

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
BRUNA PALHARES FONSECA

ESTUDO DE CASO: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO UNIFOR-MG EM 2018

FORMIGA – MG

2018

BRUNA PALHARES FONSECA

ESTUDO DE CASO: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO UNIFOR-MG EM 2018

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: Prof^a. Syrlei Maria Ferreira

FORMIGA – MG

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca – UNIFOR-MG

F676 e Fonseca, Bruna Palhares.

Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz
Leão do UNIFOR-MG em 2018 / Bruna Palhares Fonseca. – 2018.
79 f.

Orientadora: Syrlei Maria Ferreira.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-
Centro Universitário de Formiga – UNIFOR, Formiga, 2018.

1. Estudo de usuários. 2. Biblioteca Universitária. 3. Sistemas de
informação. I. Título.

CDD 025.58

Catalogação na fonte elaborada pela bibliotecária
Regina Celia Reis Ribeiro – CRB 6-1362

Bruna Palhares Fonseca

ESTUDO DE CASO: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO DO UNIFOR-MG EM 2018

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

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Syrlei Maria Ferreira
Orientadora

Prof^a Margarita Rodrigues Torres
Examinadora

Prof^a Wanessa Carvalho de Antunes
Examinadora

Formiga (MG), 05 de novembro de 2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por dar-me forças nos momentos mais difíceis, e por estar ao meu lado, protegendo-me.

Agradeço à minha família, por ter lutado comigo durante esses três anos, especialmente minha vó Aparecida, que esteve ao meu lado e foi a minha maior incentivadora.

À minha mãe, Marina, exemplo de força e superação, por ser meu amparo, meu porto seguro, trazendo paz e calma para as tempestades que apareceram.

Ao meu pai, Tadeu, pelo apoio, força e capacidade de proporcionar a tranquilidade e o conforto que tanto precisava para vencer esta etapa.

Às minhas irmãs e cunhados, que não mediram esforços para me ajudar, às minhas sobrinhas por sempre alegrarem a casa.

Ao meu namorado Miller, que jamais me negou apoio, carinho e incentivo, por aguentar tantas crises de estresse e ansiedade e por ouvir minhas lamentações.

Agradeço também à minha madrinha Margarita, por depositar sua confiança e incansável dedicação; obrigada por compartilhar sua sabedoria.

Obrigada pelas amizades que eu pude fazer e que irei levar para todo sempre, pelo corpo docente e, em especial, minha orientadora.

Profissionais exemplares, capazes de transmitir o amor pela profissão, assim me encantando mais ainda para o fazer biblioteconômico.

E por fim, agradeço a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para minha formação.

Muito obrigada a todos!

RESUMO

Trabalho de conclusão de curso referente à satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, em 2018. O objetivo precípua consistiu em verificar se a biblioteca universitária atende com eficiência e eficácia às necessidades dos usuários, investigados. Destaca a importância de realizar estudos de usuários a fim de aprimorar os serviços e produtos, já existentes para se adequarem aos usuários que frequentam a Unidade de Informação (UI). Já que, o intuito das bibliotecas universitárias é proporcionar informações de qualidade. Os Sistemas de Informação almejam possibilitar que a informação disseminada para os usuários seja útil, assim favorecendo nas tomadas de decisões. Ressalta-se a necessidade de compreensão do fluxo de transferência da informação, ou seja, como ela chega até o destino final e por quais caminhos passa. Assim, o questionamento embasador do estudo foi: As bibliotecárias da Biblioteca Ângela Vaz Leão contemplam as pretensões e necessidades dos usuários, diante dos produtos e serviços prestados? Presume-se que as bibliotecárias exerçam um papel de mediadoras no ambiente acadêmico, gerindo, organizando e disseminando a informação relevante às necessidades informacionais apresentadas. O estudo contribui para uma gestão de excelência, dando prioridade à qualidade em que os serviços e produtos da biblioteca universitária são oferecidos aos usuários, assim beneficiando-os em suas consultas e pesquisas acadêmicas. A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso holístico, na qual foram analisados 129 (cento e vinte e nove) questionários aplicados à uma amostra de graduandos de diferentes áreas do conhecimento do UNIFOR-MG, considerando-se as diretrizes éticas da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Os resultados obtidos permitiram visualizar a necessidade de realizar estudos de usuários, para que a UI possa atender às expectativas dos usuários reais, bem como atrair os potenciais. Conclui-se que na Biblioteca Ângela Vaz Leão, a informação é organizada e disponibilizada de forma eficiente e eficaz, promovendo a satisfação dos seus usuários. Mas deve melhorar suas estratégias de *marketing*, porque muitos usuários investigados desconheciam os serviços e produtos que a biblioteca oferece.

Palavras-Chave: Estudos de usuários. Biblioteca universitária. Sistemas de informação. Produtos e serviços bibliotecários. *Marketing*.

ABSTRACT

Course conclusion related to the satisfaction of users of the Angela Vaz Leão Library of the University Center of Formiga - UNIFOR-MG, in 2018. The main objective was to verify if the university library meets efficiently and effectively the needs of the investigated users. It emphasizes the importance of carrying out user studies in order to improve existing services and products to suit the users that attend the Information Unit (UI), and since it is the intention of university libraries to provide quality information. Information Systems aim to make disseminated information to users useful, thus favoring decision-making. It is necessary to understand the flow of information transfer, that is, how it reaches the final destination and by what paths it passes. Thus, the underlying question of the study was: Are librarians of the Angela Vaz Leão Library contemplating the pretensions and needs of the selected users to sample this research, in view of the products and services provided? Librarians are expected to play a role of mediators in the academic environment, managing, organizing, and disseminating relevant information to the informational needs presented. The study contributes to quality management, giving priority to the quality in which the services and products of the university library are offered to the user, thus benefiting them in their consultations and academic research. The research is characterized as a holistic case study, in which 129 (one hundred and twenty-nine) questionnaires were applied to a sample of graduates from different areas of knowledge of the University Center in question, considering the ethical guidelines of Resolution 466/2012 of the National Health Council. The results obtained allowed to visualize the need to perform user studies, so that the information unit can meet the expectations of the real users, as well as attract the potential. It is concluded that in the Biblioteca Ângela Vaz Leão the information is organized and made available efficiently and effectively, promoting the satisfaction of its users, but that it must improve its marketing strategies, because many investigated users were unaware of the services and products that the library offers.

Keywords: User studies. University library. Information systems. Librarian products and services. *Marketing*.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BAVL	Biblioteca Ângela Vaz Leão
BU	Biblioteca Universitária
CDD	Classificação Decimal de Dewey
IES	Instituição de Ensino Superior
LAI	Lei de Acesso a Informação
MEC	Ministério da educação
PABi	Programa de Avaliação de Produtos e Serviços
PDC	Política de Desenvolvimento de Coleções
SI	Sistema de Informação
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UI	Unidade de informação

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 Conceitos básicos em sistema de informação.....	15
FIGURA 2 Conceitos de dados, informações e conhecimento.....	17
FIGURA 3 Dimensões da informação.....	19
FIGURA 4 Aspectos da gestão da informação e gestão do conhecimento.....	20
FIGURA 5 Transferência da informação através de documentos publicados.....	22
FIGURA 6 Interação entre usuário e biblioteca.....	32
FIGURA 7 PABi – Programa de Avaliação de produtos e serviços da biblioteca.....	34
FIGURA 8 BAVL durante a reforma.....	45
FIGURA 9 Recepção da BAVL antes da reforma.....	46
FIGURA 10 Recepção da BAVL após a reforma.....	46

LISTA DE GRÁFICOS

1 Faixa etária.....	42
2 Cursos.....	43
3 Frequência.....	43
4 Serviço de referência.....	44
5 <i>Layout</i>	45
6 Dificuldade em localizar os livros na estante.....	47
7 Tipo de material.....	48
8 Serviços e produtos da BAVL.....	49
9 Manual de normalização de trabalhos acadêmicos.....	50
10 Classificação dos serviços e produtos da BAVL.....	51

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	15
2.1	Dado, informação e conhecimento.....	16
2.2	Transferência da informação.....	21
3	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	25
3.1	Panorama geral.....	25
3.2	Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG.....	29
4	ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	31
4.1	Histórico.....	31
4.2	PABi – instrumento de avaliação do UNIFOR-MG.....	33
5	MATERIAIS E MÉTODOS.....	36
5.1	Classificação da pesquisa.....	36
5.2	Caracterização do campo de estudo.....	36
5.3	Amostra.....	37
5.4	Considerações éticas.....	39
5.5	Instrumento e procedimentos.....	40
6	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	42
7	CONCLUSÃO.....	53
	REFERÊNCIAS.....	55
	BIBLIOGRAFIAS.....	62
	APÊNDICE A – Questionário – UNIFOR-MG – Formiga – MG.....	64
	ANEXO A – Carta de apresentação de aluno.....	67
	ANEXO B – Declaração de aceite da instituição.....	68
	ANEXO C – Carta de ciência e autorização.....	69
	ANEXO D – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	77
	ANEXO E – Termo de sigilo e confidencialidade.....	78

1 INTRODUÇÃO

O propósito efetivo das Unidades de Informação (UIs) consiste na propagação da informação, de maneira que satisfaça o indivíduo que a procura, seja para esclarecimento de dúvidas, obtenção ou aprofundamento do saber.

Segundo Ranganathan (2009, p. 241): “A biblioteca é um organismo em crescimento”, assertiva que evolui, dia após dia, diante de crescentes mudanças sociais, culturais, tecnológicas, informacionais, as quais trazem, conseqüentemente, desafios que são necessários à adequação das UIs aos seus usuários.¹

De acordo com Guinchat e Menou (1994 apud CAMPOS; SILVA; PINTO, 2015), o usuário é peça fundamental de todos os sistemas de informação, constituindo a justificativa para a existência desses meios. Partindo dessa premissa, fica evidente que, a análise do perfil dos usufruidores das UIs, bem como suas necessidades, é imprescindível para a sua satisfação.²

O estudo de usuários surgiu na década de 40, precisamente em 1948, durante a *Royal Society Scientific Information Conference*, em Londres, evento na qual foi discutida a realização de estudos que compreendiam a descoberta de hábitos dos usuários, como obtinham as informações e como dela faziam uso. (FIGUEIREDO, 1994).³

A partir das diversas faces que o usuário pode apresentar, o estudo minucioso e individualizado é capaz de fornecer informações que desencadeiam uma série de mudanças no ambiente informacional, como adaptação e melhorias para otimizar o grau de satisfação, elevando-o sempre mais, representando o propósito deste trabalho a investigação desse resultado esperado nas UIs, nesse caso, a Biblioteca Ângela Vaz Leão (BAVL) do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG.

A pesquisa foi realizada na BAVL, UI fundada em 12 de setembro de 1966, subordinada à Diretoria Geral de Ensino, localizada no térreo do prédio 2 do *Campus*, possuindo área física de 1.105 m². Dispõe de uma área de estudo individual e em grupo, com infraestrutura moderna e adequada para atender toda a

¹ RANGANATHAN, S.R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009. 336 p.

² GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>>. Acesso em: 19 fev. 2018.

³ FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. 154 p.

comunidade acadêmica. Contém cerca de 88.350 itens em seu acervo, dentre eles, livros, periódicos e multimídia.

A BAVL passou por uma reforma no seu espaço físico, em julho de 2017, de acordo com a norma NBR 9050/2015 que trata de acessibilidade em locais públicos.⁴ Todo seu interior foi reformulado com intuito de atender a comunidade acadêmica, inclusive aqueles que apresentam deficiências físicas, de acordo com as exigências do instrumento de avaliação do Ministério de Educação (MEC).⁵ Algumas das mudanças feitas foram estantes mais baixas e mais espaçosas, banheiros e terminais de consulta adaptados a cadeirantes e ampliação da área de estudos.

Alguns dos serviços oferecidos pela biblioteca são as visitas guiadas; treinamento sobre a consulta no GNUTECA - base de dados local; treinamento sobre Normalização de Trabalhos Acadêmicos; serviço de alerta - divulgação de novas aquisições; elaboração de ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos; empréstimo domiciliar de itens do acervo; orientação na consulta bibliográfica.

Embora o acervo e o aspecto físico, assim como os serviços oferecidos detalhados, sejam de extrema relevância para contentamento de todos os utilizadores, é necessária a verificação contínua da percepção dos usuários quanto à demanda e sua satisfação. Um atendimento de excelência é constituído através de uma gestão permanente, baseada principalmente no perfil dos usuários.

É de reconhecimento de toda a comunidade acadêmica que a biblioteca universitária passou de um conceito apenas de guarda e armazenamento para um local de disseminação da informação, inspiração, conhecimento e fomento daqueles que procuram aprofundar seu estoque de saber. E sua relação com os usuários torna-se essencial no auxílio da busca de um caminho útil e significativo na jornada acadêmica durante seus estudos. Diante disso, fazem-se necessárias pesquisas que auxiliem na adequação da biblioteca ao público frequente e na conquista de usuários potenciais.

⁴ ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3. ed. Rio de Janeiro, 2015. 148 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2018.

⁵ BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação**: presencial e a distância. Brasília, DF: Inep/MEC, 2017. 49 p. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2018.

Perante o exposto, surgiu o questionamento embasador dessa pesquisa: A Biblioteca Ângela Vaz Leão contempla as pretensões e necessidades dos usuários, diante dos seus produtos e serviços prestados?

Devido à grande demanda de usuários que a biblioteca atende, público diversificado, com necessidades diferenciadas de informação em momentos distintos, é importante conhecer seus clientes e individualizá-los e, a partir dos resultados obtidos, gerar melhoria nos serviços e produtos prestados, grau de incertezas menores, riscos minimizados e oportunidades aproveitadas. Assim, justifica-se que a realização dessa análise a fim de auxiliar as bibliotecárias da BAVL no desenvolvimento de ferramentas e recursos para possibilitar a prestação de serviços coerentes e satisfatórios ao público.

Como objetivo geral, este estudo propôs verificar se a BAVL do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG atende com eficiência e eficácia às necessidades dos usuários investigados. Para os objetivos específicos, este trabalho investigou:

- a) conceituar sistemas de informação, dado, informação e conhecimento;
- b) mencionar a Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/11;
- c) entender o fluxo da transferência da informação;
- d) caracterizar a biblioteca universitária, seus produtos e serviços;
- e) descrever os estudos de usuários para análise de clientela da biblioteca universitária;
- f) relatar sobre o instrumento de avaliação – PABi – utilizado na biblioteca em questão;
- g) coletar dados para avaliar produtos e serviços informacionais da BAVL por meio de questionário para usuários da amostra selecionada;
- h) analisar o grau de satisfação dos usuários;
- i) apontar possíveis falhas no sistema, com intuito de melhorar a qualidade dos produtos e serviços.

Após este capítulo introdutório, no segundo capítulo da pesquisa, “Sistemas de informação”, são conceituados os sistemas de informações, dados, informação e conhecimento e, assim, apresenta-se uma visão global de como se dá o fluxo de transferência da informação.

O terceiro capítulo traz o conceito de biblioteca universitária, evolução, produtos e serviços comumente oferecidos; e também a história da biblioteca estudada em questão.

O quarto capítulo aborda a importância em realizar os estudos de usuário, visando à melhoria dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca e a satisfação da clientela.

O quinto capítulo refere-se à metodologia da pesquisa, apresentando-se a sua classificação, a caracterização da amostra e do campo de estudo, os aspectos éticos e encerrando-se com os processos metodológicos da investigação.

O sexto capítulo apresenta os resultados e discussões, onde são analisados os dados obtidos, através de porcentagem ilustrada por meio de gráficos, e a análise perante a literatura.

O sétimo e último capítulo conclui o estudo e apresenta possíveis decisões a serem tomadas pela BAVL, a fim de otimizar a satisfação do usuário.

Desse modo, esse estudo apresentou como finalidade investigar as estruturas do fluxo de transferência informacional e o grau satisfatório dos usuários. A fim de cooperar na qualidade e melhoria da gestão operacional, com o intuito da BAVL manter-se como um espaço de disseminação de informações de qualidade, para servir como suporte de capacitação e desenvolvimento crítico, intelectual, científico e cultural, contemplando toda a comunidade acadêmica: assim se apresenta a expectativa deste estudo.

2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação (SI) estimulam todas as UIs ao crescimento, envolvendo desde recursos humanos e tecnológicos, sempre dependendo um do outro para a sustentação das tomadas de decisão.

Segundo Oliveira (2002, p. 35), “[...] sistema é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função.”⁶

Por sua vez, Sistema de Informação (SI) é assim conceituado:

[...] conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações. (LAUDON; LAUDON, 1999, p. 4).⁷

Para o SI funcionar, é necessário que todas as partes trabalhem juntas em prol do desenvolvimento das UI's, no qual o sistema é baseado nos dados e informações que fornecem, com o objetivo de gerar referências para as tomadas de decisão pertinentes aos problemas internos e externos.

Todo sistema é composto por entradas, mecanismo de processamento, conversão de saídas e o *feedback*, conforme Laudon e Laudon (1996) conceituam na FIG. 1.

FIGURA 1 – Conceitos básicos em sistema de informação

CONCEITO	DEFINIÇÃO BÁSICA
DADO	Elemento que representa eventos ocorridos na empresa ou circunstâncias físicas, antes que tenham sido organizados ou arranjados de maneira que as pessoas possam entender e usar.
INFORMAÇÃO	Dado configurado de forma adequada ao entendimento e à utilização pelo ser humano.
INPUT	Ato e efeito de captura ou coleta de dados sejam internos ou externos à organização, para processamento no sistema.
PROCESSAMENTO	Conversão, manipulação ou tratamento da matéria-prima que, entrando sob uma forma, assume outra diferente para ser compreensível pelo ser humano.
OUTPUT	Saída e distribuição da informação processada às pessoas ou órgãos ou atividades, onde serão usadas para a tomada de decisão.
FEEDBACK	Saídas que retornam para apropriação pelos membros da organização para auxílio na avaliação ou correção de <i>input</i> .

Fonte: ROSINI; PALMISANO (2008, p. 4) apud LAUDON; LAUDON (1996).⁸

⁶ OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas táticas operacionais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

⁷ LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação: com internet**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999. 389 p.

⁸ LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Management Information Systems**. 4. ed. **Organization and technology**. São Paulo: Prentice Hall, 1996. 640 p.

Os sistemas podem ser classificados em: aberto e fechado. Rosini e Palmisano (2008, p. 3) definem como sistema aberto aquele que sofre influências do meio e que devido às suas ações influencia o ambiente; o sistema fechado é aquele que não sofre influência do meio e nem o altera com suas ações internas.⁹

Outro autor que define sistema aberto e fechado é Mariotti (2007, p. 88), sistema fechado “[...] não tem entradas nem saídas para o ambiente [...]” e o sistema aberto há uma dependência do ambiente externo para manter sua autonomia.¹⁰

Os SIs permitem que uma série de dados capturados, seja manual ou automaticamente, e processados de forma que convertem e se transformem em informação útil para as UI's, contribuam para que se atinja o sucesso de forma eficiente.

2.1 Dado, informação e conhecimento

Devido à globalização e intenso volume de informação disponível em suportes físicos e eletrônicos, as unidades de informação veem o conhecimento como aliado para atingir seus objetivos, para diferenciar-se dos seus concorrentes, tendo assim uma vantagem competitiva.

Para isso, é necessário entender a relação que existe entre dados, informação e conhecimento, para, então, pensar em método de gerenciamento de toda explosão documental que irá subsidiar as tomadas de decisão.

Davenport e Prusak (1998, p. 19), definem dados como “[...] observações sobre o estado do mundo [...]”, no qual esses podem ser facilmente estruturados e obtidos por máquinas. Já a informação, para ser obtida, exige análise pelo receptor, pois são dados tratados, exigindo uma mediação humana; enquanto o conhecimento consiste na “[...] informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar”, porquanto, exige aplicação prática ou acumulação na memória de longo prazo para utilização posterior. Assim, existe uma transformação em cadeia de dados armazenados em suportes, que, ao serem manipulados por um receptor, são assimilados para se transformar em informação que, por sua vez, ao ser compreendida, por seu caráter de efemeridade, transforma-se em conhecimento,

⁹ ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Angelo. **Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 219 p.

¹⁰ MARIOTTI, Humberto. **Pensamento complexo**. São Paulo: Atlas, 2007. 203 p.

passando a constituir-se em bagagem de saber de um determinado indivíduo. (FIG. 2).¹¹

FIGURA 2 – Conceitos de dados, informação e conhecimento

Dados	Informação	Conhecimento
<p>Simple observações sobre o estado do mundo</p> <p>Facilmente estruturado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilmente obtido por máquinas • Frequentemente quantificado • Facilmente transcrível 	<p>Dados dotados de relevância e propósito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requer unidade de análise • Exige consenso em relação ao significado • Exige necessariamente a mediação humana 	<p>Informação valiosa da mente humana</p> <p>Inclui reflexão, síntese, contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> • De difícil estruturação • De difícil captura em máquinas • Frequentemente tácito • De difícil transferência

Fonte: DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 18.

Exemplificando a ideia dos autores acima, Oliveira e Amaral (1999 apud WATSON, R., 1999, grifo do autor) esclarecem:

É normal chamar *dados* a conhecimento no seu estado primário e independente da utilização desse conhecimento, como os dados que caracterizam os assinantes de um operador de telecomunicações móveis. *Informação* serão dados tratados, por um qualquer processo, para serem consumidos por alguém, como a lista de assinantes com facturação superior a um dado valor. Um terceiro nível, o do *conhecimento* representa a capacidade para utilizar a informação.¹²

Portando, o dado é considerado matéria-prima, elemento da informação não tratada, ou seja, registros soltos, armazenados em documentos; a informação são os dados que requerem análise e que todo cidadão tem direito ao acesso, de acordo com a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), que dispõe sobre mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, de forma gratuita. (BRASIL, 2011). Então, o conhecimento é a informação processada e transformada a partir da experiência do utilizador; arquivado em sua memória para aplicação em situação nova.¹³

A LAI abrange todos os órgãos e entidades, os poderes executivo, legislativo e judiciário, toda a administração pública e entidades sem fins lucrativos, como é o caso da BAVL, que é o campo de estudo em questão. A LAI prevê algumas

¹¹ DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

¹² WATSON, R. Data Management – **Databases and Organization**. 2. ed. John Wiley & Sons: 1999.

¹³ BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 24 ago. 2018.

exceções ao acesso, como dados pessoais, informações classificadas como sigilosas por autoridades ou em base em outras leis têm acesso restringido, sendo capaz de ser acessada apenas em casos excepcionais previstos na Lei.

O conhecimento humano é classificado em dois tipos: tácito e explícito, sendo complementares e interagem entre si, como afirmam Nonaka e Takeuchi (1997 apud MOREIRA, 2005, p. 46, grifo do autor):

Nosso modelo dinâmico da criação do conhecimento está ancorado no pressuposto crítico de que o conhecimento humano é criado e expandido através da interação social entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. Chamamos essa interação de 'conversão do conhecimento'.¹⁴

Assim sendo, o conhecimento tácito é formado de elementos cognitivos pertinentes ao sujeito que o constrói, tornando-o pessoal e de difícil compartilhamento; e conhecimento explícito é um conhecimento transmissível, através da socialização.

Além da conceituação dos tipos de conhecimentos, a informação representa um dos recursos mais significativos da sociedade, considerada um artifício fundamental, o bem de maior valor dando poder a quem possui, assim sendo possível caracterizá-la e qualificá-la, como Vergueiro (2002, p. 12), mostra os aspectos positivos para tal:

A existência generalizada de um nível maior de exigência quanto à qualidade de produtos, serviços, e padrão de vida em geral, principalmente em países mais desenvolvidos, mas não somente neles, é talvez um dos aspectos mais positivos deste final do século. Ninguém mais se contenta com pouco quando se pode ter mais. Ninguém aceita um serviço apenas razoavelmente bem feito quando pode ter a perfeição. Ninguém consegue admitir que suas preferências, por menores que sejam, deixem de ser consideradas nos produtos que consome. E é bom que seja assim. A passividade tem sido historicamente a responsável maior pela mediocridade humana.¹⁵

Devido à competitividade do mercado, a busca pela qualidade tem norteado as bibliotecas que lutam pelo sucesso dos seus produtos e serviços oferecidos e o estudo de usuário se tornou aliado no momento de mensurar a satisfação dos seus utilizadores. Ou seja, a qualidade da informação é extremamente importante em qualquer biblioteca, centro de documentação e informação em geral, os quais devem adaptar-se diante da velocidade e do valor que a informação representa hoje para a sociedade.

¹⁴ NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

¹⁵ VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 124 p.

A informação pode ser transmitida a qualquer pessoa, a qualquer hora e em qualquer lugar, não tendo limites de espaço e tempo, facilitando assim a comunicação e o acompanhamento das tendências atuais.

Com o objetivo de concluir suas pesquisas, o usuário necessita ter uma informação que seja de qualidade e que tenha as características que Star (1998 apud STÁBILE, 2001, p. 47) atribui à informação:

- Precisa – a informação precisa não tem erros.
- Completa – a informação completa contém todos os fatos importantes.
- Econômica – a informação também deve ser de produção relativamente econômica.
- Flexível – a informação flexível deve ser utilizada para diversas finalidades.
- Confiável – a informação confiável pode ser dependente. Quer dizer, a confiabilidade depende da fonte da informação.
- Relevante – a informação relevante é importante para o tomador de decisões.
- Simples – a informação não deve ser exageradamente complexa.
- Em tempo – a informação em tempo é enviada quando necessária.
- Verificável – finalmente, a informação deve ser verificável. Isto significa dizer que se pode checá-la para saber se está correta.¹⁶

Sendo assim, a informação é sinônimo de excelência com características transcendentais, na qual o usuário lhe confere valor, através da subjetividade humana, visto que depende do utilizador e, para qual fim, a informação será utilizada, sendo capaz de desassociá-la em oito dimensões interligadas como Marchand (1990, p. 11-12 apud NEHMY; PAIM, 1998, p. 39-40) relaciona na FIG. 3.¹⁷

FIGURA 3 – Dimensões da informação

Dimensão	Definição / Comentários
Valor real	Variabilidade da percepção do valor do produto (informação ou serviço), dependentes de estilos individuais de tomada de decisão
Características suplementares	Utilidade básica de um produto ou serviço de informação. Faz um alerta sobre os diferentes pesos que as características da informação podem ter em contextos diversos de tomadas de decisão
Confiança	Atitudes contraditórias de confiança em relação às fontes
Significado no tempo	Variabilidade da atualidade da informação em diferentes contextos de tomadas de decisão
Relevância	Invoca as diferenças na percepção da relevância da informação entre projetistas de sistemas e agentes de tomada de decisão
Validade	Variação da percepção da validade da informação, dependente de quem a fornece e de como é apresentada.
Estética	Subjetividade do aspecto estético da informação
Valor percebido	Irracionalidade da atribuição de reputação pelo usuário a sistemas de informação

Fonte: MARCHAND, 1990 apud NEHMY; PAIM, 1998, p. 39-40.

¹⁶ STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos S/A, 1998.

¹⁷ MARCHAND, D. Managing information quality. In: WORMELL, I. (Ed.) **Information quality**: definitions and dimensions. London: T. Graham, 1990. p. 7-17.

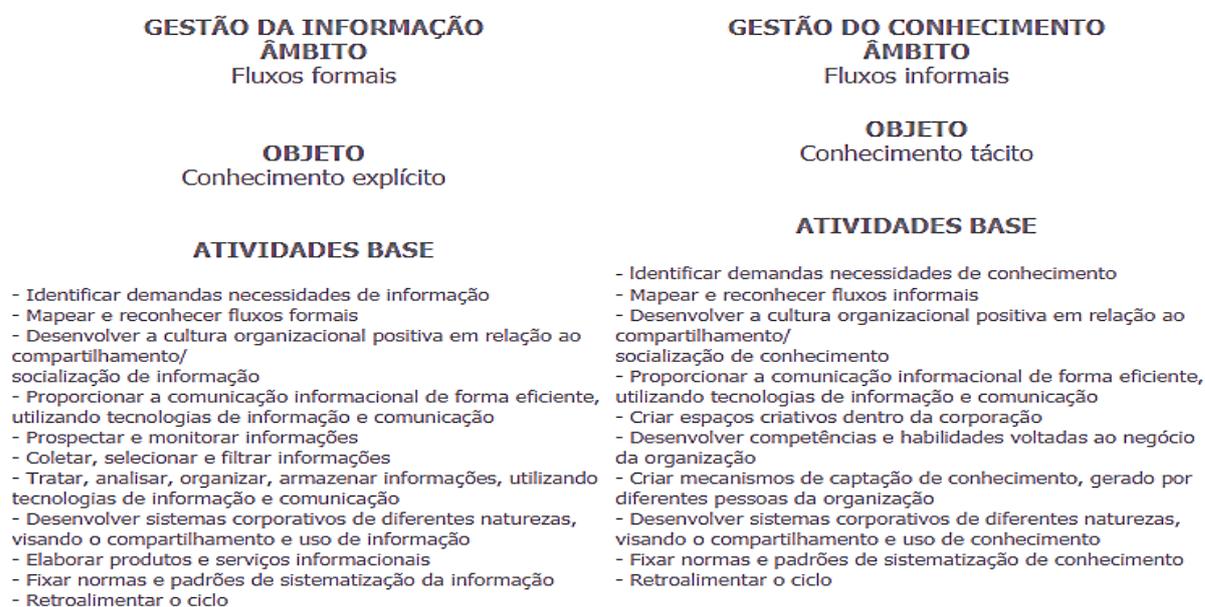
Para uma gestão eficaz das UIs, é necessário gerir a informação, que pode ser definida da seguinte forma: “[...] conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando [...] a efetividade de determinado sistema, produto ou serviço.” (MANUAL..., 1997 apud MARCHIORI, 2002).¹⁸

E, gestão do conhecimento para Drucker (1990, p. 112):

[...] gestão do conhecimento é a capacidade de gerenciar, descobrir, mapear, classificar, captar, distribuir, criar, multiplicar e reter conhecimento com eficiência, eficácia e efetividade para que uma organização se coloque em posição de vantagem competitiva em relação às outras para gerar lucros e garantir sua sobrevivência e expansão no mercado.¹⁹

A gestão da informação e do conhecimento, apesar dos aspectos diferentes como estabelecido na FIG. 4, exige gerenciamento do profissional bibliotecário, já que está qualificado para este fim, mas deve estar atento às mudanças impostas pelo avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC's), para que seja capaz de estudar os fenômenos acerca da informação, uma vez que o serviço de informação bem estruturado é capaz de facilitar a recuperação de informações úteis, possibilitando a criação de novos conhecimentos.

FIGURA 4 – Aspectos da gestão de informação e gestão de conhecimento



Fonte: VALENTIM, 2004. ²⁰

¹⁸ MANUAL DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO. Curitiba: TECPAR/ Brasília: IBICT, 1997. 257 p.

¹⁹ DRUCKER, Peter. **Managing the Non-Profit Organization**: practices and principles, 1990.

²⁰ VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Gestão da informação e gestão do conhecimento**: especificidades e convergências. 2004. Disponível em: <https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em: 31 ago. 2018.

A implantação de modelos de gestão estimula a organização e propicia um ambiente dinâmico e cooperativo. “A administração dos conhecimentos e o processamento das informações são essenciais para o desempenho das organizações que operam na economia informacional global.” (CASTELLS, 1999 apud VALENTIM, 2007, p. 116).²¹

Portanto, a qualidade da informação e a adequação dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são baseadas nas opiniões dos usuários sobre o serviço de informação.

2.2 Transferência da informação

Historicamente, nas épocas clássicas e medievais, a transferência da informação e conhecimento se dava através de via oral e de correspondências sobre estudos realizados, nas quais os pesquisadores registravam todo material obtido e suas descobertas para então serem repassadas por meio de “colégios invisíveis”, que eram grupos de pesquisadores que mantinham contato entre si, que podem ser eficientes quando se trata de fornecer informações em grupo limitado de instituições. (MEADOWS, 1999).²²

O autor anteriormente citado reforça a ideia da troca de informações em duas estratégias, aquela que envolvia a acumulação para assim fornecer a outros pesquisadores e, em troca, recebiam as informações acerca do próprio trabalho, ou seja, intercambiar suas informações; e o segundo momento, as informações tinham que ser duráveis e acessíveis, mas para o sucesso, era fundamental a existência de uma sociedade científica.

O processo de transferência da informação já foi visualizado por um cientista como “um sistema de irrigação complicado, no qual é constantemente alimentado por outras fontes e do qual as plantas individuais (os usuários do sistema) ficam dependentes, para subsistir, da quantidade de irrigação que os atingem em um dado período [...]” (FIGUEIREDO, 1979, p. 121, grifo do autor).

Ou seja, o sistema de transferência de informação, se baseia em um processo no qual a informação é distribuída a todos, porém, irá depender do usuário de determinado sistema, a absorção daquela informação.

Segundo Robredo (2003 apud DIAS; PIRES, 2004, p. 5):

A transferência do conhecimento ocorre quando o conhecimento é difundido de um indivíduo para o outro ou para um grupo. Muito conhecimento é

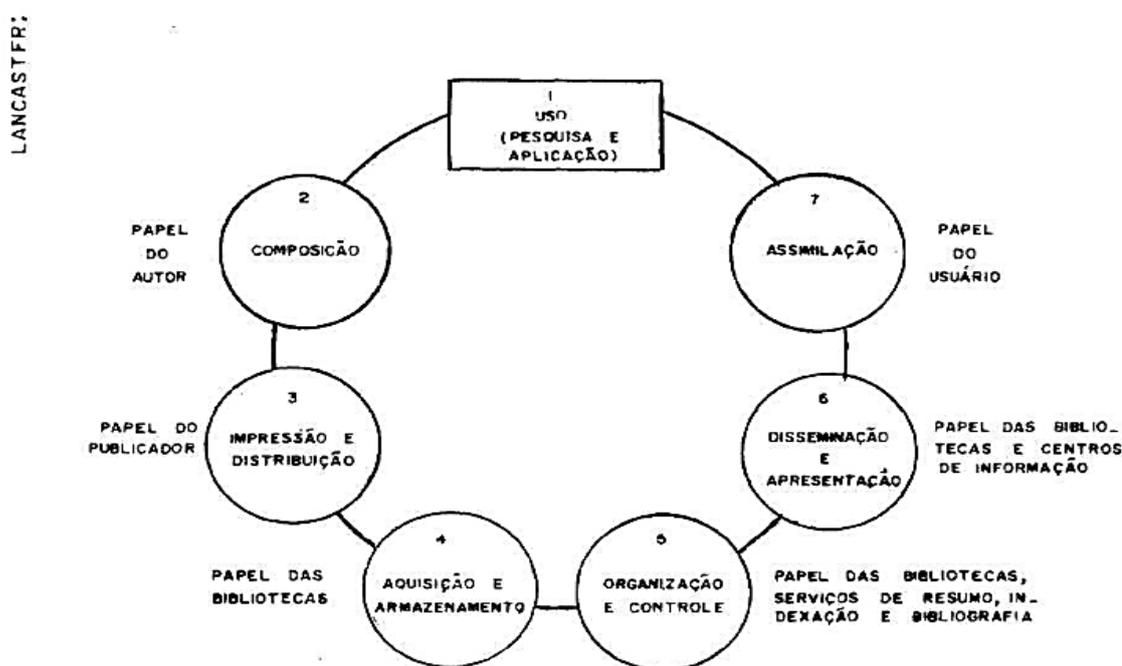
²¹ CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999. 618 p.

²² MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica.** Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1999. 268 p.

transferido, por exemplo, por intercâmbio social e cultural. O conhecimento é transferido mediante processos de socialização, educação e aprendizado. O conhecimento pode ser transferido propositadamente ou pode acontecer como resultado de outra atividade. Esses processos sociais de transferência de conhecimento são resultado, de uma forma ou de outra, da codificação de conhecimento individuais, de grupos e de organizações, onde a codificação numa linguagem determinada, com níveis variáveis de utilização de terminologias especializadas, dependerá das características dos públicos a que se destinam.²³

Portanto, a transmissão de informação, seja ela direta ou indireta, sempre terá alguém que a emite e alguém que a recebe, sendo através de grupos com características semelhantes, que à medida que evoluem, criam novos conhecimentos, cada segmento tem sua importância na construção do saber,

FIGURA 5 – Transferência da informação através de documentos publicados



Fonte: FIGUEIREDO, 1979, p. 135.²⁴

Constituindo-se de um processo cíclico, como é mostrado na FIG. 5, em que o primeiro passo é a realização da pesquisa, que fica a cargo do cientista; após a publicação, fica sob responsabilidade do bibliotecário armazenar, processar e disseminar a informação para que seja feita a assimilação pelo usuário e se torne relevante para sua pesquisa.

²³ ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília, DF: Thesaurus; SSRR Informações, 2003. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usuarios-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a30.pdf>> Acesso em: 02 abr. 2018.

²⁴ FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O processo de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 119-138, 1979. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/133/133>>. Acesso em: 15 abr. 2018.

O processo de transferência de informação é complexo e se relaciona com diferentes fatores destacados por Souto (2010, p. 53):

Fatores contextuais: relacionados com o ambiente do usuário e com o contexto em que a informação foi gerada; fatores emocionais/afetivos: relacionados ao uso das unidades de informações, serviços e recursos informacionais; fatores cognitivos: relacionados ao conhecimento prévio do usuário e à capacidade de interpretação, conexão e síntese.²⁵

Assim, a disseminação e uso/consumo eficiente da informação está a cargo dos profissionais bibliotecários, sendo que no mundo contemporâneo, o fluxo contínuo e exagerado de informações é estabelecido como uma esfera negativa para a elaboração de novos conhecimentos e aperfeiçoamentos tecnológicos, portanto, devido ao volume de documentos disponibilizados, torna-se necessária a filtragem de informações relevantes a cada usuário para uma recuperação eficaz.

Sabendo da importância que o conhecimento tem na formação e desenvolvimento do sujeito em todas as esferas da vida e devido à dificuldade de selecionar e avaliar a informação, o bibliotecário tem papel fundamental na composição das informações que são disponibilizadas aos seus usuários, fato que o caracteriza como mediador entre as fontes e os utilizadores.

Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002 apud SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014, p. 45) confirmam o papel do bibliotecário como mediador:

[...] na busca por uma sociedade mais justa, com o fim das desigualdades sociais, cabe ao profissional da informação um papel de mediador da informação, onde ao mesmo tempo ele utiliza novas tecnologias alicerçadas ao desenvolvimento social, ou seja, ele desenvolve um papel fundamental para acabar com a exclusão digital e a falta de acesso à informação.²⁶

A transferência de informação compreende todos os meios de comunicação e envolve usuários de todas as categorias, mas, sendo realizada apenas com o gerenciamento do conhecimento modificador através do seu receptor, podem assim variar seu grau de absorção e extensão, da compreensão de acordo com a clientela a ser atingida.

Assim, cabe ao bibliotecário ter consciência de que a finalidade da sua profissão é o serviço aos usuários. Nesse contexto, cabe-lhe ser capaz de entender e atingir as necessidades que necessitam, permitindo a sua integração ao sistema de informação. (GUINCHAT; MENO, 1994).

²⁵ SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia**: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

²⁶ TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 3, n. 5, p. 1-11, out./2002. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/handle/123456789/256>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

Segundo Miranda e Simeão (2004, p. 8-9), o processo de transferência de informação se caracteriza em três aspectos que estão ligados diretamente ao processo de transferência:

[...] de um lado está o emissor e do outro o receptor. As bibliotecas e os sistemas de informação – que constituem o terceiro aspecto (mediação) - seriam os mediadores, localizando-se no centro da transferência, facilitando o acesso aos documentos e aos suportes da informação.²⁷

Em um lado da produção, está o autor (emissor) de posse da informação construída e sistematizada em uma fonte escrita ou virtual (código); do outro lado, encontra-se o receptor que necessita de informação específica (mensagem) para a sua atividade de pesquisa. No centro desse fluxo, está o bibliotecário como mediador e responsável em selecionar, adquirir, organizar, armazenar, disseminar e recuperar a informação relevante a cada demanda, independente do canal na qual está inserida, para que, ao ser utilizada, seja útil para cada usuário que dela fizer uso (contexto).

As bibliotecas são elementos chaves no processo de transferência da informação, pois representam locais ou pontos de encontro entre o pesquisador e os registros. Assim, os bibliotecários e profissionais que lidam com o tratamento da informação podem ser considerados *gatekeepers* – guardiões/porteiros, que se posicionam no meio do fluxo de informações, promovendo a mediação e a transferência dos conteúdos e disseminando-os. (MEADOWS, 1999).

²⁷ MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elmira. Transferência de informação e transferência no modelo de comunicação extensiva: a Babel.com. **Comunicações Técnicas Florestais**, Brasília, DF, v. 6, n. 1, p. 71-86. Disponível em: <http://www.antonio Miranda.com.br/ciencia_informacao/art_transinform.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2018.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

3.1 Panorama geral

As bibliotecas universitárias (BUs) surgiram durante a Idade Média junto com as primeiras universidades, diretamente com o desenvolvimento humano e social. Mas a sua formação se deu mesmo antes disso, segundo Vianna (2013 apud SILVEIRA, 2014, p. 69), “[...] onde os primeiros vestígios de conhecimento eram produzidos através dos mosteiros e ordens religiosas entre os séculos V e X, durante a Alta Idade Média.”

Porém, as Bus apresentavam o propósito apenas de preservação e depósito de documentos, e não com o objeto de disseminar as informações neles contidas. Eram restritas para apenas aqueles usuários específicos.²⁸

A intenção dos bibliotecários era manter o conhecimento intacto e disponível para aqueles que possuíam o conhecimento acadêmico e iriam disseminá-los para os seus pares. Assim, o conhecimento produzido ficava guardado apenas para os indivíduos que vivenciavam as mesmas experiências, não sendo extrapolado e disseminado para os indivíduos fora do ambiente acadêmico.

No início do século XX, com a evolução tecnológica, a estrutura das bibliotecas passa de acesso restrito, prática comum até então, para livre acesso às estantes, com uma gama de serviços e produtos sendo oferecidos e em diferentes suportes informacionais, promovendo a diversificação e inovação, indo além dos serviços tradicionais como disponibilização de livros e guarda.

Anzolin e Corrêa (2008 apud SILVEIRA, 2014, p. 71) utilizam flexibilidade, adaptabilidade, interdependência e cooperação, como as palavras que regem essa transição das BUs.²⁹

A definição de biblioteca universitária, para Alcântara e Bernardino (2012, p. 2) consiste em:

[...] a instância que possibilita à universidade atender às necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu

²⁸ VIANNA, Michelangelo. **A informação e a biblioteca universitária**. [S.l.: s. n.], 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Michelangelo_Viana/publication/249312704_A_informacao_e_a_Biblioteca_Universitaria/links/0046351e3dc06b1022000000/A-informacao-e-a-Biblioteca-Universitaria.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2018.

²⁹ ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção do conhecimento. **Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, set./dez. 2008. Disponível em: <<https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/3802>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação.³⁰

Além da conceituação da biblioteca tradicional feita por Alcântara e Bernardino (2012), devido ao avanço tecnológico, as BUs passaram a ter outros conceitos e denominações:

Biblioteca híbrida: integrar o acesso a diferentes tecnologias para facilitar o acesso à informação através de diferentes mídias.

Biblioteca eletrônica: possível o acesso às informações básicas sobre o acervo físico ou eletrônico pessoalmente ou via internet.

Biblioteca digital: possui documentos e localização física, com parte do acervo digitalizado ou em formato eletrônico, e que pode ser acessado a distância.

Biblioteca virtual: todo acervo é formado exclusivamente por documentos eletrônicos e não possui localização física. (VIEIRA, 2014).³¹

Em geral, as BUs dispõem de diversas seções para um bom funcionamento, como Oliveira, Botelho e Faria Jr. (2008, grifo do autor) destacam:

Seção de administração: onde é feito o gerenciamento da parte administrativa da biblioteca, ou seja, controle dos recursos humanos, controle estatístico dos serviços oferecidos, controle de recursos financeiros, planejamento de atividades, elaboração de relatórios anuais, elaboração do regimento interno.

Seção de referência: setor onde é dada orientação ao usuário (pessoa que utiliza os serviços de uma biblioteca) quanto às suas dúvidas de pesquisa.

Seção de processamento técnico: onde os materiais bibliográficos são catalogados, indexados e classificados. Trabalho executado por bibliotecários.

Seção de circulação: onde há o balcão de atendimento em que são realizados os empréstimos de livros, devoluções e reservas, além de outros serviços.

Acervo: onde ficam as estantes com livros, periódicos, teses/dissertações etc. A parte da biblioteca que guarda periódicos de divulgação e/ou científicos é chamada de hemeroteca.

Salão de estudo: onde se localizam as mesas para estudo individual e/ou em grupo.³²

Os mesmos autores também citam serviços básicos disponibilizados aos seus usuários:

Empréstimos: os tipos mais comuns são: o domiciliar e o empréstimo entre bibliotecas. No primeiro o usuário cadastrado na biblioteca (geralmente alunos, professores e servidores da universidade) pode levar livros para ler em casa. O segundo é o empréstimo de livros realizado entre instituições.

Reserva de livros: livros que estejam emprestados podem ser reservados para um usuário interessado.

³⁰ ALCÂNTARA; Francisca Lunara Cunha; BERNARDINO; Maria Cleide Rodrigues. O papel da biblioteca universitária como mediador no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas universitárias na cidade de Juazeiro do Norte – CE. **Múltiplos olhares em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2016/1288>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

³¹ VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. 330 p.

³² OLIVEIRA, Cristina da Cruz de; BOTELHO, Rafael Guimarães; FARIA JR., Alfredo. Uso da biblioteca universitária: um guia para alunos de educação física. **Revista Digital**, Buenos Aires, ano 12, n. 116, jan. 2008.

COMUT: é um serviço de comutação bibliográfica que permite a obtenção, mediante pagamento antecipado, de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos de bibliotecas universitárias brasileiras e em serviços de informação internacionais. Apesar de ser um serviço eficiente, ele é bastante oneroso.

Normalização bibliográfica: é um serviço realizado pelos bibliotecários, que visa padronizar alguns elementos pré-textuais e as referências de trabalhos de conclusão de curso (TCC), dissertações e teses.

Treinamento do usuário: o bibliotecário apresenta e explica aspectos sobre a biblioteca e sobre alguns procedimentos de pesquisa.

Acesso a bancos de informações bibliográficas: bibliotecários costumam realizar serviços de busca em bancos digitais de informações bibliográficas.

Sendo assim, cada BU, além dos serviços básicos e seções, desempenham atividades importantes na formação dos usufruidores, bem como ofícios vários que visam à satisfação dos usuários.

No que se refere à formação do acervo, as BUs possuem uma Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC), que são passos e decisões a serem tomadas a respeito do acervo e sua manutenção. Os serviços de seleção e aquisição dos materiais são desenvolvidos de acordo com os objetivos da instituição, sempre pensando no usuário e em constante evolução, agregando valor para a biblioteca e promovendo a satisfação do usuário.

No tocante às atividades técnicas, encontram-se, além dos serviços de seleção e aquisição de materiais, o processamento técnico e atendimento aos usuários. O processamento técnico inclui todas as atividades do bibliotecário realizadas desde a seleção e aquisição de documentos até a disponibilização para consulta. Esses processos são denominados como indexação, catalogação e classificação.

Indexação são registros compostos por informações que descrevem o documento objetivando sua localização no acervo.

Catalogação é feita com base na descrição das características dos documentos, [...] e se feita de forma correta, auxilia na recuperação precisa dos documentos.

Classificação é o ato de separar por semelhanças ou diferenças, [...] é designar o nome de um documento e seu lugar num sistema de classificação, de maneira que seja possível recupera-lo com eficiência. (VIEIRA, 2014)

Os serviços de usuário incluem atendimentos, treinamentos de uso dos recursos oferecidos pela biblioteca e o serviço de referência (SRI), que trata do contato direto com o usuário para sanar dúvidas e ajuda na procura da informação desejada e que seja relevante para seu estudo, sendo uns dos principais serviços oferecidos, já que para o sucesso da biblioteca, é importante o reconhecimento e qualidade quando se trata do usuário.

[...] o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e

as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível. (HUTCHINS, 1973, apud OLIVEIRA, 2010, p. 21).³³

Outra definição mais atual do SRI dada por Pereira (2012, p. 4) “[...] o objetivo do SRI é dar assistência aos usuários na busca das informações, independente do suporte em que ela se encontra e não se atendo a uma coleção específica de materiais.”³⁴

Reforçando a ideia do autor citado acima, Grogan (2001, p. 29) diz que “[...] a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico”, ou seja, o bibliotecário atuando como mediador, tem a função de fornecer a informação independente do suporte que esta inserida.³⁵

As BUs são conceituadas como Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), com objetivo de promover a educação superior dos seus usuários, professores, pesquisadores e a comunidade, auxiliando-os nos estudos, capacitação e formação. Para esse alcance, deverá ser uma organização social capaz de oferecer acesso à informação e despertar o pensamento crítico.

[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com as unidades de informação. Logo, é importante salientar que a ação educadora na biblioteca deverá deslocar o seu interesse do conteúdo do simples uso da informação para a formação de atitudes de valorização da mesma. Ao invés de instilar informações apenas sobre “como fazer uma pesquisa bibliográfica”, ou simplesmente aprimorar as “técnicas de elaboração trabalho científico”, os bibliotecários precisam se conscientizar de que devem promover a educação da vontade do usuário, mediante desenvolvimento orientado de sua inteligência para novas formas de pensar, agir e sentir em relação a biblioteca. (BELLUZZO; MACEDO, 1990, p. 87, grifo do autor).³⁶

Assim, as BUs têm como função atender a comunidade acadêmica e guiá-la na utilização da informação, que é disseminada para seus usuários a todo momento, a fim de suprir as necessidades informacionais dos cursos oferecidos pela universidade na qual está inserida.

[...] A biblioteca universitária como suporte informacional para a produção do conhecimento possibilita a universidade atender as necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, e por meio da administração do seu patrimônio informacional, exerce função capacitadora orientando os

³³ HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

³⁴ PEREIRA, Suzana Zulpo. Identificação de serviços de referência na web em bibliotecas universitárias federais brasileiras dos Cursos de Medicina. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais...**, Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: < <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/42713/R%20-%20E%20-%20SUZANA%20ZULPO%20PEREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 17 out. 2018.

³⁵ GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

³⁶ BELLUZZO, Regina Célia Baptista, MACEDO, Neusa Dias de. Da Educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 78-111, jan./dez. 1990.

usuários na utilização da informação, desenvolvendo sua capacidade e apontando estratégias de uso e acesso a informações. (RIBEIRO; CAVALCANTI, 2014, p. 4).³⁷

A BU é fonte para a produção de novos conhecimentos, mas também abriga dos trabalhos já existentes, sendo assim, os bibliotecários são responsáveis não só pelo armazenamento da informação, como pela criação de uma rede dinâmica para que as informações circulem através dos serviços pela BU oferecidos, como empréstimo entre bibliotecas, que abre a comunicação entre diferentes UIs.

A biblioteca atua na gestão de processos, fluxos e tecnologias dos diversos suportes documentais existentes a fim de promover satisfatoriamente as demandas e necessidades da informação como forma de subsídios para que o usuário construa ideias e desenvolva seu potencial criativo, político, científico e cultural, exercendo sua cidadania e participando efetivamente da comunidade na qual está inserida.

3.2 Biblioteca Ângela Vaz Leão

A criação da BAVL se deu numa conversa informal realizada na casa do Dr. Arnaldo [de Senna], no qual um grupo de pessoas envolvidas na área de educação estavam presentes contribuindo com ideias e foi decidido o nome, em homenagem à professora formiguense Ângela Vaz Leão. A biblioteca iniciou com um pequeno acervo de 546 livros, doados e a primeira bibliotecária foi Norma Guilhermina da Silva. (MENEZES; CASTRO, 1990).³⁸

Atualmente, a BAVL está localizada no prédio 2 do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG. Possui um acervo de 88.350 itens, incluindo livros, periódicos e multimeios, dispostos de maneira organizada e acessível aos docentes, discentes e à comunidade de entorno, definindo-se como uma biblioteca híbrida, como já exposto anteriormente.

Tem como missão “[...] promover o acesso, a disseminação e o uso da informação como apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, contribuindo para a

³⁷ RIBEIRO, Rejane Maria Rosa; CAVALCANTE, Carolina. Ação cultural em bibliotecas universitárias: um serviço da seção de referência como instrumento de interação social no sistema de bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: Biblioteca Central da UFMG, 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/70-1716.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2018.

³⁸ MENEZES, Agda Vaz Tonelli; CASTRO, Lucimar de (Org.) **Memória histórica da Escola de Biblioteconomia e da Biblioteca Ângela Vaz Leão**. Formiga: UNIFOR-MG, 1990.

evolução e a produção do conhecimento.” (CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA, 2018, p.100).³⁹

Ensino, pesquisa e extensão constituem o tripé da universidade. Severino (2009, p. 121), exemplifica-o como:

O professor precisa da prática da pesquisa para ensinar eficazmente; o aluno precisa dela para aprender eficaz e significativamente; a comunidade precisa da pesquisa para poder dispor de produtos do conhecimento; e a Universidade precisa da pesquisa para ser mediadora da educação. A extensão de serviços empacotados deriva facilmente para o assistencialismo manipulatório e ideologizante.⁴⁰

Reforçando a ideia, Pucci (1991, apud MAZZILLI, 2011) explica a contribuição do tripé para a construção de uma universidade de nível acadêmico reconhecido, que é o serviço voltado à sociedade, para que seja independente, com pensamento científico, tecnológico e cultural.⁴¹

A BAVL é referência para todos os docentes e discentes do UNIFOR-MG, mas essencial aos alunos do curso de Biblioteconomia, já que é um “laboratório” para praticarem os conhecimentos adquiridos em sala de aula.

³⁹ CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG. Fundação Educacional Formiguense. **Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia**. Formiga: UNIFOR-MG, 2018.

⁴⁰ SEVERINO, Antonio Joaquim. Docência universitária: a pesquisa como princípio pedagógico. **Revista @mbienteeducação**, São Paulo, v. 2, n. 1, p 120-128, jun./jul. 2009.

⁴¹ PUCCI, Bruno. A indissociabilidade entre Ensino Pesquisa e Extensão. **Impulso**, Piracicaba: [s. n.], 1991.

4 ESTUDOS DE USUÁRIOS

4.1 Histórico

Nas primeiras BUs, a relação bibliotecário X usuário era estritamente impessoal, na qual o usuário teria que ser autodidata, ou seja, saber como se faz uso da informação disponível sem um mero treinamento e com isso não atingiam grau satisfatório em relação às suas pesquisas.

A partir dos estudos de usuário, inicialmente na década de 1930 na fundação *Graduate Library School da University of Chicago*, foram desenvolvidos estudos de comunidade para conhecer imigrantes, a fim de garantir uma entrada mais suave na sociedade americana, dessa forma os primeiros estudos foram centrados nas necessidades dos usuários (ARAÚJO, 2010).⁴²

Os estudos de usuários podem ser voltados para dois tipos: aqueles centrados na biblioteca e o outro centrado no usuário e possuem abordagens qualitativa e quantitativa, que diferem pela sistemática e o objeto de estudo e apresentam métodos de coletas de dados mais usuais como o questionário e entrevista, e outras pouco utilizadas como a observação, à análise documentária e a técnica de delfos [especialistas analisam a questão de forma interativa e anônima]. (SILVA; FERREIRA; BORGES, 2002).⁴³

A BU possui uma missão no ambiente acadêmico que é disseminar o conhecimento, o qual, no contexto informacional, é disponibilizado durante todo o tempo e o bibliotecário possui a árdua tarefa de identificar e selecionar o melhor para seu usuário, sendo o responsável pela existência, manutenção e atribuição de recursos nas UIs, e representando o elemento principal de todos os sistemas de informação. (GUINCHAT; MENO, 1994).

E dentro desse ambiente acadêmico, encontra-se o usuário que Sousa (1993, p. 801 apud COSTA; RAMALHO, p. 99) o define como “[...] pessoa que utiliza os serviços que pode prestar uma biblioteca, centro de documentação ou arquivo.”⁴⁴

⁴² ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010. Disponível em:

<<https://rigs.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/3856/3403>>. Acesso em: 29 out. 2018.

⁴³ SILVA, Janete Fernandes; FERREIRA, Marta Araújo Tavares; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência e Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 129-141, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12916.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2018.

⁴⁴ SOUSA, J. M. **Dicionário de bibliotecología y ciencias afines**. 2. ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez, 1993.

Mas, a comunidade acadêmica não é formada apenas pelos usuários reais, que Sousa (1993) define acima, mas também de usuários potenciais, que são aqueles que podem vir utilizar o serviço de informação; por esse motivo é importante à compreensão das necessidades de cada indivíduo, que por meio dos estudos de usuário é visualizado.

Os estudos de usuários surgiram a partir da redução da qualidade dos serviços e produtos, não sendo exclusivo das UIs, mas em contexto geral. Para promover a satisfação do usuário, é essencial a avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca para proporcionar-lhe uma experiência adequada na busca pela informação desejada.

O conceito “satisfação do usuário” adquire uma notável aparição no âmbito da biblioteconomia nos anos 80, tal como reflete na literatura nacional. Habitualmente aparece unido a outros dois termos que apresentam força similar: a qualidade e a avaliação. Desde então, estes conceitos vêm se adaptando pouco a pouco a realidade bibliotecária, tal como havia ocorrido anteriormente em outras organizações de serviços como, por exemplo, hospitais, bancos, universidades e em instâncias governamentais, como os ministérios. Os três elementos se apresentam consecutivamente, isto é, a avaliação é feita para aplicar qualidade e alcançar assim, a satisfação do usuário. (MARTIN, 2000 apud SILVA, 2012, p. 109, grifo do autor).⁴⁵

Em síntese, estudos de usuário servem para investigar o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, saber se as necessidades de informação estão sendo satisfeitas. (FIGUEIREDO, 1994).

Através destes estudos verifica-se por que, como e para quais fins os indivíduos usam a informação, e quais os fatores que afetam tal uso. [...] Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Portanto, deve haver reciprocidade de ações entre a biblioteca e o usuário, isto é, interação que só é possível através da comunicação (FIG. 6).

FIGURA 6 – Interação entre usuário e biblioteca



Fonte: RABELLO, 1980, p. 31.⁴⁶

⁴⁵ MARTIN, Carina Rey. La satisfacción del usuário: um concepto em alza. **Anales de documentación**, Barcelona, n. 3, p. 139-153, 2000.

⁴⁶ RABELLO, Odília Clark Peres. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. 1980. 116 p. Dissertação de mestrado (Pós-Graduação em Administração de Bibliotecas da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUOS-93DGBZ>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

O usuário exerce papel fundamental na definição e melhoria dos serviços e produtos que a ele serão ofertados dentro das UIs, passa a ser um sujeito ativo no meio que está inserido, tendo em vista a atribuição do usuário, cabe ao bibliotecário uma postura proativa, para garantir confiança dos clientes.

Para Lancaster (2004), existem duas possíveis razões para a avaliação dos serviços oferecidos: uma delas é estabelecer uma “escala” para observar como está o desenvolvimento do serviço no momento e, uma segunda razão, é comparar serviços de várias bibliotecas.⁴⁷

Figueiredo (1994) complementa ainda que esses “[...] estudos são 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.”

Dias e Pires (2004, p. 11) definem estudos de usuários como “[...] uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.”⁴⁸

Mas, Lancaster (2004) ressalta precauções a serem tomadas para conter o risco de serviços da biblioteca serem avaliados apenas em relação às demandas feitas pelos usuários atuais, ou seja, a biblioteca está melhorando seus serviços para atender à atual conjuntura, mas talvez não esteja atraindo os novos usuários, novos recursos.

Sobretudo, os estudos de usuários são relacionados aos seguintes aspectos: uso, demanda e necessidade. Fornecem ferramentas básicas para o planejamento bibliotecário, uma vez que o usuário torna-se indispensável para a construção de novos serviços e produtos, aperfeiçoar aqueles já existentes e desenvolver instrumentos que despertem a curiosidade dos não-usuários, ou seja, usuários potenciais.

4.2 PABi – Instrumento de Avaliação do UNIFOR-MG

O instrumento de avaliação do UNIFOR-MG, relaciona-se necessidade de garantir a eficiência ligada ao processo (fazer mais com menos) e eficácia relaciona-

⁴⁷ LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

⁴⁸ DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2004. 48 p. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usuarios-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

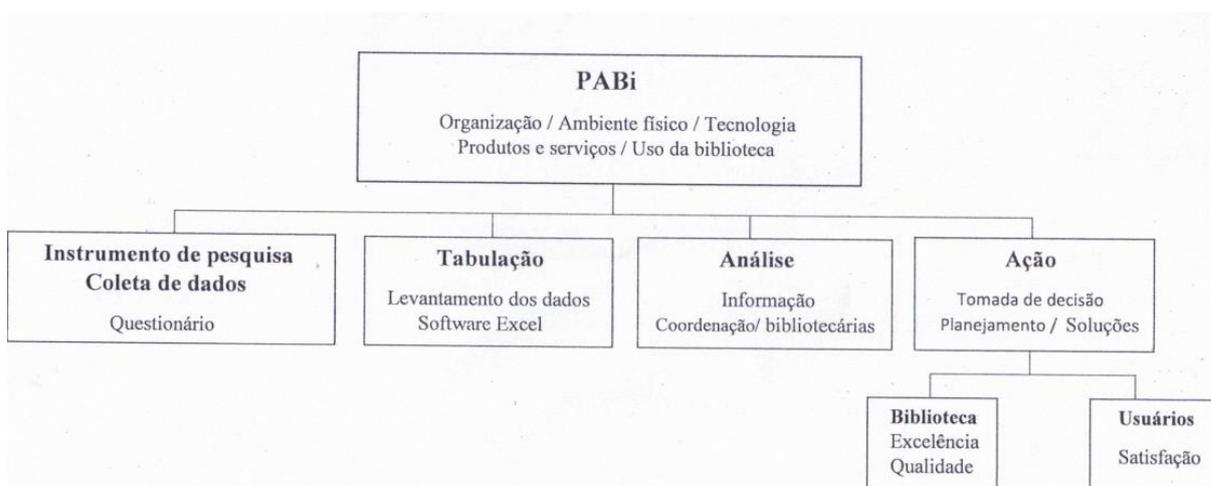
se aos resultados (cumpre metas e objetivos), dos serviços e produtos prestados pela Biblioteca Ângela Vaz Leão, já que, quem define a qualidade é o usuário. (ALMEIDA, 2000).⁴⁹

Foi implantado em 2004 o Programa de Avaliação de Produtos e Serviços da Biblioteca (PABi), com a finalidade de identificar quais as necessidades dos alunos, professores e funcionários, auxiliando no planejamento, administração e identificação de deficiências visando à otimização do atendimento.

O PABi é realizado anualmente, em formato de questionário elaborado pela equipe da biblioteca, aplicado no recinto da BAVL, considerando-se a estrutura física, acervo, serviços, atendimento e recursos humanos e cada ano é escolhido um tema específico diante da necessidade da biblioteca. (UNIFOR-MG, 2012).⁵⁰

O processo para a aplicação do PABi se dá da seguinte maneira, conforme apresentada abaixo (FIG. 7).

FIGURA 7 – PABi – Programa de Avaliação de Produtos e Serviços da Biblioteca



Fonte: PABi – Programa de Avaliação de Produtos e Serviços, 2015.⁵¹

O processo da pesquisa se dá através dos seguintes passos: definição do tema a ser abordado na pesquisa, escolha do instrumento de pesquisa (questionário) e a realização da coleta de dados, tabulação através do *software* Excel para que seja feita a análise dos dados entre a coordenação e bibliotecárias

⁴⁹ ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2000. 112 p.

⁵⁰ CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG. **Programa de avaliação de Produtos e Serviços da Biblioteca - PABi**. Disponível em: <<https://www.unifor.br/index.php/noticias/biblioteca/5896-programa-de-avaliacao-de-produtos-e-servicos-da-biblioteca-pabi>>. Acesso em: 09 ago. 2018.

⁵¹ CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG. **Programa de avaliação de Produtos e Serviços da Biblioteca – PABi**. Formiga: UNIFOR-MG, 2015.

para tomada de decisão em relação às soluções que serão tomadas a partir dos resultados e para satisfazer os seus usuários.

Para a aplicação do PABi, são desenvolvidas estratégias de marketing para que cheguem ao conhecimento de todos os envolvidos na pesquisa. As melhorias feitas desde a sua implantação, têm promovido mudanças em benefício dos usuários.

5 MATERIAIS E MÉTODOS

5.1 Classificação da pesquisa

A pesquisa é um processo de investigação cujo objetivo é encontrar respostas para problemas a partir de procedimentos científicos. Esse trabalho é de caráter exploratório, o qual segundo Gil (2010), tem como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, motivando as indagações que servirão a pesquisas futuras sobre o mesmo tema.⁵²

Com base na revisão bibliográfica, foi aplicado o estudo de caso holístico, que compreende “[...] um estudo profundo e exaustivo de um ou vários objetos, permitindo seu amplo e detalhado conhecimento.” (GIL, 2010, p. 57).

A pesquisa possui uma abordagem triangular:

Seu caráter quantitativo se expressa na medida em que seu interesse não é por um indivíduo, mas por um grupo de indivíduos, socialmente selecionados conforme as variáveis de interesse da pesquisa [...]. Seu caráter qualitativo se verifica no seu interesse em medir, conhecer, em profundidade e com maior robustez, opiniões e atitudes do grupo pesquisado [...]. (MICHEL, 2015).⁵³

Classificando-a em quantiquantitativa, na pesquisa foi avaliada a qualidade dos serviços e produtos da BAVL, juntamente com a satisfação dos seus usuários.

5.2 Caracterização do campo de estudo

O campo de estudo trata-se da IES – Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG – mais especificamente da BAVL, localizada na Avenida Dr. Arnaldo de Senna, nº. 328, bairro Água Vermelha, na cidade de Formiga – MG.

O UNIFOR-MG possui uma área construída de 31.604 m², composto por oito prédios e mais cinquenta laboratórios. A instituição está em constante evolução, sempre buscando o melhor para seus alunos, por isso investe pesado em tecnologia, com laboratórios muito bem equipados, com computadores de última geração e uma equipe de trabalho multifuncional, ou seja, pessoas de vários departamentos se unem para resolver problemas afins.

A biblioteca possui quatro bibliotecárias e duas auxiliares, que atendem à demanda de vinte e dois cursos de graduação, sendo eles: Administração, Arquitetura e Urbanismo, Biblioteconomia, Biomedicina, Ciências Biológicas (bacharelado e licenciatura), Ciência da Computação, Ciências Contábeis, Direito,

⁵² GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

⁵³ MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais**. 3. ed. [S. l.] Atlas, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-970-0359-8/>>. Acesso em: 27 abr. 2018.

Ed. Física (bacharelado e licenciatura), Enfermagem, Engenharias Agrônoma, Ambiental e Sanitária, Civil, de Produção e Química, Estética, Fisioterapia, Marketing, Medicina Veterinária e Pedagogia e dois de pós-graduação: MBA em Gestão Tributária e MBA em Gestão Estratégica de Negócios, Marketing e Controladoria.

Conta com a seção de processamento técnico, seção de obras de referência, seção de coleções especiais, seção de periódicos, sala de pesquisas e seção de empréstimo e devolução. O horário de funcionamento é de 8:00 às 22:30 de segunda a sexta-feira, e sábados letivos das 8:00 às 12:00.

Os serviços prestados pela biblioteca são:

- a) visitas guiadas;
- b) treinamento sobre a consulta no GNUTECA – base de dados local;
- c) treinamento sobre o acesso às bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde – BVS;
- d) treinamento sobre normalização de trabalhos acadêmicos;
- e) disponibilização no site do UNIFOR-MG de listagem de periódicos com acesso aberto, organizado por curso;
- f) comutação bibliográfica (COMUT E BIREME) – oferecido a usuários internos e externos;
- g) serviços de alerta – divulgação de novas aquisições;
- h) doação de material não incorporado ao acervo;
- i) elaboração de ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos;
- j) empréstimo domiciliar de itens do acervo;
- k) empréstimo entre bibliotecas;
- l) hemeroteca;
- m) orientação sobre normalização de documentos;
- n) orientação na consulta bibliográfica;
- o) minha biblioteca – portal de *e-books*. (UNIFOR-MG).⁵⁴

5.3 Amostra

Os sujeitos da pesquisa foram selecionados dentre os usuários da biblioteca, ou seja, os alunos dos cursos do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG

⁵⁴ CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG: Mantenedora: Fundação Educacional Formiguense. **Informações sobre a biblioteca**. Disponível em: <<http://uniforg.edu.br/index.php/biblioteca/biblioteca-angela-vaz-leao>>. Acesso em: 25 set. 2018.

que estão matriculados no 6º período. A seleção dos indivíduos foi baseada, levando em consideração as áreas de conhecimento demonstrados no Quadro 1, sendo que foi escolhido apenas um curso de cada área, destacados em negrito.

Os critérios de seleção dos respectivos cursos justificam-se por três razões: fácil acesso aos alunos; outros, por possuírem somente um curso no UNIFOR - MG correspondente à área de conhecimento e, por preferência da pesquisadora.

Foi aplicado aos alunos que estiveram em sala de aula no momento da entrega dos questionários e àqueles que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Quadro 1 - Áreas do conhecimento

ÁREAS DO CONHECIMENTO	CURSO
Ciências Agrárias	Eng. Agrônômica ; Medicina Veterinária
Ciências Biológicas	Ciências Biológicas (Bacharelado); Ciências Biológicas (Licenciatura)
Ciências Exatas e da Terra	Ciência da Computação
Ciências Humanas	Pedagogia
Ciências da Saúde	Biomedicina ; Ed. Física (Bacharelado e Licenciatura); Enfermagem; Estética; Fisioterapia
Ciências Sociais Aplicadas	Administração ; Arq. e Urbanismo; Biblioteconomia; Ciências Contábeis; Direito; Marketing
Engenharias	Eng. Ambiental e Sanitária; Eng. Civil; Eng. de Produção ; Eng. Química

FONTE: CNPq, 2018.⁵⁵

O critério de exclusão básico estabelecido constitui na indisponibilidade de tempo para realização da pesquisa com todos os alunos dos cursos do UNIFOR-MG, tendo excluídos aqueles que não aceitaram assinar o TCLE e aqueles que não compareceram no dia da aplicação dos questionários.

Para definir o percentual adequado para a quantidade de questionários que foram aplicados em uma população de 183 alunos, foi usada a “calculadora amostral” – calculadora *online*, desenvolvido por Glauber Santos, sendo a amostra 108 questionários. O desenvolvedor utiliza-se da seguinte fórmula: ⁵⁶

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Fonte: SANTOS, 2018.

⁵⁵ BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico**, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.cnpq.br/documents/10157/186158/TabeladeAreasdoConhecimento.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

⁵⁶ SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral**: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral/>>. Acesso em: 03 maio 2018.

Resolução:

$$n = \frac{183 \cdot (1,64)^2 \cdot 0,6 \cdot (1 - 0,6)}{(1,64)^2 \cdot 0,6 \cdot (1 - 0,6) + (0,05)^2 \cdot (183 - 1)}$$

$$n = \frac{183 \cdot 2,6896 \cdot 0,6 \cdot 0,4}{2,6896 \cdot 0,6 \cdot 0,4 + 0,0025 \cdot 182}$$

$$n = \frac{118,127232}{0,645504 + 0,455}$$

$$n = \frac{118,127232}{1,100504}$$

$$n = 107,339$$

Sendo: **n** é a amostra calculada; **N** é a população (183); **Z** a variável normal padronizada associada ao nível de confiança, que é de 90% (1,64); **p** é a verdadeira probabilidade do evento – 60% e **e** é o erro amostral, 5%.

5.4 Considerações éticas

O estudo foi desenvolvido conforme a Resolução nº466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que tem como fundamentos éticos e científicos a garantia do sigilo dos indivíduos envolvidos na pesquisa, além de assegurar os direitos e deveres que dizem respeito à comunidade científica.⁵⁷

Em atendimento às diretrizes da Resolução 466/2016, o trabalho apresenta anexados os seguintes formulários éticos:

- a) Carta de apresentação de aluno (ANEXO A) – a orientadora do projeto apresenta a aluna pesquisadora ao Reitor da instituição para anuência da pesquisa;
- b) Declaração de aceite da instituição (ANEXO B) – Termo de permissão da instituição de pesquisa para sua realização;
- c) Carta de Ciência e Autorização (ANEXO C) – Termo de autorização da pessoa responsável na instituição para o contato com os sujeitos da pesquisa e para obtenção de fotografias e gravações, se necessário;
- d) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO D) – Termo assinado em duas vias e arquivado por 5 anos para mostrar que o sujeito da pesquisa está ciente dos objetivos da pesquisa e concorda com sua participação;

⁵⁷ BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html> Acesso em: 15 abr. 2018.

- e) Termo de Sigilo e Confidencialidade (ANEXO E) - Termo para fins científicos, produzido e assinado pelo próprio acadêmico, garantindo à instituição que as informações obtidas serão utilizadas para fins científicos, em publicações e eventos científicos.

5.5 Instrumentos e procedimentos

Para alcançar os objetivos apresentados, foi aplicado um questionário com perguntas fechadas, de múltipla escolha autoaplicados – respondidos pelos próprios voluntários e com o objetivo de coletar opinião dos usuários da BAVL (APÊNDICE A).

Para Gil (2010, p. 121-122), o questionário possui uma série de vantagens:

- a) possibilita atingir grande número de pessoas;
- b) implica menores gastos com pessoal;
- c) garante anonimato das respostas;
- d) permite que as pessoas o respondem no momento em que julgarem mais convenientes;
- e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

O mesmo autor apresenta algumas limitações do questionário:

- a) impede o auxílio ao informante quando não entende corretamente as instruções ou perguntas;
- b) impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido;
- c) não oferece garantia de que a maioria das pessoas devolvam devidamente respondido;
- d) envolve pequeno número de perguntas;
- e) proporciona resultados bastante críticos em relação à objetividade.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, 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 autonomia ao informante, sem influência do pesquisador.⁵⁸

Os questionários foram aplicados em sala de aula, no mês de agosto, após o retorno das aulas, entregues pela própria pesquisadora e recolhidos no mesmo dia, sendo dividido em sete dias, cada dia entregue em uma sala.

⁵⁸ MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p.

Em relação aos procedimentos, inicialmente, foi apresentado ao reitor da instituição o Termo de Permissão para que a pesquisadora realizasse sua pesquisa na instituição, após a anuência, foi entregue à coordenadora da BAVL a Carta de Ciência e Autorização, juntamente com o Termo de Sigilo e Confidencialidade, conferindo sigilo dos dados coletados e para cunho científico. Aos coordenadores dos cursos selecionados, também foram entregues a Carta de Ciência e Autorização para que a pesquisa fosse realizada com os alunos do 6º período no qual coordenam.

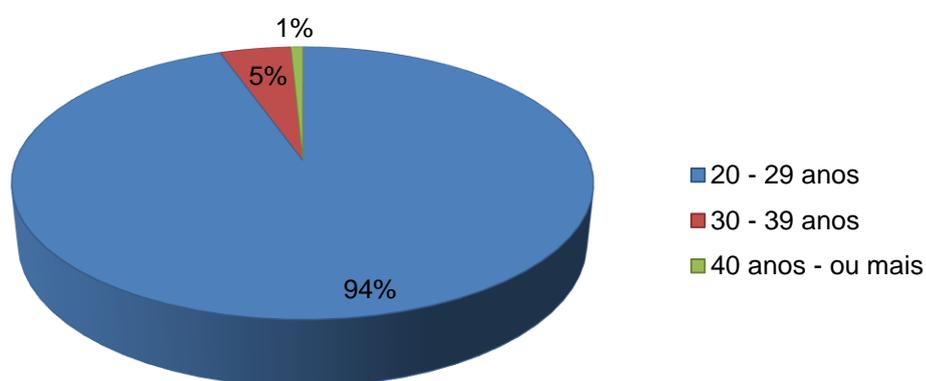
Aos alunos voluntários, foram entregues o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para estarem cientes de como voluntários (as) da pesquisa, seus dados não serão revelados, sem custos aos participantes e a qualquer momento podem optar pela retirada do seu consentimento da pesquisa.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A aplicação dos questionários ocorreu de forma eficaz, e os resultados obtidos foram satisfatórios, tendo um percentual aproximado de 19,4% a mais que a amostra desejável. Foram alcançados 129 alunos do 6º período do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG dos cursos selecionados na amostra.

Para a análise dos dados, foi utilizada a planilha do *Excel* para o cálculo das porcentagens e detalhados através de gráficos, para facilitar a compreensão dos mesmos. Os resultados obtidos nos questionários mostram:

GRÁFICO 1 - Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

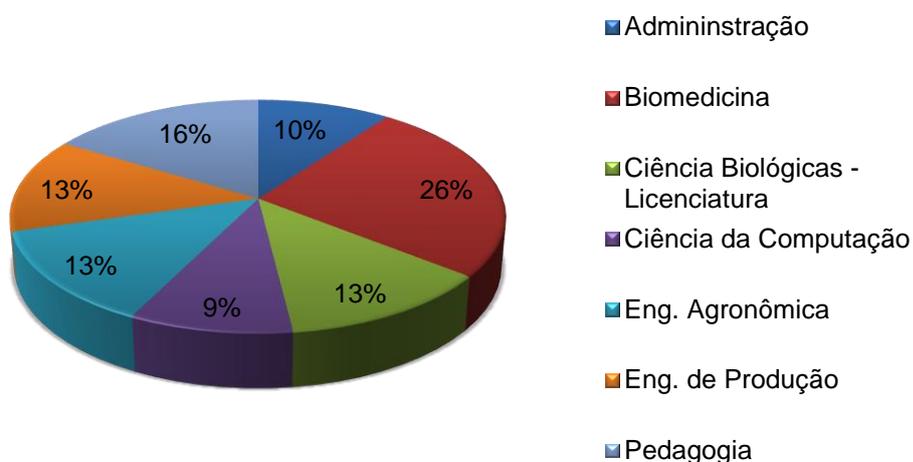
Em relação à faixa etária, houve predominância entre 20 – 29 anos, com 94% dos entrevistados, e apenas 5% entre 30 – 39 anos e 1% com 40 anos – ou mais.

Solomon (2010) ressalta a importância de realizar a pesquisa com diferentes idades, considerando-se que: “Consumidores de diferentes faixas etárias obviamente têm necessidades e desejos bastante diferentes.”

Há que se observar, também que os valores e experiências de cada usuário modificam-se em relação à idade.⁵⁹ Ou seja, é interessante caracterizar os usuários em relação à faixa etária para compreender qual a real necessidade no momento da busca pela informação.

⁵⁹ SOLOMON, Michael R. **O comportamento do consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 9. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

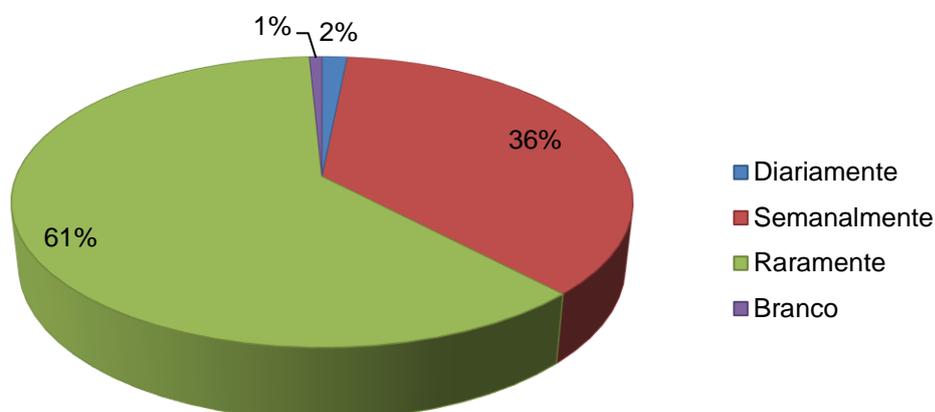
GRÁFICO 2 - Cursos



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quanto aos cursos escolhidos para a aplicação dos questionários, o curso de Biomedicina, na área de Ciências da Saúde, teve o maior número de alunos no momento da aplicação dos questionários, com 26%. As outras turmas estavam equilibradas, somente Ciência da Computação que teve apenas 9% respondentes.

GRÁFICO 3 - Frequência



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Esta questão abordou sobre a frequência com que os alunos vão a BAVL, ficando evidente que os usuários raramente vão à biblioteca (61%) e a fim de que aumente esse número é necessário mudança nos produtos e serviços ofertados.

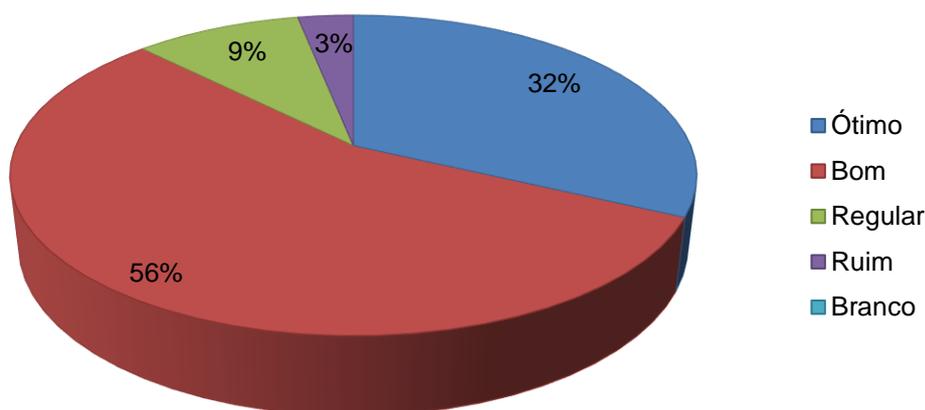
Evidenciando a ideia acima:

[...] mudança é a palavra-chave do atual período de transformações pelo qual as bibliotecas estão transitando. Como unidades que refletem as transformações da sociedade, as bibliotecas devem estar em constantes mudanças para atender às alterações políticas, sociais, econômicas,

culturais e tecnológicas da sociedade para qual está voltada. (ALVES; VIDOTTI, 2006, p. 6).⁶⁰

Cabe ao bibliotecário considerar mudanças que atraiam novamente seus usuários para o ambiente da biblioteca, evidenciando a importância de realizar o *marketing* para a divulgação dos serviços e produtos que ela possui, sendo capaz de atingir uma gama maior de usuários.

GRÁFICO 4 - Serviço de referência



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O GRAF. 4 apresenta um dos serviços cruciais para fidelizar o usuário à biblioteca, que é o serviço de referência, no qual o bibliotecário tem a capacidade de se apropriar do que o seu usuário necessita, para que ao fornecer a informação, seja ela de qualquer fonte confiável de diferentes formatos, torne-a relevante para o cliente, assim satisfazendo sua necessidade informacional e fazendo com que seja útil para sua pesquisa.

Confirmando a vitalidade do serviço de referência e informação (SRI) para uma biblioteca, Maciel e Mendonça (2000, p. 34 *apud* SILVA, 2003, p. 11), relaciona o SR como “[...] todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário.”⁶¹

Mangas (2007, p. 4) estabelece as funções do SRI:

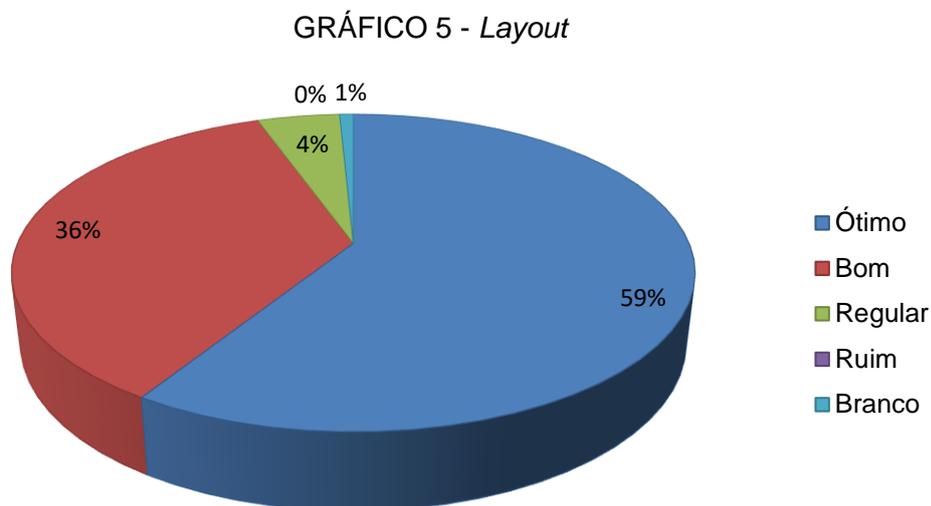
acolher – a primeira impressão é a que fica;
 informar – resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores;
 formar – ensinar aos utilizadores os recursos da biblioteca;

⁶⁰ ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_921b4681af_0013379.pdf>. Acesso em: 14 set. 2018.

⁶¹ MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organização**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

orientar – orientação bibliográfica no espaço físico ou aconselhamento bibliográfico.⁶²

Em relação ao serviço de referência da BAVL, os resultados mostram que os usuários estão satisfeitos com o serviço ofertado, uma vez que os percentuais maiores foram, ótimo (32%) e bom (56%).



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Este gráfico refere-se ao *layout* da BAVL após sua reforma em conformidade ao instrumento de avaliação do MEC, já citado anteriormente no trabalho. Lembrando que *layout* refere-se a um aproveitamento melhor do espaço físico, tornando o ambiente sinalizado e agradável, com uma boa iluminação e temperatura, e também adequado ao mobiliário e acessível a todos.

FIGURA 8 – BAVL durante a reforma



Fonte: UNIFOR-MG, 2017

⁶² MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Pittsburgh, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2018.

Para Vieira (2014) a biblioteca tem que ser de fácil acesso, com atenção aos portadores de necessidade especiais, com prognóstico sobre as possibilidades de crescimento.

A 5ª Lei de Biblioteconomia – A biblioteca é um organismo em crescimento – “[...] trata das características essenciais e perenes da biblioteca como instituição e exige a necessidade de constante adaptação de nossa perspectiva ao lidarmos com ela.” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

De acordo com o gráfico, é visível o quão satisfeito estão os usuários após a reforma, dado que 59% dos entrevistados avaliaram como ótimo, 36% como bom e regular somente 6%.

FIGURA 9 – Recepção da BAVL antes da reforma



Fonte: UNIFOR-MG, 2017.

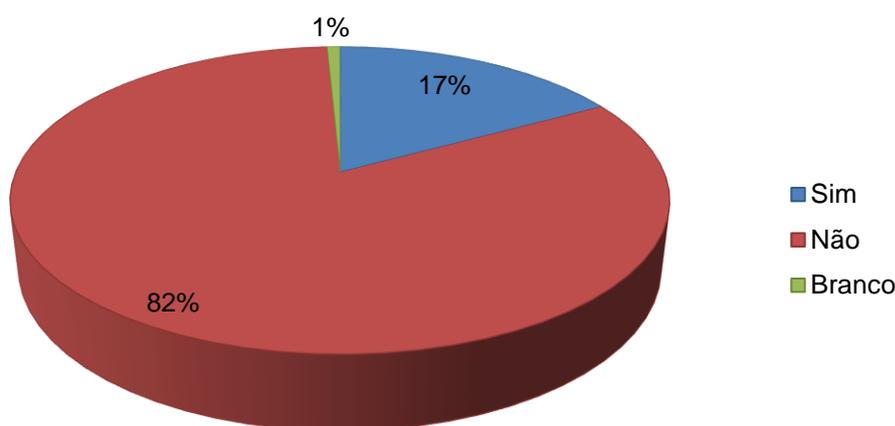
FIGURA 10 – Recepção da BAVL após a reforma



Fonte: UNIFOR-MG, 2017.

Percebe-se as mudanças ocorridas depois da reforma da BAVL, a FIG. 8 é a recepção antes da reforma e FIG. 9 é após a reforma, houve troca de pisos, ambiente acessível a todos e em ambas as fotos já existiam o dispositivo antifurto, nova tecnologia aplicada no ambiente da biblioteca. A reforma proporcionou um ambiente “[...] mais claro, com melhor ventilação, maior e melhor aproveitamento do espaço e atendimento modernizado.” (UNIFOR-MG, 2017)

GRÁFICO 6 - Dificuldade em localizar os livros na estante



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A finalidade deste gráfico é registrar a avaliação sobre as dificuldades que os usuários se deparam para encontrar o livro que desejam na estante. A BAVL adota o Sistema de Classificação de Dewey (CDD) para assuntos e o número de Cutter para autor, na organização do seu acervo.

Segundo Gattermann (2013, p. 29), é necessário estabelecer sistemas únicos de classificação que abrange todas as áreas do conhecimento, para assim organizar todos os dados da biblioteca.⁶³

De acordo com o gráfico, 82% não têm dificuldades de achar o livro na estante, conclui-se que a biblioteca, no seu trabalho de informar e sinalizá-la, sendo bem satisfatória.

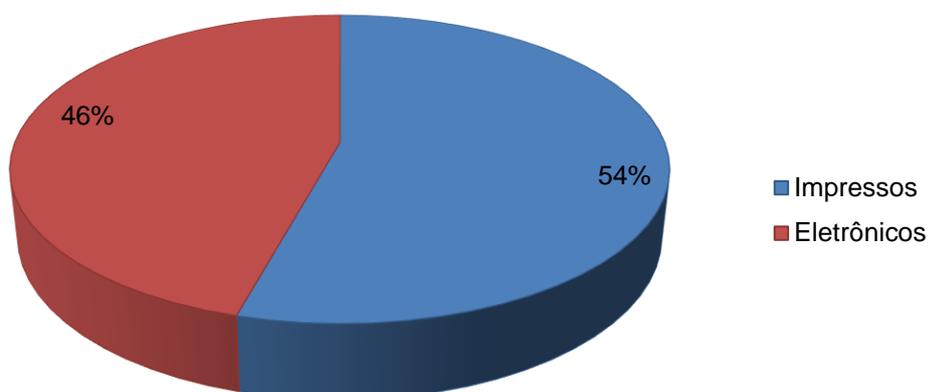
A respeito dos 17% que responderam sim, tiveram a oportunidade de justificar qual seria sua dificuldade, sendo elas:

- a) classificação complexa;
- b) falta de prática;

⁶³ GATTERMANN, Rodrigo Luciano. **Buscalivro**: solução móvel para apoio na localização de livros. 2013. 91 f. Monografia (Bacharel em Sistemas de Informação). Centro Universitário de Ciências Exatas e Tecnológicas do Centro Universitário UNIVATES. Lajeado, 2013. Disponível em: <<https://www.univates.br/bdu/handle/10737/362>>. Acesso em: 02 out. 2018.

- c) localizar a estante;
- d) identificar a seção.

GRÁFICO 7 - Tipo de material



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

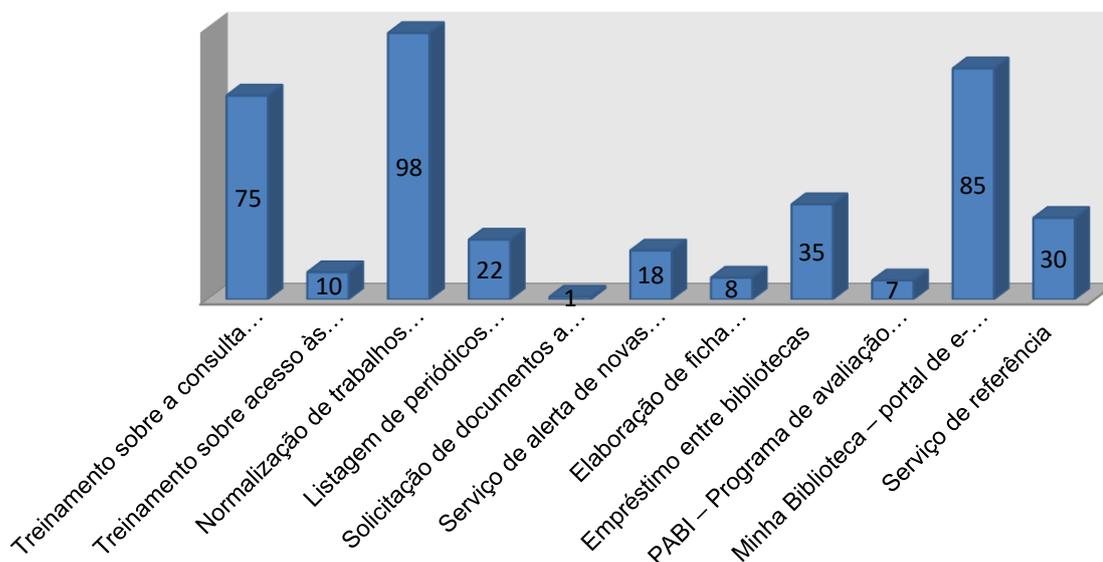
O GRAF. 7 expõe o tipo de material que o usuário prefere quando vai realizar a pesquisa na BAVL. Mesmo com o avanço tecnológico, há um favoritismo em relação ao material dos livros, como mostra no gráfico, que 54% dos entrevistados ainda preferem o material impresso, sendo justificado como:

- a) menos dispersão;
- b) costume;
- c) gosto por manusear o papel;
- d) não forçar a visão;

De acordo, com os 46% que preferem o material eletrônico, alegaram sua preferência como:

- a) praticidade e facilidade de encontrar o que deseja;
- b) maior disponibilidade de referencial;
- c) acesso na comodidade da sua casa;
- d) preservação da natureza.

GRÁFICO 8 - Serviços e produtos da BAVL



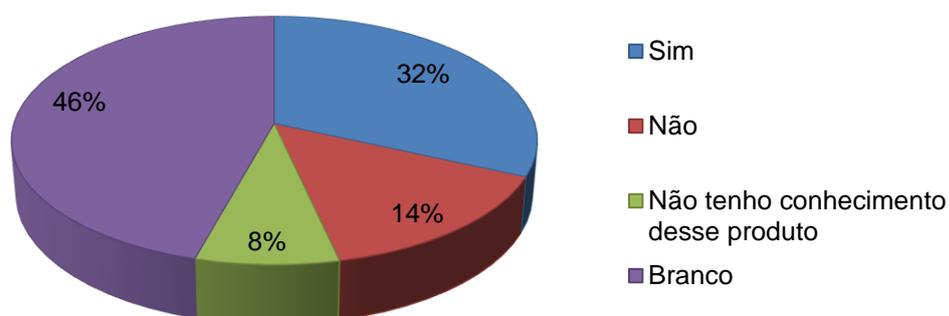
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O GRAF. 8 permitiu aos alunos assinalarem quais dos serviços e produtos da biblioteca eles conhecem. Diante desses dados, percebe-se que alguns serviços são pouco conhecidos pelos usuários, uma vez que no site do UNIFOR-MG, na página da biblioteca são citados. O Manual de Normalização Acadêmico (98) é de produção da própria biblioteca, coordenado pelas bibliotecárias da BAVL, o qual estabelece normas, a partir da fundamentação nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para a formatação dos trabalhos acadêmicos.

Outro serviço bem visto pelos usuários foi a aquisição de um portal de e-books – “Minha Biblioteca” (85), que fornece livros de diversas áreas do conhecimento para os alunos acessarem do conforto de suas casas, já que é um dos motivos pelos quais preferem os materiais eletrônicos.

Há também o treinamento a base de dados GNUTECA (75), que é feito com os calouros do UNIFOR-MG para estarem cientes de como navegar no sistema da biblioteca para procurar os livros e posteriormente encontrá-los nas estantes.

GRÁFICO 9 - Manual de normalização de trabalhos acadêmicos



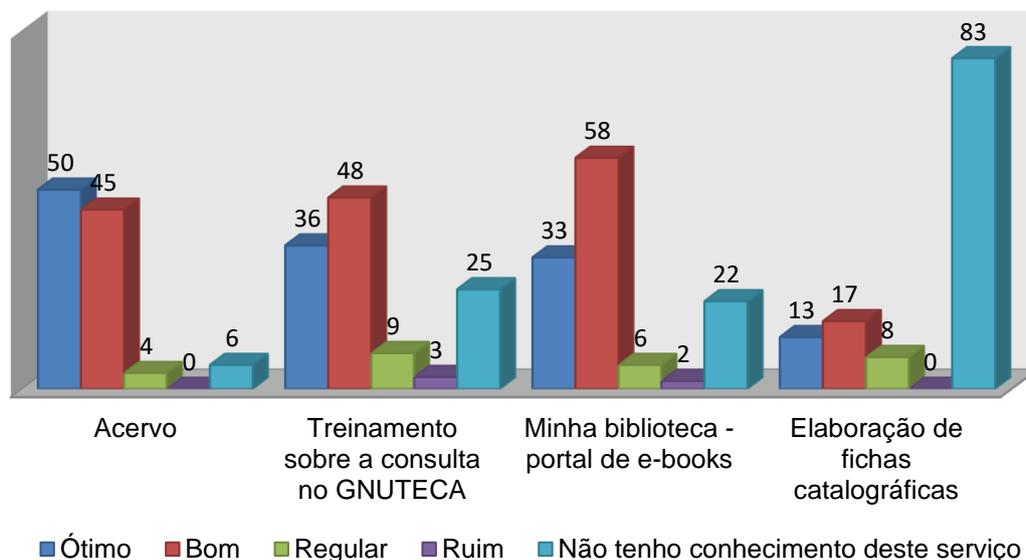
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O GRAF. 9 representa se os usuários da BAVL têm conhecimento do produto que é fornecido aos alunos para a normalização dos trabalhos acadêmicos, principalmente usado no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Anteriormente, já foi feita uma apresentação desse produto, e, com os dados do gráfico, percebe-se que a maioria dos alunos deixaram a questão em branco, mas apesar disso, 32% da população amostral utiliza-se desse produto que é fornecido no site do UNIFOR-MG.

O objetivo do manual é uniformizar os trabalhos científicos e acadêmicos produzidos pelos discentes. Confirmando a ideia, Mendonça, Andrade e Sampaio (2012) acredita que para dar credibilidade aos trabalhos desenvolvidos no ambiente acadêmico, os acadêmicos devem obedecer às diretrizes e normas de apresentação que no Brasil são editadas pela ABNT e adotadas pelas IES através de manuais publicados e adaptados para a realidade dos cursos por elas oferecidas.⁶⁴

⁶⁴ MENDONÇA, G. M.; ANDRADE, R.; SAMPAIO, E. M. **Padronizador de trabalhos acadêmicos**: um instrumento de apoio a normalização. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/papers/adicionais/Gismalia.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2018.

GRÁFICO 10 - Classificação dos serviços e produtos da BAVL



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O último gráfico fornece dados para a classificação dos serviços da BAVL. Os critérios adotados são: ótimo, bom, regular, ruim e não tenho conhecimento deste serviço.

O primeiro serviço a ser analisado no gráfico é o acervo, dentre os cursos selecionados para esta pesquisa, os usuários estão satisfeitos com o acervo relacionado à sua área do conhecimento, classificando-o em ótimo (50) e bom (45).

O segundo serviço, é o treinamento a base de dados GNUTECA, anteriormente já foi mencionado sobre esse serviço, e avaliando juntamente com o GRAF. 6 que fala sobre as dificuldades para encontrar o que deseja, o treinamento surtiu efeito, uma vez que 82% não tem dificuldade e avaliam o treinamento em ótimo (36) e bom (48).

A “Minha Biblioteca”, é o terceiro serviço a ser analisado, constituindo-se uma plataforma de e-books online com acesso rápido e fácil a mais de oito mil títulos acadêmicos. (UNIFOR-MG, 2017).⁶⁵ Mesmo estando disponível ao usuário a pouco mais de três meses, sua aceitação é visível, uma vez que é avaliado em ótimo (33) e bom (58).

O último item é sobre a elaboração de fichas catalográficas, muitos não tem conhecimento (83) sobre esse serviço que a biblioteca disponibiliza. A ficha contém

⁶⁵ CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG: Mantenedora: Fundação Educacional Formiguense. **UNIFOR-MG adquire plataforma de e-books “Minha Biblioteca”**. Disponível em: <<http://unifor-mg.edu.br/index.php/noticias/institucional/10782-unifor-mg-adquire-plataforma-de-e-books-minha-biblioteca>>. Acesso em: 25 set. 2018.

informações bibliográficas necessárias para auxiliar na recuperação precisa dos documentos e obrigatória nos TCC's.

A última questão do questionário é de caráter sugestivo, em que os próprios usuários puderam recomendar melhorias para a BAVL, como mostra as alíneas, as sugestões mais recorrentes:

- a) maior divulgação dos serviços e produtos que oferece e de novas aquisições;
- b) versão mobile;
- c) mais opções de livros no portal de e-books “Minha Biblioteca”;
- d) funcionários mais cordiais, educados;
- e) interação com usuário através de *workshops*;
- f) maior número de exemplares;
- g) programas para fomentar a ida de alunos à biblioteca;
- h) melhorar o sinal de *wifi*;
- i) mais salas de estudo em grupo;
- j) mais computadores;
- k) livros atuais;
- l) mais armários;
- m) valor de multa menor.

Enfim, os resultados apresentados são de grande valia para a pesquisa, uma vez que, através dos resultados, é possível avaliar o grau de satisfação dos usuários e mostrar a importância de realizar estudos de usuários periodicamente.

7 CONCLUSÃO

Os SI's são capazes de fornecer informações importantes para as tomadas de decisão e relativas ao ambiente informacional, incluindo-se o espaço da biblioteca universitária. Contribuem para a disseminação da informação, complementando os trabalhos do corpo docente em sala de aula. Contempla local de destaque na atual conjuntura da sociedade, para que a informação se torne acessível a todos os interessados.

Os estudos de usuários propiciam o parecer atual da biblioteca estudada, identificando as necessidades no sentido de verificar a qualidade dos serviços e produtos por elas oferecidos e sendo capazes de aperfeiçoá-los. A partir dos resultados do estudo, é possível visualizar um *feedback* positivo em relação aos questionamentos feitos.

Sendo assim, acredita-se que o objetivo precípua da pesquisa tenha sido alcançado, juntamente com os objetivos específicos, para que a BAVL aprimore a satisfação dos utilizadores, uma vez que a UI é reflexo do ambiente acadêmico no qual está inserida.

Diante das boas porcentagens a favor das ofertas informacionais da biblioteca analisada, é possível ressaltar que a BAVL presta um serviço de qualidade, ágil e seguro, mas com apenas algumas falhas em relação ao *marketing* e a equipe de auxiliares da biblioteca.

Pode-se observar que a falha em relação ao *marketing* que a biblioteca possui é porque a maioria dos entrevistados desconhecem todos aqueles serviços e produtos citados pela pesquisadora em uma das questões, sendo capaz de comprovar através da pergunta aberta, na qual muitos sugerem uma maior divulgação. Assim, é necessário pensar em novas estratégias de propaganda para os serviços prestados.

Outra falha a ser analisada, seria a cordialidade dos técnicos que auxiliam no empréstimo e devolução de itens da biblioteca, tendo sido muito cogitada na pergunta aberta a possibilidade de funcionários mais corteses e educados.

Desse modo, diante da hipótese inicial do trabalho, realizar o estudo de usuários para que contribua para a melhoria dos serviços e produtos da BAVL, essa foi comprovada de maneira positiva. Torna-se necessário divulgar a importância da continuidade de estudos de usuários para que a biblioteca possa satisfazer seus usuários de forma otimizada.

Assim, diante da diversidade de cursos oferecidos na IES e que estão sempre se renovando, sugere-se um planejamento e implementação de *marketing* para maior visibilidade da BAVL perante seus usuários reais, ao mesmo tempo em que busca conquistar usuários potenciais.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA; Francisca Lunara Cunha; BERNARDINO; Maria Cleide Rodrigues. O papel da biblioteca universitária como mediador no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas universitárias na cidade de Juazeiro do Norte – CE. **Múltiplos olhares em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2016/1288>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_921b4681af_0013379.pdf>. Acesso em: 14 set. 2018.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2000. 112 p.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010. Disponível em: <<https://rigs.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/3856/3403>>. Acesso em: 29 out. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3. ed. Rio de Janeiro, 2015. 148 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2018.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista, MACEDO, Neusa Dias de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1/4, p.78-111, jan./dez. 1990. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002796/217b9bd7c06bb75c7a2ae6f9a3456e6d>>. Acesso em: 17 abr. 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em 24 ago. 2018.

_____. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html> Acesso em: 15 abr. 2018.

_____. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico**. Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.cnpq.br/documents/10157/186158/TabeladeAreasdoConhecimento.pdf>> Acesso em: 10 abr. 2018.

_____. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação**: presencial e a distância. Brasília, DF: Inep/MEC, 2017. 49 p. Disponível em:

<http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2018.

CAMPOS, Cirlei Oraci Dias de; SILVA, Emanuel Quartieroda; PINTO, Marli Dias de Souza. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 200-2017, jul./set. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n3/1413-9936-pci-20-03-00200.pdf>>. Acesso em: 05 mar. 2018.

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG: Mantenedora: Fundação Educacional Formiguense. **Informações sobre a biblioteca**. Disponível em: <<http://uniformg.edu.br/index.php/biblioteca/biblioteca-angela-vaz-leao>>. Acesso em: 25 set. 2018.

_____. **Programa de avaliação de Produtos e Serviços da Biblioteca – PABi**. Formiga: UNIFOR-MG, 2015.

_____. **Programa de avaliação de Produtos e Serviços da Biblioteca - PABi**. Disponível em: <<https://www.uniformg.edu.br/index.php/noticias/biblioteca/5896-programa-de-avaliacao-de-produtos-e-servicos-da-biblioteca-pabi>>. Acesso em: 09 ago. 2018.

_____. **Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia**. Formiga: UNIFOR-MG, 2018.

_____. **UNIFOR-MG adquire plataforma de e-books “Minha Biblioteca”**. Disponível em: <<http://uniformg.edu.br/index.php/noticias/institucional/10782-uniformg-adquire-plataforma-de-e-books-minha-biblioteca>>. Acesso em: 25 set. 2018.

CONFERÊNCIA ESPECIALIZADA EM SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO, 1999, Universidade Católica Portuguesa. **O papel da qualidade da informação nos sistemas de informação...** Lisboa: [s.n.], 1999. 17 p. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/2183>>. Acesso em: 24 ago. 2018.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/887/713>>. Acesso em: 04 maio 2018.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2004. 48p. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuarios-da-informacao3a7c3a3o.pdf>> Acesso em: 18 abr. 2018.

DRUCKER, Peter. **Managing the Non-Profit Organization: practices and principles**, 1990.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96 p.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. 154 p.

_____. O processo de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 119-138, 1979. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/133/133>>. Acesso em: 15 abr. 2018.

GATTERMANN, Rodrigo Luciano. **Buscalivro**: solução móvel para apoio na localização de livros. 2013. 91 f. Monografia (Bacharel em Sistemas de Informação). Centro Universitário de Ciências Exatas e Tecnológicas do Centro Universitário UNIVATES. Lajeado, 2013. Disponível em: <<https://www.univates.br/bdu/handle/10737/362>>. Acesso em: 02 out. 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet Lemos, 2001.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>>. Acesso em: 19 fev. 2018.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação: com internet**. 4 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999. 389 p.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Pittsburgh, n. 28, abr./jun. 2007.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/962/999>>. Acesso em: 01 set. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p.

MARIOTTI, Humberto. **Pensamento complexo**. São Paulo: Atlas, 2007. 203 p.

MAZZILLI, Sueli. Ensino, pesquisa e extensão: reconfiguração da universidade brasileira em tempos de redemocratização do Estado. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, Goiânia, v. 27, n. 2, p. 205-221, maio/ago. 2011. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/rbpae/article/view/24770>>. Acesso em: 17 maio 2018.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1999. 268 p.

MENDONÇA, G. M.; ANDRADE, R.; SAMPAIO, E. M. **Padronizador de trabalhos acadêmicos**: um instrumento de apoio a normalização. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/papers/adicionais/Gismalia.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2018.

MENEZES, Agda Vaz Tonelli; CASTRO, Lucimar de (Org.). **Memória histórica da Escola de Biblioteconomia e da Biblioteca Ângela Vaz Leão**. Formiga – MG: UNIFOR-MG, 1990.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais**. 3. ed. Atlas, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-970-0359-8/>>. Acesso em: 27 abr. 2018.

MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elmira. Transferência de informação e transferência no modelo de comunicação extensiva: a Babel.com. **Comunicações Técnicas Florestais**, Brasília, DF, v. 6, n. 1, p. 71-86. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/art_transinform.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2018.

MOREIRA, Daniel Alexandre. **Teoria e prática em gestão do conhecimento**: pesquisa exploratória sobre consultoria em gestão do conhecimento no Brasil. 2005. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp108148.pdf>>. Acesso em: 24 ago. 2018.

MEHMY, Rosa Maria Quadros; PAIM, Isis. **A desconstrução do conceito de “qualidade da informação”**. Ciência e Informação, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 36-45, jan./abr. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n1/05.pdf>>. Acesso em: 24 ago. 2018.

OLIVEIRA, Cristina da Cruz de; BOTELHO, Rafael Guimarães; FARIA JR., Alfredo. Uso da biblioteca universitária: um guia para alunos de educação física. **Revista Digital**, Buenos Aires, ano 12, n. 116, jan. 2008.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações gerenciais**: estratégias táticas operacionais. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Renata Aparecida de. **Avaliação da qualidade dos Serviços de Referência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2010. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/120921/285851.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

PEREIRA, Suzana Zulpo. Identificação de serviços de referência na web em bibliotecas universitárias federais brasileiras dos Cursos de Medicina. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais...**, Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/42713/R%20-%20E%20-%20SUZANA%20ZULPO%20PEREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 17 out. 2018.

RABELLO, Odilia Clark Peres. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. 1980. 116 p. Dissertação de mestrado (Pós-Graduação em Administração de Bibliotecas da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUOS-93DGBZ>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

RANGANATHAN, S.R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009. 336 p.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Angelo. **Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 219 p.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa; CAVALCANTE, Carolina. Ação cultural em bibliotecas universitárias: um serviço da seção de referência como instrumento de interação social no sistema de bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais Eletrônicos**, Belo Horizonte: Biblioteca Central da UFMG, 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/70-1716.pdf>>. Acesso em: 5 set. 2018.

RIZZI, Iuri Rocio Franco. As cinco leis da biblioteconomia no Brasil. In: LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisele (Org.). **As contribuições de Ranganathan para a biblioteconomia: reflexões e desafios**. São Paulo: FEBAB, 2016. p. 30-42. Disponível em: <http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/e-books/As_contribuicoes_de_Ranganathan.pdf>. Acesso em: 17 out. 2018.

SOLOMON, Michael R. **O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo**. 9 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral**: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 03 maio 2018.

SANTOS, Raquel do Rosário; DUARTE, Emeide Nóbrega; LIMA, Izabel França de. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 36-53, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/279/289>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

SEVERINO, Antonio Joaquim. Docência universitária: a pesquisa como princípio pedagógico. **Revista @mbienteeducação**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 120-128, jun./jul. 2009. Disponível em: <http://www.fcarp.edu.br/graduacoes/administracao/sobre-o-curso/nupea/download/1155_85c2249e37e0749238d09ada3377962d>. Acesso em: 25 abr. 2018.

SILVA, Ana Elizabeth Montenegro da. **O serviço de referência**: abordagem teórica. 2003. 48 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte, 2003. Disponível em: <https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/168/6/AnaEMS_Monografia.pdf>. Acesso em: 14 set. 2018.

SILVA, Janete Fernandes; FERREIRA, Marta Araújo Tavares; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência e Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 129-141, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12916.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informações e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **Ciência Informação e Documento**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos.usp.br/incid/article/download/48656/52727>>. Acesso em: 11 maio 2018.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: *information commos*. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun., 2014. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923/pdf_88>. Acesso em: 20 abr. 2018.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

_____. **Informação seletiva, mediação e tecnologia**: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

STÁBILE, S. **Um estudo sobre a desconexão entre desenvolvedores e usuários de sistemas de informação e sua influência na obtenção de informação pelo decisor**. 2001. 153p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2001.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. 2004. Disponível em: <https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em: 31 ago. 2018.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 124 p.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. 330 p.

BIBLIOGRAFIAS

AMBONI, Narcisa de Fátima (Org.). **Gestão de bibliotecas**: experiências e projetos da UFSC. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2013. 132 p.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Diálogo Educacional**, Curitiba, v.8, n.25, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=2448&dd99=view>>. Acesso em: 24 abr. 2018.

DIAS, M. M. K.; BELLUZZO, R. C. B. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/430/430>>. Acesso em: 07 mar. 2018.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>>. Acesso em: 19 fev. 2018.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. Management Information Systems. 4 ed. **Organization and Technology**. São Paulo: Prentice-Hall, Inc., 1996.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupo de foco. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005. 148 p.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organização**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MANUAL de gestão de serviços de informação. Curitiba: TECPAR/ Brasília: IBICT, 1997. 257 p.

MARTIN, Carina Rey. La satisfacción del usuário: um concepto em alza. **Anales de documentación**. Barcelona, n. 3, p. 139-153, 2000.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PUCCI, Bruno. A indissociabilidade entre Ensino Pesquisa e Extensão. **Impulso**, Piracicaba: [s. n.], 1991.

ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília, DF: Thesaurus, SSR Information, 2003. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>> Acesso em: 02 abr. 2018.

ROMANI, Cláudia; BORSZCZ, Iraci (Org.). **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 133 p.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 269-287, jul./dez. 2012. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/842/pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2018.

SOUSA, J. M. **Dicionário de bibliotecología y ciencias afines**. 2. ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez, 1993.

STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos S/A, 1998.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 3, n. 5, p. 1-11, out./2002. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/handle/123456789/256>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

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

VIANNA, Michelangelo. **A informação e a biblioteca universitária**. [S. l.: s. n.], 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Michelangelo_Viana/publication/249312704_A_informacao_e_a_Biblioteca_Universitaria/links/0046351e3dc06b1022000000/A-informacao-e-a-Biblioteca-Universitaria.pdf>.

WATSON, R. Data Management – **Databases and Organization**. 2 ed. John Wiley & Sons: 1999.

APÊNDICE A – Questionário –UNIFOR-MG - Formiga – MG

Prezado(a) aluno(a), este questionário é parte de uma pesquisa intitulada “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”, realizada pela pesquisadora Bruna Palhares Fonseca do 6º período de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG. Este questionário tem a intenção de avaliar sua satisfação com os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Ângela Vaz Leão. Desde já agradeço sua participação.

1 Qual sua faixa etária?

- 20-29 anos
- 30-39 anos
- 40 anos ou mais

2 Qual seu curso?

- Administração
- Biomedicina
- Ciência Biológicas - Licenciatura
- Ciência da Computação
- Eng. Agrônômica
- Eng. de Produção
- Pedagogia

3 Com que frequência você visita a Biblioteca Ângela Vaz Leão?

- Diariamente
- Semanalmente
- Raramente

4 Em relação ao atendimento do bibliotecário (serviço de referência), como você o avalia?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

5 Com relação ao *layout* atual da Biblioteca, como você avalia seu espaço físico?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

6 Você tem dificuldade de localizar o livro na estante?

Sim. Qual? _____

Não

7 Na realização de sua pesquisa prefere documentos:

impressos

eletrônicos

Por que?

8 Em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, assinale quais você conhece:

Treinamento sobre a consulta no GNUTECA

Treinamento sobre acesso às bases de dados da BVS – Biblioteca Virtual em Saúde

Normalização de trabalhos acadêmicos

Listagem de periódicos eletrônicos

Solicitação de documentos a BIREME e COMUT

Serviço de alerta de novas aquisições

Elaboração de ficha catalográfico de trabalhos acadêmicos

Empréstimo entre bibliotecas

PABI – Programa de avaliação dos serviços da biblioteca

Minha Biblioteca – portal de e-books

Serviço de referência

9 Na realização de trabalhos acadêmicos, você consulta o Manual de Normalização de Trabalhos Acadêmicos disponibilizado no *site* do UNIFOR-MG?

Sim

Não

Não tenho conhecimento desse produto

10 Classifique os serviços prestados pela Biblioteca Ângela Vaz Leão:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não sei
Acervo					
Treinamento sobre a consulta no GNUTECA					
Alerta de novas aquisições					
Minha biblioteca – portal de e-books					
Elaboração de fichas catalográficas					

11 O que você sugere para que se possa melhorar os serviços prestados e produtos fornecidos pela biblioteca?

ANEXO A – Carta de apresentação de aluno

Formiga – MG, 21 de maio de 2018.

Instituição: Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG

Syrlei Maria Ferreira, prof^a orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, vem apresentar a aluna Bruna Palhares Fonseca, do 5º período, para que desenvolva a coleta de dados necessária à elaboração do TCC, nesta instituição.

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 instituição.

Atenciosamente,



Prof^a orientadora



Coordenadora do curso de Biblioteconomia



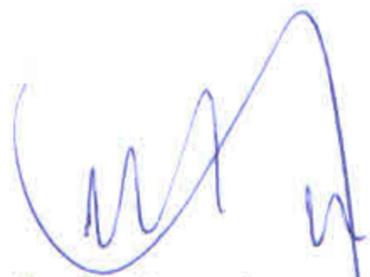
Aluna

ANEXO B – Declaração de aceite da instituição

A instituição denominada Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, sediada na Avenida Doutor Arnaldo de Senna, nº 328, bairro Água Vermelha, em Formiga – MG, CNPJ 20.501.128/0001-46, declaro junto à coordenação do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, aceitar que a aluna Bruna Palhares Fonseca do 5º período do referido curso, desenvolva a coleta de dados necessária à elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), ciente de que as informações obtidas e/ou geradas sejam utilizadas com cunho científico, desde que mantenham a integridade da instituição.

Por ser verdade, firma a presente.

Formiga – MG, 21 de maio de 2018.



Assinatura do responsável

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA-UNIFOR-MG
Dr. Marco Antonio de Sousa Leão
Reitor

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Cristina Maria Valadares de Lima, coordenadora do curso de Ciência da Computação, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.



Assinatura da coordenadora do curso



Assinatura da aluna

Formiga – MG, 21 de maio de 2018.

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Daniela Rodrigues de Faria Barbosa, coordenadora do curso de Biomedicina, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.


Assinatura da coordenadora do curso


Assinatura da aluna

Formiga – MG, 24 de maio de 2018.

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Jussara Maria Silva Rodrigues Oliveira, coordenadora do curso de Administração, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.



Assinatura da coordenadora do curso



Assinatura da aluna

Formiga – MG, 21 de maio de 2018.

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Leyser Rodrigues Oliveira, coordenador do curso de Engenharia Agrônômica, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Prof. Dr. Leyser Rodrigues Oliveira
Coordenador do Curso de Eng. Ambiental
UNIFOR - MG
Assinatura do coordenador do curso

Bruna Palhares Fonseca
Assinatura da aluna

Formiga – MG, 29 de maio de 2018.

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Lilia Rosário Ribeiro, coordenadora do curso de Ciências Biológicas – Licenciatura, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.



Assinatura da coordenadora do curso



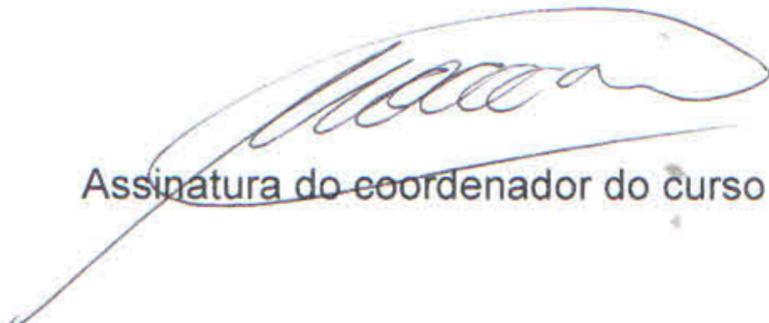
Assinatura da aluna

Formiga – MG, 22 de maio de 2018.

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Marcelo Carvalho Ramos, coordenador do curso de Engenharia de Produção, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.



Assinatura do coordenador do curso

Bruna Palhares Fonseca
Assinatura da aluna

Formiga – MG, 22 de maio de 2018.

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Neiva Maria Rodrigues Silva, coordenadora do curso de Pedagogia, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.


Assinatura da coordenadora do curso


Assinatura da aluna

Formiga – MG, 23 de maio de 2018.

ANEXO C – Carta de ciência e autorização

Eu, Virginia Alves Vaz, coordenadora da Biblioteca Ângela Vaz Leão, permito que Bruna Palhares Fonseca, acadêmica do 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, realize uma pesquisa científica com coleta de dados, utilizando-se de técnica de pesquisa adequada aos propósitos da investigação, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portando, o contato com a voluntária da pesquisa, após ser(em) devidamente esclarecido(s) sobre os objetivos da pesquisa e de sua concordância por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Virginia Alves Vaz
Assinatura da coordenadora da biblioteca

Bruna Palhares Fonseca
Assinatura da aluna

Formiga – MG, 21 de maio de 2018.

ANEXO D – Termo de consentimento livre e esclarecido
ESTUDO DE CASO: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ÂNGELA
VAZ LEÃO DO UNIFOR-MG EM 2018

Eu, _____, aluno(a) do 6º período do curso de _____, declaro para fins de autorização de coleta de dados, que fui devidamente esclarecida sobre o projeto de pesquisa desenvolvido pela aluna Bruna Palhares Fonseca do 6º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, sob a orientação da Profª Sylrei Maria Ferreira.

Estou ciente de que, como voluntária da pesquisa, a qualquer momento:

- Poderei retirar meu consentimento sobre a coleta de dados em qualquer fase da pesquisa;
- 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;
- Os dados desta pesquisa poderão ser utilizados pelos pesquisadores em publicações de natureza científica.

Assinatura do(a) voluntário(a)

Assinatura da orientadora:

Sylrei Maria Ferreira

Tel.: (37) 99947-1277

Assinatura da aluna:

Bruna Palhares Fonseca

Tel.: (37) 99197-1651

Formiga – MG, ____ de _____ de 2018.

ANEXO E – Termo de sigilo e confidencialidade

Pelo presente instrumento, Bruna Palhares Fonseca, RG nº MG-16.225.132, CPF nº 081.477.926-38, nascido em Formiga – MG, residente à Rua Eurico José Soares, nº 30, bairro Quinzinho, na cidade de Formiga – MG, discente regulamente matriculado no 5º período do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, obriga-se a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que tiver acesso em função das atividades desempenhadas na pesquisa relativa ao Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado “Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018”, entendendo como informação confidencial, toda informação relativa às pesquisas desenvolvidas no UNIFOR-MG e que tenha acesso, sob formal ou qualquer outro meio de comunicação.

Para tanto, concorda e compromete:

- a) a manter o sigilo, tanto escrito como verbal, de todos os dados, informações científicas e técnicas e sobre todos os materiais obtidos com sua participação;
- b) a não divulgar, publicar ou notificar qualquer aspecto das criações de que tenha participado direta ou indiretamente ou tenha tomado conhecimento, sem prévia autorização do UNIFOR-MG;
- c) a não fazer cópia ou registro por escrito de qualquer informação confidencial relacionada com as atividades de pesquisa, assim como proteger essa informação para que não seja copiada, revelada ou que tenha uso indevido ou não autorizado;
- d) não praticar qualquer medida, sem prévia autorização do UNIFOR-MG, com a finalidade de obter para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenha acesso;
- e) que todos os documentos contendo informações relativas à pesquisa são de propriedade do UNIFOR-MG;
- f) que todos materiais de qualquer natureza ou protótipos pertencem ao UNIFOR-MG;
- g) que o não cumprimento deste presente termo acarretará todos os efeitos de ordem penal, civil e administrativa contra seus transgressores.

O presente Termo vigorará até que os direitos de propriedade intelectual das pesquisas desenvolvidos no UNIFOR-MG estejam protegidos junto aos órgãos competentes nacionais e/ou internacionais pelo UNIFOR-MG.

De acordo:

Nome da orientadora: Syrlei Maria Ferreira

Assinatura: *Syrlei Maria Ferreira*

*Cliente
em Livro
21/05/18*

Nome da aluna: Bruna Palhares Fonseca

Assinatura: *Bruna Palhares Fonseca*

Formiga – MG, 21 de maio de 2018.

*Cliente:
Waz
21/05/18*

*Cliente
21/05/18
[Signature]*

*[Signature]
24-05-18*

*Cliente
[Signature]
22/05/2018*

*Cliente
21/05/18
[Signature]*

[Signature]

*[Signature]
23/5/18*