

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Biblioteconomia e Documentação

Claudiana Salvador de Albuquerque

**Necessidades e Uso de Informação: Um estudo com os
alunos da Faculdade de Formação de Professores de
Goiana.**

JOÃO PESSOA - PB
2010

CLAUDIANA SALVADOR ALBURQUEQUE

**NECESSIDADES E USO DE INFORMAÇÃO: UM ESTUDO
COM OS ALUNOS DA FACULDADE DE FORMAÇÃO DE
PROFESSORES DE GOIANA.**

Monografia apresentada ao curso de
Graduação de Biblioteconomia e Documentação
do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal da Paraíba, como
requisito á obtenção do título de Bacharel.

Orientadora: Profa. Dr^a Francisca Arruda Ramalho

**JOÃO PESSOA
2010**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A345n Albuquerque, Claudiana Salvador de.

Necessidades e uso de informação: um estudo com alunos da Faculdade de Formação de Professores de Goiana. / Claudiana Salvador de Albuquerque. – João Pessoa: UFPB, 2010.

66 f.: il.

Orientadora: Dr^a Francisca Arruda Ramalho
Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - CCSA/UFPB.

1. Estudo do usuário 2. Brasil 3. Biblioteca
universitária I. Título

UFPB/CCSA/BS

CDU: 024 (043.2)

CLAUDIANA SALVADOR DE ALBUQUERQUE

**NECESSIDADES E USO DE INFORMAÇÃO: UM ESTUDO
COM OS ALUNOS DA FACULDADE DE FORMAÇÃO DE
PROFESSORES DE GOIANA.**

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Biblioteconomia e Documentação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel.

Aprovada em: ___ / ___ / ___

Banca Examinadora

Profa. Dr^a Francisca Arruda Ramalho
(Orientadora)

Profa. Ms. Alba Lígia de Almeida Silva
(Examinadora)

Profa. Ms. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Examinadora)

***In Memoriam* ao meu amado Pai Manoel
Cristo, onde estiveres Papai saiba que
sempre te amarei.**

Dedico.

AGRADECIMENTOS

Á Deus, primeiramente, por está sempre comigo em todos momentos de minha vida dando-me, força e sabedoria para seguir firme.

Á minha mãe pela paciência e pela minha existência.

Ao meu namorado Pedro Felipe por sua existência e por fazer parte da minha vida.

Aos meus irmãos, pelas ausências, em especial Cássia e Clécio pela preocupação, cuidados e apoio.

As minhas Sobrinhas Isabella e Larissa por me proporcionarem tantas alegrias.

Á orientadora, Prof^a Dr^a Francisca Arruda Ramalho, pela aceitação do convite para me orientar que para mim foi de grande satisfação por quem tenho muita admiração, por sua paciência quando eu mesma parecia perdida e por ter me acalmando com sua sabedoria.

Á Prof^a Ms Rosa Zuleide, que acreditou e depositou toda confiança em mim, pela ajuda nos momentos mais difíceis a qual esteve presente comigo e sua família. meu muito obrigada.

Á Professora Maria do Carmo Nóbrega pela oportunidade de cursar uma Faculdade onde pude pagar meus estudos sendo bolsista na biblioteca.

Á Direção da FFPG, nas pessoas de Ana Maria Viana, Célia Marinho e Lourenço Bezerra, pela confiança.

Aos Funcionários da Biblioteca Universitária João Suassuna, Lourdes Paulino, Maria da Conceição (Quine), Rosa Leite, Selma Peixoto e os estagiários.

Aos professores da Faculdade de Formação de Professores de Goiana Márcia Braga, Marcos, Maria Nazaré e Vera Lúcia e aos eternos Professores Dirson Marciel e Severino Matias (*In Memoriam*).

Aos funcionários da Coordenação do Curso de Biblioteconomia/UFPB.

Aos funcionários da Biblioteca Setorial do CCSA.

Aos Professores do DCI/UFPB que compartilharam comigo seus conhecimentos no decorrer do Curso.

Aos Amigos Turma 2005.2 em especial: Angélica, Antonio, Gustavo, Josy, Miriam, Luciano e Tereza que vivenciaram comigo os anseios, incertezas e alegrias em especial a turma 2005.2.

Aos anjos da terra que abriram as portas para mim, ofertando apoio, incentivo ao longo da jornada, Alice Oriente e família, Francy e família, Ingrid Jordana.

Aos motoristas que participaram dessa jornada Ailson, Armando, Daniel, Felipe, Nado, Maruca, Robson, e Wellington.

Aos amigos que dividiram comigo o cansaço da viagem, Amanda, Adeilton, Denis, Edson Júnior, Leide, Marluza etc..

Aos que nos deram caronas Eduardo Taxista, Sr. Claudio e Sr. Ilton os anônimos que fizeram com que não perdêssemos aulas, muito obrigada.

“O verdadeiro conhecimento, como qualquer outra coisa de valor, não é para ser obtido facilmente. Deve-se trabalhar por ele, e mais que, tudo, rezar por ele.”

RESUMO

Conhecer o usuário da informação e traçar metas que atenda suas necessidades não é tarefa fácil, se o assunto for biblioteca universitária, aumentam as dificuldades. Para amenizar esse problema é que se realizou o estudo que envolve os usuários da Biblioteca Universitária João Suassuna de Melo sobrinho da FFPG, objetivando analisar as necessidades e uso da informação dos alunos do 2º período do curso de Letras da Faculdade de Formação de Professores de Goiana. Estudo-se uma amostra de 28 usuários. Para coleta de dados usou-se um questionário. Os dados analisados permitiram a verificação do grau de necessidades e uso da biblioteca. Evidenciou-se pontos importantes, entre eles: os alunos em sua maioria Jovens, tendo o estado civil solteiros, com predominância do estado de Pernambuco, assim como são recém saídos do ensino médio, que em sua maioria estuda e trabalha, quanto a biblioteca várias são os aspectos que merece atenção, como iluminação, introdução as novas tecnologias, pequenos número de exemplares, atualização do acervo. Conclui-se que a biblioteca deve envidar esforços para atender as reais necessidades de seus usuários. Melhorando os serviços oferecidos consolidando dessa forma, o uso efetivo da Biblioteca.

Palavras-chave: Estudo de usuários. usuários da informação. biblioteca universitária.

ABSTRACT

Knowing the user's information and set goals to meet your needs is no easy task, if the subject is the university library, compound the difficulties. To alleviate this problem is that the study was conducted involving users of the University Library John Suassuna Melo's nephew FFPG, aiming to analyze the needs and information use of pupils in the 2nd period of the course of Arts Faculty Training of Teachers of Goiás . Study a sample of 28 users. For data collection a questionnaire was used. The analyzed data allowed the verification of the musical needs and library use. It was clear the important points, among them: the students mostly young, and unmarried marital status, with a predominance of the state of Pernambuco, as are fresh out of high school, who mostly studies and works, as the library several are aspects that deserve attention, such as lighting, introduction of new technologies, small number of copies, updating the collection. We conclude that the library must strive to meet the real needs of its users. To improve the services offered to its users, And to consolidate the effective use of the Library.

Key-Words: User studies. information users. university library.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Classificação usuários da informação.....	19
Quadro 2: Usos e necessidades de informação.....	22
Quadro 3: Canais de comunicação.....	24
Quadro 4: Barreiras da informação.....	25
Quadro 4: Satisfação dos usuários com a biblioteca.....	44

LISTA DE SIGLAS

CCSA – Centro de Ciências Sociais Aplicadas.....	05
FFPG – Faculdade de Formação de Professores de Goiana.....	05
UFPB – Universidade Federal da Paraíba.....	05
DCI - Departamento de Ciência da Informação.....	06
BUJS - Biblioteca Universitária João Suassuna.....	15
TCC – Trabalhos de conclusão de curso.....	16
ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.....	26
CD – ROM – Disco de dados que armazena texto, imagem, vídeo e som.....	26
DVD - Tipo de mídia para armazenar dados, com capacidade menor que o CD...26	
VHS – Sistema de gravação de áudio e vídeo.....	26
IES – Instituto de Ensino Superior.....	28
ISEG – Instituto Superior de Ensino de Goiana.....	28

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Faixa etária dos usuários.....	33
Tabela 2	Estado civil dos usuários.....	34
Tabela 3	Naturalidade dos usuários.....	34
Tabela 4	Ano de conclusão do ensino médio dos usuários.....	35
Tabela 5	Ocupação dos usuários.....	36
Tabela 6	Frequência de Uso da biblioteca.....	36
Tabela 7	Utilizam outras bibliotecas.....	37
Tabela 8	Motivação de uso da biblioteca da FFPG.....	37
Tabela 9	Utilização da Biblioteca da FFPG.....	38
Tabela 10	Conhecimento dos serviços oferecidos pela BUJS.....	38
Tabela 11	Motivos de uso da BUJS.....	39
Tabela 12	Canais utilizados pelos usuários.....	41

Sumário

1 INTRODUÇÃO	14
2 OBJETIVOS.....	17
3 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO E ESTUDO DE USUÁRIO.....	18
3.1. USUÁRIO DA INFORMAÇÃO.....	18
3.2. TIPOLOGIAS DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	19
3.2.1 Estudos de Usuários	21
3.3 NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO	22
4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOÃO SUASSUNA DE MELO SOBRINHO.....	28
4.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	31
5 METODOLOGIA	32
5.1 A PESQUISA	32
5.2 POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM.....	32
5.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS	32
5.4 ANÁLISE DOS DADOS	33
6 NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO: IDENTIFICANDO O USUÁRIO ..	34
6.1 PERFIL DOS USUÁRIOS	35
6.2 PONTUANDO - NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO	39
6.3 RELAÇÃO USUÁRIO/BIBLIOTECA	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS	51
APÊNDICES A.....	53
APÊNDICES B.....	66

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa realizada, com os alunos do Curso de Licenciatura em Letras da Faculdade de Formação de Professores de Goiana, optando-se por envolver os alunos, do 2º período do citado curso, visando investigar as necessidades e uso da informação desses estudantes. Raras são as bibliotecas públicas e universitárias, que realizam estudos com seus usuários. Principalmente com aqueles que estão ingressando em uma instituição superior. Dessa forma são fundamentais para melhor conhecê-los e orientá-los, fazendo um elo entre aluno-biblioteca.

Para que uma biblioteca possa atender, a seus usuários de maneira eficiente se faz necessário que ela os conheça para poder atender suas necessidades.

O que acarreta isso é o não conhecimento dos serviços que impede que as unidades de informação prestem serviços de qualidade que atendam as necessidades de seus usuários. Dessa forma afirma-se a importância da disciplina estudos de usuários em nosso currículo, pois, é estudo sempre presente em qualquer unidade de informação. O estudo do usuário é tão importante para as unidades de informação para atender, os anseios de seus usuários junto aos avanços tecnológicos. Dessa forma considerou-se relevante a realização desse estudo com o intuito de entender o relacionamento dos usuários com a Biblioteca Universitária João Suassuna de Melo Sobrinho – BUJS.

O interesse pelo assunto surgiu, quando comecei a observar os alunos da biblioteca que trabalho, quando ingressei no Curso de Biblioteconomia pude entender melhor a importância dos usuários numa unidade de informação. A disciplina estudo de usuários que deu a oportunidade de conhecer esse campo que me deixou fascinada, despertando-me interesse pelo tema. Sabendo que em qualquer Biblioteca/unidade de informação, há necessidade de se estudar os usuários que utilizam os serviços por ela prestados. A necessidade de um estudo desse tipo é de fundamental importância pelo fato de que nunca foi realizado antes na Biblioteca Universitária João Suassuna, campo do presente estudo.

Se levamos em consideração que os estudantes ao chegarem numa Faculdade já passaram por uma biblioteca em sua vida, parte-se para a realização de estudo com este indivíduo enquanto usuários da biblioteca da faculdade onde estuda,

enfocando suas necessidades, desejos, buscas, usos, satisfações, insatisfações em relação aos serviços prestados.

Assim sendo, a pesquisa foca em torno das necessidades e uso da informação levando em consideração que a biblioteca tem um papel fundamental de disseminadora de informação e que seus objetivos devem ser voltados a aqueles que dela necessitam no desempenho de suas atividades.

Para validar a pesquisa que resultou no nosso TCC, temos os alunos que ingressaram no Curso de Letras da FFPG no ano de 2010.1. Compreendendo que os alunos do 2º período em sua maioria está em seu primeiro contato no universo universitário.

Partiu-se do objeto um estudo que resultou numa monografia em cinco capítulos. O primeiro trata da introdução, apresentando as justificativas na escolha do tema e os sujeitos que compõem o estudo. O segundo referem aos objetivos da pesquisa, tanto o geral quanto os específicos. O terceiro diz respeito ao referencial teórico estudado aborda a questão estudo de usuário, quem pode ser usuário da informação e como fazer um estudo de usuário. O quarto capítulo destaca o campo, definições de biblioteca Universitária e descreve a unidade que serviu de campo de pesquisa e o quinto sobre a metodologia para a realização da pesquisa. No capítulo sexto está a análise e os resultados da pesquisa. O sétimo encerrar-se com as considerações finais.

2 OBJETIVOS

A pesquisa é desenvolvida pra atingir metas, que devem ser direcionadas em todo seu percurso. Desta forma, para que haja os resultados específicos que respondam a pergunta norteadora dessa pesquisa, os seguintes objetivos são delineados.

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as necessidades e uso da informação dos alunos do 2º período do curso de Licenciatura em Letras da Biblioteca Universitária João Suassuna de Melo Sobrinho.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Traçar o perfil dos alunos do curso de Licenciatura em Letras usuário Biblioteca da FFPG;
- b) Conhecer as necessidades de informação dos usuários;
- c) Conhecer o uso da informação dos usuários;
- d) Identificar as barreiras quanto ao uso da informação;
- e) Identificar o grau de satisfação quanto ao uso da biblioteca;

3 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO E ESTUDO DE USUÁRIOS

A informação está no dia-a-dia da sociedade desta forma pode-se dizer que ela move o mundo.

Na concepção de Carvalho (2001, p. 193) a informação é “um processo social de atribuição de sentidos. Através da informação os sujeitos sociais se comunicam e buscam soluções para seus problemas”.

Levando em consideração o homem como ser social, agente de sua história, a comunicação só será considerada informação quando a mesma começar a ter sentido na contribuição da formação humana.

O papel da informação não é apenas formar, mas também transformar, pois o individuo que está bem atualizado e que não parar no tempo esse será capaz de se informar desenvolver capacidades maiores de argumentação as novas mudanças. Para afirmar esse argumento, Barreto (1994, p. 3) considera que a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo social.

Diante da citação, a informação só será validada quando houver mudanças estrutural, individual e em seu grupo, pois a interação do individuo com seu meio possibilita uma absorção maior de informação.

3.1 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Definir usuário da informação parece fácil, porém é muito mais complexo do que se imagina. A informação é base de todas as unidades de informação e a informação move a vida humana. Desta forma usuário é todo individuo que “necessita de informação para desenvolver suas atividades”. (Sanz Casado 1994, p.01).

Conhecer as necessidades e as exigências dos usuários é essencial para qualquer unidade de informação. Se as unidades não dispuser de um bom serviço não haverá procura. Assim sendo, as de informação não teriam sentido de existir.

Para Choo (2003) uma mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos”. Desta forma pode-se dizer que todos os usuários têm uma necessidade particular quanto ao uso da informação.

O usuário é a base de toda unidade de informação, considerando que ele:

“[...] é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.” (GUINCHAT e MENO 1992, p.481).

Várias são as atividades que usuários da informação podem exercer numa unidade de informação quando do uso da informação. Vejamos; por exemplo:

Um jornalista científico pode ser ao mesmo tempo, um produtor de informação pelos artigos que escreve que serão tratados pelas unidades de informação; um usuário dos serviços de orientação e de pesquisa bibliográficas, quando busca uma informação para preparar seus artigos; um colaborador da unidade de informação, quando sintetiza e reformula informações, e um agente de difusão, por sua arte em passar uma mensagem para seu público. (GUINCHAT e MENO 1992, p.481).

A citação mostra os papéis que um jornalista pode exercer quanto ao uso da informação, mas esses mesmos papéis outros profissionais, como o arquiteto, bibliotecário, médico podem também, exercer como usuário da informação.

3.2 TIPOLOGIAS DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Os usuários da informação são denominados como indivíduos que necessitam da informação para o desenvolvimento de suas atividades. Assim podem ser classificados: como os usuários reais e potenciais. Usuários reais são os usuários conhecidos pelo sistema, pois utilizam seus serviços com frequência, e os usuários potenciais são aqueles que o sistema desconhece suas necessidades informacionais devido ao não uso ou uso esporádico de seus serviços.

Guinchat; Menou (1992,p.483) estabelecem critérios para o estabelecimento de categorias de usuários: dividindo-as em dois tipos:

- a) Critérios objetivos** – Como a categoria sócio-profissional, especialidade, natureza da atividade para qual se busca a informação que é procurada e o objeto da relação como os sistemas de informação.
- b) Critérios psicossociológicos** – como as atitudes e os valores relativos à informação, em geral, e às relações com as unidades de informação, em particular os fundamentos do comportamento de pesquisa e comunicação, da informação e do comportamento de pesquisa e de comunicação, informação e do comportamento na profissão e as relações sociais em geral.

Dessa forma destaca três grandes grupos de usuários principais, tais como:

- a) Usuários que ainda não estão na vida ativa;
- b) Usuários engajados na vida ativa;
- c) O cidadão.

Os citados autores ampliam sua classificação a informação como algo apresentando o seguinte quadro:

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDECOM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudante	Aprendizado	Vulgarizada
Pesquisadores	Criação	Exaustiva
Pessoal de produção	Interpretação	Pertinente
Planificadores, Administradores, Políticos	Decisão	Precisa – atual
Professores	Vulgarização	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/falta de informação	Múltipla

Quadro 1– Classificação dos usuários da informação
Fonte GUINCHAT; MENO (1992, p. 484).

Pelo Quadro 1 pode-se dizer que informações mudam em função da natureza das tarefas realizadas pelos usuários pela evolução. Sanz Casado (1994) classifica os usuários da Informação da seguinte forma:

- a) o pesquisador e o docente que utiliza a informação para gerar conhecimento;
- b) a indústria que usa a informação para otimizar a produção;
- c) o administrador, o planejador e o político que se utilizam da informação para tomada de decisões;
- d) o cidadão comum que utiliza a informação utilitária para atividades do dia-a-dia;

3.2.1 Estudos de Usuários

Os estudos de usuários dão as unidades de informação oportunidade de conhecer seus usuários e centrar seus serviços nas suas necessidades.

“Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte desses usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneiras adequadas. (FIGUEIREDO, 1994. p.7).

A citação mostra a importância dos estudos de usuários para as unidades de informação que precisam detectar os problemas ficando mais fácil, promover metas para atingir os objetivos reais para atendimento dos usuários.

De acordo com Sanz-Casado (1994, p.31), “o estudo de usuários consiste no conjunto de estudos voltados para análise qualitativa e quantitativa dos hábitos de informação dos usuários através da aplicação de diferentes métodos”. Os estudos de usuários são amplos, pois envolvem um conjunto de ações mediante as análises de estudo entre usuários e unidades de informação.

Ainda em relação aos estudos de usuários Garcez (2000, p. 34) destaca que “são investigação que se faz para: a) saber o que os mesmos precisam em matéria de informação, ou não, b) saber as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca estão sendo satisfeitas de maneira adequadas”. O estudo dará oportunidades aos profissionais de conhecer as necessidades dos usuários e traçar metas informacionais para esses usuários.

Segundo Fontenele (1997, p. 34) “os estudos de usuários surgiram para que os profissionais, que lidam com a informação, pudessem entender melhor as necessidades informacionais de seus usuários e melhorar os serviços oferecidos a eles”. Dessa forma haverá uma interação entre ambos.

Para Moraes (1997) os objetivos dos estudos de usuários são:

- a) Determinar os documentos requeridos pelos usuários;
- b) Descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação;
- c) Estudar o uso dos documentos;
- d) Estudar a maneira de obtenção do acesso aos documentos.

Sanz Casado (1994) considera que os objetivos dos Estudos de Usuários são:

- a) conhecer os hábitos e necessidades dos usuários, bem como detectar as mudanças que estão ocorrendo;
- b) avaliar os recursos do centro de informação
- c) medir a eficácia dos centros de informação;
- d) adequar espaços;
- e) avaliar o sistema nacional de informação;
- f) conhecer a estrutura e a dinâmica dos grupos de pesquisadores;
- g) facilitar a realização de cursos de educação de usuários

3.3 NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO

Na concepção de Le Coadic (1996) “as pesquisas sobre o uso surgiram a partir de perguntas sobre as atividades dos usuários”. Essa afirmação nos faz lembrar a importância do estudo conhecimento das práticas informacionais e o modo de agir do usuário, diante a utilização dos serviços de busca da informação.

Os estudos de usuários tradicionais se confundem com estudos de usos, centrados na informação e, nessa concepção, Sanz Casado (1994, p. 28) considera

que nos estudos de uso “se conhece o que o usuário solicita e recupera em centro de informação”.

Le Coadic (1996, p. 39), afirma que “necessidades e usos são indeterdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira completa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”.



Figura - Usos e necessidades de informação
 Fonte: Le Coadic (1996, p.39)

Conhecer as necessidades e as exigências dos usuários é essencial para qualquer unidade de informação, se as unidades não disponibilizarem de um bom serviço não haverá procura dessa forma a Unidade de Informação não poderia existir.

Em alguns casos necessidades se confundem com demanda. Demanda é a quantidade de serviço que o consumidor deseja e está disposto a adquirir, é a procura. São parecidos, provocam dúvidas quanto sua definição, e são distintos em sua essência.

Definir informação é tão ambíguo quanto necessidade da informação. Para Nascimento e Weschenfelde (2002), a necessidade de informação é estável e varia de um individuo, assim como de um grupo para grupo podendo ou não ser transformada em demanda. Dessa forma estudos de usuários e a se conhecer o perfil, dos usuários, e suas reais necessidades, e formas são importantes para busca e uso da informação. Em contrapartida a essa concepção, Garcez e Rados (2002, p.14) dizem que “necessidade é um estado no qual se percebe alguma privação”. Sendo assim, a necessidade irá existir sempre o que deve ser respeitado é o tipo de usuários.

Seguindo essa corrente de pensamento, Crawford (1978 apud BETTIOL, 1990, p.65) entende que o termo necessidade de informação “é um conceito difícil de definir, isolar e especificamente medir [...] envolve processo cognitivo que podem operar em diferentes níveis de consciência, podendo, portanto, não ficar claro até mesmo para próprio pesquisador”.

Dessa forma, necessidade de informação é entendida como carência de informação que o individuo deve suprir para realização de uma pesquisa, conhecimento pessoal, ou para tomada de decisão em seu desempenho profissional. A necessidade de informação faz com que o individuo procure os centros de informação. Duarte (2000, p. 29) chama atenção para o fato de que:

Os conceitos sobre necessidades de informação são indevidamente definidos ou mal compreendidos [...] as necessidades de informação são também influenciadas pela organização dos sistemas, adequação do conteúdo às necessidades do usuário, incluindo o formato, a quantidade e pela atualização das informações.

Para Costa (2001 apud CASAQUE; COSTA, 2003, p. 55), a necessidades de informação é “um déficit de informação a ser preenchido e que pode está relacionado com motivos psicológicos, afetivos”. A necessidade esta relacionada aos fatores da vida humana que está associada às lacunas, vazias da falta de informação.

A interação do usuário com a unidade de informação é fundamental, pois só após sua busca, saberá se sua necessidade foi satisfeita ou não. Com isso James (1983 apud DUARTE, 2000, p.30) interroga:

Que informação um individuo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dele, e como o sistema pode melhor ser projetado para preencher essas necessidades de informação, dependerão exclusivamente dele próprio, e seu propósito na busca de informação, e do uso da mesma na transposição de vazios.

O processo de busca e uso da informação se origina no momento em que o indivíduo percebe que a informação que possui não é suficiente para atender a determinada necessidade. Essa busca e uso de informação formam um processo

dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camada de contingências cognitivas, emocionais e situacionais. (CHOO, 2003). Segundo Marchionini (1998, apud CRESPO; CAREGNATO, 2006, p.31) o processo de busca e uso da informação é composto por diversos estágios, e cita as seguintes:

- a) reconhecimento e aceitação do problema de informação;
- b) definição e entendimento do problema;
- c) seleção das fontes de informação
- d) execução da pesquisa;
- e) verificação dos resultados;
- f) extração da informação.

Na concepção de Duarte (2000, p.29) “alguns estudos mostram que, para o usuário buscar e usar informação deve primeiro, está consciente das fontes e serviços de informação disponíveis em seu ambiente.” Do mesmo modo, é necessário que conheça os canais de informação disponíveis, que se configuram, conforme Araújo (1998, p. 29-31) em:

Canais formais	São aqueles que suas informações foram validadas por estudos já estabelecidas através de livros, periódicos, obras de referências, artigos de literatura;
Canais informais	Quando existe uma troca de informações através de reuniões, correspondência, participação em conferências e simpósios, troca de correspondências e e-mails;
Canais semi-informais	São as publicações que não foram submetidas a um comitê editorial. Tais como: teses, dissertações, relatórios técnicos e de pesquisas
Canais supra – formais.	Aquelas que se configuração canais de comunicação eletrônica, ou seja, estão ligadas as novas tecnologias, ao uso das novas tecnologias e comunicação – TIC's, ex. Internet.

Quadro 2: canais de comunicação – Fonte: Araújo (1998)

Várias são as barreiras, dificuldades ou obstáculos encontrados pelos usuários quanto o uso da informação e de seus canais. Desta forma reunimos alguns conceitos apresentados por; Araújo (1998, p. 31 – 32), Guinchat e Menou (1992, p. 486 – 487) e Figueiredo (1999, p. 22 – 23), no Quadro 3.

BARREIRAS	DEFINIÇÕES
Geográficas	É a informação que está localizada em áreas diferentes dos usuários, com a tecnologia os usuários inseridos nesse meio estão superando essas barreiras.
Estratégias fracas de buscas	O desconhecimento dos canais e de suas fontes de informação, acarretando a insatisfação das necessidades informacionais de seus usuários.
Financeira	Referem-se às despesas envolvidas para se ter acesso a determinada informação.
Institucionais	Referem-se às limitações impostas pelas instituições que impedem aos usuários a informação.
Isolamento geográfico	São as limitações à informação causadas pela não integração do usuário as tecnologias.
Linguísticos	Refere à disposição de conteúdos em línguas que os usuários não dominam.
Psicológicos	São sentimentos que impedem os usuários a obter a informação resistência a mudanças, medos, inseguranças, raiva etc.
Tempo	Atuam em dois aspectos: primeiro a informação torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção e segundo pelo tempo gasto na produção e disseminação, por meio de comunicação eficiente
Terminologia da informação	Referente a importância que o profissional seja qualificado para atender os usuários quanto o uso e a busca da informação
Excesso da informação	Devido à explosão bibliográfica, o excesso de informação tem prejudicado a busca da informação realmente importantes.

Quadro 3: Barreiras à comunicação da informação - Araújo (1998, p. 31 – 32), Guinchat e Manou (1992, p. 486 – 487) e Figueiredo (1999, p. 22 – 23).

Diante do quadro apresentado percebe-se o quanto as barreiras prejudicam o processo de transferência de informação numa unidade de informação. Barreiras essas que sempre estão presentes, porém dificilmente haverá uma organização totalmente eficiente na prestação de seus serviços.

4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOÃO SUASSUNA DE MELO SOBRINHO

A Faculdade de Formação de Professores de Goiana possui uma Biblioteca cujo nome é uma homenagem ao piauiense de Pio IX, da cidade do Piauí o Odontólogo e Professor João Suassuna de Melo Sobrinho pela contribuição no reconhecimento dos Cursos da Faculdade de Formação de Professores de Goiana em 1985.

A Biblioteca João Suassuna encontra-se instalada no piso superior do bloco A, numa área de 15,50m x 10, 50,50m, com 162, 75m². Encontra-se preparada para oferecer aos seus usuários o suporte necessário às atividades de estudo, pesquisa e extensão. Num ambiente confortável, são oferecidos vários produtos e serviços: consulta local, empréstimo domiciliar, visitas dirigidas, reservas e novação, fotocópia, expositores, videoteca etc. Nosso empréstimo é manual mediante a ficha de empréstimo que todos alunos, professores e funcionário tem disponível na biblioteca onde o usuário assina a ficha do livro retirado e anotamos em sua carteira de identificação com todos os dados e foto. Dessa forma fica fácil localizar o usuário e a obra emprestada.

O catálogo da biblioteca está desatualizado, desta forma os servidores auxilia diretamente os usuários mediante o autor e título do livro indicados pelos professores. Elaboramos fichas catalográfica das obras disponível no acervo, mas a biblioteca não disponibiliza o serviço de orientação as normas da ABNT.

Não existem bases de dados disponíveis na biblioteca, o que os usuários necessitam tem que procurar na Internet, se for informação atualizada e se for doutrina, recorre-se aos periódicos que são poucos atualizados.

A biblioteca atende aos alunos regularmente matriculados nos turnos vespertino e noturno, da graduação e pós-graduação, professores e funcionários.

O acervo é composto por: obras de referências, livros relacionados aos cursos citados e áreas afins, multimeios (fitas de VHS, CD-rooms, DVDs, mapas, slides), periódicos (revistas, jornais, revistas científicas), trabalhos científicos (teses, dissertações e monografias), panfletos educativos e folders. Totalizando cerca de 6 mil nosso acervo documental.

Com uma equipe de sete servidores, a BUJS funciona em dois turnos, no horário de 12h às 22h, segunda a sexta, e aos sábados das 08:00h às 16:30h.

A BUJS proporciona um livre acesso aos usuários às estantes, na Biblioteca é realizado todo o processo técnico das obras.

Os CDs, DVDs e fitas de vídeo somam aproximadamente em sua totalidade uns 100 multimeios, mas eles se encontram na sala dos professores com uso exclusivo dos mesmos.

Além de sala de vídeo conferência, laboratório de informática, laboratório de Práticas de Ciências.

Criada em 13 de setembro de 1972, por intermédio da Lei Municipal de número 1.251. A autorização para funcionamento só viria com a resolução 29, de 13 de novembro de 1978, do Conselho Estadual de Educação, e também com o Decreto Federal 83.449, de 14 de maio de 1979.

A Faculdade de Formação de Professores de Goiana e o Instituto Superior de Goiana, são instituições de Ensino Superior Isolada, que localizadas estrategicamente em seu campus Universitário, na Rua Poço do Rei, s/n, Município de Goiana, Estado de Pernambuco, tem suas instalações convenientemente aproveitadas de um marco histórico da educação goianense, o Ginásio Manoel Borba, do Professor e Médico Clóvis Valadares, de 1956. Sua protetora é Nossa Senhora da Conceição, padroeira dos operários de Goiana (1894). Seu primeiro diretor foi o professor Armando Hermes Ribeiro Samico.

Até 2010.1 nosso quadro de pessoal está assim composto: 61 professores, especialistas, mestres e doutores, 27 servidores administrativos; 1.460 alunos, distribuídos em 6 cursos de graduação: **Licenciatura em Ciências Biológicas, Licenciatura em Educação Física, Licenciatura em geografia, Licenciatura em História, Licenciatura em Letras, Licenciatura em Pedagogia e Licenciatura em Matemática** e 120 matriculados nos cursos de pós-graduação em nível de especialização: **Ensino da Biologia, Fundamentos da matemática, História do Brasil e Psicopedagogia**, 60 alunos do Curso Técnico em Agentes de Saúde, o que perfaz um total 1.640 alunos. Nossas atividades de extensão, incluem capacitação de professores municipais e diretores de escolas, treinamentos, exposições e acompanhamentos, fazendo-nos todos colegas, ávidos pela realização do sonho contido em cada um, defendendo uma formação de futuros professores, identificados com a cidadania, integradas, cumprindo nossas necessárias para o engrandecimento dos municípios e de nosso país. Juntos, Autarquia Municipal e

Faculdade de Formação de Professores – Instituto de Ensino Superior de Goiana. Mostramos ser a prova de que, através de ações integradas, cumprindo nossas responsabilidades, podemos transformar o mundo num espaço de convivência e descobertas...

Com o LEMA: A ação educativa é a força motriz para a transformação social, defende os seguintes valores: SOLIDARIEDADE; HONESTIDADE; MOTIVAÇÃO; DISCIPLINA; CRIATIVIDADE; FLEXIBILIDADE; EFICIÊNCIA.

A partir desses valores, fica clara sua MISSÃO, que é formar, na totalidade dos estudantes matriculados nos cursos de graduação em nível superior, sequenciais e pós-graduação oferecidos pela F.F.P.G. e I.S.E.G. pessoas com um perfil profissional que de habilidades específicas para uma determinada ocupação, inclua o domínio de competências básicas, que facilitem a integração do indivíduo no trabalho e na sociedade, habilitando-o ao exercício pleno da cidadania.

O COMPROMISSO COM A QUALIDADE faz ver que, desde sua criação, a FACULDADE DE GOIANA e o Instituto superior. Vêm redimensionando sua opção de formadora de professores para o Ensino Fundamental e Médio, mantendo uma permanente política de reforma estrutural e curricular, almejando a integração do ensino com a nossa realidade, o que a faz atingir importante área de abrangência geográfica, indo desde a Mata Norte do Estado de Pernambuco até a região Metropolitana do Recife, além da porção meridional do vizinho Estado da Paraíba; dados que a colocam como um dos principais núcleos de Ensino Superior no Estado, atendendo demandas de duas capitais estaduais – Recife e João Pessoa.

Este merecido esforço vem sendo reconhecido pela sociedade civil organizadora. Em maio/2003, fomos uma das 31 IES, contempladas com o PRÊMIO DESTAQUE EXPRESSÃO EDUCAÇÃO SUPERIOR PERNAMBUCANO 2002, graciado pelos Diários Associados.

4.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A biblioteca Universitária tem como objetivo dispor aos seus usuários um acervo voltado às reais necessidades de sua comunidade acadêmica de maneira

que facilite seu acesso e o uso da informação para o desenvolvimento de suas atividades discentes.

“biblioteca é um sistema aberto, parte de um sistema mais amplo e seus papéis são determinados pelas relações com o mundo exterior ou com o supra sistema imediato”. CARVALHO 1996, p.177.

Para Saracevic (19973 apud FERREIRA, 1977, p. 36) “a biblioteca [é] como um sistema de comunicação do conhecimento, no qual os registros são adquiridos, representados e organizados com finalidade de tornar o conhecimento acessível aos usuários”.

A biblioteca universitária tem como finalidade dá suporte a comunidade acadêmica no que se refere às necessidades informacionais de seus usuários deixando informação mais acessível.

No entanto devemos ser cautelosos na composição de um acervo visto que um acervo que não é organizado para atender os objetivos da comunidade acadêmica não poderá haver procura causando falta de interesses desses usuários.

“O distanciamento cada vez maior entre demandas e suprimento de informação, nas bibliotecas universitárias pode ser devido ao fato que os itens fornecidos são desnecessário ou irrelevante ou ainda insuficiente para atender as requisições dos usuários.” (FIGUEIREDO (1990, p.10).

A biblioteca universitária tem um papel fundamental, mais amplo que seus objetivos, o desenvolvimento educacional, social, político e econômico. De acordo com Fujita (2006) suas funções básicas são determinadas pela dinâmica social que, em um movimento circular, fornece insumos para sua própria continuidade.

- a) Armazenagem do conhecimento: desenvolvimento de coleção, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação:
- b) Organização do conhecimento: qualidade de tratamento temático e descritivo que favorece o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação:
- c) Acesso ao conhecimento: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso simultâneo de todos.

De acordo com Carvalho (1976, p.125) “a biblioteca universitária não somente satisfaz as expectativas atuais do usuário, mas desenvolvem nele necessidades de novas buscas, ao mesmo tempo em que se propõe a atingir os usuários em potencial”.

A biblioteca universitária possibilita aos seus usuários suportes no auxílio da busca da informação desejada para que esses anseios sejam alcançados desta forma é preciso traçar metas para melhor atender as necessidades.

A ALA (1988 apud RAMALHO, 1993, P.57), afirma que a:

Biblioteca de universidade ou biblioteca universitária (ou sistema similar) é aquela, estabelecida, mantida e administrada por uma universidade, para cobrir as necessidades de informação de seus estudantes e apoiar seus programas educacionais, de investigação e de outros serviços.

Dessa forma, é a segurada a afirmação que se devem observar a importância da Universidade no âmbito educacional, apoiando o ensino, pesquisa, extensão e promovendo a construção do conhecimento.

As bibliotecas universitárias têm passado por períodos de turbulência. Duas de suas funções básicas sofrem o perigo de extinção: a provisão de acesso à informação e a preservação do conhecimento para futuras gerações. Para a biblioteca, torna-se cada vez mais difícil prover acesso à informação demandada por seus usuários. (CUNHA, 1999, P.266).

Constituir um acervo que atenda aos usuários e que tenha um número de obras suficientes nas áreas afins ou relacionadas a área específicas esse papel é fundamental da Biblioteca Universitária para atender a demanda de seus usuários.

5 METODOLOGIA

5.1 A PESQUISA

A pesquisa tem como foco central, o estudo das necessidades de uso da informação. Desta maneira é necessário fazer um detalhamento na realização da pesquisa.

Estudar um caso é selecionar um objetivo e aprofundar os aspectos característicos. (SANTOS, 2004, p. 30)

Desta forma toda pesquisa de cunho científico requer um objetivo a ser estudado, é fundamental ter uma base teórica para que o estudo seja fundamentado. A pesquisa é definida como uma forma de estudo de um objeto. (BARROS, 2003, p.30).

5.2 POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

A pesquisa realizou-se na Faculdade de Formação de Professores de Goiana-PE, onde se analisou o estudo das necessidades e uso da informação pelos alunos do 2º em Letras, turma de 33 alunos sendo que 28 participaram da pesquisa. Inicialmente a intenção era analisar os calouros do mesmo curso, mas por questões de deslocamento destes por estarem instalados ao um prédio anexo, dificultou o uso da Biblioteca para os alunos e inviabilizou a realização da coleta dos dados.

5.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

Instrumento de uma pesquisa inclui um plano de execução e a elaboração dos instrumentos que serão utilizados na coleta de dados: questionário, formulários, roteiros de entrevistas. (ANDRADE, 2006, 148 p.).

O pré-teste consiste em aplicar os instrumentos da pesquisa em uma parcela da amostra a fim de verificar a validade ou relevância dos quesitos, a adequação do vocabulário empregado, o número e a ordem das perguntas formuladas. (ANDRADE, 2006, 145).

Foi aplicado antes um pré-teste com três usuários do curso de letras que teve como objetivo verificar eventuais dificuldades que os usuários viessem a ter com perguntas, resultando dessa maneira, algumas alterações. Para os usuários pequenas dificuldades no decorrer do questionário, porém modificações na reformulação do mesmo.

O pré-teste realizou-se na sala de aula com 30 alunos, no horário programado pelo professor.

Segundo Marconi e Lakatos (1999) o questionário tem como vantagens e economia de tempo, possibilidade de alcançar um maior número de pessoas, obtenção de respostas mais rápidas e precisas, oferece maior liberdade nas respostas e também mais segurança ao respondente pelo fato do anonimato.”

O questionário utilização na pesquisa contém questões, apresentando perguntas abertas, fechadas, múltiplas escolhas e perguntas dependentes, onde algumas questões solicitam justificativas das respostas. O questionário aplicado é dividido em dois blocos.

- a) O perfil dos usuários em estudo;
- b) Informações sobre necessidades de uso da informação.

5.4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados para pesquisa receberam tratamentos quantitativos, por meio de representação e utilização de tabelas.

5 NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO: IDENTIFICANDO O USUÁRIO

Para melhor compreensão da análise dos dados a mesma ficou assim dividida: o primeiro momento do questionário identifica os dados pessoais dos usuários como sexo, idade, estado civil e etc. e sua relação quanto ao uso da biblioteca. No segundo momento refere-se as necessidades e uso da informação pelo usuário que busca a informação e por último a relação usuário\biblioteca da Faculdade de Formação de Professores de Goiana.

5.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Em relação ao sexo dos usuários, verificou-se que um total de 67,9% para o gênero feminino e 32,1% para o masculino. Percebe-se que na profissão de professores ainda predomina a atuação das mulheres em grande número.

Nos dados sobre a faixa etária, constatou-se que os alunos do Curso de Letras, grupo estudado, são jovens. 46,4% encontram na faixa etária aos 17 a 20 anos e 35,7% entre 21 a 25 anos. Apenas 17,9% se encontram na categoria outras idades.

Tabela 1 – Faixa Etária

FAIXA ETÁRIA	F	%
17 a 20	13	46,4
21 a 25	10	35,7
Outros	5	17,9
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

A Tabela 2 mostra o estado civil dos usuários. Destaca-se que 85,7% deles são solteiros e 14,3% estão casados.

Tabela 2 – Estado Civil

ESTADO CIVIL	F	%
Solteiro	24	85,71
Casado	4	14,29
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Quanto a naturalidade dos usuários pesquisados, na Tabela 3, verifica-se que esse requisito obteve variedades de respostas. Alunos naturais de Pernambuco (75,0%). São eles de Goiana (25%), Timbaúba (14,3 %), seguidos de Aliança, Macaparana, e Nazaré com 7,1%, respectivamente. Ferreiros, Carpina e Recife somaram 3,6% dos usuários.

Com naturalidade Paraibana tem-se 21,4 sendo que três (10,7 %) são da cidade de Itabaiana. As cidades Alhandra, Caaporã e João Pessoa estão representadas por 3,6 % dos usuários.

Apenas um usuário deixou a pergunta sobre naturalidade em branco, conforme a Tabela 3.

Tabela 3 – Naturalidade

NATURALIDADE	F	%
Pernambuco	21	75
Paraíba	6	21,4
Não respondeu	1	3,6
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

A Faculdade de Formação de Professores de Goiana sempre teve alunos dos estados Paraíba da e de Pernambuco, muito embora hoje esse número tenha diminuído com o surgimento de outras Faculdades. Vários são os motivos que faz os alunos a procurem: por estar a 30 anos formando professores, a localização da cidade, e a mensalidade módica.

A Tabela – 4 refere-se do Ano de conclusão do ensino médio aqui apresentado justifica a faixa etária e o estado civil dos usuários pesquisados que predominou em 32,1% para os que concluíram no ano de 2009 e 21,4%, para os que conheceram em 2008. Esses dois anos perfazem o percentual de 53,5% o que e representa a

maioria deles. Percebe-se na que os alunos, assim que concluíam o ensino médio ingressaram logo na Faculdade – FFPG.

Dentre os usuários dois afirmam ter cursado outra faculdade e (7,1%), ambos do sexo feminino declaram que tem os cursos: de Ciências Contábeis e o outro declarou que tem Bacharelado em Estudos Interculturais e em Teologia. Os outros (92,9%) estão ingressando pela primeira vez numa faculdade.

Tabela 4 – Ano de conclusão do Ensino Médio

ANO	F	%
2009	9	32,1
2008	6	21,4
2007	3	10,7
2005	4	14,3
2004	1	3,6
2002	1	3,6
2000	1	3,6
1999	1	3,6
1990	1	3,6
Não respondeu	1	3,6
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Dentre Tabela 5 – verifica-se que prevalece turno da noite por opção dos alunos ao ingressarem na FFPG. O Curso de Letras é atualmente o 2º Curso mais concorrido da instituição. Todos os alunos estudados estão matriculados no turno da noite. O Curso foi transferido para o turno da Noite devido a solicitação dos alunos. Desta forma as duas primeiras turmas funcionam a tarde o 7º e o 8º períodos.

A Tabela 5 mostra a ocupação dos usuários quanto as suas atividades diária.

Tabela 5 – Ocupação dos usuários

Ocupação	F	%
Estuda e trabalha	13	46,4
Só estuda	11	39,3
Estuda e é estagiário	3	10,7
Estuda e é bolsista	1	3,6
TOTAL	28	100.0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Pela Tabela 5 verifica-se que grande parte, dos usuários da BUJS, “estuda e trabalha” (46%) seguidos dos que só “estuda” (39,3%) e “estuda e é estagiário” (10,7%). Apenas um usuário estuda e é bolsista (3,5%). Percebe-se quase uma equivalência entre os que “trabalham e estudam” com os que, “só estudam”. Este fato esse que pode ser justificado por sua grande maioria está iniciando uma formação superior e por ser uma população jovem.

Tabela 6 – Frequência de Uso da biblioteca

FREQUENCIA	F	%
Raramente	14	42,4
Duas vezes por semana	7	25,0
A cada quinze dias	3	10,7
Diariamente	3	10,7
Uma vez por mês	1	3,6
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Sobre a frequência de uso da Biblioteca a, Tabela 6 mostra que a frequência raramente alcançou o mais alto percentual (42,4%). Os que vêm duas vezes por semana somam 25%, e os que frequentam a cada quinze dias 4%. A frequência diária (10%) e uma vez por mês (3, 6), recebeu os mais baixos percentuais.

Tal comportamento justifica-se por morar em outra cidade e não dá tempo de frequentar a biblioteca, assiduamente. Outro fato diz respeito ao número de exemplares que não é suficiente para atender aos usuários, como se pode observar ao final da pesquisa.

Tabela 7 – Utilização de outras bibliotecas

Utiliza outras bibliotecas	F	%
Não	18	64,3
Sim	10	35,7
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Os usuários que não utilizam outras bibliotecas somam 64,3%, e os que responderam que utilizam 35,7%. Estes últimos justificaram que a biblioteca tem um acervo diversificado e amplia os conhecimentos.

5.2 USUÁRIOS – PONTUANDO NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO

Tabela 8 – Motivação de uso da biblioteca da FFPG

Motivos de uso da biblioteca	F	%
Realização de pesquisa	14	42,4
Iniciativa própria	6	21,4
Orientação dos professores	5	17,9
Estudar	3	10,7
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Vários são os motivos de uso da biblioteca da FFPG, conforme Tabela 8. A “realização de pesquisa” predomina (42,4%), seguido de “iniciativa própria”, (21,4%) orientação dos professores (17,9%) e estudar (10,7%).

Dessa forma pode-se dizer que os usuários procuram a biblioteca para suprir suas necessidades informacionais, por vários motivos, iniciativa própria, orientação de professores, para estudar, lazer, entres outros.

Tabela 9 – Utilização da Biblioteca da FFPG

Tipos de uso	F	%
Empréstimos	23	41,8
Reserva e renovação	20	36,4
Informação e orientação	4	12,2
Fotocópia	3	7,3
Visitas monitoradas	2	5,5
Não respondeu	3	7,3

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Nota: Os usuários marcaram mais de uma opção.

Pelos tipos de uso da Biblioteca da João Suassuna pode-se dizer que os usuários interagem com a Biblioteca em vários sentidos. Pode-se lembrar Oliveira (2000) quando afirma que o usuário [...] interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação”. Assim considerando enfatizar-se a importância da educação de usuários nas bibliotecas.

Diante dos serviços utilizados pelos usuários, destacam-se o empréstimo (41,8%), seguido a reserva e renovação (36,4%), Informação ao usuário (12,2), fotocópia (7,3%), visitas monitoradas (5,5%).

Tabela 10 – Conhecimento dos serviços oferecidos pela BUJS

Conhecimento	F	%
Através da visita	18	64,3
Folders e cartazes	7	21,2
Bibliotecário	3	7,3
TOTAL	28	100,0

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Pela Tabela 10 percebe-se como os alunos tomam conhecimento sobre, biblioteca: através da visita (64,3%), através de folders e cartazes (21,2). A participação do bibliotecário conta com a resposta de 12,1% dos usuários.

Os alunos ao ingressarem na Faculdade ficam sabendo de todos os serviços oferecidos pela biblioteca. Muito embora eles não conseguirem identificar. Neste sentido Figueiredo (1990, p. 10-11) considera que se faz necessário que o usuário conheça e saiba como utilizar os serviços que a biblioteca tem a lhe oferecer. O que afirma a citada autora é que o usuário deve ser educado para o uso da Biblioteca. Nesse sentido, a Biblioteca deve desenvolver atividades de educação de usuários,

pois afirma Chiavenato (1981 apud RAMALHO, p.3) “educação é toda influência que o ser humano recebe no ambiente social durante todas suas existências no sentido de adaptar-se às normas valores sociais vigentes e aceitos”.

Dessa forma educação de usuários é um desenvolvimento contínuo que envolve a capacidade humana para melhor interação com a unidade de informação.

Tabela 11 – Motivos de uso da BUJS

MOTIVOS	F	%
Realizar estudos em grupo	19	67,9
Retirar material (livros, Cds e outros) por empréstimos	18	64,3
Consultar obras no próprio local	14	42,4
Estudar utilizando seu próprio material	7	21,2

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Nota: Os usuários marcaram mais de uma opção.

A utilização da BUJS pelos usuários, está representada na Tabela 11. Dentre os motivos, maior índice é sobre “realizar estudos” em grupo (67,9%) e a retirar material (livros, Cds e outros) por “empréstimos” somam (64,3). Há também os que utilizam a BUJS para consulta no próprio local (42,4%), e os que estuda utilizando seu próprio material (21,2%).

Solicitou-se aos usuários que classificassem os serviços oferecidos, pela Biblioteca utilizando os critérios **Bom**, **Ótimo** ou **Regular**, e que estudar justificassem suas respostas. A esse respeito tem-se:

a) Bom (67,9)

Não tenho razões para polarizá-la. Vejo os serviços comuns; nada de ênfase extrema. A final, não a frequento assiduamente. (U3).

Poucos exemplares existentes. (U4).

Na maioria das vezes que busquei ajuda na biblioteca, encontrei o que procurava. (U5).

Pelo fato de não a utilizá-la, o pouco que frequentei achei boa estrutura. (U6).

Existem poucas opções em termos de obras literárias. (U8).

A biblioteca poderia ter mais livros. (U9).

As bibliotecárias trabalham na limitação que a biblioteca impõe. (U17).

As funcionárias ajudam quem não consegue pesquisar dessa forma trabalhou nas limitações impostas pela biblioteca. (U18).

Justifico os serviços prestados pela biblioteca bom, em relação o acervo tem que melhorar. (U19).

Bons, pois as funcionárias são atenciosas e prestativas. (U20).

Tem auxiliado em algumas coisas. (U21).

Os funcionários me atendem com satisfação sempre que preciso. (U25).

As bibliotecárias são gentis e prestativas. (U26).

b) Regular (25,0)

Por que existem muito desconforto e pouca fonte de pesquisa. (U12).

Durante as minhas visitas, detectei necessidades de grandes clássicos. (Clarice Lispector). (U13).

A faculdade tem condição de melhorar o acervo. (U14).

Tem pouca opção de obras pertinentes ao curso. (15).

Nós alunos éramos para poder termos acesso aos livros durante um mês, porque 8 dias ou 15 dias é pouco para estudar tantos assuntos interessantes. (U16).

A Faculdade deveria investir mais em livros para a biblioteca. (U27).

Mau atendimento. (U28).

c) Ótimo (7,1)

Pois os livros que eu vou utilizar, sempre tem na biblioteca e não tenho dificuldades em pegá-los. E temos ótimos atendentes. (U1).

Sempre que me tratam com total atenção, adoro ir à biblioteca e pegar livros, atendimento ótimo. (U2).

Percebe-se que a grande preocupação dos alunos é com acervo, pela sua insuficiência para atender os usuários, em sua totalidade.

Perceber as necessidades dos usuários é função primordial de qualquer unidade de informação. O bibliotecário deve perceber as carências de informação e o desejo dos usuários, para poder supri-las

Tabela – 12 Canais de informação utilizados pelos usuários

Canais	F	%
Livros	28	100,0
Dicionário	22	78,5
Revistas	16	57,1
Jornais	9	32,1
Periódicos	7	21,2
Enciclopédias	5	17,89

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Nota: Os usuários marcaram mais de uma opção.

Pela Tabela 12, verifica-se que o livro é o canal mais procurado na BUJS (100%), seguido dos dicionários (78,5%), As revistas assumem o percentual de 57,1%. Os que utilizam os Jornais como fonte de apoio para o intelecto representam os 32,1%, já os periódicos são indicado por 21,2%. Por fim as Enciclopédias com 17,89%.

Tabela 13 – Avaliação do acervo da BUJS

AVALIAÇÃO	F	%
Inadequada quanto ao número de exemplares	18	64,3
Não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia	16	57,1
Adequada às suas necessidades no que diz respeito á atualização das obras	15	53,5
Inadequada quanto a atualização das obras	6	21,4
Adequada às suas necessidades no que diz respeito ao número de exemplares	2	5,5
Totalmente inadequada não consegue suprir as necessidades dos usuários	2	5,5

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Nota: Os usuários marcaram mais de uma opção

O acervo da BUJS, mesmo com pouco exemplares auxilia os usuários. O grande obstáculo dos alunos que não podem comprar livros e tem dificuldades de fazer o empréstimo por ter pouco exemplares disponíveis dificulta seus estudos. Pela Tabela 13 verifica-se a insatisfação dos usuários quando dizem que o acervo é

inadequado em relação aos números exemplares disponíveis (64,3%), em seguida tem-se os que não estão muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia (57,1%), Já que a opção adequado às suas necessidades no que diz respeito atualização das obras e de 53,5%. Os que consideram o acervo inadequado quanto a atualização das obras são 21,4%. Por fim adequada às suas necessidades no que diz respeito ao número de exemplares e Totalmente inadequada com 5,5, respectivamente.

As dificuldades surgem com o uso, se os serviços não funcionarem de maneira que atenda os usuários irão apresentar obstáculos quanto à utilização da biblioteca. Os motivos geradores das dificuldades assim seguem:

a) O acervo.

Aumentar o número de exemplares e assinaturas de revistas. (U4).

Existem poucos exemplares de determinado autor, quando procuro está emprestado. (U10).

A baixa quantidade de obras que são indispensáveis para nossa formação nos faz entrar em uma verdadeira fila de espera. (U17).

O pequeno número no acervo de literatura, gramática prejudica um pouco as pesquisas e ao Curso de Letras. (U19).

A pouca quantidade de exemplares. (U22).

A falta de livros específicos. (U28).

A falta de outros livros que precisamos na nossa formação. (U18).

A questão de mais variedades de livros. (U9).

A pouca quantidade de obras disponíveis e que são necessárias ao curso. (U8).

Obras em assuntos atuais e específicos, ex. adolescência e família

b) A burocracia

Às vezes precisamos de dicionários para uso em sala de aula é a maior burocracia para usarmos. (12U).

Falta de recursos disponíveis que preciso utilizar e burocracia no empréstimo dos livros. (15U).

Por não poder fazer retirada de dicionários, principalmente de línguas estrangeiras. (25U).

c) Frequência

O que me impede de visitar a biblioteca mais vezes, é a questão de morar em outra cidade. (BUJS).

Tempo. (U20).

Tempo o intervalo é curto. (U26).

Encontrar o que procuro, não tem ninguém que auxilie nessa procura. (U26).

Mediu-se a satisfação do usuário com a biblioteca pela escala de Likert (HAYES, 1995). (pergunta 3.1 do questionário). Como segue

<u>5</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Plenamente Satisfeito	Parcialmente satisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	parcialmente satisfeito	plenamente insatisfeito

Os resultados da avaliação encontra-se no quadro 4, a seguir:

Categoria	Médias
Horário de atendimento	4,5
Instalações	4,5
Atividades culturais	4,1
Temperatura	4,1
Empréstimo das obras	4,0
Organização do acervo	4,0
Atendimento dos funcionários	3,8
Serviços oferecidos	3,8
Acesso ao acervo	3,5
Conservação do acervo	3,4
Espaço físico	3,2
Atualização do acervo	3,0
Introdução as novas tecnologias	3,0
Iluminação	2,7

Quadro 4: Quadro satisfação dos usuários com a Biblioteca
 Fonte: Pesquisa 2010

Pela análise do Quadro 4, percebe-se pontos positivos em relação ao “horário de atendimento” que obteve juntamente com a “instalação as médias mais altas 4,5 respectivamente, que representa um bom nível de satisfação.

“As atividades culturais” e a “temperatura” pontuaram respectivamente as médias 4,1. O que significa que os usuários estão parcialmente satisfeito em relação a essas questões.

Nos itens “empréstimo”, lembrando que a principal reclamação é o prazo de permanência que o aluno fica com o livro, e no item, “organização do acervo” os usuários estão também parcialmente satisfeitos, médias 4,0 respectivamente.

“Atendimento dos funcionários” a BUJS com média de 3,8, indica que os usuários estão mais satisfeito do que insatisfeito com esse indicador. “serviços oferecidos” com 3,8 recebem o mesmo entendimento anterior. Vale ressaltar que os serviços empréstimo, consultam e orientação, fotocópias, visitas monitoras. Outros serviços estão disponíveis, mais os usuários não os conhecem. Afirma, Carvalho (1976, p. 126) chama a atenção para o fato de que “não se pode esperar que os usuários façam procuras, aquisições, se ele nem sabe quais são os recursos de que dispõe a biblioteca para ajudá-lo”.

O “acesso ao acervo” pontuou 3,5 de média demonstrando que os usuários estão também mais para insatisfeito.

A “Conservação do acervo” recebeu dos usuários uma média de 3,4.

Para o “espaço físico” é apontado pelos usuários média 3,2. Nesse sentido pode-se afirma que os se encontram nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Quanto à “atualização o acervo” da BUJS, e a “introdução de novas tecnologias”, a média 3,0 indica uma posição neutra dos usuários.

A “Iluminação” recebeu a menor média 2,7 o que significa que os usuários estão parcialmente satisfeitos.

5.3 RELAÇÃO USUÁRIO /BIBLIOTECA

Nesse item solicitou-se aos usuários sugestões para a melhoria dos serviços bibliotecários assim, seguem as sugestões dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Formação de Professores de Goiana.

a) Sugestões enquanto o acervo

No momento, sempre o material que eu quero, eu encontro na biblioteca, mas, outros alunos às vezes vão e em busca de outros materiais e não tem lá. Para melhoria da biblioteca, deveria ter mais materiais para os alunos. (U1).

Queria mais variedade de livros que incentivasse mais a leitura as vezes pego livros chatos só por ler mesmo, queria livros novos. (U2).

Investir mais em obras literárias dos principalmente escritores brasileiros e de filosofia. (U3).

A Biblioteca deveria buscar mais obras literárias para o acervo, pois lá um déficit muito grande nesse sentido. (U8).

Poderia melhorar o acervo principalmente nos cursos iniciantes. (U9).

Precisava de mais exemplares pelos menos de dicionários dicionário de latim que precisamos bastante neste período. (U10).

Atualizações em tudo, principalmente em se falando de linguística. (U13).

Mais livros de Clarice Lispector (U14).

A biblioteca deve atualizar o acervo e aumentar o número de “cópias” dos livros já existentes. (U17).

Melhorar o acervo. (U18).

Aumentar o número de exemplares e poder fornecer retiradas de dicionários principalmente de línguas estrangeiras. (U25).

Deveria investir mais em livros, outra sugestão também é direcionada á me que é vista-la mais vezes. (U27).

b) Sugestões em relação ao espaço físico da Biblioteca.

Para concretizar coloco nesse pequeno espaço algumas sugestões, são elas: maior quantidade de acervos; um espaço maior com mais qualidade e conforto; Propaganda da mesma no Site da FFPG e divulgação no “rádio” da biblioteca que dispomos nessa faculdade. (U19).

Um espaço mais amplo e atualização das obras no acervo da biblioteca seriam suficientes. (U15).

Maior quantidade de mesas, cadeiras confortáveis, revistas atualizadas para serem emprestadas. (U5).

Cadeiras mais confortáveis, folhas para anotações, acesso a pesquisas pela internet. (U6).

c) Sugestões quanto ao uso das novas tecnologias

Informatização do acervo, ampliação dos espaços. (U22).

O uso da internet para pesquisa. (U11).

- d)** Não responderam a opção oitos alunos que correspondem dos 24, 2% usuários.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No estudo analisou-se as necessidades e uso de informação dos alunos do 2º período do Curso de Licenciatura em Letras da Faculdade de Formação de professores de Goiana em relação o uso da biblioteca. Com objetivo primordial conhecer para desenvolver metas que atenda os anseios desses usuários.

No que se refere aos alunos, constatou alguns pontos em comum, por estarem em seu primeiro curso superior, com baixa faixa etária para escolaridade, variando entre 17 a 20 anos em sua maioria solteiros. Onde o estudo tem sido o foco maior em suas vidas, pelo fato que quase da metade dos pesquisados prestaram vestibular logo em seguida ao término do Ensino Médio e que em sua maioria trabalha e estuda tem maior percentual.

Os dados revelam que quase metade frequenta a biblioteca raramente, a procura se dá devido a realização de pesquisa. Dentre os motivos a realização do estudo em grupo.

Poucos foram os alunos que apresentaram como resposta o incentivo ao uso da biblioteca pelos professores.

A maioria dos alunos respondeu que entre os serviços oferecidos na BUJS, o que mais utilizam é o empréstimo. A forma como tomaram conhecimento dos serviços foi durante uma visita á biblioteca quando precisou fazer uma pesquisa. Os serviços considerados “Bom” obtiveram mais da metade das respostas, mesmo com a pouca quantidade de exemplares. Os serviços considerados “Regular é por que é pouco o número de exemplares e de obras específica. Os que consideram os serviços “Ótimo” Justificaram sua respostas o fato de não terem dificuldade em suas pesquisas, na Biblioteca.

Todos os usuários afirmam que o livro é a fonte mais utilizada, por ser um objeto mais presente na biblioteca em segunda a consulta aos dicionários.

Dentre as barreiras ou dificuldades encontradas pelos usuários o que afeta o uso da informação está o tempo.

Esses são os fatores que influenciam na relação do usuário com biblioteca dificultando sua busca quanto ás necessidade de uso da informação.

Estamos vivenciando um rápido processo de mudanças, a era da informação que ocorrem nas áreas científicas, tecnológica, econômica, política e social. Dessa forma se faz necessário que a Biblioteca/Unidade de informação sejam vistas como uma organização e adaptadas as mudanças conhecendo e buscando ideias inovadoras que atenda as necessidades de seus usuários.

A biblioteca deve oferecer e disponibilizar em seus serviços para atrair seus usuários, podendo realizar visitas dirigidas que seria agendada junto a direção no início de cada semestre. Deve-se analisar o que os usuários tem utilizado ou não, e o porque do não uso, investir e traçar medidas a partir dessa análise, entregar *folders* da biblioteca com o intuito de divulgação dos serviços.

A informatização do acervo irá permitir que os aluno/usuários da biblioteca que tem dificuldade de ir até a mesma devido a distâncias e por motivos de compatibilidade de horário consultar as obras existentes e fazer seus empréstimos e reserva pode assim organizar melhor seus estudos e pesquisas.

Disponibilizar aos usuários dos anexos da Faculdade dois computadores para os alunos terem acessos as obras existentes na Biblioteca central, assim sendo três terminas de consulta as obras na biblioteca central.

Criação de Sala de leitura e disponibilizar aos alunos os periódicos correntes aos anexos da Faculdade;

A criação de um manual de serviços e regimento interno da biblioteca para orientar os alunos, professores e funcionários.

A criação do setor de multimeios para que os usuários tenham acesso; Outra atividade seria o estudo da satisfação/insatisfação do usuário com a biblioteca, e quais seriam as sugestões dos usuários para melhoria desses serviços.

E por fim, conclui-se que a BUJS, apesar de suas dificuldades, auxilia seus usuários quanto a busca e o uso da informação; objetivando suprir suas necessidades de informação.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, MARIA Margarida de. **Introdução á metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializada e serviços informatizados**. 2.ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkinan, 1981.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, out./dez. 1994.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projetos de pesquisa**: propostas metodológicas. 14.ed. Petrópolis, RJ; Vozes, 2003.

BRITO Sueleém Viera. **Busca e uso da informação pelos professores do Departamento de Ciência da informação – UFPB**, 2008. 56f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2008.

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

CHOO, Chung Wei. Com ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para cirar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senec, 2003. P. 63-120.

CUNHA, Murulo Basto da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 10, n.2, p.5-19, jul./dez., 1982.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Biblioteca universitária brasileiras**: análise de estruturas centralizadas. São Paulo: Polis/ APB, 1999.

FIGUEREDO. N. M. de. **Metodologias para elaboração do uso da informação**. São Paulo: Nobel/APB. 1991. P. 81-86.

FUJITA, Mariâgela S. L. **Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP**. Disponível

em:<WWW.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/33>.

Acesso em: 11. 2010.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação, Brasília**, v.31, n.1, p.13-16, jan./abr.. 2002. Florianópolis, 2000.

Guinchat, Clarice; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e Técnicas da Informação e documentação**. 2.ed. Brasília: IBICT, 1992.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

MARTINS, G. de A.; PINTO, R. L. **Manual de elaboração de trabalhos acadêmicos**. São Paulo: Atlas, 2001.

MENEZES, Maria das Graças. **Interação – BIBLIOTECA**: um estudo com alunos do primeiro ano do curso de Direito da UFPB, 2006.102 f. Monografia (Especialização em gestão de unidades de informação) Universidade Federal da Paraíba João Pessoa, 2006.

MORAES, Cláudio. **Usuários de bibliotecas**: informação x cidadão comum. BIBLIOS. Rio Grande. V.6, p. 219-223, 1994.

DUARTE, Luiz Otávio Borges. Informação para negócios na Internet: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v.5, n. 1, p.23-40, jan/jul.2000.

SANZ CASADO, Elias. Manual de estudos de usuários. Madrid: Fundacion Sánchez Ruipérez, 1994 p. 19-31. (*Tradução da Francisca Arruda Ramalho*).

SILVA, Fernanda de Almeida. **Uso Ortodoxo pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba**, 2007. 87p. Monografia (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) Universidade Federal da Paraíba João Pessoa, 2007.

APÊNDICES

1.11 Utiliza outras bibliotecas?

() Sim () Não

Se respondeu **Sim**. Qual (s) e por que?

2 NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO:

2.1 O motivo que leva você a usar a Biblioteca da FFPG?

- () orientação de professores () lazer
 () iniciativa própria () estudar
 () realização de pesquisa () outros motivos. Quais ?

2.2 Que serviços você utiliza na Biblioteca da FFPG?

- () empréstimo () informação e orientação dos usuários
 () reserva e renovação () visitas monitoradas usuários
 () fotocópia () Outros. Quais? _____

2.2.1 Como tomou conhecimento?

- () através de folder ou cartazes
 () através de sua visita a biblioteca
 () através do bibliotecário
 () Outros. Quais? _____

2.3 Você utiliza a da Biblioteca para: (Pode marcar mais de uma opção)

- () retirar material (livros, Cds e outros) por empréstimo;
 () consultar obras no próprio local;
 () estudar, utilizando seu próprio material
 () realizar estudos em grupo
 () Outros. Quais? _____

2.4 Como você classifica os serviços prestados pela Biblioteca?

Ótimo Bom Regular

2.4.1 Justifique sua resposta:

2.5 Dentre os canais abaixo, assinale os que você usa na Biblioteca?

- Livros Dicionários Atlas
- Multimeios Enciclopédias Base de dados
- Periódicos . Monografias Jornais
- Revistas Dissertações e Teses Outras.

Quais? _____

2.6 Como você avalia a Biblioteca da FFPG em relação ao seu acervo:

- adequada às suas necessidades no que diz respeito ao número de exemplares
- adequada às suas necessidades no que diz respeito á atualização das obras
- não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia
- inadequada quanto ao número de exemplares disponíveis
- inadequada quanto a atualização das obras
- totalmente inadequada não consegue suprir as necessidades dos usuários

2.7 Quais as dificuldades que você tem em relação ao uso da Biblioteca?

3. RELAÇÃO USUÁRIO/BIBLIOTECA JOÃO SUASSUNA DE MELO SOBRINHO – FFPG.

3.1. De acordo com a escala abaixo, avalie os seguintes itens relacionados à Biblioteca João Suassuna de Melo Sobrinho:

<u>5</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Plenamente Satisfeito	Parcialmente satisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	parcialmente satisfeito	plenamente insatisfeito

	1	2	3	4	5
1. Instalações	<input type="checkbox"/>				
2. Iluminação	<input type="checkbox"/>				
3. Espaço físico	<input type="checkbox"/>				
4. Temperatura	<input type="checkbox"/>				
5. Atendimento dos funcionários	<input type="checkbox"/>				
6. Organização do acervo	<input type="checkbox"/>				
7. Horário de atendimento	<input type="checkbox"/>				
8. Serviços oferecidos	<input type="checkbox"/>				
9. Atividades culturais	<input type="checkbox"/>				
10. Acesso ao acervo	<input type="checkbox"/>				
11. Introdução de novas tecnologias	<input type="checkbox"/>				
12. Atualização do acervo	<input type="checkbox"/>				
13. Conservação do acervo	<input type="checkbox"/>				
14. Empréstimo das obras	<input type="checkbox"/>				

3.2 Este espaço se destina a sugestões que você considera, para melhoria da Biblioteca da FFPG?

APÊNDICES

APÊNDICE B



Foto 1 – Obras de referência

Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 2 – Obra especial - Dissertação, Monografia e Teses
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 3 – Periódico Científico
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 4 – Periódicos – Revistas e Jornais
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 5 – Acervo geral
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 6 – Processos Técnicos
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 7 – Ambiente dos usuários
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 8 – Sala de vídeo Conferência

Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque

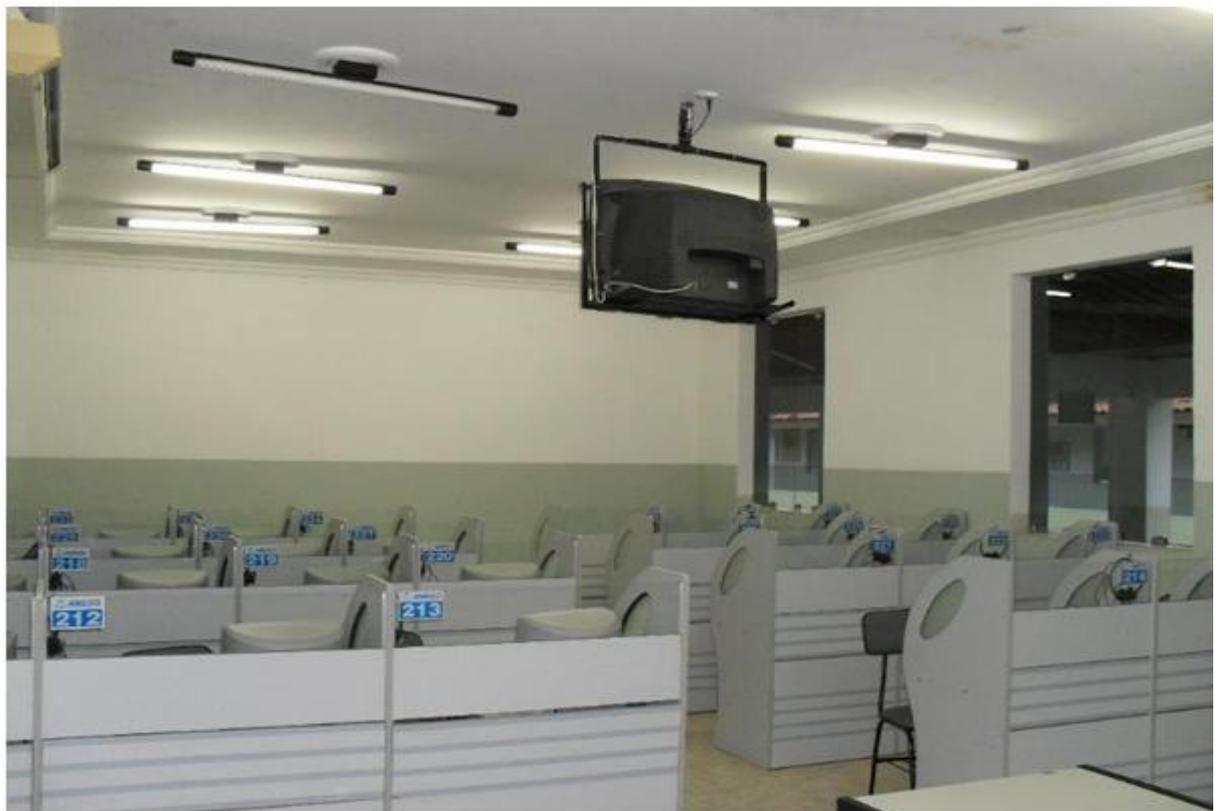


Foto 9 – Laboratório de Informática

Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 10 – Visão parcial de alguns Multimeios – localização sala dos professores
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 11 – Visão parcial da mapoteca
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque



Foto 12 – Visão parcial de alguns mapas
Fotografado por: Claudiana S. de Albuquerque