

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA ESPECIALIZAÇÃO
LATU-SENSU EM GESTÃO EM ARQUIVOS**

**ESTUDO DE USUÁRIOS EM UNIDADES DE
INFORMAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UFSM**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Anna Claudia da Costa Flores

São João do Polêsine, RS, Brasil

2011

ESTUDO DE USUÁRIOS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UFSM

Anna Claudia da Costa Flores

Monografia apresentada ao Curso de Especialização Curso de Pós-Graduação a Distância Especialização *latu-sensu* em Gestão em Arquivos, Área de Concentração em Arquivologia, da Universidade Aberta do Brasil, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito para obtenção do grau de **Especialista em Gestão em Arquivos.**

Orientador: Carlos Blaya Perez

São João do Polêsine, RS, Brasil

2011

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* em Gestão em Arquivos**

**A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização**

**ESTUDO DE USUÁRIOS EM UNIDADE DE INFORMAÇÕES
DO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UFSM**

elaborado por
Anna Claudia da Costa Flores

como requisito parcial para obtenção de grau de
Especialista em Gestão em Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Carlos Blaya Perez, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Olga Maria Correa Garcia, Mestre (UFSM)

André Zananki Cordenonsi, Doutor (UFSM)

São João do Polêsine, 29 de outubro de 2011.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela vida e pela oportunidade de desenvolver o presente estudo.

Agradeço ao meu pai (*in memoriam*), pelo incentivo enquanto esteve aqui; à minha mãe e aos meus filhos, pela compreensão e apoio constantes.

Agradeço às acadêmicas da UFSM, pelas sugestões, opiniões e interferências positivas na elaboração deste trabalho: Arioane Primon Soares (Economista, Especialista em Estatística e Modelagem Quantitativa e Acadêmica em Estatística), Roxane Angela Machado Erro (Acadêmica de Bacharelado em Letras) e Vanessa Bianchi Gatto (Acadêmica de Licenciatura em Letras).

A vida só pode ser compreendida olhando-se para trás; mas só pode ser vivida olhando-se para frente.

(Soren Kierkegaard)

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós Graduação a Distância
Especialização Lato-Sensu Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIO EM UNIDADE DE INFORMAÇÃO NO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UFSM

AUTOR: ANNA CLAUDIA DA COSTA FLORES

ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Data e Local da Defesa: São João do Polêsine, 29 de outubro de 2011.

Esta pesquisa tem por objetivo identificar o perfil dos usuários que frequentam a Biblioteca Setorial e o Arquivo do Centro de Educação da UFSM. Para tanto, são observadas, questionadas e analisadas aspectos socioculturais, hábitos de pesquisa, tipos de necessidades culturais e informacionais dos usuários, a fim de identificar quais são os pontos fortes (que devem ser preservados) e pontos fracos (que devem ser melhorados). Elaborou-se um questionário impresso para ser respondido aleatoriamente entre os usuários que circulam pelo Centro nos três turnos letivos. Paralelamente, buscou-se embasamento teórico em relação às pesquisas já desenvolvidas sobre estudo de usuários em centros de informação. Com estes dois elementos básicos de estudo (questionário e teoria), pôde-se criar um perfil específico de clientela daquele departamento para, em uma próxima etapa, planejar serviços, produtos e atendimento apropriados à real necessidade desse público específico.

Palavras-chave: unidade de informação; biblioteca; usuários.

ABSTRACT

Specialization Monograph
Distance Post Graduation Program
Lato-Sensu Specialization in Management of Archives
Federal University of Santa Maria

STUDY OF USERS IN A UNIT OF INFORMATION OF THE EDUCATION CENTER AT UFSM

AUTHOR: ANNA CLAUDIA DA COSTA FLORES

ADVISER: CARLOS BLAYA PEREZ

Date and Place of Defense: São João do Polêsine, October 29th, 2011.

The objective of this research is to identify the profile of the users of the Library and the Archive of the Education Center of UFSM. To that end, sociocultural issues, research habits, kinds of cultural and informational needs were observed, questioned and analyzed so as to identify which are the strengths (which must be preserved) and the weaknesses (which must be improved). A printed questionnaire was developed to be answered randomly by the users who circulate in the Center on the three academic shifts. Meanwhile, theoretical framework was sought concerning research already carried out about study of information center users. With these two basic study elements (questionnaire and theory), it was possible to create a specific profile of the users of that department in a way as to, in a next stage, plan services, products and attendance that are adequate to the real necessity of this specific audience.

Keywords: Unit of information. Library. Users.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Tipo de vínculo.....	47
Gráfico 2 – Nível do curso	48
Gráfico 3 – Sexo.....	49
Gráfico 4 – Faixa etária	49
Gráfico 5 – Escola de conclusão Ensino Médio	50
Gráfico 6 – Residência atual	50
Gráfico 7 – Porcentagem de usuários da BSCE que trabalha.....	51
Gráfico 8 – Tipo de trabalho	52
Gráfico 9 – Média de horas trabalhadas pelos usuários da BSCE.....	53
Gráfico 10 – Características enquanto usuário	53
Gráfico 11 – Motivação para estudar.....	54
Gráfico 12 – Vontade de fazer outro curso	55
Gráfico 13 – Frequência mensal na BSCE.....	56
Gráfico 14 – Turno em que mais frequenta a BSCE	56
Gráfico 15 – Motivo por que procura a BSCE	57
Gráfico 16 – Utilidade dos serviços prestados pela BSCE.....	58
Gráfico 17 – Avaliação dos serviços da BSCE	59
Gráfico 18 – Avaliação do atendimento feito pelos funcionários	60
Gráfico 19 – Avaliação das instalações da BSCE	60
Gráfico 20 – Avaliação do ambiente da BSCE	62
Gráfico 21 – Avaliação do acervo da BSCE	62
Gráfico 22 – Nível de dificuldade do catálogo informativo do acervo	63
Gráfico 23 – Informações sobre as novidades no acervo da BSCE.....	64
Gráfico 24 – Visitas orientadas relativas ao funcionamento da BSCE	65
Gráfico 25 – Incentivo por parte dos professores para usar a biblioteca	66
Gráfico 26 – Utilização da sala de estudos	68
Gráfico 27 – Uso do setor de cópias	69
Gráfico 28 – Sexo X faixa etária.....	70
Gráfico 29 – Escola X investimento na formação.....	71
Gráfico 30 – Trabalho X escola de conclusão do Ensino Médio	72

Gráfico 31 – Escola X tempo semanal que passa na BSCE	73
Gráfico 32 – Escola X motivação para estudar	74
Gráfico 33 – Escola X nível de ensino	75
Gráfico 34 – Escola X vontade de fazer outro curso	76
Gráfico 35 – Escola X nº de vezes/mês que visita a BSCE	77
Gráfico 36 – Escola X cidade de origem	78
Gráfico 37 – Sexo X sugestão de livros para aquisição	78
Gráfico 38 – Sexo X motivação para estudar	79
Gráfico 39 – Sexo X nível do curso	80
Gráfico 40 – Sexo X vontade de fazer outro curso	81
Gráfico 41 – Sexo X nº de vezes/mês que visita a BSCE	82
Gráfico 42 – Sexo X características enquanto usuário	82
Gráfico 43 – Sexo X nível de dificuldade do catálogo informatizado do acervo	83
Gráfico 44 – Sexo X utilização da sala de estudos	84

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução cronológica dos estudos de usuários.....	21
Quadro 2 – Diferenças entre Arquivo e Biblioteca.....	32

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice 1 – Questionário	97
Apêndice 2 – Fatores considerados na observação direta	102

LISTA DE REDUÇÕES

Biblioteca Central (BC)
Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCE)
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)
Centro de Educação (CE)
Centro de Educação Superior Norte – RS/UFSM (CESNORS)
Comutação Bibliográfica (COMUT)
Conselho Universitário (CONSU)
Centro de Processamento de Dados (CPD)
Ensino à Distância (EAD)
Gabinete de Projetos (GAP)
Ministério de Educação e Cultura (MEC)
Metodologia de Ensino (MEN)
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE)
Processo Seletivo para Cursos à Distância (PROLIC)
Rede Gaúcha de Ensino Superior à Distância (REGESD)
Reestruturação das Universidades (REUNI)
Restaurante Universitário (RU)
Sistema Integrado para o Ensino (SIE)
Técnicos administrativos (TAE'S)
Universidade Aberta do Brasil (UAB)
Biblioteca Setorial da Unidade Descentralizada de Educação Superior de Silveira
Martins (UDESSM)
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)
UNIPAMPA – Universidade Federal do Pampa - RS (UNIPAMPA)

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1 OBJETIVOS	17
1.1 Objetivo geral	17
1.2 Objetivos específicos	17
2 JUSTIFICATIVA	18
3 REVISÃO DA LITERATURA	20
3.1 Estudos de usuários	20
3.1.1 Definições e tipos de usuários.....	22
3.1.2 A relevância do estudo de usuários.....	26
3.2 Arquivo e Biblioteca	30
3.2.1 Distinção entre museu, arquivo e biblioteca.....	31
4 METODOLOGIA	34
4.1 Natureza da pesquisa	34
4.2 Quanto à abordagem do problema	34
4.3 Quanto aos objetivos	35
4.4 Universo	35
4.5 Amostra	35
4.6 Quanto aos procedimentos técnicos	35
5 HISTÓRICO DOS SEGMENTOS ENVOLVIDOS	39
5.1 A Universidade Federal de Santa Maria	39
5.2 O Centro de Educação	40
5.2.1 Cursos de Educação	41
5.2.2 Cursos de Letras	42
5.3 A Biblioteca Central	42
5.4 A Biblioteca Setorial do Centro de Educação	43
5.5 O Arquivo do Centro de Educação	46
6 RESULTADOS	47
6.1 Análise das respostas do questionário	47
6.1.1 Tipo de vínculo	47
6.1.2 Nível do curso	48

6.1.3 Sexo	49
6.1.4 Faixa etária.....	49
6.1.5 Escola de conclusão do Ensino Médio	50
6.1.6 Residência atual.....	50
6.1.7 Usuários da BSCE que trabalha.....	51
6.1.8 Tipo de atividade	52
6.1.9 Média de horas trabalhadas pelos usuários da BSCE	53
6.1.10 Características enquanto usuário.....	53
6.1.11 Motivação para estudar	54
6.1.12 Vontade de fazer outro curso	55
6.1.13 Frequência mensal na BSCE	56
6.1.14 Turno em que mais frequenta a BSCE	56
6.1.15 Motivo por que procura a BSCE.....	57
6.1.16 Utilidade dos serviços prestados pela BSCE	58
6.1.17 Avaliação dos serviços da BSCE.....	59
6.1.18 Avaliação do atendimento feito pelos funcionários.....	60
6.1.19 Avaliação das instalações da BSCE.....	60
6.1.20 Avaliação do ambiente da BSCE.....	62
6.1.21 Avaliação do acervo da BSCE.....	62
6.1.22 Nível de dificuldade do catálogo informativo do acervo.....	63
6.1.23 Informações sobre as novidades no acervo da BSCE	64
6.1.24 Visitas orientadas relativas ao funcionamento da BSCE.....	65
6.1.25 Incentivo por parte dos professores para usar a biblioteca	66
6.1.26 Utilização da sala de estudos.....	68
6.1.27 Uso do setor de cópias.....	69
6.2 Análise do resultado do confronto entre respostas.....	70
6.2.1 Sexo X faixa etária	70
6.2.2 Escola X investimento na formação	71
6.2.3 Trabalho X escola de conclusão do Ensino Médio	72
6.2.4 Escola X tempo semanal que passa na BSCE.....	73
6.2.5 Escola X motivação para estudar	74
6.2.6 Escola X nível de ensino	75
6.2.7 Escola X vontade de fazer outro curso.....	76
6.2.8 Escola X nº de vezes/mês que visita a BSCE	77

6.2.9 Escola X cidade de origem.....	78
6.2.10 Sexo X sugestão de livros para aquisição.....	78
6.2.11 Sexo X motivação para estudar.....	79
6.2.12 Sexo X nível do curso.....	80
6.2.13 Sexo X vontade de fazer outro curso	81
6.2.14 Sexo X nº de vezes/mês que visita a BSCE.....	82
6.2.15 Sexo X características enquanto usuário	82
6.2.16 Sexo X nível de dificuldade do catálogo informatizado do acervo.....	83
6.2.17 Sexo X utilização da sala de estudos.....	84
6.3 Perfil dos usuários das unidades de informação CE.....	85
CONCLUSÃO	87
REFERÊNCIAS	92
APÊNDICES	97

INTRODUÇÃO

As unidades de informação são locais onde se selecionam, preservam e organizam materiais informacionais para servir de alguma forma a comunidades específicas. Carregam histórias, conhecimentos e patrimônios que, em sua plenitude cultural, elevam a compreensão de toda humanidade. Blaya Perez (2002) diz que o sucesso de um órgão de informação depende do conhecimento que este possui das necessidades de informação dos indivíduos que utilizam seus serviços.

Quando se fala em unidade de informação, imaginam-se todas as formas disponíveis de adquirir cultura sobre determinado assunto. Os arquivos, museus e bibliotecas funcionam como ponte de ligação entre o cidadão e a descoberta de conhecimentos ímpares que modificam a história através da reflexão e formulação de opiniões diversas.

As instituições de ensino superior, como as universidades, funcionam enquanto recursos de aquisição de conhecimento para o ensino, extensão e pesquisa acadêmica, elevando o nível intelectual de toda uma nação. Por isso, salienta-se a grandeza do serviço de apoio das unidades informacionais existentes nestes centros acadêmicos.

A excelência da oferta de um serviço oferecido em unidades de informação pode determinar o nível dos trabalhos de graduação, pós-graduação e outros que são disponibilizados no decorrer do crescimento e amadurecimento de várias propostas, ofertadas pelas instituições superiores. Para haver esta qualidade na oferta de serviços, deve-se primeiramente conhecer qual o público alvo, quais seus interesses, entre outras questões que determinarão suas reais necessidades e os tipos de serviços de que precisam.

Preocupando-se com o nível acadêmico do corpo docente, discente e técnico-administrativo vinculados de alguma forma aos cursos oferecidos no Centro de Educação da Universidade Federal de Santa Maria (Pedagogia, Educação Especial, Letras – Licenciatura, Letras – Bacharelado, entre outros que mais adiante serão destacados), a presente pesquisa volta-se para o estudo do perfil desses usuários das unidades de informação (biblioteca e arquivo) do Centro de Educação da UFSM.

Para desenvolver esta pesquisa buscaram-se conhecimentos produzidos por

autores que se voltam para o estudo de usuários em unidades de informação. Não houve preocupação em dissociar o usuário de biblioteca dos usuários das demais unidades de informação, pois se acredita que todos necessitam dos mesmos serviços de excelência, atendimento de qualidade e oferta dos melhores materiais e ferramentas tecnológicas. Este trabalho foi dividido em nove capítulos.

O Objetivo geral visou conhecer o perfil do usuário do CE e identificar suas necessidades para torná-lo mais assíduo nas dependências das unidades de informação com serviços de qualidade.

Objetivos específicos buscaram identificar as características, interesses e hábitos dos usuários para traçar seu perfil, analisar o atendimento e instalações das unidades de informação através de questionários;

A Justificativa nasceu da observação de que os usuários do CE pouco utilizam as unidades de informação, podendo aproveitar mais desse recurso para desenvolver seus trabalhos de graduação ou pós (alunos), auxiliar em suas aulas (professores) e estudos ou pesquisas em questões funcionais (técnico-administrativos);

A Revisão da literatura aborda estudos sobre usuários da informação feitos por vários autores, embasando o trabalho. E conceitua também arquivos e bibliotecas.

Na Metodologia é abordada a população que se quer atingir, quanto à natureza aplicada; abordagem do problema qualitativo e quantitativo; quanto aos objetivos exploratórios e quanto aos procedimentos técnicos bibliográficos e levantamento de dados.

Explana-se sobre as unidades envolvidas: UFSM; Centro de Educação; Cursos de Educação e Cursos de Letras; A BC, a BSCE e o Arquivo do Centro de Educação.

A análise dos resultados obtidos com a leitura de quarenta e quatro (44) gráficos.

Formula-se o perfil dos usuários do CE e a conclusão desta pesquisa, considerando sugestões de melhorias a partir desse usuário, incentivando o usuário real a continuar utilizando desses serviços e o potencial a passar a utilizar. E também levando em consideração o acervo, instalações, atendimento e treinamentos de forma que o serviço seja com mais qualidade, favorecendo toda a instituição.

1 OBJETIVO

1.1 Objetivo geral

O estudo de usuários desenvolvido nas unidades de informação do CE (Biblioteca Setorial e Arquivo) teve como principal objetivo traçar o perfil dos usuários e identificar as suas necessidades de informação com vistas a melhorar o atendimento tornando mais assíduo e prazeroso o uso dos referidos serviços.

1.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral, o presente estudo pretende alcançar os seguintes objetivos específicos:

- identificar as características, interesses e necessidades dos usuários para traçar seu perfil;
- avaliar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado, aos serviços, às instalações e ao acervo da biblioteca e do arquivo;
- analisar a situação em que se encontram as instalações, o acervo e os serviços das unidades de informações do CE.

2 JUSTIFICATIVA

A ideia deste estudo de usuários partiu da constatação da baixa frequência dos usuários nas unidades de informação do CE. O que se observa, conforme dados do primeiro semestre letivo (março a julho) de 2011, que o fluxo de usuários reais do CE na biblioteca é baixo em relação ao número de usuários potenciais composto por alunos, professores e funcionários que trabalham, estudam e circulam no Centro. Não há presença de usuários no setor de arquivo, nem tampouco a presença do profissional arquivista no local, conta-se somente com bolsista acadêmica do Curso de Arquivologia, que faz um trabalho interno duas vezes por semana.

Na biblioteca, para (vinte e oito) 28 técnico-administrativos lotados no CE, houve oitenta e nove (89) retiradas de materiais. Para se ter uma ideia, se cada funcionário retirasse ao menos um livro por mês, seria um total de cento e doze (112) retiradas no referente semestre. Considerando o total de três mil, setecentos e sessenta e quatro (3.764) retiradas efetuadas por alunos de graduação para um universo de mil, duzentos e noventa e quatro (1294) alunos matriculados no CE. Pode-se constatar que houve apenas três retiradas, no semestre, por aluno.

Existe um grande número de usuários potenciais (aqueles que poderiam frequentar as unidades de informação, mas não frequentam por algum motivo) no CE, circulando pelas salas de aula, corredores, sala de xérox (cópias), bar e estacionamento. Os usuários reais (que possuem alguma assiduidade nas unidades de informação), não condizem com a capacidade de atendimento, nem tampouco com o volume de recursos aplicados pela UFSM na aquisição de livros e serviços.

Diante deste quadro, considera-se relevante conhecer melhor os usuários desse Centro para, a partir do conhecimento de seu perfil, elaborar um planejamento de atendimento que satisfaça as necessidades desses usuários e os torne mais assíduos à leitura, pesquisa e informação.

Conforme Pinheiro:

os estudos sobre usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação. (PINHEIRO, 1982, p.1)

Ao tratar da disseminação seletiva da informação (informações específicas dirigidas a grupos de usuários), Romani esclarece que faz parte da responsabilidade do bibliotecário “levantar perfis dos clientes, a fim de elaborar cadastro procurando identificar quais os assuntos de seu interesse.” (2006, p. 94)

Este estudo tem relevância para a comunidade (acadêmicos e profissionais) na medida em que forem surgindo mudanças favoráveis nos serviços, atendimento e atualização nas unidades de informação do CE, porque conhecendo a clientela, e sabendo qual o seu perfil, poderão ser determinadas metas de melhorias desses serviços de apoio, proporcionando qualidade nesses ambientes.

Para o pesquisador, por ser um profissional na área de informação, este estudo trará embasamento para que possa agir com mais clareza nos planejamentos de difusão nas unidades de informação.

3 REVISÃO DA LITERATURA

3.1 Estudos de usuários

Segundo Rozados (2009), “estudos de usuários relacionam-se a pesquisas realizadas para identificar e diferenciar as características, os interesses, às necessidades e hábitos de informação dos usuários reais e potenciais de uma unidade de informação.” (p.174). Figueiredo (1994) acrescenta que esse estudo procura saber se o usuário está satisfeito com os resultados obtidos em relação à informação que busca, incluindo nesta investigação uma previsão de demanda de seus produtos e serviços.

Sanz Casado (1994, p.31) “que estudo de usuário é o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos – principalmente estatísticos – a seu consumo de informação.” Para o autor, os estudos de usuários servem para:

conhecer os hábitos e as necessidades de informação dos usuários (gestão e planejamento da unidade informação); avaliar os recursos das unidades de informação (conferir a verdadeira utilização dos recursos da unidade de informação); medir a eficácia das unidades de informação (como estão se realizando e atendendo os objetivos nas unidades); adequar o espaço (devem ser flexíveis, adequando-se às necessidades dos usuários); conhecer as necessidades da comunidade científica próxima (conhecendo assim, informação atualizada); segmentar o mercado (programas determinados e cada grupo específico). (SANZ CASADO,1994,p.31).

Para Aguiar (2006) o estudo de usuários deve voltar-se para a comunidade, instituição e indivíduo que atende. Estas atividades envolvem, segundo Moraes (1994) apud Aguiar (2006), a determinação dos documentos requeridos pelos usuários, a descoberta dos hábitos dos usuários para a obtenção da informação, bem como as maneiras de busca; o estudo do uso feito dos documentos e da maneira de obtenção do acesso aos documentos.

Ferreira (1996) afirma os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagens: as abordagens convencionais (ou conservadoras), centradas no

sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria delas. Nas conservadoras, a informação deve ser algo objetivo, independente do usuário (o usuário é que se adequa às peculiaridades da informação). Já as abordagens alternativas colocam o usuário como centro dos serviços informacionais.

Figueiredo (1994) organizou a evolução cronológica dos estudos de usuários:

Época	Característica
Década de 1940 (segunda metade)	Realização da maioria dos Estudos de Usuário. Objetivo: agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos das bibliotecas.
Década de 1950	Estudos sobre demandas de informação de grupos específicos.
Década de 1960	Ênfase no comportamento dos usuários, surgindo estudos de fluxo de informação e canais formais e informais de informação.
Década de 1970	Preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos.
Década de 1980	Estudos voltam-se a preocupação com a avaliação de desempenho dos serviços da biblioteca.
Década de 1990	Ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário.

Quadro 1 – Evolução cronológica dos estudos de usuários.

Fonte: Figueiredo (2004)

Somente a partir de 1980 os estudos de usuários focaram o próprio usuário; antes se voltavam mais para os serviços oferecidos. Para Sanz Casado (1994) os estudos de usuários voltam-se às instituições promotoras de serviços de informação ou unidades de informação, como bibliotecas, arquivos, museus e centros de documentação. Blaya Perez (2002) afirma que a pesquisa em arquivos atende, atualmente, vários tipos de usuários, não sendo mais uma atividade de um grupo específico de usuários.

Curras (1998) apud Aguiar (2006) afirma que cada indivíduo, por si só, é um

caso que requer atenção especial. O certo é que em muitos casos não é possível estudar um a um todos os indivíduos. Assim, tem-se que reunir pequenos grupos com características similares. Vários autores utilizam a terminologia critério aglutinador, utilizando perguntas do tipo “Qual o objetivo da informação?”. Assim, especifica-se ainda mais a que grupo o usuário está mais inserido, já que pode ser incluído, ao mesmo tempo, em várias categorias.

Rozados (2009) afirma que os clientes/consumidores são uma categoria complexa e estão em constante mudança, por isso pesquisas relacionadas ao conhecimento do perfil do usuário são necessárias para a sobrevivência das unidades de informação. As mais tradicionais devem inserir novas tecnologias, para acompanhar as mudanças no mercado informacional cada dia mais inovador, global e competitivo.

Em função dessa preocupação, os profissionais da informação estão em constante busca sobre qual usuário estão atendendo, sabendo que seu perfil muda conforme suas tendências, nível social, sexo, tipo de pesquisa e objetivos. Por isso, essa pesquisa deve ser contínua, mesmo que exista uma característica geral, como por exemplo, perfil de usuários de universidade (alunos, professores e técnico-administrativos). Deve-se considerar nestas mudanças que o homem, pela sua natureza, está sempre em busca de algo mais, que o motive ou que o tire do estado de insatisfação. A individualidade desencadeia processos únicos que delimitarão as necessidades que serão unidas em grupos definindo um tipo específico de clientela.

A evolução dos estudos de usuários possibilitou definir e caracterizar diversos tipos de usuários, que se diferenciam de acordo com a unidade de informação que frequentam, as necessidades que têm, dentre vários outros aspectos. Cada autor busca classificar os usuários sob um critério distinto, o que gera um rol de múltiplas acepções e corrobora a complexidade da categoria usuário.

3.1.1 Definições e tipos de usuários

Cunha (2008, p. 372) define

usuário como pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação,

entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados.

Monfasani (2008 p.49) que “usuário es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, y lector es el que lee o tiene el hábito de leer.”

Portella (2008, p.24) entende “o usuário como a pessoa que sente necessidade de informação e que busca satisfazê-la com a realização de pesquisas em arquivos”. Pode-se explicar esta tendência por ser o arquivo o elo entre o usuário e sua história, a busca de culturas, o informativo documental e educativo que pode tirar-lhe as dúvidas e dar-lhe embasamento para tomar atitudes e colocá-las em prática em forma de ações de construção através da criação e reflexão.

Os usuários podem ser classificados numa organização ampla, de acordo com o tipo de unidade de informação em que estão inseridos. Conforme Monfasani (2008, p.51),

na biblioteca acadêmica, frequentada por um grupo homogêneo, principalmente de estudantes, professores e investigadores, o usuário precisa de vários tipos de materiais, direcionando sua pesquisa para uma qualificação profissional; na biblioteca escolar, em que circulam estudantes, professores e comunidade escolar, ocorre a promoção da leitura, que pode vir a se tornar um hábito para o aluno.

Na biblioteca especializada, que possui coleções específicas de uma determinada área temática e arquivos com documentos produzidos pela instituição, o usuário volta-se para as necessidades específicas da organização a que pertence. Estas coleções são definidas de acordo com as necessidades específicas da evolução da instituição. A biblioteca e o arquivo atendem a um grupo de usuários mais heterogêneo em idade, sexo, profissão, situação social e econômica, com interesses e necessidades diferenciadas. O arquivo e a biblioteca especial servem a um público com necessidades educacionais especiais, preocupam-se em atender com qualidade através de adequações tanto da unidade de informação quanto da capacitação dos profissionais.

A biblioteca nacional se diferencia das outras porque tem como finalidade principal acrescentar, registrar, preservar, conservar, custodiar e difundir a memória documental bibliográfica do país. Serve a usuários de diversas características que podem encontrar material produzido em seu país. Já biblioteca virtual transforma notoriamente a unidade de informação tradicional. É utilizada por usuários

heterogêneos, com diferentes necessidades de informação.

Usuários da comunidade em geral são crianças (pré-escola, e séries iniciais e finais do ensino fundamental), jovens adultos (adolescentes do ensino médio e cursinhos pré-vestibulares e universitários) e adultos maiores (trabalhadores e aposentados). Este grupo é heterogêneo, amplo em suas necessidades e dispõe de uma série de interesses (curiosidades, necessidades a serem resolvidas na unidade de informação).

Os usuários do ensino médio, pré-vestibulandos e universitários, por possuírem um treinamento cognitivo em função dos estudos, já apresentam uma maior capacidade de busca e necessidade de pesquisas mais complexas. Os universitários (estudantes, professores e graduados universitários) incluem em suas pesquisas atividades como trabalhos solicitados pelos professores, leituras específicas, análise de textos, preparação de aulas, elaboração de projetos, monografias, artigos de periódicos científicos e pesquisas de técnicas bibliográficas e metodologias científicas.

Estas unidades de informação geralmente possuem programas de formação ou treinamento de usuários. Os investigadores (pesquisadores) necessitam buscar informação sobre um tema em uma área de conhecimento específico exaustiva e o mais atualizada possível.

Garcia Belsunce (1982), em sua pesquisa de arquivos para fins acadêmicos, encontrou cinco categorias de usuários. Aponta para a existência do “usuário prático”, que é imediatista, rápido; o usuário acadêmico, intelectual; o usuário popular, cuja pesquisa é feita para ajudá-lo a tomar decisões; o usuário artista, que pesquisa como forma de inspiração para as suas criações e uso editorial, para elaboração de documentos secundários (índices, catálogos, dicionários, aqueles que dependem dos primários para serem elaborados).

Existem vários usuários já estudados: Nas pesquisas de Sá, 2005 **apud** Portella, 2008, pode-se encontrar o real (presente), o potencial (não vai porque não tem consciência da importância), o virtual (utiliza dos serviços através de internet, telefone, fax, e-mail) e atualmente, o usuário remoto, que entra rapidamente, tirando

Alguma dúvida, por curiosidade ou até mesmo por acaso. Este usuário responde à atual conjuntura de avanço tecnológico, que obriga os indivíduos a se familiarizarem de muitos conhecimentos em pouco tempo, para estar integrados à

avalanche informacional da atualidade.

Sanz Casado (1994,) alicerçado pelas atitudes do comportamento dos usuários em relação à informação, divide os usuários de informação em potenciais e reais. Os primeiros necessitam, mas não percebem que precisam de informação e os reais utilizam este recurso com frequência. Ainda apresenta os seguintes tipos de usuários: científicos (cientistas puros e experimentalistas); técnicos (cientista social e humanista); industriais (diversas empresas ou organizações); administradores e políticos (procuram informações para compreender melhor situações econômicas e políticas); cidadãos comuns (têm muitas curiosidades em relação a diversas áreas do conhecimento humano).

Iturrate (1993) explica que os “usuários reais” são aqueles que vão até o arquivo/biblioteca, aqueles cujas ações culturais tiveram resultados positivos. “Não usuários” são aqueles que não se motivaram com estas ações, então não frequentam estes centros.

Bruce Dearstyne (1992) sugere usuários diretos e indiretos. Os primeiros são aqueles que trabalham e pesquisam nos arquivos, e os seguintes aproveitam a multiplicação feita através de artigos, publicações, etc. e a informação feita pelos usuários diretos que utilizaram as fontes primárias.

Tarraubella (2004) apresenta o “investigador profissional”, que é aquele tradicional até a década de 50; o “investigador aficionado” tem como característica mais marcante buscar pela história do local e genealogia; os “estudantes”, que são universitários, do ensino médio (e talvez fundamental para visitação cultural para iniciação ao hábito de utilização do ambiente e conhecimento do patrimônio documental); e “cidadãos comuns”, pessoas que visitam esporadicamente, assuntos diversos ou administrativos.

Monfasani (2008, p.100) nivela os usuários de unidades de informação em três níveis: usuários de nível básico e inicial (a comunidade em geral, educação básica, média e ingressantes universitários); usuários de nível intermediário (indivíduos que possuem algum tipo de conhecimento sobre os recursos e serviç os oferecidos pela biblioteca); e usuário de nível avanç do (são usuários como professores, investigadores e estudantes pós-graduados).

Tarraubella I. Mirabet (1997) define usuários de acordo com as funções do arquivo. Usuários internos são aqueles que estão diretamente relacionados com a produção de documentos; usuários externos são os que buscam informações por

interesses pessoais ou administrativos. Os usuários externos dividem-se em pesquisadores profissionais (formação universitária); pesquisadores aficionados (interesse pela história local); estudantes (desenvolvimento de trabalhos escolares); cidadãos comuns (diversos interesses).

Garcia Belsunce (1982) classifica três grupos de usuários: acadêmico (sendo pesquisadores habituais); popular (para decisões administrativas ou pessoais); prático (pesquisas rápidas e eventos).

Sá (2005) apud Portella (2008) considera o usuário em pesquisa habitual (pesquisador frequente) e eventual (resolução de objetivos e esclarecer fatos). Chama de usuário remoto aquele que pesquisa através da internet e serviços através do correio eletrônico.

Bellotto (2006) classifica os usuários de arquivos públicos em: administrador (que produz a documentação e a utiliza nas decisões administrativas); cidadão (busca documentos jurídicos que envolvam suas vidas); pesquisador (realização de pesquisas que aprofundam seus conhecimentos); cidadão comum (em busca de cultura geral).

Vázquez Murillo (2004) apud Portella (2008) define o usuário em clássico e característico. Os usuários clássicos subdividem-se em: sociedade civil (cidadão que busca documentos em prol de seu interesse); entidade produtora/ receptora (busca documentos para comprovar seus direitos e atribuições); especiais (necessitam de atendimento diferenciado, como analfabetos e deficientes físicos); e investigadores do patrimônio documental (são os usuários dos arquivos históricos). Já os usuários característicos subdividem-se em: estatísticos (profissionais que trabalham estatísticas) e jornalistas (para comprovar fatos).

3.1.2 A relevância dos estudos de usuários

As conclusões a que estes pesquisadores chegaram através dos estudos de usuários fazem com que se organize um planejamento, com vista a melhorar os serviços oferecidos nas unidades de informação. Conforme González Tervel (2005, p. 23), “a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões, tanto do ponto de vista da gestão das unidades da

informação como da perspectiva do bibliotecário documentarista que dia-a-dia atende seus pedidos”.

Neste contexto, como uma ferramenta de auxílio ao planejamento, os estudos de usuários são enquadrados como instrumentos de gestão, pois auxiliam os profissionais da informação a identificar o perfil, as necessidades e demandas de seus usuários, com o objetivo de planejar serviços e produtos a serem desenvolvidos pela biblioteca. (CARVALHO, 2008 **apud** ROZADOS, 2009).

Considerando a importância da opinião do usuário, KURTZ (**apud** Portella, 2008) afirma que a realização de estudos de usuários constitui-se num instrumento importante para a avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação.

Conforme KICH (2007), o usuário, como indivíduo que busca a informação, é um ser humano com características e perspectivas próprias e únicas. O meio social e cultural determina significativamente este perfil em valores, atitudes e necessidades. É por isso que Sanz Casado (1994) afirma que o estudo do usuário da informação é uma tarefa complexa, em função das variáveis que diferenciam os grupos de usuários.

A base para a obtenção de qualidade é o conhecimento da verdadeira necessidade do usuário real e potencial de cada tipo de unidade de informação. A obtenção da qualidade total parte de ouvir e entender o que o cliente realmente deseja e necessita, para que o bem e o serviço possam ser concebidos, realizados e prestados com excelência. (LONGO, 1996). Definidas estas questões, pode-se elaborar um plano de ação de atendimento e serviços específicos a um tipo de usuário, fazendo com que o uso de seu tempo seja aproveitado com qualidade e recursos diretamente relacionados às suas reais necessidades.

A utilização de um centro de informação depende do fluxo de usuários que ali buscam saciar suas dúvidas, curiosidades, anseios acadêmicos e profissionais. Esta proximidade que ocorre entre profissional da disseminação e usuário é maior quando a aproximação vem do conhecimento do perfil desse cliente.

Foskett (1971) diz que “tudo depende de como a biblioteca ou serviço de informação parece relacionar-se com as reais necessidades dos usuários”, confirmando que há diferença quando o centro de informação realmente sabe que tipo de cliente está atendendo. Chamar o cliente e conhecer o que ele realmente procura envolve atitudes cotidianas, e não somente na ocasião de visitas especiais.

O profissional da informação deve interagir com o usuário, ser amigo e

participante de suas consultas, atuando como um colaborador indispensável nesta investigação. Conforme Litton (1975, p. 69), “frequentemente, o bibliotecário é o ‘alter ego’, o amigo de confiança deste leitor especial, sobretudo nas pequenas bibliotecas especializadas”.

Os usuários podem ser divididos em grupos ou segmentos que envolvem seus trabalhos, estudos, grau de instrução e tipo de vida. Blaya Perez (2002) apresenta em artigo estudos feitos por alguns autores sobre tipos de usuários. Com sua pesquisa, demonstra que a identificação dos tipos de usuários tem por objetivo conhecer as características afins entre os componentes, agrupando-os de forma que possam ser definidos elementos determinantes para a elaboração de um planejamento específico para cada tipo de clientela.

Interessante também incluir neste quadro de conhecimento sobre o usuário que frequenta uma unidade de informação, aspectos psicológicos, sociais e econômicos: o que faz além dos espaços informacionais ofertados pelo núcleo, qual a sua disponibilidade reservada às pesquisas, aos estudos, aos amigos ou ao entretenimento.

À medida que um arquivo conhece o seu usuário, pode pensar em ações para propiciar sua autonomia e independência, de forma a elaborar e implantar um Programa de Treinamento de Usuários. Esse Programa pode ser viabilizado de diferentes formas, como: curso de formação de usuários, visitas guiadas, vídeos institucionais, visitas virtuais, entre outras. (CALIL, 2009, p.31).

Pesquisando estes tipos de usuários, pode-se observá-los nos centros de informação e perceber algumas peculiaridades de cada um, aproveitando estas diferenças para ajudá-los da melhor maneira possível. Estas características não são específicas de usuários de pesquisa, mas comuns a aspectos intrínsecos a cada pessoa e influenciadas pelo ambiente a que pertencem. Estes elementos podem ser aproveitados na análise do perfil de usuários para melhor atendê-los e treiná-los de forma mais eficaz.

Os profissionais devem elaborar seus planejamentos incluindo atividades culturais e treinamentos em relação ao programa de busca, acesso aos materiais, manuseio da documentação e sugestão de outras fontes de informação. A multidisciplinaridade é essencial nesta atividade de serviço, fazendo-se necessário conhecer um pouco de filosofia, química, artes e biologia.

Monfasani (2008) deixa claro que as unidades de informação, para acompanhar a evolução informacional, devem analisar a situação atual em que se encontram na ordem social e a instituição a que atendem. Devem analisar os fatores relevantes que demonstram suas habilidades e deficiências. Essa análise poderá detectar a verdadeira situação, podendo assim estar pronta para definir as próximas metas.

Milanesi (2002, p. 84) afirma que “o profissional da informação deve entrar a fundo na vida do usuário, tentar descobrir coisas aparentemente impossíveis, como seus sonhos e suas carências, além de identificar suas condições socioculturais e sua história.” O autor completa com a afirmativa que “a autonomia do cliente é um dos indicadores de qualidade de um serviço de informação.”

O usuário obtém todos os recursos e possibilidades ofertados na unidade de informação sem interferência do agente da informação (arquivista, bibliotecário, museólogo ou outro componente responsável pela disseminação da informação).

Em relação ao uso da internet, o usuário encontra-se praticamente sozinho em sua busca. O índice de público é relevante na decisão de permanência ou não na página de acesso. Por isso, o profissional deve estar constantemente colaborando na disseminação e uso desse tipo de meio informacional. Cunha (2008, p.373) afirma “que em relação à internet o usuário é definido como pessoa que se relaciona com a informação através dos diversos canais de acesso a esta informação.”

Como o trânsito num conjunto extremamente vasto e complexo de informações pode ser caótico, uma das prioridades é facilitar o movimento dos usuários. Milanesi, (2002, p.85), lembra que “esta facilidade vem do conhecimento que o profissional transmite ao usuário solucionando suas necessidades de informação.”

Conforme Lê Coadic (2004) “o profissional da informação tinha uma forte tendência de se preocupar em estudar a situação do usuário na própria unidade de informação só depois que o usuário já tinha começado de fato a procurar a informação desejada.” Nas pesquisas atuais há a preocupação de conhecer os possíveis usuários potenciais e reais de forma que se faça um planejamento adequado àquele público específico.

Uma análise das necessidades de informação deve responder às seguintes perguntas: Quem necessita de informação? Que tipo de informação? Para qual grupo de pessoas? Por que precisa dela? Quem decide quanto a essa necessidade? Quem seleciona? Que uso é dado ao que é fornecido? Que consequências resultam desse uso para o indivíduo? (LE COADIC, 2004, p. 41).

De acordo com os princípios da filosofia liberal da Biblioteconomia, o acesso deve ser irrestrito ao saber, sem censura, não se importando com o que a pessoa faz com o saber. Mas com o surgimento da missão educativa, e nos serviços de informação industrial e científica, para promover a inovação, surgiu (LE COADIC, 2004, p.42) a exigência de se levar em consideração o impacto da informação na vida do usuário, fora do sistema de informação que utiliza. Este é mais um motivo que mostra a necessidade de conhecer o usuário, quem é, por que busca determinada informação, para realmente poder ajudá-lo.

3.2 Arquivos e bibliotecas

Uma instituição recebe um número expressivo de materiais e os produz também em grande quantidade. A importância do arquivo, biblioteca e museu está vinculada à organização desses materiais de forma que cada documento chegue ao seu destino de forma satisfatória e relevante. Há a necessidade de se determinar critérios de avaliação, seleção, guarda, exposição, eliminação e disseminação desses documentos, quando já não são mais úteis para a organização. A adoção de técnicas arquivísticas, bibliotecárias e museológicas adequadas permitem não apenas o aproveitamento íntegro da informação desejada, mas também a economia sustentável de recursos para a instituição.

3.2.1 Distinção entre museu, arquivo e biblioteca¹

O arquivo, o museu e a biblioteca compartilham a mesma finalidade, no sentido de tratar documentos para o seu aproveitamento. Diferem-se no tipo de documentos que tratam e a quem são direcionados.

O arquivo é o conjunto de documentos produzidos ou recebidos por uma instituição ou pessoa, no desenvolvimento de sua atividade, preservados para garantir a consecução de seus objetivos. Caracteriza-se por seu objetivo funcional, mas com o tempo pode adquirir caráter cultural, como os museus e bibliotecas. Cabe lembrar que os documentos de arquivos e peças de museu geralmente não têm cópias, como ocorre no caso dos acervos de bibliotecas.

Na Antiguidade e na Idade Média, os monges eram os guardiões de toda documentação literária, administrativa, política, econômica e científica, além de possuírem o monopólio de serem *scribam*, ou seja, de terem o conhecimento da arte de escrever. Mantinham muitas vezes a biblioteca e o arquivo juntos ou próximos para poderem se locomover entre um e outro.

Hoje, procura-se definir as atividades e objetivos de cada um para maior eficiência ao oferecer o serviço ao cidadão, mas ambos, mesmo com toda sua distinção, procuram complementar-se no fornecimento de serviços e informações que atendam às necessidades demonstradas pelos usuários. “O futuro não está na oposição, está na colaboração entre essas profissões que estão muito próximas.”

Com as inovações informacionais e tecnológicas, é urgente que estes dois ramos do conhecimento humano acompanhem essa revolução e trabalhem de forma organizada, inicialmente na seleção de material diante de uma avalanche de informação. Como separar, resguardar e definir o que interessa ou não ao meu público e por quanto tempo será útil à sociedade?

Segundo George Ulibarri, (1962) **apud** Blaya Perez, (2002), “A informação deve ser precisa e rápida e exige dos profissionais a elaboração e comunicação de instrumentos de informação documental no mesmo ritmo como aquela é gerada.”

A biblioteca consiste num grupo de materiais, não necessariamente criados

¹ Fonte: A importância dos arquivos e as diferenças entre arquivo, biblioteca e museu <<http://bloghoradecomunicar.blogspot.com/2010/04/importancia-dos-arquivos-e-as.html>>. Acesso em 7 set. 2011.

pela instituição em que está inserida, que são organizados de forma ordenada para estudo, pesquisa e consulta (no caso de biblioteca universitária, público voltado também para a extensão). Geralmente é formada por coleções temáticas e seus documentos são adquiridos através de compra ou doação, diferentemente dos arquivos, cujos documentos são produzidos ou recebidos pela própria instituição.

Completando o rol de diferenças entre arquivo e biblioteca, observa-se o seguinte quadro do (BLAYA PEREZ, 2002):

	Arquivologia	Biblioteconomia
Gestão da memória	<ul style="list-style-type: none"> • Produção e avaliação de documentos • Temporalidade das séries documentais 	<ul style="list-style-type: none"> • Formação e desenvolvimento de acervos • Gerenciamento de recursos informacionais
Produção da informação documentária	<ul style="list-style-type: none"> • Processamento técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Representação e recuperação da informação
Mediação da informação	<ul style="list-style-type: none"> • Jurisdição e acesso • Programas de difusão 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços ao usuário • Ação cultural • Comunicação documentária

Quadro 2 – Diferenças entre Arquivo e Biblioteca.

Fonte: Blaya Perez. In: **Caderno de Arquivologia** (2002). Disponível em: <<http://cead.ufsm.br/moodle/course/view.php?id=2589>>. Acesso em: 26 de maio de 2011.

Completando a ideia de (Blaya Perez, 2002) o arquivo tem uma grande preocupação com o tempo de vida de seus documentos, já a biblioteca vê o desenvolvimento de coleções como um aparato informacional que enriquece a oferta de conhecimento aos seus usuários. A informação envolve vários processos, desde a aquisição, seleção, classificação, catalogação, recuperação e disseminação deste produto a seus clientes. O arquivo estabelece um processo técnico que deve seguir e segue aquela técnica, levando em consideração o processo estabelecido de tempo de vida e destino estabelecido em seu procedimento político pré-definido.

E segundo Blaya Perez, (2002) na mediação da informação, o arquivo utiliza programas de difusão mais fechados, elaborados já para um público pré-estabelecido. A biblioteca abrange sua difusão para os meios culturais de forma mais

aberta, aproveitando-se de eventos, seminários, feiras e festividades. Ambos podem vir a abordar técnicas de difusão para atrair seus usuários de forma a cooperarem e elaborarem projetos que se apoiem e completem, aproveitando-se de seus objetivos como unidades de informação

4 METODOLOGIA

4.1 Natureza da pesquisa

Esta pesquisa teve como objetivo identificar os usuários do CE, bem como delinear o seu perfil. A pesquisa caracteriza-se como descritiva do tipo estudo de caso, de cunho quantitativo e de natureza aplicada. Os dados foram recolhidos mediante levantamento através de questionário, pois as pesquisas descritivas, geralmente, assumem esta forma (GIL, 2002). Com base nos procedimentos técnicos de coleta e análises de dados classifica-se como pesquisa bibliográfica e de levantamento de dados (coleta de campo).

4.2 Quanto à abordagem do problema

No campo dos estudos organizacionais, podem-se utilizar diversas abordagens metodológicas, tanto de caráter quantitativo como qualitativo. Observe-se, entretanto, que a escolha de um ou outro tipo deve estar associada ao objetivo da pesquisa e que ambos apresentam características específicas, vantagens e desvantagens. Por outro lado, muitas vezes, pode-se fazer uso de diferentes métodos de forma combinada, recorrendo-se a mais de uma fonte para coleta de dados, aliando-se o qualitativo ao quantitativo (FREITAS et al., 2000).

As pesquisas qualitativas envolvem a observação intensiva e de longo tempo no ambiente natural, o registro preciso e detalhado do que acontece no ambiente, a interpretação e análise de dados utilizando descrições e narrativas.

4.3 Quanto aos objetivos

As pesquisas descritivas caracterizam-se frequentemente como estudos que procuram determinar status, opiniões ou projeções futuras nas respostas obtidas. A sua valorização está baseada na premissa que os problemas podem ser resolvidos e as práticas podem ser melhoradas através de descrição e análise de observações objetivas e diretas. As técnicas utilizadas para a obtenção de informações são bastante diversas, destacando-se os questionários, as entrevistas e as observações. (CERVO & BERBIAN, 1989)

4.4 Universo

A pesquisa foi realizada no CE, utilizando a população de alunos, professores e funcionários deste Centro. Foi escolhido porque apresenta um grupo significativo de pessoas que circulam pelos corredores, mas que pouco frequentam as unidades de informação.

4.5 Amostra

A amostra foi escolhida de forma intencional constituindo-se da elaboração de trinta (30) questões com respostas objetivas e subjetivas. Foram cem questionários distribuídos entre alunos, professores e técnico-administrativos pelos corredores e unidades de informação do CE.

4.6 Procedimentos, técnicas e instrumentos

Realizou-se inicialmente o estudo bibliográfico de autores sobre estudo de usuários em unidades de informação. A metodologia utilizada consistiu, primeiramente, em pesquisar o que a literatura aborda em relação ao perfil do

usuário de centros de informação como arquivos, museus e bibliotecas.

Aplicado o questionário, apenas setenta (70) recuperados e analisados através de gráfico.

A pesquisa foi realizada no CE, utilizando a população de alunos, professores e funcionários deste Centro que, através da observação direta e aplicação de questionários, foi observado, por exemplo, o comportamento dos usuários desde o momento em que entravam na biblioteca, avaliando pela observação direta os seguintes aspectos: como se comportavam, o que procuravam, o que eles solicitavam, o que comentavam. E nessa observação direta, também foram analisados aqueles usuários que circulam pelo CE, no setor de cópias, por exemplo.

O questionário foi utilizado como instrumento de levantamento para conhecer o perfil dos usuários e saber como eles sentem a unidade de informação, os serviços oferecidos por esta, as instalações e o acervo colocados à disposição. Os aspectos que foram analisados no questionário determinaram as características do usuário, os hábitos de pesquisa e a frequência de utilização da biblioteca e arquivo. Esta análise foi feita também pela estatística dos gráficos. Alguns foram cruzados para refinar ainda mais as informações. Em algumas análises de gráficos foram inseridos citações de autores e comentários ou sugestões da autora desta pesquisa.

Barbetta,1998 **apud** Araújo,2010 afirma que os levantamentos de dados são indicados para constatar características específicas de determinada população, principalmente ao se equipar com as elaboradas em um questionário ou entrevista.

Conforme Quivy & Champenhoudt (1992) **apud** (ARAUJO, 2010), “o questionário é um instrumento de observação não participante, baseado em um conjunto de questões escritas, que são dirigidas a um conjunto de indivíduos, envolvendo suas opiniões, representações, crenças e informações factuais, sobre eles próprios e o seu meio”.

O questionário de pesquisa se constitui de perguntas abertas (respostas subjetivas) e fechadas (alternativas objetivas), o que caracteriza uma abordagem qualitativa. Foram elaboradas questões sobre hábitos culturais, impressão sobre serviços, sugestões, sociais, necessidades informacionais e uso das unidades de informação em relação à biblioteca e ao arquivo do Centro de Educação da UFSM.

Foi escolhido um horário intermediário para a aplicação dos questionários: no meio dos turnos da manhã (10h), da tarde (15h) e da noite (20h30min). Os alunos dos cursos noturnos foram sendo abordados de acordo com sua chegada ao CE,

porque uma boa parte trabalha, vindo para a instituição somente quando liberados.

No período da manhã, os usuários se mostraram mais dispostos a colaborar respondendo ao questionário. Talvez seja pelo fato que de manhã as pessoas estão iniciando o dia, ainda não estão cansadas. Além do mais, os alunos que estudam à noite normalmente trabalham durante o dia, o que faz com que cheguem à universidade com menos disposição.

Foram distribuídos cem questionários. Enquanto alguns usuários responderam na hora, outros levaram o questionário para responder em casa. Apenas setenta questionários foram recuperados e a amostra ficou baseada neste número de documentos. Justifica-se a não entrega destes documentos pelo alto índice de atividades que os acadêmicos têm, pela falta de interesse em colaborar, por simples esquecimento ou pelo descrédito em relação às prováveis melhorias sugeridas pelo projeto implícito ao questionário.

Após a aplicação dos respectivos questionários e seu preenchimento, os dados foram reunidos e analisados item por item, a fim de apresentar resultados, concluir a pesquisa e apresentar.

O questionário elaborado iniciou com perguntas “quebra gelo” e depois pelas perguntas mais consistentes/objetivas, numa sequência que facilitasse o raciocínio dos informantes. A análise do questionário foi feita a partir da bibliografia existente sobre estudo de usuário. Os resultados, portanto, partiram da análise do questionário e da literatura estudada. Para cada questionamento, foi elaborada uma tabela na qual foram confrontadas as respostas.

Na pesquisa descritiva, foi analisada especificamente uma porcentagem dos usuários que circulam nos turnos da manhã, tarde e noite no prédio do Centro de Educação. A pesquisa foi direcionada aos professores, alunos, funcionários e outros membros da comunidade acadêmica que circularam nesse Centro no período que compreende os meses de abril, maio e junho de 2011.

A abordagem qualitativa foi utilizada na análise individual dos perfis de usuários analisados, com o intuito de absorver ao máximo as necessidades e insatisfações em relação aos serviços oferecidos pelas unidades de informação do CE.

Foi utilizado embasamento teórico referente a estudos já realizados em centros de informação, principalmente aqueles oriundos de autores estudiosos de perfil de usuários em arquivos, museus e bibliotecas, que são fonte de pesquisa

histórica, informativa e cultural disseminadores de conhecimento e modificadores de conceitos.

A metodologia empregada permitiu uma análise específica do tipo de sujeito que frequenta e que poderá vir a frequentar a biblioteca e o arquivo do CE. Os processos adotados possibilitaram descobrir elementos que viriam a interferir num planejamento e difusão da biblioteca, na melhoria dos serviços, atendimento, acervo, instalação e outros componentes que surgiram no decorrer da pesquisa.

5 HISTÓRICO DOS SEGMENTOS ENVOLVIDOS

5.1 A Universidade Federal de Santa Maria ²

A Universidade Federal de Santa Maria foi fundada pelo Prof. Dr. José Mariano da Rocha Filho, criada pela Lei n. 3.834-C, de 14 de dezembro de 1960, com o nome de Universidade de Santa Maria e instalada solenemente em 18 de março de 1961. Constitui-se de oito unidades universitárias: Centro de Ciências Naturais e Exatas, Centro de Ciências Rurais, Centro de Ciências da Saúde, Centro de Educação, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Centro de Tecnologia, Centro de Artes e Letras e Centro de Educação Física e Desportos.

Em 20 de julho de 2005, o Conselho Universitário autorizou a criação do Centro de Educação Superior Norte-RS/UFSM - CESNORS, passando a UFSM a contar com nove unidades universitárias. Em 2008, foi aprovada a criação da Unidade Descentralizada de Educação Superior da UFSM, em Silveira Martins - UDESSM. Três escolas de ensino médio e tecnológico compõem este grupo de ensino: Colégio Politécnico de Santa Maria, Colégio Agrícola de Frederico Westphalen e o Colégio Técnico Industrial de Santa Maria.

A cidade universitária está localizada no centro geográfico do estado do Rio Grande do Sul, distante 290 km de Porto Alegre. O Centro Universitário Professor José Mariano da Rocha Filho situa-se na Avenida Roraima, n. 1000, no Bairro Camobi, onde é realizada a maior parte das atividades acadêmicas e administrativas.

A área territorial total da UFSM é de 1.837,36 hectares, nos quais as edificações perfazem 273.150,92 m² de área construída no Campus, além de 22.259,41 m² em edificações no centro do município. Tem edificações nos municípios de Frederico Westphalen (CAFW e CESNORS - Frederico Westphalen e Palmeira das Missões), com 24.148,01 m² de área, sendo que a área total construída da UFSM, até dezembro de 2008, é de 319.558,34.

² Fonte: UFSM. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/50anos/index.php?canal=oprincipio>> Acesso em 10 out. 2011.

A Instituição oferece 66 cursos de Graduação Presenciais (disputados no Vestibular 2009 - 1º semestre/2009), e vinte e oito cursos disputados no Vestibular Extraordinário 2009 - 2º semestre/2009 (sendo 18 em funcionamento em Santa Maria - Campus sede Santa Maria, seis no CESNORS - sendo quatro em funcionamento no Campus de Frederico Westphalen e dois no Campus de Palmeira das Missões; e quatro cursos em funcionamento no Campus de Silveira Martins - UDESSM); dez cursos de Educação à Distância, sendo um em funcionamento na UFSM - Campus Sede Santa Maria, seis pela UAB e três pela PROLIC/REGESD, 72 cursos de Pós-Graduação Permanente, isto é, 17 de Doutorado, 41 de Mestrado e 14 de Especialização. Além disso, possui alunos matriculados em Pós-Doutorado e cinco cursos de Especialização/EAD (1º semestre de 2009). O corpo docente é composto de 1.242 professores efetivos. O número de alunos da UFSM é de 18.489 em cursos permanentes, distribuídos entre os três níveis de ensino. Há 202 professores em contrato temporário e o quadro técnico-administrativo é composto de 2.642 servidores. A proposta Universidade Aberta do Brasil – UAB foi criada pelo Ministério da Educação, em 2005, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação, para a integração de um sistema nacional de educação superior à distância, em caráter experimental, visando a sistematizar as ações, programas, projetos, atividades pertencentes às políticas públicas voltadas para a ampliação e interiorização da oferta do ensino superior gratuito e de qualidade no Brasil.

5.2 O Centro de Educação³

O CE, conforme Resolução nº 14/78/UFSM, possui apenas o Curso de Pedagogia, o Departamento de Educação e o Curso de Pós-Graduação em Educação – Mestrado. Em 1978, foi extinto o Departamento de Educação e criados os quatro departamentos atuais. O curso de licenciatura curta em Educação Especial, criado em 1976, é transformado em Curso de Educação Especial-Deficientes Mentais em Licenciatura Plena e incorporado ao organograma, assim

³ Fonte de origem: Centro de Educação. Disponível em: <<http://www.ufsm.br/>> Acesso em 10 out. 2011.

como dois órgãos suplementares; o Colegiado Especial das Licenciaturas e o Serviço de Orientação Educacional.

No Centro de Educação, funciona hoje, além dos cursos de Educação, o curso de Letras, que é vinculado ao CAL (Centro de Artes e Letras), mas que se utiliza da estrutura física do CE. É assim que a Biblioteca Setorial do Centro de Educação atende aos alunos de Pedagogia, Educação Especial, Letras Bacharelado, Letras Licenciaturas em Espanhol, Inglês e Português.

5.2.1 Cursos de Educação⁴

A Pedagogia - Licenciatura Plena visa à efetivação do processo de alfabetização e a atuação no processo educativo, operacionalizando de forma globalizada as matérias do Currículo por Atividades e atuando com eficiência no processo ensino-aprendizagem das Matérias Pedagógicas do segundo grau.

A Habilitação em Deficientes Mentais do Curso de Educação Especial visa a formação de professores para a educação de Deficientes Mentais, instrumentalizando-o para atuar em escolas e classes especiais, em serviços de atendimento ao Deficiente Mental e em instituições, nas áreas de ensino, de ativação e de avaliação do Deficiente Mental.

A Habilitação em Deficientes de Audiocomunicação do Curso de Educação Especial visa a formar professores para a educação de Deficientes da Audiocomunicação, instrumentalizando-o para atuar em escolas e classes especiais, em serviços de atendimento ao Deficiente da Audiocomunicação em instituições, nas áreas de ensino, de ativação e de avaliação do Deficiente da Audiocomunicação.

⁴Fonte de origem: Curso de Educação. Disponível em: <<http://www.ufsm.br/>>. Acesso em 10 out. 2011.

5.2.2 Cursos de Letras⁵

O Curso de Letras oferece quatro habilitações: Bacharelado (Português e Literaturas de Língua Portuguesa), Licenciatura (Espanhol e Literaturas de Língua Espanhola), Licenciatura (Inglês e Literaturas de Língua Inglesa), Licenciatura (Português e Literaturas de Língua Portuguesa). Seu objetivo é fornecer a seus alunos a formação cultural e humanística necessária para compreenderem a sociedade em que vivem, dela participarem e nela atuarem, como dar-lhes um instrumento teórico indispensável ao exercício de suas atividades profissionais. Centra-se basicamente no ensino e aprendizagem de língua(s) e literatura(s). No que concerne à linguagem, duas dimensões devem ser visadas: a relação linguagem-saber e a linguagem-expressão. Quanto à Literatura, deve ser encarada como campo privilegiado de estudos humanísticos. Tanto a aprendizagem de língua(s) como de literatura(s) efetua-se não só sob a dimensão analítico-descritiva, mas também sob dimensão construtiva, num processo comunicativo, tendo como meta a formação de docentes na área.

5.3 A Biblioteca Central da UFSM ⁶

A Biblioteca Central (BC) é órgão suplementar da Reitoria, vinculada à Pró-Reitoria de Administração, e coordena tecnicamente as doze bibliotecas setoriais da UFSM. O objetivo da BC é disponibilizar à comunidade universitária a informação atualizada, de forma organizada, favorecendo o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão.

A Biblioteca Central Manoel Marques de Souza - Conde de Porto Alegre localiza-se no prédio 30 da Cidade Universitária. Sua criação acompanhou o nascimento da UFSM, em 1960, reunindo coleções bibliográficas das Faculdades de

⁵ Fonte de origem: Curso de Letras. Disponível em: <<http://www.ufsm.br/>>. Acesso em 10 out. 2011.

⁶ Fonte: Biblioteca Central. Disponível em: <http://w3.ufsm.br/biblioteca/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=31>. Acesso em 15 out. 2011

Farmácia, Medicina, Odontologia, Veterinária, Agronomia, Belas Artes, Politécnica, Filosofia, Ciências e Letras.

A Biblioteca Central funcionou, até 1971, no prédio da Administração Central - antiga Reitoria, que atendia no espaço localizado centro da cidade. A partir dessa data, foi transferida para o prédio próprio no Campus. No prédio da antiga Reitoria, foi criado o anexo da Biblioteca Central, que se transformou na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas, atendendo aos cursos de graduação e pós-graduação que funcionam no Centro da cidade. Muitas mudanças ocorreram, sempre primando pelo atendimento de qualidade e relevância.

Foi instalada na Biblioteca Central a ilha de atendimento aos usuários do Portal de Periódicos CAPES, constituída por quatro computadores e duas impressoras. Em 2003, houve a assinatura de convênio para a implantação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações. Em 2004, as bibliotecas da UFSM adotaram o Sistema Integrado para o Ensino (SIE), transferindo os dados de sua base bibliográfica para o novo sistema. Esse sistema foi desenvolvido pelo Centro de Processamento de Dados (CPD) da UFSM e integra os módulos Acadêmico, Recursos Humanos, Execução orçamentária e Biblioteca entre outros. Foi instalada, na Biblioteca Central, a ilha de inclusão digital doada pelo governo federal, que visa a aproximar os usuários da informática.

Em 2009, ocorreu o lançamento da página virtual da Biblioteca Central da UFSM bem como a implantação da Biblioteca Setorial da Unidade Descentralizada de Ensino de Silveira Martins (UDESSM), décima setorial da UFSM.

5.4 A Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCE) ⁷

A Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCE) funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e 45min. Localiza-se no Prédio 16, Centro de Educação, sala 3166. Possui cinco funcionários administrativos e cinco bolsistas, que desempenham atividades variadas entre atendimento, serviço técnico e empréstimo.

⁷ Fonte: BSCE. Disponível em:<
http://w3.ufsm.br/biblioteca/index.php?option=com_content&task=view&id=34&Itemid=51#BSCE>
Acesso em: 25 ste. 2011.

O sistema de empréstimo está totalmente informatizado.

A unidade recebeu o nome de “Carmem Silveira Netto”, em homenagem a uma professora que teve uma participação significativa em suas ações relacionadas à valorização da biblioteca. Acredita-se que a existência desta biblioteca remonta a inauguração da Universidade Federal de Santa Maria, há 50 anos. No período da realização do último inventário, a biblioteca contava com um acervo de 13.653 livros, 375 teses, 696 dissertações, 423 monografias e 293 folhetos, totalizando 15.440 obras.

A biblioteca é aberta a toda a comunidade, mas atende principalmente usuários do Centro de Artes e Letras (mais especificamente os alunos do curso de Letras, que estudam no prédio) e do Centro de Educação. No Curso de Letras, no 1º semestre de 2010, eram aproximadamente 50 professores, 9 funcionários técnico-administrativos (TAE'S) e 514 alunos, e, no Centro de Educação, 100 professores, 19 TAE'S e 780 alunos.

De 2002 a 2005, o trabalho de informatização foi terceirizado. Foi contratada uma bibliotecária que catalogou somente os materiais do Curso de Educação, já que no contrato não incluía o Curso de Letras (havia um problema com os materiais de Letras e Educação, que não eram considerados como pertencentes a um único acervo). Em 2006, com profissionais da própria UFSM, continuou-se a informatização do material da biblioteca. Os livros do Curso de Letras encontravam-se em espera. Mas a partir daí, todo material foi considerado como constituinte de um mesmo acervo.

Foi nesta época que se resolveu fazer uma seleção minuciosa de tudo que existia na biblioteca, inclusive do material que já estava catalogado e informatizado. Como anteriormente não houve a preocupação em selecionar rigidamente o que seria inserido no sistema, resolveu-se descartar materiais como catálogos de livros, folders, propagandas informativas, materiais defasados e sem condições de restauro e uso. Muitas monografias, dissertações e teses que eram duplicatas foram baixadas (retiradas) do sistema e devolvidas aos seus autores e aquelas cujo autor não foi localizado foram doadas à Biblioteca Municipal de Santa Maria. As bibliotecas da UFSM adotaram o sistema de um único exemplar de monografias para cada unidade.

O fato de sumirem obras também levou à exclusão do sistema destes itens faltantes. A não existência, desde o ano de fundação da Biblioteca, de um sistema

antifurtos, pode ter favorecido usuários mal intencionados; o próprio despreparo dos funcionários diante da novidade da informatização pode ter ocasionado falhas no processo de inserção das obras no sistema; geralmente ocorrem falhas técnicas no sistema quando os programas estão em fase de implantação; muitas das baixas se devem a descartes de livros ultrapassados, destruídos por traças ou por outros agentes deteriorantes para os quais o conserto não é viável; e materiais cuja situação de baixa não foi registrada no sistema. Além de livros danificados com rasuras, falta de páginas ou capítulos inteiros, manchas e outros tipos de danos ocasionados por maus tratos.

Infelizmente, não havia ou não se seguia um parâmetro sobre os trâmites a serem seguidos para material sem utilidade para as bibliotecas de patrimônio público. O Setor da Aquisição na Biblioteca Central orientou que este material a ser retirado da coleção da biblioteca fosse separado e encaminhado ao almoxarifado da instituição a fim de receber os procedimentos corretos, já que é considerado patrimônio. No momento, o acúmulo de materiais impede esse setor de recebê-los. As bibliotecas, então, são orientadas a guardarem estes materiais em caixas em seus depósitos (se o tiverem).

Até 2007, os livros eram considerados materiais permanentes. A partir de 2008, compra-se como consumo, mas preserva-se como permanente; e, a partir de 2010, voltou a ser tratado como material permanente (compra e manutenção como permanentes).

A política de aquisição feita atualmente começou somente a partir de 2006 de forma extensiva às bibliotecas setoriais. Antes não existia uma política de forma planejada. A maioria do material era adquirida através de doações. Como também não havia uma política de coleções, tudo era inserido no acervo, sem critérios. Por isso a necessidade de seleção mais adiante.

5.5 O Arquivo do Centro de Educação ⁸

O Arquivo do Centro de Educação é organizado, limpo e cuidado por uma pessoa atenciosa e solícita. Funciona numa sala na parte térrea do Centro e possui um bom acervo de documentos desde 1961, quando inicia a oferta do curso de Pedagogia.

A formação desse acervo e unidade de informação remonta 1998, quando o CE instalou-se neste prédio. Na época, iniciou-se o projeto de organização de toda a documentação do CE que estava espalhada pelos respectivos departamentos.

A unidade de informação tem como documentos, em seu acervo, monografias de Mestrado em Educação Especial, Especialização em Educação, Gestão Educacional, Pedagogia e Relatório de Práticas de Ensino. Os documentos administrativos envolvem dossiê de alunos, professores e técnico-administrativos.

Atualmente, o horário de funcionamento é das 12h às 18h, nas terças e quintas-feiras. A atendente é uma acadêmica de Arquivologia, bolsista da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE). O trabalho da bolsista não abrange muitas tarefas por não haver um orientador Arquivista, mas consiste em organizar os documentos em caixas, guardar os documentos que chegam em ordem cronológica, número e assuntos específicos; não aplica a tabela de temporalidade, porque não tem autonomia em relação a essa atividade mais complexa.

⁸ Fonte: relato de técnico-administrativo em relação ao histórico do arquivo do CE em 12 julho 2011.

6 RESULTADOS

Após aplicação aleatória dos questionários aos usuários que circulavam pelos corredores do CE, constatou-se que, nos turnos da manhã e da tarde, cinquenta (50) usuários responderam ao questionário, enquanto que no turno da noite foram vinte (20) colaboradores, perfazendo um total de setenta (70) usuários. Todas as questões foram analisadas e consideradas individualmente num primeiro momento, e depois confrontadas em análise.

Quanto aos percentuais por categorias das questões analisadas, cabe observar que se calculou o percentual sobre o total de respostas por questão, o que nem sempre corresponde ao total de observações da amostra ($n=70$), devido ao fato de que algumas questões não foram respondidas por todos os indivíduos interrogados.

6.1 Análise das respostas do questionário

6.1.1 Tipo de vínculo

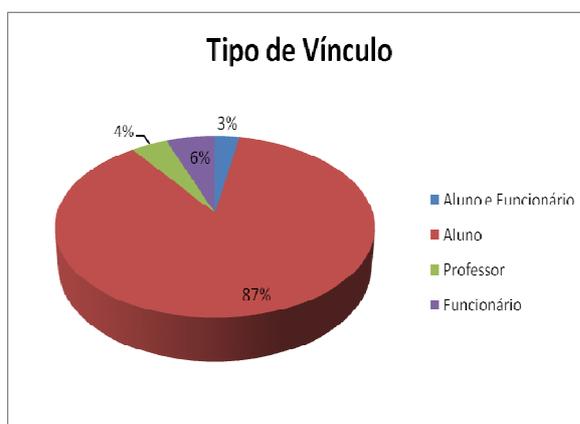


Gráfico 1 – Tipo de vínculo

Quanto ao tipo de vínculo com a UFSM, nos resultados do (Gráfico 1), observa-se que existe um generoso número de funcionários e professores passando pelos corredores do CE, porém, apenas nove por cento (9%) aparecem nas estatísticas do questionário, comparando com o percentual de alunos, oitenta e sete (87%) era esperado um número menor.

Segundo Costa, 2009, p.2 “as necessidades de informação dos indivíduos e de seus grupos podem variar de acordo com as suas funções ou com os papéis que eles exercem no seu dia-a-dia.”

6.1.2 Nível do curso

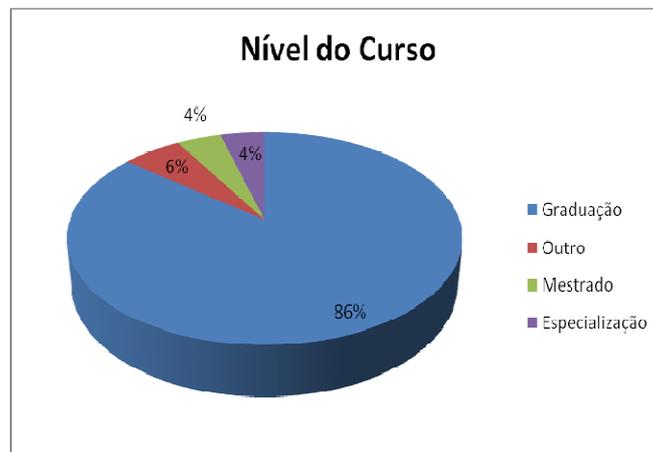


Gráfico 2 – Nível do curso

No que se refere ao nível do curso que frequenta, os resultados apontam que a maioria dos usuários, oitenta e seis por cento (86%), (Gráfico 2) está no curso de graduação, quatro (4%) especialização e quatro (4%) mestrado.

6.1.3 Sexo

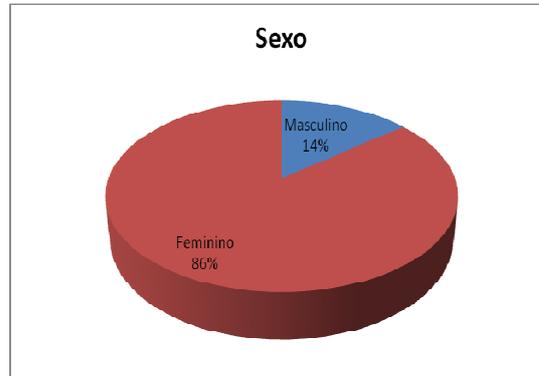


Gráfico 3 – Sexo

De acordo com o (Gráfico 3), há a predominância de usuários do sexo feminino circulando pelo Centro de Educação, oitenta e seis (86%) em relação os homens, quatorze (14%).

Em cursos voltados para a Educação, como Pedagogia, Educação Especial e Letras ainda existe uma cultura enraizada que coloca mais as mulheres como professoras do que os homens..

Na Revista Ciência Hoje, 2009, conforme Araujo (2010), o sexo feminino é predominância nas universidades, menos nas áreas de tecnologia e de engenharia.

6.1.4 Faixa etária

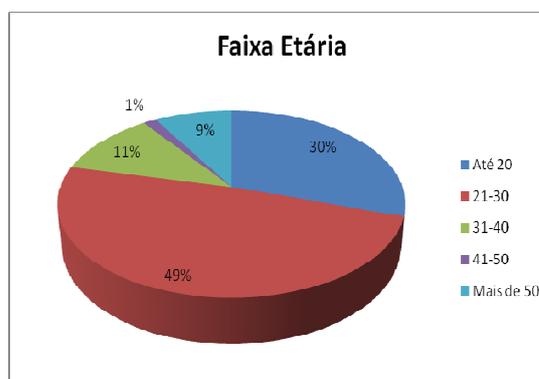


Gráfico 4 – Faixa etária

Quanto à faixa etária, nos resultados observa-se que quase a metade dos usuários que responderam ao questionário têm entre vinte e um (21) e trinta (30) anos.(Gráfico 4)

6.1.5 Escola de conclusão do Ensino Médio



Gráfico 5 – Escola de conclusão do Ensino Médio

De acordo com o (Gráfico 5), oitenta e três (83%) dos usuários provém escola pública e dezessete (17%) de escola particular.

6.1.6 Residência atual

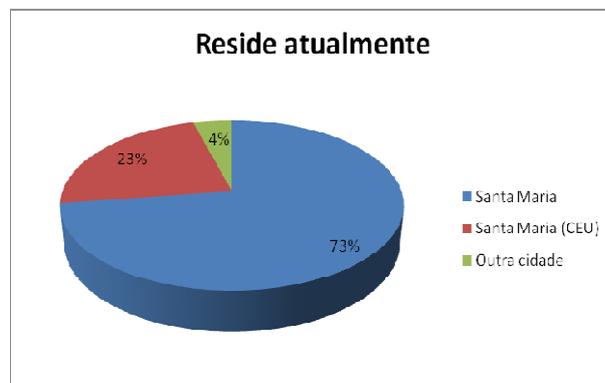


Gráfico 6 – Residência atual

Nos resultados, observa-se que vinte e três por cento (23%) dos usuários estudantes moram na universidade, nos apartamentos disponibilizados para alunos carentes e sem moradia na cidade, Casa do Estudante Universitário (CEU). (Gráfico 6). Setenta e três por cento (73%) dos usuários residem em Santa Maria, mas fora do campus universitário. Quatro por cento (4%) dos usuários vêm de outras cidades.

6.1.7 Usuários da BSCE que trabalha

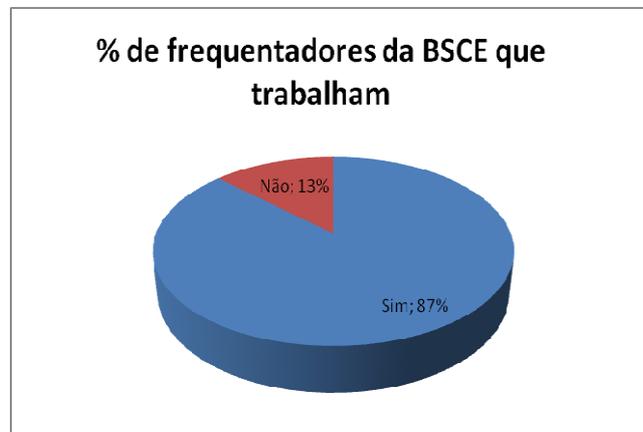


Gráfico 7 – Usuários da BSCE que trabalha

A maioria dos usuários oitenta e sete (87%) que respondeu ao questionário trabalha. E treze por cento (13%) não trabalha. (Gráfico 7)

6.1.8 Tipo de atividade

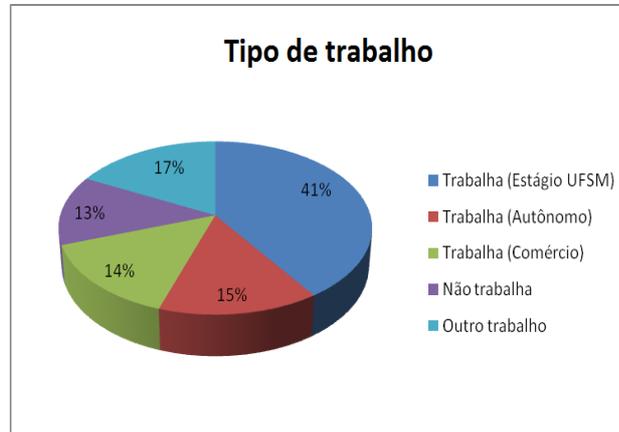


Gráfico 8 – Tipo de trabalho

O (Gráfico 8) demonstra que oitenta e sete por cento (87%) dos usuários do CE, desenvolve algum tipo de trabalho. E treze (13%) não desempenha nenhum tipo de trabalho.

Quarenta e um por cento (41%) faz estágio na instituição, tarefa que, muitas vezes, não está diretamente relacionada com a área de estudo que desenvolve, mas mesmo assim traz benefícios significativos para o estudante. Além do financeiro, ele aprende a ter responsabilidades, convive com os vários setores da instituição e especializa-se em vários ofícios.

Quinze (15%) trabalha como autônomo, quatorze (14%) no comércio e dezessete (17%) outro trabalho.

6.1.9 Média de horas trabalhadas pelos usuários da BSCE

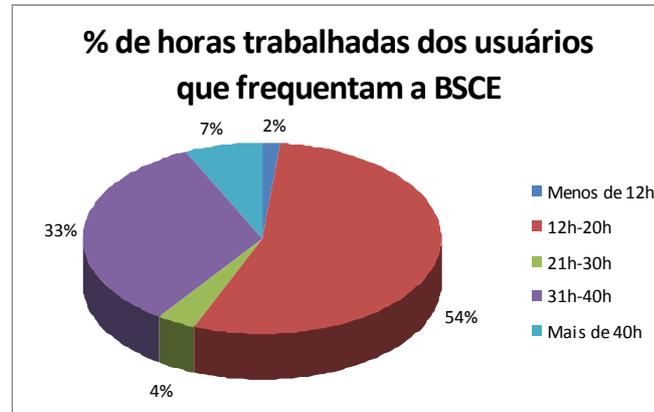


Gráfico 9 – Média de horas trabalhadas pelos usuários da BSCE

Dentre os usuários que responderam ao questionário, cinquenta e quatro por cento (54%) trabalha de 12 a 20 horas semanais.(Gráfico 9) Trinta e três por cento (33%) dos usuários que utilizam os serviços da biblioteca trabalham de 31 a 40 horas semanais e sete por cento (7%) trabalha mais de 40 horas por semana.

6.1.10 Características do usuário

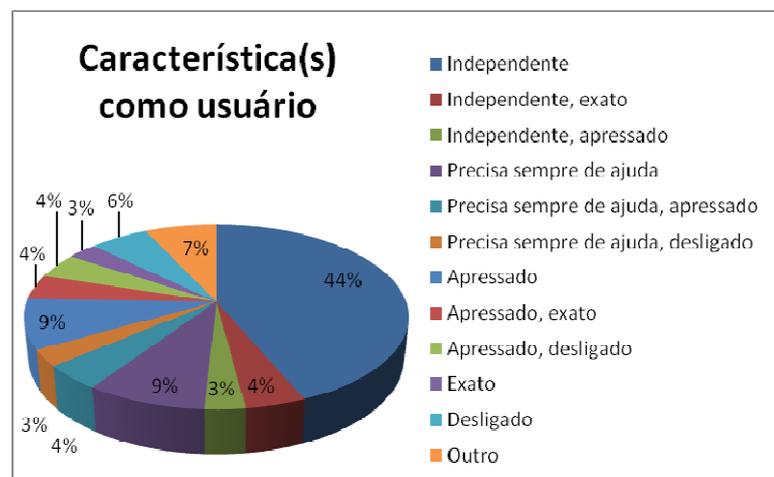


Gráfico 10 – Características do usuário

No que se refere à motivação para estudar, questão que o usuário tinha a liberdade de assinalar mais de um item, observa-se as inúmeras alternativas que os usuários identificam ao delimitar os motivos do seu estudo. Os itens com porcentagens maiores serão descritos. (Gráfico 11). Vinte e nove (29%) para melhorar financeiramente; vinte (20%) para melhorar financeiramente e ter curso superior; treze (13%) para ter curso superior; nove (9%) porque gosta e para melhor compreender as coisas; dezesseis (16%) porque gosta. As unidades de informação devem estar preparadas para acompanhar este mundo onde as pessoas tem à sua disposição um leque muito grande de opções para buscar informações.

6.1.12 Vontade de fazer outro curso



Gráfico 12 – Vontade de fazer outro curso

Os resultados referentes à vontade de fazer outro curso traz uma preocupação maior em relação a vários outros analisados. Quarenta e quatro por cento (44%), somado aos três por cento (3%), das pessoas em dúvida, totaliza quarenta e oito por cento (48%), quase a metade da amostra, de usuários insatisfeitos com o curso que fazem. (Gráfico 12).

6.1.13 Frequência mensal na BSCE

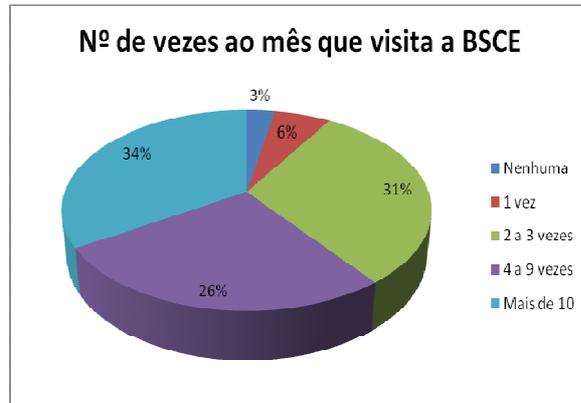


Gráfico 13 – Frequência mensal na BSCE

Ao analisar o (Gráfico 13), observa-se que vinte e seis por cento (26%) dos usuários frequentam a biblioteca mais de dez vezes por mês, e trinta e um por cento (31%), de quatro (4) a nove (9) vezes por mês.

6.1.14 Turno em que mais frequenta a BSCE



Gráfico 14 – Turno em que mais frequenta a BSCE

Os resultados apontam que a BSCE é mais frequentada no turno da noite, das 17h às 21h45m. Em segundo lugar fica o turno da tarde das 13h às 17h e, por

último, o turno da manhã, das 8h às 12h. (Gráfico 14)

6.1.15 Motivo por que procura a BSCE



Gráfico 15 – Motivo por que procura a BSCE

De acordo com os resultados (Gráfico15), a grande maioria dos usuários que frequentam a BSCE é para apenas retirar materiais, quarenta e oito (48%); trinta e seis (36%) retira materiais e estuda no local; sete (7%) retira materiais, inclusive para entreter-se e nove (9%) retira materiais e outras atividades também. Isso tem relação com o turno em que a biblioteca é mais frequentada. Os alunos que estudam à noite geralmente trabalham durante o dia e não têm tempo para ficar nas dependências da BSCE pesquisando e utilizam a biblioteca no curto espaço de tempo do intervalo de uma aula, retirando rapidamente os materiais que necessitam.

determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demandas toleráveis (SÁ, 2005, p. 26).

6.1.16 Utilidade dos serviços prestados pela BSCE

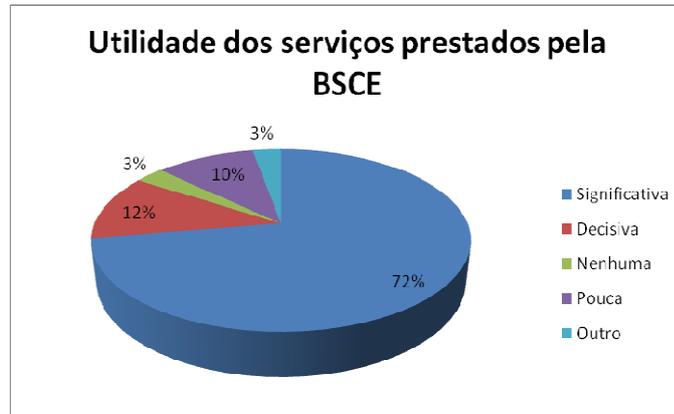


Gráfico 16 – Utilidade dos serviços prestados pela BSCE

Nos resultados pode-se observar que para setenta e dois por cento (72%) dos usuários é significativa e doze por cento (12%) decisiva a utilidade dos serviços prestados pela BSCE, o que valoriza esta unidade de informação e pode representar que este espaço é essencial para o seu desenvolvimento acadêmico e profissional. Os dez por cento (10%) que consideram pouca e os três por cento (3%) que não dão nenhuma importância aos serviços mostram que ainda existem usuários que precisam reavaliar seu conceito diante de uma unidade de informação tão importante para sua formação pessoal e profissional.

Muller (1983), que, por meio de uma revisão de literatura num período de quase cem anos, definiu a biblioteca e sua função: embora as atitudes tenham variado muito de uma época para outra, um ponto básico permanece: a biblioteca não é uma entidade independente, capaz de declarar quais e como seus serviços serão oferecidos, depende inteiramente de uma série de fatores existentes em seu ambiente. Suas funções básicas não mudam [...] mas sim a maneira de desempenho e objetivos de seus serviços. (p. 7).

6.1.17 Avaliação dos serviços da BSCE

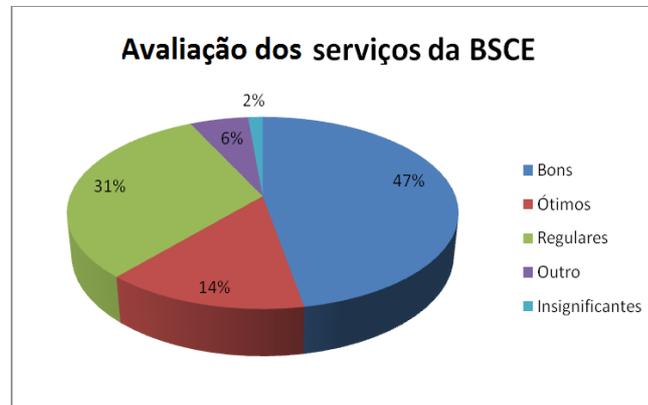


Gráfico 17 – Avaliação dos serviços da BSCE

De acordo com os resultados, (Gráfico 17) os quarenta e sete por cento (47%) que consideram bons e os 14% que consideram ótimos perfazem um total de sessenta e um por cento (61%) de usuários satisfeitos com os serviços prestados pela BSCE, o que pode representar se está atingindo a qualidade no que diz respeito aos serviços oferecidos na unidade de informação. Mas não se pode ignorar a insatisfação revelada pelos trinta e um por cento (31%) que consideram regular e os dois por cento (2%) que consideraram insignificantes os serviços oferecidos pela BSCE, bem como os seis por cento (6%) que assinalaram “outro”. Neste sentido, é preciso saber qual ou quais os fatores responsáveis por essa insatisfação.

Ginchat e Menou (1994, p. 482) afirmam que, “O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”.

6.1.18 Avaliação do atendimento feito pelos funcionários

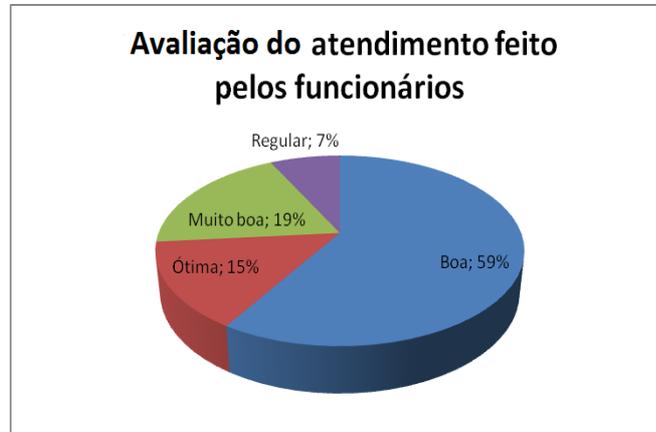


Gráfico 18 – Avaliação do atendimento feito pelos funcionários

De acordo com os resultados, a soma da porcentagem de usuários que manifestou uma valoração positiva sobre o atendimento prestado (cinquenta e nove (59%) que considera bom mais dezenove (19%) que avalia como muito bom e quinze (15%) que julga ótima) encontra-se noventa e três por cento (93%) de usuários satisfeitos com o atendimento feito pelos funcionários. (Gráfico 18) Isso demonstra que os funcionários estão preparados.

6.1.19 Avaliação das instalações da BSCE

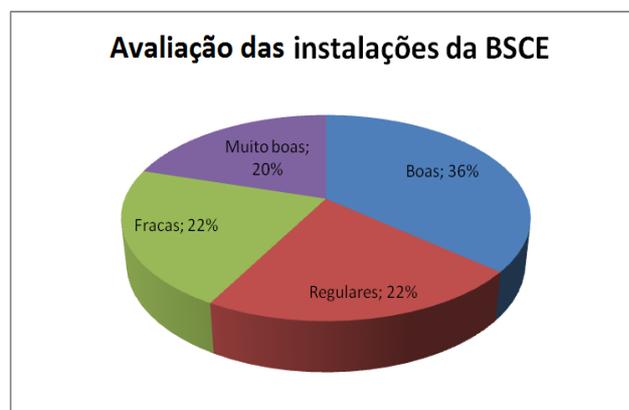


Gráfico 19 – Avaliação das instalações da BSCE

Os vinte por cento (20%) que consideram muito boas e os trinta e seis por cento (36%) que consideram boas as instalações perfazem um total de cinquenta e seis por cento (56%) de usuários satisfeitos com relação a esse quesito. (Gráfico 19) Entretanto, a soma dos vinte e dois por cento (22%) que consideram fracas com o mesmo percentual que considera regulares as instalações revela um número significativo (44%) de usuários insatisfeitos nesse sentido.

Sugestão: A partir desse índice, então, deve-se reavaliar o planejamento existente partindo dos aspectos considerados ruins pelos usuários, afinal, como afirma Sanz Casado (1994), “as preferências dos usuários pelo uso de determinado espaço devem ser levadas em conta no planejamento dos ambientes da unidade de informação.” Neste sentido, poderiaser feita uma consulta com um arquiteto para que avalie, juntamente com o bibliotecário, as possibilidades de ampliar ou aproveitar melhor o espaço, de modo a favorecer o nível de satisfação do usuário, contribuindo para o aumento de sua frequência na unidade de informação. Uma sala de leitura integrada à biblioteca, para atividades em grupo e outra para estudos individuais, por exemplo, seria uma excelente providência a ser tomada. No momento existe apenas uma para as duas atividades ocasionando transtorno aos usuários pelo barulho, além de ser pequena em relação ao número de pessoas que gostariam de utilizá-las. Além do que a sala de localização do acervo está ficando muito apertada, necessitando um novo planejamento ou até mesmo a construção de uma nova biblioteca mais adequada. Considerando também que atrás da biblioteca foi construída uma rua que interfere diretamente na manutenção de ambiente tranquilo recomendado para bibliotecas.

6.1.20 Avaliação do ambiente da BSCE

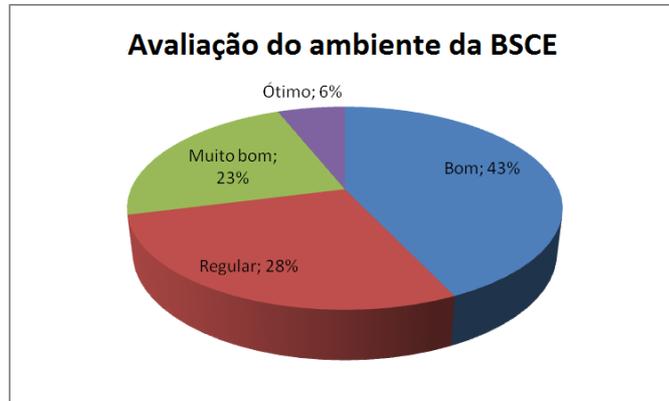


Gráfico 20 – Avaliação do ambiente da BSCE

De acordo com os resultados (Gráfico 20), de uma maneira geral, o usuário considera que é realizada uma higienização constante e satisfatória no ambiente da BSCE, bom quarenta e três (43%), muito bom (23%) e ótimo, seis (6%). A porcentagem de vinte e oito por cento (28%) que considera regular dá margem para se observar aspectos negativos relacionados à limpeza do ambiente.

6.1.21 Avaliação do acervo da BSCE

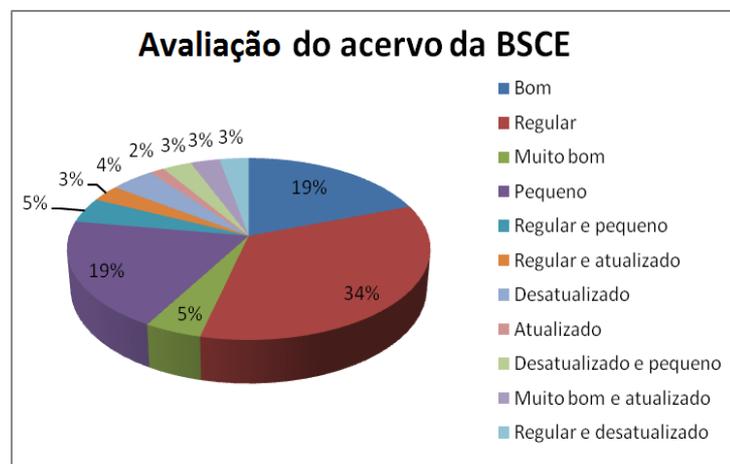


Gráfico 21 – Avaliação do acervo da BSCE

Nos resultados (Gráfico 21) observa-se que dezenove (19%) considerou o acervo pequeno, trinta e quatro (34%) regular e apenas dezenove por cento (19%) dos usuários da BSCE manifestaram uma avaliação positiva sobre as condições do acervo da biblioteca, bom. Os conceitos apontados revelam uma grande quantidade de usuários insatisfeitos com a qualidade do material disponibilizado.

6.1.22 Nível de dificuldade do catálogo informativo do acervo

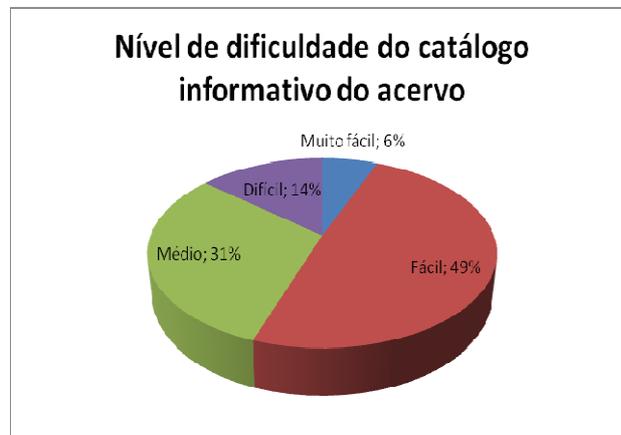


Gráfico 22 – Nível de dificuldade do catálogo informativo do acervo

Os resultados apontam que o nível de dificuldade do catálogo informativo do acervo é considerado difícil por quatorze por cento (14%) dos entrevistados. (Gráfico 22) Este público não teve nenhum treinamento, o que remete à preocupação que o profissional da informação deve ter em promover treinamentos regulares a todos, sem esperar pela procura desse serviço. Precisa também ser observado que trinta e um por cento (31%) considera médio o processo de pesquisa nesse catálogo. Ainda é um percentual que configura a existência de usuários com muitas dúvidas.

[...] o entendimento das necessidades de informação dos usuários habita o profissional da informação a oferecer, para esses usuários, serviços de informação mais eficientes e eficazes, em relação ao atendimento de suas necessidade. (COSTA, 2009, p.3)

Sugestão : daí a necessidade de assistência e treinamento até que se tornem

independentes.

O SIE⁹ (Sistema Integrado para o Ensino) é um programa desenvolvido para toda a universidade pelo Centro de Processamento de Dados (CPD) da instituição. Atende a biblioteca, secretarias, recursos humanos, restaurante universitário (RU), dentre outros departamentos.

Deve ser regularmente alimentado, atualizado e estudados pelos profissionais da informação. Também devem ser promovidos cursos para que haja integração entre servidores e programas em relação as suas áreas de atuação. Nas unidades de informação, os treinamentos devem ser em relação ao empréstimo e serviço técnico aos funcionários. E estes devem treinar os usuários mostrando as variações de pesquisa ao catálogo (assunto, autor, título), procura nas estantes e outras formas de pesquisa.

6.1.23 Informações sobre as novidades no acervo da BSCE

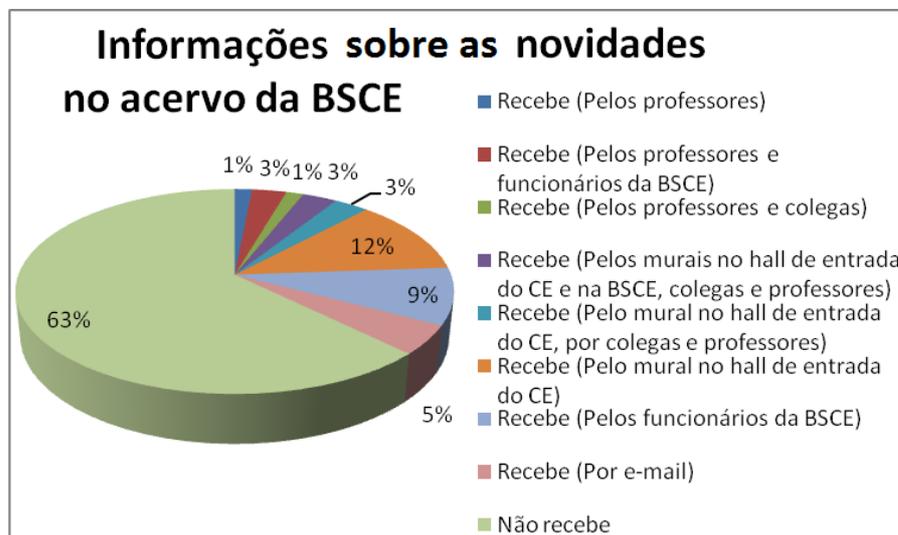


Gráfico 23 – Informações sobre as novidades no acervo da BSCE

⁹ Fonte: Disponível em: <http://www.unicamp.br/cgi/zope/database/pdf/SantaMariaResumo.pdf>. Acesso em 15 ago. 2011.

De acordo com os resultados (Gráfico 23), é significativa a porcentagem de usuários que não recebe nenhuma informação sobre as novidades que chegam à BSCE: sessenta e três por cento (63%). Esta opção foi mais citada porque a outra, sobre o Arquivo, nem é lembrada pelos usuários. É determinante esta informação no que se refere à difusão cultural, informativa, educativa para tornar a informação aberta a todo o público, interessado ou não.

Os arquivos, no entanto, começam a se preocupar em conhecer melhor os seus usuários, as formas de tratar seus acervos e, principalmente, em criar e aperfeiçoar os serviços de referência com sistemas de recuperação automatizados para a rápida localização das informações.(BLAYA, 2007, p.13).

Sugestão: As unidades de informação do CE precisam fazer um novo planejamento com vistas a disseminar informações que aproximem os usuários desses departamentos fundamentais para sua sobrevivência acadêmica.

6.1.24 Visitas orientadas relativas ao funcionamento da BSCE

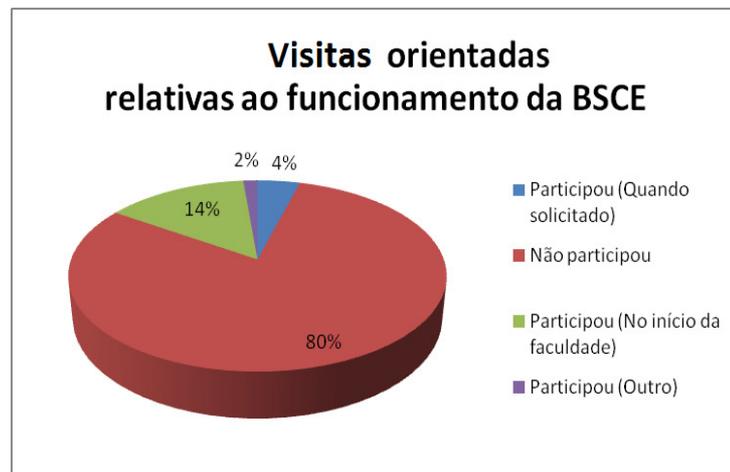


Gráfico 24 – Visitas orientadas relativas ao funcionamento da BSCE

Os resultados demonstrados no Gráfico 24 demonstra que o serviço de difusão das unidades de informação apresenta falhas que podem ser minimizadas. A visita orientada é básica para aproximar o usuário deste ambiente. Ele poderá

conhecer os serviços ofertados, aprender o manuseio das ferramentas e receber atenção das pessoas que poderão lhe auxiliar nesta busca de materiais.

Sugestão: Deve haver uma reavaliação nestes serviços, introduzindo com a máxima urgência um novo planejamento para assistir a todo este pessoal, calouro ou não, incentivando-o a utilizar mais em suas pesquisas.

Comentário: o elo entre os serviços de informação que apoiam o ensino, pesquisa e extensão permite ao usuário perceber o que é ofertado. Os serviços prestados por esses departamentos precisam aparecer, para que o usuário saiba que podem auxiliá-lo em suas buscas. O profissional da informação precisa valorizar o contato diário com seus usuários, pois deve estar atento para saber se as necessidades de informação dos mesmos estão sendo atendidas. Através das visitas orientadas (atividades em que informa, demonstra e treina seus usuários em relação às ferramentas, serviços e recursos humanos que pode contar em relação às unidades de informação) será visto e, conseqüentemente, valorizado pelo papel que desempenha.

6.1.25 Incentivo por parte dos professores para usar a biblioteca



Gráfico 25 – Incentivo por parte dos professores para usar a biblioteca

Os resultados demonstrados no Gráfico 25 sobre o incentivo por parte dos professores para usar a biblioteca foram de onze (11%) raramente; sempre, trinta

(30%); regularmente, vinte e dois (22%) e às vezes, trinta e sete (37%).

Comentário: o incentivo por parte dos professores para o uso da biblioteca é, há tempo, uma preocupação dos pesquisadores interessados pelos hábitos de leitura. O professor deve ser o ponto inicial entre o aluno e o uso contínuo das unidades de informação, desde os primeiros anos escolares até o ensino superior. Quando o professor não usa regularmente as unidades informacionais, provavelmente não as indica a ninguém. Seu material educacional não deve se limitar a cópias de textos ou arquivos da internet, mas principalmente a autores e temas disponíveis no acervo da biblioteca e documentos informativos, comprobatórios, culturais e educacionais disponíveis no arquivo do Centro, proporcionando material ainda mais rico em suas pesquisas.

A expansão do campo de pesquisa em ciências humanas tem levado aos arquivos um público bem diferente daquele usuário tradicional – o pesquisador propriamente dito – o que vem exigindo importantes mudanças. (BLAYA, 2007, p.13).

Sugestão: a solicitação de materiais para o Arquivo é de responsabilidade dos departamentos do Centro de Educação. Já o material adquirido pela biblioteca é solicitado pelos professores, alunos e funcionários do Centro, dando-se preferência para a solicitação dos professor justamente por ser o docente o disseminador do conteúdo da disciplina, que sabe das leituras que seus alunos precisam fazer. Por isso ele deve recomendar o uso do acervo a seu alunado e recomendar títulos atualizados que venham a favorecer o ensino com qualidade.

Os resultados demonstraram que o número de usuários que respondeu “sempre” é baixíssimo diante do que se espera de um ensino de qualidade: apenas trinta por cento (30%).

Sugestão: os professores devem aumentar este índice de incentivo ao uso das unidades de informação. E os profissionais técnico-administrativos educacionais devem se aliar aos docentes nesta luta pelo ensino com qualidade.

Comentário: a resposta “raramente”, dada por onze por cento (11%) dos usuários, não pode ser concebida numa universidade; na verdade, em nenhum nível de ensino. Mas como ocorre, deve-se tentar transformar esta realidade. Todo professor deve incluir o uso de materiais informacionais disponibilizados pela instituição em seu planejamento curricular.

Sugestão: também se faz necessária uma conscientização constante em relação ao uso desses materiais. Descuido no manuseio, rasuras, dobras, falta de páginas, danos, manchas de café são os exemplos mais comuns da má preservação do patrimônio público, observados na BSCE, sem falar nas situações mais sérias, como roubos e a retirada de capítulos inteiros. Esses atos não são apresentados em grande escala, mas o suficiente para ocasionar prejuízos ao patrimônio público e o comprometimento do patrimônio documental da instituição exigindo com a máxima urgência um planejamento baseado na Educação Patrimonial.

Educação Patrimonial é a experiência direta dos bens e fenômenos culturais, num processo ativo de conhecimento, apropriação e valorização de sua herança cultural, capacitando os indivíduos para um melhor usufruto destes bens e propiciando a gerações futuras novas formas de conhecimentos, num processo contínuo de criação cultural. (HORTA, 2008 apud MARTINS, 2008, p.21).

6.1.26 Utilização da sala de estudos



Gráfico 26 – Utilização da sala de estudos

Os resultados (Gráfico 26) apontam que um número expressivo de pessoas cinquenta e três (53%) não utilizam a sala de estudos, o que pode ser explicado pelo alto índice de pessoas que trabalha. Por isso utilizam a biblioteca mais com a finalidade de retirar materiais para levar para suas residências, o que também pode demonstrar haver a necessidade de muitas vezes serem adquiridos diversos

exemplares de uma mesma obra.

O que agrava a situação é o fato de que, no CE, a sala de leitura ou estudo não está dentro da unidade de informação; fica próxima à biblioteca. Infelizmente, a estrutura física da BSCE só comporta o acervo, setor de pesquisa ao catálogo informatizado, a sala de serviço técnico (sala em que são realizados procedimentos específicos de classificação, catalogação, preparação do material, relatórios) e o serviço de empréstimo. Toda a realização de consulta, pesquisa, leituras gerais têm de ser feitas após a retirada do material, em um local que não é a própria biblioteca, é uma sala separada, como já foi explicado. Próximo ao acervo são disponibilizadas apenas duas mesas pequenas para uma consulta rápida ao material, mas não para atividades efetivas de leitura e estudo.

Comentário: considera-se necessária e muito mais coerente a inserção da sala de leitura/estudo no mesmo ambiente da biblioteca. Dessa forma, uma atividade acabará impulsionando a outra: na medida em que o usuário vai lendo e estudando, pode ir consultando outros livros que estão ali. Este contato próximo com essa diversidade de obras acaba, por sua vez, incentivando um estudo mais aprofundado e uma bagagem de leitura cada vez maior.

6.1.27 Uso do setor de cópias

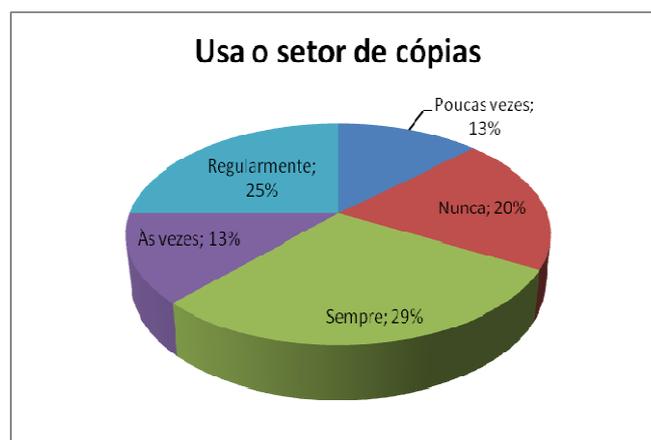


Gráfico 27 – Uso do setor de cópias

Nos resultados (Gráfico 27) observa-se que oitenta por cento (80%) das

peças que responderam ao questionário utiliza os serviços de cópias: poucas vezes, treze (13%); regularmente, vinte e cinco (25%); às vezes, treze (13%) e sempre, vinte e nove (29%). Apenas vinte (20%) nunca utiliza esse serviço.

Comentário: qualquer pessoa que circule pelo corredor onde se localiza o setor observa o quanto são grandes as filas que ali se formam devido ao alto índice de procura pelo serviço. Essa situação contrasta com a que ocorre na sala da biblioteca (que fica no mesmo corredor), onde raramente se formam filas.

6.2 Análise do resultado do confronto entre respostas

6.2.1 Sexo X faixa etária

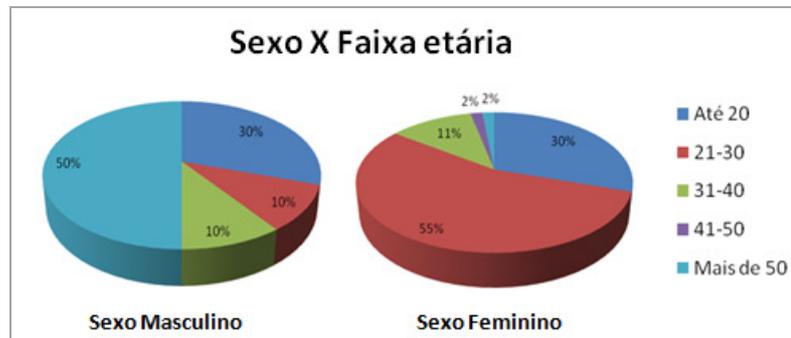


Gráfico 28 – Sexo X faixa etária

O Gráfico 28 deixa claro que na faixa etária correspondente ao período em que, geralmente, as pessoas estão na faculdade, a presença de mulheres é de cinquenta e cinco por cento (55%) de 21 (vinte e um) a 30 (trinta) anos contra apenas dez por cento (10%) nesta idade do público masculino. Em compensação, os usuários homens são mais jovens, cinquenta (50%) têm até 21 (vinte e um) anos em relação às mulheres nesta idade, têm apenas dois (2%).

O público jovem masculino está procurando estes cursos por vocação ou por interesse de ingressar logo no mercado profissional. A concepção de profissões exclusivas do homem ou da mulher está aos poucos sendo desconstruída: há

mulheres construtoras, taxistas, motoristas, serventes, como há homens professores de educação infantil, empregados domésticos e donos de casa.

Sugestão: as unidades informacionais devem se adaptar a essa nova visão de mundo, dando opções aos usuários de saberem mais sobre os novos pensamentos, as diferenças e proporcionar uma maior inclusão social, através de palestras, seminários e bibliografia referente.

6.2.2 Escola X investimento na formação

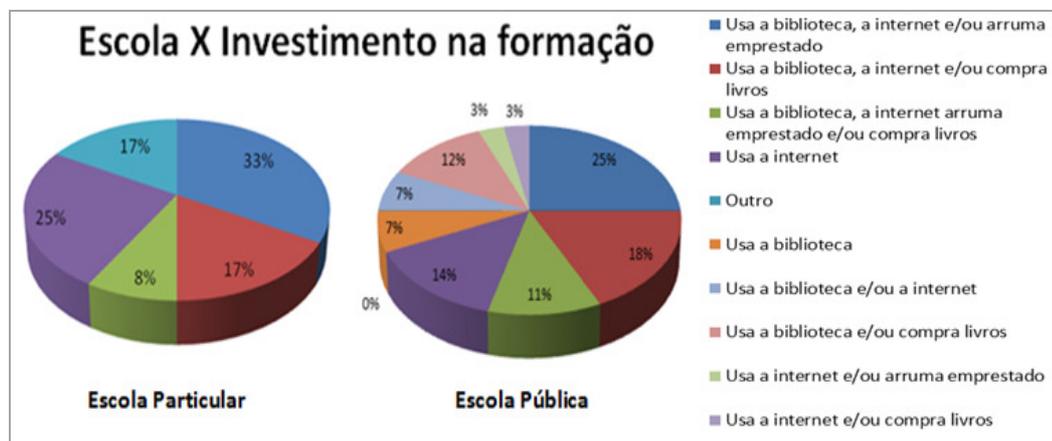


Gráfico 29 – Escola X investimento na formação

De acordo com os resultados (Gráfico 29) a maioria dos usuários oriundos de escolas particulares utiliza todos os recursos disponíveis em suas pesquisas: biblioteca, internet, empréstimo ou compra de livros. Mas pode-se observar que os recursos que não oneram tanto são os mais procurados. Trinta e três por cento (33%) dos usuários utiliza a biblioteca, a internet e arruma emprestado materiais para seus trabalhos. O arquivo não é representado porque quase todos os entrevistados não sabiam da existência dessa unidade de informação, por isso não foi incluída na maioria dos gráficos.

Sugestão: Neste sentido, percebe-se a necessidade fazer campanhas em relação à documentação informacional, cultural e educacional desse arquivo no CE e analisar quais as possibilidades de uso para sua clientela, além de disponibilizar

pessoal qualificado (arquivistas) nesta empreitada. O arquivo é mais um recurso que não é oneroso ao usuário e que poderá ser útil em várias pesquisas, de diferentes níveis.

6.2.3 Trabalho X escola de conclusão do Ensino Médio



Gráfico 30 – Trabalho X escola de conclusão de Ensino Médio

O Gráfico 30 traz duas informações que chamam a atenção. Compara a porcentagem de indivíduos que trabalha, por tipo de vínculo ou setor de atividade, em relação à escola em que os mesmos concluíram o ensino médio. Mostra que os alunos da escola particular que “não trabalham” ocupam um menor percentual que os da escola pública. Ou seja, o percentual de alunos que trabalha é maior entre os que concluíram o Ensino Médio em escolas particulares. Os resultados indicam que os alunos que provêm das escolas particulares conseguem mais facilmente colocação no mercado de trabalho. E a coluna que indica que grande parte deles (35%) está no “comércio”.

Ademais, a maioria dos usuários disse que não usava muito a biblioteca porque utilizava o recurso da Internet para pesquisar. Esta é uma realidade da atualidade que ocorre na maioria das instituições de ensino. Mas nesse “ambiente”, como se sabe, existem textos com erros ou mesmo incompletos. O aluno, portanto, deveria obrigatoriamente ler os principais autores sobre o tema pesquisado para poder “filtrar” o que pode ser utilizado e o que deve ser desprezado na grande rede.

No turno da manhã, talvez pelo poder aquisitivo ser maior, três entrevistados

escreveram que não utilizam a biblioteca porque compram seu próprio material. Nos turnos da manhã e da tarde, dez pessoas responderam que a sua falta de hábito de ir à biblioteca se deve à desatualização do acervo. No turno da noite, os usuários alegaram que têm pouco tempo para ir até a biblioteca e reclamaram do fato de os periódicos não serem emprestados. Pôde-se observar, de uma maneira geral, que a correria diária torna escasso o tempo para a leitura, que passa a ser feita apenas quando exigida para a elaboração de algum trabalho.

6.2.4 Escola X tempo semanal que passa na BSCE



Gráfico 31 – Escola x tempo semanal que passa na BSCE

Conforme o Gráfico 31, quarenta e quatro por cento (44%) desses alunos advindos do ensino público frequenta a biblioteca apenas uma hora (1h) por semana e dezenove por cento (19%) três horas (3h). Estes percentuais podem ser modificados com a implantação de projetos de incentivo à leitura e à utilização do espaço da biblioteca para momentos de leitura, teatro, dramatização, contato com autores, etc.

Sugestão: a escola pública precisa modificar seu método de trabalho, incentivando o aluno a utilizar mais a biblioteca em suas atividades de estudo, pesquisa e mesmo entretenimento, para que ele traga estes hábitos quando chega à universidade.

A escola particular também não trouxe resultados muito positivos no que se refere ao estímulo à prática de leitura. Novamente os resultados apontam.

Sugestão: tem-se comprovada a necessidade de uma política escolar voltada às atividades de leitura, lembrando que as crianças que adquirem esses hábitos no ensino fundamental e médio, tanto em escolas públicas como particulares, provavelmente continuarão sendo visitantes assíduos das bibliotecas no ensino superior.

6.2.5 Escola X motivação para estudar

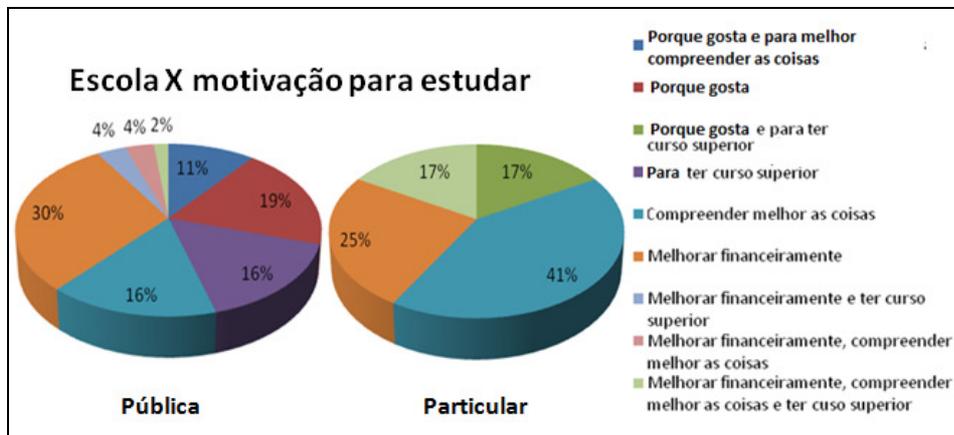


Gráfico 32 – Escola X motivação para estudar

No Gráfico 32, pode-se observar que as motivações para o estudo vindas de universitários que vieram de escola pública são das mais variadas, destacando-se os trinta por cento (30%) cujo motivo relaciona-se ao aspecto financeiro, relevante na atual conjuntura de busca de emancipação e realização profissional. Dezesesseis por cento (16%) preocupa-se em compreender melhor as coisas e também dezesesseis (16%) motiva-se essencialmente pelo desejo de ter um curso superior.

Dos entrevistados advindos de escola particular, quarenta e um por cento (41%) considera o conhecimento das coisas essencial, vinte e cinco por cento (25%) almeja melhorar financeiramente, dezessete por cento (17%) move-se pelo gosto e pelo desejo de ter um curso superior e também dezessete por cento (17%) tem como motivação a melhoria da questão financeira, a melhor compreensão das coisas e a obtenção de um nível superior.

Tanto os alunos advindos de escola pública quanto os provenientes de escola particular revelam um perfil de pessoas cultas, que valorizam o conhecimento como base para realização pessoal e profissional.

6.2.6 Escola X nível de ensino

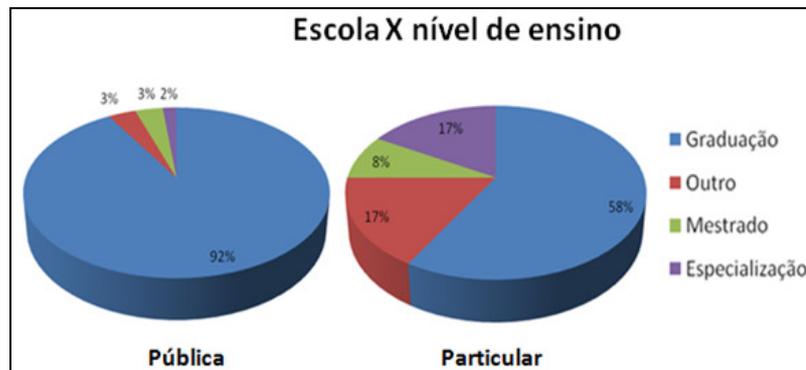


Gráfico 33 – Escola X nível de ensino

Os participantes da pesquisa que concluíram o ensino médio em escola pública estão em sua grande maioria (92%) cursando graduação. Os outros oito por cento (8%) estão entre mestrado (3%), especialização (2%) e outro (comunidade) (3%).(Gráfico 33)

Nos níveis mais elevados de ensino, os alunos provenientes de escolas particulares estão em maior número em relação àqueles que vieram de escolas públicas. No nível de especialização, dezessete por cento (17%) contra dois por cento (2%); de mestrado, oito por cento (8%) contra três por cento (3%) da escola pública.

6.2.7 Escola X vontade de fazer outro curso

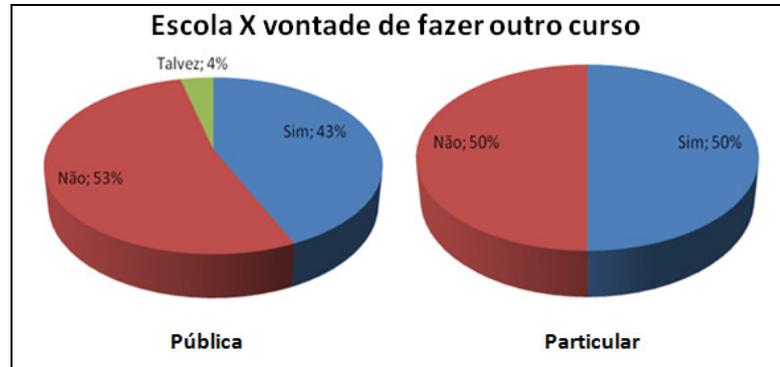


Gráfico 34 – Escola X vontade de fazer outro curso

De acordo com os resultados (Gráfico 34) quarenta e três por cento (43%) dos entrevistados provenientes de escola pública, têm vontade de fazer outro curso e quatro por cento (4%) está em dúvida. Isso perfaz um total de quarenta e sete por cento (47%) de prováveis desistentes ou profissionais insatisfeitos. Quanto aos advindos de escolas particulares, o número é ainda mais expressivo: cinquenta por cento (50%) de universitários insatisfeitos por vários motivos e dispostos a conhecer outras realidades.

Considerando estes aspectos, a escola pública incentiva decisões mais certas aos jovens ingressantes na universidade. Embora o quesito da incerteza seja inerente ao jovem que sai do ensino médio, a escola pode ajudar a definir vocações, interesses e realidades dos cursos ofertados, através de palestras, visitas, testes vocacionais.

6.2.8 Escola X nº de vezes/mês que visita a BSCE

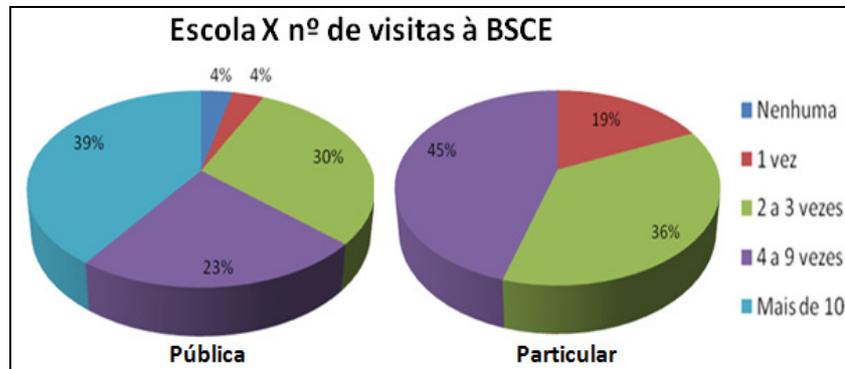


Gráfico 35 – Escola X motivação para estudar

Nos resultados (Gráfico 35) observa-se que é grande o número de usuários em potencial oriundo de escola pública que não visita a BSCE: trinta e nove por cento (39%). Vinte e três por cento (23%) visitam de 4 (quatro) a 9 (nove) vezes por mês e trinta por cento (30%) de 2 (duas) a 3 (três) vezes. O hábito de leitura e pesquisa é adquirido no ensino fundamental e médio. Neste sentido e considerando os resultados, A escola pública deveria enfatizar em seus programas curriculares a frequência à biblioteca como item imprescindível à formação do leitor, do cidadão, do profissional de qualidade, para que se mude esses resultados.

Os usuários que responderam à pesquisa e que são advindos do ensino particular visitam a BSCE mais vezes em relação aos anteriores: quarenta e cinco por cento (45%) de 4 (quatro) a 9 (nove) vezes; trinta e seis por cento (36%) de 2 (duas) a 3 (três) vezes e dezenove por cento (19%) apenas uma vez por mês.

6.2.9 Escola X cidade de origem

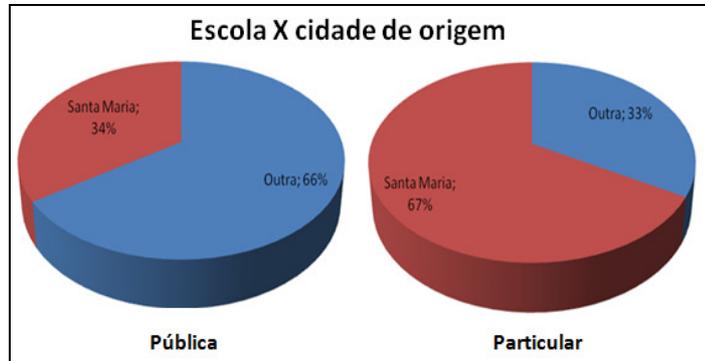


Gráfico 36 – Escola X cidade de origem

Conforme o (Gráfico 36), os alunos provenientes de escola pública pertencentes à Santa Maria são trinta e quatro por cento (34%) e sessenta e seis por cento (66%) de outras cidades. Daqueles provenientes de ensino particular, sessenta e sete por cento (67%) são de Santa Maria e trinta e três por cento (33%) de outra localidade. Isso mostra que a escola particular de Santa Maria coloca muitos estudantes na universidade pública.

6.2.10 Sexo X sugestão de livros para aquisição

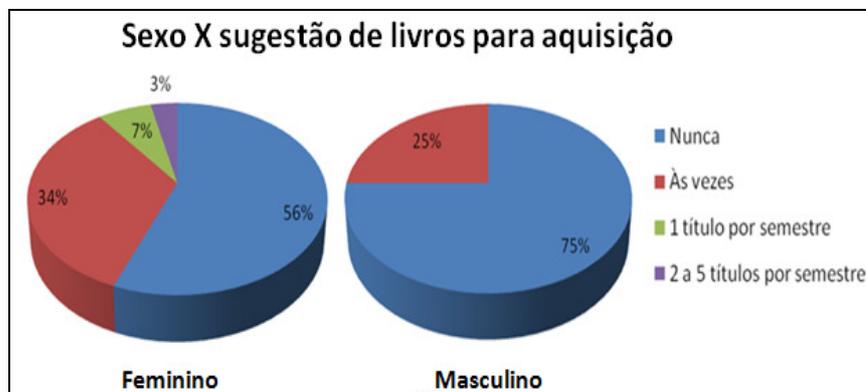


Gráfico 37 – Sexo X sugestão de livros para aquisição

De acordo com os resultados (Gráfico 37) e considerando o alto índice de usuários do sexo feminino que circula pelos corredores do CE, cinquenta e seis por cento (56%) nunca sugeriu um livro para o setor de aquisições. No entanto, no portal do aluno existe um ícone onde qualquer usuário (professor, aluno ou técnico administrativo) pode sugerir obras.

Trinta e quatro por cento (34%) do público feminino sugere livros às vezes; provavelmente são pessoas que têm um contato mais próximo com o pessoal da biblioteca e que possuem maiores informações. Sete por cento (7%) sugere um título por semestre, e três por cento (3%) de dois a cinco títulos por semestre.

Sugestão: o pessoal responsável pela divulgação dos serviços oferecidos pelas unidades de informação precisa agir mais na divulgação deste serviço para uma atualização mais assídua do acervo.

Em relação ao sexo masculino que frequenta o CE, setenta e cinco por cento (75%) nunca sugeriu qualquer compra, e apenas vinte e cinco por cento (25%) sugere às vezes. As opções um título por semestre e dois a cinco títulos por semestre não tiveram nenhuma adesão, mostrando que há uma grande lacuna que precisa ser suprida neste setor de apoio ao ensino, pesquisa e extensão.

6.2.11 Sexo X motivação para estudar

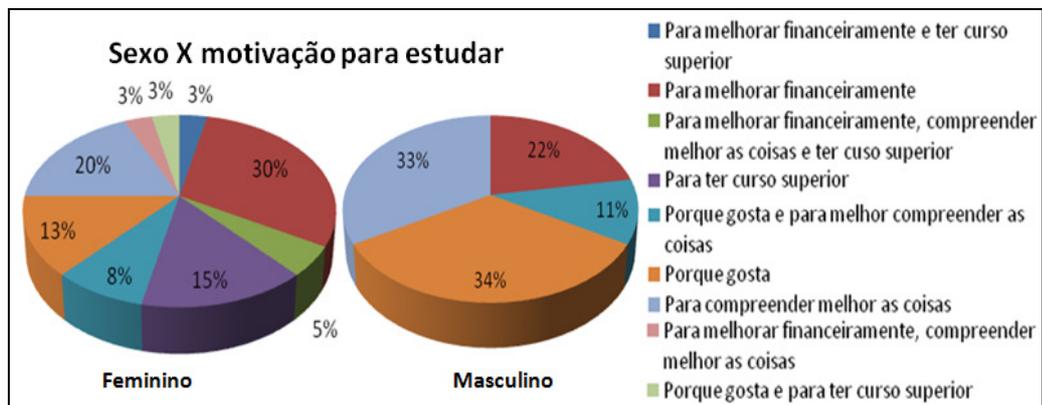


Gráfico 38 – Sexo X motivação para estudar

Os resultados (Gráfico 38) mostram que o leque de motivações que envolvem as mulheres é bem maior se comparado ao do homem. O homem é mais decidido no que tange ao fator “gostar” (34%). A mulher já se envolve com outros fatores, considerando o fator “gostar” apenas treze por cento (13%) delas. Trinta e três por cento (33%) do gênero masculino escolheu a opção “para compreender melhor as coisas”. Enquanto trinta por cento (30%) das mulheres destacou o fator “para melhorar financeiramente”, apenas vinte e dois por cento (22%) dos homens assinalaram essa opção.

6.2.12 Sexo X nível do curso

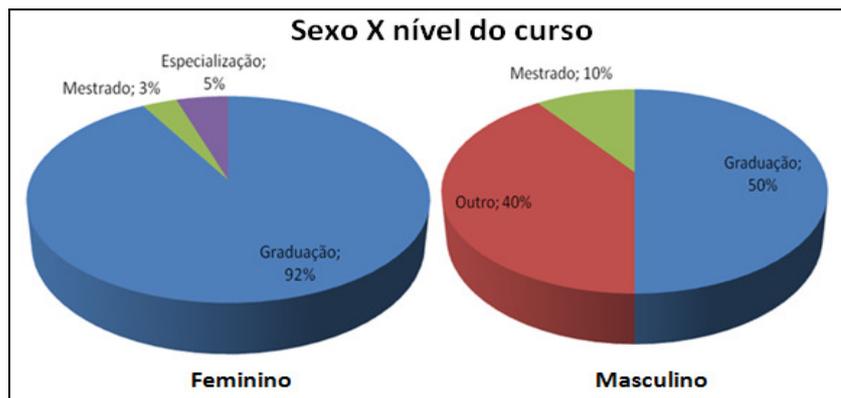


Gráfico 39 – Sexo X nível do curso

No Gráfico 39 observa-se que cinquenta por cento (50%) dos homens que participaram da pesquisa está na graduação, e dez por cento (10%) está no mestrado. O item “outro” seria direcionado a professores e a técnico-administrativos que não se consideram matriculados em curso algum. O doutorado foi retirado por não haver usuários neste nível, pelo menos dentre os participantes da pesquisa. Das mulheres, três por cento (3%) está no Mestrado, cinco por cento (5%) faz alguma especialização e noventa e dois por cento (92%) está na graduação. Os gráficos mostram que tanto homens quanto mulheres que estudam no CE não têm muita pretensão de seguir os estudos, haja vista que a graduação é nível de maior envolvimento dos usuários. Mesmo assim, deve-se haver uma preocupação em

atender também este número menor de usuários de pós-graduação, oferecendo-lhes serviços e materiais de qualidade, pertinentes as suas pesquisas.

6.2.13 Sexo X vontade de fazer outro curso

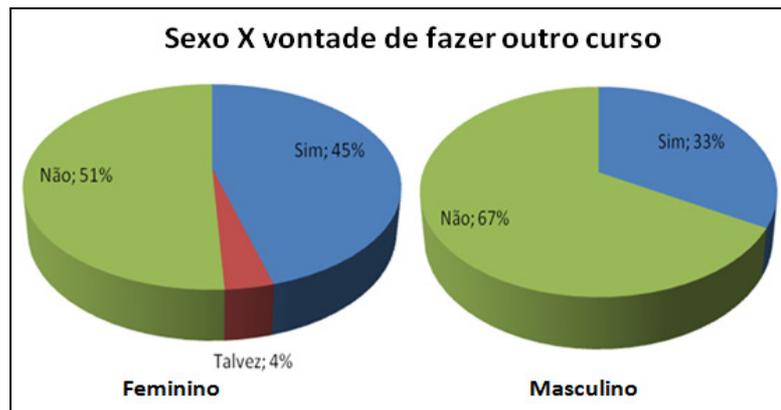


Gráfico 40 – Sexo X vontade de fazer outro curso

Os resultados já apontaram que tanto os homens como as mulheres que estudam no CE têm certa tendência a querer trocar de curso: as mulheres, quarenta e cinco por cento (45%); os homens, trinta e três por cento (33%). Os homens parecem mais satisfeitos, sendo que sessenta e sete por cento (67%) pretende ficar no curso escolhido, enquanto que apenas pouco mais da metade, cinquenta e um (51%) das mulheres têm o firme propósito de se formar no curso matriculado. (Gráfico 40) Esse quadro é preocupante, e precisa haver uma maior atenção dos dirigentes com relação à motivação dos alunos para sua permanência no curso pretendido. Os alunos devem se sentir satisfeitos e realizados para se tornarem competentes pedagogos, educadores especiais, professores e bacharéis em línguas estrangeira e brasileira.

6.2.14 Sexo X nº de vezes/mês que visita a BSCE.

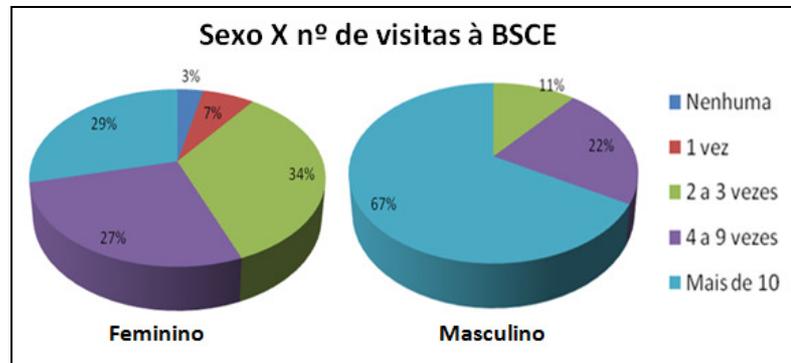


Gráfico 41 – Sexo X número de vezes/mês que visita a BSCE.

É preocupante, de acordo com os resultados (Gráfico 41), o número de usuários do CE que nenhuma vez no mês utiliza a BSCE. As mulheres somam vinte e nove por cento (29%), e os homens sessenta e sete por cento (67%). Mesmo que as mulheres utilizem mais este recurso, devem ser incentivadas a buscar enriquecer suas pesquisas com o material disponibilizado.

6.2.15 Sexo X características enquanto usuário

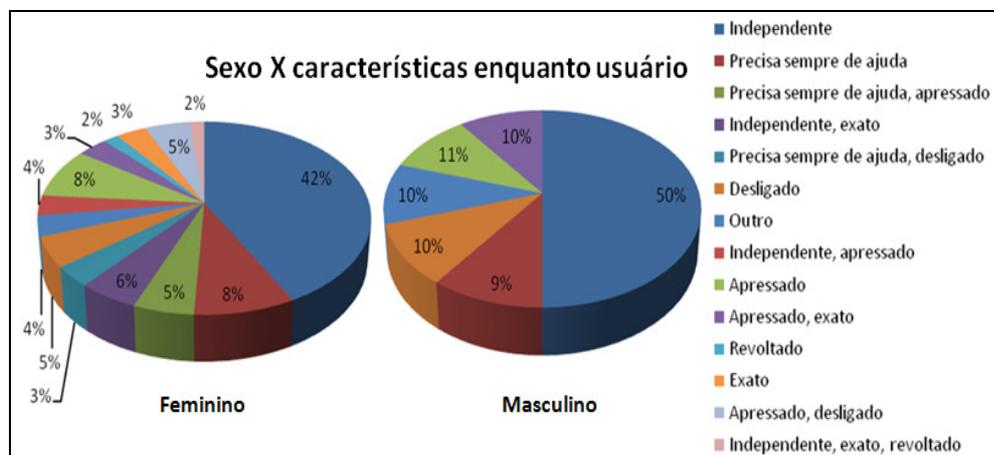


Gráfico 42 – Sexo X características enquanto usuário

Os usuários possuem várias características que os diferem uns dos outros, confirmando a variedade de perfis em que cada pessoa se enquadra. Como se pode observar, (Gráfico 42) a mulher é escolhe mais opções em sua autoavaliação, destacando uma variedade bem maior de características em relação ao homem. Uma característica marcante nos dois gráficos é o grande número de pessoas, tanto homens como mulheres, que se definem como independentes: homens cinquenta por cento (50%) e mulheres quarenta e dois por cento (42%). Isto não é encarado de uma forma positiva, pois muitos desses usuários que agem de maneira independente sentem muitas dificuldades, mas por um ou outro motivo, acabam não solicitando ajuda. Assim, a presença do profissional informacional é relevante com vistas a uma melhor orientação a estes usuários, a fim de que se sintam bem servidos.

Ford (1977) apud Figueiredo (1994, p. 31) recomenda que a pesquisa no futuro deve ser centrada na provisão de resultados que sejam diretamente aplicáveis na modificação e planejamento de sistemas de informação. Tal pesquisa deve ser baseada no comportamento do usuário, mais do que opinião. [...] isto pode envolver estudos de atitude, temperamento e situações da vida global do usuário [...].

6.2.16 Sexo X nível de dificuldade do catálogo informatizado do acervo

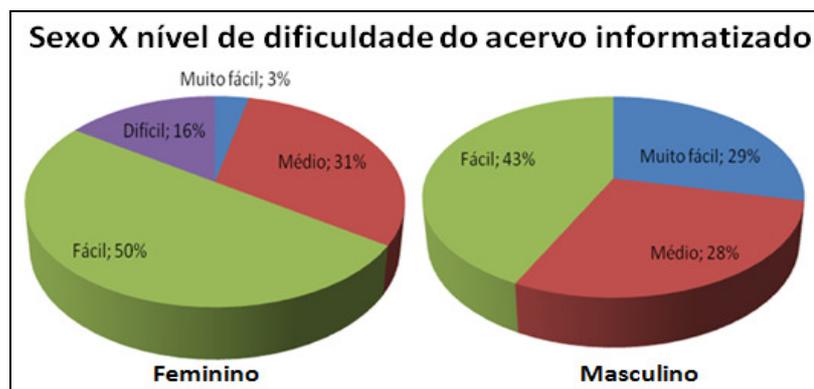


Gráfico 43 – Sexo X nível de dificuldade do catálogo informatizado

Com relação ao nível de dificuldade do catálogo informatizado de pesquisa ao acervo bibliográfico, o Gráfico 43 mostra que os homens consideram muito fácil,

vinte e nove (29%), fácil, quarenta e três (43%) e médio, vinte e oito (28%). Em contrapartida, as mulheres consideram muito fácil, três (3%), fácil, cinquenta (50%), médio, trinta e um (31%) e difícil, dezesseis (16%). Isso mostra que as mulheres precisam ser melhor orientadas pela equipe informacional, já que apresentam mais dificuldade para acessar o catálogo informatizado.

6.2.17 Sexo X utilização da sala de estudos



Gráfico 44 – Sexo X utilização da sala de estudos

Pelo Gráfico 44, percebe-se que os usuários do sexo feminino utilizam mais a sala de estudo do que os usuários do sexo masculino. De qualquer forma, a localização deste ambiente de estudos não poderia ser mais estratégica; se estivesse no mesmo ambiente da biblioteca, provavelmente seria um espaço frequentado com mais assiduidade. É um dos ambientes mais solicitados pelos usuários que seja maior e que esteja vinculado ao acervo. Como fica fora da biblioteca, numa sala de aula desativada para ser “sala de estudos”, causa transtorno aos estudantes porque têm que retirar o material no setor de empréstimo para depois se dirigirem à sala de estudos. Muitas vezes, têm que devolver e retirar material várias vezes para acertarem o material de pesquisa. A solução seria uma biblioteca maior projetada com todas as necessidades vinculadas ao setor de informação, já que a existente não possui possibilidade de aumento. O único fator positivo no fato da sala de estudo ser externa à biblioteca é que o usuário pode

utilizá-la mesmo que a biblioteca fique fechada. Como a unidade de informação fecha às 8h45m, os usuários podem utilizá-la até às 23h, horário limite para a utilização do prédio do CE.

6.3 Perfil dos usuários das unidades de informação do CE

A partir da análise do cruzamento dos dados, foi possível perceber que o usuário do CE apresenta o seguinte perfil:

- Pouca participação dos técnico-administrativos e professores na pesquisa, consequentemente no uso das unidades de informação;
- Maior participação dos alunos na pesquisa, consequentemente no uso das unidades de informação;
- Predominância do sexo feminino nos cursos oferecido pelo CE;
- A maioria dos usuários está entre 21 e 30 anos;
- Grande parte dos usuários pesquisados provêm de escola pública;
- A maioria dos participantes da pesquisa reside em Santa Maria, fora do Campus universitário;
- A maioria dos usuários trabalha e estuda para poder se manter;
- A BSCE é mais frequentada no turno da noite (17h às 21h45m), em seguida fica o turno da tarde (12h às 17h) e por último o turno da manhã (8h às 12h);
- A maioria dos usuários não está satisfeita com a atualização do acervo;
- A minoria de usuários recebe informação sobre as novidades que chegam à BSCE;
- Grande parte dos pesquisados utiliza o setor de cópias;
- Nenhum usuário da pesquisa frequenta o arquivo do CE;
- Os pesquisados trouxeram hábitos da escola pública e particular de não utilizar a biblioteca com muita frequência;
- As motivações para estudar são variadas, mas as mais faladas são a financeira, pela compreensão das coisas e para ter curso superior;

- O usuário do CE demonstrou muita dúvida em relação a continuar no curso escolhido ou fazer outro;
- Não conhece os serviços oferecidos pela BSCE e arquivo;
- Não sabe como sugerir aquisição de materiais no portal do aluno;
- Tanto homens, quanto mulheres não sabem utilizar o catálogo on-line de pesquisa ao acervo;
- Os homens consideram o fator “gostar” determinante na escolha do Curso, já as mulheres preferem a motivação financeira na opção do Curso escolhido;
- A maioria dos participantes que respondeu à pesquisa demonstrou ter intenção de concluir a graduação e já começar a trabalhar, sem tentar pós-graduação;
- Uma boa parte de usuários do CE nunca visitou as unidades de informação (biblioteca e arquivo) do CE;
- A maioria dos usuários considera-se independente, por isso precisa ser orientado em relação à utilização dos serviços oferecidos pelas unidades de informação;
- A maioria dos usuários raramente utiliza a sala de pesquisa oferecida para pesquisa e estudos no CE.

CONCLUSÕES

Este estudo atingiu seus objetivos, na medida em que possibilitou traçar o perfil dos usuários das unidades de informação em questão, avaliar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado, aos serviços, às instalações e ao acervo da Biblioteca e do Arquivo, avaliar a situação em que se encontram as instalações, o acervo e os serviços das unidades de informações do CE bem como perceber como o atendimento das unidades de informação pode ser melhorado e como devem ser direcionadas as ações de atendimento, difusão e planejamento em função do perfil e das necessidades desse público.

O usuário dos serviços oferecidos pelas unidades de informação do CE é predominantemente do sexo feminino, chefe de família e tem até trinta anos. Trabalha para se manter no curso superior e sustenta ou participa do orçamento familiar.

A maioria estudou em escola pública e grande parte reside em Santa Maria, mas fica o dia todo na universidade.

Os usuários não estão satisfeitos com o acervo da biblioteca e consideram-no desatualizado e não recebem informações sobre as novidades que chegam às unidades de informação do CE.

Pôde-se constatar que nos cursos oferecidos pelo Centro de Educação (Pedagogia, Educação Especial, Letras Bacharelado e Letras Licenciaturas) há a predominância do público feminino. Além disso, viu-se que muitos jovens que ingressam nos cursos estão entre os 20 e 30 anos, fugindo da imaturidade e indecisão daqueles que recentemente saíram do ensino médio. Mesmo assim, há o grupo de 17 a 20 anos que vêm com os hábitos adquiridos no ensino fundamental e médio e sofrem ao ingressarem na universidade, onde lhes é exigido uma postura mais adulta e responsabilidades de acordo com o ensino superior. Estes universitários deparam com o ensino acadêmico preocupado em formar adultos independentes e com iniciativas, primando pela valorização do esforço através do incentivo à pesquisa, ensino e extensão.

Os funcionários e professores pouco frequentam as unidades de informação (arquivo/biblioteca) do CE, o que deve ser motivo de preocupação para os agentes

informativos em seus planejamentos e ações de mudança.

O aluno busca estudar no CE por vários motivos, para mudar de vida, adquirir uma profissão e ser mais capaz. Inúmeros desses estímulos são advindos das novas tendências e tecnologias. Consiste numa luta individual para se diferenciar do patamar da falta de oportunidades da maioria da população.

O profissional da informação deve acompanhar as novas tendências do usuário com necessidades estudantis, acompanhados de responsabilidades familiares, profissionais e acadêmicas, de extensão à pesquisa, servindo-os com serviços de qualidade e recursos humanos qualificados.

A maioria do público é estudante de graduação, que pode participar das pesquisas em prol de proporcionar mais qualidade aos serviços. Muitos alunos têm forte tendência a mudar de curso, devendo ser preocupação constante daqueles que os assistem. Direção, professores, coordenadores, pessoal de apoio (agentes informativos, secretaria, departamentos) devem levar em consideração seus anseios, tentando auxiliá-los nesse processo de mudança.

A maioria dos usuários desconhece os serviços de visita orientada disponibilizados pelos funcionários no decorrer do semestre. Isso aponta para a necessidade de reavaliar a forma que estes serviços estão sendo divulgados e a quem, dando margem a todos os usuários, tanto calouros, quanto alunos em semestres adiantados, professores e funcionários.

Através de serviços de divulgação como e-mails, folders, cartazes, visitas orientadas, o público conhecerá a importância das unidades de informação. Treinamentos, qualificação e capacitação dos funcionários poderão ser planejados de forma constante e motivadora.

O usuário utiliza demais o setor de cópias, confirmando que deve ser reavaliado o incentivo vindo dos professores em relação ao acervo das unidades de informação, ocasionando também preocupação em relação ao alto índice de cópias (direitos autorais e procedimentos sustentáveis com a proliferação de papéis).

Quanto ao arquivo, a pesquisa revelou o que já era esperado, ou seja, que por estar fechado, é considerado desconhecido pela maioria dos usuários. Esta informação abre inúmeras possibilidades de trabalho para os profissionais da área de informação (arquivista e bibliotecário), pois é necessária, com urgência da contratação de um arquivista como figura transformadora e essencial deste instrumento.

Todos os pesquisados demonstraram uma necessidade por algo além daquilo que é oferecido: espaço mais abrangente, literatura mais atualizada e possibilidade de retirada de periódicos científicos nas áreas especializadas. Ficam surpresos ao saber da existência de um arquivo no CE que é usado por poucas pessoas, apenas por um ou outro funcionário em busca de informações sobre o CE ou sobre a vida funcional de algum servidor.

Observou-se que os usuários utilizam o setor de cópias para terem acesso à materiais que não são disponibilizados nas unidades de informação como capítulos de livros, periódicos e textos da internet. Vale destacar que nesse departamento acaba surgindo enormes filas de usuários que vão em busca desses materiais.

Outro elemento observado, quando de conversas informais entre os próprios alunos, é a queixa sobre a falta de artigos que lhes interessa. Segundo eles, de nada adianta os periódicos conterem uma diversidade de temas se o sistema não recupera palavras-chave que deem conta de relacionar os assuntos que podem estar elencados em determinado periódico. Eles têm que pesquisar em cada revista para selecionar o que lhes interessa. O serviço de indexação de assuntos dos periódicos ainda não foi possível ser disponibilizado pelo serviço de catalogação das bibliotecas da UFSM.

Poucos usuários buscam lazer, entretenimento ou conhecimentos gerais nesta biblioteca, até porque a BSCE disponibiliza apenas materiais voltados às áreas específicas de letras e educação. Para assuntos mais gerais, a alternativa é a BC.

A investigação de perfis já estudados por autores renomados e a observação, mesmo que breve, de perfis dos usuários que frequentam e poderiam frequentar estas unidades de informação, proporcionam possibilidades de entrosamento para elaborar ações de difusão editorial, cultural e educacional, direcionados a esse público, buscando novos usuários e mantendo aqueles que já se utilizam desse espaço.

A partir dos resultados obtidos, concluí-se que as unidades de informação, BSCE e o Arquivo do CE da UFSM, precisam desenvolver atividades para ativar (caso do Arquivo) e recuperar a assiduidade (caso da Biblioteca) do seu público. Essas unidades precisam se reafirmar, enquanto ambiente fornecedor de instrumentos formadores: a biblioteca como disseminadora e colaboradora da comunidade acadêmica que atende no eixo pesquisa, ensino e extensão; o arquivo

como ambiente histórico de resguardo de patrimônio documental e administrativo, decisivos colaboradores nos trabalhos e pesquisas científicas.

Diante dos resultados analisados é possível levantar algumas sugestões para atrair os usuários para a biblioteca. Primeiramente, é possível aproveitar o setor de comunicação do CE ou mesmo criar um informativo eletrônico da própria BSCE, para divulgar as novas aquisições e assuntos específicos dos periódicos existentes. Mesmo que ainda não haja assinaturas de periódicos científicos (o que tem que ser revisto), mensalmente chegam números através de doação ou de permuta (troca) entre editoras e universidades.

Uma revisão, por parte da Biblioteca Central, acerca da missão, visão e valores das Bibliotecas da UFSM também seria conveniente. A BSCE precisa reafirmar seus valores, enfatizando aquilo que realmente pretende enquanto biblioteca universitária. Também precisa ser participativa em relação a valores como cidadania, apelo cultural, valorização patrimonial e humana, apoio ao ensino, pesquisa e extensão, facilitando o processo de ensino-aprendizagem no ensino superior, atividades que podem ser desenvolvidas a partir do planejamento embasado no conhecimento da Educação patrimonial. E pode-se pensar em cursos de capacitação aos funcionários com vistas a melhorar o atendimento aos usuários, capacitando-os a orientar os usuários quanto aos cuidados com o acervo, a métodos de consulta bibliográfica e ao conhecimento de todo o processo que envolve a BSCE.

É urgente reconhecer a importância do arquivo do CE, elaborando projetos que os norteiem, organizando sua documentação através de seleções cabíveis a estes tipos de materiais (documentos comprobatórios, históricos e culturais) de valor fundamental para a Instituição e que instiguem as pessoas a visitá-lo e utilizá-lo em suas pesquisas.

Este estudo teve relevância também por poder trazer um embasamento para os estudos de usuários em todos os centros de informação, como bibliotecas, museus e arquivos, para que se conheçam as reais necessidades daqueles usuários reais e potenciais, de forma a realmente satisfazê-los e torná-los assíduos àqueles ambientes. Foi nesse sentido que esta pesquisa atingiu seu maior objetivo, haja vista a preocupação em conhecer o perfil dos usuários do CE para, com isso, elaborar um planejamento que atenda às reais necessidades desse público com características específicas, visando à conquista de uma clientela mais assídua e realizada nas

unidades de informação (BSCE e Arquivo) deste Centro.

Acredita-se, portanto, que a pesquisa e o estudo de usuários e de suas necessidades devam funcionar como recurso para a resolução de problemas sempre que convier ou que for necessário melhorar o atendimento e fazer jus à excelência de atendimento que o usuário merece, afinal, é ele o centro de qualquer processo que envolva a disseminação da informação.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Andréa Vasconcelos Carvalho de. **Estudo de usuários em bibliotecas públicas e universitárias**: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB, 2006.

João Pessoa: UFPB, 2006.

ARAUJO, João Cândido Graça. **Estudo de usuários do Arquivo histórico municipal de Caxias do Sul**: João Spadari Adami, 2010. 128f. Monografia. Especialização em Gestão em Arquivos. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2010.

BLAYA PEREZ, Carlos. Marketing aplicado aos arquivos. In: **Caderno de Arquivologia**. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. n. 4. Santa Maria: UFSM, 2007. p. 13-19.

_____. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. In: **Caderno de Arquivologia**. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. n. 1. Santa Maria: UFSM, 2002. p. 66-86.

CALIL, Daniele Xavier. **Estudo do usuário do Arquivo Histórico Municipal de Santa Maria**: um caminho indicativo para a proposição de ações de difusão arquivística. 2009. 137 f. Monografia (Especialização em Gestão de Arquivos). Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2009.

CERVO, Amado L. e BERVIAN, Pedro A. (1983) **Metodologia Científica**: para uso dos estudantes universitários. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.

COSTA, Luciana Ferreira da; Silva, Alan Curcino Pedreira da Silva; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. In: **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v.10, n. 4, 2009. Disponível em: http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm. Acesso em 07.set. 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

DEARSTYNE, Bruce. **The archival enterprise**: modern archival principles, practices and management techniques. Chicago and London: A. L. A., 1992.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuário da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FERREIRA, Sueli M. S. Pinto. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FOSKETT, D.J. User psychology. In: **International conference on training for information work**. Rome, 15-19 November, 1971. Conference edition of the papers. Rome, Italian: National Information Institute, 1971.

FREITAS, H et al.. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração, São Paulo, v. 35, n. 3, jul/set, 2000.

GARCIA BELSUNCE. **El uso práctico de los archivos**. Archivum, v. xxix, 1982.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZÁLEZ TERVEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Treas, 2005.

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

GUTERRES, Clovis Renan Jacques; Antunes, Helenise Sangoi; Camargo, Odete. **Histórico do Centro de Educação**: alguns apontamentos. Santa Maria: UFSM, 2010.

ITURRATE I COLOMER, G. **Aproximació teòrica a la tipologia de L'usuari d'arxiu**. Revista Catalan d'arxivística. –Liigall- n. 7, 1993.

KICH, Tassiara Jaqueline Franck. **Usuários e pesquisas do Arquivo da casa da Memória Edmundo Cardoso (ACMEC)**. 2007. 107f. (Trabalho de conclusão de curso – Curso de Arquivologia) – Universidade Federal de Santa Maria, 2007.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 2004.

LONGO, rose Mary Juliano. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação da educação. 1996. Disponível em: <http://cead.ufsm.br/moodle/file.php/3092/T2_gestao_da_qualidade_evolucao_historica.pdf>. Acesso em 24 de mar. 2011.

LITTON, Gaston. **Os leitores e seus livros**. São Paulo: Mcgraw-Hill do Brasil, 1975.

MARTINS, José Alberto da Silva. **Educação patrimonial dos sítios paleontológicos da formação Santa Maria-RS**: memórias da cidade estudo com alunos do ensino fundamental 2008.100f. Dissertação (Mestrado em Educação)- Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2008.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**: São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuários de informação: formação e desafios**. 2. ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

MULLER, S. P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuário-Infomação**: o contexto da Ciência e Tecnologia. Rio de Janeiro: LTC-Livros Técnicos e Científicos Editora S.A.: IBICT, 1982.

PORTELLA, Viviane Portella de. **Nível de satisfação dos usuários do Arquivo Geral da Câmara de Vereadores de Santa Maria**. 2008. 108f. (Trabalho de conclusão de curso – Curso de Arquivologia) – Universidade Federal de Santa Maria, 2008.

ROCHA FILHO, José Mariano da. **A terra, o homem e a educação**: universidade para desenvolvimento. Santa Maria: Editora Palotti, 1993.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci (Orgs.). **Unidades de informação**: conceitos e competências. Florianópolis: Editora da UFSC, 2006.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatt. Pesquisa de marketing e estudo de usuários: um paralelo entre os dois processos. **Em questão**, Porto alegre, v.15, n. 2, p. 169-182, jul./dez. 2009.

SÁ, Ivone Pereira de. Relato de experiência: perfil dos usuários do departamento de arquivo e documentação da Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. In: **Caderno de Arquivologia**, Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. n.2. Santa Maria: UFSM, 2005. p. 23-40.

SANS CASADO. Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madri: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SILVA, Maria Virginia dos Santos. Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras “Imaculada Conceição”. **1955-1995: 40 anos de História**. Santa Maria: Editora Palotti, 1997.

SMIT, Johanna W. Arquivologia/Biblioteconomia. **Interfaces das Ciências da informação**. Inf. Inf. Londrina, v.8, n.1, jun./dez.2003. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1713>>. Acesso em 16 de maio 2011.

Universidade Federal de Santa Maria. Pró-Reitoria de Planejamento. Coordenadoria de Planejamento Administrativa. **Evolução da estrutura acadêmica - administrativa da UFSM: 1931-1995** – Coord. Geral da pesquisa Prof^a. Neuza Antonio. Santa Maria, 1995.

Universidade Federal de Santa Maria. **Plano de Reestruturação** (matriz para impressão), Arquivo Geral, 1967.

Universidade Federal de Santa Maria. **Estatuto da Universidade Federal de Santa Maria**. (Adaptado de acordo com a Lei nº 9.394/96, Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Promulgada em 20.12.1996). (Alterações aprovadas pela portaria nº 801, de 27 de abril de 2001) – Publicado no Diário Oficial da União em 30 de abril de 2001.

Universidade Federal de Santa Maria. **Boletim do Centro de Ciências Pedagógicas**. v. 1, n. 1, 1970.

Universidade Federal de Santa Maria. Pró-Reitoria de Planejamento. Secretaria Especial de Projetos e Convênios. **Convênio: Mecanismo de integração da UFSM 1960 – 1995** – Coord. Geral da Pesquisa Prof^a. Neuza Antonio – Santa Maria, 1995.

Universidade Federal de Santa Maria. **Anteprojeto da Reforma do Estatuto da Universidade Federal de Santa Maria** – (Portaria nº 14.724 de 29.12.81). Santa Maria: Imprensa Universitária, 1981.

Universidade Federal de Santa Maria. Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras da UFSM. Of. 317/69 (29.05.1969). **Proposta de criação de um Centro de Educação e divisão departamental.**

Universidade Federal de Santa Maria. Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras da UFSM. Of. 399/69 (29/07/1969). **Anteprojeto da Faculdade de Educação.**

APÊNDICE 1 – Questionário

Estudo de Usuários em unidades de informação

Este questionário faz parte da monografia de Especialização a Distância em Gestão em Arquivos, orientado pelo professor Carlos Blaya Perez. Tem como objetivo conhecer o perfil dos usuários que circulam neste Centro e suas reais necessidades, além de melhorar o atendimento das unidades de informação (biblioteca e arquivo) deste Centro e oferecer os serviços com mais qualidade.

Terá sigilo em relação às pessoas que o responderem e só será utilizado para publicação científica.

- 1) Sexo: () masculino () feminino

- 2) Faixa etária: () - de 20 () 21/30 () 31/40 () 41/ 50 () + 50

- 3) Ensino médio concluiu em: () escola particular () escola pública

- 4) Vínculo: () professor () funcionário () aluno () comunidade

- 5) Você participou das visitas orientadas em relação ao funcionamento da biblioteca e arquivo do CE? () não () sim
() no início da faculdade () no início de cada semestre
() quando solicitado () nunca
() outro _____

- 6) Qual sua cidade de origem? _____

- 7) Atualmente reside:
() na Casa do Estudante Universitário. () no centro de Santa Maria
() Bairro Camobi () outro _____

- 8) Qual o motivo que mais o estimula a estudar?
() porque gosto () para melhorar financeiramente
() para compreender melhor as coisas () para ter curso superior
() porque a família insiste

9) Você está fazendo:

- graduação especialização mestrado doutorado
 outro _____

10) O Curso atende os seus anseios/necessidades ou gostaria de fazer outro? Por quê?

11) Coloque um número correspondendo às vezes que você frequenta ou utiliza atividades culturais, entretenimento e leitura durante o ano.

- Museu Arquivo Biblioteca
 Teatro Cinema Shopping
 Festas Parques, circos Livrarias
 Livros (quantos lê) Revistas e jornais Eventos (congressos, seminários)

12) Em que horário você mais frequenta a Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCE)? Enumere de 1 a 3 por ordem crescente

- manhã tarde noite

13) E o Arquivo? manhã tarde noite

14) Quantas vezes por mês visita a biblioteca?

- 1 vez 2 a 3 vezes de 4 a 9 vezes mais de 10 nenhuma

15) Você já visitou o arquivo do CE?

- 1 vez 2 a 3 vezes de 4 a 9 vezes mais de 10 nenhuma

16) Em relação ao investimento em sua formação, você costuma:

- comprar livros arrumar emprestado
 usar a biblioteca usar a internet outro _____

17) Quais as principais características que você possui como usuário?

- apressado desligado
 exato revoltado
 independente precisa sempre de ajuda
 outro _____

- 18) Trabalha? () sim () não
 a) Quantas horas semanais? () 20h () 40h () outro _____
 b) Onde? () comércio () indústria () estágio UFSM () autônomo
 c) O que faz nas horas vagas? _____

- 19) Você recebe informações sobre as novidades que chegam ao acervo da biblioteca?
 () por e-mail () pelos funcionários da biblioteca
 () por folders de divulgação () pelo mural no hall de entrada do CE.
 () pelo mural na entrada da biblioteca () por colegas
 () por professores () Não recebo
 () outro _____

- 20) Você recebe informações sobre as novidades que chegam ao arquivo?
 () por e-mail () pelos funcionários da biblioteca
 () por folders de divulgação () pelo mural no hall de entrada do CE.
 () pelo mural na entrada da biblioteca () por colegas
 () por professores () Não recebo
 () outro _____

- 21) Em relação ao catálogo informatizado de acervo, você acha:
 () muito fácil () fácil () médio () difícil () muito difícil

- 22) Os professores incentivam o uso da biblioteca?
 () sempre () regularmente () às vezes
 () raramente () nunca

- 22) Os professores incentivam o uso do arquivo?
 () sempre () regularmente () às vezes
 () raramente () nunca

- 23) Utiliza a sala de estudos? () Não () Sim
 Por quê? _____

- 24) Você procura a biblioteca do CE para: (Pode marcar mais de uma resposta)
 () estudo () entretenimento
 () conversar () pegar materiais
 () outro _____

25) Quais materiais/serviços você utiliza na biblioteca do CE?

- livros periódicos portal capes
 sala de leitura orientações sobre referências bibliográficas
 renovação on line biblioteca de teses e dissertações TEDE
 outro _____

26) Que utilidade têm os serviços prestados pela biblioteca do CE que você usa para o desenvolvimento de seu trabalho acadêmico?

- decisivo significativo pouco nenhum outro _____

27) Como você conceitua os serviços da BSCE hoje?

- ótima boa regular insignificante outro _____

28) O que você acha do atendimento feito pelos funcionários?

- regular bom fraco muito bom ótimo

29) E das instalações da biblioteca?

- regular bom fraco muito bom ótimo

30) E o acervo? (pode marcar mais de um)

- pequeno regular bom muito bom atualizado desatualizado

31) Você sugere livros para aquisição?

- nunca às vezes um título por semestre 2 a 5 títulos por semestre
 mais de 5 títulos por semestre

32) Utiliza o setor de cópias

- nunca poucas vezes às vezes sempre regularmente

33) Higiene do ambiente

- fraco regular bom muito bom ótimo

34) Em média, quantas horas por semana você passa na biblioteca?

- 5h ou mais 3 horas por semana
 1 hora por semana nenhuma
 outro _____

35) O que você acha que está faltando na BSCE? _____

36) O que você acha que está faltando no Arquivo do CE? _____

37) Você poderia dar alguma sugestão ou fazer algum comentário do motivo pelo qual você utiliza ou não utiliza os serviços da biblioteca Setorial do Centro de Educação?

38) Você poderia dar alguma sugestão ou fazer algum comentário do motivo pelo qual você utiliza ou não utiliza os serviços do Arquivo do Centro de Educação?

39) Caso queira receber retorno sobre os resultados da pesquisa, favor informar seu e-mail:

APÊNDICE 2 – Fatores considerados na observação direta

O funcionário observou alguns elementos a partir do momento em que o usuário entra na biblioteca. Ele observou que:

- o Apressado: chega sempre correndo, com pouco tempo;
- o Desligado: não sabe direito o que procura;
- o Exato: já vem com a solicitação pronta;
- o Revoltado: acha o esquema de empréstimo ruim, critica o atendimento e a existência de multas;
- o Independente: sabe como utilizar os recursos da biblioteca;
- o Dependente: precisa sempre de ajuda, mesmo que já tenha aprendido a usar os recursos.