

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG  
JUSSARA OLIVEIRA DA COSTA**

**ESTUDO DE USUÁRIO NA BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO  
UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG**

**FORMIGA-MG  
2009**

**JUSSARA OLIVEIRA DA COSTA**

**ESTUDO DE USUÁRIO NA BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO  
UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Centro Universitário de  
Formiga - UNIFOR-MG como requisito  
parcial para obtenção do título de  
Bacharel em Biblioteconomia.  
Orientadora: Professora Especialista  
Tânia de Fátima Gontijo Fonseca

**FORMIGA-MG  
2009**

C837e

Costa, Jussara Oliveira da.

Estudo de usuário na Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG / Jussara Oliveira da Costa. – 2009.

52 f. : il.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia) Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, Formiga, 2009.

1. Estudo de usuário. 2. Biblioteca Universitária. 3. Biblioteca Ângela Vaz Leão. I. Título.

CDD: 025.52

**JUSSARA OLIVEIRA DA COSTA**

**ESTUDO DE USUÁRIO NA BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO  
UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Centro Universitário de  
Formiga - UNIFOR-MG como requisito  
parcial para obtenção do título de  
Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Professora Especialista  
Tânia de Fátima Gontijo Fonseca

**BANCA EXAMINADORA**

**TÂNIA DE FÁTIMA GONTIJO FONSECA**  
Orientadora

**CELINA LOURDES DE FARIA FONTES**  
Examinadora

Formiga, 18 de novembro de 2009

A Deus, pela força a mim concebida e aos meus pais, pela dedicação, compreensão e carinho. Essa vitória não é só minha. Mãe, pai... a vocês toda minha admiração e meu eterno obrigado.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, que me fortaleceu com seu amor, me fazendo acreditar que era possível caminhar com o tempo para o término deste trabalho, sem a sua benção isso não seria possível. Mergulhar no coração de Deus foi o que me manteve firme e que me deu confiança para enfrentar as dificuldades encontradas no caminho.

Aos meus pais, que investiram e acreditaram na minha capacidade de adquirir conhecimentos rumo a uma nova vitória. Pelo carinho, compreensão, dedicação, amor e pelos exemplos ao lutar por aquilo que se acredita.

Aos meus irmãos Jucélia, Juliana e Juliano, pela paciência durante todos esses anos.

Ao meu namorado Walisson, que sempre me deu forças para continuar e sempre esteve ao meu lado como um anjo quando eu mais precisei.

À minha orientadora Tânia, pelos ensinamentos ministrados, pela atenção e pelas orientações de grande valor.

Aos professores, pela dedicação e atenção em transmitir seus ensinamentos com amor à profissão.

Aos meus colegas de classe, pelo incentivo e colaboração direta ou indireta neste trabalho. Em especial a Tatiane, pelo apoio e compreensão nos momentos de crise e sufoco.

Às bibliotecárias da Biblioteca Ângela Vaz Leão, pela disponibilidade, atenção e dedicação.

Enfim, sem toda essa equipe de colaboradores, a realização deste trabalho não seria possível. A vocês, muito obrigada!

"O mais importante na vida não é o conhecimento, mas sim o uso que fazemos dele."

(TALMUD)

## RESUMO

Trabalho de Conclusão de Curso referente à aplicação de um estudo de usuário, realizado na Biblioteca Ângela Vaz Leão, do Centro universitário de Formiga – UNIFOR-MG. Destaca a importância em realizar estudo de usuário em Biblioteca Universitária para identificar o perfil dos usuários e analisar o grau de satisfação dos mesmos. O estudo de usuário possibilita planejar e avaliar seus serviços, contribuindo para a tomada de decisão. Identifica os vários tipos de usuários que fazem parte da biblioteca. Ressalta o estudo de usuário como um serviço de investigação feito para identificar e caracterizar interesses e necessidades de informação. Questiona: Os usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão estão satisfeitos com os serviços prestados? Pressupõe que a aplicação de questionários anualmente na biblioteca contribuirá para a melhoria dos serviços prestados. A Biblioteca Universitária é uma unidade de informação que proporciona aos usuários um serviço com qualidade. O estudo contribui para a gestão da biblioteca, fazendo com que seja priorizada a qualidade na prestação de serviços, beneficiando as necessidades de informação de cada usuário. A pesquisa caracteriza-se por ser um estudo de caso, pois analisou 96 usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão, cuja coordenadora permitiu a coleta de dados e assinou o protocolo de Ciência e Autorização, considerando-se as diretrizes éticas da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Foram adotadas como técnicas de pesquisa um estudo de caso e aplicação de questionários direcionados aos usuários da biblioteca. Os resultados obtidos permitiram perceber que o estudo de usuário é a forma mais apropriada para se conhecer melhor os usuários e avaliar os serviços prestados. Conclui que há uma necessidade da biblioteca estar divulgando melhor seus serviços e melhorar os treinamentos oferecidos aos usuários.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Biblioteca Universitária. Biblioteca Ângela Vaz Leão.

## ABSTRACT

Conclusion Course on the application of a User Study, held at Library Ângela Vaz Leão, University Center of Formiga – UNIFOR-MG. Stresses the importance to hold user study in the University Library to identify the profile of users and analyze the degree of satisfaction. The study of user allows to plan and evaluate their services, contributing to the decision-making. Identifies the various types of users that are part of the library. Emphasizes the study of user as a service research done to identify and characterize the interests and information needs. Questions: Users of the Library Ângela Vaz Leão are satisfied with the services provided? It assumes that the application of questionnaires in each library will help to improve services. The University Library is a unit of information that gives users a quality service. The study contributes to the management of the library, making it prioritized the provision of quality services, benefiting the information needs of each user. This research is characterized by being a case study, for 96 users looked at Library Ângela Vaz Leão, which allowed the coordinating data collection and signed the Protocol on Science and released, considering the ethical guidelines of Resolution 196/96 of National Health Council have adopted research techniques as a case study and questionnaires targeted to library users. The results led to realize that the study of user is the most appropriate way to better understand the users and evaluate the services provided. Concludes that there is a need for better library may release its services and improve the training offered to users.

keywords: User's study. University library. Library Ângela Vaz Leão.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1 – Layout da biblioteca:</b> .....	<b>33</b>
<b>GRÁFICO 2 – Espaço físico da biblioteca:</b> .....	<b>34</b>
<b>GRÁFICO 3 – Atendimento recebido pelas bibliotecárias:</b> .....	<b>35</b>
<b>GRÁFICO 4 – Acervo da biblioteca:</b> .....	<b>36</b>
<b>GRÁFICO 5 – Localização do livro na estante:</b> .....	<b>37</b>
<b>GRÁFICO 6 – Treinamento oferecido pelas bibliotecárias:</b> .....	<b>38</b>
<b>GRÁFICO 7 – Recuperação da informação no Gnuteca:</b> .....	<b>39</b>
<b>GRÁFICO 8 – Fontes bibliográficas:</b> .....	<b>40</b>
<b>GRÁFICO 9 – Produtos e serviços da biblioteca:</b> .....	<b>41</b>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA</b> .....	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA</b> .....	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>MATERIAIS E MÉTODOS</b> .....	<b>27</b>
<b>5.1</b>	<b>Tipo de pesquisa</b> .....	<b>27</b>
<b>5.2</b>	<b>Caracterização do campo de estudo</b> .....	<b>28</b>
<b>5.3</b>	<b>Amostra</b> .....	<b>28</b>
<b>5.4</b>	<b>Considerações éticas</b> .....	<b>30</b>
<b>5.5</b>	<b>Instrumentos e procedimentos</b> .....	<b>31</b>
<b>5.6</b>	<b>Tratamentos dos dados</b> .....	<b>32</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>33</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>43</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>44</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário – Usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão Formiga- MG - 2009</b> .....	<b>47</b>
	<b>ANEXO A – Termo de aceite de orientação</b> .....	<b>49</b>
	<b>ANEXO B – Carta de apresentação do aluno</b> .....	<b>50</b>
	<b>ANEXO C – Declaração de aceite da instituição</b> .....	<b>51</b>
	<b>ANEXO D – Carta de ciência e autorização</b> .....	<b>52</b>
	<b>ANEXO E – Termo de consentimento livre e esclarecido</b> .....	<b>53</b>
	<b>ANEXO F – Parecer de aprovação do CEPH</b> .....	<b>54</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O tema proposto é a aplicação de um estudo de usuário na Biblioteca Ângela Vaz Leão, do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, cujas questões serão respondidas pelos alunos que possuem a carteirinha da biblioteca do ano de 2009.

De acordo com Cervo e Bervian (1996), é necessário delimitar o tema ou seja selecionar um tópico ou parte a ser estudada, assim como situá-lo no tempo e no espaço, a fim de despertar o interesse do leitor.<sup>1</sup>

Nasce assim o questionamento: “Os usuários da biblioteca Ângela Vaz Leão estão satisfeitos com os serviços prestados?” Certamente a aplicação de questionários anualmente na biblioteca, contribuirá para a melhoria dos serviços prestados.

Tem-se por objetivos: analisar o nível de satisfação dos usuários, identificar os produtos e serviços da biblioteca e enfatizar a importância do serviço de referência para a satisfação das necessidades informacionais.

O objetivo da biblioteca universitária é garantir o acesso à informação, assim como, estimular, apoiar e dar suporte ao ensino e à pesquisa. A biblioteca está diretamente relacionada com o desenvolvimento do conhecimento humano. Esta deve atender às reais necessidades dos usuários.

É imprescindível que o acervo contemple não só às exigências específicas dos programas de graduação, mas também que satisfaça aos programas de pós-graduação e de trabalhos de pesquisa. É preciso que o conteúdo intelectual das coleções corresponda às expectativas dos usuários, assim como os serviços oferecidos pela biblioteca devem atender às necessidades e perspectivas destes.

A motivação para realizar um estudo de usuários vem da necessidade e desejo de se saber como está o serviço, de avaliá-lo, de obter informação do âmbito de sua utilização, melhorar a qualidade dos serviços e analisar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão.

---

<sup>1</sup> CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. São Paulo: Makron Books, 1996.

A escolha do tema foi baseada nas várias reclamações feitas pelos usuários quanto aos serviços da biblioteca. Ao realizar estágio, pode-se perceber a insatisfação dos usuários e o contato com estes foi de grande relevância.

O segundo capítulo aborda o referencial teórico, onde identifica quais são os usuários da biblioteca universitária e a importância em realizar um estudo de usuário visando a melhoria dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

O terceiro capítulo traz o conceito de biblioteca universitária, sua missão e seu objetivo, identificando os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca Ângela Vaz Leão.

O quarto capítulo enfatiza a importância do serviço de referência em uma biblioteca, onde o bibliotecário é o mediador entre o usuário e a informação.

O quinto capítulo refere-se aos materiais e métodos onde descreve a metodologia da pesquisa, os cuidados éticos considerados na pesquisa e sobre a amostra, quando e onde foram coletadas.

O sexto capítulo apresenta os resultados e discussões, onde são analisados os dados coletados no questionário, através de porcentagem que é detalhada por meio de gráficos.

O sétimo e último capítulo conclui o estudo e apresenta uma breve discussão sobre o tema e as considerações da pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O elemento fundamental de todo sistema de informação, é o usuário. Este é a razão de ser dos serviços oferecidos. Com a evolução tecnológica o usuário deixou de ser somente aquele usuário que lê e devolve o livro, ele passou a ser cliente e cooperador de idéias e sugestões. Assim, as bibliotecas devem elaborar produtos e serviços com mais qualidade para ter condições de disponibilizar informações precisas aos seus usuários.

Com o estudo de usuário, é possível reconhecer melhor os usuários para poder servi-los melhor nas suas atividades educacionais, didáticas e profissionais.

Segundo Fonseca (2008), os usuários podem ser classificados como:

- a) usuário real: aquele usuário com o qual a entidade de informação realmente consegue estabelecer a comunicação. São os usuários que realmente usam o serviço da biblioteca, seu acervo e instalações físicas;
- b) usuário potencial: são os demais membros que teriam direito a utilizá-la, mas não o fazem;
- c) usuário interno: é toda pessoa, grupo ou entidade que se encontra subordinada administrativamente ou metodologicamente à mesma gerência na entidade de informação;
- d) usuário externo: é toda pessoa, grupo ou entidade que não se encontra subordinada administrativamente nem metodologicamente à mesma gerência na entidade de informação;
- e) usuário intermediário: é toda pessoa, grupo ou entidade que utiliza oficialmente a informação e os serviços de uma entidade de informação com o propósito de cumprir uma missão de ofertar a outros usuários;
- f) usuário final: é o usuário que recebe os serviços, porém, não com o propósito oficial e consciente de disseminar, por sua vez a outros usuários.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> FONSECA, Tânia de Fátima Gontijo. **Estudo de uso e usuários da informação**. Formiga: UNIFOR-MG, 2008. Apostila da disciplina Estudo de uso e usuários da informação.

Os usuários da biblioteca universitária são todos os membros da comunidade acadêmica. São os interesses dos usuários que determinam os tipos de serviços a serem oferecidos.

As bibliotecas acadêmicas, para competir no mercado, devem flexibilizar suas operações de serviços e, com isto, ampliar sua faixa de mercado, ou seja, elas devem possuir operações diferenciadas para cada tipo de usuário (eficácia), uma vez que estes possuem necessidades e expectativas individualizadas. (FONSECA, 2008).<sup>3</sup>

A maioria dos estudos de usuários foram realizados a partir da segunda metade da década de 40 e foram importantes, pois contribuíram para a mudança de atitude da biblioteca em relação aos usuários. Segundo Figueiredo (1979), esta mudança contribuiu para que a biblioteca se tornasse mais ativa, dinâmica, com a criação de novos serviços, ou o aperfeiçoamento de serviços já prestados.<sup>4</sup>

Na conferência do Royal Society, em 1948, foram apresentados trabalhos que vieram a contribuir para criar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários. A Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, também muito contribuiu para o desenvolvimento desta área de investigação, com diversos trabalhos apresentados sobre estudos de usuários. (FIGUEIREDO, 1979, p. 77).

Os principais objetivos dos estudos de usuários compreendidos entre 1948 a 1970 foram: determinar os documentos requeridos pelos usuários, estudar o uso de serviços de recuperação da informação computadorizados, estudar o uso dos documentos e verificar como eles eram obtidos.

Segundo Figueiredo (1979), no primeiro período dos estudos de usuário, que se situa entre 1948 a 1965, a preocupação era tentar descobrir o uso da informação pelos engenheiros e cientistas, por serem áreas onde os problemas estavam aguçados e os sistemas utilizados evidenciavam mais as inadequações.

Para Oniki e Monteiro (1981, p. 66), “pretendia-se [...] obter resultados que levassem a um planejamento que se ajustasse aos serviços de informação com o intuito de atender às necessidades dos usuários.”<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> FONSECA, Tânia de Fátima Gontijo. **Estudo de uso e usuários da informação**. Formiga: UNIFOR-MG, 2008. Apostila da disciplina Estudo de uso e usuários da informação.

<sup>4</sup> FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação de Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

<sup>5</sup> ONIKI, Kazuko; MONTEIRO, Vânia da Silva. Estudo de usuário: uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. ½, p. 65-72, 1981.

No período, a partir de 1965, foram aplicadas técnicas mais sofisticadas através de observação indireta para estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários. Para Figueiredo (1979, p. 83), “[...] começou-se a adquirir um conhecimento mais profundo de como a informação é obtida e usada.”<sup>6</sup>

No terceiro período na década de 70, sentia-se a necessidade de ajustar o sistema ao usuário, e isto influenciou as investigações correntes. Para Figueiredo (1979, p. 84), houve a necessidade de estudar os usuários de outras áreas, como as ciências sociais e humanas.

Segundo Oniki e Monteiro (1981, p. 67), “[...] estes estudos são muito importantes [...] estes servem para guiar a política de seleção de uma biblioteca, visando ao interesse dos usuários.”<sup>7</sup>

O objetivo primordial das bibliotecas é a prestação de serviços aos usuários, satisfazendo suas necessidades de informação em tempo hábil. Para Tavares (2005), o estudo de usuário é uma ferramenta que permite à biblioteca antecipar suas necessidades e prestar serviços prontamente, poupando o tempo do usuário.<sup>8</sup>

O estudo de usuário possibilita fazer avaliações e planejamentos nos serviços oferecidos pela biblioteca, contribuindo assim, para a tomada de decisão.

Estudo de usuário são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1979, p. 77).

Dentro desta concepção, os estudos de usuários são técnicas importantes no processo decisório de uma biblioteca, pois é através destes estudos que se conhecem as características dos usuários, a qualidade dos serviços prestados e as necessidades dos usuários, em um contato direto com os mesmos.

---

<sup>6</sup> FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação de Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

<sup>7</sup> ONIKI, Kazuko; MONTEIRO, Vânia da Silva. Estudo de usuário: uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. ½, p. 65-72, 1981.

<sup>8</sup> TAVARES, Patrícia Costa. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: [s. n.], 2005. Disponível em: <<http://www.icm19.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%Tavares.doc>>. Acesso em: 10 mar. 2009.

Neste contexto Tarapanoff (2002), define estudo de usuário como sendo um “[...] método de sondagem objetiva, centrado no usuário, que encerra várias técnicas de coleta de dados, caracterizando-se desta maneira, como um método multidisciplinar.”<sup>9</sup>

Os estudos de usuário possibilitam atender de maneira direta e objetiva as reais necessidades de cada usuário, além de criar novos serviços ou aperfeiçoar outros já prestados. Para (Figueiredo (1979), “[...] são estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.”

Por meio de estudo de usuários é possível ter uma visão ampla dos problemas da biblioteca e observar as tendências dos usuários na procura de informações.

As bibliotecas estão passando por transformações. A informação deve ser confiável, resultando assim em conhecimento [...] o tempo de espera para se obter uma informação não pode ser comparado ao tempo em que não existia suporte necessário à recuperação da informação. (LEITÃO, 2005, p. 24).<sup>10</sup>

O bibliotecário deve atuar como um mediador para a recuperação da informação, no entanto, o atendimento deve ser com qualidade, garantindo a satisfação do usuário. A qualidade do atendimento é o resultado de um bom gerenciamento.

Para Vergueiro (2002, p. 85): “Assumir uma postura pró-ativa de atendimento ao cliente pode significar a sobrevivência institucional de muitos serviços de informação.” É necessário inserir o cliente na filosofia do serviço.<sup>11</sup>

Ainda para Vergueiro (2002, p. 85): “Os serviços de informação têm que continuar a se dedicar ao aprimoramento das suas atividades e ao cumprimento de seus objetivos [...] sob o ponto de vista de seus clientes.”

Para garantir a qualidade de seus serviços, as bibliotecas precisam

---

<sup>9</sup> TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2002.

<sup>10</sup> LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

<sup>11</sup> VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

compreender que dependem do usuário, e por esse motivo devem atender às suas necessidades atuais e futuras e se esforçar para superar as expectativas.

Neste sentido, é importante fazer um estudo de usuário periodicamente, para verificar a qualidade dos serviços prestados.

A motivação para realizar um estudo de usuário vem, geralmente, da necessidade ou desejo de se saber como está o serviço, de avaliá-lo, de obter informação de quanto uso está sendo feito, de redefinir prioridades, ou para justificar, no todo ou em parte, um serviço oferecido. (FIGUEIREDO, 1991).<sup>12</sup>

A realização de um estudo de usuário na biblioteca Ângela Vaz Leão servirá de subsídio para guiar a política de seleção, visando o alcance do interesse do usuário, ajuda a dinamizar o processo de aquisição; possibilita a organização da biblioteca, com foco no usuário; verifica a qualidade dos serviços prestados e melhora a cada dia o atendimento ao usuário.

Finalmente, pode-se dizer que os estudos de usuários devem ser uma atividade contínua em qualquer sistema de informação e que os mesmos tem suas implicações educacionais, administrativas e científicas que, postas em execução, culminam no uso mais efetivo desses sistemas por parte de seus usuários.

---

<sup>12</sup> FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação:** Técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991.

### 3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

No âmbito das universidades, a biblioteca constitui-se numa organização social prestadora de serviços, em decorrência de suas funções e objetivos. As bibliotecas estão entre as unidades responsáveis pelo apoio direto à missão básica da universidade, capazes de contribuir na produção de resultados essenciais para sua sobrevivência institucional.

A biblioteca universitária é uma unidade de informação que deve oferecer meios para facilitar a pesquisa proporcionando o conhecimento de seus usuários. Essa biblioteca deve estar engajada na missão da instituição para apresentar de forma acessível e comprometida, as suas atividades de trabalho em um nível satisfatório para a instituição onde ela está inserida, como confirma Fonseca (2008, p. 47):

Biblioteca universitária é a biblioteca que serve aos estabelecimentos de ensino superior, destinada aos professores e aos alunos, embora possa ser acessível ao público em geral. A biblioteca é um dos elementos indispensáveis em uma universidade, devido à contribuição científica e técnica, cultural e humanística, didática e recreativa que dispensa ao elemento dinâmico que forma uma Universidade.<sup>13</sup>

Sendo assim a biblioteca universitária é uma unidade de informação que deve oferecer meios para facilitar a pesquisa proporcionando o conhecimento de seus usuários. Essa biblioteca deve estar engajada na missão da instituição para apresentar de forma acessível e comprometida, as suas atividades de trabalho em um nível satisfatório para a instituição onde ela está inserida.

A biblioteca universitária, inserida no contexto do processo evolutivo das diversas áreas do conhecimento humano, contribui, acima de tudo, para o desenvolvimento cultural e conscientização das pessoas como indivíduos, dentro da coletividade.

A finalidade da biblioteca universitária é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa dos usuários, deve atuar como um centro de documentação, divulgando, por vários meios os documentos que compõem o seu

---

<sup>13</sup> FONSECA, Tânia de Fátima Gontijo. **Unidades de informação**. Formiga: UNIFOR-MG, 2008. Apostila da disciplina Unidades de informação.

acervo, assim como os serviços oferecidos. Neste sentido, Prado (1992) enfatiza que “[...] a biblioteca universitária deve funcionar como um verdadeiro serviço de documentação, não só conservando, mas também difundindo os documentos.”<sup>14</sup>

Segundo Carvalho (1976), a biblioteca universitária deve ser organizada para prover os usuários com a informação de que ele precisa, de forma adequada, no momento preciso e com menor esforço.<sup>15</sup>

Assim, para que as bibliotecas se integrem ao ambiente universitário que as envolve é necessário uma avaliação de seus atuais serviços e uma posterior re-definição de seus objetivos, com o intuito de dimensioná-los à luz de um planejamento coerente com os objetivos e atividades da própria instituição. (CARVALHO, 1981, p. 17).<sup>16</sup>

Para Vergueiro (2000), as bibliotecas universitárias têm que dedicar ao aprimoramento de suas atividades e continuar cumprindo com seus objetivos institucionais, atendendo de forma satisfatória aos usuários.<sup>17</sup>

São objetivos da biblioteca: guardar, preservar, receber, organizar, processar e disseminar informações contidas em seu acervo, visando atender a consultas, estudos e pesquisas de seus usuários, além de oferecer serviços bibliográficos e de informação que contribuam para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da extensão e das atividades científicas e culturais.

A biblioteca tem que reforçar sua imagem perante os usuários, que são a mola mestra da política universitária, firmando o conceito de biblioteca como pólo transmissor de informações, muito mais do que como lugar de guarda de documentos.

Para Figueiredo (1998), deve-se fortalecer ainda mais o uso dos conceitos de gerência e de prestação de serviços, enfatizar o papel que cabe às bibliotecas universitárias, administrando serviços de maneira eficiente e eficaz.<sup>18</sup>

A biblioteca Ângela Vaz Leão, mantida pelo Centro Universitário de

---

<sup>14</sup> PRADO, Heloisa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.

<sup>15</sup> CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca Universitária: estudo de usuário. **Revista da Escola de biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 117-127, set. 1976.

<sup>16</sup> CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: ABDF, 1981.

<sup>17</sup> VERGUEIRO, Waldomiro. Serviços ao cliente em Bibliotecas Universitárias Brasileiras, com estudo de caso sob enfoque na melhoria da qualidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 48-59, 1999/2000.

<sup>18</sup> FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca universitária: como prosseguir – notas para um projeto de pesquisa. **Ensaio APB**, São Paulo, n. 50, 1998.

Formiga – UNIFOR-MG, registrada no Instituto Nacional do Livro – INL sob o número 11.641, é uma biblioteca universitária que tem por finalidade prestar serviços de informação aos usuários internos e externos do UNIFOR-MG.

Dentre os diversos produtos e serviços que uma biblioteca deve oferecer aos usuários, a Biblioteca Ângela Vaz Leão, oferece os seguintes:

- a) boletim online – Informe Biblio;
- b) solicitação de documentos à BIREME e ao COMUT;
- c) pesquisa bibliográfica – levantamento feito em bases de dados locais;
- d) elaboração de ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos;
- e) divulgação de novas aquisições;
- f) PABI – Programa de avaliação dos serviços da biblioteca;
- g) treinamento sobre a consulta no GNUTECA;
- h) treinamento sobre o acesso às bases de dados BIREME;
- i) treinamento sobre o uso do COMUT;
- j) treinamento sobre Normalização de trabalhos acadêmicos;
- k) projeto Conviver;
- l) programa Integrar;
- m) comutação bibliográfica;
- n) empréstimo de material em sala de aula;
- o) hemeroteca;
- p) orientação na consulta bibliográfica;
- q) lista no site das principais fontes de informação na internet;
- r) lista de site de Periódicos eletrônicos.

Todos estes produtos e serviços, garantem a sobrevivência da biblioteca, mas esta, precisa estar constantemente em alerta para melhorá-los, porque estes agregam um valor maior para a biblioteca. Melhores serviços, garantem usuários satisfeitos.

Para atender de forma satisfatória aos usuários, as bibliotecas precisam implantar técnicas, visando uma melhor qualidade na prestação de seus serviços. Segundo Santos, Fachin e Varvaki (2003), “para que a gestão de serviços em

Bibliotecas tenha sucesso, qualidade e reconhecimento, é preciso fixar-se no usuário na sua realidade e necessidades.”<sup>19</sup>

Conclui-se que, a biblioteca universitária precisa se renovar, atuando de acordo com práticas gerenciais modernas e monitorando, constantemente, o ambiente em que está inserida.

---

<sup>19</sup> SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKI, Greforis. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

## 4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A função social de uma biblioteca é investigar o que se conhece sobre determinado assunto e proporcionar ao usuário a informação que ele necessita, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento. Por isso, mais que apenas reunir um acervo significativo, seja através de informações no meio impresso ou digital, a função maior é promover o uso dessas informações pelos usuários.

Os usuários auxiliados pelos bibliotecários têm melhores condições de sucesso nas pesquisas do que o fariam sem essa assistência. O serviço de referência é mais que um expediente para a comodidade do usuário. É uma assistência efetiva prestada ao usuário que necessita de informação, uma vez que o

Serviço de referência, é aquele trabalho que, por sua natureza, o agente entra em interação direta com o usuário final, sem esquecer de outras maneiras indiretas de contatos. Trata-se de setores em que mais poderão refletir as mudanças de busca e uso da informação [...]. (MACEDO e MODESTO, 1999, p. 39).<sup>20</sup>

Portanto, segundo Romani e Borszcz (2006), o serviço de referência consiste no fornecimento de informação ao usuário identificada em fontes de informação em formato impresso ou eletrônico e orientação sobre métodos e técnicas do trabalho bibliográfico.<sup>21</sup>

As principais atribuições do serviço de referência, segundo Romani e Borszcz (2006, p. 68), são:

- a) prestar assistência aos usuários;
- b) manter organizada a coleção de obras de referência;
- c) planejar mostras de documentos;
- d) realizar levantamentos bibliográficos e pesquisa na internet;
- e) prestar orientações sobre normalização técnica de documentos;
- f) prestar serviços de divulgação da unidade de informação;

---

<sup>20</sup> MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

<sup>21</sup> ROMANI, Cláudia; BORSZCZ, Iraci. **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: UFSC, 2006.

- g) promover treinamento de usuários;
- h) participar de grupos responsáveis pela organização de eventos.

O serviço de referência é uma atividade-fim que visa atender as necessidades informacionais dos usuários. Este serviço não foi sempre parte integrante da biblioteconomia. Como relata Grogan (2001), o serviço de referência se trata de uma dimensão relativamente nova da biblioteconomia, se comparada com a aquisição e a catalogação de livros.<sup>22</sup>

O serviço de referência pode ser representado como o coração do sistema bibliotecário no qual é bombeado todo sangue informacional, o qual prévia e tecnicamente tratado irá prover aos usuários pontos diversos de acesso à informação bibliográfica registrada [...]. (MACEDO e MODESTO, 1999, p. 41).<sup>23</sup>

No entanto, o serviço de referência depende do esforço organizado e sistematizado de todos os setores da biblioteca para que a mesma possa funcionar em sua amplitude e alcançar a satisfação do usuário.

Para Grogan (2001, p. 51), existe uma sequência lógica que constitui o processo normal de referência:

- a) o problema: todo ser humano possui um problema que precisa ser resolvido;
- b) a necessidade da informação: o usuário quando tem consciência de que o acesso à informação pode modificar seu status de problema, avança rumo a uma solução;
- c) a questão inicial: fazer perguntas é a maneira mais importante de se adquirir conhecimento. É preciso estruturar as palavras exatas sob as quais a busca será realizada;
- d) a questão negociada: às vezes é preciso que o bibliotecário refaça, junto com o usuário, os primeiros passos que estes fizeram sozinhos, exige um maior detalhamento ou ajuste para corresponder da forma mais precisa à necessidade de informação do usuário;

---

<sup>22</sup> GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

<sup>23</sup> MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

- e) a estratégia de busca: trata-se de examinar detalhadamente a questão identificando seus conceitos e relações e traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo;
- f) o processo de busca: a busca geralmente é realizada pelo bibliotecário e as mais eficazes são as que a estratégia de busca é flexível o suficiente para ser alterada durante o andamento da busca;
- g) a resposta: encontrar uma resposta não significa que o processo está encerrado. Trata-se apenas do resultado da busca que, se tiver sido bem executada, coincidirá com a necessidade do usuário;
- h) a solução: para saber se a resposta é a solução do problema apresentado ao usuário, é necessário que ambos a aprovelem para se ter certeza sobre a conclusão do processo de referência.

É importante salientar que o serviço de referência consiste em uma relação muito pessoal, cheia de simpatia e empatia, entre o bibliotecário e o usuário, que vem à biblioteca com diferentes propósitos, tendo como objetivos ganhar respeito e confiança dos mesmos, conhecendo suas necessidades e promovendo a biblioteca para torná-la popular.

Neste processo, o bibliotecário é o intermediário da informação. No entanto, o bibliotecário de referência deve ser treinado de maneira consciente e responsável como intermediário entre o usuário e a informação, em qualquer formato em que ela se apresente, ou seja, requerida pelo usuário.

Toda vez que um usuário se aproxima do bibliotecário com um problema de informação, ou com uma questão de referência, sabe-se que há pelo menos dois tipos de habilidades necessárias para que o bibliotecário encontre a informação requerida: habilidade técnica e habilidade humana. (FIGUEIREDO, 1991, p. 47).<sup>24</sup>

Assim, habilidade técnica é a capacitação para fazer uso de conhecimentos, técnica e equipamentos necessários para recuperar a informação. A habilidade humana, é a capacidade necessária para lidar com pessoas.

Cabe ainda, ao bibliotecário de referência, manter uma atitude amigável e aberta para com o usuário, conhecer as fontes de informação e as técnicas de

---

<sup>24</sup> FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologia para promoção do uso da informação**. Técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

manuseio das obras, realizar busca cuidadosa e sistemática da literatura e conhecer fontes de informação fora da biblioteca.

Com as mudanças e transformações ocorridas no mundo todo, o uso da internet e de recursos informacionais se apresentam como instrumentos facilitadores para o bibliotecário. Portanto,

O serviço de referência é uma atividade da biblioteca que vem se beneficiando das facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, sobremaneira, a recuperação da informação. ( MARCONDES, MENDONÇA e CARVALHO, 2006, p. 177).<sup>25</sup>

Enfim, o bibliotecário de referência precisa estar preparado para utilizar as novas tecnologias, pois estas são de grande ajuda para a realização de seu trabalho.

---

<sup>25</sup> MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 174-186, maio/ago. 2006.

## 5 MATERIAIS E MÉTODOS

### 5.1 Tipo de pesquisa

Para o estudo do tema proposto foi realizada a pesquisa descritiva, que segundo Gil (1999), “[...] pesquisas deste tipo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...] são incluídas neste grupo as pesquisas que tem por objetivo levantar as opiniões e atitudes de uma população.”<sup>26</sup>

Para fundamentar o tema proposto foi realizada uma pesquisa bibliográfica, que segundo Gil (1999), esta pesquisa “[...] é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”

Por se tratar de uma pesquisa de caráter social, esta tem por finalidade conhecer o nível de satisfação dos usuários. De acordo com os objetivos, a pesquisa é de caráter exploratório.

A pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. [...] são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, a cerca de determinado fato. (GIL, 1999)

A pesquisa tem abordagem na análise quanti-qualitativa. É quantitativa, pois utiliza-se de métodos estatísticos para a comprovação de dados a serem coletados; é qualitativa, pois os dados das variáveis referem-se à reação dos usuários da biblioteca, quanto aos serviços oferecidos.

Em relação aos procedimentos técnicos, foi realizado um estudo de caso, que de acordo com Costa (2001), “[...] é um estudo limitado a uma ou poucas unidades, que podem ser uma pessoa, uma família, um produto, uma instituição, uma comunidade ou mesmo um país.”<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

<sup>27</sup> COSTA, Marco Antônio F. da; COSTA, Maria de Fátima Barrozo da. **Metodologia da pesquisa: conceitos e técnicas**. Rio de Janeiro; Intertexto, 2001.

## 5.2 Caracterização do campo de estudo

O local escolhido para a aplicação da pesquisa através de questionários foi a Biblioteca Ângela Vaz Leão, do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, localizada na Avenida Doutor Arnaldo de Senna, 328, bairro Água Vermelha, na cidade de Formiga-MG. O quadro de funcionários é composto por três bibliotecárias, duas auxiliares e cinco estagiários do curso de Biblioteconomia. Conta com a seção de processamento técnico, seção de obras raras e preciosas, seção de periódicos, seção de empréstimo e devolução. O horário de funcionamento é de 7:00 às 23:00hs de segunda a sexta-feira e aos sábados de 7:00 às 11:00hs. Os serviços prestados pela biblioteca são:

- a) solicitação de documentos à BIREME e ao COMUT;
- b) pesquisa bibliográfica – levantamento feito em bases de dados locais;
- c) elaboração de ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos;
- d) divulgação de novas aquisições;
- e) treinamento sobre a consulta no GNUTECA;
- f) treinamento sobre o acesso às bases de dados BIREME;
- g) treinamento sobre o uso do COMUT;
- h) treinamento sobre Normalização de trabalhos acadêmicos;
- i) comutação bibliográfica;
- j) empréstimo de material em sala de aula;
- k) hemeroteca;
- l) orientação na consulta bibliográfica.

## 5.3 Amostra

Os sujeitos da pesquisa são os usuários reais da biblioteca, ou seja, os alunos dos cursos universitários que tem a carteirinha da biblioteca. A escolha dos sujeitos é baseada, levando-se em consideração que estes usuários são os que realmente utilizam os serviços da biblioteca.

O número total de usuários cadastrados na biblioteca é de 987. Para atingir os objetivos do estudo, os dados foram analisados com recursos estatísticos, que delimitaram o número mínimo de questionários a serem aplicados.

A amostra é definida como probabilística. De acordo com Vergara (1998), amostra probabilística é aquela baseada em procedimentos estatísticos.<sup>28</sup>

Para encontrar o percentual adequado, é utilizada a seguinte fórmula:

$$N = \eta \left( \frac{Z_{\alpha}/2}{2 \xi} \right)^2$$

N = TAMANHO DA AMOSTRA
Z <sub>α</sub> = 1,96 ( COEFICIENTE DA DISTRIBUIÇÃO NORMAL)
ξ = 5% (MARGEM DE ERRO)

η = 1 coeficiente para populações < 1000

$$N = 1 \left( \frac{1,96/2}{2.0,05} \right)^2$$

$$N = 1 \left( \frac{0,98}{0,1} \right)^2$$

$$N = 96 \text{ questionários}$$

Onde N refere-se ao tamanho da amostra (número de usuários reais), ou seja o tamanho da amostra a ser pesquisada. A margem de erro é de 5%. A partir da aplicação da fórmula estatística, pode-se concluir que o total de sujeitos a serem investigados é de 96 usuários.

Não foram incluídos como sujeitos do estudo, os usuários que se recusaram a responder o questionário. Assim como, os alunos dos cursos universitários do UNIFOR-MG, que não são cadastrados na biblioteca e alunos das outras instituições como o Colégio Aplicação e do Corujinha.

<sup>28</sup> VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

## 5.4 Considerações éticas

Segundo a Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, as pesquisas envolvendo seres humanos devem atender às exigências éticas e científicas, visando garantir o sigilo das pessoas envolvidas na pesquisa, não constando dados que permitam a identificação dos sujeitos. Resalta ainda, assegurar os direitos e deveres que dizem respeito à comunidade científica, aos sujeitos da pesquisa e ao estado.<sup>29</sup>

Para garantir o bom desempenho, a qualidade, confiabilidade da pesquisa, assim como, a segurança dos usuários e da Instituição perante os cuidados éticos, foram necessários os seguintes protocolos:

- a) Termo de aceite de orientação (ANEXO A): onde o orientador assume o compromisso de orientar o presente projeto;
- b) Carta de apresentação do aluno (ANEXO B): consta o temo de apresentação para a Biblioteca Ângela Vaz Leão;
- c) Carta de aceite da Biblioteca (ANEXO C): obtenção da autorização da Biblioteca Ângela Vaz Leão, para a realização da pesquisa em suas dependências;
- d) Carta de ciência e autorização (ANEXO D): a coordenadora da Biblioteca autoriza a realização da coleta de dados com os sujeitos envolvidos na pesquisa, os quais serão os usuários reais da biblioteca;
- e) Termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXO E): esclarece ao usuário da biblioteca (sujeito da pesquisa) sobre a realização da coleta de dados, onde o mesmo dá o seu consentimento;

---

<sup>29</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196/96**: Diretrizes e Normas Regulamentadoras de pesquisas Envolvendo Seres Humanos. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/comissao/conep/resolucao.html>>. Acesso em: 22 de abr. 209.

## 5.5 Instrumentos e procedimentos

Para atingir os objetivos propostos, foi utilizado um questionário no formato de perguntas fechadas de múltipla escolha e com o objetivo de coletar opinião dos usuários reais da Biblioteca Ângela Vaz Leão.

Segundo Lakatos e Marconi (1991, p. 201), “[...] o questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas [...] sem a presença do entrevistador.” Este proporciona maior liberdade ao informante, não ocorrendo influência do pesquisador.<sup>30</sup>

Para Lakatos e Marconi (1991), o questionário apresenta uma série de vantagens:

- a) economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados;
- b) atinge maior número de pessoas simultaneamente;
- c) abrange uma área geográfica mais ampla;
- d) economiza pessoal, tanto em adestramento quanto em trabalho de campo;
- e) obtém respostas mais rápidas e mais precisas;
- f) há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato;
- g) há mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas;
- h) há menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador;
- i) há mais tempo para responder e em hora mais favorável;
- j) há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento;
- k) obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis.

O mesmo autor aponta as seguintes desvantagens na utilização do questionário:

- a) percentagem pequena dos questionários que voltam;

---

<sup>30</sup> LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

- b) grande número de perguntas sem respostas;
- c) não pode ser aplicado a pessoas analfabetas;
- d) impossibilidade de ajudar o informante em questões mal compreendidas;
- e) a dificuldade de compreensão, por parte dos informantes, leva a uma uniformidade aparente;
- f) na leitura de todas as perguntas, antes de respondê-las, pode uma questão influenciar a outra;
- g) a devolução tardia prejudica o calendário ou sua utilização;
- h) o descobrimento das circunstâncias em que foram preenchidos torna difícil o controle e a verificação;
- i) nem sempre é o escolhido quem responde ao questionário invalidando, portanto, as questões;
- j) exige um universo mais homogêneo.

O questionário foi aplicado nas dependências da biblioteca. Não sendo necessária a identificação dos usuários participantes.

Os questionários foram distribuídos pessoalmente pelo pesquisador e recolhidos no mesmo dia. Foram necessárias duas semanas para aplicação dos 96 questionários. A aplicação dos questionários foi de segunda a sexta-feira, no horário de 21:00 às 22:00 horas, do mês de setembro.

## **5.6 Tratamento dos dados**

Os dados quantitativos coletados foram tratados utilizando-se a planilha do Excel, pois esta possibilita maior agilidade no tratamento dos mesmos, evitando erros.

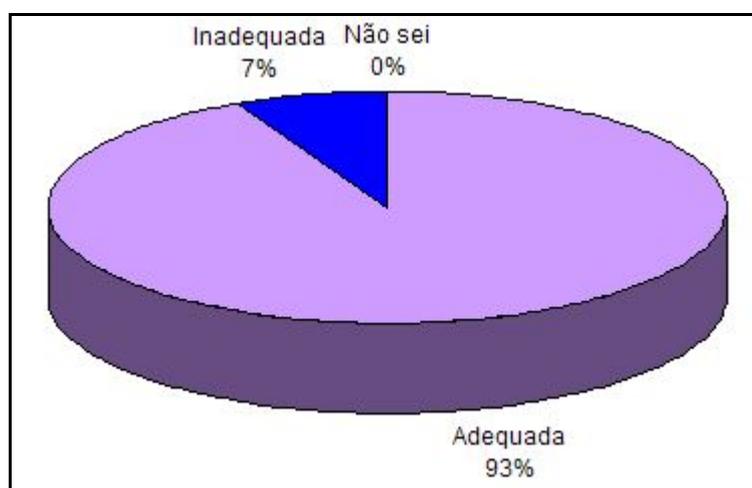
A representação foi feita utilizando gráficos, pois estes evidenciam aspectos visuais dos dados de forma clara e de fácil compreensão.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os procedimentos para aplicação dos questionários ocorreram com sucesso, e os resultados foram satisfatórios diante da hipótese levantada no início do trabalho. Foi aplicado 96 questionários para os usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão. Estes usuários são denominados usuários reais, ou seja, aqueles que possuem a carteirinha da biblioteca.

Em posse de todos os questionários usou-se a planilha do Excel para a análise e cálculo das porcentagens. Os resultados são detalhados através de gráficos para facilitar a compreensão dos mesmos. No decorrer de cada questão é feita discussões sobre o assunto tratado em pauta. Os resultados obtidos nos questionários mostram:

GRÁFICO 1 – Layout da biblioteca:

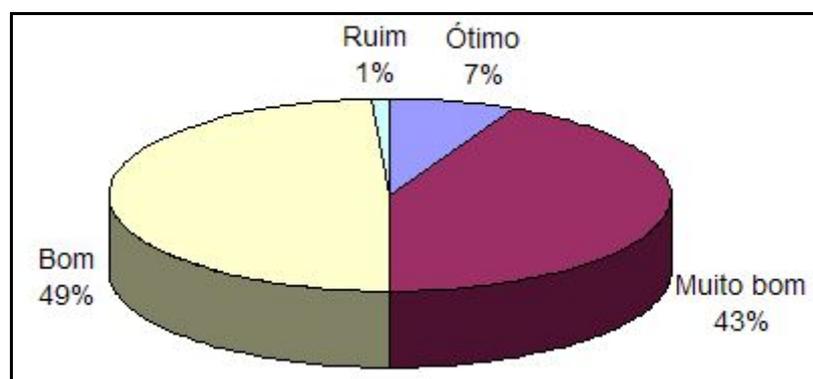


Esta questão tem por finalidade avaliar o layout da biblioteca.

A entrada e a saída da biblioteca deve atender às necessidades dos usuários portadores de deficiência ou não. Portas largas, rampa de acesso e catracas devem ser adequadas para atender a todos os usuários. A existência de entrada única facilita o controle da circulação e evita o desaparecimento de livros.

Como visualizado no gráfico acima, 93% dos usuários que responderam o questionário, consideram a entrada e a saída da biblioteca adequada e apenas 7% inadequada.

GRÁFICO 2 – Espaço físico da biblioteca:



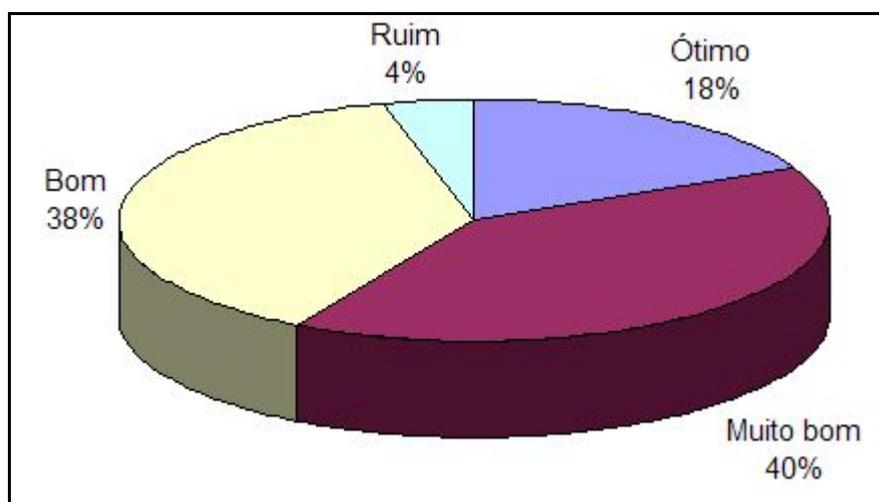
Este gráfico tem por finalidade avaliar o espaço físico da biblioteca. A apresentação e instalação do prédio deverá ser de acordo com a arquitetura do campus. O ambiente deve ser amplo o bastante que possibilite a separação das seções e permitir acomodações confortáveis para os usuários.

“O espaço físico da biblioteca é ideal quando acomoda bem acervos, serviços, leitores e funcionários, e, principalmente, quando o público encontra um ambiente agradável, atraente e interessante.”(MINAS GERAIS, 2007, p. 62)<sup>31</sup>

De acordo com o gráfico 7% dos usuários avaliam o espaço físico da biblioteca como ótimo; 43% o consideram muito bom; 49% avaliam como bom e apenas 1% como sendo ruim.

<sup>31</sup> MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Cultura. **Bibliotecas Públicas Municipais**: orientações básicas. Belo Horizonte: Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007.

GRÁFICO 3 – Atendimento recebido pelas bibliotecárias:



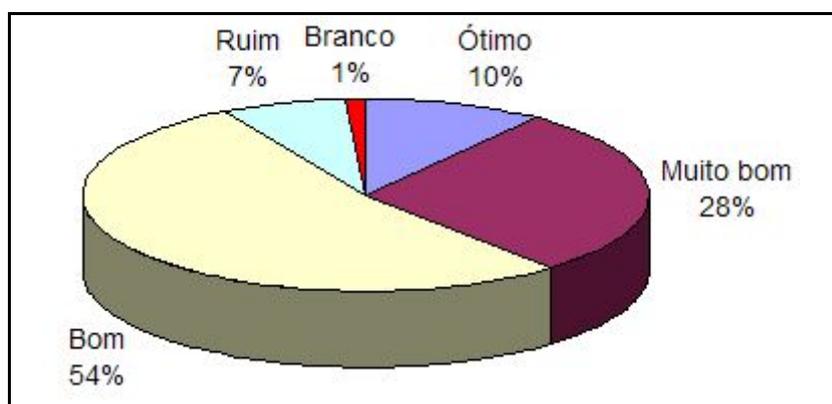
A finalidade desta questão é avaliar o atendimento recebido pelas bibliotecárias. O bibliotecário precisa fortalecer a vida intelectual dos usuários e demonstrar entusiasmo pelo trabalho que realiza, pois é de grande utilidade social.

De acordo com Prado (1992): “O bom atendimento é o elemento mais importante para promover o alto conceito da biblioteca. Para aumentar a produtividade de uma biblioteca deve-se incrementar qualitativa e quantitativamente os serviços prestados por ela.”<sup>32</sup>

Entre as respostas 18% dos usuários o consideram ótimo; 40% muito bom; 38% bom e apenas 4% ruim.

<sup>32</sup> PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.

GRÁFICO 4 – Acervo da biblioteca:



Esta questão tem por finalidade avaliar o acervo da biblioteca. O acervo da biblioteca universitária é formado geralmente por livros, periódicos, trabalhos de conclusão de curso, anais de congressos, dissertações e teses.

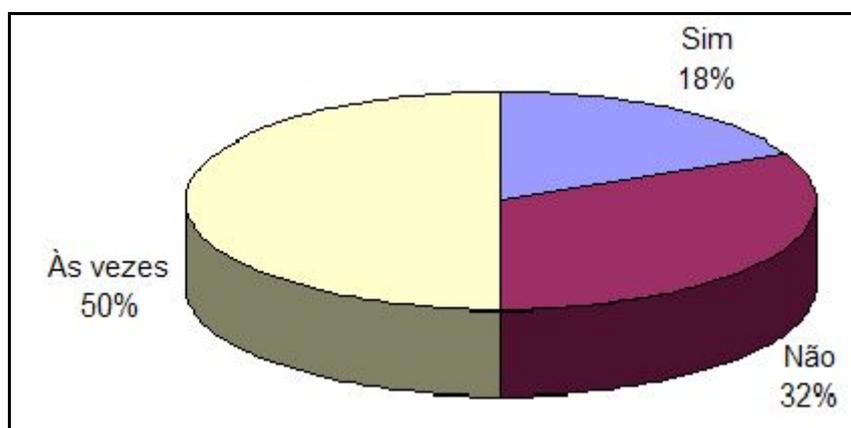
[...] a mesma necessita ter um volume de materiais suficientemente significativo em termos de quantidade e qualidade para dar suporte às atividades de pesquisa realizadas tanto em nível de graduação como de pós, assim como às atividades normais de prestação de serviços ou extensão à comunidade. (VERGUEIRO, 1993, p. 19)<sup>33</sup>

No entanto vai exigir, quase que necessariamente, um acervo com forte tendência ao crescimento.

O resultado foi o seguinte: 10% consideram o acervo ótimo; 28% considera-o muito bom; 54% como bom; apenas 7% como ruim e 1% não responderam à questão.

<sup>33</sup> VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 13-21,

GRÁFICO 5 – Localização do livro na estante:



Este gráfico tem por finalidade avaliar as dificuldades que o usuário encontra ao localizar o livro na estante.

“A organização do acervo facilita aos leitores o acesso às obras que procuram. As estantes devem ser identificadas com placas ou cartazes contendo o número e o nome da classe de assunto.” (MINAS GERAIS, 2007, p. 83)<sup>34</sup>

De acordo com o gráfico 18% encontram dificuldades; 32% não encontram e 50% relatam que às vezes encontram dificuldades ao localizar o livro na estante.

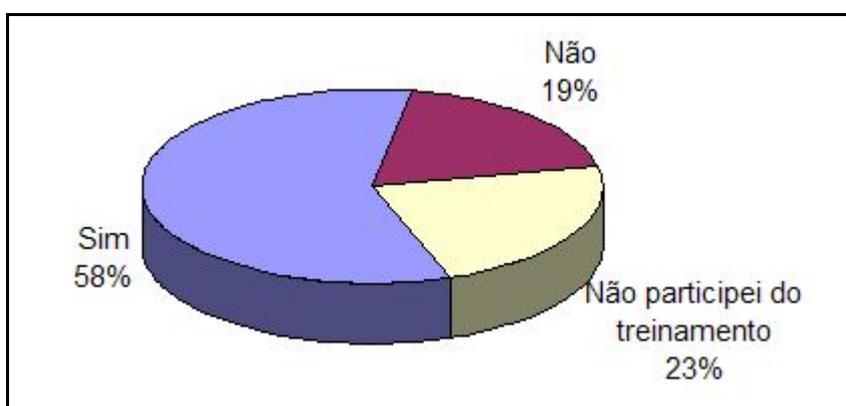
Nesta questão o usuário esclarece o motivo pelo qual encontra dificuldades, sendo elas:

- a) a forma como o acervo é organizado;
- b) por falta de auxílio das bibliotecárias;
- c) a classificação é muito complexa;
- d) a sinalização das estantes;
- e) falta de prática para localizar o livro;
- f) não se encontram em seu devido lugar;
- g) mudança constante na localização do acervo.

jan./abr. 1993.

<sup>34</sup> MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Cultura. **Bibliotecas Públicas Municipais**: orientações

GRÁFICO 6 – Treinamento oferecido pelas bibliotecárias:



A finalidade deste gráfico é avaliar o treinamento oferecido sobre a consulta no Gnuteca. É imprescindível que os bibliotecários ofereçam treinamento sobre o uso do software utilizado na biblioteca. As técnicas utilizadas devem evitar o cansaço e a monotomia. A biblioteca organiza seus programas de treinamento e os divulga, inscrevem-se aqueles que quiserem.

De acordo com Corte (2000), “[...] o treinamento para capacitação no uso do software é um item importante, pois habilitará o usuário na utilização do produto.”<sup>35</sup>

Como mostra o gráfico acima, 19% não consideram o treinamento satisfatório; 58% como satisfatório e 23% não participaram do treinamento, estes não participaram alegando:

- a) não terem conhecimento do treinamento;
- b) por falta de tempo;
- c) por falta de interesse;
- d) por falta de divulgação.

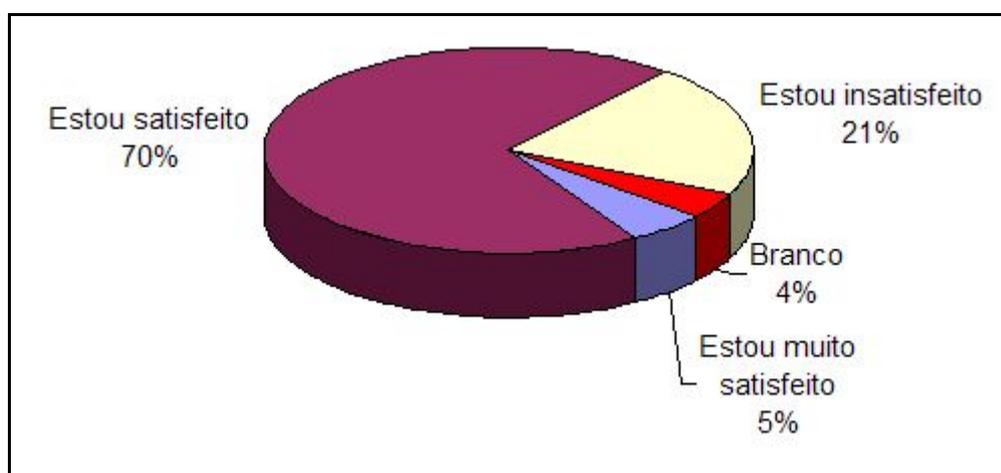
No entanto, pode-se observar que há uma necessidade de se planejar melhor o treinamento oferecido aos usuários, algo que desperte o interesse dos mesmos.

---

básicas. Belo Horizonte: Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007.

<sup>35</sup> CORTE, Adelaide Ramos e; ALMEIDA, Iêda Muniz de. **Avaliação de software para bibliotecas**. São Paulo: Polis, 2000.

GRÁFICO 7 – Recuperação da informação no Gnuteca:



Este gráfico tem por finalidade avaliar a recuperação das informações no Gnuteca.

O software deve atender às necessidades informacionais do usuário com precisão e qualidade. O maior benefício com a implantação de um software é a rapidez, agilidade e eficiência no atendimento e recuperação da informação, isto é, a otimização das atividades com relação aos usuários.

De acordo com Corte (2000), a modernização das bibliotecas está intimamente ligada à automação de rotinas e também com o objetivo de implantar uma infra-estrutura de comunicação para agilizar e ampliar o acesso à informação pelo usuário.<sup>36</sup>

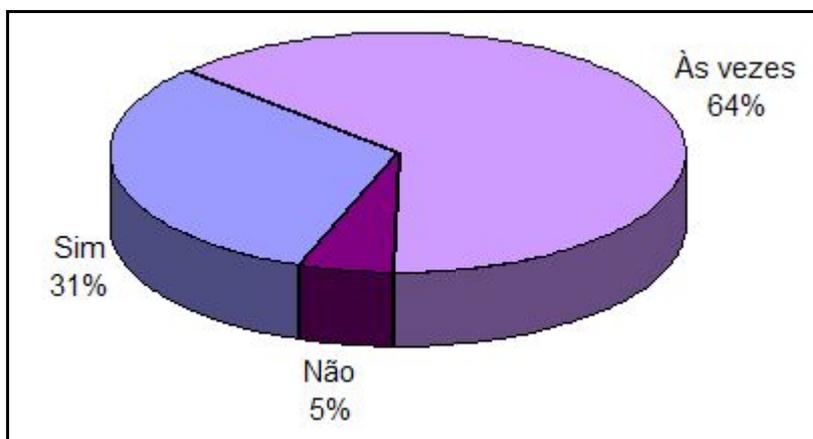
Como visualizado no gráfico acima, 70% dos usuários estão satisfeitos; 5% muito satisfeitos; 21% estão insatisfeitos e 4% não responderam à questão.

Observa-se que a porcentagem dos usuários insatisfeitos ainda está alta, havendo necessidade de pensar em novas estratégias de divulgação para diminuí-la.

---

<sup>36</sup> CORTE, Adelaide Ramos e; ALMEIDA, Iêda Muniz de. **Avaliação de software para bibliotecas**. São Paulo: Polis, 2000.

GRÁFICO 8 – Fontes bibliográficas:



Questão cuja finalidade foi analisar se as fontes bibliográficas oferecidas atendem às necessidades de pesquisa dos usuários.

As fontes bibliográficas servem de suporte e são imprescindíveis às pesquisas em geral, dada a importância da revisão de literatura para todas as áreas do conhecimento.

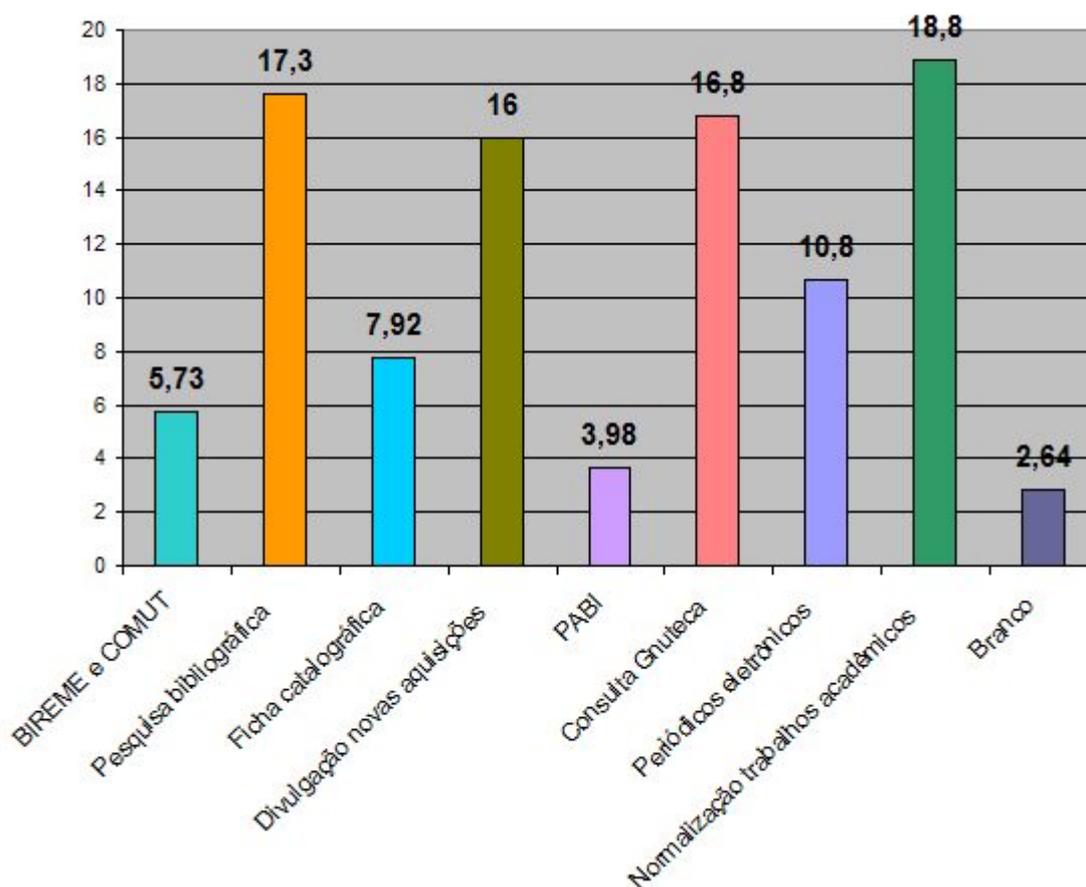
Lakatos e Marconi (1991), citam como tipos de fontes bibliográficas as provenientes de: imprensa escrita (jornais e revistas), meios audiovisuais (filmes, televisão), material cartográfico (mapas), publicações (livros, teses, monografias, etc).<sup>37</sup>

Como visualizado no gráfico acima, 31% dos usuários responderam que sim; 64% dos usuários responderam que às vezes e 5% responderam que não, estes alegaram que as fontes bibliográficas são insuficientes e de baixa qualidade, outros que o número de volumes é escasso.

Observa-se que a maioria dos usuários responderam que as fontes bibliográficas são insuficientes. Para resolver este problema, pode-se implantar uma política de formação e desenvolvimento do acervo, garantindo uma coleção consistente e harmoniosa em todas as áreas do conhecimento.

<sup>37</sup> LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

GRÁFICO 9 – Produtos e serviços da biblioteca:



Este gráfico tem por finalidade avaliar o conhecimento dos produtos e serviços da biblioteca pelos usuários.

Os produtos e serviços que a biblioteca oferece garantem a sua sobrevivência. Por isso, é necessário estar constantemente melhorando-os, para satisfazer as necessidades dos usuários, como confirma Almeida (2000, p. 73):

[...] é indispensável que os usuários conheçam os serviços e produtos da unidade de informação. [...] o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços já existentes.<sup>38</sup>

Nesta questão, o usuário poderia assinalar mais de uma opção. Como visualizado no gráfico acima, 5,73% responderam conhecerem a solicitação de

<sup>38</sup> ALMEIDA, Maria Chistina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

documentos à BIREME e ao COMUT; 17,3% conhecem a pesquisa bibliográfica; 7,92% conhecem a elaboração de ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos; 16% tem conhecimento do sistema de divulgação de novas aquisições; 3,98% conhecem o PABI – Programa de avaliação dos serviços da biblioteca; 16,8% conhecem o treinamento sobre a consulta no Gnuteca; 10,8% conhecem a lista de periódicos eletrônicos; 18,8% sabem da existência do serviço de normalização de trabalhos acadêmicos. Apenas 2,64% não responderam à questão.

Por fim, pode-se dizer que os resultados obtidos por meio desta análise, são de grande relevância para o estudo. Através destes é possível fazer um diagnóstico sobre a atual conjuntura da biblioteca, analisar opiniões dos usuários, avaliar os serviços e produtos que a biblioteca oferece, contribuindo assim, para uma conclusão sobre a importância em se realizar um estudo de usuário periodicamente.

## 7 CONCLUSÃO

A biblioteca aperfeiçoa, aprofunda e completa os conhecimentos adquiridos em sala de aula. Utilizando adequadamente os serviços e recursos que ela oferece, o usuário otimizará sua formação profissional.

O usuário é a mola mestra de uma biblioteca, e por esse motivo a mesma deve atender suas necessidades atuais e futuras, atender à seus requisitos e se esforçar para superar as expectativas.

O estudo de usuário possibilita conhecer melhor o usuário, identificando suas necessidades, em um contato direto com os mesmos. Através deste é possível verificar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca e melhorar a cada dia o atendimento ao usuário. Esta atividade deve ser contínua para garantir o bom desempenho da biblioteca.

Para atender de forma ampla as necessidades de seus usuários, a biblioteca deve implantar técnicas visando uma melhor qualidade na prestação de serviços. É necessário pensar em novas estratégias de divulgação dos seus produtos, pois através desta pesquisa foi possível perceber que grande parte dos usuários desconhecem os serviços oferecidos pela biblioteca.

Pode-se observar também, que há uma necessidade de se reforçar os treinamentos no quesito busca da informação, pois, a porcentagem dos insatisfeitos é alta.

Tal conclusão baseia-se em diversos fatores que possibilitaram comprovar de maneira positiva a hipótese levantada no início do trabalho, ou seja, a aplicação de questionários visando um estudo de usuários, contribuirá para a melhoria dos serviços prestados.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196/96**: Diretrizes e Normas Reguladoras de pesquisas envolvendo Seres Humanos. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/comissao/conep/resolucao.html>>. Acesso em: 22 abr. 2009.

CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca Universitária: estudo de usuário. **Revista da Escola de Biblioteconomia de UFMG**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 117-127, set. 1976.

CARVALHO, Maria Carmen Roncy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: ABDF, 1981.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. São Paulo: Makron Books, 1996.

COSTA, Marco Antônio F. da; COSTA, Maria de Fátima Barrozo da. **Metodologia da pesquisa**: conceitos e técnicas. Rio de Janeiro: Intertexto, 2001.

CÔRTE, Adelaide Ramos e.; ALMEIDA, Iêda Muniz. **Avaliação de softwares para bibliotecas**. São Paulo: Polis, 2000.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

\_\_\_\_\_. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991.

\_\_\_\_\_. Repensando a biblioteca universitária: como prosseguir – notas para um projeto de pesquisa. **Ensaio APB**, São Paulo, n. 50, 1998.

FONSECA, Tânia de Fátima Gontijo. **Estudo de uso e usuários da informação**. Formiga: UNIFOR-MG, 2008. Apostila da disciplina Estudo de uso e usuários da informação.

FONSECA, Tânia de Fátima Gontijo. **Unidades de informação**. Formiga: UNIFOR-MG, 2008. Apostila da disciplina Unidades de Informação.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GROGAM, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via Web em bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n. 2, p. 174-186, maio/ago. 2006.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Cultura. **Bibliotecas Públicas Municipais**: orientações básicas. Belo Horizonte: Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007.

ONIKI, Kazuko; MONTEIRO, Vânia da Silva. Estudo de usuário: uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1/2, p. 65-72, 1981.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.

ROMANI, Cláudia; BORSZCZ, Iraci. **Unidades de informação**: conceitos e competências. Florianópolis: UFSC, 2006.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKI, Greforis. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 32, n.2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

TARAPANAOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2002.

TAVARES, Patrícia Costa. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: [s.n.], 2005. Disponível em: <<http://www.icm19.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Tavares-152704.doc>>. Acesso em: 10 mar. 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

\_\_\_\_\_. Serviços ao cliente em Bibliotecas Universitárias Brasileiras, com estudo de caso sob enfoque na melhoria da qualidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1 n. 2, p. 48-59, 1999/2000.

\_\_\_\_\_. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**: Brasília, v. 22, n. 1, p. 13-21, jan./abr. 1993.

## APÊNDICE A – Questionário – Usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão - Formiga-MG – 2009

O presente questionário tem a finalidade de avaliar os serviços prestados pela Biblioteca Ângela Vaz Leão, tema abordado no projeto de pesquisa da aluna do 8º período de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG. Sua participação muito contribuirá para a realização deste estudo.

1- Com relação ao *layout* da Biblioteca, como você avalia a entrada e a saída da Biblioteca?

- Adequada
- Inadequada
- Não sei

2- Em geral, você avalia o espaço físico da Biblioteca como:

- Ótimo
- Muito bom
- Bom
- Ruim

3- Quanto ao atendimento recebido pelas bibliotecárias, você o classifica?

- Ótimo
- Muito bom
- Bom
- Ruim

4- Você considera o acervo da biblioteca:

- Ótimo
- Muito bom
- Bom
- Ruim

5- Ao localizar o livro na estante, você encontra dificuldade?

- Sim
- Não
- Às vezes

Em caso positivo, qual motivo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6- Você considera o treinamento oferecido pelas bibliotecárias sobre a consulta no Gnuteca satisfatório?

- Sim
- Não
- Não participei do treinamento. Motivo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7- Com relação à recuperação das informações no Gnuteca:

- Estou muito satisfeito
- Estou satisfeito
- Estou insatisfeito

8- As fontes bibliográficas oferecidas à sua pesquisa atendem sua necessidade?

- ( ) Sim
  - ( ) Às vezes
  - ( ) Não. Motivo: \_\_\_\_\_
- 

9- Dos produtos e serviços da Biblioteca abaixo, assinale quais você conhece:

- ( ) Solicitação de documentos à BIREME e ao COMUT
- ( ) Pesquisa bibliográfica – levantamento feito em bases de dados locais
- ( ) Elaboração de ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos
- ( ) Divulgação de novas aquisições
- ( ) PABI – Programa de avaliação dos serviços da biblioteca
- ( ) Treinamento sobre a consulta no GNUTECA
- ( ) Lista de periódicos eletrônicos
- ( ) Normalização de trabalhos acadêmicos



### ANEXO A – Termo de aceite de orientação

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**  
Decreto publicado em 5/8/2004  
Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUON

#### Definição do Professor-Orientador e Tema

**Aluno:** Jussara Oliveira da Costa

**Matricula:** 200784

**Curso:** Biblioteconomia

**Disciplina:** Orientação TCC

**Endereço Residencial:**

Rua: Fidelis Marinho da Costa, n. 414

Bairro: Santa Luzia

CEP: 35570-000

Cidade: Formiga

UF: MG

Telefone(s): (37)3322-6890 Cel: (37)8805-8682

E-mail: juc\_oliveira@yahoo.com.br

**Tema do Trabalho:**

Estudo de usuário na Biblioteca Ângela Vaz Leão

#### Termo de aceite de orientação

Eu, Professora Tânia de Fátima Gontijo Fonseca, Assumo o compromisso de orientar a referida aluna no seu projeto de conclusão de curso (TCC), para tanto, comprometo-me a:

- 1) Dedicar-me, com zelo e profissionalismo, às atividades de orientação exigidas pela instituição;
- 2) Orientar o aluno acompanhando-o em todas as etapas do trabalho proposto, incentivando-o ao estudo e à produção do conhecimento científico.

Tânia de Fátima Gontijo Fonseca  
Profa. Orientadora

Profa. Ms. Sônia Lucia Silva  
Coordenadora do Curso

Jussara Oliveira da Costa  
Aluna

Formiga, 16/03/2009



## **ANEXO B – Carta de apresentação do aluno**

### **CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 5/8/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUON

---

### **CARTA DE APRESENTAÇÃO DO ALUNO**

**Formiga/MG, 5 de maio de 2009**

Unidade de informação: Biblioteca Ângela Vaz Leão – UNIFOR-MG

Tânia de Fátima Gontijo Fonseca, orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga UNIFOR-MG, vem apresentar a aluna Jussara Oliveria da Costa do 7º período de Biblioteconomia, para que desenvolva seu Trabalho de Conclusão de Curso, nesta Unidade de Informação.

Na oportunidade agradece a atenção dispensada e assegura que as informações obtidas ou geradas no desenvolvimento do trabalho serão utilizadas apenas com o cunho científico, mantendo e resguardando a integridade da empresa.

Atenciosamente,

Tânia de Fátima Gontijo Fonseca  
Profa. Orientadora

Profa. Ms. Sônia Lúcia Silva  
Coordenadora do Curso

Jussara Oliveira da Costa  
Aluna

Formiga, 05/05/2009



## **ANEXO C – Declaração de aceite da Biblioteca**

### **CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 5/8/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUON

---

### **DECLARAÇÃO DE ACEITE DA BIBLIOTECA**

A Unidade de Informação denominada Biblioteca Ângela Vaz Leão, sediada em Formiga/MG, declara, junto à coordenação do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, aceitar que a aluna Jussara Oliveira da Costa do 7º período do curso de Biblioteconomia desenvolva o Trabalho Prático em seu estabelecimento, aceitando que as informações obtidas e/ou geradas sejam utilizadas com o cunho científico, desde que mantenham a integridade da empresa.

Por ser verdade, firma a presente.

Formiga/MG, 05 de Maio de 2009.

Virgínia Alves Vaz  
Coordenadora da Biblioteca  
CRB6-1373



## **ANEXO D – Carta de ciência e autorização**

### **CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 5/8/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUON

---

## **COMITÊ DE ETICA EM PESQUISA ENVOLVENDO HUMANOS (CEPH) – UNIFOR-MG**

### **CARTA DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO**

Eu, Virgínia Alves Vaz, coordenadora da Biblioteca Ângela Vaz Leão, permito que Jussara Oliveira da Costa, acadêmica do 7º período do curso de Biblioteconomia do UNIFOR-MG realize uma coleta de dados, com questionário nesta Unidade de Informação, com os usuários reais, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “ESTUDO DE USUÁRIO NA BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA - UNIFOR-MG. Dou minha permissão para que seja divulgado o nome da Biblioteca durante a realização de seu Trabalho de Conclusão de Curso.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portanto, o contato com os voluntários da pesquisa.

Virgínia Alves Vaz  
Coordenadora da Biblioteca  
CRB6-1373

Jussara Oliveira da Costa

Formiga, 05 de maio de 2009



## ANEXO E – Termo de consentimento livre e esclarecido

### CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA

Decreto publicado em 5/8/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUON

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARCIDO

#### ESTUDO DE USUÁRIO NA BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG

Eu, \_\_\_\_\_, acadêmico do curso de \_\_\_\_\_, após receber informações e esclarecimentos sobre o projeto de pesquisa intitulado “Estudo de usuário na Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG”, cujo objetivo é analisar o nível de satisfação do usuário, desenvolvido pela aluna Jussara Oliveira da Costa sob a orientação da Professora Tânia de Fátima Gontijo Fonseca, lotado no Curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG. Responderei o questionário proposto.

Estou ciente que:

- ❖ Todas as informações obtidas serão confidenciais, portanto, os nomes dos envolvidos não serão revelados;
- ❖ Não haverá nenhuma despesa pessoal, tampouco alguma compensação financeira;
- ❖ Em qualquer etapa da pesquisa, poderei ter acesso aos dados, bem como aos responsáveis pelo projeto para eventuais esclarecimentos ou dúvidas;
- ❖ Os dados dessa pesquisa poderão ser utilizados pelos pesquisadores em publicações de natureza científica;
- ❖ A presente pesquisa apresenta menor desconforto e risco (a participação na coleta de dados não irá influenciar a utilização da biblioteca);
- ❖ Esta pesquisa contribuirá para a adequação do acervo e dos serviços às reais necessidades dos usuários.

Formiga(MG), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Jussara Oliveira da Costa  
Aluna pesquisadora

Usuário da Biblioteca

Contato: Tel: (37) 3322-6890 ou e-mail: juc\_oliveira@yahoo.com.br

## ANEXO F – Parecer de aprovação do CEPH



## CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA

CREDENCIAMENTO: Decreto Publicado em 05/02/2004  
 RE-CREDENCIAMENTO: Decreto Publicado em 15/12/2006

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUCOM

---

**PARECER CONSUBSTANCIADO**

Parecer Nº. 95/2009

Pesquisador (a) Responsável: Tânia de Fátima Gontijo Fonseca

Equipe executora: Jussara Oliveira da Costa

Tipo de Pesquisa: Trabalho de Conclusão de Curso - Biblioteconomia

Registro do COEPAH/UNIFOR-MG: 16/06/2009 Processo Nº. 62/2009

Instituição onde será desenvolvido: Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro

Universitário de Formiga-MG

Grupo: III

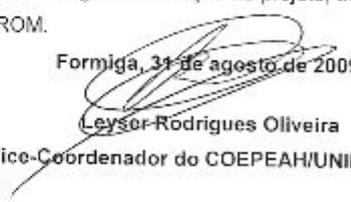
Situação: APROVADO

O Comitê de Ética em Pesquisa Centro Universitário de Formiga analisou o processo Nº. 62/2009, referente ao projeto de pesquisa: "Estudo de usuário na Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga- UNIFOR-MG", tendo como pesquisadora responsável Tânia de Fátima Gontijo Fonseca cujo objetivo é "Analisar o nível de satisfação do usuário da Biblioteca Ângela Vaz Leão".

Assim, em conformidade com os requisitos éticos, somos de parecer favorável à realização do projeto classificando-o como APROVADO, pois o mesmo atende aos requisitos fundamentais da Resolução 196/96 e suas complementares do Conselho Nacional de Saúde/MS.

Solicita-se à pesquisadora o envio a este CEP, de relatórios parciais sempre quando houver alguma alteração no projeto, bem como o relatório final gravado em CD-ROM.

Formiga, 31 de agosto de 2009.

  
 Leysor Rodrigues Oliveira

Vice-Coordenador do COEPAH/UNIFOR-MG