e, dentre os sujeitos da pesquisa, um percentual de 6,9%, não forneceram resposta.

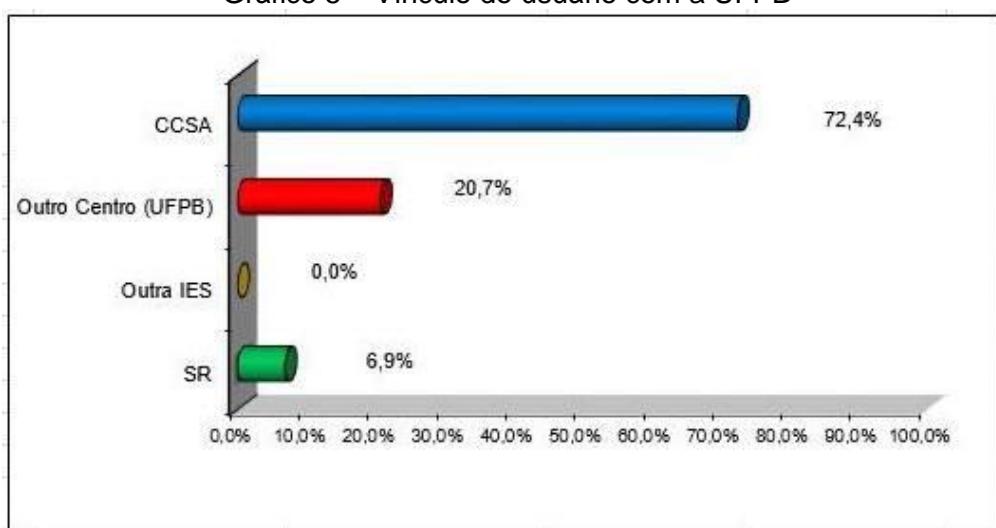
Gráfico 4 – Categoria de Discente



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Foi questionado a respeito do Centro que os usuários estão vinculados e identificou-se que o maior número dos alunos é do CCSA (72,4%), seguido de alunos de Outros Centros da UFPB (20,7%) para usar o espaço da biblioteca. Não foram identificados alunos de outras instituições e um percentual de 6,9% não deram resposta.

Gráfico 5 – Vínculo do usuário com a UFPB



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

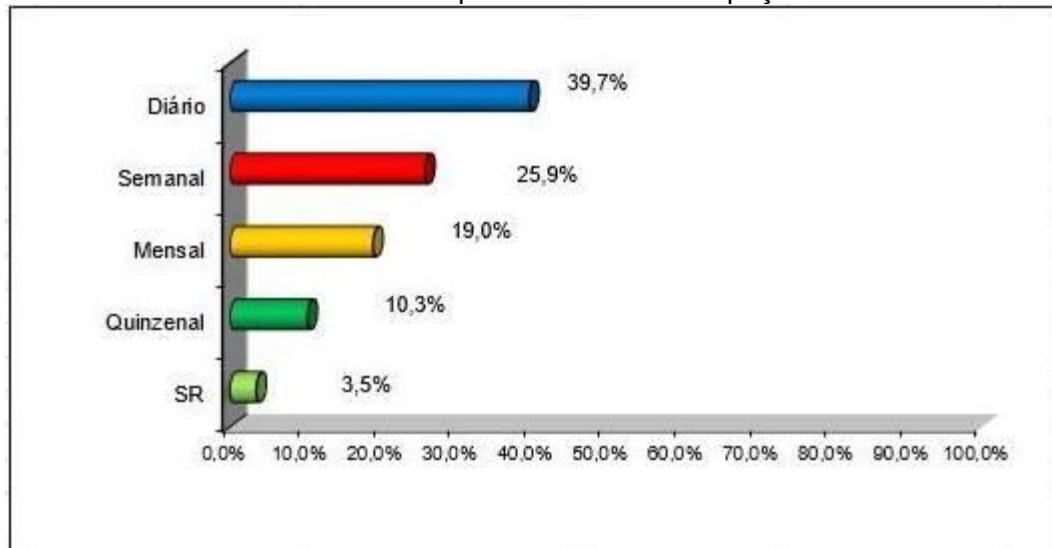
A primeira parte do questionário visou obter dados para identificar o usuário da Biblioteca do CCSA Berilo Borba, de acordo com o objetivo específico adotado. Dessa forma, faz-se a seguinte identificação através dos resultados adquiridos: **São usuários do sexo masculino, com faixa etária de 15 a 24 anos, discentes da graduação e vinculados ao CCSA/UFPB.**

5.2 SERVIÇOS INFORMACIONAIS OFERECIDOS

Após traçar o perfil dos usuários, esta etapa da análise inicia identificando os serviços informacionais oferecidos pela biblioteca, o uso dos serviços pelos seus usuários, identificando suas opiniões e satisfações sobre os serviços prestados.

Na primeira questão, apresentada no Gráfico 6, busca-se saber a frequência de uso ao espaço físico, onde 39,7% desses usuários frequentam diariamente por se identificar como um “[...] ambiente ótimo para estudo” (U44), enquanto que 25,9% dos usuários frequentam semanalmente, 19% frequenta, pelo menos, uma vez por mês, utiliza mensalmente e 10,3% a cada 15 dias.

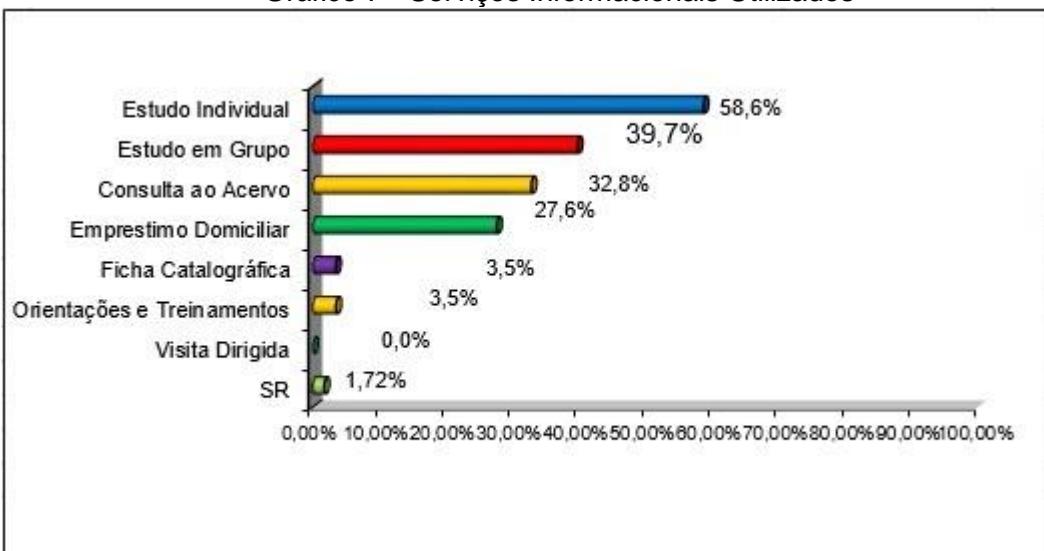
Gráfico 6 - Frequência de uso ao espaço físico



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

O Gráfico 7 faz a apresentação de alguns serviços disponibilizados pela biblioteca e o resultado foi um alto percentual no uso do local para estudo individual, estudo em grupo, consulta ao acervo e empréstimo domiciliar:

Gráfico 7 - Serviços Informacionais Utilizados

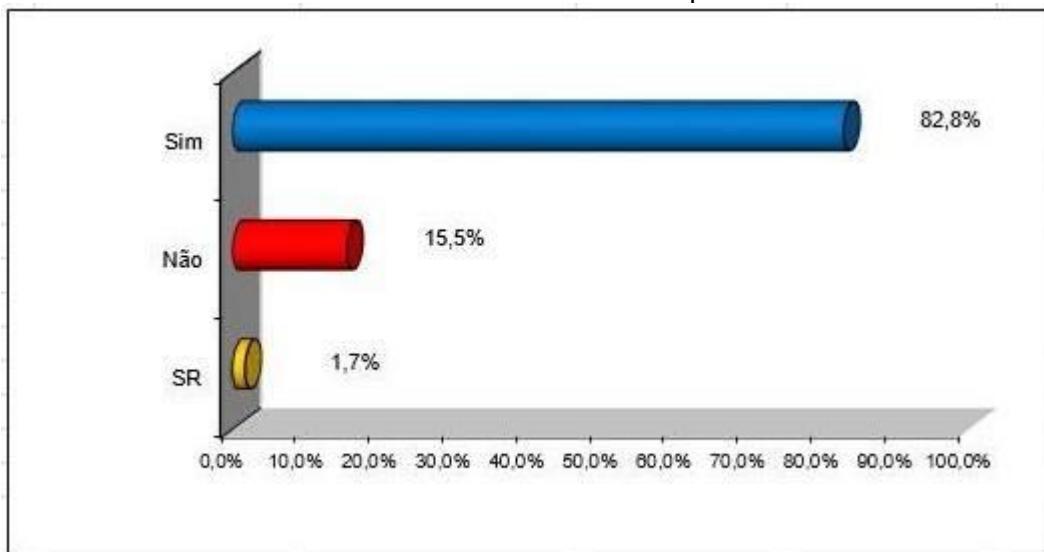


Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

A respeito do local de estudo, perguntou-se ao usuário se o ambiente é adequado, iluminado, silencioso e com horário de funcionamento satisfatório. Apresenta-se os resultados a seguir:

Sobre a adequação do local, no Gráfico 8, 82,8% dos dados colhidos identificaram que o ambiente é adequado para estudos.

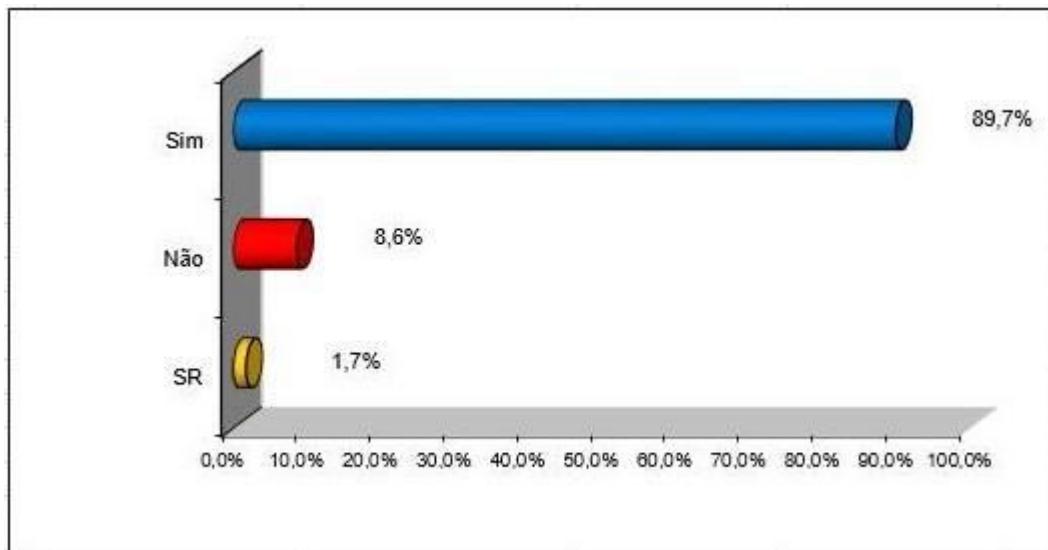
Gráfico 8 - Local de Estudo Adequado



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Questionou-se a iluminação do ambiente e obteve-se resultados positivos, onde 89,7% informou que SIM, o local possui uma boa iluminação (Gráfico 9).

Gráfico 9 - Local de Estudo Iluminado



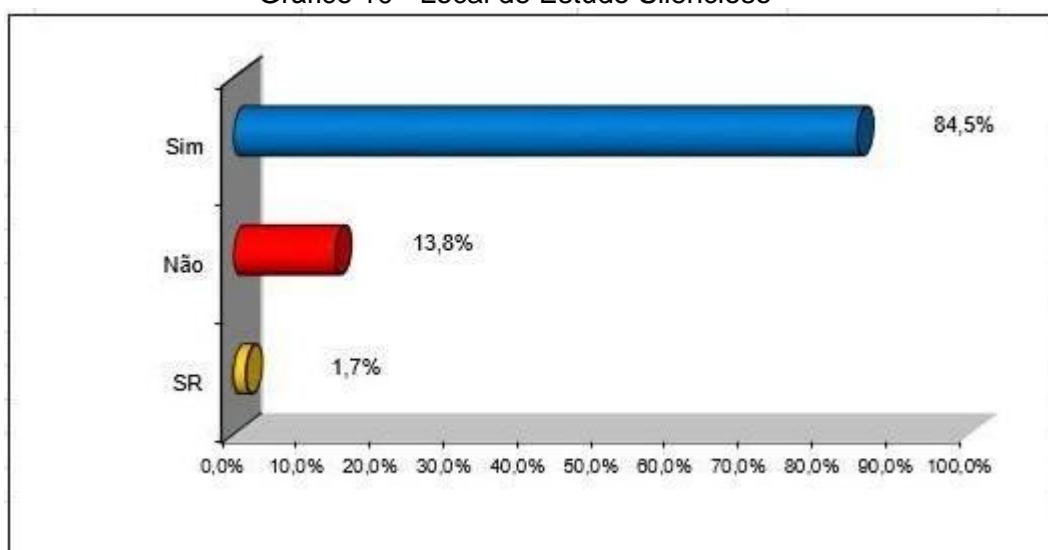
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Sobre o espaço ser silencioso os dados apontam o maior percentual que SIM (84,5%), mas, mesmo com o resultado positivo, alguns usuários demonstraram algumas inquietações:

Usuário 18: “As conversas de outros frequentadores atrapalham um pouco no silêncio da biblioteca”

Usuário 29: “Silencioso não suficiente as vezes, mas de maneira geral é silencioso”

Gráfico 10 - Local de Estudo Silencioso



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Sobre o horário de funcionamento da biblioteca, os dados visualizados pelo Gráfico 11 revela que os usuários acreditam ser suficiente (77,6%). No entanto, é necessário mostrar algumas falas que identificam que o horário de funcionamento pode ser melhorado.

Usuário 28: “*Seria bom se funcionasse uma hora a mais do seu funcionamento*”

Usuário 34: “*Acredito que poderia funcionar até as 22h, um horário mais aproximado ao término das aulas*”

Usuário 43: “*Final de período não esta como as outras bibliotecas poderiam fazer horários diferenciados.*”

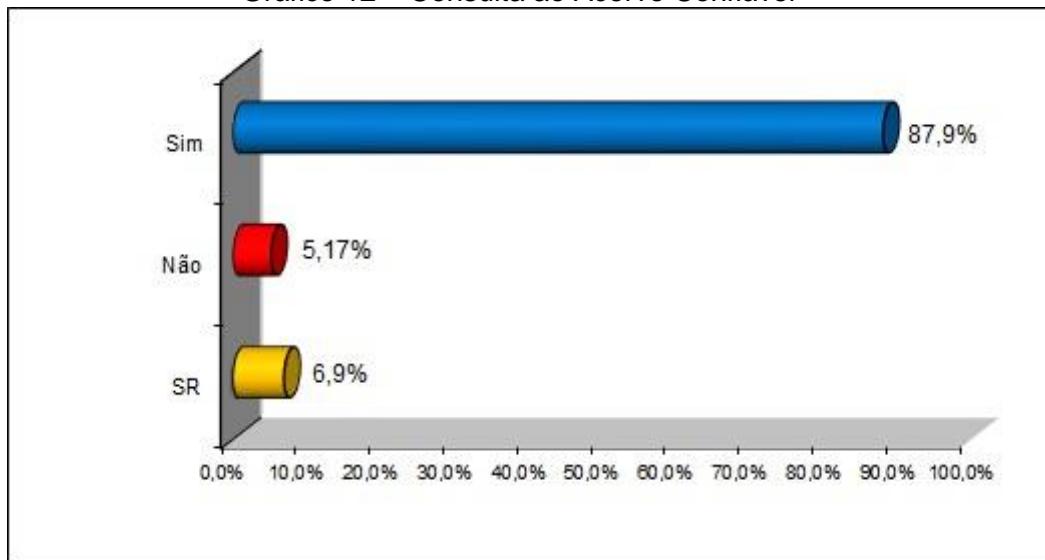


Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Sobre o acervo da biblioteca foram tratadas as seguintes questões: a confiança na consulta, terminais de consulta, a facilidade na localização de itens, a adequação, relevante e atualização do acervo.

O Gráfico 12 demonstra que a consulta ao acervo é considerada confiável por 87,9% dos seus usuários.

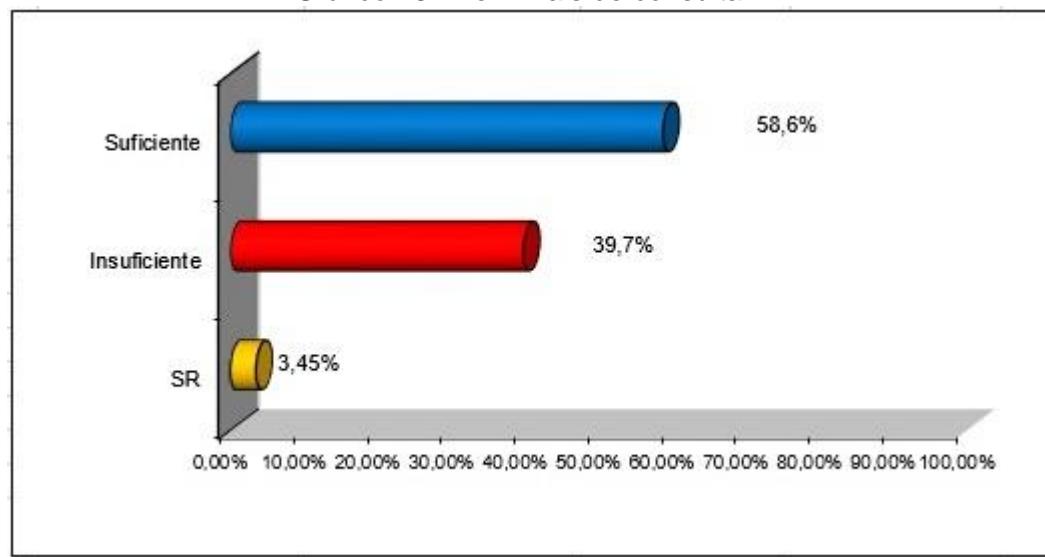
Gráfico 12 – Consulta ao Acervo Confiável



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Os dados coletados sobre os terminais de consulta tiveram uma relevante aprovação por seus usuários, como mostra o Gráfico a seguir.

Gráfico 13 - Terminais de consulta



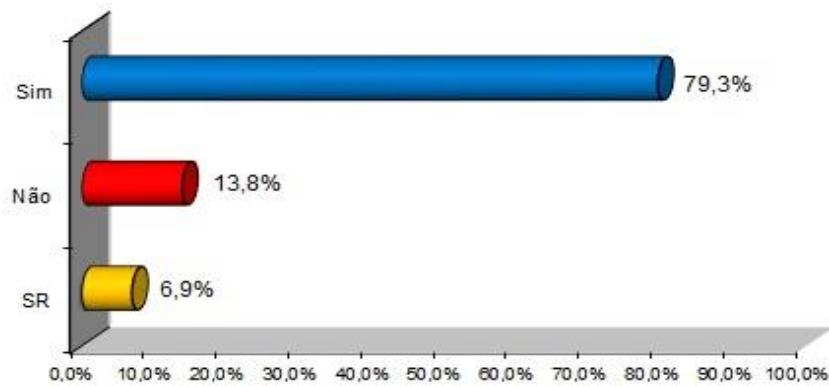
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

A localização de itens no acervo também teve sua aprovação, 79,3% disseram que a localização na estante é fácil, mas apesar do resultado positivo destaca-se a fala de dois entrevistados.

Usuário 35: “Algumas obras não são encontradas no acervo, mesmo estando no sistema”

Usuário 45: “Em alguns casos os livros não se encontram na localização correta”

Gráfico 14 – Facilidade na localização de Itens do acervo

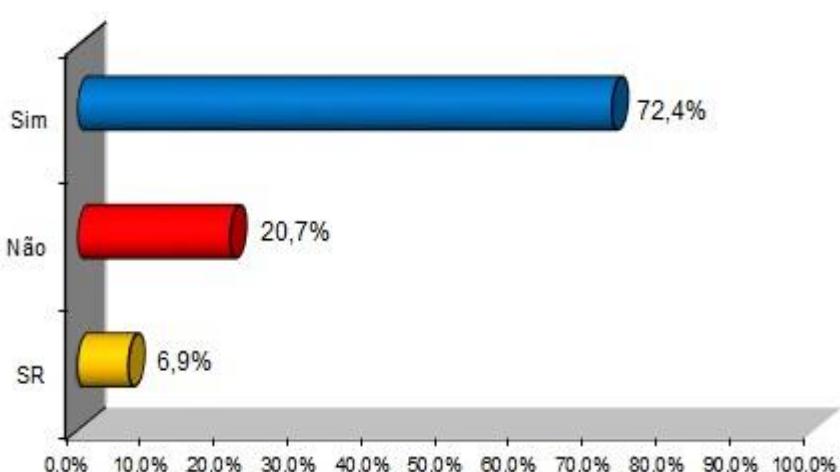


Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

O Gráfico 15 mostra que o acervo encontra-se adequado/relevante para uso (72,4%), e na fala de um dos usuários, demonstrado abaixo, pode-se observar uma satisfação ainda maior.

Usuário 55: “O acervo tem as principais referências utilizadas pelos professores”

Gráfico 15: Acervo Adequado/Relevante



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Sobre o acervo, o resultado foi positivo, pois os dados apontam que 56,9% dos entrevistados consideram seu acervo atualizado. Abaixo são apresentadas algumas opiniões destacadas no questionário aplicado.

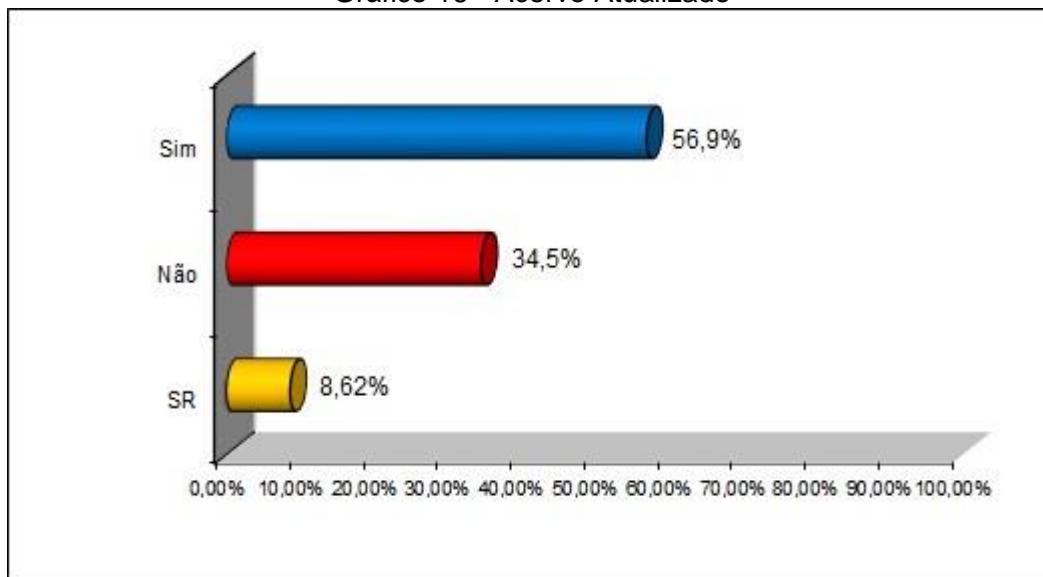
Usuário 26: “Mesmo não sendo do centro, aqui encontro textos importantes da minha área”

Usuário 38: “Existem muitos materiais desatualizados”

Usuário 51: “O acervo é antigo, mas ainda dá para utilizar”

Usuário 55: “Acho que q biblioteca deixa muito a deseja”.

Gráfico 16 - Acervo Atualizado

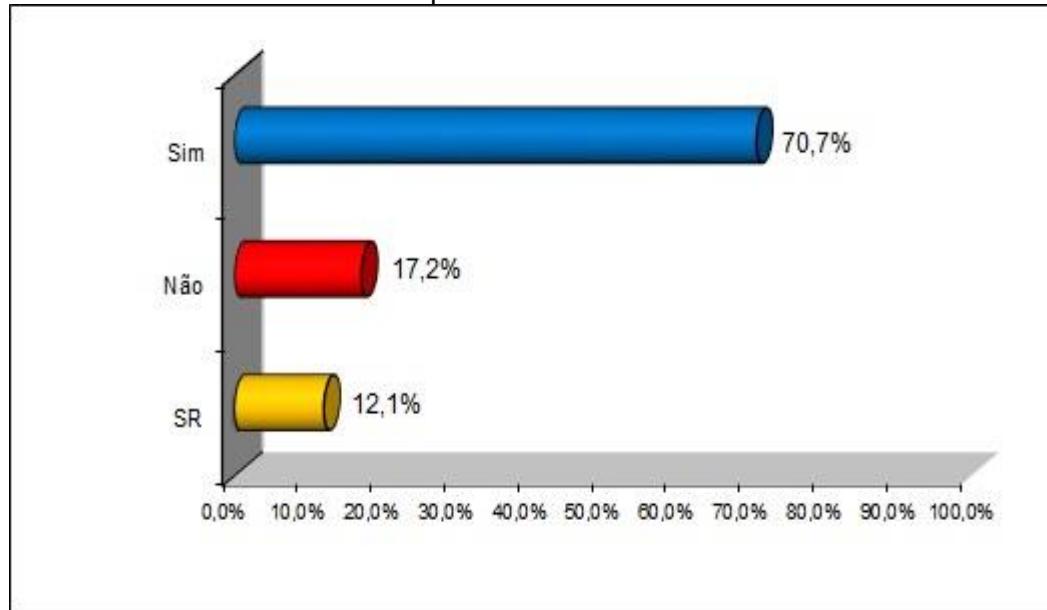


Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Nos quesitos sobre o empréstimo domiciliar, alguns pontos foram levantados: quantidade de itens serem suficientes, tempo de empréstimo e utilização do serviço de renovação.

Assim, questionou-se sobre a quantidade de itens emprestados está suficiente e atende a demanda dos usuários. Um percentual de 70,7% respondeu que SIM.

Gráfico 17 - Empréstimo Quantidade de Itens



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Os resultados sobre o tempo de empréstimo foram bem positivos, sendo que 69% dos usuários estão satisfeitos com o tempo estimado pela biblioteca. Destaca-se algumas opiniões que foram de suma relevância para a pesquisa.

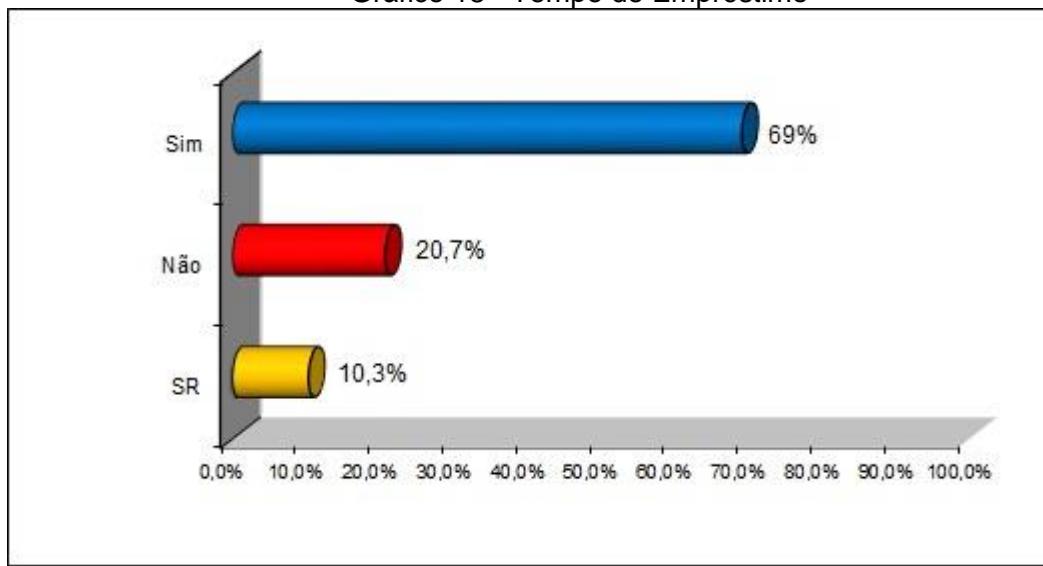
Usuário 26: “*Quantidade, tempo e renovação considero adequado*”

Usuário 29: “*A maioria das vezes eu atraso a entrega e pago multa*”

Usuário 35: “*Dependendo da pesquisa o tempo de empréstimo não é suficiente*”

Usuário 55: “*O tempo é suficiente, e o período de renovação ajuda*”

Gráfico 18 - Tempo de Empréstimo



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

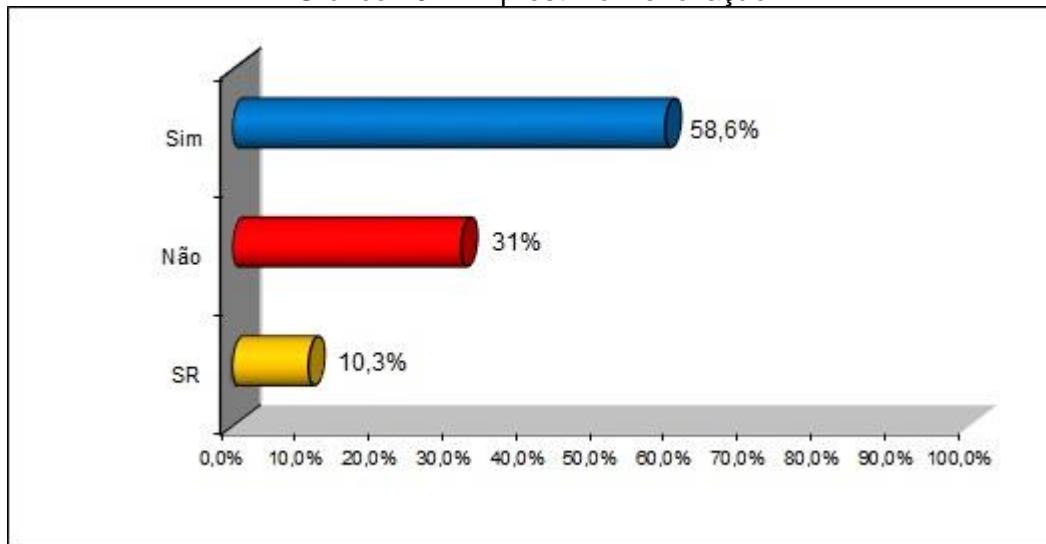
Sobre o serviço de renovação, foi questionado se os usuários utilizam este serviço e 58,6% responderam positivamente. Durante a análise, foram selecionados, também algumas falas interessantes para a pesquisa.

Usuário 02: “A Renovação pelo sistema SIGAA é de fundamental importância”

Usuário 16: “Não somos marquinas de leitura, somos homens que leem. Assim os prazos não são adequados”.

Usuário 53: “Acho que poderia ser renovado mais vezes”

Gráfico 19 - Empréstimo Renovação

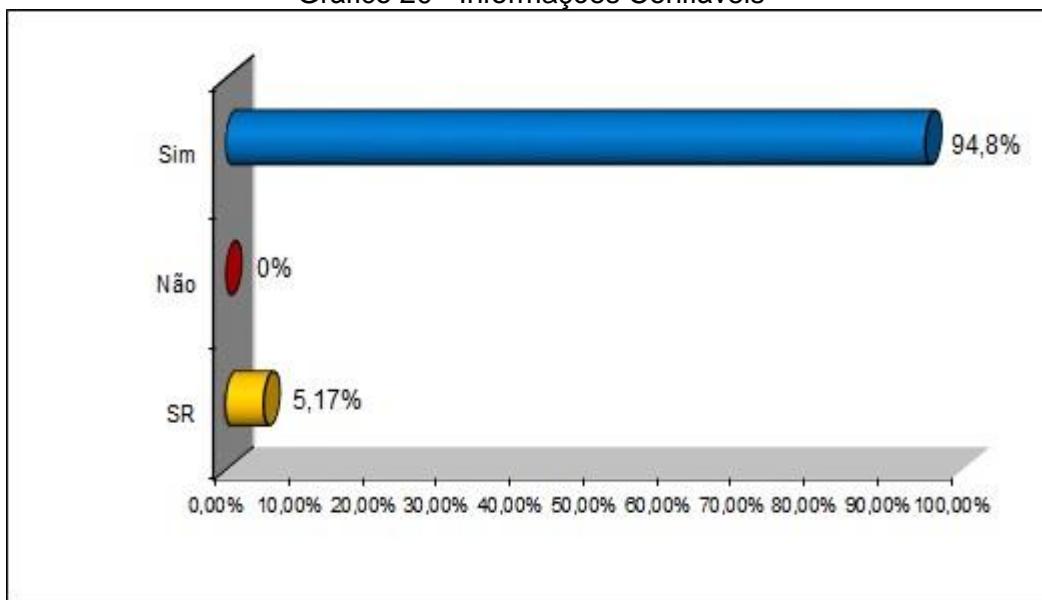


Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Sobre as orientações oferecidas pela biblioteca, os seguintes pontos foram abordados junto aos usuários: a confiabilidade das informações fornecidas, a disposição dos funcionários no atendimento e o conhecimento demonstrado por estes no momento de atendimento aos usuários.

Os dados apresentados mostram que 94,8% dos usuários abordados nesta pesquisa consideram as informações dadas pelos funcionários confiáveis, conforme Gráfico 20.

Gráfico 20 - Informações Confiáveis



Fontes: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Segundo Souto (2006) o bibliotecário necessita ser inovador, criativo, líder e saber comunicar-se, e assim conhecendo e integrando recursos para a recuperações de informações aos seus usuários.

No Gráfico 21, os dados mostram que 87,9% dos entrevistados consideram os funcionários da biblioteca sempre dispostos a ajudar em todos os serviços dentro do espaço de estudo. E dando destaque a algumas falas dos usuários durante a pesquisa.

Usuário 18: “*Funcionarios sem disposição*”

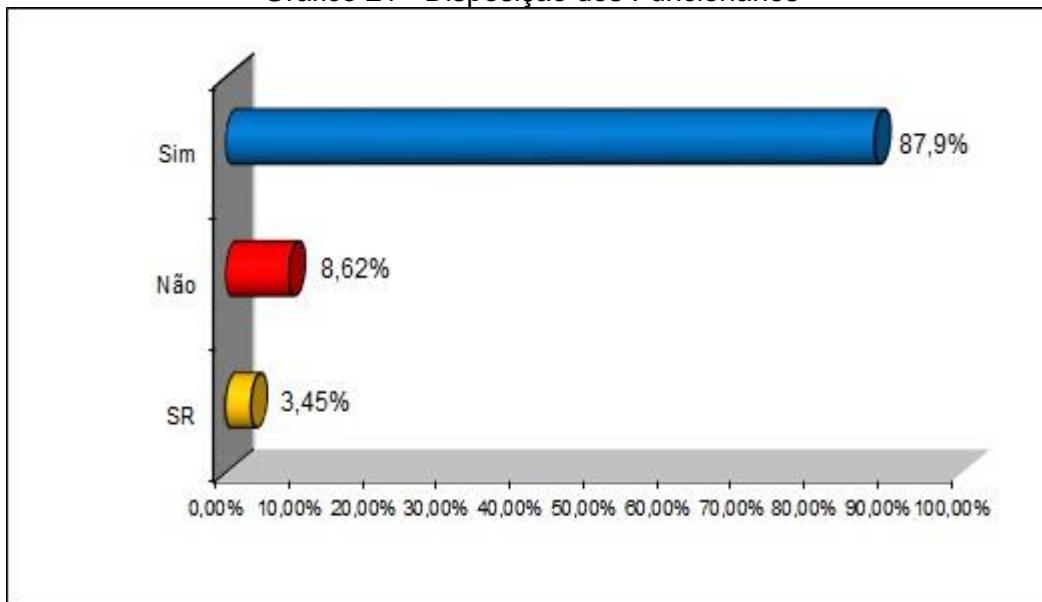
Usuário 23: “*Apesar de haver uma forma de guia nas seções, é bem difícil alguém vir lhe ajudar se você estiver com dificuldade*”

Usuário 28: “*Costumo ser bem tratado aqui*”

Usuário 50: “*Falta um pouco de interesse em certas ajudas*”

Usuário 53: “*Grande maioria um pouco sem pro atividade, desânimo e desatenção*”.

Gráfico 21 - Disposição dos Funcionários



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Para Lima e Oliveira (2010) o bibliotecário quando dissemina informação em seu campo de trabalho, vem a se tornar indispensável por destacar-se e por caracterizar sua unidade de informação como dinâmica e em constante crescimento.

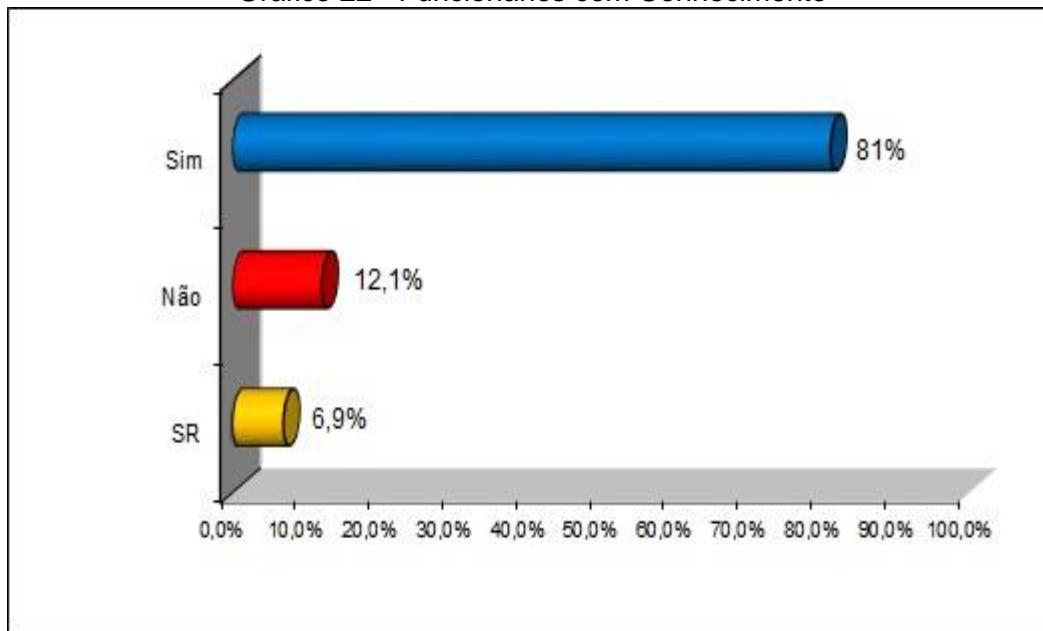
E assim quanto a categoria funcionários com conhecimento 81% concordam que os funcionários têm total conhecimento dentro da biblioteca. No entanto foram destacadas a falas dos usuários entrevistados.

Usuário 16: “*Dos funcionários do que há de mais apropriado no espaço, sempre éticos*”

Usuário 29: “*Atendimento adequado, conhecimento falta um pouco*”

Usuário 52: “*Funcionários demonstram conhecimentos básicos*”

Gráfico 22 - Funcionários com Conhecimento



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

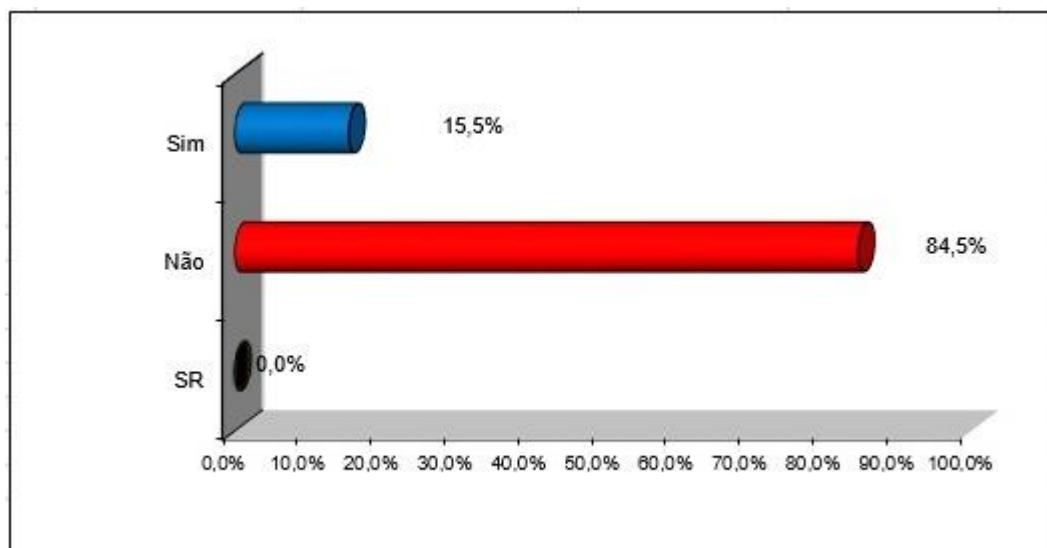
Quanto ao tópico treinamentos, questionou-se sobre a participação e quais tipos de treinamento participaram.

Dessa forma, sobre a participação dos usuários em treinamentos ofertados pela biblioteca, os dados mostraram um resultado negativo (84,5%), onde algumas opiniões são expressas a seguir:

Usuário 55: “Nunca participei de treinamento, nem sabia”

Usuário 58: “Quando participei do treinamento veio alguém que não trabalhava no setor”

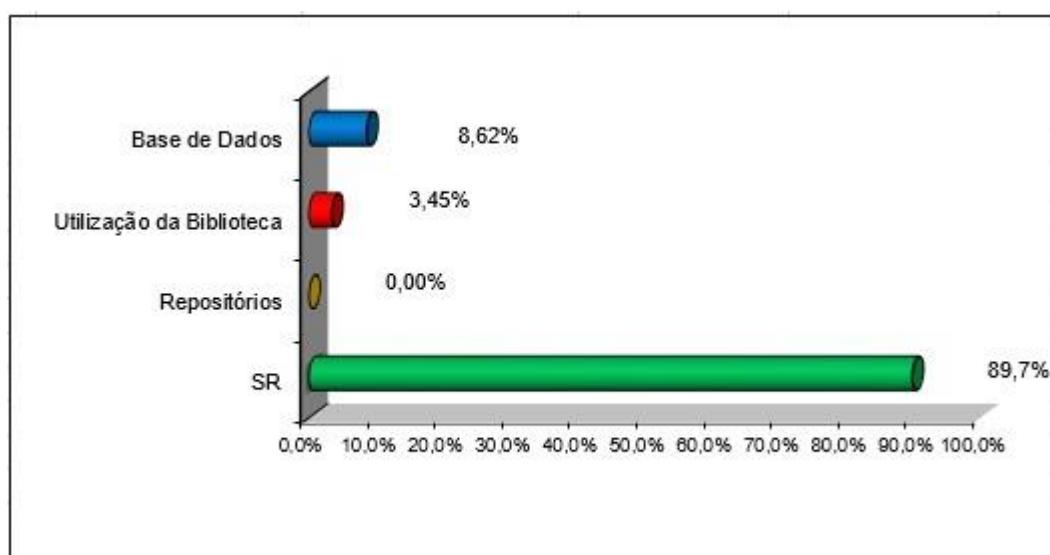
Gráfico 23 - Participação em Treinamentos



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

O Gráfico 23 mostra dados sobre os treinamentos ofertados pela biblioteca: base de dados (8,62%), utilização da biblioteca (3,45%) e repositórios (0%). No entanto, a maioria dos usuários não forneceram uma resposta (89,7%).

Gráfico 24 - Quais treinamentos participou



Fontes: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Silva (2010) ressalta que as bibliotecas tem ciência de possibilidades da atuação das TIC'S e proporcionam dinamização constante em serviços já existente nas unidades de informação.

Quanto aos meios de divulgação da biblioteca, buscou conhecer quais meios de divulgação os usuários conhecem os serviços oferecidos pela biblioteca e se estão satisfeitos por essa divulgação.

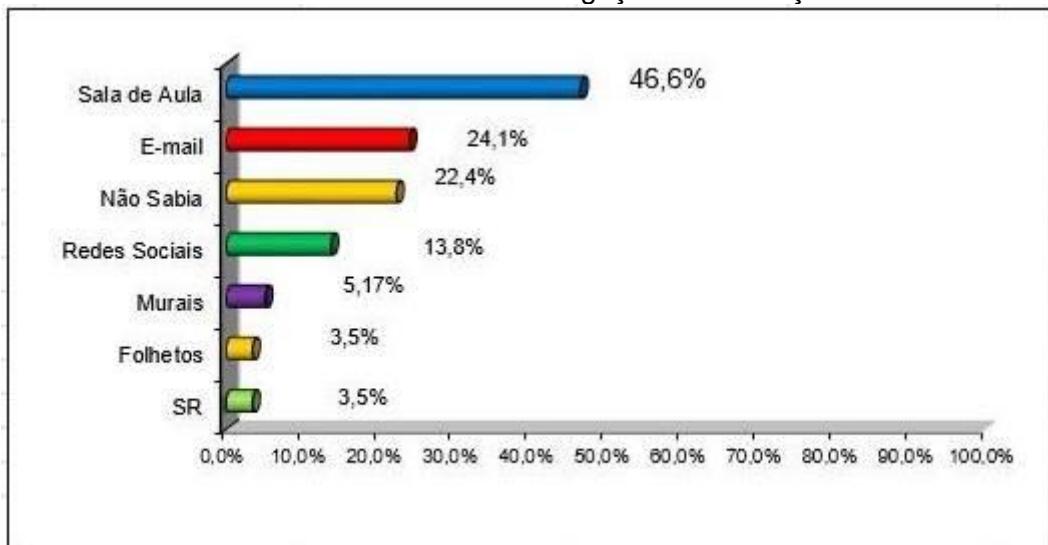
Assim, os dados mostram que os usuários tem uma maior visibilidade de seus serviços em sala de aula (46,6%) e por e-mail (24,1%), destacando assim, algumas opiniões dos usuários entrevistados.

Usuário 16: “Só tive a informação através da busca pessoal”

Usuário 23: “Sempre recebo e-mails das bibliotecas”

Usuário 42: “Sempre recebo e-mails divulgando os serviços”

Gráfico 25 - Meios de Divulgação dos Serviços



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Sobre a satisfação da divulgação dos serviços o resultado obtido pela coleta de dados foi satisfatório na visão dos usuários. No entanto, os dados mostram um quase empate nas opiniões dos usuários onde alguns estão satisfeitos, mas apontam melhorias, como mostram as opiniões abaixo.

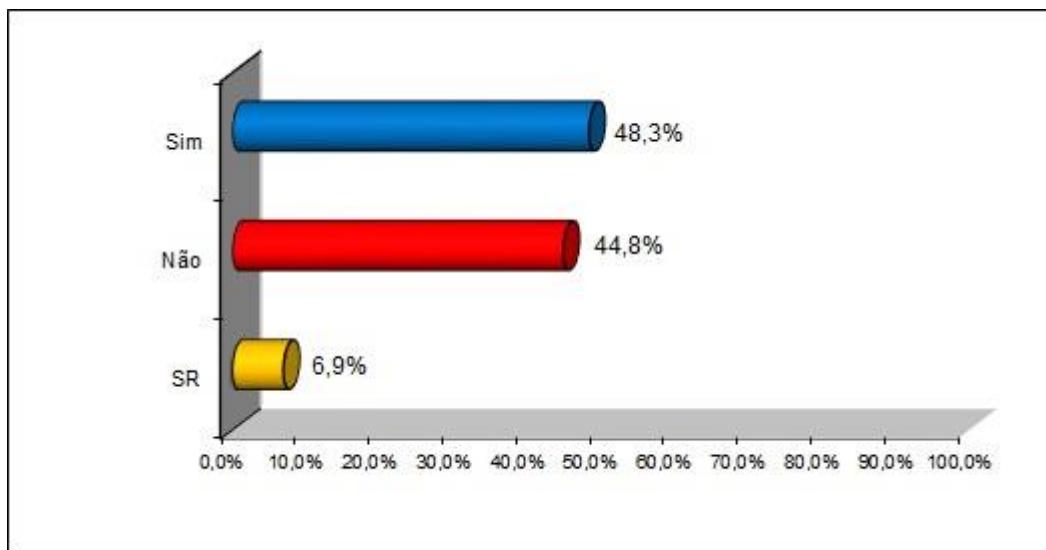
Usuário 26: “Acho que não, afinal, não tenho conhecimento dos vários serviços da biblioteca a não ser a consulta ao acervo e o uso do espaço físico”.

Usuário 44: “Poderia ser divulgado principalmente no começo dos períodos, pois tem os “feras” que se inicia sem saber muito sobre o curso e a Instituição”

Usuário 56: “Falta mais divulgação, principalmente quanto as bases de dados”

Usuário 57: “Não, deveria divulgar no começo dos períodos para a chegada das feras”

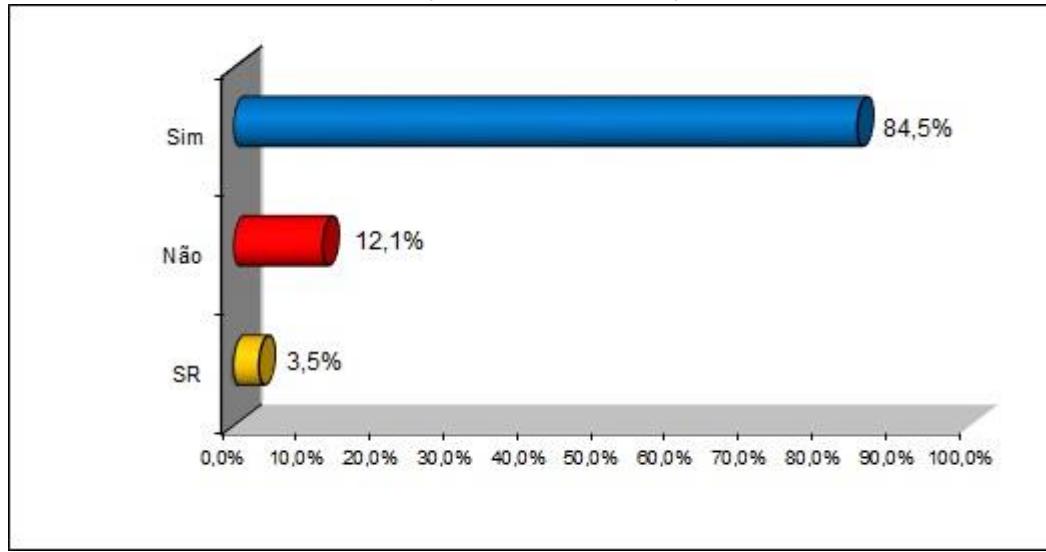
Gráfico 26 - Serviços Divulgados Satisfatoriamente



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

Enfim, sobre a satisfação dos usuários com os serviços da biblioteca, observou-se, através dos dados coletados que 84,5% estão satisfeitos, conforme visto no Gráfico 26.

Gráfico 27 - Satisfação com os Serviços da Biblioteca



Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2017)

No entanto, mesmo com os dados positivos nesse quesito, algumas opiniões apontam aspectos que precisam ser melhorados para aumentar o nível de satisfação:

a) Sobre o local de estudo:

Usuário 04: “As vezes falta um pouco de silencio por parte dos frequentadores, mas é um ótimo local para estudar”

b) Sobre serviços de internet:

Usuário 05: “A biblioteca atende as necessidades, porem sugiro a instalação de mais tomadas e uma rede wifi que funcionasse melhor”

Usuário 40: “Estou satisfeito, mas precisa melhorar o acesso à Internet, pois desconecta na hora da pesquisa”

Usuário 28: “Deveria melhorar um pouco o serviço de internet banda larga, as vezes te deixa sem conexão alguma”

c) Sobre acervo:

Usuário 29: “De maneira geral, sim, mas poderia melhorar nas atualizações do acervo”

Usuário 34: “Acredito faltar fornecimento de livros a tecnologia compatíveis com os tempos atuais”.

d) De forma geral:

Usuário 38: “Precisa de melhorias para atender a quantidade de alunos”

Usuário 43: “Se você assume uma função, tem que desempenhar seu melhor para satisfazer as necessidades da demanda, isso não ocorre”

Sobre os serviços informacionais oferecidos da Biblioteca do CCSA Berilo Borba, pode-se constatar que os usuários fazem uso e estão satisfeitos com a utilização. As opiniões foram apresentadas por grande parte dos sujeitos da pesquisa, mas com o sentido de contribuir para melhoria da biblioteca como um todo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que a pesquisa realizada tenha atendido os objetivos propostos, mapeando os serviços informacionais das bibliotecas universitárias, bem como conhecendo também os serviços disponibilizados pela Biblioteca Setorial do CCSA/UFPB.

Além de identificar o perfil dos seus usuários (sexo masculino, com faixa etária de 15 a 24 anos, discentes da graduação e vinculados ao CCSA/UFPB), buscou avaliar a satisfação os serviços oferecidos.

Portanto, sabendo que os usuários da biblioteca utilizam seus serviços e produtos ofertados e possuem grande satisfação, foram ressaltados alguns pontos que precisam de melhorias, tais como:

- a) Localização de itens no acervo;
- b) Atualização constante do acervo;
- c) Serviço de renovação extra para empréstimo dependendo da pesquisa, pois foi relatado que algumas vezes mesmo com o prazo estipulado pelo sistema não atendia a sua satisfação;
- d) Ampla divulgação de treinamentos ofertados pela biblioteca;
- e) Divulgação entre alunos do primeiro semestre dos cursos abrangentes no centro, sendo assim recepcionando-os com os serviços ofertados pela biblioteca;
- f) Instalação de mais tomadas para aportar a demanda dos aparelhos eletrônicos levados por usuários;
- g) Conexão de banda larga onde não aja falha deixando os usuários sem acesso à internet;
- h) Melhor desempenho na satisfação do atendimento a demanda da biblioteca (durante a pesquisa os usuários ressaltaram bem esse ponto).

Espera-se que mais trabalhos sobre a temática sejam realizados, pois observou-se durante o mapeamento da literatura que os serviços disponibilizados pela Biblioteca do CCSA/UFPB há uma necessidade vital que

o profissional bibliotecário busque otimizar seus serviços e sintonizar sua atuação de acordo com as tecnologias.

Finalmente, considera-se de vital importância a temática estudada, mas torna-se fundamental tornar como foco o não usuário dos serviços e produtos que a biblioteca oferece.

REFERÊNCIAS

BUENO, A. F. C.; MESSIAS, L. C. S. As novas tecnologias e os impactos nas bibliotecas: habilidades do profissional bibliotecário na atualidade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Febab, 2013. Disponível em <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1325>>. Acesso em: 02 de fev 2017.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2005.

CÔRTE, A. R. et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de software. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 3, p. 241-236, set/dez 1999.

CUNHA, M.V. da. O papel social do bibliotecario. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianopolis, n. 15, 1 sem, 2003. Disponível em <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2003v8n15p41/5234>>. Acesso em: 17 de mar. 2017.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n.1, p.124-137, 1997. Disponível em <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1597>>. Acesso em: 15 de mar. 2017.

KOTTLER, P.; KELLER, K. **Administração de marketing**. 12 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de biblioteca à luz das inovações tecnológicas. **R. Esc. Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 7-27, Jan.-Jun,1994. Disponível em <<http://www.unifai.edu.br/upload/aula/LANCASTER%20-%20Amea%C3%A7a%20ou%20Oportunidade....pdf>>. Acesso em 29 de maio 2017

LIMA, M. E. R. **Análise e especificação de requisitos ergonômicos para sistemas de recuperação da informação (SRI) na Web**. 2001. 196 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

LIMA, E. S.; OLIVEIRA, I. G. S. C. O bibliotecário e as competências administrativas: uma revisão de literatura sobre a construção de um novo perfil. **Biblionline**, João

Pessoa, n. esp. p.168-176, 2010.

LUCENA, T. C. M.; SIEBRA S. A. O impacto dos novos usuários e das tecnologias da informação e comunicação na biblioteca acadêmica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Febab, 2013. Disponível em: < <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1325/1326>>. Acesso em: 5 out. 2016.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviço via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 11, n. 2, p. 174-186, mai/ago. 2006.

MOTA, A. R. S. et al. Biblioteca universitária e web 2.0: a experiência da biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Febab, 2013. Disponível em: < <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1295>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

SILVA, D. A.; ARAUJO, I. A. **Auxiliar de biblioteca**: técnicas e práticas para formação profissional. 5 ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p.

SILVA, F. M. A. **Serviços informacionais via Web**: conjuntura atual da biblioteca central da Universidade Estadual da Paraíba. 2010. 148 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SILVA, N. R. O bibliotecário mediante as novas tecnologias da informação e comunicação. ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 17, 2014. Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: UFCE, 2014.

SOARES, M. S. **Serviços de referencia digital em bibliotecas universitárias**: o caso do serviço de referencia da biblioteca e documentação da PUC-Rio. 2009.285 f. Tese(Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

REA, L. M. PARKER, R. A. **Metodologia de pesquisa**: do planejamento à execução. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

RODRIGUES, A. M. M.; PRUDÊNCIO, R.B.C. Automação: a inserção da biblioteca na tecnologia da informação. **Biblioline**, João Pessoa, v. 5, n 1/2, 2009. Disponível em < <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/viewFile/3944/3109>>. Acesso em: 15 abril 2017.

YAMASHITA; M. M.; FAUSTO, S. S. Serviços de informação: tecnologias Web 2.0 aplicadas às bibliotecas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito: FEBAB, 2009.

APENDICE A

QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA DE CAMPO

O objetivo deste questionário é obter informações sobre o perfil do usuário e o uso dos serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca Setorial do CCSA/UFPB “Berilo Borba”.

As informações fornecidas são de cunho científico, sendo, portanto, assegurado o anonimato do entrevistado e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este. Essas informações serão analisadas científicamente pelo trabalho de conclusão de curso de ÂNGELO AUGUSTO COELHO PEREIRA, concluinte do curso de Biblioteconomia e Documentação, período 2016.2.

1 PERFIL DO USUÁRIO

1.1 Gênero:

Masculino Feminino

Discente:

Graduação

Especialização

Mestrado

Doutorado

1.2 Faixa Etária:

15 a 24 25 a 34
 35 a 44 45 a 54
 55 anos ou mais

1.4 Vinculado a qual Centro:

CCSA

Outro Centro (UFPB)

Outra IES

1.3 Qual seu vínculo com a UFPB?

Visitante
 Funcionário
 Docente

2 SERVIÇOS INFORMACIONAIS OFERECIDOS

2.1 Frequência de uso ao espaço físico

Diário Semanal
 Quinzenal Mensal

2.3.2 É iluminado

Sim

Não

Comente: _____

2.3.3 É silencioso

Sim

Não

2.3.4 Horário de funcionamento:

Suficiente Insuficiente

Comente: _____

2.2 Serviços informacionais utilizados:

Local de estudo individual
 Local de estudo em grupo
 Consulta local ao acervo
 Empréstimo domiciliar
 Ficha Catalográfica
 Visita dirigida
 Orientações e treinamentos

2.4 Sobre o acervo:

2.4.1 A consulta é confiável

Sim

Não

2.4.2 Terminais de consulta na biblioteca

Suficientes Insuficientes

2.4.3 Itens são localizados com facilidade:

Sim Não

2.4.4 O acervo é adequado/relevante

Sim

Não

2.4.5 O acervo é atualizado

Sim

Não

2.3 Sobre o local de estudo:

2.3.1 É adequado:

Sim Não

Comente: _____

2.5 Sobre o empréstimo domiciliar:

2.5.1 Quantidade de itens é suficiente:

[] Sim [] Não

2.5.2 Tempo de empréstimo é suficiente:

[] Sim [] Não

2.5.3 Utiliza o serviço de renovação

[] Sim [] Não

Comente: _____

2.6 Sobre orientações:

2.6.1 Informações confiáveis

[] Sim [] Não

2.6.2 Funcionários dispostos a ajudar

[] Sim [] Não

2.6.3 Funcionários com conhecimento

[] Sim [] Não

Comente: _____

2.7 Sobre treinamentos:

2.7.1 Participou alguma vez

[] Sim [] Não

2.7.2 Cite quais participou:

[] Bases de dados

[] Utilização da biblioteca

[] Repositórios

Comente: _____

2.8 Divulgação dos serviços oferecidos pela Biblioteca

2.8.1 Por quais meios de divulgação, você conheceu os serviços de informação da biblioteca

[] Folhetos [] Murais

[] Redes Sociais [] E-mail

[] Sala de aula [] Não sabia

Comente: _____

2.8.2 Os serviços da biblioteca são divulgados satisfatoriamente?

[] Sim [] Não

Comente: _____

2.9 ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CCSA?

[] Sim [] Não

Comente: _____

OBRIGADO PELA SUA CONTRIBUIÇÃO!!!!