



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO - UFSC**

FRANCISCA DA SILVA PINTO

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DO
INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA (INC)**

**FLORIANÓPOLIS
2016**

FRANCISCA DA SILVA PINTO

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DO
INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA (INC)**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Organização, Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Magda
Teixeira Chagas

Florianópolis
2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária
da UFSC.

Pinto, Francisca da Silva

Estudo de Usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura (INC) / Francisca da Silva Pinto ; orientadora, Magda Teixeira Chagas. - Florianópolis, SC, 2016.

109 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Inclui referências

1. Ciência da Informação. 2. Estudo de Usuário. 3. Biblioteca Universitária. 4. Serviços de informação. I. Teixeira Chagas, Magda. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

FRANCISCA DA SILVA PINTO

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DO
INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA (INC).**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento a requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA
EM FLORIANÓPOLIS, 16 DE FEVEREIRO DE 2016.**

Profª. Dra. Rosângela Schwarz Rodrigues, Dra.
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora

Profª. Dra. Magda Teixeira Chagas – PGCIN/UFSC
(Orientadora)

Prof. Dr. William Barbosa Vianna – PGCIN/UFSC

Profª. Dra. Clarice Fortkamp Caldin – PGCIN/UFSC

Profª. Dra. Elisa Cristina Delfini Corrêa – PPGInfo/UDESC

Dedico aos meus pais,
Francisco Pinto (in memoriam)
e Francisca Rivera e a meu filho
Thiago por ser meu porto
seguro, meu amigo e meu maior
incentivador!

AGRADECIMENTOS

A Deus, por toda a experiência que já me permitiu adquirir em minha vida e a escolha da UFSC para cursar minha pós-graduação; A minha família que mesmo distante me incentivou e acreditou em mim; Ao amor da minha vida, meu filho Thiago, por todo seu carinho, amor e compreensão; Aos meus queridos amigos/filhos: Aline de Oliveira, Igor Amorim, Priscila Meneses, Priscila Sena, Renata Cardoso, Jimena Heredia, Orestes Trevisol Neto e Evandro Jair Duarte que sempre estiveram ao meu lado dando força. Obrigada pela ajuda e compreensão nas horas do desespero e tristeza, estarão sempre no meu coração; À Sabrina de Conto, por toda sua dedicação e carinho com os pós-graduandos do programa.

A minha querida orientadora, Magda Teixeira Chagas, por toda atenção, carinho, paciência e compreensão necessários em todos os momentos que precisei; Ao PGCIN e aos professores do programa, por suas contribuições durante o mestrado; À Universidade Federal do Amazonas, por aceitar o afastamento das minhas atividades profissionais e apoio na realização deste mestrado; À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas, pela concessão de bolsa de estudo durante dois anos; Aos discentes do INC/BC do 8º período e Estágio Supervisionado, por terem disposto de seu tempo para responder meu questionário, meu muito obrigada!

À Banca Examinadora pela disponibilidade em ler meu texto e, conseqüentemente, em contribuir na melhoria dele.

À Dona Arcely, por me acolher na sua casa sem me conhecer. À Flávia Martins, pelo apoio e visitas durante o período que estive em Florianópolis. Gratidão a todos que, de alguma forma, contribuíram no meu crescimento.

Muito obrigada a todos!!!

"As bibliotecas são a mente e a alma de suas comunidades, e os bibliotecários são a mente e a alma da biblioteca".

American Library Association.

PINTO, Francisca da Silva. **Estudo de usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura (INC)**. 2016. 109 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

RESUMO

Os “estudos de usuários” fazem parte de uma discussão tradicional na área da biblioteconomia, pois representam uma ferramenta que contribui na gestão das bibliotecas e permite conhecer as necessidades informacionais dos usuários. Esta pesquisa encaixa-se como um estudo de usuários desenvolvido em uma biblioteca universitária. A pergunta que norteia a pesquisa consiste na seguinte proposição: Os usuários discentes da biblioteca têm suas necessidades informacionais atendidas, sendo suas particularidades étnicas e culturais consideradas nos serviços ali oferecidos? Como objetivo geral, definiu-se: verificar o uso e a satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura do *Campus* Benjamin Constant quanto aos serviços oferecidos. Os objetivos específicos, abrangem: a) Identificar o perfil dos usuários da Biblioteca do Instituto de Natureza e Cultura do *Campus* Benjamin Constant; b) descrever o uso da biblioteca pelos alunos dos diferentes cursos oferecidos no *Campus* de Benjamin Constant; c) identificar a satisfação dos usuários da biblioteca quanto aos serviços oferecidos; d) analisar as diferenças de uso e satisfação dos usuários quanto aos serviços da biblioteca, considerando suas diferenças culturais e étnicas. A pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva, apresentando uma abordagem mista (quali-quantitativa) no qual a amostra estudada é composta por 137 alunos de graduação oriundos de seis diferentes cursos. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, formado por 24 questões abertas e fechadas que abordam o perfil sociocultural do usuário e o comportamento de uso da biblioteca e seus serviços. Constatou-se a necessidade da biblioteca se modernizar, no sentido de oferecer serviços condizentes com outras bibliotecas de instituições de ensino superior federal. No discurso dos alunos, fica a indicação e sugestão da biblioteca se informatizar e passar a disponibilizar processos de pesquisa, renovações, reservas e acessos por meio da Internet, além de investir na aquisição de acervo e de equipamentos, como computadores de uso local. Não ficou claro, frente aos resultados da pesquisa, se a origem étnica e aspectos culturais dos

alunos contribuí ou não para a sua satisfação quanto aos serviços oferecidos na unidade.

Palavras-Chave: Estudo de Usuário. Biblioteca Universitária. Serviços de informação.

PINTO, Francisca da Silva. **Users study Library Sector of Nature and Culture Institute (INC)**: 2015. 109 f. Dissertation (Masters in Information Science) - Graduate Program in Information Science, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

ABSTRACT

The theme "user studies" is a traditional discussion in the field of library science, as it represents a tool that helps in the management of libraries and allows to know the information needs of users. This research fits in as a user study conducted in a university library. The question that guides the research consists in the following proposition: The students library users have met their information needs, and their ethnic and cultural particularities considered the services offered there? The general objective was defined: check the use and satisfaction of users of the Sectorial Library of the Campus of the Institute for Nature and Culture Benjamin Constant as the services offered. Specific objectives include: a) identify the profile of users of the Library's Nature Institute and Campus Culture of Benjamin Constant; b) describe the use of the library by students of the different courses offered at the Campus Benjamin Constant; c) identify the satisfaction of library users about the services offered; d) to analyze the differences in usage and user satisfaction about the library services, considering their cultural and ethnic differences. The research is classified as exploratory and descriptive, presenting a mixed approach (qualitative and quantitative) in which the sample is composed of 137 students coming from six different undergraduate courses. The data collection instrument was a questionnaire consisting of 24 open and closed questions that address the socio-cultural user profile and library usage behavior and its services. It was found the need to modernize the library, in feeling, to provide consistent services with other libraries of federal higher education institutions. In the speech of students, it is the indication and suggestion of the library is computerized and spend the available research processes, renewals, reservations and access via the Internet, as well as investing in the acquisition of assets and equipment such as computers for local use. It was not clear, compared to the survey results, the ethnicity of the students contributes or not to your satisfaction about the services offered in the unit.

Keywords: User Study. University Library. Information services.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Percentual de alunos por curso	64
Gráfico 2 - Gênero dos alunos entrevistados.....	65
Gráfico 3 - Cidade natal dos alunos entrevistados	67
Gráfico 4 - Etnia caracterizada pelos alunos entrevistados	68
Gráfico 5 - Ocupação dos alunos entrevistados	71
Gráfico 6 - Grau de satisfação com documentos da biblioteca	77
Gráfico 7 - Avaliação do horário de funcionamento da biblioteca.....	84

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Amostra da pesquisa, alunos entrevistados por curso	60
Tabela 2 - Relação dos períodos cursados pelos alunos.....	60
Tabela 3 - Faixa etária dos alunos entrevistados	66
Tabela 4 - Fluência dos alunos em outros idiomas.....	70
Tabela 5 - Frequência de visitas à biblioteca.....	73
Tabela 6 - Motivos pelos quais os alunos frequentam a biblioteca	74
Tabela 7 - Recursos informacionais conhecidos e utilizados	76
Tabela 8 - Serviços conhecidos e utilizados.....	80
Tabela 9 - Avaliação dos serviços ofertados	83

LISTA DE SIGLAS

AM – Amazonas

BRAPCI – Base de Dados Referencial de Periódicos em Ciência da Informação

BSCABC – Biblioteca Setorial do Campus de Benjamin Constant

BU – Biblioteca Universitária

CI – Ciência da Informação

COMUT – Programa de Comutação Bibliográfica

CDU – Classificação Decimal Universal

IES - Instituições de Ensino Superior

INC – Instituto de Natureza e Cultura

MEC – Ministério da Educação

MORE – Mecanismo Online para Referências

SI – Sociedade da Informação

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UFAM – Universidade Federal do Amazonas

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	25
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	33
2.1 Sociedade da Informação: uma breve reflexão.....	33
2.2 A Biblioteca Universitária e suas características.....	39
2.3 Revendo os Estudos de Usuários.....	46
2.4 A noção de cultura e o contexto do Instituto de Natureza e Cultura (INC).....	53
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	57
3.1 Caracterização da pesquisa.....	57
3.2 Caracterização da unidade analisada.....	58
3.3 Universo da pesquisa.....	59
3.4 Instrumento de coleta de dados.....	61
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	63
4.1 Perfil sociocultural dos alunos participantes da pesquisa.....	63
4.2 Comportamento de uso da biblioteca e avaliação dos seus serviços...72	
4.3 Indicações de novos serviços e percepções da pesquisa na visão dos alunos.....	86
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	89
REFERÊNCIAS.....	93
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	101

1 INTRODUÇÃO

A informação é importante na vida de qualquer indivíduo, seja no processo de mediação tecnológica, no desenvolvimento da pesquisa acadêmica e na vida social, ainda mais no contexto contemporâneo. Na chamada Sociedade da Informação, o indivíduo passa a ter uma dependência maior por parte das tecnologias de informação e comunicação (TIC) a Internet e propriamente da informação, pois esses são elementos necessários no desenvolvimento de atividades cotidianas.

No contexto acadêmico, a informação é elemento fundamental para o desenvolvimento de pesquisas, um insumo no processo de ensino e aprendizagem. De forma genérica, é possível observar que três sentidos contribuem diretamente para se ter acesso à informação: a) a visão, que permite ler e extrair informações; b) a audição, que permite ouvir as mensagens portadoras de informação; c) o tato, que contribui para a leitura dos cegos. No entanto, a maior parte do conhecimento registrado está estruturado na forma escrita, ou seja, está contida em livros, artigos, manuscritos, dissertações e teses que estão disponíveis para leitura. Além disso, existem palestras, entrevistas e aulas gravadas.

As bibliotecas, desde a antiguidade, são lugares destinados à preservação de documentos. Com o desenvolvimento da humanidade e o surgimento das universidades, as bibliotecas universitárias passaram a participar mais ativamente do processo de ensino e formação, indo além da função de preservar. Burke (2003) reforça essa ideia ao demonstrar a forma como as bibliotecas foram sendo constituídas e organizadas, tendo em vista o surgimento das academias de arte, medicina e engenharia. Os acervos eram organizados de acordo com as disciplinas dos referidos cursos, e as bibliotecas visavam atender a demanda desses estudantes.

Com o passar dos séculos, as bibliotecas aprimoraram suas técnicas e processos de organização do conhecimento, criando sistemas de catalogação e classificação. Com o advento da informática e da Internet, tais processos puderam ser otimizados, atividades mecânicas e repetitivas foram automatizadas. Nos dias atuais, os catálogos estão *online* para consulta e documentos estão disponíveis na íntegra no formato digital. Sendo assim, as bibliotecas se transformaram, acompanhando as mudanças sociais e tecnológicas.

No entanto, a existência das bibliotecas e, conseqüentemente, a sua evolução só se tornou possível porque existem indivíduos que se utilizam dos serviços oferecidos por essa instituição. O que mantém as bibliotecas são os usuários que nela se dirigem para encontrar

informação, em sua maioria de cunho científico. Diógenes (2012) ressalta que os usuários são a razão da existência da biblioteca universitária; por sua vez, Guinchat e Menou (1994, p. 481) consideram que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação”. Já na visão de Corrêa (2014, p. 24), “a figura do ‘usuário’ representa a razão de ser de todos os esforços para organização e disponibilização da informação”.

As bibliotecas universitárias contemporâneas, além de oferecer um acervo organizado e ambiente para estudo, atuam cada vez mais na educação e capacitação dos usuários. Isso ocorre por meio de oficinas voltadas para o uso eficaz das fontes de informação, tornando conhecidas as bases de dados que fornecem artigos eletrônicos e *e-books*. Os cursos ministrados nas bibliotecas universitárias podem enfatizar o processo e estrutura da pesquisa, assim como o desenvolvimento da competência informacional do usuário. Diante do exposto, percebe-se que o valor atribuído pelos usuários determina a importância dos serviços da biblioteca e garante a sua manutenção.

Floriani, Vital e Varvakis (2007) explicam que agregar valor em serviços de informação é fundamental em uma sociedade globalizada e competitiva, ainda mais quando se trata de bibliotecas universitárias. Afirmando eles:

A agregação de valor é fator *sine quo non* para a satisfação dos usuários. Com a explosão informacional, onde se obtém dados em excesso, mas a informação que leva ao conhecimento é complexa, os gestores de unidades de informação devem rever processos e as necessidades informacionais de seus usuários a fim de entregar a informação certa à pessoa certa, no momento certo. Entende-se que esse processo requer, entre outros fatores, conhecimento de quem são os usuários, quais são suas necessidades informacionais, investimentos e tempo. Somente depois de observados e sanados esses fatores, acredita-se que seja possível oferecer ao usuário de uma unidade de informação serviços especializados e que gerem valor (FLORIANI; VITAL; VARVAKIS, 2007, p. 29).

Nesse contexto globalizado e competitivo, as bibliotecas universitárias concorrem com outras fontes de informação. Na

Sociedade da Informação, a Internet ofereceu novas alternativas de acessar conteúdos, refletindo assim na recuperação e uso desta. A biblioteca não é mais a única fonte de informação existente; a Internet apresenta inúmeros buscadores que atraem o usuário; o mais conhecido deles é o *Google*. Nesse sentido, Cunha (2008, p. 9) frisa que:

Não é mais necessário questionar a qualidade da informação nela armazenada - ela está aí disponível, vinte e quatro horas por dia, durante os sete dias da semana! O que precisa ser indagado aqui é o que a biblioteca, seja ela convencional ou digital, poderia fazer para ajudar e aconselhar aqueles que têm dificuldades de avaliar o conteúdo e a utilidade das informações hospedadas nessa rede.

Portanto, além de ofertar um acervo de informação já consolidado e certificado seja no formato de livros, artigos e bases de dados, a biblioteca universitária também deve auxiliar na recuperação da informação no universo da rede, indicando fontes, reconhecendo a qualidade da informação e direcionando o usuário à informação desejada independentemente do local em que está armazenada. Para Cunha (2008), as bibliotecas devem ir além de suas paredes e acervos quando se trata de buscar a informação para o usuário, pois assim podem agregar valor.

As bibliotecas universitárias, quando bem equipadas, podem ser consideradas verdadeiros laboratórios de pesquisa, participando do processo de produção científica, provendo os alunos, professores e pesquisadores de informações selecionadas e organizadas em diversos suportes, disponibilizando infraestrutura necessária para o fazer científico por meio da oferta de computadores, *scanners* e laboratórios. Nesse caso, se a função da universidade é gerar conhecimento e formar profissionais, contribuindo para o desenvolvimento científico, tecnológico e social do país, as bibliotecas universitárias colaboram diretamente com esse papel.

Além do mais, a universidade é um ambiente que acolhe pessoas de diferentes contextos culturais e étnicos. Para tanto, é necessário conhecer e respeitar suas particularidades visando uma convivência harmoniosa e construtiva em prol da formação/construção do indivíduo.

Em relação à cultura, entende-se como um conjunto de valores, crenças, comportamentos e hábitos de um determinado grupo social.

Seja este em nível regional ou nacional, a cultura representa a maneira de viver de um país, da sociedade ou de grupo de pessoas (MATTA, 1981). O autor ainda explica que:

Cultura é em Antropologia Social e Sociologia [...] um código através do qual as pessoas de um dado grupo pensam, classificam, estudam e modificam o mundo e a si mesmas. É justamente porque partilham parcelas importantes deste código (a cultura) que um conjunto de indivíduos com interesses e capacidades distintas e até mesmo opostas, transformam-se num grupo e podem viver juntos sentindo-se parte de uma mesma totalidade. Podem, assim, desenvolver relações entre si porque a cultura lhes forneceu normas que dizem respeito aos modos, mais (ou menos) apropriados de comportamentos diante de certas situações (MATTA, 1981, p. 2).

Em relação à etnia, Santos et al. (2010, p. 124) explicam que esse conceito “refere-se ao âmbito cultural; um grupo étnico é uma comunidade humana definida por afinidades linguísticas, culturais e semelhanças genéticas. Essas comunidades geralmente reclamam para si uma estrutura social, política e um território”. Na visão de Guimarães (2003), etnia também diz respeito ao local de origem, lugar geográfico, representando “aquele lugar de onde se veio e que permite a nossa identificação com um grupo enorme de pessoas. Quando falamos de lugares, falamos de etnias” (GUIMARÃES, 2003, p. 96).

A Universidade Federal do Amazonas (UFAM) tem se caracterizado como um espaço que acolhe a diversidade de pensamentos e expressões socioculturais, possuindo relevante papel na integração da Amazônia e no desenvolvimento científico e cultural. O fato de a universidade estar localizada na tríplice fronteira (Brasil, Peru e Colômbia) configura uma nova forma de pensar e olhar a questão sociocultural entre os povos do Alto Solimões e a relação destes com a Instituição de ensino.

O *Campus* de Benjamin Constant, uma extensão da UFAM, foi criado em 25 de novembro de 2005, pela Resolução Nº 027/2005 – CONSUNI. Em 26 de outubro de 2006, foi criado o Instituto de Natureza e Cultura (Resolução Nº 027/2006 – CONSUNI). O Instituto contempla seis cursos de graduação, sendo eles: Administração em Gestão Organizacional; Antropologia; Ciências Agrárias e Ambientais;

Ciências: Biologia e Química; Letras - Língua e Literatura Portuguesa e Língua e Literatura Espanhola; Pedagogia (UFAM, 2015). Os cursos são compostos por alunos de toda a Região do Alto Solimões e dos países vizinhos cada um com sua especificidade.

A Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura do *Campus* de Benjamin Constant é uma unidade de informação universitária formada por um público diverso, sendo frequentada por discentes colombianos, peruanos, indígenas e a população que compõe a região do Alto Solimões, composta por sete cidades¹. Dessa forma, os profissionais dessa biblioteca lidam diariamente com usuários de diferentes culturas que apresentam diferentes necessidades informacionais.

Considerando os fatores étnicos e culturais, vivenciados nesta região, percebeu-se a necessidade de se realizar um estudo de usuário na Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura, no *Campus* de Benjamin Constant. Este estudo poderá cooperar para compreender as características do público da referida biblioteca, preparando os responsáveis por seus serviços para executarem suas atividades de forma mais objetiva e eficiente.

O processo de globalização tem permeado as políticas de integração e ocupação da Amazônia. Nesse sentido, a Universidade Federal do Amazonas é um agente de transformação cuja presença na região do Alto Solimões consolida as políticas de integração da Amazônia e interiorização da educação. Com sua atuação, facilita o acesso ao ensino superior e contribui com a construção do conhecimento científico. A implantação do Instituto de Natureza e Cultura de Benjamin Constant – UFAM possibilitou a criação da biblioteca universitária na referida unidade, dispondo de um acervo formado por diversas áreas de conhecimento. Instituída a biblioteca, faz-se necessário um estudo que avalie sua estrutura e serviços, buscando conhecer as características de seus usuários.

Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009, sem paginação)

Os estudos de usuário, assim, vieram permitir verificar Por quê? Como? e Para quais fins? os indivíduos usam a informação e quais os fatores que afetam tal uso. Essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer

¹ Divisão político-administrativa que consta na Resolução 024/2006, UFAM.

as reais necessidades de informação de seus usuários, o que contribuirá para o uso mais efetivo da informação.

Esta pesquisa é relevante, pois apresenta o perfil étnico/cultural dos alunos, o comportamento de uso e o nível de satisfação diante dos serviços prestados na biblioteca. Os indicadores extraídos por seu intermédio podem contribuir para a gestão da biblioteca, visando otimizar os recursos humanos e financeiros ali existentes. A partir dos seus resultados, poderão ser aprimorados os serviços, com base nas necessidades e expectativas de seus usuários. Conhecendo o que os usuários desejam e o que valorizam, fica mais fácil satisfazer suas necessidades. Quando se desconhece a realidade que envolve o ambiente de estudo e pesquisa, os esforços têm pouco potencial para gerar resultados positivos.

Sabendo da importância da universidade para o estado do Amazonas, é pertinente verificar se a biblioteca universitária em questão contribui para o desenvolvimento científico e cultural da região. Faz-se necessário verificar se os serviços disponibilizados à comunidade acadêmica estão contribuindo para a principal missão da universidade, que é a de atuar no ensino, pesquisa e extensão.

Assim, busca-se conhecer o perfil dos usuários e suas características socioculturais para verificar o quanto esses serviços estão condizentes com suas necessidades reais. É investigado também o comportamento e demanda desses usuários a fim de conhecer as particularidades informacionais diante da diversidade cultural. Com esta pesquisa, será possível averiguar se há concordância entre as necessidades dos usuários e os serviços disponíveis na Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura do *Campus* Benjamin Constant.

Ao realizar a pesquisa, está se reafirmando o caráter social da Ciência da Informação e reforçando a sua tradição para os estudos de usuários. Segundo Gonçalves (2013, p. 134),

[...] o caráter social da Ciência da Informação é marcado a partir do reconhecimento das necessidades informacionais da busca por fontes para suprir as lacunas. Neste contexto o profissional que lida com a informação deve atuar como um intermediário entre os sistemas e os públicos aos quais estes se destinam. Por ser uma

profissão essencialmente social, é necessário estudar os fenômenos relacionados à compreensão, à apropriação e ao uso da informação por parte da comunidade acadêmica.

Araújo (2009, p. 200), ao estudar as correntes teóricas da Ciência da Informação, apontou os estudos de usuários como uma das principais correntes de investigação que ao longo do tempo desenvolveu métodos para investigar as necessidades informacionais dos indivíduos. Para esse autor, no contexto contemporâneo, “a informação passa a ser vista como algo na perspectiva do sujeito”. A própria natureza interdisciplinar da Ciência da Informação permite o diálogo e a interação com diversas áreas de conhecimento e com distintos perfis de usuário, contribuindo assim para a realização de estudos de usuário.

Além disso, a pesquisa é motivada pelo interesse pessoal e profissional da pesquisadora que atua na unidade analisada. O interesse pessoal está fundamentado na vontade de aprimorar seu conhecimento ao cursar o mestrado. Conseqüentemente, o interesse profissional reside no fato de a pesquisa ser aplicada em seu local de trabalho, podendo permitir uma melhoria dos serviços da biblioteca, a partir do estudo proposto. Sendo assim, além de contribuir para a gestão da própria unidade, com esta pesquisa, endossa-se a literatura da área ao trazer para a discussão a tradicional temática “estudos de usuários”.

Por meio desta pesquisa, procurou-se responder a seguinte questão: **Os usuários discentes da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura do *Campus* Benjamin Constant - UFAM têm suas necessidades informacionais atendidas, sendo suas particularidades étnicas e culturais consideradas nos serviços ali oferecidos?**

Para responder à questão de pesquisa, apresenta-se como objetivo geral o que segue: *verificar o uso e a satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura do Campus Benjamin Constant quanto aos serviços oferecidos, considerando as diferenças étnicas e culturais identificadas entre eles.* Como objetivos específicos, tem-se:

- a) Identificar o perfil dos usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura do *Campus* Benjamin Constant;
- b) descrever o uso da biblioteca pelos alunos dos diferentes cursos oferecidos no *Campus* de Benjamin Constant;
- c) identificar a satisfação dos usuários da biblioteca quanto aos serviços oferecidos;

d) analisar as diferenças de uso e satisfação dos usuários quanto aos serviços da biblioteca, considerando suas diferenças étnicas e culturais.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: a) primeira seção, que inclui a introdução, justificativa, problemas e objetivos; b) segunda seção, na qual se apresenta a fundamentação teórica, abrangendo aspectos relacionados à Sociedade da Informação, Biblioteca Universitária, estudos de usuários e a noção de cultura; c) terceira seção, que é composta pelos procedimentos metodológicos, nos quais são descritos os caminhos da pesquisa, caracterização da unidade, amostra e instrumento de coleta de dados; na quarta e quinta seções, são apresentados os resultados e as considerações finais; por fim, estão arroladas as referências e apêndice.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica é uma parte essencial do procedimento de investigação, aquela que envolve, localiza, analisa, sintetiza e interpreta o que vai ser pesquisado. Para Creswel (2010), a revisão da literatura permite construir conceitos que estabelecem a relevância do estudo a ser realizado. Nesta seção, abordam-se as questões fundamentais acerca do tema desta pesquisa.

2.1 Sociedade da Informação: uma breve reflexão

A sociedade da informação (SI) tem sua origem nos países desenvolvidos, em especial nos Estados Unidos, no final do século XX. A configuração desta sociedade é pensada nas nações desenvolvidas/industrializadas e depois é repassada para as demais visando interesses tecnológicos e políticos (MATTELART, 2006). Segundo Takahashi (2000), o termo Sociedade da informação (SI) surgiu por volta de 1970, no Japão e nos Estados Unidos, ao se discutir a configuração da sociedade Pós-Industrial.

Este termo representa um novo modelo de organização da sociedade, no qual a informação é identificada como ponto central e as TIC aliadas à Internet alteraram os processos de aquisição, processamento e a distribuição de informação, nos mais diversos aspectos da sociedade (TAKAHASHI, 2000).

A SI caracteriza um período da história da humanidade que indica uma mudança na organização, produção e gestão de instituições, serviços e produtos, alterando a estrutura de uma sociedade até então fundamentada na era Industrial. Essa sociedade valoriza a informação como um insumo para a geração de riqueza e de conhecimento. As TIC são suas principais forças propulsoras, pois otimizam processos na economia, no mercado de trabalho, na ciência e facilitam a integração das nações numa Sociedade Global, conectada pela rede mundial de computadores (TAKAHASHI, 2000). Essa noção é destacada por Sardenberg (2000), na apresentação do livro Verde do Brasil. Diante do exposto, fica claro que a informação e a tecnologia estão interligadas, complementando-se. A informação navega em rede e as tecnologias suportam esse tráfego. Viver na SI representa “uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais” (TAKAHASHI, 2000, p. 3).

Matellart (2002, p. 2) explica que a projeção de um cenário tecnoinformacional se instituiu sem que houvesse uma discussão geral pela sociedade, pois “a noção de sociedade global da informação é resultado de uma construção geopolítica” na crença de que apenas tecnologias resolveriam problemas ainda latentes. Para González de Gómez (2003, p. 61), a Sociedade da informação pode ser compreendida, “como aquela em que o regime de informação caracteriza e condiciona todos os outros regimes sociais, econômicos, culturais, das comunidades e do Estado”. Por sua vez, Pantoja Vallejo (2007, p. 21) entende que a SI:

[...] é uma forma evoluída de sociedade moderna e se caracteriza por um deslocamento de paradigma nas estruturas industriais e nas relações sociais. Tal qual a revolução industrial supôs uma profunda modificação das sociedades agrárias, a SI designa uma nova forma de organização da economia e sociedade.

Em outras palavras, mas seguindo um pensamento semelhante aos demais autores, Oliveira e Bazi (2007, p. 117) explicam que a SI:

[...] foi criada neste cenário essencialmente pós-moderno, informático, onde o indivíduo percebe uma certa angústia diante do impacto gerado pela velocidade com que a tecnologia tem evoluído e disponibilizado a informação. Essa evolução tem ocorrido principalmente através dos meios de comunicação como a televisão e a Internet.

É importante lembrar que três fatores contribuíram para o desenvolvimento da SI, sendo eles: a) a convergência da base tecnológica que processa a informação no meio digital; b) a dinâmica da indústria que popularizou a compra de computadores; c) o crescimento da Internet, com sua ampla utilização (TAKAHASHI, 2000). Sendo assim, o crescimento e expansão da informática e das telecomunicações têm efeito direto na constituição e desenvolvimento da SI (OLIVEIRA; BAZI, 2007).

Nesse contexto, Castells (2003) defende a concepção de uma sociedade em rede, caracterizada pela conexão e interação dos indivíduos por meio das tecnologias de comunicação e informação, principalmente pela internet. A noção de rede está presente em diversos

segmentos da sociedade, na infraestrutura (meios de comunicação, de transportes), na política e na economia. Uma sociedade em rede engloba vários elementos, indivíduos, empresas, instituições, composta por infraestrutura técnica e social, na qual se desenvolvem relações e processos. O autor ainda destaca que “redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura” (CASTELLS, 1999, p. 565).

No entanto, para se chegar ao conceito de SI conectada em rede foi necessário passar por outras formas de organização social. De acordo com Mattelart (2006), houve uma mudança de uma sociedade agrícola para uma sociedade industrial e desta evoluímos para uma sociedade pós-industrial, ou seja, uma sociedade que se organiza em torno de redes e vivência: a era da informação. A era da informação é a era do excesso de informação (VAZ, 2004). Por intermédio da rede mundial de computadores, produzir e acessar conteúdos não depende mais de aspectos geográficos e temporais. Conforme VAZ (2004, p. 189):

[...] o sentido geral da mudança que experimentamos é a redução da diferença, em termos de custo e velocidade, entre trocar informações em escala local e a distância. A era do excesso é também denominada o “fim da geografia” ou globalização.

Diante desse cenário, percebe-se então uma estreita relação entre a SI e o processo de globalização. Esse fenômeno abrange todas as nações do planeta e seus efeitos são percebidos na economia, na política e na cultura (BAUMAN, 1999). Uma das “transformações mais frequentes associadas à globalização é a compreensão tempo-espaço, processo pelo qual fenômenos se aceleram e se difundem pelo globo” (SANTOS, 2004, p. 2).

É nesse universo global e tecnológico que Lévy (2001) propõe o conceito de ciberespaço, um espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores, das memórias dos computadores e do conjunto dos sistemas de comunicação eletrônicos, no qual se desenvolvem processos e dinâmicas informacionais (LÉVY, 1999). O autor ainda destaca que:

O ciberespaço (que também chamarei de “rede”) é um novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo

específica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo (LÉVY, 1999, p. 17).

O ciberespaço é um universo virtual proporcionado pelas redes de telecomunicação. Um novo meio de interação, comunicação e de vida em sociedade, esse universo não é irreal nem imaginário. Ele existe, de fato, e implica em uma nova relação de tempo e espaço (MONTEIRO, 2007). O ciberespaço só existe em decorrência dessa rede mundial que denominamos de Internet e que passou a fazer parte da vida de praticamente todos.

Ressalta-se que a criação e desenvolvimento da Internet é resultado de esforços da estratégia militar, da cooperação científica, da iniciativa tecnológica e inovação contracultural. Foi a Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de Defesa dos Estados Unidos que propiciou os trabalhos de criação e desenvolvimento da Internet. Naquela ocasião, a intenção era criar um sistema de comunicação invulnerável aos ataques nucleares. A partir desse contexto, surge a ARPANET (1969), a primeira rede de computadores que antecede a Internet. Inicialmente, surge para fins militares, mas imediatamente expande-se para a comunidade científica e, posteriormente, para a sociedade em geral. Somente em 1990, um salto tecnológico permitiu a difusão da Internet com a criação da teia mundial (*World Wide Web - WWW*), oferecendo aos usuários um sistema de pesquisa fácil para buscar e recuperar informações (CASTELLS, 1999).

Para Castells (1999, p. 431), a “Internet é a espinha dorsal da comunicação global mediada por computadores, é a rede que liga a maior parte das redes”, um canal de comunicação interativo e global na SI. Fica difícil imaginar a sociedade sem esta rede que diminui distâncias, barreiras e possibilitou novas formas de interações sociais. Contudo, adverte-se que a Internet

[...] é um instrumento que desenvolve, mas que não muda os comportamentos; ao contrário, os comportamentos apropriam-se da Internet, ampliam-se e potencializam-se a partir do que são. Isso não significa que a internet não seja importante, mas não é a internet que muda os

comportamentos, mas os comportamentos que mudam a internet (CASTELLS, 2003, p. 273).

Diante de tudo que foi exposto, fica explícito que esse novo modelo de organização social tem se fundamentado essencialmente em uma base tecnológica e no fenômeno informacional que ganha força no contexto pós-industrial. Ressalta-se ainda que o termo SI não é sinônimo de Sociedade do Conhecimento, pois como esclarece Oliveira e Bazi (2007, p. 24):

Sociedade da Informação caminha a passos largos para uma Sociedade do Conhecimento, assumindo contornos diferentes na medida em que, em razão dessa explosão de informações disponibilizadas, o indivíduo é levado a desenvolver uma consciência crítica em relação ao que está sendo apresentado, a analisar a relevância disso para suas necessidades, a assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e a estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento. O centro está no processo e na verbalização, não mais na conceituação, uma vez que os conceitos são mutantes em função das condições de relevância, interpretação e contexto em que o indivíduo está inserido.

Para os defensores da SI, a difusão dos recursos tecnológicos torna-se a solução para resolver problemas sociais e econômicos, melhorando a qualidade de vida, aumentando a renda e oportunizando possibilidades de emprego. Isso graças à apropriação e à utilização das TIC. No entanto, essa realidade só é possível para aqueles que possuem acesso às TIC e as utilizam de forma crítica. Os que a elas não têm acesso e não sabem utilizá-las ficam excluídos, marginalizados, impedindo uma apropriação construtiva dessas ferramentas (MATTOS; SANTOS, 2009).

Santos e Carvalho (2009, p. 51) destacaram os esforços que o estado vem fazendo para incluir as pessoas na SI. Entretanto, segundo estes autores, o governo utiliza-se de:

[...] medidas tecnicistas e que pouco valorizam a produção de informação e conhecimento, o governo brasileiro, a partir de 2003 mais significativamente, vem criando ações para a

inclusão digital. A sociedade civil também tem se organizado desde a implantação da internet no país com projetos que valorizam a conectividade. Assim, os projetos de inclusão digital estão apresentados na fase da conectividade, e o potencial cognitivo e inteligente dos cidadãos conectados não se apresenta valorizado.

Sendo assim, além de popularizar as tecnologias e promover o acesso à Internet, é necessário capacitar as pessoas, educando-as para fazer um bom uso das TIC e da informação, permitindo que compreendam a informação disponível na rede, possibilitando a construção do conhecimento. A SI oferece oportunidades e possibilidades para o indivíduo se desenvolver. Se ele não tem competências cognitivas para lidar com esse contexto, de nada adiantam as tecnologias e o excesso de informação. Acredita-se que, por si só, o modelo de SI não acaba com as desigualdades. São as políticas públicas voltadas à inclusão dos indivíduos, nessa sociedade, que podem melhorar a realidade social, econômica e cultural.

Nesse contexto, observa-se que a Ciência da Informação possui estreita relação com a SI, pois ambas em seu universo apresentam a informação e as tecnologias como seus principais componentes. A Ciência da Informação (CI), desde a sua gênese, mostrou-se preocupada com a explosão da informação, sua organização, acesso, uso e com a apropriação das tecnologias. Bush (1945), considerado um dos precursores da CI, frisou os problemas relativos da explosão informacional, após a segunda Guerra Mundial. Chamou a atenção para a necessidade de aprimorar os mecanismos de organização e recuperação da informação, propondo o desenvolvimento de uma tecnologia intitulada *Memex* que permitiria que os usuários consultassem documentos com mais agilidade. Esse mecanismo seria uma idealização do atual hipertexto. Borko (1968) ressaltou a preocupação da CI com os processos de produção, fluxo, organização, recuperação, uso e armazenamento da informação. Por sua vez, Saracevic (1996) ao discorrer sobre origem e evolução da CI, destaca três características, a saber:

Primeira, a CI é, por natureza, interdisciplinar, embora suas relações com outras disciplinas estejam mudando. A evolução interdisciplinar está longe de ser completada. Segunda, a CI está inexoravelmente ligada à tecnologia da

informação. O imperativo tecnológico determina a CI, como ocorre também em outros campos. Em sentido amplo, o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação, era da informação ou sociedade pós-industrial. Terceira, a CI é, juntamente com muitas outras disciplinas, uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação (SARACEVIC, 1996, p. 42).

Cabe então, à CI explorar as possibilidades que a SI permite, desenvolvendo pesquisas que reforcem as boas práticas de uso da informação e apropriação das tecnologias de informação e comunicação, seja na perspectiva do indivíduo ou das unidades de informação, em específico nas bibliotecas universitárias.

Na subseção a seguir, é apresentado o conceito de biblioteca universitária, ressaltando sua função, seus usuários e serviços no contexto do ensino e pesquisa. Parte-se do pressuposto de que as bibliotecas universitárias acompanharam as transformações tecnológicas decorrentes de um novo modelo de organização social, adequando-se assim às necessidades de seus usuários.

2.2 A Biblioteca Universitária e suas características

Para pensar em Biblioteca Universitária (BU), antes de tudo, é imprescindível a existência de universidades ou instituições de ensino superior. Para tanto, é necessária uma breve contextualização a respeito do ensino superior no país.

Diógenes (2012), em sua tese de doutorado, explica que o ensino superior no Brasil tem início com a chegada da Família Real que instituiu cursos superiores voltados para a profissionalização de pessoas para trabalhar no setor público e na corte. Isso porque, no período colonial, a educação era coordenada pelos jesuítas, sendo essencialmente eclesiástica. No país, a Universidade do Rio de Janeiro foi a primeira a ser criada pelo governo Federal, em 1920, com a junção das Faculdades de Direito, Medicina e Politécnica. Passados 14 anos, surge a Universidade de São Paulo, projetada por elites intelectuais que visavam aperfeiçoar o ensino de primeiro e segundo grau no país. No entanto, de acordo com Diógenes (2012, p. 111):

No que se refere à criação da universidade no Brasil, os fatos históricos indicam que as modificações no modelo da universidade foram introduzidas com a criação da Universidade de São Paulo (USP), e por isso é atribuído a ela o mérito de ter sido a primeira universidade do País que integrou às suas funções a missão de desenvolver ações de pesquisa e ensino.

Depois da USP, começaram a surgir outras universidades públicas e privadas. O modelo de universidade europeu foi substituído pelo americano e a associação do ensino e pesquisa tornou-se obrigatória. A partir da década de 1940, até os dias de hoje, foi crescente o número de Instituições de Ensino Superior e, conseqüentemente, de cursos de graduação e pós-graduação, de docentes e de alunos. Acompanhando esse movimento de expansão do Ensino Superior brasileiro, estão inseridas as bibliotecas universitárias, que passam a ser denominadas de bibliotecas Central ou setorial, recebendo o nome da Faculdade a qual estão ligadas (DIÓGENES, 2012).

Diógenes (2012) apresenta certa dificuldade em retratar o histórico das bibliotecas universitárias brasileiras, como pode ser visto a seguir:

Inicialmente, pensou-se ser possível apresentar a história da biblioteca universitária no Brasil fazendo um paralelo com a criação e desenvolvimento da universidade no Brasil, mas apesar das tentativas de busca de material em bibliotecas, bases de dados, históricos das bibliotecas federais brasileiras na internet, não foi possível apresentar com riqueza de detalhes a história das bibliotecas universitárias brasileiras (DIÓGENES, 2012, p.124).

Sendo assim, no presente estudo não se tem a pretensão de aprofundar essa questão histórica e institucional, mas apenas contextualizar e demonstrar a estreita relação do Ensino Superior com a BU, caracterizado como um elemento integrado a uma instituição de ensino.

Diógenes (2012), em sua pesquisa, explica ainda que as primeiras bibliotecas universitárias que surgiram foram: a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio de Janeiro (1945); a Biblioteca Central da Universidade de São Paulo (1947); a Biblioteca das

faculdades da Universidade Federal de Minas Gerais (1949); o Serviço Central de Informações Bibliográficas (SCIB), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1949), sendo a Biblioteca Central criada em 1971; a Biblioteca Central da Universidade Federal do Ceará; a Biblioteca Central da Universidade de Brasília (1962); a Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (1968); a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (1974).

Acompanhando o contexto social, político e educacional brasileiro, as BUs foram sendo construídas. Hoje consolidadas, possuem uma função estratégica nas Instituições de Ensino Superior (IES) que é a de selecionar, organizar e disseminar a informação, visando estimular a construção do conhecimento científico e contribuir para a formação profissional. Há que se destacar que, mesmo depois de tantos anos, as bibliotecas universitárias ainda enfrentam dificuldades relacionadas a investimentos financeiros e de pessoal, o que impacta na prestação de seus serviços. Além disso, outros desafios começam a surgir, tais como a gestão de acervos digitais (artigos, livros), sua aquisição, acesso e custódia.

Ao longo da história, os suportes dos documentos foram se transformando. No século XV, as bibliotecas tinham seus acervos formados por pergaminhos e papiros. Com o advento da imprensa móvel, tornou-se possível a tiragem em grande escala de documentos em papel, constituindo o suporte informacional mais tradicional e utilizado até os dias de hoje. Já no século XX, com a utilização de computadores e da Internet, implantaram-se nas bibliotecas os catálogos *online*, os bancos de dados e os periódicos eletrônicos. Com a estruturação da *World Wide Web* (WWW), a possibilidade de recuperar e acessar informações no formato digital aumentou significativamente. Esse aspecto gerou modificações nos processos e atividades das bibliotecas universitárias (CUNHA, 2008). Sendo assim, seus serviços se adaptaram à nova realidade, na qual o primordial é facilitar o acesso e o uso da informação.

As BUs estão ligadas a instituições superiores de ensino (Universidades, Faculdades e Centros Universitários), sendo assim, não podem ser vistas como agentes à parte. Devem ser parte integrante da instituição, ficando subordinadas às diretrizes administrativas e políticas das IES. As BUs têm suas atividades direcionadas para o ensino, pesquisa e extensão (SOUZA; FUJINO, 2009). Para Guinchat e Menou (1994, p. 336):

Bibliotecas universitárias dependem das universidades ou de outros estabelecimentos de ensino superior. Suas coleções são mais especializadas do que as das bibliotecas públicas, e geralmente muito completas nas disciplinas científicas e técnicas ministradas nos diversos cursos da universidade. Servem em prioridade aos professores e estudantes, mas são, muitas vezes, abertas ao público em geral. Em alguns casos a universidade tem uma biblioteca única, organizada por seções (como, por exemplo, ciências exatas, medicina, ciências sociais e letras) ou uma biblioteca central e bibliotecas especializadas.

Em suma, o objetivo das Bus consiste basicamente em atender as demandas informacionais da comunidade na qual estão inseridas. Conforme Miranda (2007, p.4),

O principal papel da biblioteca universitária é atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica (corpo docente, discente, pesquisadores e técnico administrativo), direcionando sua coleção aos conteúdos programáticos ou em projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade a qual encontra-se inserida.

As BUs passaram a ser consideradas elementos fundamentais na estrutura do ensino superior, com os processos de avaliação do MEC para o credenciamento e credenciamento de cursos. As BUs fazem parte da infraestrutura da instituição, tendo seu acervo, ambiente e serviços avaliados. Diante das exigências do MEC, as IES sentem-se obrigadas a manter uma qualidade mínima de ensino e infraestrutura. Tal evidência é reforçada por Oliveira (2002, p. 208):

Nas bibliotecas, grandes mudanças têm sido implementadas e, conseqüentemente, tem-se demandado investimentos constantes das IES, em função de políticas internas, ou, na sua maioria, por pressão dos processos avaliativos, em que condições da biblioteca têm grande peso na pontuação do item infraestrutura.

No que tange ao perfil dos usuários, a clientela das BUs é bem heterogênea, reunindo alunos de graduação e pós-graduação (mestrado, doutorado), professores, pesquisadores, funcionários e, em alguns casos, contempla egressos e a própria comunidade externa. Alguns serviços são iguais para todo o público, por exemplo, o empréstimo de livros; já outros são especiais de acordo com a necessidade de informação. Alunos de pós-graduação, pesquisadores e professores demandam serviços mais elaborados e especializados, por exemplo, a disseminação seletiva da informação, COMUT. Contudo, de acordo com Costa, Silva e Ramalho (2009, sem paginação):

Usuário da informação ou grupo de usuários pode ser definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a. Na contemporaneidade, a informação dada ao uso, assim, através de relações socioculturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas relações socioculturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito.

Ao abordar o conceito de usuário no âmbito da Biblioteconomia e CI, Corrêa (2014) buscar refletir o uso do termo “interagente” em substituição ao termo “usuário”. Para a autora, os indivíduos que frequentam e utilizam dos serviços prestados pelas bibliotecas não são agentes passivos, mas agentes que interagem com as unidades e seus respectivos profissionais. Nesse contexto, o enfoque torna-se a interação em detrimento do uso, pois no ambiente virtual (Internet), o indivíduo tem a liberdade de gerar conteúdos, interagir com a informação e com os mediadores. Sendo assim, interagente refere-se

[...] ao sujeito social e cognitivo que busca informação com vistas a solucionar questões de ordem pessoal, profissional ou acadêmica e que conta com o bibliotecário na condução desse processo de forma mais interativa e parceira (CORRÊA, 2014, p. 38).

Como o próprio termo sugere, usuário é o indivíduo que utiliza ou usufrui de algum serviço. Tradicionalmente, as bibliotecas oferecem serviços básicos como: o empréstimo de obras, ambiente para estudo,

disseminação seletiva da informação, serviço de referência, COMUT, acesso à Internet e bases de dados (CAPES e outras). Nos últimos anos, as bibliotecas também passaram a fornecer empréstimos de *notebooks* e *scanners* para uso local, desenvolvem minicursos e promovem o uso de ferramentas (*More e Andnote*) que auxiliam no desenvolvimento da pesquisa científica. Além disso, algumas bibliotecas coordenam portais de periódicos e repositórios institucionais. Contudo, é válido lembrar que os serviços estão condicionados à demanda e aos recursos financeiros e de pessoal.

Ressalta-se que os serviços são o resultado dos processos desempenhados nas bibliotecas, estes se diferenciam dos bens manufaturados e utilizam de bens facilitadores para sua prestação. Zeithaml e Bitner (2003, p.28) explicam que serviço são ações, processos e atuações. Afirmam ainda que os serviços “[...] incluem todas as atividades econômicas cujo produto não é a construção ou produto físico, é geralmente consumido no momento que é produzido e proporciona valor agregado em formas, que são essencialmente intangíveis”. Portanto, os serviços têm como característica a presença e a participação do cliente, intangibilidade, produção e consumo simultâneo e heterogeneidade (CORRÊA; CAON, 2002; ZEITHAML; BITNER, 2003).

São processos básicos das BUs, a seleção, a organização e a disponibilização da informação, independente do suporte em que ela esteja registrada. Mas, na medida em que mudam os suportes, os processos e as técnicas, os serviços também são influenciados. Então, é necessário repensar a BU, tendo em vista as transformações tecnológicas e sociais da sociedade contemporânea e a demanda por seus serviços.

Diante das transformações decorrentes da SI e da globalização, Cunha (2010) apresenta e discute alguns desafios que a biblioteca universitária enfrenta, relacionando seu público, serviços e acervo. No ano de 2000, o autor já alertava às universidades e às bibliotecas, a respeito da mudança de paradigmas, ao afirmar que esses desafios não são apenas ameaças, mas oportunidades para a renovação. Em sua análise prospectiva sobre a universidade e a biblioteca, o autor leva a pensar sobre o que segue:

Como serão os universitários do futuro e as suas necessidades de informação? Quem serão nossos usuários e que necessidades eles irão demandar ainda não sabemos. As tecnologias de ensino estão mudando, a criação do conhecimento está

cada vez mais sendo feita de forma colaborativa, o ensino à distância está caminhando para usos mais intensos. Portanto, análises prospectivas sobre a universidade, a pesquisa, o ensino e os usuários são condições essenciais para a redução das incertezas quanto ao futuro da biblioteca universitária (CUNHA, 2010, sem paginação).

Em relação à configuração das BUs, Cunha (2010) explica que, na última década, observou-se um crescimento de IES e, conseqüentemente, de alunos, no ensino superior. Durante esse período, novas instituições surgiram, outras foram incorporadas, formando grandes grupos e outras foram extintas. Nesse contexto, as bibliotecas universitárias fazem parte de um mercado que ao mesmo tempo em que se expande também se reestrutura, pois são as políticas institucionais que determinam a configuração das bibliotecas. No intuito de diminuir gastos, as bibliotecas sofrem cortes de verbas, contratam serviços terceirizados (acervo virtual) e alguns casos atendem uma demanda maior do que a sua capacidade e infraestrutura. Contudo, mesmo diante das implicações das políticas de mercado, o propósito fundamental da biblioteca é o de proporcionar acesso à informação e ao conhecimento, estes são insumos no processo de ensino e aprendizagem.

Silva e Lopes (2011, sem paginação) ao estudarem os processos de intermediação e desintermediação da informação destacam uma transição de paradigmas para as BUs:

O papel mais importante das unidades de informação, e, conseqüentemente, de profissionais como os bibliotecários, até então, era constituído pela ação de intermediação entre a informação produzida (publicadores) e os usuários da informação. Com o avanço e a incorporação das tecnologias da informação e comunicação, especificamente da Internet, nas atividades das unidades de informação ocorreu um deslocamento de objetivos dessas instituições, pois passaram a visualizar a sua atuação e o fluxo de suas atividades através de um novo paradigma, o paradigma de acesso à informação, em substituição ao paradigma de posse da informação, o que as tornou vulneráveis ao fenômeno da desintermediação.

Em virtude da Internet e de sua importância na organização social, as BUs operarão com mais intensidade de forma remota e preocupada com o acesso à informação, atesta Silva e Lopes (2011). Tais autoras ainda ressaltam que a “superabundância de conteúdos disponibilizados exigirá daqueles que lidam com a informação um controle de filtragens, estratégias de pesquisa e ferramentas que permitirão navegar no ciberespaço”. As TIC trazem desafios e oportunidades para as bibliotecas e bibliotecários diante da gestão da informação e de serviços, cabe aos bibliotecários serem criativos, proativos, sendo capazes de operacionalizar seu conhecimento de modo integrado às suas aptidões e vivências culturais (SILVA; CUNHA, 2002).

Conforme Lubisco (2011), assiste-se nas bibliotecas uma convivência de serviços que são prestados no ambiente físico da biblioteca e outros que são prestados de maneira remota, por meio do ambiente virtual. Nesse sentido, Silva e Carvalho (2009) destacam que a bibliotecas e os bibliotecários devem acompanhar as transformações tecnológicas e dar ênfase aos serviços disponibilizados na Internet.

Felício (2014) e Lehmkhul (2012) fazem apontamentos interessantes quanto o perfil dos usuários em tempos de bibliotecas híbridas. As bibliotecas lidam com usuários que apresentam diferentes preferências quanto o formato dos documentos, alguns preferem utilizar documentos impressos e outros documentos digitais. Além disso, a familiaridade com que alguns usuários possuem diante o uso das novas tecnologias não representa uma facilidade no processo de busca da informação científica, pois o processo de pesquisa requer conhecimento das fontes de informação e uso de estratégias adequadas.

Em suma, as BUs só existem em função da comunidade universitária que demanda por serviços de informação. Para avaliar a satisfação dos usuários e conhecer as suas necessidades informacionais, os bibliotecários contam com os estudos de usuários. Na subseção, a seguir, são revistos os conceitos e técnicas voltados a essa temática.

2.3 Revendo os Estudos de Usuários

A temática *estudos de usuários* no contexto da Biblioteconomia e CI há muito tempo é discutida pelos pesquisadores da área, tornando-se um dos temas mais estudados em alguns programas de pós-graduação no Brasil. Além disso, tem importância destacada na literatura sobre planejamento de bibliotecas, desenvolvimento de coleções e propriamente na prática profissional do bibliotecário (ARAÚJO, 2007; SEPÚLVIDA; ARAÚJO, 2012).

Segundo Cunha (1982) e Figueiredo (1990), o termo *estudos de usuário* surge em 1960. No entanto, antes desse período, esse tipo de estudo fazia parte do “levantamento bibliotecário” (*library surveys*) que consistia no levantamento de dados e informações relativas à biblioteca, seus processos e atividades, sua utilização e usuários, em um determinado período de tempo. Figueiredo (1994) explica que os estudos de usuário em sua maioria aparecem a partir de 1945. A autora destaca dois eventos nos quais as discussões e as preocupações dos trabalhos apresentados giravam em torno das necessidades do usuário. Foram elas: a Conferência da *Royal Society* e a Conferência Internacional de Informação Científica, realizadas em Washington, em 1958. Ambas contribuíram para o desenvolvimento desse campo de estudo.

Figueiredo (1990; 1994) descreve que existem dois tipos de estudo de usuários. O primeiro destina-se aos estudos orientados ao uso da biblioteca ou ao sistema de informação (estudo de uso). O segundo volta-se para estudos orientados aos usuários, investigação concentrada sobre um grupo particular, visando entender como se obtém a informação necessária para o desenvolvimento de suas atividades (população-alvo). Destaca-se que, no primeiro tipo de estudo, é apenas possível identificar as tendências de comportamento dos usuários, diante de uma abordagem quantitativa, estatística. Já no segundo tipo, é possível conhecer as necessidades específicas de informação de cada grupo. Para Figueiredo (1990, p. 24), os estudos de usuários:

[...] se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de atender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecido.

Figueiredo (1994, p. 9) apresenta três períodos nos quais os estudos de usuário foram desenvolvidos. A primeira fase dos estudos de usuário compreende os anos de 1948 a 1965. Nessa época, a “ênfase foi tentar-se descobrir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos”. Para isso, utilizaram-se questionários e entrevistas a fim de obter dados quantitativos referentes aos hábitos de obtenção da informação. O segundo período começa a partir de 1965. Nessa fase, os estudos de usuários voltados para grandes comunidades deixaram de crescer e o

foco passou a ser as necessidades particulares dos indivíduos. Utilizaram-se técnicas de observação indireta para estudar o comportamento do usuário; também começaram a utilizar métodos sociológicos para analisar a transmissão informal da comunicação entre cientistas. O terceiro período, a partir de 1970, é aquele que mais utiliza os estudos sociológicos. Nessa fase, foram estudadas as necessidades de informação de outras áreas, tais como as ciências sociais e humanas. No entanto, para Figueiredo (1994, p. 10):

A tendência é para estudos de caráter mais restritivo nos campos da ciência e tecnologia, dirigidos ao estudo de canais específicos de informação, do ponto de vista do usuário, ou para o esclarecimento de problemas observados em um sistema particular.

Cunha e Baptista (2007), ao analisarem os métodos de coleta de dados para os estudos de usuários, apresentam duas abordagens. A pesquisa quantitativa, muito utilizada de 1960 a 1980, é caracterizada pela coleta e análise de dados por meio de técnicas estatísticas. Destaca-se que, na década de 1960, a ênfase dos estudos era a de identificar a frequência de uso de um determinado material; nos anos 1970, a preocupação foi identificar como a informação era obtida e utilizada; na década de 1980, tem-se a preocupação com a automação dos sistemas de informação e observou-se a incorporação de teorias oriundas do *marketing*, comunicação e psicologia.

A abordagem qualitativa emerge da constatação de que apenas métodos quantitativos não são suficientes para identificar as necessidades individuais, como também para implementar sistemas voltados a tais necessidades (CUNHA; BAPTISTA, 2007). Para esses autores:

A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano (CUNHA, BAPTISTA; 2007, p.173).

Buscando representar essa tendência qualitativa, os autores destacam estudos que utilizaram as teorias de Taylor (1982), *Sense*

making (1983), Kuhlthau (1999) e usabilidade, demonstrando assim, uma mudança de enfoque.

Realizar um estudo de usuário é uma atividade complexa e requer o uso de métodos já consagrados nas ciências sociais. Cunha (1982) já chamava a atenção com relação aos tipos de métodos utilizados para a realização dos estudos de usuários. Portanto, a escolha do método utilizado está relacionada com a abordagem escolhida. Os questionários, por exemplo, são empregados em estudos quantitativos. Por sua vez, as entrevistas e as observações são empregadas em estudos qualitativos (CUNHA; BAPTISTA, 2007). Diante do exposto, é pertinente uma breve descrição dos métodos e técnicas mais conhecidos na área.

O questionário “é um dos métodos mais utilizados, consiste em uma lista de questões formuladas pelo pesquisador a serem respondidas pelos sujeitos pesquisados” (CUNHA; BAPTISTA, 2007, p. 177). Os autores destacam que se o pesquisador não estiver presente no momento do preenchimento das perguntas é necessário um cuidado e atenção maior na proposição das perguntas. Além disso, reiteram que a Internet permitiu aprimorar esse instrumento de coleta de dados, devido a sua flexibilidade de formulação, envio e retorno. A Técnica de Delfos também é entendida como uma variação do questionário, uma vez que:

Envolve a prospecção de natureza quantitativa a partir de perguntas remetidas a pessoas experientes no tema em questão. Seu objetivo central é identificar tendências. Os participantes são convidados a se expressar sobre um determinado assunto. As opiniões são anotadas, analisadas estatisticamente e as mais votadas são selecionadas e remetidas aos participantes para uma segunda rodada de escolha. Assim, é feito sucessivamente, até se conseguir uma lista que represente o consenso sobre as prováveis tendências trata-se de uma técnica livre de influência individual (CUNHA; BAPTISTA, 2007, p. 178).

Depois do questionário, a entrevista é o método mais usado, pois esse consiste em uma conversa séria que busca levantar dados dos usuários. Além das respostas, os gestos dos entrevistados também apresentam significado. A entrevista pode acontecer de forma não estruturada, semiestruturada e estruturada (CUNHA, 1982). O método

de grupo focal também é classificado como um tipo de entrevista. Cunha e Baptista (2007, p. 179) explicam que “para a aplicação da técnica, reúne-se um grupo relacionado com o problema a ser explorado e um moderador para assegurar que o assunto será discutido sem distorções”. Como vantagem, obtém-se um volume maior de informações ricas em detalhes.

O método por observação, como seu próprio nome infere, significa olhar, observar atentamente o comportamento do usuário. Dessa maneira, o pesquisador capta a realidade pretendida. A observação pode ocorrer de três maneiras: espontânea ou não estruturada, observação participante não sistemática e observação sistemática (CUNHA, 1982; CUNHA; BAPTISTA, 2007).

O método de análise de conteúdo não envolve o informante para coletar dados e não tem perguntas, pois os dados são extraídos de documentos já existentes. A análise de conteúdo:

Busca uma situação já definida *a priori*, utiliza um texto para demonstrar esta existência do embasamento teórico da situação analisada. Na coleta de dados, a sua fase inicial é quantitativa, com ênfase na tabulação das frequências dos termos contidos no texto. Em seguida, ela torna-se menos rígida, sendo possível a interpretação qualitativa dos dados. Essa técnica é apropriada para medir a legibilidade de um texto ou comunicação e, analisar questões relacionadas com atitudes, interesses, valores culturais de um grupo (CUNHA; BAPTISTA, 2007, p.178).

Quando um estudo de usuário for desenvolvido, deve-se levar em consideração a comunidade atendida, buscando extrair o máximo de informações que permitam avaliar se a biblioteca está satisfazendo as necessidades dos usuários. Para tanto, a escolha do método a ser empregado deve visar o tipo de pesquisa a ser desenvolvida, assim como uma abordagem qualitativa, quantitativa ou mista.

A realização de um estudo de usuário é motivada pela necessidade ou desejo de avaliação, ou seja, o intuito é buscar indicadores que respondam a certos questionamentos: relacionando o uso, a necessidade da informação e o nível de satisfação diante dos serviços ofertados pela biblioteca. Esse tipo de estudo contribui na locação de recursos, na identificação das necessidades informacionais e

na formulação de produtos e serviços (FIGUEIREDO, 1990). Outros fatores são elencados por Dias e Pires (2004, p. 13), destacando-se:

O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação; subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos; verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação; conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferem na essência bem como na forma); para planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais; dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

Ao conceituar estudo de usuário, Figueiredo (1994) descreve-o como uma investigação para saber que tipo de informação os indivíduos precisam e para saber se suas necessidades estão sendo respondidas adequadamente. Esse estudo permite verificar como e para que fins a informação é usada, como também os fatores que afetam o seu uso. Para a autora, “Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7). Com um pensamento semelhante, Dias e Pires (2004, p.10) explicam que o “estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Amaral (2013, p. 6) concorda com as autoras citadas ao destacar que os estudos de usuários:

[...] podem ser vistos como instrumentos de planejamento e gestão no ambiente organizacional e este tipo de estudo pode auxiliar os gestores responsáveis pela provisão de produtos, serviços de informação aos seus usuários no ambiente organizacional.

Com o passar dos anos, as pesquisas sobre usuários foram sendo modificadas, deixando de ser uma simples descrição e assumindo uma postura mais analítica e avaliativa. Isso porque as bibliotecas passam a mudar o seu foco, “evoluindo de uma postura centrada nas

técnicas e organização bibliográfica para uma maior preocupação com o usuário da informação, isto é, de processos para os objetivos” (CUNHA, 1982, p.5). O autor destaca que, diante dessa mudança, as bibliotecas assumem como prioridade a prestação de serviços objetivando satisfazer as necessidades dos usuários.

Passados mais de 50 anos do aparecimento dessa terminologia, ao longo das décadas, os objetivos do *estudo de usuários* praticamente continuam os mesmos. Consistem em “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 169). Autoras como Dias e Pires apresentam afinidade com os autores supracitados, no entanto, são mais pontuais quando descrevem os objetivos de um estudo de usuário, pois compreendem:

[...] explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação; compreender o comportamento dos usuários quanto ao uso da informação (necessidades e não uso da informação); prever o comportamento ou as instâncias de uso da informação; controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais; identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados; melhorar o serviço de informação como subsídio ao planejamento e a definição de produtos e serviços, escolhendo o tipo de serviço de informação que melhor se adequa às diferentes circunstâncias; analisar as motivações e as atitudes, isto é, os valores, os desejos de informação expressos e não-expressos e a imagem dos serviços de informação dos especialistas (DIAS; PIRES, 2004, p. 12-13).

A biblioteca só existe em função da prestação de serviços voltados para a demanda de seus usuários. Portanto, a opinião destes diante da coleção e dos serviços é fundamental no processo de sua melhoria. Conforme Almeida (2000, p. 74), “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços existentes”. Dessa maneira, é necessária uma frequente consulta de opinião da comunidade atendida objetivando um aperfeiçoamento a partir das avaliações recebidas.

Por se tratar de uma pesquisa que busca relacionar o comportamento de busca e uso da informação com aspectos culturais de um grupo de indivíduos, na subseção a seguir é apresentada a noção de cultura.

2.4 A noção de cultura e o contexto do Instituto de Natureza e Cultura (INC)

No campo da CI e da Biblioteconomia, são escassos os trabalhos que exploram aspectos culturais intrínsecos de uma comunidade em específico, pois as pesquisas estão voltadas para ações culturais de unidades de informação ou dos comportamentos de leitura ou uso da informação. Diante da complexidade da palavra cultura, recorreremos à antropologia, à sociologia e à filosofia para respaldar a noção de cultura.

No senso comum, a palavra cultura pode ser aplicada em diferentes contextos, por exemplo, cultura no sentido de erudição, cultura organizacional no sentido de comportamento/costumes das pessoas de uma empresa ou cultura brasileira voltada para valores, comportamentos/costumes e crenças de uma população. Nesta pesquisa, a noção de cultura está alicerçada no conjunto de elementos que a caracterizam e reconhece um grupo de indivíduos, ou seja, é compartilhamento do pensar e agir que constitui a noção de cultura.

Um país, ou um estado pode ser composto por diversas culturas, isso porque é constituído por diferentes grupos que pensam, agem e acreditam com base em diferentes signos. O Brasil apresenta como característica própria uma nação multicultural, uma vez que foi construído por colonizadores que trouxeram consigo sua cultura, então, observa-se predominantemente a existência de uma cultura afro, europeia e indígena. Esses traços culturais e étnicos estão presentes no cotidiano da vida do brasileiro, no entanto, há regiões em que predominam algumas culturas e etnias. No sul, há uma predominância de traços europeus, já no norte e nordeste destacam-se traços indígenas e de negros.

Laraia (2003) ao discutir o conceito de cultura no âmbito da antropologia explica que a espécie humana é formada por uma diversidade cultural. Essa diversidade advém das distintas formas de comportamento social; as diferenças genéticas não são determinantes na formação cultural. Por exemplo, um bebê indígena adotado por uma família do Sul do Brasil vai crescer e constituir os mesmos comportamentos dos seus irmãos adotivos, isso demonstra que não

existe um determinismo biológico quando se trata de cultura, “o comportamento dos indivíduos depende de um aprendizado, de um processo que chamamos de endoculturação” (LARAIA, 2003, p. 20).

O autor também é contrário à ideia do determinismo geográfico sobre a constituição da cultura, existe uma limitação da influência geográfica, sendo “possível e comum existir uma grande diversidade cultural localizada em um mesmo tipo de ambiente físico” (LARAIA, 2003, p. 2). Por exemplo, os indígenas que vivem no Parque do Xingu convivem com a mesma condição climática e geográfica, no entanto, apresentam diferentes comportamentos. A tribo Kamayurá não pratica a caça de mamíferos e dedica-se à caça de aves e à pesca, enquanto, a tribo Kayabi prefere caçar mamíferos de grande porte (LARAIA, 2003). Em suma, o autor ressalta que as diferenças humanas não podem ser explicadas apenas com base no aparato biológico e pelo meio ambiente.

A palavra cultura foi criada por Edward Tylor (1871), em inglês *Culture*, e refere-se à junção das palavras *Kultur*, termo germânico utilizado para simbolizar aspectos espirituais de um grupo e da palavra *Civilizations*, termo francês que se refere às realizações materiais de um povo. A síntese dos termos concebeu a palavra cultura que passou a abranger “conhecimentos, crenças, arte, moral, leis, costumes ou qualquer outra capacidade ou hábitos adquiridos pelo homem como membro de uma sociedade” (LARAIA, 2003, p.25). Tylor entende cultura como um comportamento aprendido que independe de transmissão genética, ou seja, é um fenômeno natural que permite análise sistemática e, conseqüentemente, a formulação de leis que expliquem a criação e transmissão da cultura, atesta Laraia (2003).

Para Tylor, a diversidade cultural é um resultado da desigualdade dos estágios evolutivos das diferentes sociedades. Essa noção, tem forte influência da teoria evolucionista de Darwin, embasando assim, a perspectiva evolucionista da cultura aliada a um desenvolvimento uniforme. Ou seja, há o entendimento de que as sociedades passam por etapas, até conquistar um patamar avançado de desenvolvimento cultural (LARAIA, 2003).

Contudo, visando um melhor entendimento da noção de cultura, foram consultados dicionários de Filosofia e Ciências Sociais, pois estes apresentam definições básicas. Destaca-se que não é intenção nesta pesquisa de aprofundar a discussão em torno dessa temática, mas apenas compreender a sua essência.

Ao consultar o *Dicionário de Filosofia*, Abbagnano (2007, p. 264) explica que na sociedade contemporânea a palavra cultura é

[...] especialmente utilizada por sociólogos e antropólogos para indicar o conjunto dos modos de vida criados, adquiridos e transmitidos de uma geração para a outra, entre os membros de determinada sociedade. Nesse sentido, não é a formação do indivíduo em sua humanidade, nem sua maturidade espiritual, mas é a formação coletiva e anônima de um grupo social nas instituições que o definem.

O *Dicionário de Ciências Sociais* apresenta uma definição semelhante à supracitada e expõe a dificuldade de se definir esse termo em virtude de sua utilização para diversos fins. No entanto, sua primeira explicação toma como base o conceito de Kroeber e Kluckhohn, para esses pensadores:

A cultura consiste em padrões explícitos e implícitos de comportamento e para o comportamento, adquiridos e transmitidos por meio de símbolos, e que constituem as realizações características de grupos humanos, inclusive suas materializações em artefatos; a essência mesma da cultura consiste em ideias tradicionais (i.e., derivadas e selecionadas historicamente) e especialmente nos valores vinculados a elas, os sistemas culturais podem, por um lado, ser considerados produtos de ação e, por outro, elementos condicionadores de ação posterior (SILVA, 1986, p. 290).

Nesse sentido, a noção de cultura está embasada nas relações sociais e nas trocas simbólicas que se manifestam entre os distintos grupos sociais; as manifestações da cultura representam um conjunto de atributos que caracterizam uma sociedade.

A cultura é fruto da construção social e representa a identidade de uma região/país. As pessoas se relacionam e sentem parte de um mesmo grupo por meio do compartilhamento cultural que compreende os costumes, crenças, religião, idioma, culinária, entre outros aspectos. Por fim, a cultura pode ser vista com uma fonte inesgotável de saberes seja no âmbito científico ou social.

Na próxima seção, é descrita a caracterização da pesquisa, universo da pesquisa e instrumento de coleta de dados utilizado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ao desenvolver uma pesquisa, é preciso fazer escolhas, traçar um caminho a ser percorrido levando em consideração o problema investigado, os objetivos traçados e a abordagem escolhida. Sendo assim, a “metodologia é uma preocupação instrumental. Trata das formas de fazer ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos [...]. O mais importante é chegarmos onde nos propormos chegar” (DEMO, 1995, p.19). Na visão de Santos (2012), o método é um caminho para se alcançar um determinado fim. É importante, pois ao longo da pesquisa, fornecer economia de tempo, recursos e segurança para se alcançar o resultado almejado.

3.1 Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa pode ser classificada como exploratória e descritiva, tendo em vista que foram investigadas as percepções dos usuários da biblioteca a respeito do seu acervo/serviços e também são descritas as variáveis analisadas. Nesse caso, as pesquisas exploratórias visam “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses [...]. As pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população” (GIL, 2010, p. 27).

Neste estudo, apresenta-se uma abordagem mista, que reúne aspectos de pesquisa quantitativa e qualitativa. Além de usar a estatística na tabulação das respostas, é feita uma análise das mesmas, observando o discurso dos respondentes nas perguntas abertas e fechadas, buscando compreender os fatores que levam ao uso da biblioteca. Na visão de Creswell (2010, p. 27), a pesquisa mista consiste em:

[...] uma abordagem de investigação que combina ou associa as formas qualitativa e quantitativa. Envolve suposições filosóficas, o uso de abordagens qualitativas e quantitativas e a mistura das duas abordagens em um estudo. Por isso é mais que uma simples coleta e análise dos dois tipos de dados; envolve também o uso das duas abordagens em conjunto, de modo que a força geral de um estudo seja maior do que a da pesquisa qualitativa ou quantitativa isolada.

Esta pesquisa encontra-se voltada apenas para uma biblioteca integrante do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas, sediada no *campus* de Benjamin Constant.

Aplicou-se a técnica de pesquisa bibliográfica para construir o referencial teórico, pois “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo”, constituída principalmente de livros, artigos, dissertações e teses (MARCONI; LAKATOS, 2012, p. 57). Os documentos foram recuperados na base de dados BRAPCI e no catálogo de bibliotecas. A seleção ocorreu considerando a aderência à pesquisa.

3.2 Caracterização da unidade analisada

O Instituto de Natureza e Cultura de Benjamin Constant (INC) é uma unidade acadêmica da UFAM, esse *campus* é resultado do processo de interiorização do ensino superior no estado do Amazonas. Foi criado

[...] através da resolução nº 024/2005/CONSUNI [...]; e, pela resolução nº 027/2005/CONSUNI, a Unidade Acadêmica Permanente de Benjamin Constant, posteriormente denominada, conforme resolução nº 027/2006/CONSUNI, Unidade Acadêmica de Benjamin Constant, de Instituto de Natureza e Cultura. Os cursos que integram a Unidade foram criados pelas resoluções do CONSUNI nº 041/2005 – Curso de Licenciatura dupla em Letras: Língua Portuguesa e Língua Espanhola; nº 042/2005 – Curso de Bacharelado em Antropologia; nº 043/2005 – Curso de Licenciatura em Pedagogia; nº 044/2005 – Curso de Administração em Gestão Organizacional; nº 045/2005 – Curso de Licenciatura e Bacharelado em Ciências Agrárias e Ambientais e; nº 068/2007 – Curso de Licenciatura Dupla em Ciências: Biologia e Química. (INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA, 2015, SEM PAGINAÇÃO).

É função do Instituto de Natureza e Cultura (INC) valorizar e preservar o multiculturalismo presente na região do Alto Solimões por meio de ações socioeducativas, e, propriamente, de pesquisas sobre os diversos aspectos culturais que constituem objeto de estudo da Antropologia. Como o INC possui um curso de graduação em antropologia é possível intensificar projetos de pesquisa e extensão

direcionadas aos povos da Amazônia, ou seja, a sua cultura. A proximidade com comunidades indígenas e países como Colômbia e Peru enriquece o campo de estudo e reflete a riqueza cultural da região.

O ingresso dos alunos nos cursos de graduação é anual, sendo que cada curso disponibiliza 50 vagas. Os universitários desse *campus* residem na mesorregião Região do Alto Solimões – AM, abrangendo nove municípios: Amaturá, Atalaia do Norte, Benjamin Constant, Fonte Boa, Jutai, Santo Antônio do Içá, São Paulo de Olivença, Tabatinga e Tonantins.

Por sua vez, a Biblioteca do INC de Benjamin Constant integra o sistema de bibliotecas da UFAM e foi criada com a implantação do referido instituto. A equipe da biblioteca é composta de três bibliotecárias e seis estagiários. Apesar de a biblioteca fazer parte do Sistema de Bibliotecas da UFAM, a referida unidade não é informatizada. O *software* Pergamum adquirido pela UFAM não pode ser instalado no INC, em virtude de a Internet local não ter capacidade técnica de operar o sistema em rede. Portanto, o processamento técnico, a pesquisa e a localização do material bibliográfico ocorrem nos moldes pré-informatização. A biblioteca disponibiliza ambiente para estudo e *Wifi*, além do acervo que está organizado com base no Sistema de Classificação Universal (CDU). A biblioteca não dispõe de computadores para uso local, não possui *site* e não oferece cursos de capacitação para a comunidade acadêmica.

3.3 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa é formado pela Biblioteca e pelos alunos do INC, *campus* de Benjamin Constant. Para delimitar a amostra da pesquisa, selecionou-se um grupo aleatório de alunos proveniente dos seis cursos ofertados nessa instituição. A intenção foi incluir todos os alunos que estavam realizando Trabalho de Conclusão de Cursos (TCC) e estágio supervisionado, ou seja, estavam no final do curso e tiveram uma maior convivência e experiência com a biblioteca, usufruindo de seus serviços. Acredita-se que esses alunos devam ter mais propriedade para opinar sobre as questões propostas neste estudo, do que os alunos recém-ingressos ou nas fases iniciais. Para saber a relação dos alunos que estavam fazendo TCC e estágio supervisionado, no dia 24 de junho de 2014 foram contatados os coordenadores dos seis cursos de graduação para obter essa informação. Obtida a relação dos alunos,

totalizou-se 137 indivíduos. Na Tabela 1, descreve-se o número de alunos de acordo com o curso.

Tabela 1 - Amostra da pesquisa, alunos entrevistados por curso

CURSO	Nº DE ALUNOS	%
ADMINISTRAÇÃO	20	14,59
ANTROPOLOGIA	15	10,94
CIÊNCIAS: BIOLOGIA E QUÍMICA	17	12,4
CIÊNCIAS AGRÁRIAS	18	13,13
LETRAS	27	19,7
PEDAGOGIA	40	29,19
TOTAL	137	100%

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Na tabela 2, estão descritos os períodos que os alunos entrevistados estavam cursando no primeiro semestre de 2014. Apesar de estarem fazendo TCC e estágio supervisionado, alguns alunos estavam cursando disciplinas em outras fases, por isso, estão divididos em cinco períodos distintos.

Tabela 2 - Relação dos períodos cursados pelos alunos

PERÍODO DOS CURSOS	Nº DE ALUNOS POR PERÍODO	%
QUARTO	10	7,29
SEXTO	32	23,35
OITAVO	70	51,09
NONO	2	1,45
DÉCIMO	23	16,78
TOTAL	137	100%

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Sendo assim, a amostra é composta por 137 alunos, que cursam seis diferentes cursos de graduação e estavam realizando TCC e estágio supervisionado. Acredita-se que essa heterogeneidade pode enriquecer as respostas, abrangendo uma variada percepção dos representantes da comunidade discente.

3.4 Instrumento de coleta de dados

Durante a pesquisa, é necessário fazer a escolha de um instrumento para a coleta de dados. Esta escolha vai da competência do pesquisador que leva em conta o tipo de estudo e os objetivos pretendidos (SANTOS, 2012). Portanto, o instrumento utilizado na presente pesquisa foi o questionário. A escolha por esse instrumento justifica-se pelas seguintes razões: “Obtém respostas mais rápidas e mais precisas; Há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato; Há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento” (MARCONI; LAKATOS, 2012, p. 86-87). Na definição de GIL (1999, p.128), o questionário é uma:

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

O questionário (APÊNDICE A) é composto por perguntas fechadas e abertas, totalizando 24 questões e está dividido em duas partes. A primeira parte (questões 1 a 12) caracteriza o usuário; a segunda parte (questões 12 a 24) caracteriza o uso da biblioteca. No dia 18 de julho de 2014, foi realizado um pré-teste com seis alunos de diferentes cursos que não participaram da amostra estudada; como não foram detectadas implicações por parte dos respondentes ao fazer o pré-teste, o questionário não passou por alterações. A escolha por aplicar o questionário pessoalmente e de forma impressa foi no intuito de conseguir o máximo de retorno possível, pois sabe-se que questionários *online* enviados por *e-mail* nem sempre garantem o retorno de respostas desejado.

Depois de concluído o pré-teste, o questionário foi aplicado nos dias 28, 29 e 30 de julho de 2014, de forma direta, para os 137 participantes da pesquisa. A dinâmica da coleta de dados ocorreu da seguinte forma: a pesquisadora se dirigiu às turmas e aplicou o questionário com base na relação de alunos repassada pelos coordenadores. Neste dia, foi necessário ficar na instituição durante todo o período de funcionamento dos cursos. Durante a coleta de dados, percebeu-se que muitos alunos desconheciam os serviços da biblioteca e ficavam cansados ao responder o questionário.

A tabulação das respostas foi realizada no *software* Excel, no qual foram também confeccionados os gráficos. A limitação da pesquisa consistiu no momento de preenchimento dos questionários, pois houve casos em que os alunos não responderam a todas as perguntas solicitadas, impossibilitando conhecer a sua opinião. Mesmo com a aplicação do pré-teste, não foi possível prever esse tipo de comportamento, pois no grupo aplicado esse problema não tinha sido evidenciado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

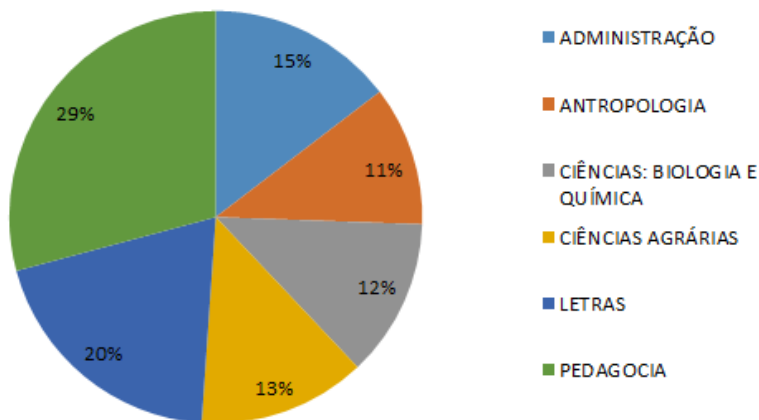
Nesta seção, são apresentados os resultados da pesquisa seguindo a estrutura do questionário: na primeira subseção, é realizada a caracterização dos alunos entrevistados; na segunda subseção, caracterizado o comportamento dos usuários diante do uso da biblioteca e avaliação dos serviços ofertados; na terceira subseção, apresentam-se indicações de novos serviços e as percepções da pesquisa na visão dos alunos.

4.1 Perfil sociocultural dos alunos participantes da pesquisa

Como já descrito na metodologia, foram consultados 137 alunos pertencentes a seis diferentes cursos de graduação, sendo eles 20 (15%) alunos de Administração, 15 (11%) de Antropologia, 17 (12%) Ciências: biologia e química, 18 (13%) de Ciências agrárias, 27 (20%) de Letras e 40 (29%) de Pedagogia. Todos os alunos participantes da pesquisa estavam realizando o TCC ou estágio supervisionado, no primeiro semestre de 2014.

A listagem dos alunos foi repassada pela própria coordenação dos cursos. Optou-se por essa amostra de alunos veteranos, pois compreende-se que tais estudantes apresentam maior vivência acadêmica em relação ao ambiente da biblioteca e seus serviços. Entende-se que nas primeiras fases dos cursos os alunos estão se ambientando com a cultura universitária e com a própria biblioteca universitária. Mesmo que se utilizem do acervo e das bases de dados, é no momento de elaborar o TCC e o estágio supervisionado que os alunos usufruem o máximo da biblioteca universitária. No gráfico 1, é apresentada a distribuição dos alunos de acordo com o curso no qual estão matriculados.

Gráfico 1 - Percentual de alunos por curso

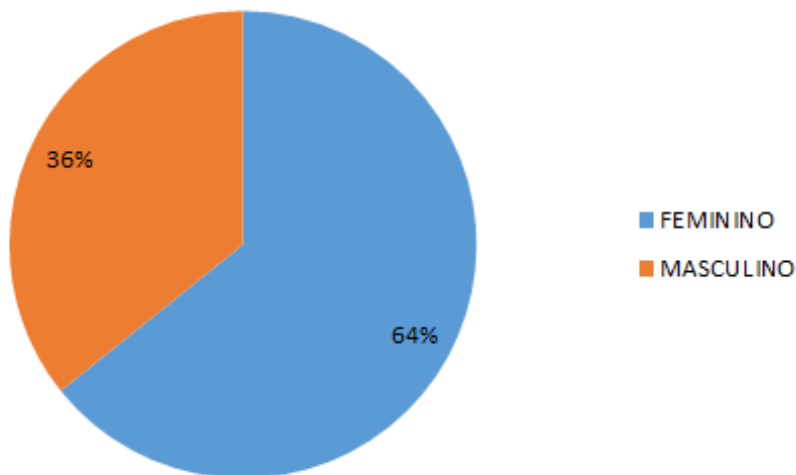


Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Observa-se que os cursos com maior representação de alunos são Pedagogia (29%), Letras (20%) e Administração (15%). Esse dado tem relação direta com a permanência dos alunos nos cursos, uma vez que ingressam 50 alunos por turma anualmente. Sendo assim, a biblioteca deve ter em seu acervo um número de exemplares que atenda a necessidade dos alunos, com base na bibliografia dos próprios cursos.

Buscando caracterizar os alunos, constatou-se que o gênero feminino prevalece entre os alunos entrevistados, pois 88 (64%) destes são mulheres. Esse dado tem relação com o próprio perfil de cada curso, considerando que tradicionalmente os cursos de Pedagogia e Letras atraem mais alunas, enquanto os cursos de Ciências Agrárias e Administração são procurados mais por alunos (Gráfico 2). Destaca-se que os cursos de Pedagogia e Letras apresentam um maior número de participantes, proporcionando destaque do gênero feminino na pesquisa.

Gráfico 2 - Gênero dos alunos entrevistados



Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Ao abordar a questão do gênero na ciência, Borges, Olinto e Leta (2014, p. 496) explicam que “é sabido pela própria trajetória da ciência que há concentração por gênero em determinadas áreas do conhecimento. Em geral, os homens estão mais presentes nas áreas exatas e as mulheres nas áreas humanas e sociais”. Silva e Bufrem (2014) ao analisar a elite de pesquisa em Educação no Brasil, constata a predominância das mulheres nesse campo de estudo, aspecto histórico e característico da área.

Ao analisar a faixa etária dos alunos entrevistados (Tabela 3), constata-se que 104 (75,91%) alunos possuem de 20 a 29 anos de idade, formando um primeiro grupo; já 26 (18,97%) alunos compõem o segundo grupo etário de 30 a 39 anos de idade. No mais, dois alunos possuem idade inferior a 20 anos e cinco alunos superior a 39 anos. Sendo assim, pode-se inferir que a universidade atrai em sua maioria indivíduos jovens que estão em busca de formação e qualificação profissional.

Dodebei (1998) frisa que a missão da universidade é formar profissionais e pesquisadores nos mais diferentes campos de conhecimento, espera-se que seus egressos sejam capazes de produzir conhecimentos e transferi-los beneficentemente a sociedade. Na visão da

autora, as universidades e as bibliotecas são organismos sociais que atendem às necessidades de grupos sociais específicos.

Tabela 3 - Faixa etária dos alunos entrevistados

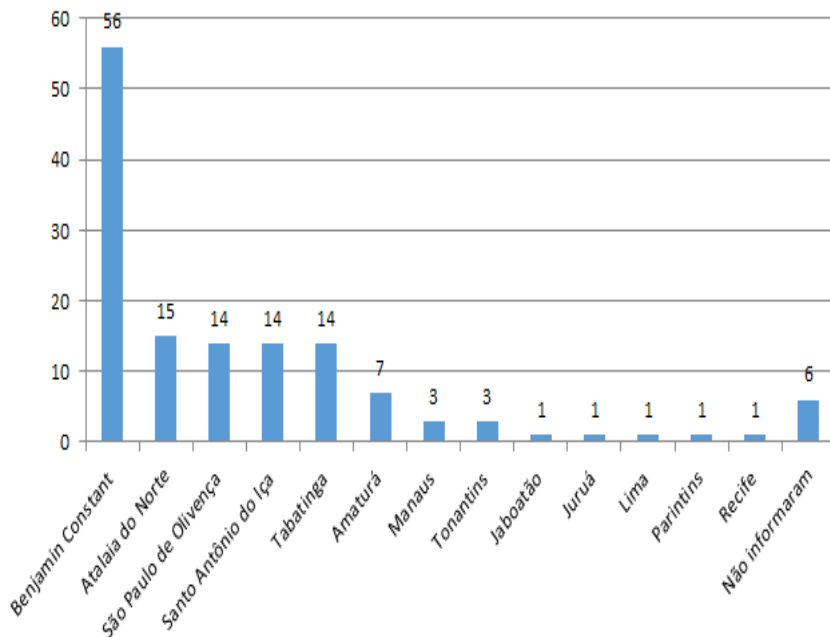
FAIXA ETÁRIA	Nº DE ALUNOS	%
16 A 19 ANOS	2	1,45
20 A 29 ANOS	104	75,91
30 A 39 ANOS	26	18,97
40 A 49 ANOS	5	3,64
TOTAL	137	100%

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

O grupo cuja faixa etária é de 30 a 49 anos traz indícios de que os alunos são pessoas que já constituíram família e já possuem experiência profissional, e que depois dos 30 anos ingressaram no ensino superior. Esse indicador é positivo, pois demonstra que a universidade consegue absorver pessoas de diferentes idades. O indicador de idade dos universitários está relacionado com fatores sociais e econômicos. No entanto, a faixa etária dos alunos pode variar de um curso para outro.

Em relação à nacionalidade dos alunos, apenas um aluno não possui nacionalidade brasileira, sendo natural do Peru; os demais 136 (99,27%) alunos nasceram no Brasil. Dos 137 entrevistados, 128 (93,435) alunos são naturais do estado do Amazonas, dois (1,45%) de Pernambuco, um (0,72%) da Província de Lima e seis (4,37%) não informaram seu estado e cidade de procedência. A cidade natal com maior presença de alunos na universidade é Benjamin Constant, com 56 (40,87%) estudantes, isso porque o *campus* da universidade está sediado nessa cidade; na segunda colocação, está Atalaia do Norte, com 15 (10,94%) estudantes; na terceira posição, estão as seguintes cidades: São Paulo de Olivença, Santo Antônio do Içá e Tabatinga, as três cidades possuem 14 alunos (10,21%). No gráfico 3, são apresentadas as cidades natal dos demais alunos.

Gráfico 3 - Cidade natal dos alunos entrevistados

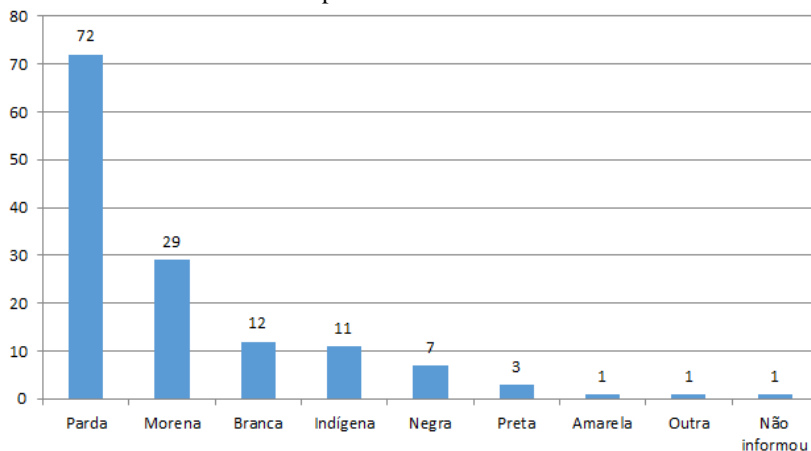


Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Resta lembrar que as cidades vizinhas não possuem *campus* universitário federal público, levando assim, os moradores de Atalaia do Norte, São Paulo de Olivença, Santo Antônio do Içá e Tabatinga a procurarem os cursos sediados no *campus* de Benjamin Constant.

Ao questionar a etnia, um aluno não quis responder. Porém, dos 136 alunos respondentes, a etnia caracterizada como *parda* apresenta maior representatividade, com 72 (52,55%) alunos autodeclarados; em segundo lugar, está a *morena*, com 29 (21,16%) alunos e na terceira posição a branca com 12 (8,75%) alunos. Os demais alunos também se classificaram como sendo indígenas, negros, pretos e amarelos (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Etnia caracterizada pelos alunos entrevistados



Fonte: dados da pesquisa, 2014.

É compreensível um número maior de alunos que se autodeclararam como pardos, tendo em vista à miscigenação entre as diferentes etnias da região na qual se encontra a instituição analisada. O que chama atenção é o pequeno número de discentes indígenas na universidade, uma vez que o estado do Amazonas possui presença significativa de povos indígenas. Santos et al. (2010, p.123) explicam que “etnia compreende fatores culturais, como a nacionalidade, afiliação tribal, religião, língua e as tradições de um determinado grupo”.

Quando os alunos foram indagados a respeito da sua língua nativa, eles apontaram cinco línguas, sendo elas o português, com 130 (94,89%) nativos, outros 7 (5,1%) dividem-se em Tikuna (4), Espanhol (1) Kaixana (1) e Kambeba /Omagua (1). No entanto, esses alunos foram alfabetizados em apenas três línguas. Praticamente hegemônico está o português, com 134 (97,81%) alunos; na língua indígena, apenas dois alunos (1,45%) e em espanhol apenas um (0,72%). Também foi investigada a fluência em outras línguas como o inglês, espanhol, francês e indígena.

Observou-se que a língua com maior domínio pelos estudantes foi o espanhol. Esse dado tem relação com o contexto cultural e geográfico da região, pois os países que fazem fronteira com o Brasil têm o espanhol como língua oficial, ou seja, tiveram influência de colonização espanhola. Além do mais, o curso de letras ofertado na

instituição possui habilitação em Espanhol o que reforça o domínio pela língua.

A segunda língua com maior domínio é o inglês. Essa é caracterizado como a língua franca da ciência, pois os principais periódicos e bases de dados adotam-no como padrão. Conforme Guédon (2010), até a Segunda Guerra Mundial, três línguas detinham posição internacional na ciência, sendo eles o alemão, o inglês e o francês. Após a segunda Guerra Mundial, o inglês torna-se o idioma oficial da ciência e tecnologia, constituindo a língua franca da ciência. Com pouca expressividade, está o indígena e o francês. Na tabela 4, é possível observar os níveis de habilidade descritos pelos alunos.

Destaca-se que a alfabetização da maioria dos entrevistados foi realizada em Português, apesar da grande miscigenação existente na região. Seria interessante verificar como está o conhecimento das línguas espanhol e inglês por parte do pessoal atuante na biblioteca, uma vez que estes foram as línguas indicadas por grande parte dos alunos, como de maior domínio.

Tabela 4 - Fluência dos alunos em outros idiomas

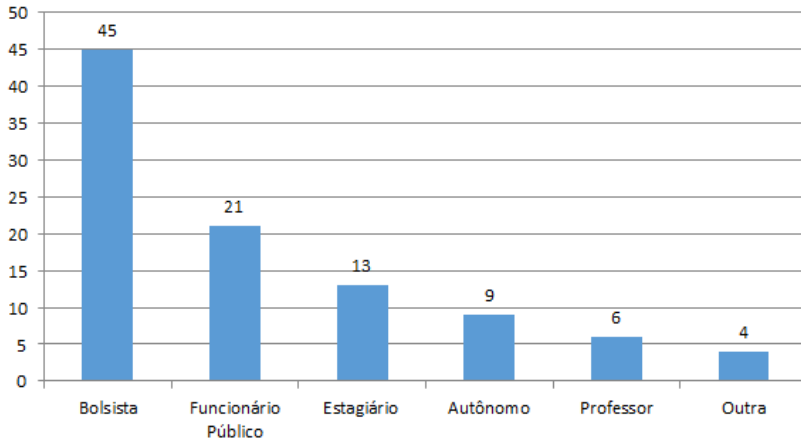
IDIOMAS	BEM	RAZOAVELMENTE	POUCO	NÃO RESPONDERAM	TOTAL DE ALUNOS
Espanhol	Lê	30	49	26	32
	Escreve	13	51	38	35
	Fala	18	51	33	35
	Compreende	27	51	26	33
Inglês	Lê	8	11	34	84
	Escreve	3	2	43	89
	Fala	1	7	43	86
	Compreende	1	6	35	95
Indígena	Lê	2	3	38	94
	Escreve	2	3	38	94
	Fala	2	3	38	94
	Compreende	4	3	35	95
Francês	Lê	0	4	32	101
	Escreve	0	1	35	101
	Fala	0	1	35	101
	Compreende	0	4	36	97

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Com o objetivo de conhecer o perfil dos estudantes analisados, verificou-se quais deles dedicam-se exclusivamente aos estudos e quais apresentam outras ocupações. Dos 137 entrevistados, 1 (0,72%) aluno não respondeu, 38 (27,73%) deles não têm outras atividades para se preocupar além do estudo e 98 (71,53%) estão comprometidos com outros afazeres. Ressalta-se que são poucos os brasileiros que possuem o privilégio de dedicar-se exclusivamente aos estudos. Uma parcela da população brasileira busca conciliar o estudo com o trabalho, tendo em vista as necessidades básicas de sobrevivência.

Os cursos de graduação diurnos, muitas vezes, apresentam suas grades disciplinares divididas pela manhã e tarde, dificultando que o aluno efetivamente trabalhe. No entanto, permite que o aluno consiga oportunidades de estágio e bolsa. Tradicionalmente, os cursos noturnos são mais procurados por alunos que trabalham o dia todo, reservando a noite para fazer o ensino superior. Dos 98 alunos que afirmaram conciliar outras atividades além do estudo, constatou-se que eles atuam como bolsista, funcionário público, estagiário, autônomo e professor (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Ocupação dos alunos entrevistados



Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Observa-se que a maioria dos alunos exerce as atividades de bolsista, funcionário público e estagiário (Gráfico 5). Se forem juntadas as categorias de bolsista e estagiário, 58 (42,33) alunos possuem essa ocupação. Ressalta-se que as bolsas na universidade se enquadram nas

atividades de pesquisa e extensão e os alunos têm 20 horas semanais dedicadas a essa atividade. Por sua vez, os estagiários apresentam carga horária semelhante à dos bolsistas. No entanto, podem atuar em empresas e outras instituições além da universidade. Em ambos os casos, é satisfatório quando o aluno consegue uma ocupação na sua área, podendo aliar a teoria com a prática profissional. O segundo maior grupo de alunos com ocupação é formado por funcionários públicos, composto por 21 (15,32%) alunos.

4.2 Comportamento de uso da biblioteca e avaliação dos seus serviços

Inicialmente, investigou-se se os alunos costumam frequentar e utilizar a biblioteca, sendo esse o princípio para entender o comportamento dos usuários. Diante desse questionamento, 129 (94,16%) alunos afirmaram que sim, porém sete (5,10%) alunos disseram que não costumam frequentar e um (0,72%) aluno não respondeu. É possível considerar que a biblioteca está sendo procurada pelos alunos, no entanto, não fica claro o principal motivo que atrai os estudantes. No desenvolver da apresentação dos resultados, porém, será possível ter uma percepção das motivações.

Cabe ressaltar que os sete alunos que não frequentam a biblioteca explicaram que utilizam fontes disponíveis na Internet para suprir suas necessidades informacionais e não sentem obrigação de ir à biblioteca em busca de mais informações. No entendimento de Lehmkhul (2012, p. 17),

[...] o fato do indivíduo ter familiaridade com as tecnologias não representa maior facilidade no processo de busca de informação científica online. Isso, porque, esse processo inclui o conhecimento em fontes de informação, o uso de estratégias de busca adequadas e, o mais importante, saber selecionar informação de qualidade, confiável e de cunho científico.

Nesse sentido, Felício (2014, p. 39) explica que nas BUs são identificados usuários com hábitos distintos: “Dos nativos digitais, habituados aos conteúdos eletrônicos, aos pesquisadores tradicionais, da cultura da impressão, que ainda necessitam ter acesso ao documento em papel”. Essa diversidade é um desafio para a biblioteca e para os bibliotecários diante do atendimento às duas demandas.

Quando questionados sobre a frequência com que visitam a biblioteca, ficou confirmado que 87 (63,49%) alunos vão toda a semana à biblioteca, com uma variação de uma a três vezes durante a semana; 18 (13,13%) alunos informaram ir à biblioteca a cada 15 dias e apenas 11 (8,02%) alunos afirmaram frequentar todos os dias a biblioteca. Evidenciou-se que os sete alunos que anteriormente disseram não utilizar a biblioteca, visitam a biblioteca uma vez no semestre. Nesse caso, os alunos não se efetivam como usuários, mas apenas visitantes eventuais. Na Tabela 5, são apresentadas as estratificações das respostas.

Tabela 5 - Frequência de visitas à biblioteca

FREQUÊNCIA DE VISITAS	RESPOSTAS DOS ALUNOS	%
Uma vez na semana	44	32,11
Duas a três vezes por semana	43	31,38
De 15 em 15 dias	18	13,13
Todos os dias	11	8,02
Uma vez por mês	10	7,29
Uma vez no semestre	8	5,83
De dois em dois meses	2	1,45
Não Respondeu	1	0,72
TOTAL DE RESPONDENTES	137	100

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Na visão de Silva e Lopes (2011), as BUs passaram por uma transformação nas últimas décadas, ou seja, houve uma mudança de paradigma, no qual a biblioteca deixa de ser vista como possuidora da informação para se tornar a instituição que possibilita o acesso à informação. A convergência do físico para o digital e o excesso de informação levou as BUs a repensarem seus serviços e práticas. Isso significa priorizar o acesso, uma vez que o usuário não necessariamente precisa estar na biblioteca para obter informação, basta navegar e consultar os catálogos e bases *online* disponibilizados no *sites* das bibliotecas.

Os alunos também puderam indicar os principais motivos que os levam a frequentar e utilizar a biblioteca. Nesse caso, a principal motivação apontada por 104 (75,91%) estudantes foi que a biblioteca é o local no qual são encontrados os materiais necessários para a realização das atividades acadêmicas, ou seja, a biblioteca continua

sendo um dos principais ambientes que organiza e disponibiliza a informação seja no suporte impresso ou digital. A segunda principal motivação foi o fato de a biblioteca ser um ambiente propício para o estudo individual. Essa necessidade de espaço para o estudo individual foi destacada por 56 (40,87%) alunos. Além do mais, a terceira motivação reside no fato de que os alunos gostam do ambiente da biblioteca para desenvolver suas atividades acadêmicas, aspecto descrito por 43 (31,38%) alunos. Na Tabela 6, estão apresentadas as demais motivações.

Tabela 6 - Motivos pelos quais os alunos frequentam a biblioteca

MOTIVOS PARA FREQUENTAR A BIBLIOTECA	RESPOSTA POR PARTICIPANTE	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Encontro materiais necessários para realizar minhas atividades acadêmicas	104	33	137
Preciso de local para estudar sozinho	56	81	
Gosto do ambiente da biblioteca	43	94	
Conto com a ajuda dos bibliotecários na busca por informações	29	108	
Preciso de local para estudar em grupo	19	118	

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Um aspecto negativo que chama atenção é justamente a pouca interação dos alunos com os bibliotecários, pois apenas 29 (21,16%) alunos justificaram ir à biblioteca devido à possível ajuda do

bibliotecário na busca por informação. Esse dado leva a pensar que existe pouca interação/mediação entre os alunos e bibliotecários.

Tal evidência sugere duas interpretações: os usuários já são competentes o bastante na busca pela informação ou os bibliotecários da unidade não estão focando esforços no serviço de referência, ou seja, no atendimento ao usuário. Silva e Cunha (2002, p. 81) afirmam que “o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações”. As autoras ainda destacam que o bibliotecário universitário precisa ter

[...] uma postura proativa, antecipando-se na proposição de produtos e serviços. Os novos perfis profissionais privilegiam a criatividade, a interatividade, a flexibilidade e o aprendizado contínuo. Além disso, os novos profissionais devem ser capazes de operacionalizar seu conhecimento de modo integrado às suas aptidões e vivências culturais (SILVA; CUNHA, 2002, p. 81).

Diante dessa realidade, a unidade precisa planejar ações voltadas ao serviço de referência, buscando desenvolver oficinas, capacitações e treinamentos diante das necessidades expostas pelos usuários. Isso inclui cursos de normalização científica, fontes de informação e acesso a bases de dados. Além do mais, o bibliotecário deve sair de sua zona de conforto inovando suas práticas, indo além do básico e tradicional. A parceria da biblioteca com os docentes pode resultar em efeitos positivos, uma vez que os professores têm grande influência no comportamento dos alunos.

Os alunos também foram questionados quanto aos recursos informacionais da biblioteca que eles conhecem e utilizam. Como já esperado, os livros são os documentos mais requisitados e utilizados pela comunidade discente, sendo que este item foi apontado como sendo muito utilizado por 111 (81,02%) alunos. Meadows (1999) explica que as áreas de Humanas e Sociais costumam privilegiar o livro, pois são estes um importante canal de difusão da informação, sendo mais utilizados do que os periódicos por pesquisadores dessas áreas.

Tabela 7 - Recursos informacionais conhecidos e utilizados

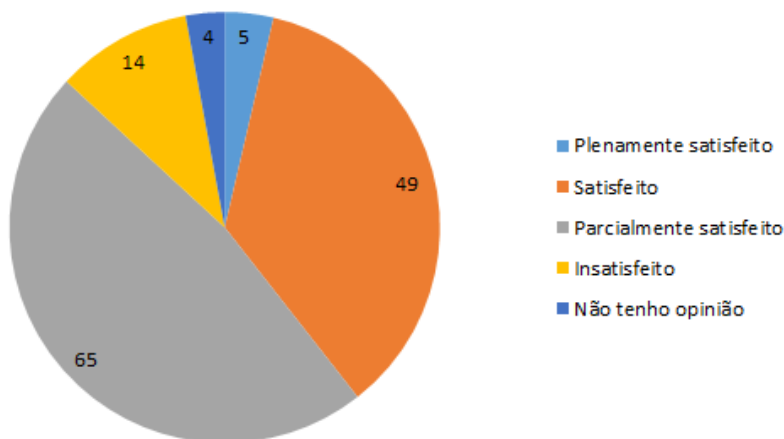
RECURSOS INFORMACIONAS	UTILIZO MUITO	UTILIZO POUCO	NÃO UTILIZO	NÃO CONHEÇO	NÃO RESP.
Livros	111	24	0	0	2
TCCs, Dissertações e Teses	37	47	17	2	34
Dicionários e Enciclopédias	36	49	16	0	36
Documentos técnicos e Manuais	10	16	37	19	55
TOTAL	137				
CDs e DVDs	9	25	44	5	54
Periódicos Científicos	8	19	34	23	53
Jornais e Revistas	4	40	40	6	47
Acesso ao Portal da Capes	2	16	38	27	54
Atlas e Mapas	1	22	50	10	54

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Na segunda posição, estão os TCCs, dissertações e monografias, no qual 37 (27%) alunos afirmam utilizar muito. Praticamente com o mesmo percentual de respondentes estão os dicionários e enciclopédias, com 36 (26,27%) alunos que os utilizam muito. O que chama atenção é o baixo índice de utilização de artigos científicos, como também o acesso do portal de periódicos da Capes. Isso pode ser ocasionado pelo fato de os alunos desconhecerem as possibilidades que o portal disponibiliza, além do que fica evidente que os alunos preferem consumir informações provenientes dos livros em vez de artigos de periódicos. Tal comportamento pode ter sido influenciado pelos planos de ensino dos cursos, uma vez que direcionam o conteúdo programático a ser estudado. Nesta pesquisa alunos desconhecerem o potencial do Portal de Periódicos da CAPES: 27 (19,70%) alunos afirmaram desconhecer esse recurso.

Em relação ao grau de satisfação com os documentos disponibilizados na biblioteca, 65 (47,44%) alunos declararam estar parcialmente satisfeitos, 49 (35,76) alunos estão satisfeitos, enquanto 14 (10,21) alunos estão insatisfeitos. No Gráfico 6, são descritas as variáveis. Diante desse resultado, é pertinente que a biblioteca busque conhecer suas fragilidades e trabalhe na melhoria dos pontos fracos identificados, visando assim, melhor à satisfação dos alunos quanto à coleção bibliográfica ofertada.

Gráfico 6 - Grau de satisfação com documentos da biblioteca



Fonte: dados da pesquisa, 2014.

A única forma de conhecer os motivos de insatisfação dos usuários é questionando diretamente o que lhes incomoda ou não atende às suas expectativas. A partir das respostas obtidas, será possível traçar ações de melhoria com foco na satisfação dos usuários. De nada adianta investir esforços em serviços que não são observados como importantes pelo usuário, pois não vai agregar valor e vai gerar perda de investimento. Sabe-se que as bibliotecas se mantêm com recursos escassos e com redução de pessoal, portanto, fazer investimentos certos contribui para atender bem a comunidade universitária.

Os alunos puderam indicar os serviços da biblioteca que mais utilizam. No entanto, é preciso esclarecer que a biblioteca analisada possui limitações em relação à infraestrutura, fato que prejudica diretamente na oferta de serviços.

Apesar do sistema de bibliotecas da UFAM utilizar o programa de gerenciamento Pergamum, a biblioteca do INC por incapacidade de rede (Internet) não consegue fazer uso do mesmo. Ou seja, seu acervo não é catalogado no Pergamum; pesquisas, empréstimos, devoluções, renovações e cadastros de usuários também não são feitos no sistema. O processamento técnico e demais processos da biblioteca são feitos de forma rudimentar. As pesquisas feitas pelos alunos ocorrem de acordo com a classificação dos livros nas estantes. Nesse caso, é preciso se direcionar até a estante e procurar no livro se existe o tema/assunto pesquisado. Geralmente, o processo de pesquisa é feito pelo bibliotecário por já ter conhecimento do acervo e de sua organização física. Já os empréstimos, devoluções e renovações são feitos com controle de fichas impressas.

Inseridos nesse contexto, 88 (64,23%) alunos apontaram que utilizam muito o serviço de empréstimo, renovação e reserva de documentos, ou seja, o empréstimo de livros. Na segunda posição de serviço muito utilizado, encontra-se orientação para trabalhos acadêmicos, com a afirmação de 13 (9,48%) alunos. Na terceira posição, foi elencado o ambiente de estudo da biblioteca para estudos individuais e coletivos como sendo muito utilizado por nove (6,56%) alunos. Observa-se que o serviço de Comutação Bibliográfica é desconhecido por 39 (28,46%) alunos. Na Tabela 8, estão descritos os demais serviços e sua respectiva frequência de uso.

Os produtos oferecidos pelas bibliotecas são essencialmente serviços e apresentam características diferentes de bens manufaturados. Portanto, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente, isto é, ocorrem no momento da sua solicitação e não podem ser estocados. São intangíveis, não podem ser tocados ou medidos, apenas

vivenciados pelos clientes. Os serviços necessitam da presença e participação do cliente para serem produzidos, o cliente inicia o processo de produção a partir da solicitação, independente de estar presente fisicamente ou a distância. Os serviços são heterogêneos, pois variam a cada momento de cliente, da necessidade em cada solicitação e uso e diferem as demandas e as experiências vividas (CORRÊA; CAON, 2002; ZEITHAML; BITNER, 2003). Essas características demonstram a complexidade de gerir serviços em bibliotecas.

Tabela 8 - Serviços conhecidos e utilizados

SERVIÇOS	UTILIZADO				NÃO UTILIZADO	NÃO CONHEÇO	NÃO RESP.	TOTAL
	MUITO	POUCO	UTILIZADO	NÃO UTILIZADO				
Empréstimo domiciliar, renovação e reserva	88	28	9	0	12			
Orientações pontuais para normalização de trabalhos acadêmicos	13	45	28	13	38			
Ambientes de estudos apropriados para estudos individual e em grupo	9	26	31	26	45		137	
Comutação bibliográfica	8	8	38	39	44			
Auxílio dos bibliotecários na recuperação de informações	7	8	40	47	35			
Orientações pontuais para uso de bases de dados	6	21	44	20	46			
Computadores e rede sem fio da biblioteca	3	15	36	32	51			

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Um indicador preocupante apontado na Tabela 8, é o fato dos alunos não contarem com o auxílio dos bibliotecários na recuperação da informação. Esse fato se agrava pela inexistência de um sistema de gerenciamento, o que em tese poderia melhorar os serviços da biblioteca e o trabalho do bibliotecário. Nesse sentido, é preciso investigar quais os fatores que induzem os alunos a não procurar a ajuda do bibliotecário no processo de recuperação da informação. Além da necessidade de implantar um sistema de gerenciamento que disponibilize o catálogo *online*, permitindo pesquisas, renovações e acesso a arquivos digitais. Conforme Lubisco (2011, p. 50),

[...] no que se refere aos serviços ao usuário, o que se assiste é a convivência – e tudo indica que assim será por muito tempo – dos serviços tradicionais, isto é, típicos das bibliotecas com paredes, com os serviços mediados por computador e disponibilizados com ferramentas Web. Aliás, hoje, é não só desejável, mas absolutamente necessário, que as bibliotecas potencializem suas funções mediante a adoção de recursos eletrônicos.

O motivo da baixa utilização dos computadores na biblioteca é justamente pelo fato de não estarem mais disponíveis, ou seja, foram removidos. Assim, o aluno só pode acessar a Internet apenas de seu próprio *notebook*. O ideal é que a biblioteca conte com uma estrutura adequada para receber seus usuários. Isso inclui equipamentos, *softwares*, acervo (impresso e digital) e infraestrutura/instalações condizentes, pois assim pode-se aproveitar as potencialidades da Internet e das TICs. Felcício (2014 p.39) entende que “as bibliotecas universitárias necessitam encarar as TICs como oportunidades para melhorar e diversificar os seus serviços, sob pena de ficarem alienadas da comunidade a que servem e da própria sociedade”. Na visão de Silva e Carvalho (2009, p.129),

São, os serviços adaptados às tecnologias, com ênfase à Internet, que fazem e farão com que a instituição biblioteca e o bibliotecário, enquanto sujeito participante dessas transformações possa continuar fazendo parte do processo de crescimento e desenvolvimento de uma sociedade.

Os alunos também puderam avaliar os serviços ofertados pela biblioteca. Observa-se que o empréstimo domiciliar, renovação, reserva e ambientes de estudos, citados nas Tabelas 8 e 9, são os serviços mais utilizados e melhor avaliados, apresentando bons índices no quesito excelência. Já o serviço que recebeu mais indicações de *ruim* foi o terminal de computadores da biblioteca. Esse descontentamento pode estar relacionado com a retirada dos computadores da biblioteca. Os alunos que não estiverem com seu *notebook* ficam sem opção. Na Tabela 9, é destacado o desempenho dos demais serviços da biblioteca.

Tabela 9 - Avaliação dos serviços ofertados

SERVIÇOS	EXCELENTE	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO RESP.	TOTAL
Empréstimo domiciliar, renovação e reserva	52	55	8	7	15	
Ambientes de estudos apropriados para estudos individual e em grupo	21	52	27	10	27	
Auxílio dos bibliotecários na recuperação de informações	8	39	41	13	36	137
Orientações pontuais para normalização de trabalhos acadêmicos	3	33	39	20	42	
Comutação bibliográfica	2	34	35	20	46	
Orientações pontuais para uso de bases de dados	2	23	46	22	44	
Computadores e rede sem fio da biblioteca	2	19	39	39	38	

Fonte: dados da pesquisa, 2014.

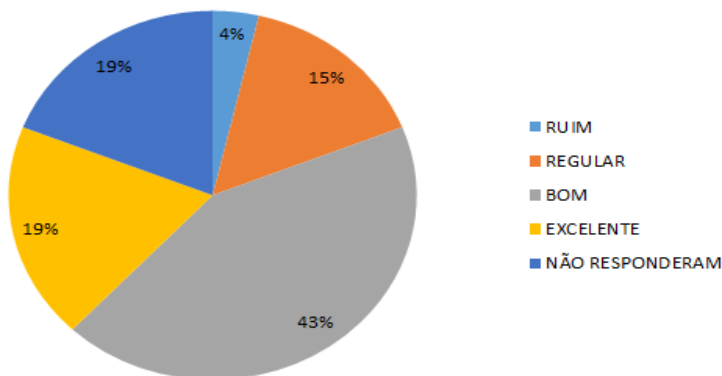
É crítica a realidade da biblioteca, pois esta não conta com um sistema de gerenciamento e no momento não dispõe de computadores para consulta local. Sendo assim, os alunos apenas podem utilizar-se do acervo, do ambiente físico e da rede de *wifi*. É preciso que a biblioteca promova o COMUT e crie cursos de capacitação para alunos, visando intensificar o uso do Portal de Periódicos da Capes e outras fontes disponíveis na Internet, como Scielo, BDTD, portais de periódicos científicos e repositórios institucionais.

É pertinente que se crie um *site* da Biblioteca e que se passe a disponibilizar seus serviços nele. Segundo Felício (2014, p. 43),

[...] as bibliotecas e os bibliotecários ganham espaço no ambiente virtual, na medida em que selecionam e disponibilizam informações organizadas com credibilidade reconhecida e atuam na educação dos usuários para o acesso, avaliação e uso eficiente da informação.

Com relação ao horário de atendimento da biblioteca, os alunos demonstraram-se satisfeitos em sua maioria, sendo que 26 (19%) alunos classificaram como excelente, 59 (43%) como bom, 21 (15%) como regular e cinco (4%) como ruim (Gráfico 7). Considera-se, então, que o horário da biblioteca não é empecilho em seu funcionamento e não necessita de alteração.

Gráfico 7 - Avaliação do horário de funcionamento da biblioteca



Fonte: dados da pesquisa, 2014.

Depois de avaliados os serviços da biblioteca, os alunos foram questionados sobre quais as dificuldades encontradas no processo de busca e recuperação da informação. Os alunos puderam indicar livremente as barreiras, dificuldades por eles identificadas. Dos 137 alunos entrevistados, 39 (28,46%) não responderam, 36 (26,27%) afirmaram não ter dificuldades na busca e recuperação da informação, já os demais 62 (45,25%) levantaram os seguintes aspectos:

- a) Desorganização do acervo, b) bibliografia desatualizada, c) falta de sinalização das classes nas estantes ou problemas de sinalização na biblioteca, d) dificuldades de localizar os livros no acervo, e) indisposição dos bibliotecários no atendimento, f) atendimento insatisfatório de bolsistas que não receberam treinamento adequado, g) número de exemplares insuficientes, h) pouca bibliografia para os cursos de Letras, Espanhol e Administração.

Tais problemas estão essencialmente ligados às experiências vivenciadas pelos alunos na biblioteca.

Todos esses problemas podem ser resolvidos, no entanto, são necessários esforços da equipe para minimizá-los e investimentos financeiros para melhorar o acervo e serviços. Ficou evidente que o atendimento deve ser priorizado, pois os alunos estão descontentes com a equipe da biblioteca e, conseqüentemente, com os serviços prestados por essa, como, por exemplo, a organização e a sinalização do acervo e insuficiência de bibliografia e exemplares.

Apesar de todas essas adversidades apontadas, quando os alunos foram questionados se por questões étnicas encontram dificuldades no uso dos recursos da biblioteca, 126 (91,97%) alunos afirmaram que não, 3 (2,18%) sim e 8 (5,83%) não responderam. Portanto, considera-se que os aspectos étnicos não influenciam no uso dos recursos disponibilizados pela biblioteca, uma vez que a etnia não se caracterizou como um fator que prejudica o acesso e uso da informação para esses alunos. Subentende-se que essa resposta está pautada no livre acesso à biblioteca e na possibilidade de uso da mesma.

4.3 Indicações de novos serviços e percepções da pesquisa na visão dos alunos

Quando questionados sobre a indicação de novos serviços, dos 137 alunos entrevistados, 38 (27,37) não responderam, já os demais 99 (72,26) alunos apontaram os seguintes serviços: a) implantação de um sistema de gerenciamento que permita acesso ao catálogo e pesquisa em rede, b) renovação e reserva *online*, c) disponibilidade de computadores para pesquisa com acesso à Internet, d) digitalização do acervo da biblioteca, e) cabine de estudo individual, f) disponibilização de máquina automática de café, g) aumento do número de tomadas elétricas, h) possibilitar funcionamento da biblioteca aos sábados.

Diante das sugestões, é demonstrada a necessidade de automatização e conexão dos processos/serviços da biblioteca. É difícil imaginar, nos dias de hoje, uma biblioteca universitária federal que não esteja conectada em rede, sem um sistema que permita a catalogação, o cadastro de usuários, a pesquisa no catálogo, empréstimos/renovações *on-line* e acesso a documentos digitais como TCCs, dissertações, teses e artigos.

Tais serviços já são realidade na maioria das bibliotecas universitárias brasileiras, e tornam-se fundamentais para existência e funcionalidade da biblioteca numa sociedade caracterizada como Sociedade da Informação, que visa o acesso e compartilhamento da informação. É reconhecido que o Brasil apresenta diferentes contextos sociais e culturais e que em determinadas regiões o acesso à Internet ainda é uma barreira a ser superada, devido a questões de capacidade técnica. Nesse caso, se ainda não é possível trabalhar com o Pergamum por questões técnicas de rede, a alternativa que resta é a instituição de outro programa que execute as atividades requeridas em uma biblioteca.

Existem no mercado inúmeros *softwares* livres e pagos que podem ser adquiridos, resolvendo em parte o problema atual, por exemplo, o *software* BIBLIVRE desenvolvido pela Sociedade de Amigos da biblioteca Nacional (SABIN), COPPE/UFRJ e grupo ITAÚ, que foi criado com o intuito de contribuir na modernização das bibliotecas brasileiras,

O BIBLIVRE proporciona, ainda, a inclusão digital, uma vez que muitas bibliotecas públicas brasileiras não estão informatizadas, por questões técnicas e financeiras, e a maior parte de seus usuários finais não está familiarizado com os

recursos das tecnologias atuais, existentes nas bibliotecas mais modernas do mundo. [...] O BIBLIVRE enfatiza as rotinas e sub-rotinas dos principais procedimentos realizados em bibliotecas, tais como: A busca e a recuperação da informação; A circulação, mediante o controle do acesso para consulta, a reserva, o empréstimo e a devolução de exemplares do acervo; A catalogação de material bibliográfico, de multimídias e objetos digitais, inclusive com controle de autoridades e de vocabulário, e a transferência de registros entre bases de dados; O controle do processo de aquisição de novos itens para o acervo (BIBLIVRE, 2015, SEM PAGINAÇÃO).

Contudo, é preciso um agir coletivo para que a mudança realmente aconteça, reunindo esforços da equipe da biblioteca e da direção da instituição. Esse tipo de decisão deve ser discutido por todos os membros que integram a comunidade universitária, pois ocasiona mudanças de processos e de serviços, devendo levar em consideração a capacidade tecnológica e infraestrutura local, assim como a aceitação da direção do sistema de bibliotecas da UFAM. Em suma, não se trata de uma decisão pessoal, mas do consenso institucional.

Por fim, os alunos puderam expressar um comentário ou opinião em relação à pesquisa efetuada. Mas, apenas 76 (55,47%) alunos manifestaram sua percepção. Obteve-se apontamentos sobre a importância da pesquisa para a melhoria da biblioteca como um todo. Em específico, foi indicado:

- a) necessidade de apontar caminhos para melhorar o acervo/atendimento e inovar os serviços,**
- b) aprimorar a atuação dos bibliotecários,**
- c) desenvolver projetos que visem a melhoria da biblioteca,**
- d) necessidade de tornar conhecidos os serviços descritos no questionário,**
- e) compartilhar os resultados da pesquisa com a comunidade discente e docente,**
- f) melhorar o atendimento dos servidores da biblioteca na prestação dos serviços,**
- g) melhorar a estrutura/ambiente da biblioteca e qualidade dos serviços prestados,**

h) melhorar/ampliar os recursos informacionais ofertados pela biblioteca,

i) implantar o uso de carteirinha na biblioteca.

De maneira geral, os alunos consideraram a pesquisa muito boa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na fundamentação teórica, evidenciou-se aspectos da SI e seus reflexos nas dinâmicas sociais, principalmente no que tange ao fluxo da informação, seu acesso e uso. Em relação à BU, observa-se a necessidade de adaptação perante as transformações sociais e tecnológicas, no sentido de se fazer presente no ambiente virtual, promovendo o acesso à informação por meio de serviços inovadores e que atendam as demandas de seus usuários. A literatura demonstra que os esforços na melhoria dos serviços devem levar em consideração as percepções dos usuários. Para tanto, é preciso utilizar-se dos estudos de usuário para conhecer os desejos e necessidades da comunidade atendida, assim como, para avaliar os serviços e atividades desempenhas pela biblioteca. Os estudos de usuário se caracterizam como um instrumento de gestão, independentemente do tipo de unidade de informação e do contexto no qual está inserida.

Por meio do estudo realizado, obteve-se uma série de indicadores relativos ao comportamento de uso da biblioteca e avaliação dos serviços prestados. Tais indicadores tornam-se informações importantes quando se pensa no gerenciamento da biblioteca, pois possibilita conhecer as fragilidades da unidade, assim como, demonstra quais são as necessidades dos usuários, além de direcionar os esforços e investimentos em serviços que são vistos com valor pelo usuário.

Inicialmente, foi percebida a necessidade de a biblioteca aprimorar seus serviços e acervo, adequar a relação existente entre equipe da biblioteca com usuários, visando atingir um nível mais alto de satisfação por parte da comunidade atendida e assim melhorar a qualidade no atendimento. Atrelado a isso é pertinente que ocorra uma modernização da biblioteca, no sentido de acompanhar os processos e serviços que a maioria das bibliotecas universitárias federais já ofertam. No discurso dos alunos, fica a indicação e sugestão de que passe-se a disponibilizar processos de pesquisa, renovações e acessos por meio da Internet, além de investir na aquisição de acervo e de equipamentos, como computadores de acesso local.

Diante do contexto apresentado nesta pesquisa e das limitações enfrentadas pela unidade de informação analisada, é requerida uma atuação mais proativa do bibliotecário na instituição, intensificando suas ações em torno das necessidades do usuário, as quais eles consideram como importantes. Com isso, a imagem do bibliotecário na instituição pode ser promovida se este profissional atuar de forma mais dinâmica e

direta com o usuário, demonstrando que suas atividades profissionais atendem a demanda e contribuem no desenvolvimento da vida acadêmica do estudante. O bibliotecário é um mediador da informação, é sua função disseminar informação certa para a pessoa certa.

Para tanto, é necessário que o bibliotecário tenha habilidades e competências das diversas fontes de informação e utilize as tecnologias a seu favor, criando e promovendo serviços que correspondam às necessidades de sua comunidade. Diante de um cenário que apresente limitações de recursos e infraestrutura, cabe ao bibliotecário procurar alternativas para amenizar os problemas enfrentados, pois a essência da biblioteca reside em contribuir no processo de ensino, pesquisa e extensão ao disponibilizar informação e oferecer serviços.

Em relação aos aspectos socioculturais dos alunos, a pesquisa revelou que a maioria dos alunos reside na Cidade de Benjamin Constant e outra parcela reside nos municípios vizinhos que compõem a região do Alto Solimões. Esses alunos em sua maioria se declaram pardos e possuem o espanhol como segunda língua. Eles atuam em sua maioria como estagiários, bolsistas e funcionários públicos. A maior parcela deles possui de 20 a 29 anos de idade. Verificou-se ainda a pouca inserção de alunos indígenas e de outras nacionalidades, considerando que a região do *campus* se caracteriza pelo multiculturalismo advindo dos povos indígenas e de países vizinhos que fazem fronteira com o estado do Amazonas.

Não ficou claro, frente aos resultados da pesquisa, se a origem étnica dos alunos e aspectos culturais contribuem ou não para a sua satisfação quanto aos serviços oferecidos na unidade. Apenas três alunos afirmaram que encontram dificuldades no uso dos recursos da biblioteca devido a sua etnia, além do que os alunos não sugeriram a adaptação de serviços em razão de aspectos étnicos. Ressalta-se que por se tratar de uma questão particular e subjetiva de cada entrevistado não seria possível generalizar as percepções.

Considera-se que os objetivos propostos foram alcançados e representam a realidade de uma biblioteca universitária do interior do Norte do Brasil. No entanto, os resultados apresentados consistem na percepção de um grupo escolhido, para fins de pesquisa. O ideal seria que todos os alunos e docentes da instituição fossem consultados, mas em virtude de tempo não caberia tal abrangência nesta pesquisa.

Para a biblioteca do INC sugere-se que seja aplicado um estudo de usuário contemplando toda a comunidade acadêmica sendo feito regularmente, tendo em vista as transformações sociais e tecnológicas que influenciam os serviços da biblioteca ao longo dos anos. Em relação

a pesquisas futuras, recomenda-se aprofundar o comportamento de pesquisa dos alunos no que tange às fontes e formatos utilizados e comparar com o comportamento dos docentes da instituição.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, N. **Dicionário de filosofia**. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000.

AMARAL, S. A. do. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 7, n. esp., 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000013104&dd1=798c8>>. Acesso em: 6 ago. 2015.

ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1719>>. Acesso em: 13 ago. 2015.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Resende (Org.). **Informação cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200011&script=sci_arttext>. Acesso em: 3 ago. 2015.

BAUMAN, Z. **Globalização as consequências humanas**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1999.

BIBLIVRE. **Sobre o Biblivre: o programa**. Disponível em: <<http://biblivre.org.br/index.php/sobre-bibliivre/o-programa>>. Acesso em: 14 set. 2015.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, jan.1968. Disponível em:

<<http://jacksonmedeiros.files.wordpress.com/2008/08/information-science-what-is-it-pdf>>. Acesso em: 14 set. 2015.

BUFREM, L. S.; NASCIMENTO, B. S. do. As instâncias de consagração no campo da educação no Brasil: uma análise relacional. In: ENANCIB, 15., 2014, Belo Horizonte. Anais Eletrônicos... Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em:<<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt7>>. Acesso em: 4 jul. 2015.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento:** de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BUSH, V. As we may think. Atlantic Monthly, v.176, 1, p.101-108, 1945. Tradução de Fábio Mascarenhas e Silva. Disponível em: <<http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/303881/>> . Acesso em: 12 jul. 2015.

CARVALHO, Luciana Moreira; SILVA, Armando Malheiro da. Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 125-132, set./dez. 2009

CASTELLS, M. **A Sociedade em rede:** a era da informação: economia, sociedade e cultura. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis de. **Por uma outra comunicação:** mídia, mundialização cultural e poder. Niterói: Record, 2003.

CORREA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços:** lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo (SP): Atlas, 2002.

CÔRREA, E. C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v.19, n.41, p.23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso em: 11 ago. 2015

COSTA, L. F. da; SILVA, A. C. P. da; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v.10, n.4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm>. Acesso em: 11 ago. 2015.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 31 jul. 2015.

CUNHA, M. B. da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspect. Ciên. Inf.**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 2-17, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362008000100002&script=sci_arttext>. Acesso em: 2 ago. 2015.

CUNHA, M. B. da. Metodologia para Estudos de usuários de Informação Científica e Tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2015.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3.ed. Porto alegre: Artmed, 2010.

DEMO, Pedro. **Introdução à metodologia da ciência**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DIÓGENES, F.C.B. **Os novos papéis da biblioteca Universitária Brasileira**. 2012. 444 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

DODEBEI, V. L. et al. Bibliotecas universitárias brasileiras: uma reflexão sobre seus modelos. In: CICLO DE ESTUDOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 1998. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: CECI, 1998.

FELÍCIO, J. C. de S. M. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. 222f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <<http://tede.ufsc.br/teses/PCIN0106-D.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2015.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1990.

FLORIANI, V. M.; VITAL, L. P.; VARVAKIS, G. O valor em unidades de informação: contextualização e importância. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 23-30, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/486>>. Acesso em: 10 set. 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, A. S. A. Como trabalhar com "raça" em sociologia. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.29, n.1, p. 93-107, jan./jun. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v29n1/a08v29n1>>. Acesso em: 10 set. 2015.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

GONÇALVES, A. L. F. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Rio de Janeiro: Intertexto, Interciência, 2013.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 60-76, jan./abr. 2003. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/131>>. Acesso em: 9 ago. 2015.

GUEDÓN, J.-C. Acesso Aberto e divisão entre ciência predominante e ciência periférica. In: FERREIRA, Sueli Mara; TARGINO, Maria das Graças (Org.) **Acessibilidade e visibilidade de revistas científicas eletrônicas**. São Paulo: Editora São Paulo, 2010.

INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA. **Institucional**: histórico. Disponível em: < <http://incufam.webnode.com/historico-inc/>>. Acesso em: 9 ago. 2015.

LARAIA, R. de B. **Cultura**: um conceito antropológico. 16. ed. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

LEHMKUHL, K. M. **Os nativos digitais e a recuperação da informação científica online**. 2015. 165f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: < <http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0088-D.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2015.

LÉVY, P. **A Conexão planetária**: o mercado, o ciberespaço, a consciência. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2001.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LUBISCO, N. M. L. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. **Percursos**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 39-58, jul./dez. 2011.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTA, R. da. **Você tem Cultura?** Disponível em:
<http://nau1.ufsc.br/files/2010/09/DAMATTA_voce_tem_cultura.pdf>.
Acesso em: 5 set. 2015.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação.** São Paulo: Loyola, 2002.

MATTELART, A.; MATTELART, M. **História das teorias da comunicação.** 9. ed. São Paulo: Loyola, 2006.

MATTOS, F. A. M. de; SANTOS, B. D. D. R. Sociedade da informação e inclusão digital: uma análise crítica. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p. 117- 132, mar., 2009,. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005903&dd1=0bab7>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica.** Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, A. C. C. de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007. Disponível em:
<http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_8d3e5e1ab3_0010629.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2015.

MONTEIRO, S. D. O Ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, jun. 2007. Disponível em:
< http://www.dgz.org.br/jun07/Art_03.htm>. Acesso em: 3 ago. 2015.

OLIVEIRA, N. M. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do Mec: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.207-221, jul/dez. 2002. Disponível em: <
http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_a493d32e9a_0012798.pdf>. Acesso em: 16 set. 2015.

OLIVEIRA, A. F. M.; BAZI, R. E. R. Sociedade da informação, transformação e inclusão social: a questão da produção de conteúdos. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 115-131, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/385>>. Acesso em: 2 set. 2015.

PANTOJA VALLEJO, A.; ZWIEREWICZ, M. **Sociedade da informação, educação digital e inclusão**. Florianópolis: Insular, 2007.

SANTOS, I. E. dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 9. ed., rev. e atual. Niterói: Impetus, 2012.

SANTOS, M. **Por uma outra Globalização: do pensamento único a consciência universal**. 11 ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

SANTOS, P. L. V. A. da C.; CARVALHO, A. M. G. de. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.19, n.1, p. 45-55, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/1782/2687>>. Acesso em: 7 jul. 2015.

SANTOS et al. Raça versus etnia: diferenciar para melhor aplicar. **Dental Press J. Orthod.**, Maringa, vol.15, n.3, p. 121-124. Jun. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/dpjo/v15n3/15.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

SARACEVIC, T. A Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>>. Acesso em: 11. Set. 2014.

SEPULVEDA, M. I. M.; ARAÚJO, C. A. Á. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de caso do sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p.269-287, Jul/dez., 2012.

Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/842>>. Acesso em: 20 set. 2015.

SILVA, B. **Dicionário de ciências sociais**. Rio de Janeiro: FGV, 1986.

SILVA, Edna Lúcia da; LOPES, Marili Isensee. A Internet, a mediação e a desintermediação da informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 1-9, abr. 2011.

SOUZA, M. M. de; FUJINO, A. A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios perspectivas. In: ENANCIB, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais Eletrônicos...** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2012. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xenancib/paper/viewFile/3278/2404>>. Acesso em: 9 mai. 2015.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VAZ, P. Esperança e excesso. PARENTE, André (Org.). **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas de comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Instituto de Natureza e Cultura**. Disponível em: <<http://www.ufam.edu.br/index.php/2-uncategorised?start=25>> Acesso em: 10 jul. 2015.

ZEITHAML, V. A; BITNER, M. J. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

BIBLIOTECA SETORIAL DO INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA – INC

Prezado(a) aluno(a),

Você está sendo convidado para participar da pesquisa intitulada “ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DO INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA (INC), desenvolvida por Francisca da Silva Pinto, referente à dissertação de mestrado desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Magda Teixeira Chagas.

Você foi selecionado para fazer parte da amostra da pesquisa em questão, a qual tem por objetivo verificar o uso e a satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura do *campus* Benjamin Constant quanto aos serviços oferecidos, considerando as diferenças étnicas e culturais identificadas entre eles.

Sua participação não é obrigatória, mas muito importante para que possamos atingir o objetivo da pesquisa. Os dados serão tratados de forma confidencial, uma vez que os respondentes não serão identificados e que a pesquisa assume o compromisso ético de reunir e tratar os dados de forma fidedigna, divulgando os resultados somente para os fins propostos. Vale salientar que ao responder o questionário, você estará concordando com sua participação na pesquisa.

Obrigado pela colaboração!

QUESTIONÁRIO

CARACTERIZAÇÃO SOCIOCULTURAL

1) Qual o seu Curso:

- () Administração
- () Antropologia
- () Ciências: Biologia e Química
- () Ciências Agrárias e do Ambiente
- () Letras: Língua e Literatura Portuguesa e Língua e Literatura

- Espanhola
() Pedagogia

2) Qual período você está cursando em 2014.1?

- | | |
|--------------|------------|
| () Primeiro | () Sexto |
| () Segundo | () Sétimo |
| () Terceiro | () Oitavo |
| () Quarto | () Nono |
| () Quinto | () Décimo |

3) Qual o seu gênero:

- () Feminino
() Masculino

4) Qual a sua faixa etária?

- () 16 a 19 anos
() 20 a 29 anos
() 30 a 39 anos
() 40 a 49 anos
() 50 a 59 anos
() 60 anos ou mais

5) Qual a sua nacionalidade:

- () Brasileira
() Outra. Qual?

6) Em que cidade você nasceu?

7) Qual a sua identidade no Contexto Sociocultural (Etnia):

- () Branca
() Morena
() Parda

- Negra
- Preta
- Amarela
- Indígena
- Outra. Qual?

8) Qual é a sua língua nativa?

- Português
- Espanhol
- Tikuna
- Kokama
- Marubo
- Maiuruna / Matsés
- Kokama
- Kambebé / Omagua
- Matis
- Kanamari
- Kulina
- Korubo

9) Em que língua você foi alfabetizado?

- Português
- Indígena
- Espanhol

10) Qual a sua fluência nos idiomas abaixo:

Português	Lê	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Escreve	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Fala	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Compreende	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
Indígena	Lê	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Escreve	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Fala	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Compreende	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
Espanhol	Lê	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Escreve	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Fala	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Compreende	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
Inglês	Lê	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Escreve	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Fala	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Compreende	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
Francês	Lê	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Escreve	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Fala	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco
	Compreende	()	Bem	()	Razoavelmente	()	Pouco

11) Você possui alguma ocupação além dos estudos?

- Sim
- Não

12) Se sua resposta foi “Sim”, indique qual a sua ocupação:

- Estagiário
- Bolsista
- Professor
- Funcionário Público
- Autônomo
- Outro. Qual?

USO DA BIBLIOTECA

13) Você frequenta a Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura Campus Benjamin Constant – Universidade Federal do Amazonas (BSCABC/UFAM)?

- Sim
- Não

14) Se sua resposta foi “Não”, indique de que forma você supre suas necessidades de informação:

- Outras bibliotecas;
- compra de material bibliográfico;
- consulta a fontes disponíveis na Internet;
- outros. Quais?

15) Com que frequência você vai à biblioteca?

- Todos os dias
- duas a três vezes na semana
- uma vez na semana
- de 15 em 15 dias

- uma vez por mês
- de dois em dois meses
- uma vez no semestre

16) Que motivos o levam a frequentar a biblioteca? (pode marcar mais de uma resposta)

- Preciso de local para estudar sozinho;
- preciso de local para estudar em grupo;
- gosto do ambiente da biblioteca;
- lá encontro materiais necessários para realizar minhas atividades acadêmicas;
- conto com a ajuda dos bibliotecários na busca por informações;
- outros. Quais?

17) Indique abaixo os documentos da biblioteca que você conhece e utiliza, e com que frequência? (pode marcar mais de uma resposta)

Documentos	Não conheço	Não utilizo	Utilizo pouco	Utilizo muito
Livros				
Jornais e Revistas				
Periódicos Científicos				
Acesso ao Portal da Capes				
TCCs, Dissertações e Teses				
Documentos técnicos e Manuais				
Dicionários e Enciclopédias				
Atlas e Mapas				
CDs e DVDs				

18) Indique seu grau de satisfação com relação aos documentos disponíveis na biblioteca:

- () Plenamente satisfeito
- () Satisfeito
- () Parcialmente satisfeito
- () Insatisfeito
- () Não tenho opinião

19) Marque os serviços oferecidos pela biblioteca que você conhece e utiliza, indicando a frequência de uso:

Serviços	Não conheço	Não utilizo	Utilizo pouco	Utilizo muito
Comutação bibliográfica				
Empréstimo domiciliar, renovação e reserva				
Auxílio dos bibliotecários na recuperação de informações				
Orientações pontuais para normalização de trabalhos acadêmicos				
Orientações pontuais para uso de bases de dados				
Computadores e rede sem fio da biblioteca				
Ambientes de estudo apropriados para estudo individual e em grupos				

20) Classifique abaixo os serviços oferecidos pela biblioteca:

Serviços	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Comutação bibliográfica				
Empréstimo domiciliar, renovação e reserva				
Auxílio dos bibliotecários na recuperação de informações				
Orientações pontuais para normalização de trabalhos acadêmicos				
Orientações pontuais para uso de bases de dados				
Computadores e rede sem fio da biblioteca				
Ambientes de estudo apropriados para estudo individual e em grupos				
Horário de atendimento				

21) Que dificuldades você encontra na busca e recuperação de informações, junto à biblioteca?

22) Que serviços você gostaria que fossem oferecidos na biblioteca e não o são?

23) Você enfrenta, ou já enfrentou alguma dificuldade no uso dos recursos da biblioteca, relacionada à sua etnia?

Não

()

() Sim. Quais?

24) Utilize este espaço para acrescentar alguma informação ou comentário relacionado ao trabalho aqui realizado.
