



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V- MINISTRO ALCIDES CARNEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

**LUMA OLIVEIRA DA SILVA**

**SERVIÇOS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO ALIADOS À  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: um estudo com os alunos de  
Arquivologia na biblioteca do campus V da UEPB**

**JOÃO PESSOA – PB  
2011**

**LUMA OLIVEIRA DA SILVA**

**SERVIÇOS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO ALIADOS À  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: um estudo com os alunos de  
Arquivologia na biblioteca do campus V da UEPB**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à Graduação de Bacharelado em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências parciais para obtenção do grau de Bacharel em Arquivologia, semestre 2011.2.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> MS Manuela Eugênio Maia

JOÃO PESSOA – PB  
2011

FICHA CATALOGRAFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

S586s Silva, Luma Oliveira da.  
Serviços em unidades de informação aliados à  
satisfação do usuário: um estudo com os alunos de  
Arquivologia na Biblioteca do Campus V da UEPB. / Luma  
Oliveira da Silva. – 2012.  
60f. : il. color

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro  
de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Curso de  
Arquivologia, 2012.

“Orientação: Prof<sup>a</sup>. M<sup>s</sup>. Manuela Eugênio Maia, Curso de  
Arquivologia”.

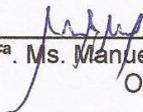
1. Estudo do usuário. 2. Unidade de informação 3.  
Satisfação do usuário. I. Título.

LUMA OLIVEIRA DA SILVA

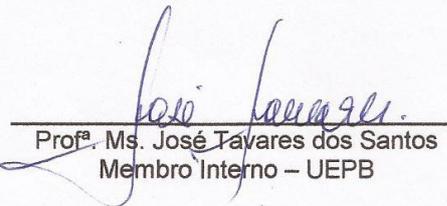
**SERVIÇOS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO ALIADOS À  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: um estudo com os alunos de  
Arquivologia na biblioteca do campus V da UEPB**

Trabalho de conclusão de Curso  
apresentado à Graduação de Bacharelado  
em Arquivologia, do Centro de Ciências  
Biológicas e Sociais Aplicadas da  
Universidade Estadual da Paraíba, em  
cumprimento às exigências parciais para  
obtenção do grau de Bacharel em  
Arquivologia, semestre 2011.2.

Aprovada em: 02/12/2011

  
\_\_\_\_\_  
Prof<sup>a</sup>. Ms. Manuela Eugênio Maia - UEPB  
Orientadora

  
\_\_\_\_\_  
Prof<sup>a</sup>. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos  
Membro Interno - UEPB

  
\_\_\_\_\_  
Prof<sup>a</sup>. Ms. José Tavares dos Santos  
Membro Interno - UEPB

Nunca deixe que lhe digam que não vale a pena acreditar no sonho que se tem, ou que seus planos nunca vão dar certo, ou que você nunca vai ser alguém... Quem acredita sempre alcança!

Renato Russo

Ao Deus todo poderoso, que me concedeu a vida e o privilégio de viver.  
Aos meus pais, pelo amor incondicional, educação e força que me deram para que eu chegasse até aqui.

Dedico.

## AGRADECIMENTOS

A Deus. Pela oportunidade que me concede de está aqui escrevendo estas palavras hoje, pela benção da minha graduação, pelo conforto que me dá sempre quando preciso, enfim, por tudo.

Aos meus pais, por toda dedicação, paciência e, sobretudo, pelo amor incondicional. Vocês são meus maiores tesouros.

A toda minha família, pela torcida, em especial aos meus dois velinhos, vovó e vovô. Para mim é uma grande alegria poder fazer esta dedicatória com vocês ainda em vida. Que Deus os abençoe sempre.

Ao meu noivo amado, por todos os momentos maravilhosos que passamos juntos. Mas, principalmente, pelos meus momentos de tristeza, onde me deu o ombro para chorar, os braços para acalantar e as palavras para confortar. Eu amo você!

A todos os meus amigos, os de infância, da escola, da universidade, do estágio e a todos que permanecem ao meu lado até os dias de hoje. Obrigada por cada sorriso, cada momento de alegria, e até mesmo os de tristeza. Vocês estarão sempre em meu coração!

Aos amigos de turma, em especial Deyse Eugênio, Elizangêla Karla, Katiane Vieira, Maria da Conceição, Michelli Cynthia, Naiany Carneiro, Natan Dias, Nívia Ligiane. Sem vocês a UEPB não teria a mesma graça, obrigada pelos risos, pelas lágrimas e principalmente, pela força para ter chegado até aqui.

A minha orientadora Manuela Eugênio Maia, por sua paciência, disposição e pela grande contribuição para a realização desta pesquisa.

A todos os professores do curso de Arquivologia, por todos os ensinamentos e lições. Em especial ao professor José Tavares dos Santos e a professora Jacqueline Echeverría Barrancos. Que Deus abençoe a cada um.

Aos alunos do curso de Arquivologia da UEPB, pela disposição e colaboração prestada para que esta pesquisa se consolidasse.

Ao CRF-PB, pela confiança, acolhimento e principalmente por me conceder a oportunidade de atuar em minha área.

E a todos que de alguma forma contribuíram para a realização desta pesquisa e concretização de mais uma etapa da minha vida.

## RESUMO

Nas últimas décadas, a informação tem se revelado um recurso fundamental para o desenvolvimento social, em diversos aspectos, econômico, político, intelectual. Sendo assim, a informação tem sido usada em diversas situações, seja na resolução de problemas, na tomada de decisões ou, até mesmo, na aquisição de conhecimento sobre determinado fato ou assunto de interesse. No entanto, sabe-se que cada indivíduo possui necessidades de informação específicas, de acordo com a situação no qual este se insere na sociedade. Pode-se enfatizar o elo existente entre os serviços de qualidade nas unidades de informação, para a conseqüente satisfação de seu usuário. Neste sentido, esta pesquisa objetivou analisar o grau de satisfação dos usuários estudantes de Arquivologia quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba. A pesquisa partiu da seguinte questão: Os serviços oferecidos pela biblioteca do Campus V atende as expectativas dos estudantes de Arquivologia da UEPB? O estudo alçou a hipótese de que os estudantes de Arquivologia têm suas expectativas atendidas de maneira satisfatória. Com relação à metodologia, o estudo adotou a pesquisa classificada como quantitativa ou de triangulação, sustentada na tipologia descritiva-exploratória e como instrumento de coleta de dados, foi utilizado o questionário misto, contendo perguntas “fechadas” e uma pergunta “aberta”. Por fim, concluí-se que a hipótese da pesquisa não foi confirmada, já que, as expectativas dos estudantes de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba demonstraram não serem atendidas de maneira satisfatória no que concernem aos serviços oferecidos pela biblioteca da referida instituição.

**Palavras-chave:** Estudos do usuário. Grau de satisfação. Unidade de informação - Biblioteca.

## **A B S T R A C T**

In the last decades, the information has showed a fundamental resort to the social development in several aspects, economic, political, and intellectual. In this way, the information has been used in many situations, like in the problem solution, decisions or in the acquisition of knowledge about specific fact or matter of interest. However, it is known that each person has needs of specific information, in accordance with the situation in that the individual fits in the society. Can be emphasized the link the existing among the quality service in the information units, to the satisfaction of the users. In this sense, this research objectified to analyze the satisfaction level of user student Archival related the services offered the Campus V library at State University of Paraíba. The research lead of the question: Do the services offer in the library of Campus V serve the expectations of the Archival students of State University of Paraíba? The study raised the hypothesis of that the Archival students have their expectations served satisfactory way. Concerning the methodology, the study adopted the research classified as quanti-qualitative or triangulation, organized as descriptive and exploratory and like instrument to data collection, it was utilized the mixed questionnaire with asks "closed" and a ask "opened". Eventually, It can be concluded that the hypothesis of the research was not confirmed, whereas, the expectations of the Archival students of State University of Paraíba demonstrate that they were not served of satisfactory way in that refer to the services offer in the library of the institution quoted.

**Key-words:** Studies User. Satisfaction level. Information unit – Library.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO 1:</b> Idade.....	32
<b>GRAFICO 2:</b> Estado Civil.....	33
<b>GRAFICO 3:</b> Rede de ensino que advêm .....	33
<b>GRAFICO 4:</b> Cidade onde reside.....	34
<b>GRAFICO 5:</b> Renda salarial mensal .....	35
<b>GRAFICO 6:</b> Período que cursa atualmente .....	36
<b>GRAFICO 7:</b> Turno em que estuda.....	36
<b>GRAFICO 8:</b> Atividades além das disciplinas da universidade.....	37
<b>GRAFICO 9:</b> Cadastro na biblioteca .....	38
<b>GRAFICO 10:</b> Frequência na biblioteca .....	38
<b>GRAFICO 11:</b> Condições gerais do prédio .....	39
<b>GRAFICO 12:</b> Limpeza .....	40
<b>GRAFICO 13:</b> Ambiente de leitura .....	39
<b>GRAFICO 14:</b> Mobiliário .....	41
<b>GRAFICO 15:</b> Seções e setores da biblioteca .....	42
<b>GRAFICO 16:</b> Serviço de empréstimo domiciliar .....	43
<b>GRAFICO 17:</b> Serviço de renovação eletrônica .....	43
<b>GRAFICO 18:</b> Serviço de reserva eletrônica.....	44
<b>GRAFICO 19:</b> Serviço de disseminação da informação pela base da biblioteca.....	45
<b>GRAFICO 20:</b> Acesso ao portal da CAPES .....	46
<b>GRAFICO 21:</b> Serviço do COMUT - Comutação bibliográfica.....	46
<b>GRAFICO 22:</b> Serviço de levantamento bibliográfico.....	47
<b>GRAFICO 23:</b> Serviço de normatização das publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT .....	48
<b>GRAFICO 24:</b> Visita guiada ou visita dirigida .....	49
<b>GRAFICO 25:</b> Acervo da biblioteca.....	49
<b>GRAFICO 26:</b> Página da biblioteca na internet .....	50
<b>GRAFICO 27:</b> Atendimento da biblioteca.....	51
<b>GRAFICO 28:</b> Silêncio da biblioteca .....	51
<b>GRAFICO 29:</b> Guarda-volumes .....	52
<b>GRAFICO 30:</b> Horário de funcionamento.....	53

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	14
2.1 Objetivo Geral.....	14
2.2 Objetivos Específicos.....	14
<b>2.2.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>14</b>
2.2.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	14
2.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	15
2.4 CAMPO EMPÍRICO .....	16
2.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	17
<b>3 INFORMAÇÃO: TEORIAS E CONCEITOS</b> .....	<b>18</b>
3.1 TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO: UMA CONEXÃO ENTRE EMISSOR E RECEPTOR.....	20
<b>4 OS ESTUDOS DE USUÁRIO NO ÂMBITO INFORMACIONAL</b> .....	<b>22</b>
4.1 O USUÁRIO: SUJEITO SOCIAL DA INFORMAÇÃO.....	23
4.2 ABORDAGENS DOS ESTUDOS DO USUÁRIO .....	24
4.3 ABORDAGEM MODERNA .....	26
<b>4.3.1 Modelo da Abordagem Moderna</b> .....	<b>27</b>
<b>5 NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO: UM ELO ENTRE QUALIDADE E SATISFAÇÃO</b> .....	<b>29</b>
<b>6 ANALISANDO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CAMPUS V DA UEPB</b> .....	<b>31</b>
6.1 APRESENTANDO O PERFIL DOS USUÁRIOS.....	31
6.2 DESCREVENDO A RELAÇÃO USUÁRIO/BIBLIOTECA .....	37
6.3 IDENTIFICANDO AS EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS.....	53
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>56</b>
<b>APÊNDICE</b> .....	<b>58</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Considerando o grande fluxo de informação que é gerada atualmente, podemos compreender o impacto causado pelo seu uso na sociedade em geral. Pois a informação tem se revelado um recurso fundamental para o desenvolvimento social, em diversos aspectos, econômico, político, intelectual. Sendo assim, a informação tem sido usada em diversas situações, seja na resolução de problemas, na tomada de decisões ou, até mesmo, na aquisição de conhecimento sobre determinado fato ou assunto de interesse. No entanto, sabe-se que cada indivíduo possui necessidades de informação específicas, de acordo com a situação no qual este se insere. Nessa perspectiva, os gestores da informação, ou seja, arquivistas, bibliotecários, museólogos e demais profissionais envolvidos no âmbito informacional, preocupados com a comunicação da informação, devem atentar em identificar e conhecer o perfil de seu usuário na tentativa de satisfazer suas necessidades informacionais e atingir suas expectativas.

Contudo, para atingir tais objetivos, e satisfazer as necessidades de informação dos usuários é preciso que as unidades busquem promover a interação entre os recursos de informação e os usuários.

Para tanto, faz-se necessário reunir diversas características desses usuários na perspectiva de construir bases de informação coletivas, ou seja, um modelo genérico, porém eficaz, que atenda a diversos perfis de forma individual. Sendo assim, busca-se estudar o usuário, tanto para conhecermos o seu perfil, como para identificarmos suas necessidades informacionais, levando-se a escolher a melhor alternativa para satisfazê-lo.

O problema que se instaura, é que, tendo em vista os poucos estudos dos usuários e a ausência de identificação de seu perfil por parte dos gestores da informação, geralmente os serviços prestados pelas unidades de informação, têm sido caracteristicamente burocrático, insuficientes e não têm atingido de forma satisfatória as expectativas dos seus usuários, tornando-se deficientes e limitados, nesta perspectiva.

Assim, a relevância do desenvolvimento do tema, como objeto de estudo, esforçasse em contribuir para a Arquivologia, tendo em vista a carência dos estudos dos usuários da informação, com foco na satisfação destes, frente aos serviços

prestados, tanto no que se refere aos arquivos, como neste contexto, nas bibliotecas, ambos considerados unidades de informação.

Nesta perspectiva, buscou-se contribuir para a autora, enquanto estudante de Arquivologia e futura arquivista, e usuária da Biblioteca do Campus V, no qual esta compreende a importância de satisfazer suas necessidades de informação, para seu desenvolvimento intelectual e produção de conhecimento.

Do mesmo modo, buscou-se contribuir para a sociedade, em especial a acadêmica, que necessita satisfazer suas necessidades informacionais, a fim de alcançar êxito em seus trabalhos e estudos acadêmicos. Não obstante, veem a Biblioteca como uma unidade de informação requisitada e relevante.

Portanto, o objetivo dessa pesquisa é analisar o grau de satisfação dos usuários, estudantes de Arquivologia quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca do Campus V da UEPB, com o intuito de identificar suas necessidades e medir o grau de satisfação dos mesmos. Entende-se, portanto, que a pesquisa é imprescindível para que se chegue a uma aproximação da realidade, como também, para a compreensão do perfil dos usuários e em possíveis melhorias que possam vir a serem feitas pelos gestores da biblioteca após o estudo. A pesquisa parte do princípio de que os usuários, estudantes de Arquivologia do Campus V da UEPB têm suas expectativas atendidas de maneira satisfatória.

Enquanto profissionais, prezamos pela informação em seus mais diversos âmbitos, desse modo, o estudo do usuário da biblioteca do Campus V da UEPB, surgiu através da curiosidade de analisar uma unidade de informação relevante para todos que fazem parte da comunidade acadêmica da UEPB, tomando por base um interesse pelos serviços oferecidos, buscando aproximarmo-nos da realidade e satisfação dos estudantes de Arquivologia, visando possíveis melhorias para a UEPB, em especial à biblioteca, por ser considerada uma fonte de informação que interessa a todos, sejam alunos, professores, funcionários, e a sociedade em geral.

Por fim, acreditamos que esse estudo é um grande salto para identificarmos as expectativas dos estudantes de Arquivologia, levando-nos a uma maior compreensão da realidade vivida por estes, buscando assim, atendê-los da melhor forma possível, aumentando cada vez mais o índice positivo dos serviços oferecidos e pensando em novas maneiras que tornem a biblioteca cada vez mais próxima de seu usuário.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

- Analisar o grau de satisfação dos usuários estudantes de Arquivologia quanto aos serviços oferecidos pela Biblioteca do Campus V da UEPB.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Apresentar o perfil dos estudantes de Arquivologia;
- Descrever a relação dos estudantes com os serviços oferecidos pela biblioteca;
- Identificar as expectativas dos estudantes.

#### **2.2.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

##### **2.2.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

De acordo com os objetivos da pesquisa, esta se classifica como sendo empírica ou de campo, pois procura analisar a realidade dos fatos através da experiência adquirida no decorrer do estudo, chegando desta forma, a uma maior precisão no recolhimento dos dados. Sobre pesquisa de campo, Lakatos e Marconi, (2008, p. 188) afirmam,

É aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A abordagem utilizada será a quantiqualitativa ou de triangulação. Segundo Fachin, (2003, p. 79), “a quantificação científica é uma forma de atribuir números a propriedades, objetos, acontecimentos, materiais, de modo a proporcionar informações úteis”. Para tornar clara a interpretação dos dados a abordagem quantitativa é ideal, pois busca quantificar os dados obtidos para um melhor agrupamento e entendimento dos mesmos, ou seja, os fatos são representados através de medidas estatísticas tornando-os de fácil compreensão, levando em consideração a clareza de sua interpretação.

Com relação ao método qualitativo, este se diferencia do quantitativo, pois de acordo com Richardson (2008, p. 79) este método, “não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema. Não pretende numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas”. Portanto, a pesquisa qualitativa pode ser notada com um maior grau de complexidade, pois requer do pesquisador uma maior observância e concentração na interpretação dos dados para que a análise aconteça de maneira correta. Nesse sentido, de acordo com os objetivos, se faz necessário fazer uso dos dois métodos, como forma de analisar holisticamente o objeto de estudo, e obter resultados mais precisos.

Serão adotados dois tipos de pesquisa, a descritiva e a exploratória. Em se tratando de estudos exploratórios, Triviños (2007, p. 109) afirma,

Os estudos exploratórios permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema. O pesquisador parte de uma hipótese e aprofunda seu estudo nos limites de uma realidade específica, buscando antecedentes, maior conhecimentos, para em seguida, planejar uma pesquisa descritiva ou de tipo experimental.

Tendo em vista um dos objetivos da pesquisa, que consiste em descrever os serviços informacionais prestados pela biblioteca do Campus V, esta se caracteriza como descritiva. De acordo com Andrade (2007, p. 114);

Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

Assim sendo, ao considerarmos os elementos que compõem esta pesquisa, entendemos que tanto o tipo exploratório, quanto o descritivo, serão imprescindíveis para a realização da mesma.

### 2.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Universo é um conjunto de elementos que possuem determinadas características comuns e vivências e experiências semelhantes. (RICHARDSON, 2008). O universo desta pesquisa trata-se dos alunos de Arquivologia do campus V da UEPB, que corresponde a um total de trezentos e quarenta e seis (346) sujeitos.

Segundo Triollent (1996, p.640), “quando o tamanho do campo delimitado é muito grande, coloca-se a questão da amostragem e da representatividade”. Neste caso, sendo o universo muito extenso, é necessário que o objeto de estudo seja uma parcela dos sujeitos.

A amostra "é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo" (LAKATOS; MARCONI, 2001, p. 223). O subconjunto do universo da pesquisa é de cento e setenta e quatro (174) alunos, que equivale a 50,3%, garantindo deste modo uma perfeita representatividade à pesquisa.

A amostragem utilizada nesta pesquisa foi à aleatória simples, que “consiste em atribuir a cada elemento da população um número único para depois selecionar alguns desses elementos de forma casual” (GIL, 2007, p. 101). Deste modo, para alcançarmos os objetivos desta pesquisa de forma gradativa, os sujeitos respondentes foram escolhidos de forma aleatória de acordo com a disponibilidade dos mesmos.

## 2.4 CAMPO EMPÍRICO

A pesquisa foi realizada na biblioteca do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), João Pessoa.

A Biblioteca Setorial, com sede no Campus V Ministro Alcides Carneiro, faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB). Coadunando com a proposta do referido Sistema, a função da referida biblioteca volta-se para a formação de cidadãos, mediante a produção e a socialização do conhecimento, contribuindo para o desenvolvimento educacional e sócio-cultural da Região Nordeste, particularmente, do Estado da Paraíba.

Sendo assim, as suas funções, integrada as demais bibliotecas do SIB, são de desenvolver planos e programas de ação, de acordo com os interesses da UEPB, visando à disponibilização de material informacional nos seus diversos formatos (bibliográficos, audiovisuais e “online”), permitindo viabilizar as atividades de pesquisa, extensão e ensino; e atender à comunidade em seus interesses pedagógicos, tecnológicos, científicos e culturais.

A Biblioteca Setorial, com um total aproximado de 6.000 exemplares de material informacional, funciona de segunda a sexta-feira, das 7h30min às 21h30min. Possui uma área de 141,25m<sup>2</sup>, totalmente climatizada.

Tem como responsável técnica a bibliotecária Liliane Braga Rolim Holanda de Souza, que conta como apoio da também bibliotecária Ana Lúcia Leite. Os auxiliares que atuam na biblioteca são: Isabelle Bernardo e Júnio Cândido.

## 2.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Considerando os objetivos abordados na pesquisa, como também os procedimentos metodológicos apontados, o instrumento de pesquisa utilizado para o levantamento dos dados será o questionário. Sobre questionário Gil, (2007, p. 128) afirma,

É uma técnica de investigação composta por um numero mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

No que tange aos questionários eles “cumprem pelo menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”. (RICHARDSON, 2008, p. 142).

Utilizamos o questionário do tipo misto, que é formado por questões fechadas e abertas. Para Vergara (2009, p. 42), “as perguntas abertas provocam respostas livres, tanto no que diz respeito ao conteúdo, quanto à linguagem”. Ainda segundo o autor, as questões fechadas “demandam do respondente escolha entre duas ou mais respostas fixas que lhe são apresentadas ou a pontuação de respostas que representam escalas”.

Foram aplicados 174 (cento e setenta e quatro) questionários, o que corresponde a 50,3% do total de usuários, com o intuito de coletar dados que serão extremamente importantes de modo a esclarecer nossas indagações e confirmando ou não, a hipótese levantada nesta pesquisa.

### 3 INFORMAÇÃO: TEORIAS E CONCEITOS

Hoje em dia, por muitas vezes ouvimos falar que estamos na “era da informação”. Vivemos em uma sociedade evolutiva em que a informação chega cada vez mais rápida em diversas partes do mundo, contribuição oriunda do avanço tecnológico que torna cada vez mais ágil os processos informacionais. Nesse sentido, Silva *et al* (1999, p. 24) afirmam que a informação,

É algo que se pode utilizar e de que, muitas vezes, se necessita; é a matéria prima de que deriva o conhecimento; pode ser trocada com o mundo exterior e não simplesmente recebida; exerce efeito sobre o receptor; é utilizada em momentos de tomada de decisões, como um recurso importante; pode ser registrada sobre diferentes suportes; etc.

Para Araújo (2002 *apud* SILVA, 2008), a palavra informação etimologicamente como muitas outras palavras do nosso cotidiano, têm origem Latina, do verbo “informare”, que significa dar forma, criar, representando a construção de ideia e sentido.

No contexto social, a informação tem sido o combustível que move as instituições e o mundo, levando-se em consideração as transformações na economia, na política e na cultura, bem como com o advento das tecnologias, torna-se expressiva a importância que este instrumento intelectual vem assumindo na sociedade.

Segundo Takahashi (2000), a informação tem elevado potencial de promover a integração entre as pessoas, sendo capaz de aproximá-las e aumentar seus níveis de informação.

Muitas são as fontes de informação, como os jornais, rádio, revistas, artigos, bibliotecas, centros de documentação, arquivos entre outras, contudo é de valia que se tenha acesso a informação de qualidade sempre quando necessário, pois não é interessante saber que há uma informação, que se necessita dela e não se poder ter acesso a ela. A razão de viver dos centros de informação, jamais poderá ser outra que não seja a disponibilização das informações, com o intuito de gerar conhecimento.

Em concordância, Tálamo (1996 *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, S/P) afirma que “a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que gera, como

daquele que a transforma e a trata, como aquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos”.

No contexto da Ciência da Informação, esta é entendida “como um instrumento modificador da consciência da sociedade como um todo” (BARRETO, 1994, p.01).

Ainda para o autor, a informação está diretamente relacionada com a produção de conhecimento, através da assimilação da informação por parte dos sujeitos, sendo capaz de transformar sua consciência e conseqüentemente sua percepção de mundo.

Sendo assim, é perceptível e necessário a existência de um serviço de informação voltado as necessidades informacionais da sociedade, no qual segundo Jardim e Fonseca (2004), um serviço de informação orientado ao usuário implica em considerar o impacto da informação sobre suas vidas, dentro ou fora dos espaços físicos dos serviços de informação.

Como podemos observar, definir o conceito de informação não é uma tarefa das mais simples, visto a pluralidade de seu termo. Não chegamos a uma conclusão exata sobre “o que é informação”, no entanto, ainda podemos entendê-la como uma transferência de conhecimento sobre um determinado assunto. Existe uma profunda ligação entre informação e conhecimento, afinal, para conhecer algo é preciso informar-se sobre o fato ou assunto de interesse.

O fluxo de informação nos dias atuais é bastante avançado. A sociedade contemporânea do século XXI busca inserir-se cada vez mais no contexto informacional que se torna cada vez mais crescente. Isto por que, a modernidade juntamente com a evolução tecnológica, exige dos indivíduos o acompanhamento dentro desta realidade, que hoje em dia constitui-se não apenas por mero interesse, mas também como uma questão de sobrevivência dentro da tão conhecida “sociedade da informação”. A informação é o fator principal para a evolução da humanidade, através dela conhecemos nossos direitos e deveres, formamos nosso caráter, escolhemos nossa profissão, enfim, nos tornamos cidadãos. Ainda sobre informação, Sousa (2008, p. 75) contribui dizendo que se trata de um,

Conjunto de dados significativos organizados de forma que facilite a manipulação e o processamento dos mesmos; de tal maneira que resulte em uma modificação no conhecimento de quem a utiliza. São dados capazes de produzir conhecimento.

Sendo assim, torna-se clara a existente ligação entre a informação e o conhecimento, pois a informação quando absorvida e potencializada, esta se torna passível de gerar conhecimento. Em suma, tendo em vista as definições e os conceitos de informação acima tratados, podemos compreender a relevância que a informação traz para o desenvolvimento social e humano.

### 3.1 TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO: UMA CONEXÃO ENTRE EMISSOR E RECEPTOR

Uma das atividades primordiais dos gestores nas unidades de informação é sem dúvida, a eficiência na transferência da informação, isto por que, através dessa eficiência, busca-se a qualidade dos serviços oferecidos, o que gera a satisfação do usuário. Para enfatizar melhor esta afirmação, podemos modificar o termo “usuário” pelo termo “cliente”, ou seja, assim como as empresas prezam pela satisfação de seus clientes buscando sempre a melhor maneira de satisfazê-los, assim também ocorre nas unidades de informação. No entanto, o processo informacional depende da relação entre emissor (fonte) e receptor (usuário).

Contudo, por ser estático, o estoque não produz, por si só, qualquer conhecimento. As informações armazenadas em bases de dados, bibliotecas, arquivos ou museus possuem a capacidade potencial de produzir conhecimento, o que só se efetiva a partir de uma ação de comunicação mutuamente consentida entre a fonte (os estoques) e o receptor (BARRETO, 1999, p. 02).

Portanto, para que a transmissão da informação se estabeleça de forma precisa, é imprescindível que haja um elo, ou seja, uma eficaz conexão entre emissor e receptor.

Nos dias atuais, a transferência em estoques de informação torna-se cada vez mais ágil, isto graças a um grande aliado da modernidade: a tecnologia. Como se sabe, a tecnologia da informação está cada dia mais presente na sociedade atual, fator este que tende a crescer cada vez mais. Partindo desta perspectiva, entende-se que o avanço tecnológico é um ponto bastante positivo para a sociedade, pois possibilita o acesso rápido ao que se deseja num espaço mínimo de tempo através da rede (internet), transpondo as barreiras que em tempos de outrora eram impossíveis de romper por conta da distância, ou seja, a tecnologia aliada à

informação torna os usuários (receptores), cada vez mais próximos das unidades de informação (emissores).

Para enfatizarmos os apontamentos discutidos acima sobre a ação tecnológica aliada no processo de transferência da informação, Barreto (1999, p. 04) afirma que:

A interconectividade permite ao usuário da informação deslocar-se, no momento em que deseja fazê-lo, de um para outro espaço de informação. De um estoque de informação para um outro estoque de informação. O usuário passa a ser o mediador na escolha de documentos, o gerente de suas necessidades de informação. É agora o juiz da relevância e da prioridade dos itens de informação e dos estoques que os hospedam, como se estivesse virtualmente no interior do sistema de armazenamento e recuperação da informação. A interconectividade modifica, assim, a relação do receptor com os espaços da informação.

Sendo assim, é notável o constante crescimento na área tecnológica, que está intimamente ligada à informação, tornando o diálogo entre emissores (gestores das unidades informacionais) e receptores (usuário da informação), cada vez mais profícuo, constatando também, que esta evolução será crescente e contínua com o passar do tempo.

#### 4 OS ESTUDOS DE USUÁRIO NO ÂMBITO INFORMACIONAL

Os estudos dos usuários é um tipo análise considerada recente, feita pelos centros de informação, tendo se intensificado a partir da segunda metade da década de 1940. Figueiredo (1979 *apud* GALVINO, 2006) relata que nas conferências internacionais de 1948 e 1958 foram apresentados inúmeros trabalhos sobre estudos de usuários. Tais eventos contribuíram fortemente para o aprofundamento das discussões acerca desta temática.

Bettioli (1990, p.59) afirma que com o propósito de desenvolver, apoiar e divulgar tais estudos muitas foram às iniciativas, a exemplo da criação do Centre for Research on User Studies em 1976 na Universidade de Sheffield, na Inglaterra, além da produção de várias revisões de literaturas publicadas em revistas especializadas na área de Ciência da Informação. Estudos de usuários são definidos como:

Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1979, p.79).

Tal definição consiste no alcance do objetivo ideal para os estudos dos usuários, voltados então para a satisfação das necessidades de informação utilizando-se dos canais de comunicação e centros de informação para prestação de serviços informacionais para a comunidade, definidas aqui como os usuários de unidades de informação.

No entanto, segundo Ford (1977 *apud* BETTIOLI, 1990), os estudos dos usuários continua a ser uma área difícil de ser definida, indicando que tal definição pode ser baseada em diversos aspectos tais como: uso de sistemas de informações, bibliotecas, materiais bibliográficos, acesso a catálogos, busca da informação, formação de hábitos de vários grupos de indivíduos e usos da documentação e da informação.

Os estudos dos usuários objetivam dessa forma, proporcionar os sistemas de informação (arquivos, bibliotecas, centros de documentação e etc.) informações

acerca do descobrimento de falhas (técnicas, intelectuais) nestes sistemas, que prejudicam diretamente a prestação de serviços informacionais para os usuários.

Os estudos dos usuários surgiram a priori, dos estudos de uso, no qual o estudo do uso consiste na contabilidade do uso de sistemas pelos usuários. Já o estudo dos usuários de forma mais abrangente é classificado segundo Ramalho (1983 *apud* ABREU, 2009, p. 32) em três estudos básicos, a seguir:

- Estudo do uso: refere-se à maneira como os usuários buscam a informação e utilizam as fontes de informação.
- Demandas de informação: referem-se aos pedidos, que podem ser oral ou escritos, feitos a biblioteca ou sistema de informação.
- Necessidade de informação: os estudos de necessidades as vezes se confundem com demandas. Definir necessidade de informação é mais difícil e, em alguns casos, necessidades serão sinônimos de demandas.

Assim sendo, nesta pesquisa, abordou-se os estudos dos usuários a fim de identificar o grau de satisfação dos usuários no que tange aos serviços de informações prestados. Sendo assim, faz-se necessário conhecer e identificar os perfis dos usuários, cujo culminará na promoção de serviços que melhor satisfaça suas necessidades informacionais.

#### 4.1 O USUÁRIO: SUJEITO SOCIAL DA INFORMAÇÃO

Tomando como base os conceitos de informação, fica-se mais claro discutir o que venha ser usuário, e qual a sua participação na relação sujeito-informação.

Segundo Ferreira (1995, p. 05) “a informação é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas anteriores”.

Sendo assim podemos entender que a informação ela após ser assimilada pelo sujeito, poderá se desdobrar-se de várias formas, e possuir vários sentidos, a partir do acervo de conhecimento que este usuário possui anteriormente. Neste sentido, a informação só terá significado se for entendida e interpretada pelo receptor humano.

Em virtude disso, o usuário da informação consiste em todo ser humano que em sua trajetória de vida, busca a informação, entendendo tal necessidade para a

execução de suas atividades. Assim, todo ser humano como ser ativo social, possui necessidades de informação, constituindo-se em um usuário da informação.

Segundo Sanz Casado (1994 *apud* OLIVEIRA, 2009, p. 29) a categoria dos usuários é subdividida em dois grupos:

- a) Usuários potenciais: são aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, mas não possuem esta consciência, por isso não expressam suas necessidades.
- b) Usuários reais: são aqueles que são conscientes de que necessitam de informação e a utilizam com frequência.

Neste sentido, os profissionais da informação têm papel fundamental para perceber e discernir os dois tipos de usuários, na tentativa de compreender suas reais necessidades, tendo o papel de mediador entre o sujeito e as informações. Sendo assim esta pesquisa busca identificar o perfil dos usuários reais, que frequentam as unidades de informação, neste contexto, a biblioteca.

## 4.2 ABORDAGENS DOS ESTUDOS DO USUÁRIO

Nos últimos 40 anos têm aumentado o número de estudos dos usuários e durante esse tempo os objetivos eram os mesmos, coletar os dados a fim de criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais. Assim para entender melhor o fluxo da transferência da informação, vários trabalhos foram realizados nessa época, uma vez que os estudos de usuários ainda permanecem nos dias atuais, estudos que tiveram diferentes abordagens tais como a tradicional, moderna (alternativa).

Segundo Baptista e Cunha (2007), o estudo de uso e usuários no Brasil na área de biblioteconomia e ciência da informação, vem acompanhando o histórico das pesquisas realizadas em outros países, notadamente nos EUA e na Inglaterra.

Desde o início da formalização dos estudos de usuários a partir do final da década de 40 até meados da década de 70, os estudos foram norteados pela abordagem tradicional.

A abordagem tradicional tinha como foco as fontes de informação, como bases de dados, livros, obras de referência, computador, ou o próprio sistema. Nesses estudos o usuário é apenas o informante, não sendo em nenhum momento o objeto de estudos. Em suma, nestes estudos a informação é considerada como

algo objetivo, existente fora das pessoas e passível de ser transferida de uma para outra, sem nenhuma barreira ou ruído informacional.

A eficiência e o sucesso do sistema são medidos em função do número de fontes de informação recuperadas em detrimento do que realmente foi do interesse dos usuários. Isso coloca o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas.

Neste sentido tal estudo não leva em consideração as peculiaridades de cada usuário, a realidade vivenciada por este, bem como as situações (problemas) enfrentados em suas questões de informação.

O usuário é visto como uma simples decorrência de influências sociológicas e demográficas, aspectos como estilos cognitivos, criatividade próprios da abordagem alternativa, são descartados.

Em suma, esta abordagem não têm examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação, ou as consequências de tal confronto. Limita-se na tarefa de localizar fontes de informação, desconsiderando-se as etapas de interpretação, formulação e aprendizagem do processo de busca da informação.

A abordagem tradicional aplicada aos estudos de usuários enfatiza os estudos dirigidos ao sistema de informação, enfocando o “conteúdo” ou a “tecnologia”, no qual Figueiredo (1999), explica que os estudos voltados ao conteúdo são os relacionados às linhas temáticas de interesse de grupos de usuários, com base nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento. Já os estudos voltados à tecnologia são os que focalizam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema.

Para Dervin e Nilan (1986 *apud* FERREIRA, 1997) geralmente, os estudos relacionados à abordagem tradicional analisam o comportamento do usuário real ou potencial referente às seguintes atitudes: usa um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais; é afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; ou demonstra satisfação com os vários atributos do sistema.

Segundo Ferreira (1997, p. 02), até a década de 70, os estudos estavam focados aos serviços prestados em bibliotecas e com relação aos usuários, tinham como base seus aspectos sociológicos e demográficos, cujos objetivos eram:

- Determinar os documentos mais utilizados
- Descobrir hábitos dos usuários para obter informações nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca (uso e serviços de recuperação de informações).
- Estudar a aceitação das inovações tecnológicas da época.
- Evidenciar o uso feito dos documentos.
- Pesquisar as maneiras de obtenção do acesso aos documentos.
- Determinar as demoras toleráveis

Esse estudo foi bastante criticado por muitos autores, pois este não oferecia mínimas diretrizes sobre a lógica dos sistemas, e como estes satisfaziam as necessidades dos usuários, bem como a conclusão de que tais estudos reiteram somente aquilo que os sistemas de informações têm colocado nas mentes dos usuários, e conseqüentemente não tem ajudado a manejar efetivamente problemas reais.

Ou seja, tais estudos identificavam as necessidades de informação dos usuários sob a perspectiva do sistema de informação. O foco era o “Sistema” e os perfis influenciadores, são características e atributos comuns como: experiência, faixa etária, nível educacional, sexo, religião e renda familiar, sabendo-se que estes itens não são indicadores potenciais do comportamento de busca e uso das informações.

#### 4.3 ABORDAGEM MODERNA

A partir dos anos 80 as pesquisas se concentraram no indivíduo, buscando interpretar as necessidades de informação tanto intelectual como sociológica destes. Sendo assim analisadas as características de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles.

O indivíduo agora é caracterizado como aquele que irá dá formato, sentido a informação. Concebendo assim os usuários como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Sendo o usuário aquele que está em constante processo de construção, livre para criar junto aos sistemas ou situações.

Para Ferreira (1997, p. 9-10), esses estudos, conhecidos também como estudos de comportamento de usuários, possuem tais características:

- Observa o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- Considera o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- Visualiza holisticamente as experiências dos indivíduos;
- Focaliza os aspectos cognitivos envolvidos;
- Analisa sistematicamente a individualidade das pessoas;
- Emprega maior orientação qualitativa;
- Respeita a individualidade do sujeito pesquisador;
- Dar margem para que o usuário decida sobre o uso que fará da informação.

Sendo assim, a abordagem moderna, diferente da tradicional, tem como foco os estudos centrados no usuário, sendo o sujeito o “protagonista” dos estudos dos usuários e não mais um “figurante”, possuindo desta forma, participação ativa nos processos informacionais.

#### **4.3.1 Modelo da Abordagem Moderna**

Alguns estudos desta abordagem surgiram após a década de 80, como o de Taylor que discutia a questão da busca da informação e de agregar valor à mesma, mostrando o quanto uma informação pode ser importante, desde que possua os atributos de precisão, alcance, atualidade e eficácia, que foram abordados por Souza e Borges (1999, *apud* DOBELIN, 2007).

O modelo de Kuhthau que inicia questionando que a busca da informação muitas vezes torna-se frustrante, pois ao invés de solucionar as questões trazidas pelo usuário, muitas vezes o deixa ainda mais confuso. Para resolver tal realidade a autora desde modelo ver a necessidade de implementar um processo que contemple o início, seleção, exploração e formulação, afirmando que a ultima serve para deixar a informação mais clara ao entendimento do usuário (KUHLTHAU, 1991 *apud* MIRANDA, 2006).

O modelo de Dervin que entende o usuário como um ser com necessidades cognitivas, afetivas, psicológicas e fisiológicas, que deve ser analisado continuamente em sua busca de necessidade da informação. Discute também a questão da usabilidade que defende um uso fácil da informação, requerendo um

mínimo de tempo e esforço, afinal atualmente é natural à busca pela informação de qualidade adquirida de forma rápida (DERVIN; NILAN, 1992 *apud* MIRANDA, 2006).

## 5 NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO: UM ELO ENTRE QUALIDADE E SATISFAÇÃO

Ao tratarmos de necessidades e expectativas humanas, podemos englobar diversos fatores relacionados entre si. Considerando o fato de nós enquanto indivíduos, sermos tendenciosos a esperar o melhor daquilo em que fazemos uso, e trazendo esta linha de raciocínio para o âmbito informacional, podemos enfatizar o elo existente na qualidade dos serviços nas unidades de informação, para a consequente satisfação de seu usuário.

Os termos qualidade e satisfação estão intimamente relacionados, visto que, sem qualidade não há satisfação. Dentro deste contexto, Lovelock e Wright (2001, p. 102) afirmam,

A qualidade do serviço é o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas do cliente. Se os clientes percebem a entrega efetiva do serviço como melhor do que o esperado, ficarão contentes; se ela estiver abaixo das expectativas, ficarão enraivecidos e julgarão a qualidade de acordo com seu grau de satisfação com o serviço.

Ao pensarmos nisso atualmente, devemos atentar como profissionais e gestores da informação, para o fato da grande exigência por parte dos usuários, afinal, exatamente por vivermos na conhecida “era da informação” torna-se ainda maior nossa responsabilidade acerca dos serviços oferecidos. Partindo deste pressuposto, é extremamente relevante acompanharmos enquanto gestores, a evolução que ocorre gradativamente a cada dia, buscando aprofundar nossos conhecimentos não apenas acerca da nossa profissão em si, mas sim, e principalmente, em cima da razão de sermos enquanto profissionais da informação: os usuários.

Portanto, qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar a visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação. Necessidades de informação, ainda, devem ser definidas em nível individual, destacando-se atenção para o tempo e espaço específicos experimentados pelo elemento em particular (FERREIRA, 1995, p. 07).

Por fim, é impossível uma empresa ser bem sucedida se não buscar identificar as necessidades de seus clientes, prezando pela satisfação dos mesmos. Esta é sem dúvida, a atividade primordial para o sucesso de qualquer corporação que envolva serviços. Portanto, no âmbito das unidades de informação, não poderia ser diferente, principalmente, por gerarem conhecimento, auxiliar na recuperação da informação e na crescente transformação da sociedade como um todo, ou seja, os serviços que fazem parte do universo informacional são importantíssimos para a evolução, tanto individual (indivíduo), como coletiva (sociedade).

Nesta perspectiva, os centros de informação necessitam conhecer o perfil de seus usuários, a fim de potencializar e canalizar seus serviços de informação de modo que atenda as suas expectativas.

## **6 ANALISANDO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CAMPUS V DA UEPB**

Este capítulo apresenta os resultados obtidos na pesquisa. De acordo com o que foi discutido no capítulo metodológico, utilizamos os métodos quantitativo e qualitativo, com a pretensão de identificarmos o grau de satisfação dos usuários na unidade de informação pesquisada.

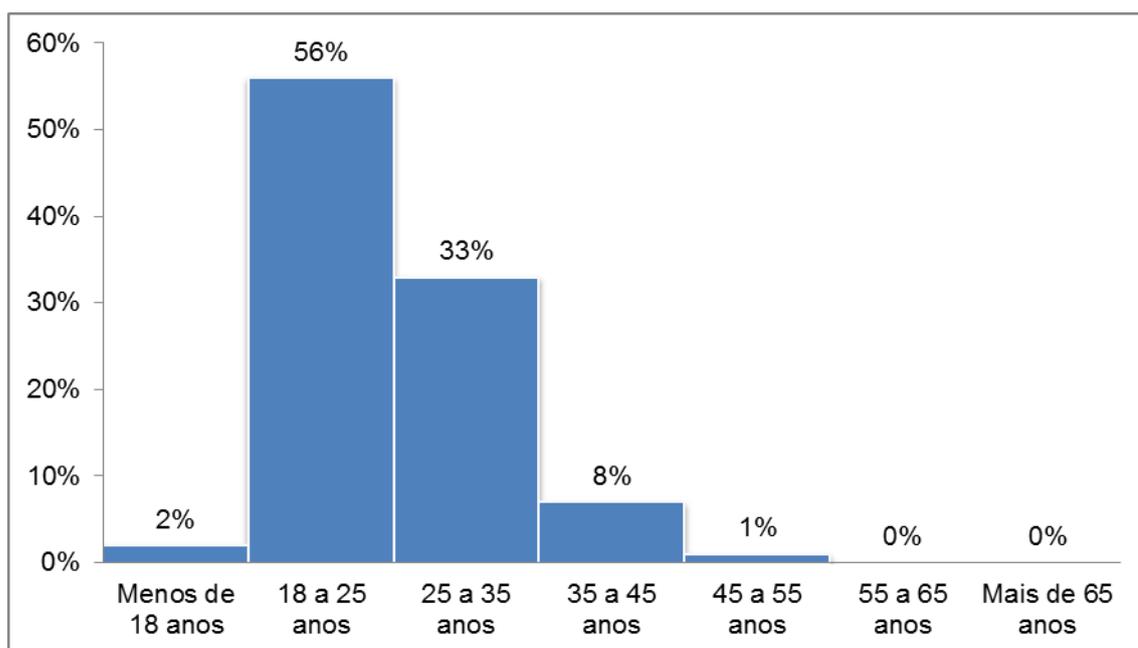
Para tanto, foram distribuídos e respondidos 174 questionários entre os alunos do primeiro (1º) ao nono (9º) período do curso de Arquivologia da UEPB, nos turnos diurno e noturno, buscando assim, atingirmos de forma igualitária os sujeitos envolvidos de maneira aleatória, a fim de avaliarmos suas respostas para que pudéssemos obter resultados que confirmassem ou não, a hipótese levantada nesta pesquisa.

Sendo assim, a análise quantitativa foi estabelecida a partir da tabulação dos dados e concretizada através do software Excel, seguida da descrição dos dados levantados e representados nos gráficos gerados. A análise qualitativa deu-se a partir das respostas obtidas através da pergunta “aberta” contida no questionário respondido pelos sujeitos, buscando deste modo, compreendermos as expectativas por eles esperadas com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca do Campus V da UEPB.

### **6.1 APRESENTANDO O PERFIL DOS USUÁRIOS**

Estabelecemos a categoria “perfil” com o intuito de entendermos quem são os sujeitos respondentes desta pesquisa, a fim de visualizarmos de forma mais ampla aonde se enquadram, de modo a identificarmos sua realidade dentro da sociedade. Para tanto, a categoria foi subdividida nas seguintes variáveis: idade, estado civil, rede de ensino que advêm, cidade onde reside, renda salarial mensal, período que cursa atualmente, turno em que estuda e atividades que possui além das disciplinas da Universidade.

Sendo assim, com os dados coletados obtivemos os resultados descritos a seguir.

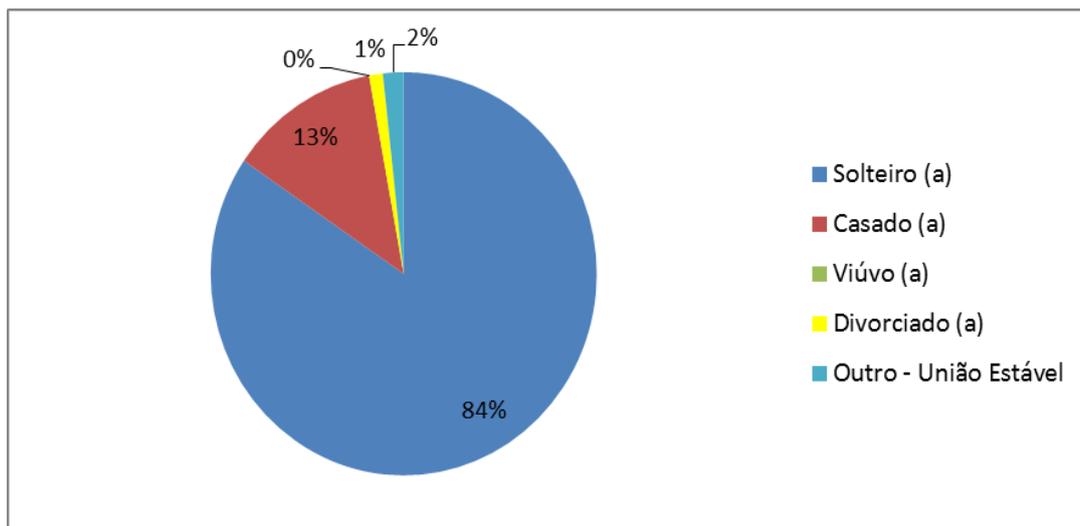


**GRAFICO 1:** Idade

**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Como podemos observar no Gráfico acima, verificamos que do total de usuários que responderam a esta pesquisa, 2% têm menos de 18 anos, 56% têm idade entre 18 e 25 anos, 33% entre 25 e 35 anos, 8% entre 35 e 45 anos e 1% entre 45 e 55 anos. Já entre 55 e 65, ou mais de 65 anos, não temos usuários que se enquadram nesta faixa etária.

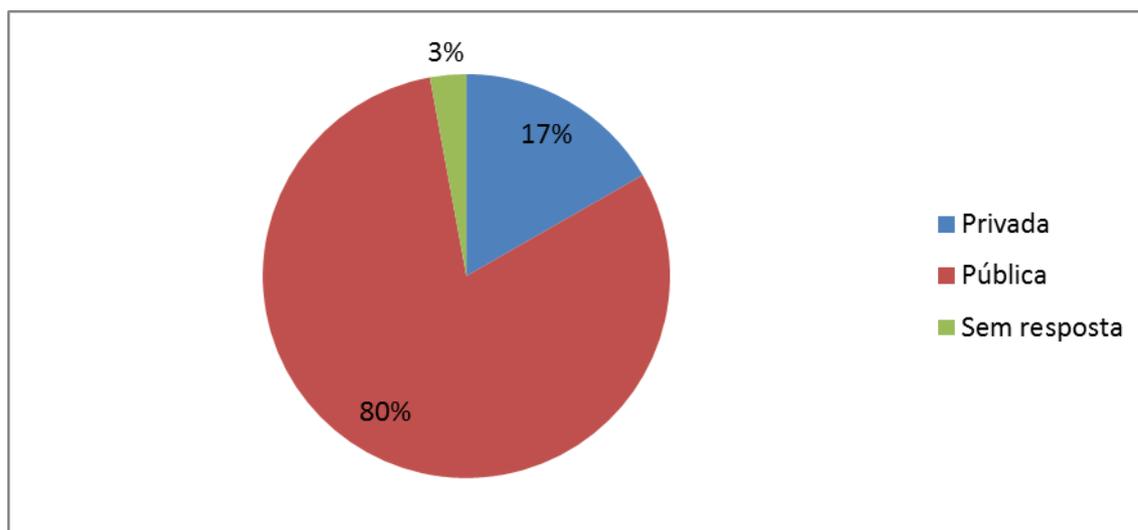
Portanto, considerando a faixa etária em que se encontram, podemos entender que os estudantes de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba trata-se de um público jovem.



**GRAFICO 2:** Estado Civil  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Quanto ao estado civil, constatamos que 84% dos estudantes são solteiros, 13% são casados, não foram alcançados valores significativos para o item viúvo (a), 1% é divorciado e 2% possuem união estável.

Deste modo, nos torna claro que a grande maioria dos alunos trata-se de indivíduos solteiros.

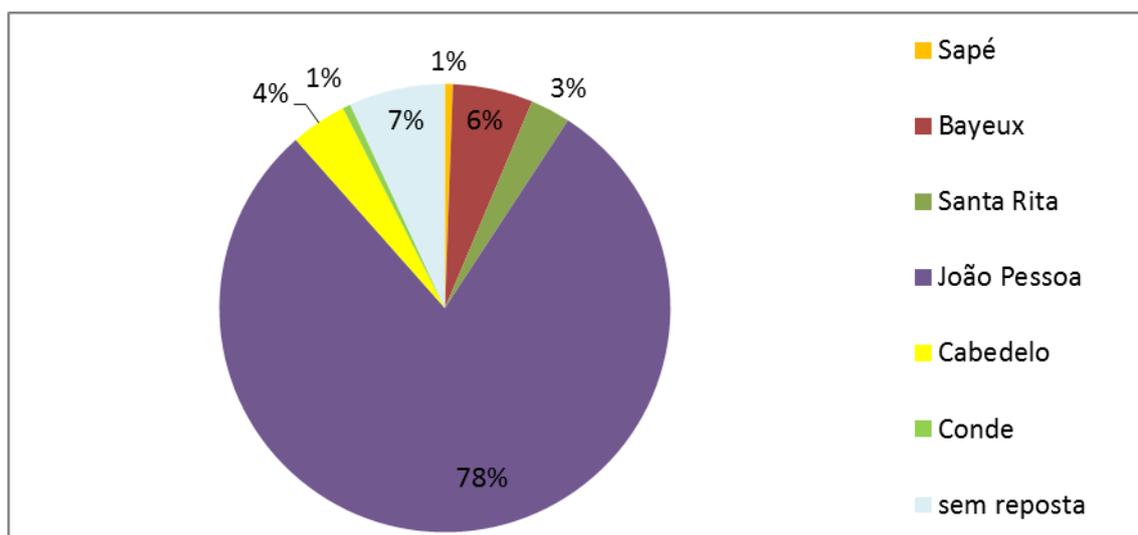


**GRAFICO 3:** Rede de ensino que advêm  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

No que diz respeito à rede de ensino de onde o aluno é advindo, averiguamos que 17% dos estudantes são ex-alunos de escola privada, enquanto

80% são advindos de escola pública, no entanto, há ainda 3% que não responderam esta questão.

Portanto, o Gráfico apresentado, nos revela que a maior parte dos estudantes são advindos da rede pública de ensino. Contudo, é de conhecimento de “todos” as falhas existentes no sistema educacional público brasileiro, justificando assim, possíveis contratempos ou dificuldades no que diz respeito à aprendizagem dos mesmos.

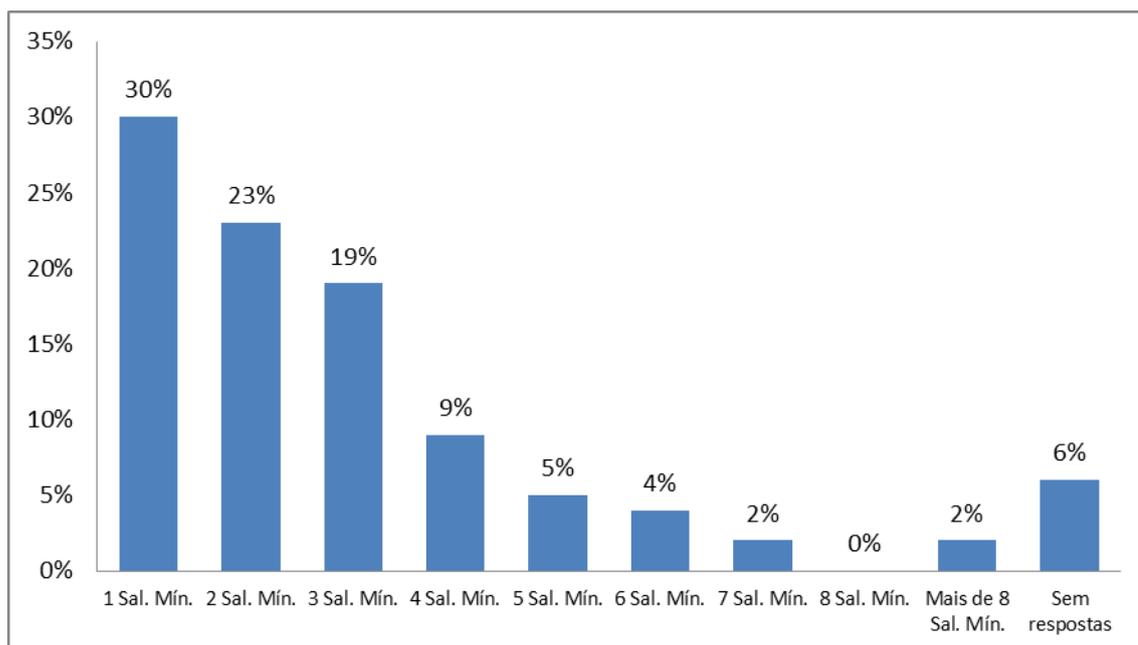


**GRAFICO 4:** Cidade onde reside

**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Com relação à cidade onde reside, observamos que 1% dos usuários reside na cidade de Sapé, 6% dos usuários residem em Bayeux, 3%, em Santa Rita, 78% em João Pessoa, 4% em Cabedelo, 1% na cidade do Conde e 7% não responderam esta questão.

Sendo assim, entendemos que a grande maioria dos sujeitos reside na capital João Pessoa, levando-nos a perceber que, de modo geral, estes possuem certa facilidade no que diz respeito ao deslocamento até a biblioteca.

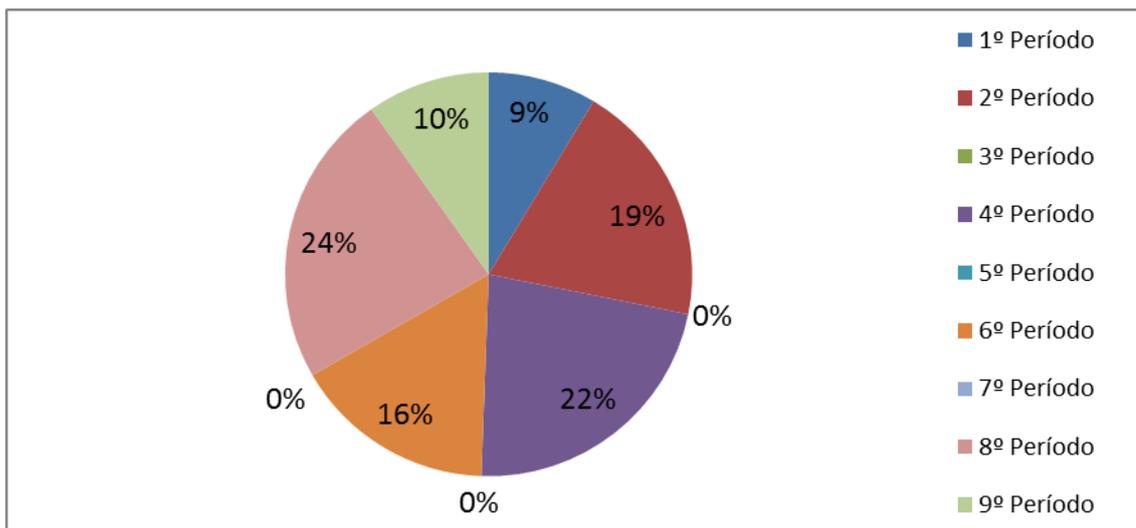


**GRAFICO 5:** Renda salarial mensal  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

O Gráfico ilustrado acima, nos mostra a renda salarial dos sujeitos pesquisados, portanto, como podemos observar, 30% deles têm como renda mensal 1 salário mínimo, 23% possuem 2 salários mínimos, 19% 3 salários, 9% 4 salários, 5% possuem 5 salários, 4% 6 salários, 2% 7 salários, 0%, não foram representativos os que possuem 8 salários mínimos, 2% têm mais que 8 salários mínimos e 6% não responderam esta questão.

Portanto, de acordo com as informações obtidas, entendemos que a maior parte dos alunos possui renda mensal de um (01) salário mínimo, o que podemos considerar que a maioria dos usuarios são adivindos de classe média baixa, pois não possuem renda familiar superior a R\$ 2,5 mil<sup>1</sup>.

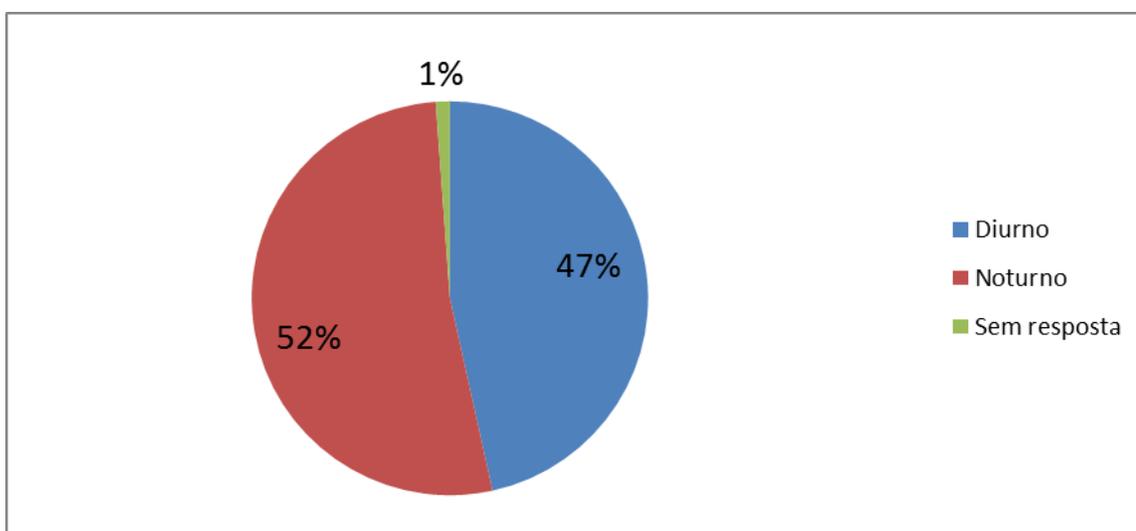
<sup>1</sup> Mais informações sobre a atual situação da classe media no Brasil podem ser acessadas em <<http://cienciahoje.uol.com.br/noticias/economia/a-classe-media-no-fundo-do-poco/>>.



**GRAFICO 6:** Período que cursa atualmente  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Conforme podemos observar no Gráfico acima, 9% dos estudantes cursam o 1º período, 19% cursam o 2º período, 22% o 4º período, 16% cursam o 6º período, 24% o 8º período e 10% deles cursam o 9º período. Vale ressaltar que, os períodos 3º, 5º e 7º não estão disponíveis atualmente, justificando assim, o por que de não terem sido mencionados como resposta.

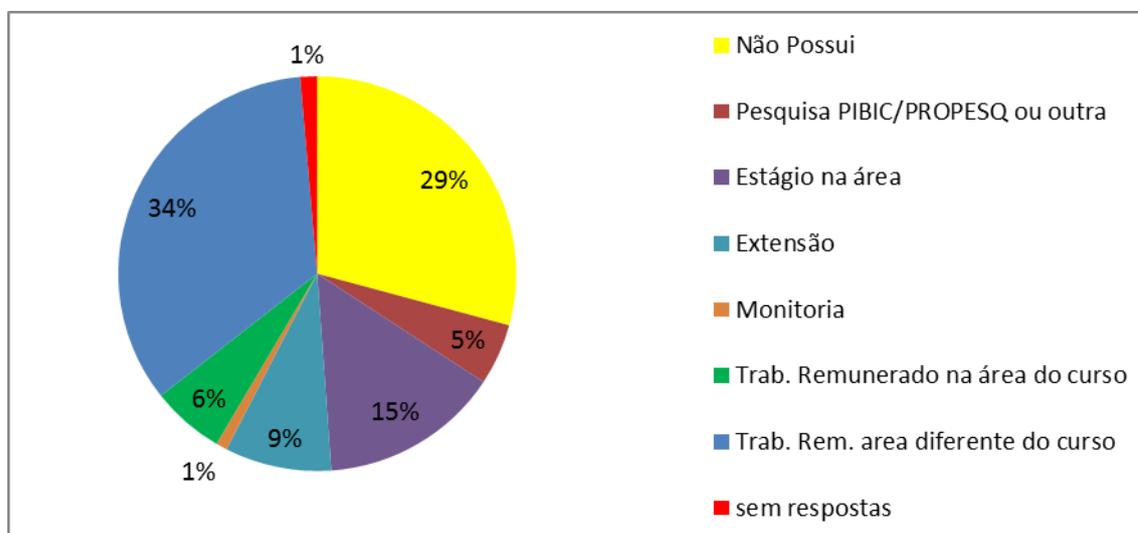
Assim sendo, torna-se claro que a maior parte dos alunos respondentes cursam o 8º período, portanto, subentendesse que estes, possuem um certo conhecimento acerca dos serviços por conta do tempo em que se usufruem deles.



**GRAFICO 7:** Turno em que estuda  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Segundo nos mostra o Gráfico ilustrado, 47% dos estudantes estudam no turno diurno, 52% estudam no turno noturno e 1% não respondeu a esta questão.

Deste modo, embora esteja claro o equilíbrio entre as respostas, a maioria dos alunos respondentes concentra-se no turno noturno.



**GRAFICO 8:** Atividades além das disciplinas da universidade

**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

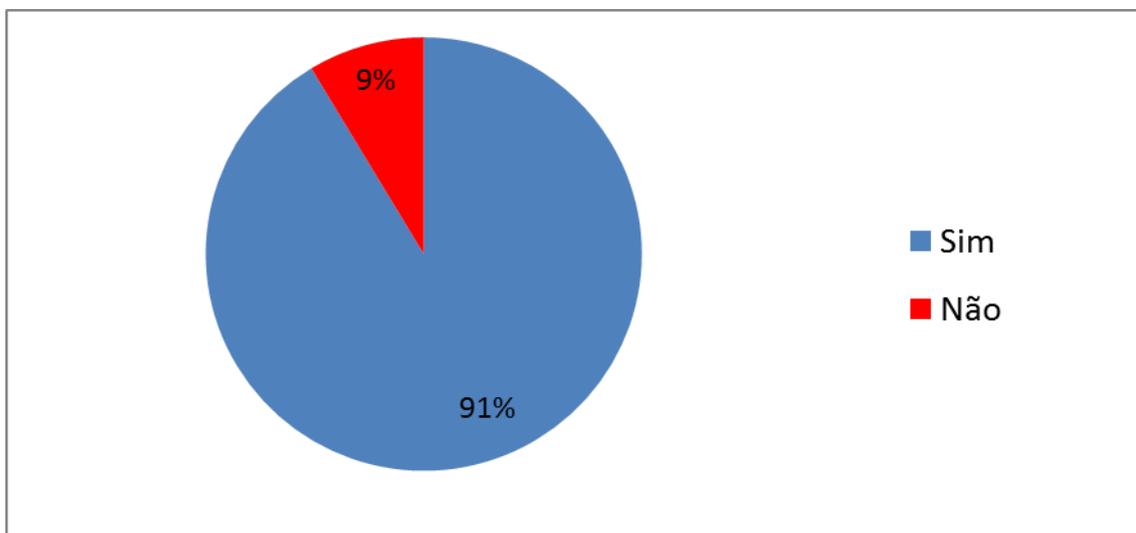
Como podemos perceber, de acordo com o Gráfico acima, 29% dos sujeitos não possuem nenhuma atividade diferente das disciplinas da Universidade, já 5% destes, possuem Pesquisa PIBIC/PROPESQ ou outra, 15% possuem estágio na área, 9% possuem extensão, 1% exerce monitoria, 6% têm trabalho remunerado na área do curso, 34% possuem trabalho remunerado em área diferente do curso e 1% não respondeu a esta questão.

No que diz respeito às atividades exercidas pelos estudantes, percebemos que embora as respostas se apresentem de forma bem distribuída, a maioria destes possuem atividade remunerada diferente da área do curso. Caracteriza-se por um perfil de alunos trabalhadores.

## 6.2 DESCREVENDO A RELAÇÃO USUÁRIO/BIBLIOTECA

Com o objetivo de descrevermos a relação dos usuários com os serviços oferecidos pela biblioteca, iremos a seguir, explanar de forma ampla os resultados obtidos, para compreendermos não somente a opinião dos usuários com relação ao

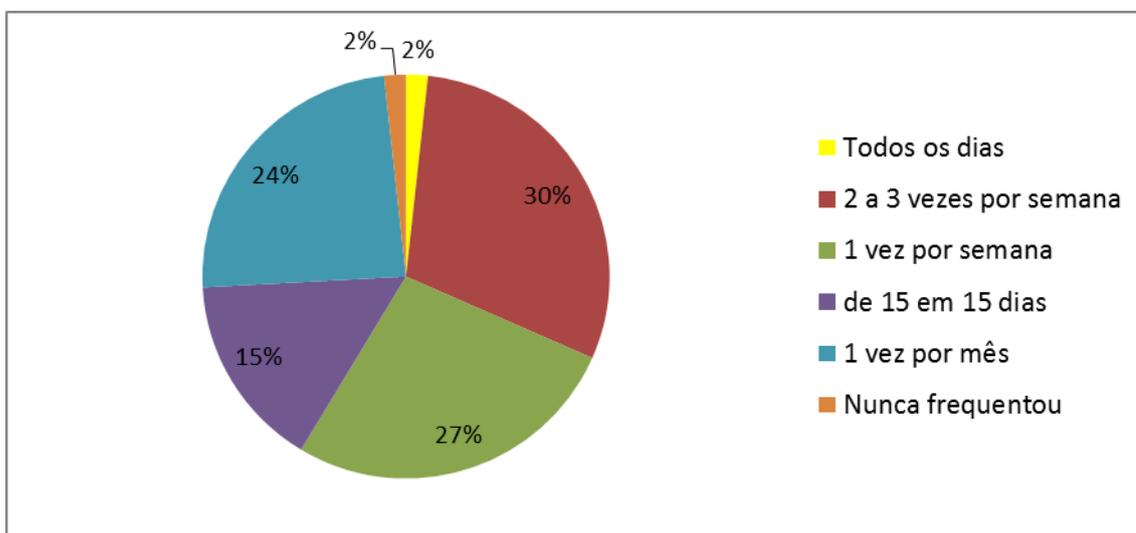
prédio “físico”, como também, responder indagações acerca do conhecimento e interesse que estes usuários têm dos serviços de informação de modo a demonstrar se tais serviços os satisfazem ou não.



**GRAFICO 9:** Cadastro na biblioteca  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

O Gráfico acima ilustrado nos mostra que 91% dos estudantes possuem cadastro na biblioteca, enquanto 9% não possuem cadastro.

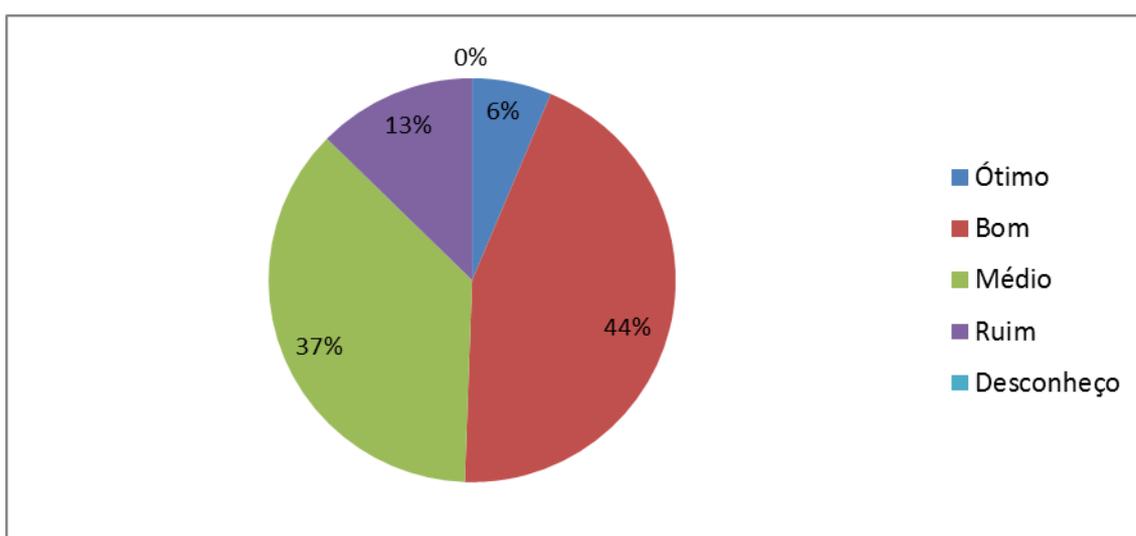
Portanto, entendemos que existe um interesse bastante significativo por parte dos usuários no que diz respeito à biblioteca, o que pode ser visto de forma positiva, já que a grande maioria possui cadastro na referida unidade de informação.



**GRAFICO 10:** Frequência na biblioteca  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

De acordo com o Gráfico apresentado, 2% dos usuários frequentam a biblioteca todos os dias, 30% frequentam de 2 a 3 vezes por semana, 27% utilizam 1 vez por semana, 15% de 15 em 15 dias, 24% 1 vez por mês, e 2% nunca frequentaram a biblioteca.

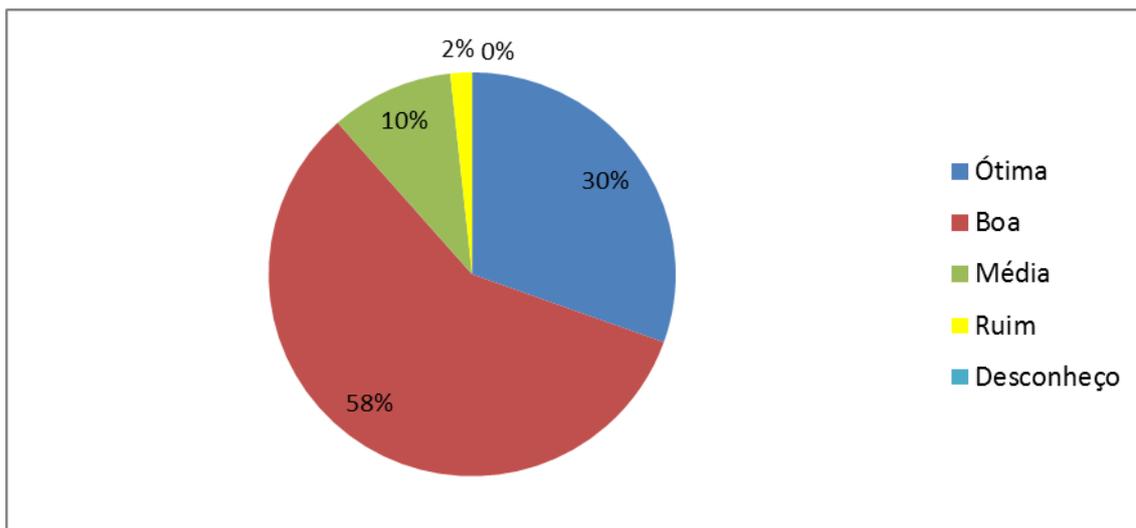
Os dados ilustrados, nos mostram que a assiduidade dos usuários na biblioteca pode ser considerada positiva, já que, a maior parte deles frequentam a biblioteca em média, de 2 a 3 vezes por semana.



**GRAFICO 11:** Condições gerais do prédio  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

O Gráfico acima nos revela que 6% dos usuários consideram o prédio da biblioteca ótimo, 44% consideram o prédio bom, 37% o consideram médio, 13% consideram o prédio ruim e 0% desconhecem.

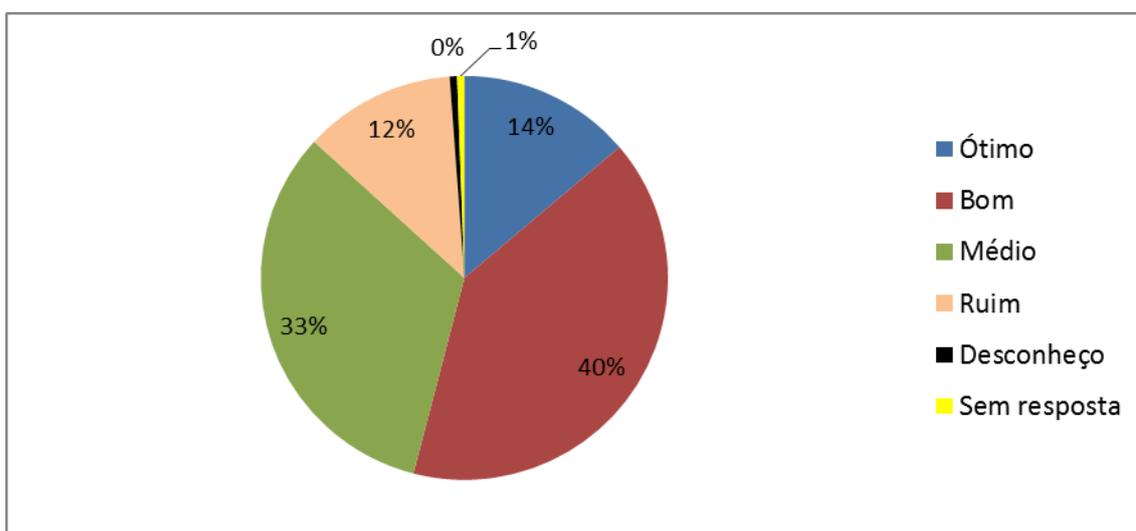
Neste sentido, podemos observar que de forma geral as condições do prédio agradam os usuários, na medida em que 44% o classificam como bom.



**GRAFICO 12:** Limpeza  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Conforme o exposto na ilustração, verifica-se que 30% dos sujeitos consideram a limpeza da biblioteca ótima, enquanto 58% a consideram boa, 10% a consideram média, 2% consideram ruim e 0% desconhecem.

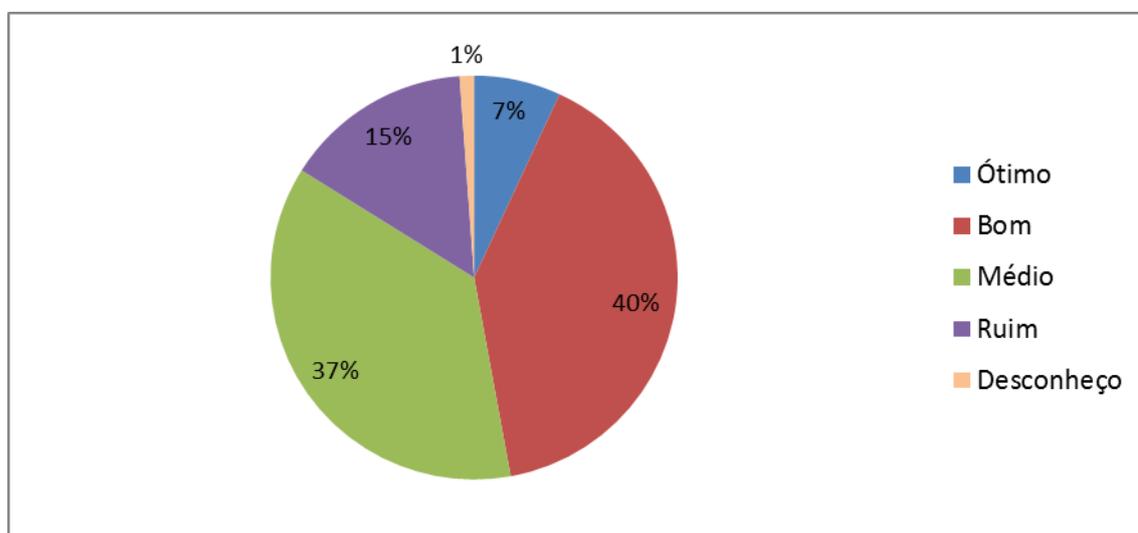
Portanto, com relação à limpeza a biblioteca recebe um índice bastante positivo por partes dos usuários, que a consideram em sua grande maioria como boa e ótima.



**GRAFICO 13:** Ambiente de leitura  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

De acordo com o Gráfico, verificamos que 14% dos respondentes consideram o ambiente de leitura ótimo, 40% consideram bom, 33% o consideram médio, 12% ruim, 0% desconhecem e 1% não respondeu esta questão.

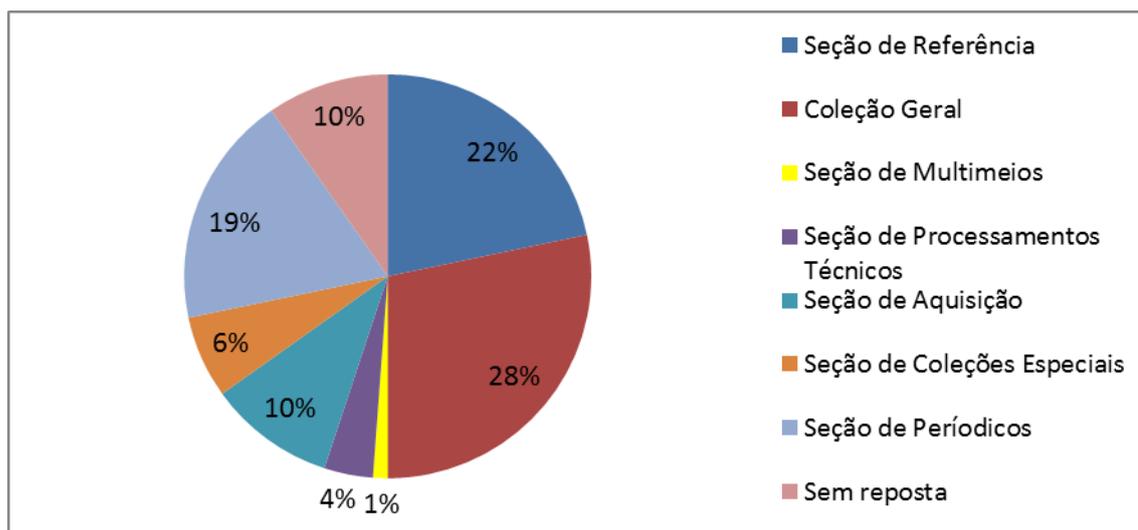
Sendo assim, entendemos que a maior parte dos usuários consideram o ambiente de leitura bom, elevando de forma benéfica este serviço.



**GRAFICO 14:** Mobiliário  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Segundo o Gráfico ilustrado acima, observamos que 7% dos estudantes julgam o mobiliário da biblioteca ótimo, 40% o consideram bom, 37% médio, 15% ruim e 1% desconhecem.

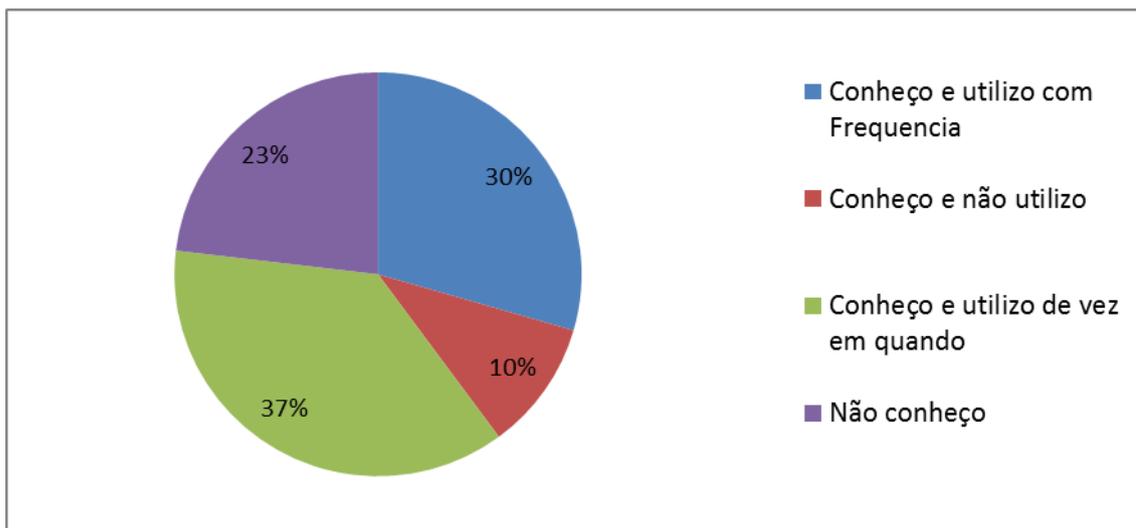
De acordo com os dados obtidos, podemos afirmar que com relação ao mobiliário a biblioteca é vista de forma positiva, se considerarmos o fato de que 40% o consideram bom e 7% ótimo, destacando-se portando positivamente.



**GRAFICO 15:** Seções e setores da biblioteca  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Com relação ao conhecimento das seções e setores da biblioteca, o Gráfico acima nos demonstra que 22% dos sujeitos respondentes conhecem a seção de referência, 28% conhecem a coleção geral, 1% a seção de multimeios, 4% a seção de processamentos técnicos, 10% a seção de aquisição, 6% seção de coleções especiais, 19% conhecem a seção de periódicos e 10% não responderam esta questão.

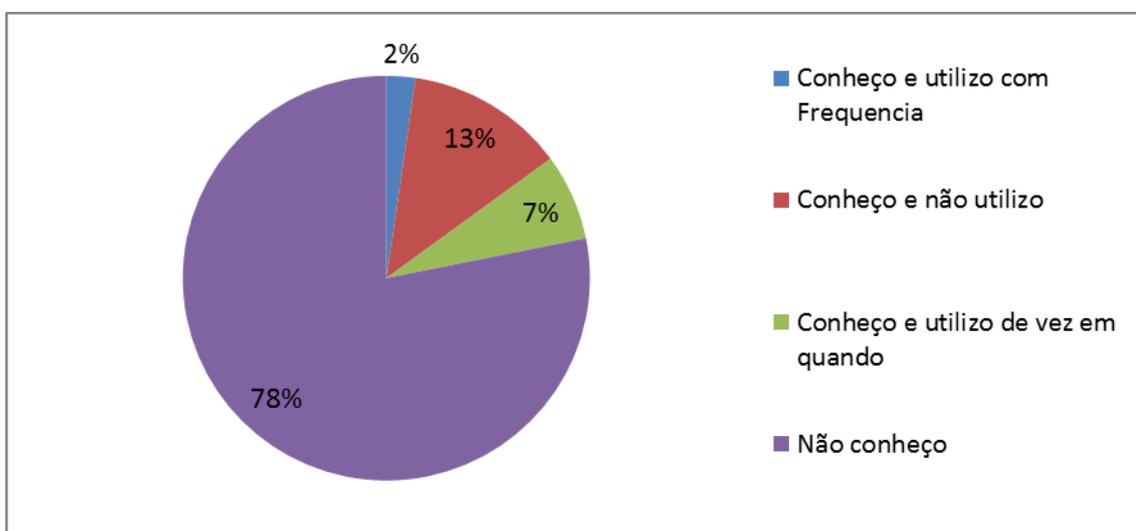
Sendo assim, de acordo com os dados relatados, percebemos que a seção mais conhecida pelos respondentes é a coleção geral. Acreditamos que isto tenha ocorrido por esta ter um número maior de procura, acesso ou até mesmo, por ser a seção mais popular entre os usuários. Outra questão que também pode ter influenciado nesse resultado é a falta de divisões bem estabelecidas entre as seções, fazendo com que estas passem despercebidas pelos usuários.



**GRAFICO 16:** Serviço de empréstimo domiciliar  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

O Gráfico acima nos mostra que 30% dos usuários conhecem e utilizam com frequência o serviço de empréstimo domiciliar, 10% deles conhecem e não utilizam, 37% conhecem e utilizam de vez em quando e 23% não conhecem o serviço.

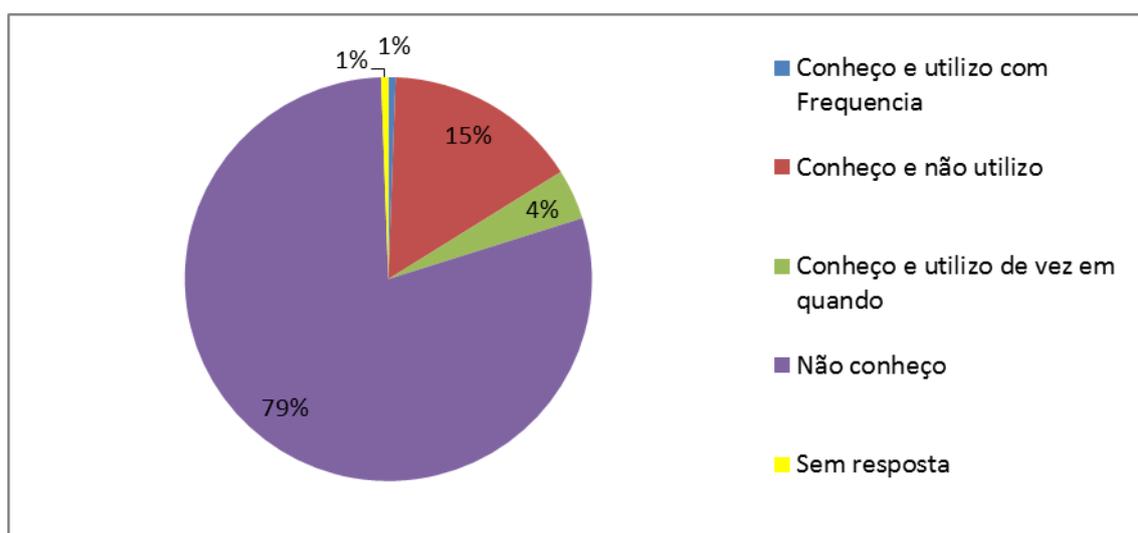
Portanto, podemos constatar que o serviço de empréstimo domiciliar é bastante conhecido e utilizado pelos usuários da biblioteca, visto que, este serviço é de grande valia para os mesmos, pois possibilita aos indivíduos uma extensão de seus estudos, podendo dispor dos livros por um determinado tempo em suas próprias residências.



**GRAFICO 17:** Serviço de renovação eletrônica  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

De acordo com os dados obtidos no Gráfico apresentado, podemos constatar que no que diz respeito ao serviço de renovação eletrônica 2% conhecem e utilizam o serviço com frequência, 13% conhecem e não utilizam, 7% conhecem e utilizam de vez em quando e 78% desconhecem o serviço.

Deste modo, torna-se evidente a falta de conhecimento por parte dos usuários no que concerne ao referido serviço. No entanto, acreditamos que também seja reflexo da falta de divulgação por parte da biblioteca, tanto é que, tal idéia foi proposta na questão sobre “expectativas quanto aos serviços da biblioteca”, questão esta, que será apresentada mais adiante.

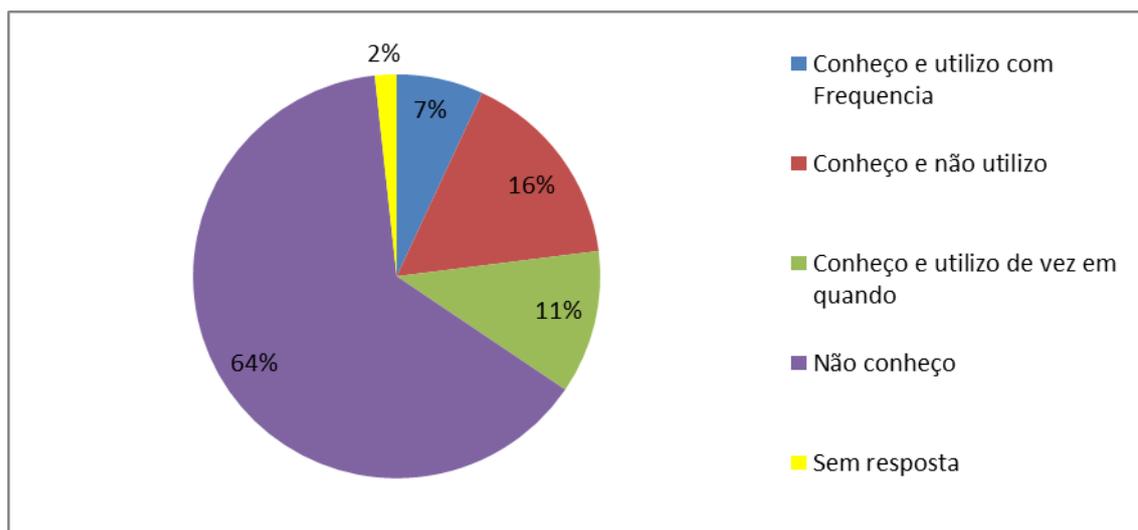


**GRAFICO 18:** Serviço de reserva eletrônica

**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Quanto ao serviço de reserva eletrônica, visualizamos no Gráfico acima que 1% dos usuários conhecem e utilizam o serviço com frequência, 15% conhecem e não utilizam, 4% conhecem e utilizam de vez em quando, 79% não conhecem o serviço e 1% não respondeu esta questão.

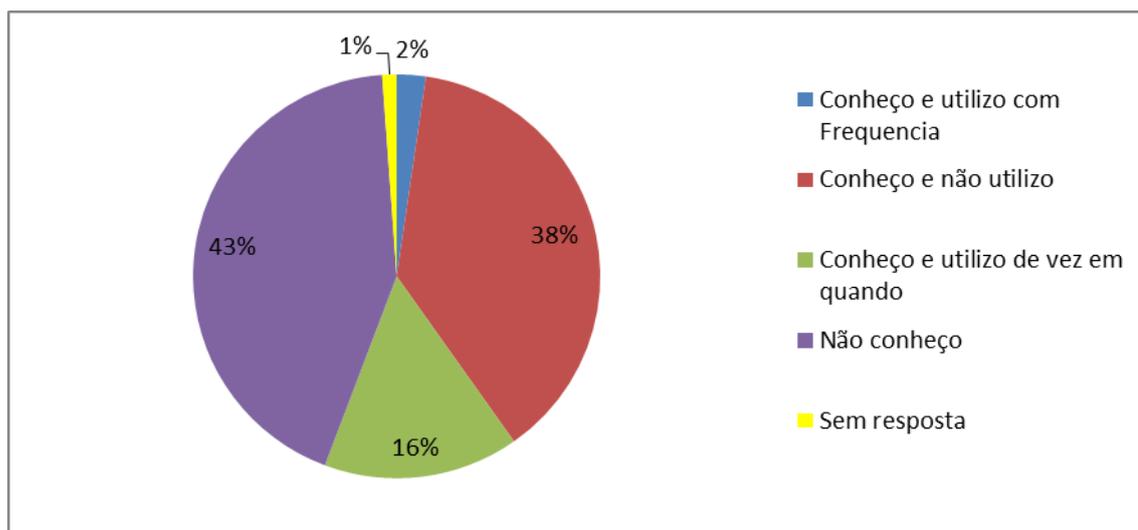
Sendo assim, pode ser visualizado de forma clara que a grande maioria dos usuários não conhecem o serviço de reserva eletrônica. Do mesmo modo, entendemos que tal serviço é desconhecido por falta de divulgação, pois segue os mesmos parâmetros da análise anterior sobre o serviço de “renovação eletrônica”.



**GRAFICO 19:** Serviço de disseminação da informação pela base da biblioteca  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

No que concerne ao serviço de disseminação da informação pela base da biblioteca, o Gráfico acima nos mostra que 7% dos respondentes conhecem e utilizam o serviço com frequência, 16% conhecem e não utilizam, 11% conhecem e utilizam de vez em quando, 64% não conhecem e 2% não responderam esta questão.

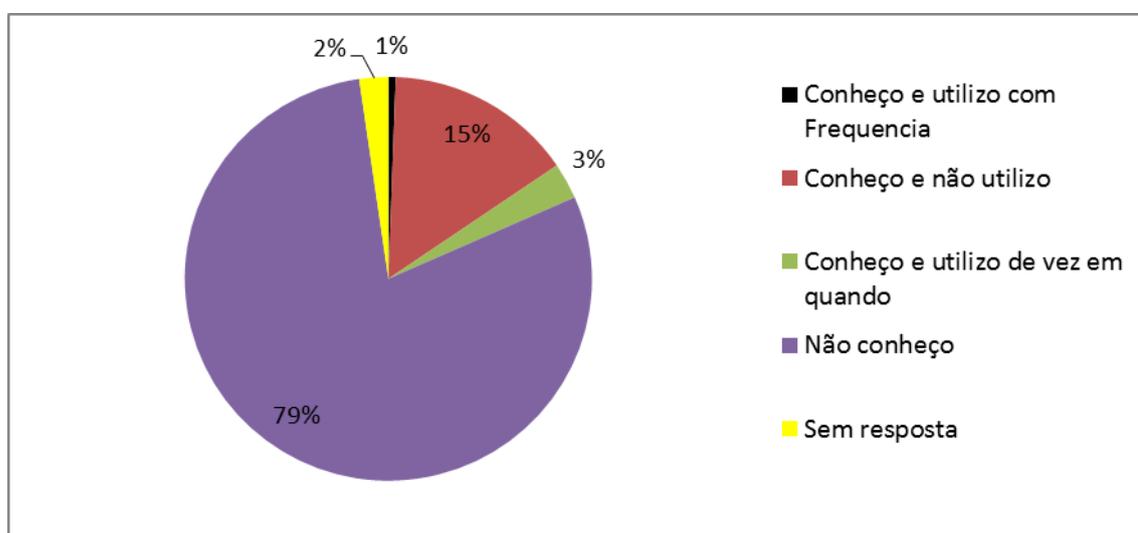
Portanto, expõe-se de forma ampla o fato da grande maioria dos respondentes não conhecerem o serviço referido. Deste modo, entendemos que a biblioteca mais uma vez falha no quesito “divulgação”, visto que, não é por acaso que um número tão grande de pessoas desconheçam um serviço, a não ser pela falta de divulgação do mesmo.



**GRAFICO 20:** Acesso ao portal da CAPES  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

No que diz respeito ao acesso ao portal da CAPES, podemos observar conforme nos mostra o Gráfico que 2% dos estudantes conhecem e utilizam com frequência, 38% conhecem e não utilizam, 16% conhecem e utilizam de vez em quando, 43% não conhecem e 1% não respondeu esta questão.

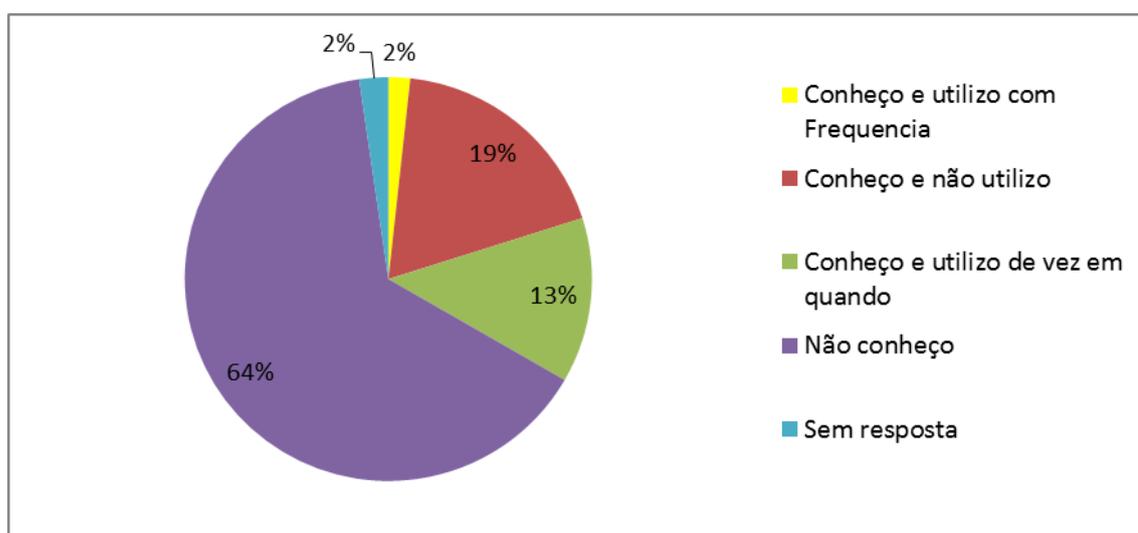
Desde modo, entendemos que existe um certo desinteresse por parte dos próprios estudantes no que diz respeito ao serviço, pois foi observado que 38% dos respondentes conhecem o portal da CAPES porém não o utilizam.



**GRAFICO 21:** Serviço do COMUT - Comutação bibliográfica  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Com relação ao serviço de comutação bibliográfica, podemos observar de acordo com o Gráfico que 1% dos sujeitos conhecem e utilizam com frequência o serviço, 15% conhecem e não utilizam, 3% conhecem e utilizam de vez em quando, 79% não conhecem o serviço e 2% não responderam a questão.

Portanto, torna-se evidente que o serviço de comutação bibliográfica é altamente desconhecido pelos usuários, chegando a um número acentuado de 79% de não conhecedores sobre o serviço. Sendo assim, entendemos mais uma vez, que a não divulgação do serviço por parte da biblioteca é a maneira mais evidente que encontramos para justificar tal fato.

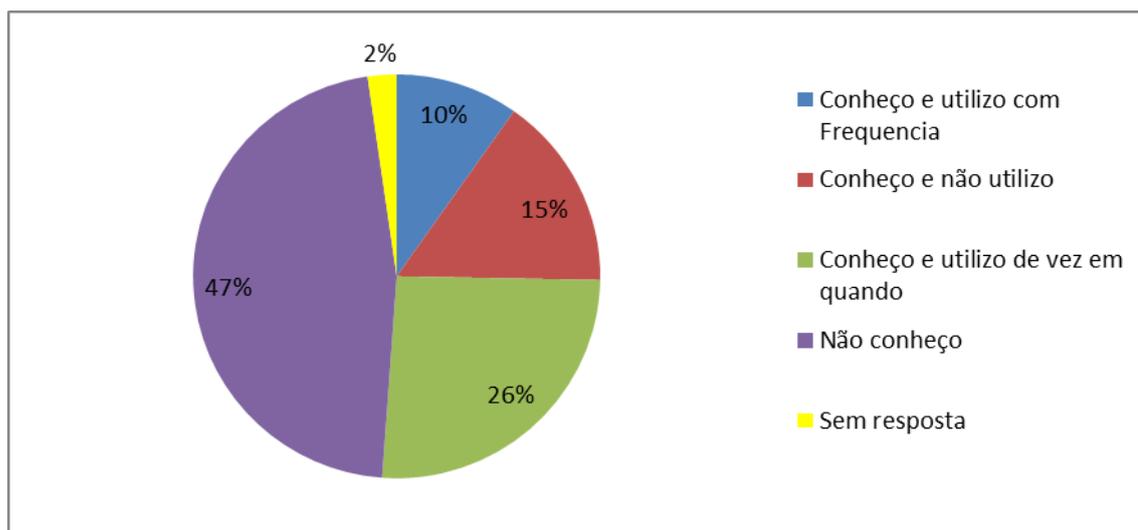


**GRAFICO 22:** Serviço de levantamento bibliográfico

**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

O Gráfico acima ilustrado, nos mostra que com relação ao serviço de levantamento bibliográfico 2% conhecem e utilizam com frequência, 19% conhecem e não utilizam, 13% conhecem e utilizam de vez em quando, 64% não conhecem o serviço e 2% não responderam esta questão.

Deste modo, torna-se claro que o referido serviço possui um índice elevado de desconhecimento por partes dos usuários. O que também reflete a falta de uma política de divulgação no que concerne os serviços prestados pela biblioteca, já que, percebemos por diversas vezes, o número elevado de desconhecimento sobre alguns deles.

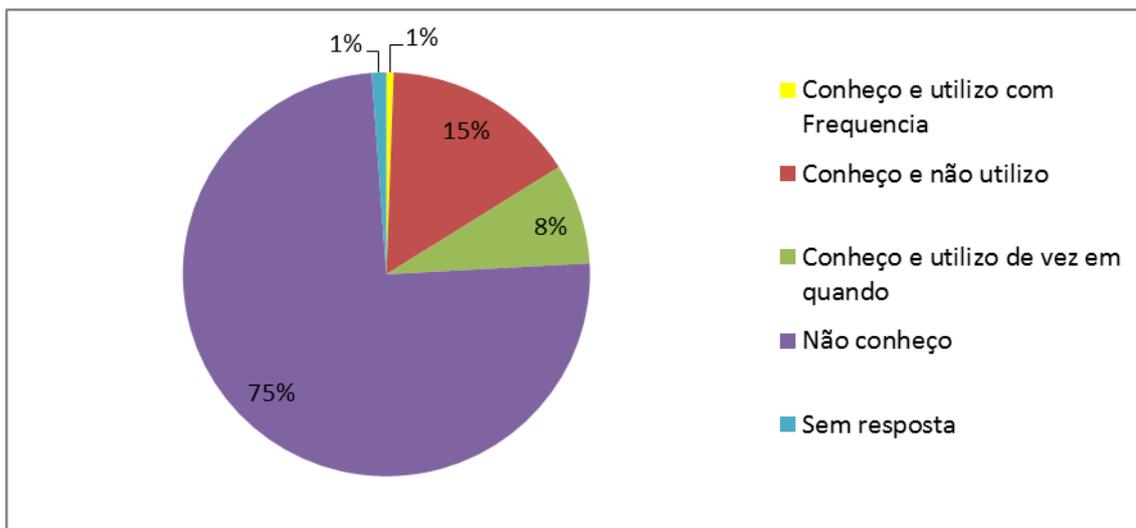


**GRAFICO 23:** Serviço de normatização das publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT

**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Sobre o serviço de normatização das publicações e orientação quanto ao uso das normas da ABNT, o Gráfico nos apresenta que 10% dos respondentes conhecem e utilizam o serviço com frequência, 15% conhecem e não utilizam, 26% conhecem e utilizam de vez em quando, 47% não conhecem o serviço e 2% não responderam esta questão.

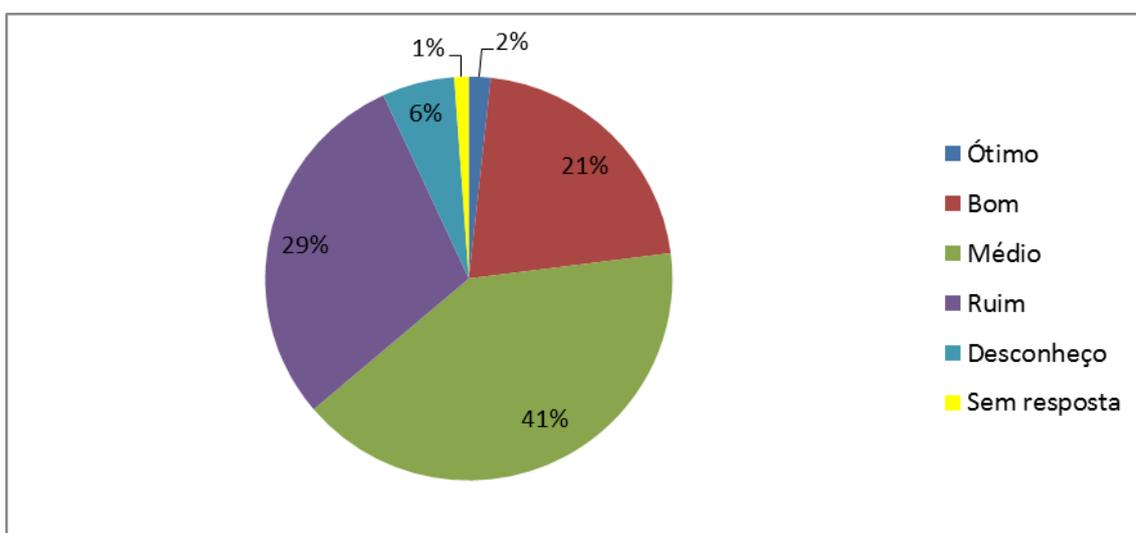
Sendo assim, entendemos que de certo modo, o serviço é conhecido por uma boa parte dos usuários, porém, pouco utilizado. No entanto, o serviço é desconhecido por 47% deles, quase equiparando-se deste modo, o nível dos que conhecem com os que não conhecem o serviço. Portanto, não se pode atribuir a responsabilidade apenas à biblioteca, mas sim, aos usuários que, à primeira vista não se interessam por ele.



**GRAFICO 24:** Visita guiada ou visita dirigida  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Com relação ao serviço de visita guiada ou dirigida, o Gráfico nos revela que 1% conhecem e utilizam com frequência, 15% conhecem e não utilizam, 8% conhecem e utilizam de vez em quando, 75% não conhecem e 1% não responderam a questão.

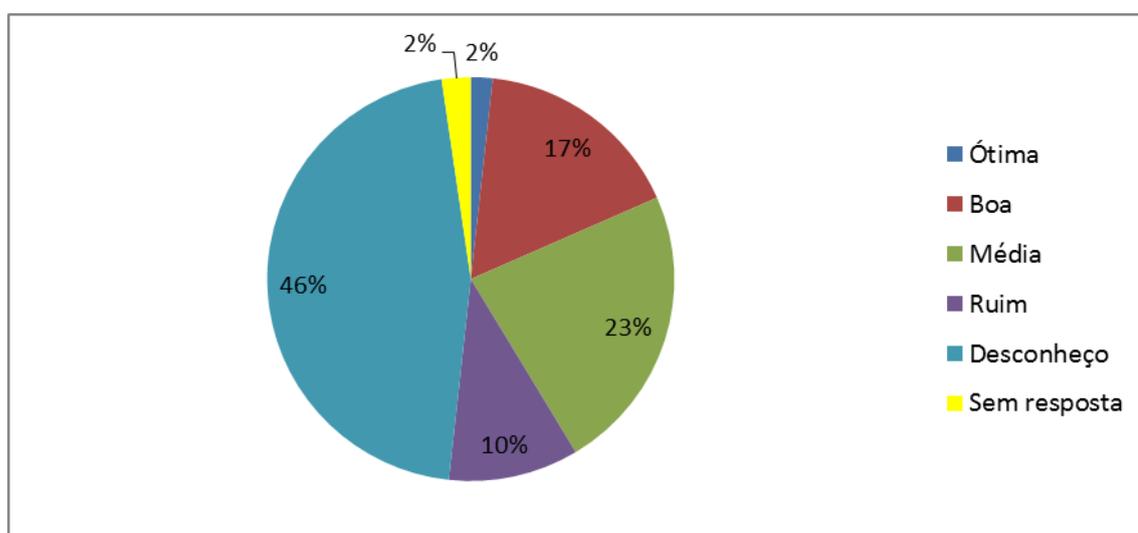
Deste modo, põe-se em evidência o fato de que a grande maioria dos usuários desconhecem o serviço de visita guiada. Sobre essa questão, consideramos que as respostas obtidas sobre esse serviço se assemelham a outros serviços analisados acima, ou seja, há uma ausência de políticas de divulgação por parte da biblioteca.



**GRAFICO 25:** Acervo da biblioteca  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

No que diz respeito ao acervo da biblioteca, 2% o consideram ótimo, 21% bom, 41% médio, 29% ruim, 6% desconhecem e 1% não respondeu a questão.

Assim sendo, avaliamos que o acervo da biblioteca possui um certo índice de rejeição, já que, a maior parte dos respondentes o avaliam como médio e ruim. Este fator justifica-se pela falta de variedade no que concerne aos livros da área do curso, como também livros diversificados que dêem suporte aos estudos dos alunos. Ainda vale ressaltar, que os problemas relacionados ao acervo foram uma das questões mais reivindicadas durante a análise realizada sobre as “expectativas dos usuários” na questão aberta, que é tratada mais adiante.

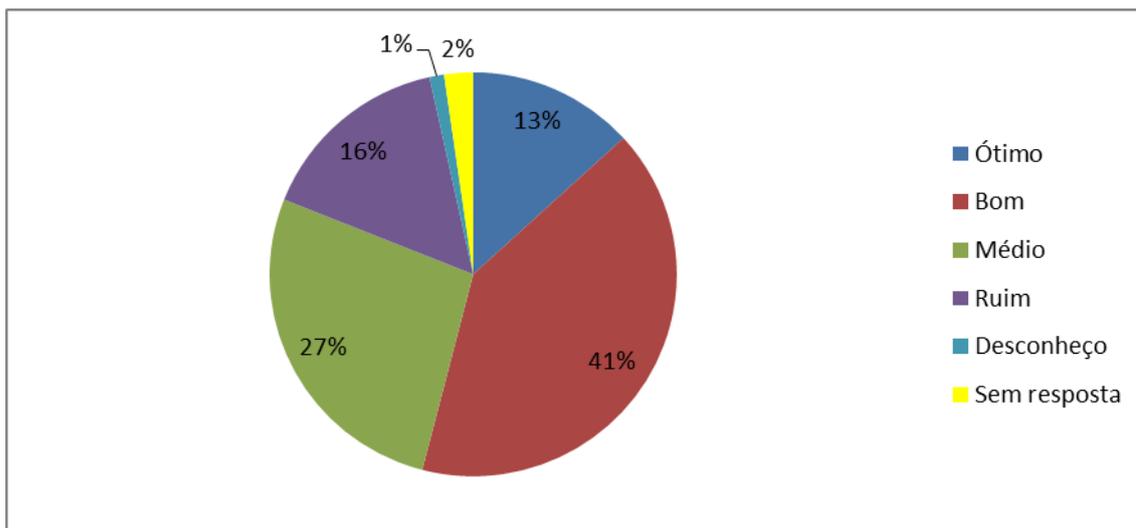


**GRAFICO 26:** Página da biblioteca na internet

**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Quanto à página da biblioteca na internet, 2% a consideram ótima, 17% consideram boa, 23% média, 10% ruim, 46% desconhecem e 2% não responderam esta questão.

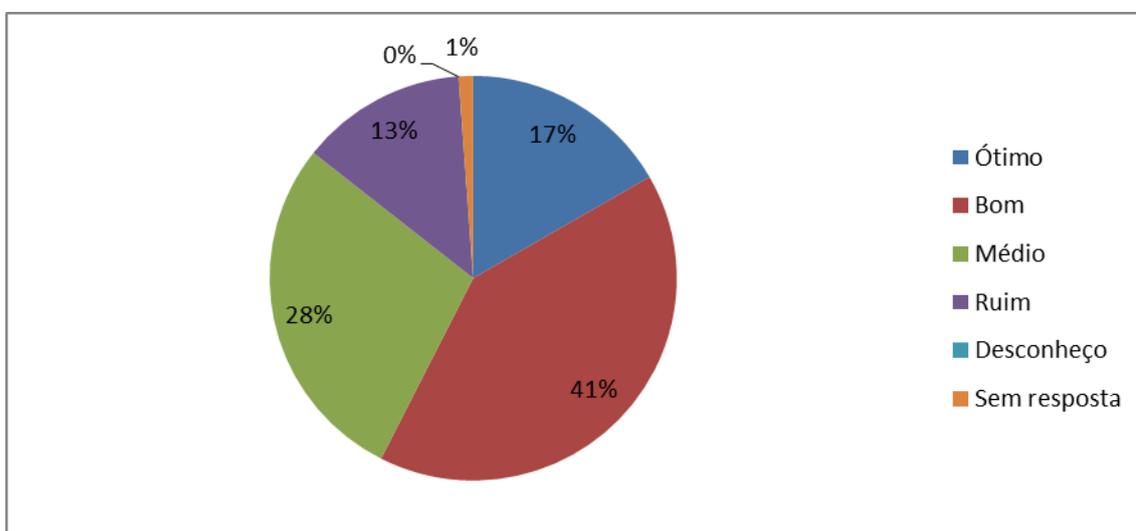
De acordo com os dados descritos acima, constatamos que a página da biblioteca é desconhecida por grande parte dos usuários, e classificada como média pelos usuários que afirmavam conhecer o serviço. Podemos inferir então que a página da biblioteca é pouco conhecida por muitos dos usuários e mal classificada por aqueles que a conhecem.



**GRAFICO 27:** Atendimento da biblioteca  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

No que diz respeito ao atendimento da biblioteca, 13% dos usuários o consideram ótimo, 41% bom, 27% médio, 16% ruim, 1% desconhecem e 2% não responderam a questão.

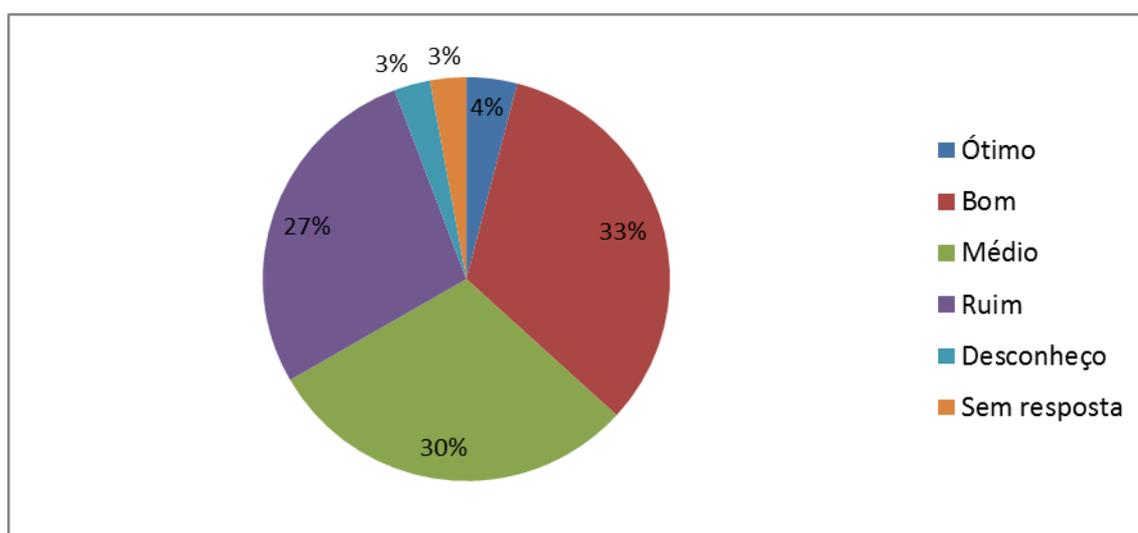
Sendo assim, observamos claramente o índice de aprovação dos usuários no que concerne ao atendimento da biblioteca, onde os mesmos o julgam em sua maior parte como ótimo ou bom. Isto se deve a atenção dos funcionários para com os usuários, buscando sempre atendê-los bem, de forma a agradá-los, refletindo dessa maneira positivamente segundo os dados mostrados.



**GRAFICO 28:** Silêncio da biblioteca  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

De acordo com o Gráfico ilustrado podemos visualizar que 17% consideram o silêncio da biblioteca ótimo, 41% o julgam como bom, 28% consideram médio, 13% ruim, 0% desconhecem e 1% não responderam a questão.

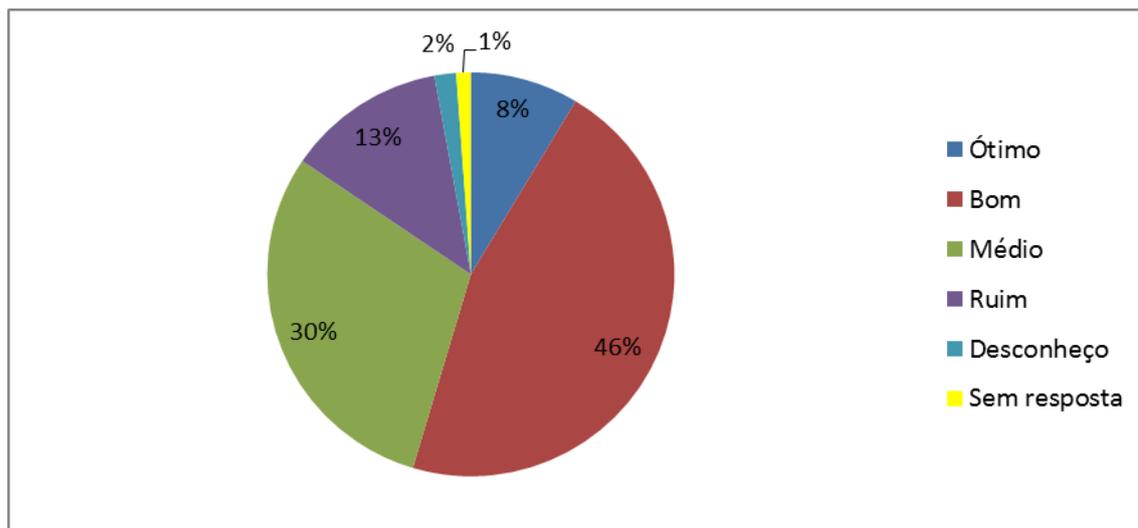
Portanto, observamos um elevado índice de aprovação com relação ao serviço referido, onde os usuários o julgam em sua grande maioria como ótimo ou bom. Sendo assim, observamos que o ambiente interno da biblioteca, no que diz respeito ao silêncio, é considerado de forma positiva pelos usuários, isto graças aos avisos expostos nas paredes da mesma, como também, a intervenção dos funcionários que buscam manter a ordem do ambiente.



**GRAFICO 29:** Guarda-volumes  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

No Gráfico acima ilustrado percebemos que 4% dos sujeitos respondentes julgam o guarda-volumes como ótimo, 33% como bom, 30% o consideram médio, 27% ruim, 3% desconhecem e 3% não responderam a questão.

De acordo com os resultados, percebemos que o item “guarda-volumes” agrada parcialmente os usuários da biblioteca, visto que, em sua maioria os sujeitos respondentes o classificam como bom e médio, respectivamente. Deste modo constatamos que os usuários apesar de não estarem totalmente satisfeitos com o serviço, o consideram aceitável para os padrões da biblioteca.



**GRAFICO 30:** Horário de funcionamento  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2011)

Sobre o horário de funcionamento, 8% consideram ótimo, 46% bom, 30% médio, 13% ruim, 2% desconhecem e 1% não respondeu a questão.

No que diz respeito ao horário de funcionamento, podemos visualizar um equilíbrio quanto as respostas, onde a maior parte julga o referido item como ótimo ou bom, porém, boa parte considera-o como médio e ruim respectivamente. Portanto, o horário de funcionamento agrada a maior parte dos usuários, no entanto, há ainda aqueles insatisfeitos quanto a este serviço. Pensando por esta perspectiva, podemos enfatizar que boa parte dos respondentes desta pesquisa encontram-se matriculados no turno noturno, levando-nos a compreender o por que de muitos deles considerarem o item de forma negativa, visto que, o horário para o turno da noite é mais reduzido.

### 6.3 IDENTIFICANDO AS EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS

Como já foi discutido no decorrer desta pesquisa, sabemos que identificar aquilo que o usuário necessita ou espera de um serviço é imprescindível para satisfazê-lo de maneira positiva. Sendo assim, a seguir iremos esclarecer os dados levantados, com o propósito de conhecermos as opiniões relatadas e verificarmos por fim, as expectativas dos usuários no tocante aos serviços da biblioteca.

Para alcançarmos tal objetivo, foi levantada no questionário respondido pelos usuários a seguinte questão: Com relação as suas expectativas enquanto

usuário, o que você acha que falta na biblioteca para que ela seja considerada satisfatória?

No entanto, para analisarmos a questão levantada, considerando o fato de muitas respostas dos usuários terem o mesmo sentido ou até mesmo serem idênticas, procuramos relacioná-las de forma genérica e clara, facilitando desta forma, nosso entendimento sobre a questão. Portanto, as respostas dadas pelos sujeitos respondentes, encontram-se relacionadas e podem ser visualizadas a seguir:

- ✓ Computadores com acesso a internet;
- ✓ Reserva e renovação de livros on-line;
- ✓ Atendimento on-line;
- ✓ Pagamento de multa na própria instituição;
- ✓ Mais atenção dos funcionários;
- ✓ Melhor atendimento;
- ✓ Mais livros na área do curso;
- ✓ Renovação no acervo;
- ✓ Melhor espaço físico;
- ✓ Mais tomadas para notebook;
- ✓ Melhor luminosidade;
- ✓ Divulgação dos serviços oferecidos;
- ✓ Extensão no prazo de devolução dos livros;
- ✓ Valor menor da multa;
- ✓ Melhora na estrutura do prédio para evitar ruídos externos;
- ✓ Expansão do horário de funcionamento;
- ✓ Abertura da biblioteca aos sábados e domingos.

No entanto, vale ressaltar que das repostas assinaladas acima, a que obteve mais relevância foi a reivindicação por mais livros na área do curso de Arquivologia. Deste modo, entendemos que as questões relacionadas com o acervo são as maiores expectativas relatadas pelos usuários da biblioteca do Campus V da UEPB.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Somos levados cada vez mais à ânsia de eficiência naquilo em que buscamos, necessitamos ou simplesmente almejamos. Isso se explica melhor se considerarmos o fato de que o mundo gira em torno das necessidades e expectativas humanas. Levando estes preceitos ao âmbito das necessidades informacionais, podemos enfatizar que estas decorrem de uma profunda expectativa e anseios particulares de cada indivíduo, embora seja necessário considerar as unidades de informação como preparadas e esquematizadas de forma a atender todo um grupo de pessoas, no entanto, buscando satisfazer aos diversos usuários, partindo do particular ao geral.

No presente estudo, analisamos o grau de satisfação dos usuários, estudantes de Arquivologia, quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca do Campus V da UEPB. Ao final dessa pesquisa podemos afirmar que encontramos, através do questionário aplicado, as respostas acerca do nosso estudo e observamos que, no que diz respeito aos serviços prestados pela biblioteca aos estudantes de Arquivologia, em sua maioria, desconhecem boa parte desses serviços. Isso nos remete a atribuir, em parte, à biblioteca do CAMPUS V a responsabilidade pelos resultados obtidos e cobrar maior divulgação de seus serviços. Por outro lado, os estudantes mostraram-se desinteressados em utilizar alguns desses serviços, por isso, entendemos que existe uma falta de comunicação entre a biblioteca e seus usuários.

Enfatizamos ainda o fato da biblioteca não possuir políticas de divulgação, sendo assim, sugerimos à mesma, a realização de projetos focados nos usuários a fim de promover a interação entre o receptor e o intermediário da informação. Para isto, a biblioteca pode se valer de estratégias tais como, apresentação de seus serviços, palestras de recepção aos novos alunos, folders de divulgação, enfim, buscar maneiras que aproximem a unidade de informação dos seus usuários.

Diante do exposto e por tudo que foi discutido ao longo da análise realizada, chegamos à conclusão de que os estudantes de Arquivologia do Campus V da UEPB não têm suas expectativas atendidas de maneira satisfatória, não confirmando deste modo, a hipótese levantada nesta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, Maria Fernanda. **Informação e inclusão social**: articulações entre necessidades de informação e mercado de trabalho para o sujeito com deficiência. 2009, 76f. Monografia (Graduação em Arquivologia) –UEPB/CCBSA, João Pessoa, UEPB, 2009.
- ANDRADE, M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os destinos da Ciência da Informação: entre o cristal e a chama. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 9, n. 2, jul./dez. 1999. Disponível em:  
<[http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/362/1/V.9n.2\\_1999\\_2.pdf](http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/362/1/V.9n.2_1999_2.pdf)>. Acesso em: 10 jun. 2011.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v. 8, n 4, 1994. Disponível em:  
<<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2011.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidade de informação: uma revisão. **Revista Biblioteca**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990.
- DOBELIN, Silvio. A importância da informação para a estratégia organizacional. **Revista Acta Científica**, v. 13, n. 2. 2 semestre 2007. p. 75-85. Disponível em  
<<http://www.unasp-ec.com/revistas/index.php/actacientifica/article/view/339/281>>. Acesso em: 10 jun. 2011.
- FACHIN, Odila. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem *Sense-Making*. Porto Alegre: Documentos ABEED, 1997.
- FERREIRA, S. M. G. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**. v. 25, n. 2, 1995.
- GALVINO, Cláudio C. T. **Estudo de usuários do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano**. 2006. 45f. Monografia. Universidade Federal de Pernambuco. 2006. Disponível em:  
<<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/EstUsuApeje.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2011.
- GIL, Antônio Carlos. **Metodologia e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2007.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagrama Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, out./2004. Disponível em: <[http://www.datagramazero.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://www.datagramazero.org.br/out04/Art_04.htm)>. Acesso em: 07 jul. 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Mariana de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatórios, publicações científicas. São Paulo: Atlas, 2008.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços marketing e gestão**. [S.l.]: Saraiva, 2001.

MONTE, Antônio Carlos; LOPES, Luis Felipe. **A qualidade dos suportes no armazenamento de informações**. Florianópolis: Visualbooks, 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel. **Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento, 1999.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008. Disponível em: <[http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu\\_rci/article/viewFile/376/254](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/376/254)>. Acesso em: 09 ago. 2011.

SOUSA, Beatriz Alves. **Glossário biblioteconomia** – arquivologia – comunicação – ciência da informação. 2. ed. João Pessoa: UFPB, 2008.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.socinfo.org.br>>. Acesso em: 10 jun. 2011.

TRIOLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 1. ed. 15 reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, S. C. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2009.

## APÉNDICE

# UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V

João Pessoa – PB

## Curso de Arquivologia



**Missão:**  
Formar profissionais éticos e competentes na área de Arquivologia, comprometidos com a transformação e a valorização do ser humano para o exercício da cidadania.



## QUESTIONARIO

Este instrumento de coleta de dados faz parte de uma pesquisa de campo realizada para fins acadêmicos que tem por finalidade avaliar o grau de satisfação dos usuários integrantes do curso de Arquivologia da UEPB com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca do Campus V. Os dados coletados farão parte da monografia para o término da graduação da aluna Luma Oliveira da Silva. Pedimos, por gentileza, que respondam as informações solicitadas e desde já, agradecemos a contribuição.

### 1ª PARTE – PERFIL DO USUARIO

IDADE: ( ) Menos de 18 anos ( ) Entre 18 e 25 anos ( ) Entre 25 e 35 anos  
( ) Entre 35 e 45 anos ( ) Entre 45 e 55 anos ( ) Entre 55 e 65 anos ( ) Mais de 65 anos

ESTADO CIVIL: ( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a) ( ) Viúvo(a) ( ) Divorciado(a)  
( ) Outro. Especificar: \_\_\_\_\_

É ALUNO ADVINDO DA REDE DE ENSINO: ( ) PRIVADA ( ) PÚBLICA

BAIRRO E CIDADE ONDE RESIDE: \_\_\_\_\_

#### RENDA SALARIAL MENSAL

( ) 1 salário mínimo ( ) 2 salários mínimos ( ) 3 salários mínimos  
( ) 4 salários mínimos ( ) 5 salários mínimos ( ) 6 salários mínimos  
( ) 7 salários mínimos ( ) 8 salários mínimos ( ) mais que 8 salários mínimos

#### QUAL PERÍODO CURSA ATUALMENTE?

( ) 1º período ( ) 2º período ( ) 4º período  
( ) 6º período ( ) 8º período ( ) 9º período

#### EM QUE TURNO ESTUDA?

( ) Diurno ( ) Noturno

#### ALEM DAS DISCIPLINAS DA UNIVERSIDADE, POSSUI OUTRAS ATIVIDADES:

( ) Não possui ( ) Pesquisa PIBIC / PROPESQ ou outra  
( ) Estágio na área ( ) Extensão  
( ) Monitoria ( ) Trabalho remunerado na área do curso  
( ) Trabalho remunerado diferente da área do curso

### 2ª PARTE – RELAÇÃO DO USUARIO COM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA

1 Possui cadastro na biblioteca?

SIM  NÃO

2 Qual a alternativa que melhor indica a sua frequência na biblioteca?

- Todos os dias  
 2 a 3 vezes na semana  
 1 vez por semana  
 De 15 em 15 dias  
 1 vez por mês  
 Nunca frequentei a biblioteca

3 Em relação à infra-estrutura da biblioteca, como você avalia os itens:

a) Condições gerais do prédio

Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

b) Limpeza

Ótima  Boa  Média  Ruim  Desconheço

c) Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo

Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

d) Mobiliário

Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

4 Quais as seções e os setores da biblioteca que você conhece no que diz respeito ao acervo e funcionamento?

Seção de Referência  Coleção Geral  
 Seção de Multimeios  Seção de Processamentos Técnicos  
 Seção de Aquisição  
 Seção de Coleções Especiais  Seção de Periódicos

5 Com a finalidade de saber se o usuário conhece e utiliza todos os serviços oferecidos pela biblioteca, assinale a alternativa que melhor corresponde ao seu conhecimento sobre esses serviços:

a) **Serviço de empréstimo domiciliar**

Conheço e utilizo com frequência  Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando  Não conheço

b) **Serviço de renovação eletrônica**

Conheço e utilizo com frequência  Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando  Não conheço

c) **Serviço de reserva eletrônica**

Conheço e utilizo com frequência  Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando  Não conheço

d) **Serviço de disseminação da informação pela base da biblioteca**

Conheço e utilizo com frequência  Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando  Não conheço

e) **Acesso ao Portal da Capes**

- Conheço e utilizo com frequência       Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando       Não conheço

f) **Serviço do COMUT - Comutação Bibliográfica**

- Conheço e utilizo com frequência       Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando       Não conheço

g) **Serviço de levantamento bibliográfico**

- Conheço e utilizo com frequência       Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando       Não conheço

h) **Serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT**

- Conheço e utilizo com frequência       Conheço e não utilizo  
 Conheço e utilizo de vez em quando       Não conheço

6 Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o acervo da biblioteca:

- Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

7 Quanto à página da biblioteca na internet, você considera as informações nela contidas em relação as suas necessidades:

- Ótima  Boa  Média  Ruim  Desconheço

8 Quanto ao atendimento da biblioteca, você considera:

- Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

9 Quanto ao silêncio na biblioteca, você considera:

- Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

10 Em relação ao guarda-volumes, você considera:

- Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

11 Sobre o horário de funcionamento você considera:

- Ótimo  Bom  Médio  Ruim  Desconheço

12 Com relação as suas expectativas enquanto usuário, o que você acha que falta na biblioteca para que ela seja considerada satisfatória?

---

---

---

---