UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Sirlene Aparecida dos Santos

USABILIDADE DAS BASES DE DADOS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS: o caso da UFSM – *Campus* Frederico Westphalen

Santa Maria, RS
2016

Sirlene Aparecida dos Santos

USABILIDADE DAS BASES DE DADOS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS: o caso da UFSM – *Campus* Frederico Westphalen

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Orientador: Prof. Dr. Vitor Francisco Schuch Junior

Santa Maria, RS
2016

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática
da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Santos, Sirlene Aparecida dos
Usabilidade das Bases de Dados nas Universidades Federais: o caso da UFSM - Campus Frederico Westphalen / Sirlene Aparecida dos Santos.-2016.
134 p.; 30cm

Orientador: Vitor Francisco Schuch Junior
Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Administração, RS, 2016

1. Base de Dados 2. Usabilidade 3. Capacitação 4. Bibliotecário I. Schuch Junior, Vitor Francisco II. Título.

Sirlene Aparecida dos Santos

USABILIDADE DAS BASES DE DADOS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS: o caso da UFSM – *Campus* Frederico Westphalen

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Aprovada em 06 de maio de 2016:

_____

Vitor Francisco Schuch Junior, Dr. (UFSM)
(Presidente Orientador)

_____

Lúcia Rejane da Rosa Gama Madruga, Dra. (UFSM)

_____

Marta Leandro da Mata, Dra. (UEL)

Santa Maria, RS
2016

DEDICATÓRIA

A Deus, que iluminou meu caminho durante esta caminhada.

À minha família, que, mesmo de longe, deu-me força e torceu para que mais esta conquista se concretizasse.

Ao Ricardo Cesar Silva, meu marido, grande amigo, companheiro de caminhada. Juntos em todas as horas, quero que esse amor, respeito e companheirismo dure por toda a eternidade. Obrigada meu amor, pelo carinho, pela paciência e pela capacidade de me transmitir paz nos momentos mais turbulentos.

Ao meu querido filho Lucas Silva, que, mesmo tão pequeno, sempre nos deu apoio. Sei que não foi fácil para uma criança entender o porquê de seus pais ficarem por tanto tempo na frente de um computador e não ter tempo para brincar.

Aos amigos e colegas, pelo incentivo e apoio constantes e incondicionais.

Para as minhas queridas amigas e colegas Solange Busanello, Graciela Nunes e Terezinha Poncio. Nas idas e vindas das aulas, conseguimos estreitar nossos laços de amizade e, com certeza, nos tornamos mais fortes juntas.

Enfim, a todos aqueles que, de alguma maneira, fazem a minha vida valer a pena.

AGRADECIMENTOS

A concretização do sonho de fazer um mestrado envolveu muito esforço e dedicação, na tentativa de conciliar os estudos com responsabilidades da vida profissional e familiar. Desta forma, eu não poderia deixar de agradecer àqueles que contribuíram, de alguma maneira, nessa etapa de minha vida.

Ao orientador, Professor Vitor Francisco Schuch Junior, por me mostrar o caminho a ser seguido, sempre com muita clareza, objetividade, profissionalismo e disponibilidade permanente para orientar, conversar, acalmar, incentivar e motivar.

Aos professores e servidores do Programa de Pós-Graduação em Administração e aos membros da comissão examinadora, pelas valiosas contribuições na construção do conhecimento científico.

Aos colegas de curso, pelos momentos divididos juntos, por compartilharem experiências, conhecimentos e momentos de alegrias e descontração, nos tradicionais lanches da turma ou nas jantas.

Aos meus colegas de trabalho, pelo incentivo e parceria, em especial à colega e amiga Adriana Aires da Silva, pela correção da Dissertação e pelo apoio; ao colega e amigo Ricardo Cocco, pelas dicas e pela força que sempre me deu; ao colega Fabio Desconsi, pela força na área de informática.

À Universidade Federal de Santa Maria e ao Programa de Pós-Graduação em Administração, pela oportunidade de aprendizagem.

Enfim, a todos os que contribuíram, de alguma maneira, para a realização deste trabalho. Muito obrigada!

“Os livros são para serem usados – o livro é um meio que impulsiona o conhecimento. Podemos concluir que a importância de uma biblioteca é crucial: “quem tem informação, tem poder”. O livro pode ser encarado como um meio e não como um fim em si mesmo”.

(Shiyali Ramamrita Ranganathan)

"Os livros não mudam o mundo; quem muda o mundo são as pessoas. Os livros só mudam as pessoas".

(Mário Quintana)

RESUMO

USABILIDADE DAS BASES DE DADOS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS: o caso da UFSM – *Campus* Frederico Westphalen

AUTORA: SIRLENE APARECIDA DOS SANTOS
ORIENTADOR: VITOR FRANCISCO SCHUCH JUNIOR

A presente pesquisa teve por objetivo averiguar o uso das Bases de Dados oferecidas na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), *Campus* Frederico Westphalen, assim como as dificuldades encontradas pelos usuários. O público pesquisado foram os professores e os estudantes de graduação. A metodologia utilizada foi quantitativa com coleta de alguns dados qualitativos. A pesquisa desenvolvida foi descritiva. O estudo verificou, utilizando a estatística descritiva, o grau de dificuldade dos usuários em relação ao conhecimento e uso das Bases de Dados. Os resultados mostraram que o Portal de Periódicos Capes e o Minha Biblioteca foram as bases que obtiveram as melhores avaliações de uso e apresentaram menos dificuldades. Em relação ao Portal de Periódicos da UFSM, grande parte dos estudantes ficou neutro nas questões, e, por fim, na avaliação do Banco de Teses e Dissertações e da Base *E-volution*, a maioria dos respondentes alegou não utilizar essas bases. A maior parte dos professores afirmou que encontra, às vezes, dificuldades ao pesquisar as Bases de Dados e que a divulgação dessas bases não é suficiente, o que acaba dificultando as pesquisas nas mesmas. A presente pesquisa concluiu que os professores utilizam as Bases de Dados da UFSM, mas faltam estímulos da parte deles para que os estudantes utilizem mais essas bases para realizarem seus trabalhos acadêmicos. Observou-se a necessidade de maior divulgação e promoção de cursos de capacitação para esses usuários. Na análise dos dados qualitativos, essa constatação foi confirmada, tendo em vista que os usuários deram sugestões para uma melhor divulgação das Bases de Dados, promoção de capacitações para o seu uso e criação de materiais para conhecimento, no meio acadêmico, dessa importante fonte de informação.

Palavras-chave: Bases de Dados. Usabilidade. Capacitação. Bibliotecário.

ABSTRACT

USABILITY OF DATABASES AT FEDERAL UNIVERSITIES: the case of UFSM – *Campus* Frederico Westphalen

AUTHOR: SIRLENE APARECIDA DOS SANTOS
ADVISOR: VITOR FRANCISCO SCHUCH JUNIOR

This study aimed to investigate the use of databases offered by the Federal University of Santa Maria (UFSM), *Campus* Frederico Westphalen, as well as the difficulties encountered by users. Research subjects were Professors and undergraduate students. The methodology used was quantitative with the gathering of some qualitative data. The developed research was descriptive. The study verified, using descriptive statistics, users degree of difficulty in relation to the knowledge and the use of databases. Results indicated that Capes Journals Database and My Library were the databases that got the best reviews and had less difficulties. Regarding the UFSM Journals database, most students stayed neutral on the issues, and finally, the evaluation of the Bank of Theses and Dissertations and the E-volution database, the majority of respondents claimed not to use these bases. Most teachers said it is sometimes difficult to search the databases and that the dissemination of such bases is not adequate, which makes it difficult to research on them. This research found that teachers use the UFSM Databases, but what is missing from them is incentive for students to use more these bases to do their academic work. There was the need for greater dissemination and promotion of training courses for those users. In the analysis of qualitative data, this finding was confirmed given that users suggested an improve in the dissemination of these databases, promotion of training for its use and production of materials for guidance, in academia, of this important source of information.

Key words: Databases. Usability. Training courses. Librarian.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logotipo do Portal Capes.....53
Figura 2 - Logotipo do Minha Biblioteca.....56
Figura 3 - Logotipo do Banco de Teses e Dissertações 57
Figura 4 - Logotipo do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM 57
Figura 5 - Logotipo do *E-book E-volution* 58
Figura 6 - Fases da pesquisa.....72

LISTA DE FOTO

Foto 1 – UFSM Frederico Westphalen 72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Caracterização do perfil dos estudantes participantes da pesquisa 76
Tabela 2 - Locais de acesso aos conteúdos das Bases de Dados.....81
Tabela 3 - Caracterização do perfil dos professores participantes da pesquisa..... ..97
Tabela 4 - Acesso às Bases de Dados pelos professores..... 99
Tabela 5 - Locais de acesso às Bases de Dados 101

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estudantes de acordo com os níveis e unidades universitárias 44
Quadro 2 - Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000 62
Quadro 3 - Linhas do serviço de referência tradicional e do serviço de referência virtual (MACEDO, 1990) 64
Quadro 4 - Relação entre os objetivos da pesquisa e as perguntas do questionário enviado aos estudantes. 70
Quadro 5 - Relação entre os objetivos da pesquisa e as perguntas do questionário enviado aos professores. 71
Quadro 6 - Confiabilidade das escalas.....78
Quadro 7 – Sugestões dos estudantes..... 106
Quadro 8 – Sugestões dos professores 107

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Acesso às bases de dados pelos estudantes de graduação 79
Gráfico 2 - Uso dos operadores *booleanos* pelos estudantes.....81
Gráfico 3 - Treinamento oferecido para a utilização das bases de dados.....82
Gráfico 4 - Treinamento recebido para a utilização das bases de dados.....83
Gráfico 5 - Portal de Periódicos Capes 86
Gráfico 6 - Minha Biblioteca 88
Gráfico 7 - Banco de Teses e Dissertações.....91
Gráfico 8 - Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM.....94
Gráfico 9 - E-volution..... ..96
Gráfico 10 - Formas de acesso às bases de dados.....100
Gráfico 11 - Uso dos operadores *booleanos* pelos professores 102
Gráfico 12 - Dificuldades para encontrar as informações.....102
Gráfico 13 - Divulgação das bases de dados.....103
Gráfico 14 - Uso das bases de dados nos trabalhos acadêmicos.....104
Gráfico 15 - Treinamentos oferecidos.....105

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BC	Biblioteca Central
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFSM
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CESNORS	Centro de Educação Superior Norte–RS
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CPD	Centro de Processamento de Dados
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
GT	Grupo de Trabalho
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituições de Ensino Superior
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
MEC	Ministério da Educação
NDLTD	Networked Digital Library of Theses and Dissertation
OJS	Open Journal System
PAAP	Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos
PAP-SESU	Programa de Apoio a Periódicos da Secretaria de Ensino Superior
PDE	Plano de Desenvolvimento da Educação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PKP	Public Knowledge Project
PRPGP	Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SAS	Statpistical Analysis System
SEER	Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas
SESU	Secretaria de Ensino Superior
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
TEDE	Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 29
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA 32
1.2 OBJETIVOS 32
1.2.1 Objetivo geral 33
1.2.2 Objetivos específicos 33
1.3 JUSTIFICATIVA 33
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO 34
2 BUSCA DAS ORIGENS: o surgimento das bibliotecas e o papel fundamental para a criação das universidades 36
2.1 A UNIVERSIDADE E A SUA CRIAÇÃO NO BRASIL 39
2.1.1 UFSM e sua origem 43
2.1.2 A criação do CESNORS 47
3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO BRASIL 49
3.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 51
3.1.1 Bases de Dados 52
3.1.2 Bases de Dados oferecidas pela UFSM 53
3.1.3 Capacitação dos usuários 59
3.1.4 O Bibliotecário como mediador da informação no serviço de referência de bibliotecas universitárias 60
3.1.5 Satisfação do usuário 66
4 MÉTODO 69
4.1 CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA 69
4.1.1 Questionário 70
4.1.2 Desenho de pesquisa 71
4.1.3 Objeto de estudo 72
4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DO ESTUDO 73
4.2.1 **Critérios de inclusão** 74
4.2.2 **Critérios de exclusão** 74
4.2.3 **Benefícios do estudo** 74
4.3 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS 75
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS 76
5.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS ESTUDANTES 76
5.1.1 Avaliação da Confiabilidade das Escalas 78
5.1.2 Usabilidade das Bases de Dados pelos estudantes de graduação 79
5.2 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS PROFESSORES 97
5.2.1 Usabilidade das Bases de Dados pelos professores 98
6 CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES DOS PROFESSORES E ESTUDANTES PARA AUMENTAR O USO E OU DIVULGAÇÃO DAS BASES DE DADOS NA COMUNIDADE ACADÊMICA 106
6.1 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS ESTUDANTES 106
6.2 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS PROFESSORES 107
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS 109
REFERÊNCIAS 113
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA OS ESTUDANTES, USO DAS BASES DE DADOS DA UFSM – FREDERIDO WESTPHALEN 120
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS PROFESSORES, USO DAS BASES DE DADOS DA UFSM – FREDERIDO WESTPHALEN 130
ANEXO – FÔLDER PARA DIVULGAÇÃO DAS BASES DE DADOS 133

1 INTRODUÇÃO

Em uma época marcada pelos avanços tecnológicos e pela constante necessidade de comunicação e de informações atualizadas, o prisma de atenção direciona-se à adoção de recursos tecnológicos responsáveis por potencializar os negócios e os processos organizacionais. Em relação às Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), a Tecnologia da Informação (TI) vem assumindo um papel de suporte às decisões estratégicas, bem como de desenvolvimento direto do ensino. Nesse caminhar, a biblioteca universitária tem um papel fundamental para a evolução tecnológica.

Cunha (1999, p. 256) apresenta a biblioteca tradicional e faz uma síntese do seu significado nos dias atuais ao apresentá-la como:

> [...] aquela onde a maioria dos itens do seu acervo é constituída de documentos em papel. Ela existe desde a invenção da escrita. É claro que, antes do advento da imprensa, em 1440, o seu acervo era formado por outros tipos de materiais (como o tablete de argila, o papiro e o pergaminho). Uma característica da biblioteca tradicional é que tanto a coleção, como seu catálogo, utilizam o papel como suporte de registro da informação. Todavia, no final do século XIX, houve uma grande revolução na biblioteca com a introdução do catálogo em fichas e o abandono do catálogo em forma de livro.

As bibliotecas são variadas. Existem as públicas, as escolares, as especializadas, etc. O foco deste trabalho são as bibliotecas universitárias, que nascem subordinadas a uma Instituição de Ensino Superior (IES), com a função específica de apoiar suas atividades, tendo como função principal a de contribuir decisivamente para o ensino, a pesquisa e a extensão, assumindo, assim, a função social de prover a infraestrutura documental e promover a disseminação da informação, em prol do desenvolvimento do ensino, da ciência e da cultura (CARVALHO, 1981, p.10).

À medida que a informação digital se expande, as bibliotecas universitárias enfrentam o desafio de proporcionar um fácil acesso aos documentos para seus usuários, os quais necessitam utilizar arquivos de textos completos de periódicos, imagens digitais, dados numéricos e multimídia (CUNHA, 2000, p.80).

Diante do exposto, entende-se que os serviços prestados pelas bibliotecas universitárias devem se reconfigurar para dar conta das demandas dos seus

usuários reais ou potenciais, quais sejam estudantes de cursos de graduação e de pós-graduação, professores e pesquisadores, os quais, na maioria das vezes, estão envolvidos com pesquisas e com a produção de conhecimento e, para isso, necessitam de informação atualizada.

Para que essas informações atuais cheguem aos usuários, o governo federal lhes disponibiliza o uso de diversas bases de dados, reconhecidas por serem um dos recursos tecnológicos mais utilizados uma vez que ampliam significativamente a qualidade das buscas informacionais e proporcionam a disponibilização, a atualização e a troca de informações especializadas. Tais bases surgiram com o intuito de organizar, disponibilizar e oferecer uma maior quantidade de informações em um tempo reduzido.

A biblioteca da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), por exemplo, possui várias bases de dados, como o Minha Biblioteca, o Banco de Teses e Dissertações, o Portal de Periódicos da UFSM, o *E-volution* e o Portal de Periódicos Capes. Este último é o mais conhecido dentre as bases e é disponibilizado para todas as universidades federais, sendo seu uso livre e gratuito para os usuários dessas instituições. O Portal Capes é uma Biblioteca Virtual que reúne e disponibiliza às instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica nacional e internacional.

As bases de dados mostram claramente as mudanças ocorridas no meio acadêmico. Alguns anos atrás, as pesquisas acadêmicas eram realizadas somente em livros e revistas impressos, o que ocasionava alguns fatores inconvenientes, tais como a desatualização das coleções, o uso do material por apenas uma pessoa de cada vez, a utilização de espaço físico e a duplicidade de livros e revistas. Este último fator geralmente ocorre quando uma universidade possui vários c*ampi*, como é o caso dos oriundos das expansões do ensino superior do Governo Federal.

As bibliotecas universitárias, principalmente as advindas dessas expansões, não podem fugir ao compromisso de adquirirem uma nova postura administrativa, devem despertar-se para o desafio da inclusão digital, ter responsabilidades e assumir a liderança para mudar. Elas precisam redesenhar suas atividades e seus processos, simplificá-los, agilizá-los e torná-los eficazes para identificar e satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Para que os estudantes oriundos das expansões tenham acesso ao melhor da produção científica nacional e internacional, é necessário que haja a sua inclusão

digital, com capacitações e treinamentos das bases de dados oferecidas. Para tais treinamentos, é necessário que haja uma contrapartida dos profissionais bibliotecários.

Segundo Almeida Júnior (2004, p.45):

> [...] a atuação do bibliotecário como mediador da informação, não se realiza de maneira apática, passiva, amorfa, mas, ao contrário, o resultado da mediação carrega uma interferência até mesmo objetiva do bibliotecário e que ocorre em todo o processo, em todas as instâncias e segmentos do fazer desse profissional.

A UFSM foi inserida no contexto de expansão do ensino superior, que buscava o fortalecimento das universidades federais. O Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) fez parte dessa meta, pois visou à interiorização do ensino superior e ao estabelecimento de metas quantitativas de formandos em universidades federais.

Os municípios que receberam os *campi* foram escolhidos a partir de um levantamento de necessidades da comunidade local. Para o desenvolvimento da região norte do estado do Rio Grande do Sul, a UFSM criou o Centro de Educação Superior Norte–RS (CESNORS), nas cidades de Frederico Westphalen e Palmeira das Missões, o qual, atualmente, dividiu-se em dois *campi:* UFSM *Campus* Frederico Westphalen e UFSM *Campus* Palmeira das Missões.

Diante desse cenário de inovações constantes, o objetivo deste estudo firma-se em verificar se os usuários (estudantes e professores) da biblioteca da UFSM *Campus* Frederico Westphalen estão utilizando as Bases de Dados por ela disponibilizadas - se sim, quais as dificuldades encontradas; se não, quais os motivos. Também pretende observar a possível subutilização dessas bases e oferecer aos professores de metodologia um plano de capacitação e um material de divulgação das Bases de Dados, para que os mesmos possam utilizar nas aulas com as turmas iniciais, concedendo, assim, a oportunidade para que os estudantes já iniciem a vida acadêmica inseridos nessas novas fontes informacionais.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

A presença das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), oriundas do desenvolvimento da *internet* e *intranet*, revolucionou o acesso à informação e fomentou o desenvolvimento. As universidades federais fazem parte desse contexto, uma vez que discentes, docentes e técnicos administrativos têm acesso às informações de forma rápida, atualizada e em qualquer ponto da instituição.

No entanto, a informação disponibilizada nem sempre é sinônimo de utilização, considerando que as dificuldades encontradas por muitos usuários podem prejudicar o seu uso. Essas dificuldades variam entre a falta de experiência em manusear as Bases de Dados que disponibilizam a informação e a falta de estrutura física adequada, como por exemplo, a disponibilidade de computadores com um bom acesso à *internet* para que as pesquisas possam ser realizadas com sucesso. Assim, emerge a questão central deste trabalho*:* como se configura a utilização das Bases de Dados oferecidas pela UFSM C*ampus* Frederico Westphalen por seus usuários (professores e estudantes)?

1.2 OBJETIVOS

Apresentada a contextualização do problema de pesquisa, demonstrada a sua importância no panorama atual e a necessidade de mais estudos na área, Gil (2009) recomenda a identificação precisa dos objetivos, de modo a esclarecer adequadamente os resultados esperados. Neste sentido, este trabalho foi norteado pelos objetivos abaixo expostos.

1.2.1 Objetivo geral

Objetiva-se, com esta pesquisa, averiguar o uso das Bases de Dados oferecidas na Universidade Federal de Santa Maria *Campus* Frederico Westphalen.

1.2.2 Objetivos específicos

Para que o objetivo geral seja atingido, os seguintes objetivos específicos foram definidos:

1- Identificar as dificuldades que os usuários (estudantes e professores) enfrentam ao pesquisarem as Bases de Dados oferecidas pela UFSM;

2- Investigar como estão sendo divulgadas as Bases de Dados de conteúdos digitais;

3- Identificar o suporte que está sendo proporcionado aos usuários pelos profissionais da biblioteca;

4- Fornecer aos professores de metodologia subsídios para um plano de capacitação e um material de divulgação das Bases de Dados a fim de que possam utilizar nas aulas com as turmas iniciais.

1.3 JUSTIFICATIVA

Visando sempre à satisfação do usuário no encontro das informações desejadas, esta pesquisa demonstra-se relevante devido aos grandes avanços tecnológicos que estão transformando as formas tradicionais de gerenciar, tratar, organizar e tornar acessíveis as informações, bem como a forma pela qual essas informações estão sendo utilizadas pelos usuários finais.

Procura-se, com a investigação, contribuir para a área de Gestão de Organizações Públicas, e, de modo particular, para a linha de pesquisa “Inovação e Sustentabilidade na Gestão Pública”, que objetiva ter ações orientadas para a questão social, por meio de iniciativas públicas para minimizar as desigualdades socioculturais.

Outrossim, o assunto exige constantes estudos uma vez que os cenários se modificam constantemente dada a rapidez com que as tecnologias se transformam e o desafio de se recuperar a informação. Com a explosão informacional ocorrida após a guerra fria e o advento das TICs, especificamente, a *internet* e a *intranet*, o volume informacional cresce de forma exponencial a cada dia.

Dessa forma, necessita-se que os pilares – acesso, armazenamento e recuperação da informação - funcionem adequadamente. Nesse sentido, se o

usuário não acessar a informação por algum motivo, a tríade se rompe, e ele fica à mercê de um sistema ineficiente.

Esse tema é considerado crucial, uma vez que os ambientes informacionais eletrônicos ou digitais estão cada vez mais presentes nas universidades, seguindo uma política pública de dar acesso às mais variadas fontes e suportes de informação, e acabam modificando as formas pelas quais o (a) bibliotecário (a) vem mediando a informação para seus usuários.

Com base nesta pressuposição, escolheram-se como *lócus* da pesquisa as Bases de Dados oferecidas pela biblioteca da UFSM, que se constituem como mais um recurso de informação aliado aos que já existem na biblioteca.

Pretende-se, com esta pesquisa, contribuir para um melhor aproveitamento e integração entre a informação e o usuário final, ou seja, auxiliar na mediação da informação. Isso porque de nada adianta uma biblioteca universitária dar acesso a informações precisas e confiáveis sem conhecer as demandas e necessidades de seus usuários.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este estudo está estruturado em 7 capítulos. Encontra-se, no primeiro capítulo, a introdução - na qual será contextualizado o tema da pesquisa -, a questão de investigação, o objetivo geral e os específicos, e a justificativa do trabalho. Os capítulos 2 e 3 referem-se à revisão de literatura, na qual serão discutidos tópicos relacionados à pesquisa. No capítulo 4, aborda-se o método utilizado para desenvolver a investigação, a caracterização e o delineamento da pesquisa, a população e a amostra, a coleta e a análise de dados. No capítulo 5, são apresentadas as análises e os resultados discutidos de acordo com a base teórica que consta neste trabalho. No capítulo 6, apresentam-se as contribuições e sugestões dos professores e estudantes para aumentar o uso das Bases de Dados na comunidade acadêmica. Por fim, no capítulo 7, dispõem-se as considerações finais desde estudo, sintetizando os principais achados e conclusões, assim como as limitações e as sugestões para estudos futuros.

No capítulo a seguir, é abordada a fundamentação teórica acerca dos temas que permeiam o presente estudo: A Universidade e sua criação no Brasil; UFSM e sua origem; A criação do CESNORS; Biblioteca Universitária no Brasil; Sistemas de

Informação; Bases de Dados; Bases de Dados oferecidas pela UFSM; Capacitação dos usuários; O Bibliotecário como mediador da informação no serviço de referência de bibliotecas universitárias; e Satisfação do usuário.

2 BUSCA DAS ORIGENS: O SURGIMENTO DAS BIBLIOTECAS E O PAPEL FUNDAMENTAL PARA A CRIAÇÃO DAS UNIVERSIDADES

Toda a saga das bibliotecas antecede a própria história do livro e vai encontrar abrigo no momento em que a humanidade começa a dominar a escrita. As primeiras bibliotecas das quais se tem notícia são chamadas “minerais”, pois seus acervos eram constituídos de tabletes de argila; depois, vieram as bibliotecas vegetais e animais, constituídas de rolos de papiros e pergaminhos. Essas eram as bibliotecas dos babilônios, assírios, egípcios, persas e chineses. Mais tarde, com o advento do papel, fabricado pelos árabes, começam-se a se formar as bibliotecas de papel e, mais tarde, as de livro propriamente dito.

Segundo Pinho e Machado (2015), os historiadores acreditam que a biblioteca do rei Assurbanipal (século VII a.C.) foi a mais antiga, cujo acervo era formado de placas de argila escritas em caracteres cuneiformes, e que a biblioteca de Alexandria, no Egito, foi a mais famosa, pois teria de 40 a 60 mil manuscritos em rolos de papiro, chegando a possuir 700 mil volumes. Além da grande quantidade de documentos, a fama desta biblioteca é atribuída, também, aos três grandes incêndios de que foi vítima.

Contudo, os autores consideram que outras bibliotecas, do mesmo modo, tiveram grande importância, como as bibliotecas judaicas, em Gaza; a de Nínive, da Mesopotâmia; e a biblioteca de Pérgamo, que foi incorporada à de Alexandria, antes de sua destruição. Acrescentam, ainda, as bibliotecas gregas, das quais as particulares, de filósofos e teatrólogos, eram as mais importantes.

As bibliotecas passaram por um período sombrio na Idade Média devido à falta de recursos e de material necessário para a fabricação dos livros. Na medida em que as luzes de Roma começaram a se apagar, suas bibliotecas definharam e morreram, uma vez que os recursos necessários para adquirir e preparar o pergaminho se tornou caro e escasso (BATTLES, 2003).

Segundo Martins (2002), a Idade Média contou com três tipos de bibliotecas: as Monacais (desenvolvidas dentro de mosteiros e abadias, logo no início do período medieval), as Particulares, as Bizantinas e as Universitárias (já bem no fim da Idade Média).

Não seria errado afirmar que as bibliotecas medievais, ao menos no início, eram apenas um prolongamento das bibliotecas da Antiguidade, uma vez que seu

usuário era específico e seu acervo era fechado ao público em geral. A biblioteca ainda era definida como uma guardiã dos livros e não como uma disseminadora da informação. Somente a partir do século XVI, é que as bibliotecas realmente se transformam, tendo como característica a localização acessível, o caráter intelectual e civil, tornando-se a democratização da informação especializada em diferentes áreas do conhecimento.

No Brasil, a primeira biblioteca oficial que surgiu foi a Biblioteca Nacional, considerada pela UNESCO como uma das dez maiores bibliotecas nacionais do mundo. É também a maior biblioteca da América Latina. O núcleo original de seu poderoso acervo, calculado hoje em cerca de dez milhões de itens, é a antiga livraria de D. José, organizada sob a inspiração de Diogo Barbosa Machado, Abade de Santo Adrião de Sever, para substituir a Livraria Real, de cuja origem remontava às coleções de livros de D. João I e de seu filho D. Duarte e que fora consumida pelo incêndio que se seguiu ao terremoto de Lisboa de 1º de novembro de 1755 (BIBLIOTECA NACIONAL, 2015).

O início do itinerário da Real Biblioteca no Brasil está ligado a um dos mais decisivos momentos da história do país: a transferência da rainha D. Maria I, de D. João, Príncipe Regente, de toda a família real e da corte portuguesa para o Rio de Janeiro, quando da invasão de Portugal pelas forças de Napoleão Bonaparte, em 1808. O acervo trazido para o Brasil, de sessenta mil peças, entre livros, manuscritos, mapas, estampas, moedas e medalhas, foi inicialmente guardado em uma das salas do Hospital da Ordem Terceira do Carmo, na Rua Direita, hoje Rua Primeiro de Março. A 29 de outubro de 1810, um decreto do Príncipe Regente determinava que, no lugar que serviu de catacumba aos religiosos do Carmo, fosse erigida e acomodada a Real Biblioteca e instrumentos de física e matemática, ficando as despesas relativas ao arranjo e à manutenção do referido estabelecimento à custa da Fazenda Real. Esta data passou a ser considerada oficialmente como a da fundação da Real Biblioteca, a qual, no entanto, só foi franqueada ao público em 1814 (BIBLIOTECA NACIONAL, 2015).

É importante frisar que, independentemente de como surgiram, as bibliotecas nasceram do desejo de perpetuar o conhecimento da humanidade, e esse desejo serviu de veículo para a construção do saber universal. Mesmo sendo as primeiras bibliotecas intocadas pela maioria da população, elas guardaram o conhecimento para que, mais tarde, quando se tornassem acessíveis, pudessem exercer seu papel

principal, que é o de oferecer ao povo o conhecimento armazenado em pergaminhos, livros e outros documentos.

Em toda a sua trajetória, da Antiguidade até nossos dias, as bibliotecas acompanham as transformações pelos quais os povos passaram, e, assim como a humanidade resistiu às épocas de glória e triunfo, de guerra e destruição, elas também resistiram a muitas perseguições e percalços. As bibliotecas nasceram da necessidade de se armazenar os registros escritos e de se preservar a memória, e esta característica de depositárias permanece na etimologia de seu nome (*biblio* = livro e *theke* = depósito).

Para a preservação da cultura, os monastérios tiveram grande importância.

Sobre isso, Schuch Jr. (1998, p. 40) afirma que:

> Os monastérios cumpriam com a função de preservar a cultura clássica, copiando e traduzindo, restaurando e conservando as obras dos grandes pensadores pagãos, preservaram a cultura, muito embora não fosse divulgada. Apenas doutos conhecedores das escrituras sagradas e ciosos defensores da hegemonia da Igreja tinham acesso a ela.

A biblioteca, ao longo de sua transformação, é tradicionalmente vista como uma instituição social que preserva o conhecimento social e cultural produzido, sendo mediadora entre os indivíduos e o conhecimento. Araújo e Oliveira (2005, p. 36) conceituam a biblioteca como “uma coleção de documentos bibliográficos (livros, periódicos etc.) e não bibliográficos (gravuras, mapas, filmes, etc.), organizada e administrada para formação, consulta e recreação de todo o público ou de determinadas categorias de usuários”. A biblioteca é parte e resultado da sociedade com a qual interage. As características históricas, sociais, culturais, políticas e econômicas do país refletem-se no planejamento e desenvolvimento de suas metas e objetivos a serem cumpridos (GOMES, 2004).

Silva (2004) destaca que a evolução tecnológica da sociedade não mais aceita bibliotecas tradicionais estacionadas na concepção de desenvolvimento e de gestão e fechadas em si mesmas. Segundo ele, a atual realidade apresenta exemplos de como a revolução tecnológica, a gestão de conhecimento, a transnacionalização das comunicações, enfim, os fatores influentes nas mudanças sociais têm efeitos no desempenho das bibliotecas. O autor acrescenta que:

> Em razão das tecnologias emergentes aplicadas na sociedade, ocorrem impactos sobre as bibliotecas ou unidades de informação. Afinal, bibliotecas são organismos sociais prestadores de serviços públicos de informação. Caracterizam-se pela constante promoção de intercâmbio com a sociedade da qual sofre influência cultural, econômica, científica e tecnológica. (SILVA,2004, p.85).

Além disso, é necessário que as bibliotecas se mantenham capacitadas para o devido atendimento às diferentes e cada vez mais sofisticadas demandas de informação e que, da mesma forma, desenvolvam serviços adequados a essas demandas (*Idem, ibidem*, p.86).

Ao longo de toda a sua história, as bibliotecas vêm se adaptando ao processo de inovação tecnológica ocorrido com a evolução da humanidade. Uma das principais características da biblioteca do futuro é que ela apresentará, não mais o volume do seu acervo, e sim a disponibilidade de poder disseminar informações com outras instituições através das novas tecnologias informacionais.

Souza (2005) expressa bem o exposto acima quando afirma que a palavra biblioteca não deve apenas se referir a depósito de livros, mas sim a toda e qualquer compilação de dados registrados em diversos suportes, seja em meio físico, eletrônico, digital ou virtual. Além disso, caso o acervo esteja em meio eletrônico ou virtual, o conceito se amplia, e o acesso passa a ser universal.

A seguir, será discorrido sobre a Universidade no Brasil e sua importância para o crescimento do ensino nesse país.

2.1 A UNIVERSIDADE E A SUA CRIAÇÃO NO BRASIL

As primeiras universidades nasceram como corporações que reuniam, num trabalho comum, mestres e aprendizes. Sua origem mais remota está vinculada às contradições latentes da economia e cultura feudais. As transformações que a burguesia laboriosa e pacificamente ia processando na sociedade garantiram a sua institucionalização e proliferação em diferentes lugares, porém em uma mesma época (SCHUCH JR., 1995, p.5).

Martins (2002, p. 34) diz que:

> O grande acontecimento medieval foi a fundação das universidades. A partir dessa fundamentação, pode-se dizer que as universidades possuem um papel de formação de competências, difundindo a experiência cultural e científica da sociedade. Por este motivo considera-se que a universidade é um *lócus* fundamental para a construção da identidade sociocultural de um país.

A universidade se insere na comunidade como criadora e difusora do conhecimento, impulsionando o crescimento da sociedade, do estado e do país, e tendo responsabilidades frente aos estudantes (e famílias), à sociedade, aos professores e funcionários e, ainda, às entidades financiadoras, pois sua estrutura complexa "gera múltiplas pressões e inúmeras formas de poder atuando sobre a tomada de decisões" (SCHUCH JR., 1995, p. 76).

Schuch JR. (1995, p. 75) conceitua a universidade como:

> […] uma organização que tem suas especificidades decorrentes das características do seu nível operacional. Essa singularidade do nível operacional faz com que a universidade diferencie-se radicalmente de todos os outros tipos de organizações, particularmente diferenciando-a das modernas burocracias tanto públicas quanto empresariais.

No Brasil, enquanto colônia de Portugal, não existiam instituições destinadas ao ensino superior, exceto para cargos eclesiásticos. Com a chegada da Corte portuguesa no Brasil, começaram a surgir iniciativas para a construção dessas instituições. Os primeiros cursos a serem ministrados foram os de Medicina e Engenharia. No entanto, a instauração de uma universidade tal como se conhece hoje passou a ser discutida somente com a Independência do Brasil.

Schuch explana que, quando a universidade surgiu no Brasil, na segunda década do século XX, não era propriamente uma universidade. Tratava-se mais de um arranjo administrativo para reunir faculdades e escolas isoladas que mantiveram a sua independência operacional. O autor salienta que a universidade veio a contribuir ainda mais para garantir a difusão da ideologia do Governo de manutenção da hegemonia das classes dominantes.

Ainda segundo este autor, diferentemente do que ocorreu na Europa, a universidade no Brasil não surgiu do amadurecimento cultural de uma sociedade que se transformava, mas sim a partir de escolas profissionais isoladas que muito

pouco ou nada tinham a ver com o cultivo do saber universal. Conforme o autor, essas universidades foram criadas para atender exclusivamente às necessidades da burocracia estatal, para garantir privilégios profissionais aos filhos das classes dominantes.

Fávero (2006) destaca que a universidade não foi criada para atender às necessidades fundamentais da realidade da qual era e é parte, mas sim para ser aceita como um bem cultural oferecido a minorias, sem uma definição clara no sentido de que, por suas próprias funções, deveria se constituir em espaço de investigação científica e de produção de conhecimento. Essa produção, por sua vez, deveria procurar responder às necessidades sociais mais amplas e ter como preocupação tornar-se expressão da realidade, compreendida como característica do conhecimento científico, mas sem a falácia de respostas prontas e acabadas.

As tentativas para criar, no Brasil, uma universidade que não fosse a mera justaposição de escolas profissionalizantes foram todas frustradas. Somente nas últimas décadas, como reação ao autoritarismo dos governos militares e sob o impulso do "movimento docente", começou a florescer o senso crítico necessário a uma universidade. (SCHUCH JR., 1995, p. 8)

Assim, no início de 1968, a mobilização estudantil, caracterizada por intensos debates dentro das universidades e pelas manifestações de rua, exigiu do Governo medidas no sentido de buscar soluções para os problemas educacionais mais agudos, principalmente dos excedentes. A resposta de maior alcance foi a criação, pelo Decreto nº 62.937, de 02 de julho de 1968, do Grupo de Trabalho (GT) encarregado de estudar, em caráter de urgência, as medidas que deveriam ser tomadas para resolver a “crise da Universidade”.

No Relatório Final desse grupo, aparece registrado que essa crise sensibilizou diferentes setores da sociedade e que se passou a “exigir do Governo uma ação eficaz que enfrentasse de imediato o problema da reforma universitária, convertida numa das urgências nacionais” (RELATÓRIO DO GRUPO DE TRABALHO, 1968, p. 17). Também é mencionado que “o movimento estudantil, quaisquer que sejam os elementos ideológicos e políticos nele implicados, teve o mérito de propiciar uma tomada de consciência nacional do problema e o despertar enérgico do senso de responsabilidade coletiva” (*idem, ibidem*, p.19).

De acordo com o decreto que o instituiu, o GT tinha por objetivo “[...] estudar a reforma da Universidade brasileira, visando à sua eficiência, modernização,

flexibilidade administrativa e formação de recursos humanos de alto nível para o desenvolvimento do país" (*idem, ibidem*, p. 15). Entre as questões levantadas, o Relatório chama a atenção para o fato de que a organização da universidade brasileira está baseada na faculdade tradicional, que, apesar de certos progressos, em substância, "ainda se revela inadequada para atender às necessidades do processo de desenvolvimento, que se intensificou na década de 1950, e se conserva inadaptada às mudanças dele decorrentes" (*idem, ibidem*, p.16).

Fávero (2006) acredita que, apesar de o marco inicial da vasta legislação que estabelece medidas para a reestruturação das universidades brasileiras encontra-se nos Decretos-leis n.º 53/66 e 252/67, somente a partir de 1968, como resultado dos trabalhos do GT, acrescida de outros atos, é que ganha sentido falar-se de uma legislação básica da Reforma Universitária. Entre as medidas propostas pela Reforma, com o intuito de aumentar a eficiência e a produtividade da universidade, sobressaem-se, segundo o autor, as seguintes medidas: o sistema departamental, o vestibular unificado, o ciclo básico, o sistema de créditos e a matrícula por disciplina, bem como a carreira do magistério e a pós-graduação.

Mesmo com todo o movimento da Reforma Universitária de 1968, constata-se que, só a partir dos anos 80, começam realmente a surgir várias propostas para a reformulação das instituições universitárias. O autor considera oportuno lembrar que tanto a reorganização do movimento estudantil, como a de outros grupos da sociedade civil, só irá se efetivar no final dos anos 70, com a abertura política e a promulgação da Lei da Anistia. Nas universidades públicas, após esta Lei, ocorre o retorno de vários professores afastados, compulsoriamente. O autor salienta ainda que, no limiar da década de 80, observa-se, da parte de significativo número de professores, a consciência de que o problema da universidade envolve não apenas aspectos técnicos, mas também um caráter marcadamente acadêmico e político, exigindo análise e tratamento específicos.

Falar sobre a universidade no País e seus impasses até 1968 implica rever uma caminhada complexa, plena de obstáculos. A luta pela democratização, pela autonomia e contra a privatização levou ao desenvolvimento de uma consciência crítica, tornando a universidade não só reprodutora da ideologia hegemônica, mas, em muitos de seus segmentos, também contestadora das relações de dominação, o que denuncia o papel ideológico do aparato escolar (SCHUCH JR., 1995, p. 8).

Durante todo esse processo de criação das universidades, com suas várias fases e momentos de construção, observam-se os novos desafios encontrados, principalmente com as mudanças decorrentes das novas tecnologias de informação e comunicação. Com isso, fica nítido o papel crítico que as universidades devem desempenhar neste intenso processo de mudança social, do perfil dos profissionais, das relações das universidades públicas com o Estado e o mercado, do financiamento do ensino superior, e da gestão dessas organizações cada vez mais complexas.

Sabemos que falar sobre a criação da Universidade no Brasil, como já foi exposto acima, é adentrar por um caminho árduo, cheio de percalços, mas, também é falar de conquistas obtidas por inúmeros lutadores da mesma causa: tornar a universidade pública um bem comum a toda a população, oferecendo um ensino de qualidade e dando subsídios aos estudantes, docentes e técnicos para que o ensino superior no Brasil seja cada vez mais justo e igualitário.

No próximo capítulo, tratar-se-á da Universidade Federal de Santa Maria, sua criação e o exemplo prático de crescimento e desenvolvimento da universidade pública no interior do País.

2.1.1 UFSM e sua origem

A Universidade Federal de Santa Maria foi criada pela Lei do Governo Federal N. 3.834-C, em 14 de dezembro de 1960, tornando-se uma das primeiras universidades públicas do interior do país, quando as universidades eram predominantes nas capitais. Sua criação tinha como objetivo interiorizar o ensino superior no Brasil e promover o desenvolvimento regional, representando, assim, os anseios de uma comunidade de ter uma instituição pública que pudesse trazer o progresso e almejar novos horizontes. Santa Maria, uma cidade interiorana e privilegiada pela sua situação geográfica, era o centro cultural e econômico da extensa fronteira sudoeste do estado do Rio Grande do Sul. Para Schuch JR. (1995, p. 12), essa posição estratégica de Santa Maria foi utilizada pelas lideranças da UFSM da época para enaltecer a sua importância como centro geocultural no Rio Grande do Sul.

A UFSM, desde a sua origem, voltou-se para a formação profissional, visando ao estudo científico e tecnológico em função do desenvolvimento regional e do saber universal. Sua Missão é construir e difundir conhecimento, comprometida com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir para o desenvolvimento da sociedade de modo sustentável. Tem como Visão ser reconhecida como uma instituição de excelência na construção e difusão do conhecimento, objetivando o desenvolvimento da sociedade de modo inovador e sustentável.

A interiorização do ensino superior sempre foi defendida por seu fundador, o qual afirmava que a Universidade “sem perder as suas qualidades universais, deve também estar dedicada ao estudo, ao equacionamento e à solução dos problemas de sua região geoeducacional” (ROCHA FILHO, 1993, p. 35) e deve ser “a alavanca do progresso de sua região, e, em última análise, do País. Ela deve assegurar, não só a pesquisa pura, mas também a pesquisa aplicada, visando à melhoria das condições de vida do povo e ao progresso da região” (*idem, ibidem*, p.37).

Atualmente, a UFSM é considerada uma das principais universidades do interior do Estado, possuindo vários cursos, programas e projetos nas mais diversas áreas de conhecimento, como pode ser observado no quadro 1:

Quadro 1 - Estudantes de acordo com os níveis e unidades universitárias

Unidade Universitária	Graduação	Pós-Graduação	Médio	Pós-Médio	Básico	Total
CAMPUS DA UFSM EM CACHOEIRA DO SUL	320	0	0	0	0	320
CENTRO DE ARTES E LETRAS – CAL	1786	165	0	0	0	1951
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE – CCS	2323	718	0	0	0	3041
CENTRO DE CIÊNCIAS NATURAIS E EXATAS – CCNE	1600	828	0	0	0	2428
CENTRO DE CIÊNCIAS RURAIS – CCR	1940	852	0	0	0	2792
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS – CCSH	3697	974	0	0	0	4671
CENTRO DE EDUCAÇÃO – CE	1763	569	0	0	0	2332
CENTRO DE EDUCAÇÃO FÍSICA E DESPORTOS – CEFD	616	98	0	0	0	714
CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR NORTE-RS/UFSM –CESNORS	2496	197	0	0	0	2693
CENTRO DE TECNOLOGIA – CT	2815	644	0	0	0	3459
COLÉGIO POLITÉCNICO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA	355	37	110	1154	0	1656
COLÉGIO TÉCNICO INDUSTRIAL – CTISM	333	0	469	1576	352	2730
UNIDADE DESCENTRALIZADA EDUC SUPERIOR UFSM SILVEIRA MARTINS	315	0	0	0	0	315
Total	24.495	5406	751	2945	352	2994

Fonte: UFSM (2015).

Observa-se que as Unidades de Silveira Martins, Cachoeira do Sul e CESNORS - Frederico Westphalen e Palmeira das Missões - situam-se fora da sede – Santa Maria -, o que afirma o caráter interiorano da Instituição e seu objetivo maior que é o de promover a interiorização da educação no Estado.

Seu quadro de estudantes e servidores é bastante expressivo, contando com 1.642 professores do ensino superior, 324 professores do ensino médio, 18.558 estudantes de graduação, 5.548 estudantes de pós-graduação, 3.522 estudantes de ensino médio e tecnológico e 2.581 servidores técnicos administrativos (UFSM EM NÚMEROS, 2015).

Para um melhor desenvolvimento institucional, a universidade conta com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), que representa um documento utilizado pela gestão para buscar a evolução dos processos pedagógicos e gerenciais, facilitando a ação do gestor e possibilitando o desenvolvimento das atividades acadêmicas de maneira qualificada. A partir da Lei N. 10.861, de 14 de abril de 2004, que estabelece o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o Ministério da Educação introduziu, como parte integrante do processo avaliativo das Instituições de Ensino Superior (IES), o seu planejamento estratégico, sintetizado no que se convencionou denominar de PDI.

O PDI 2011-2015 registrou a proposta de desenvolvimento institucional da UFSM para um período de cinco anos e demonstrou que a Instituição procura avançar, em busca de um desenvolvimento que seja inovador e que procure promover a evolução da sociedade brasileira, contribuindo para minimizar as desigualdades sociais e as dicotomias próprias de um país que possui riquezas, mas que ainda enfrenta batalhas com os problemas de equidade social (PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL 2011-2015 UFSM, p. 24).

Para o desenvolvimento e a elaboração do PDI 2011-2015/UFSM, buscou-se a participação de diversos segmentos da comunidade universitária e também da sociedade. Foram realizadas várias ações que ampliaram o diálogo e a integração com a comunidade, tornando o processo participativo. O processo pode ser sintetizado em três fases: busca de conhecimentos e trocas de experiências com outras IES, sensibilização da comunidade universitária e processo de elaboração do documento do PDI. Em todas essas fases, o processo contou com a participação de gestores, servidores, estudantes e comunidade externa (*Idem*, p. 19).

> A elaboração do PDI 2011-2015/UFSM é um processo em construção. A proposta ora consolidada nesse documento não se encerra com a sua aprovação

nos Conselhos Superiores da Instituição. Ao contrário, representa o início da trajetória dessa Instituição em um novo ciclo de desenvolvimento e crescimento (*Idem*, p. 24).

Nesse contexto, fica evidente o papel incisivo que a UFSM teve no processo de expansão e interiorização da educação no Estado do Rio Grande do Sul. Ademais, não se pode deixar de mencionar, a importância e influência do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) para a consolidação dos *Campi* fora de sede, em especial do *Campus* de Frederico Westphalen.

O Reuni, instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, faz parte do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), lançado pelo Governo Federal. O PDE, por sua vez, está articulado a um conjunto de ações presentes no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC 2007-2010), lançado em janeiro de 2007.

O Reuni tem como objetivo:

> [...] criar condições para a ampliação do acesso e permanência na educação superior, no nível de graduação, para o aumento da qualidade dos cursos e pelo melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos existentes nas universidades federais, respeitadas as características particulares de cada instituição e estimulada a diversidade do sistema de ensino superior (BRASIL. Decreto nº 6.096, de 24 de abr. 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais, p.35).

O Programa estabelece duas metas globais que materializam esses objetivos: a elevação da taxa de conclusão média dos cursos de graduação presenciais para 90% e da relação de estudantes de graduação em cursos presenciais por professor para 18, em um período de cinco anos, sendo o MEC o responsável por calcular os indicadores.

O Reuni é de adesão voluntária de cada instituição federal de ensino superior, cabendo a decisão ao respectivo Conselho Universitário. Os planos de reestruturação apresentados pelas universidades federais e aprovados pelo MEC terão sua exequibilidade financeira garantida mediante termo de pactuação de metas a ser firmado entre o MEC e as universidades participantes, os chamados contratos de gestão.

Para Batista (2013, p.41), o Reuni tem como finalidade “promover um aumento substancial no número de ingressantes no sistema público federal de ensino

superior". Leite (2011) alega que é inegável que a expansão de vagas nas universidades públicas é um fato louvável. Porém, essa expansão deve ser acompanhada de correspondente financiamento das funções da universidade. Caso contrário, esse crescimento se dará mediante precarização da formação e intensificação do trabalho docente, comprometendo a universidade como propulsora da reflexão crítica e da emancipação humana.

Fica evidente que o Reuni trouxe grandes avanços para a educação universitária. Apesar dos percalços e falhas - certamente ainda tem muito a crescer e a melhorar -, ele trouxe a oportunidade de estudo para milhares de jovens que não teriam condições de sair de sua cidade para estudar nas grandes capitais. A UFSM - *Campi* Frederico Westphalen e Palmeira das Missões faz parte desse contexto, pois é fruto de uma política pública de interiorização das universidades federais.

A seguir, será apresentada a história da criação da UFSM - *Campi* Frederico Westphalen e Palmeira das Missões, que constitui um exemplo claro da utilização do Reuni como auxílio à expansão do ensino superior no norte do estado do Rio Grande do Sul.

2.1.2 A criação do CESNORS

O Centro de Educação Superior Norte do Rio Grande do Sul (CESNORS), insere-se num contexto de expansão do Ensino Superior, por parte do Governo Federal e da UFSM, buscando o fortalecimento das universidades federais, aliado ao essencial desenvolvimento da região norte do estado do Rio Grande do Sul.

Foi criado em 20 de julho de 2005, com o objetivo de promover a interiorização e a expansão do ensino superior gratuito e de qualidade e, assim, contribuir para impulsionar o desenvolvimento da região norte do Estado, além de proporcionar o acesso à educação pública superior a uma parcela maior da população, atender aos anseios da comunidade, por meio da formação de profissionais nas áreas de ciências agrárias, saúde e humanas, incentivar o candidato que não tem condições de custear seus estudos em instituições de ensino privado a permanecer na região de origem e favorecer o aumento da mão de obra qualificada na região. Iniciou suas atividades letivas no segundo semestre de 2006 e conta com duas unidades: uma no

município de Frederico Westphalen e outra em Palmeira das Missões. É a nona unidade universitária da UFSM e localiza-se a 300 quilômetros da sede.

Sua missão é: “Construir, produzir e promover conhecimento por meio de ações de ensino, pesquisa e extensão voltadas para o desenvolvimento regional." Sua visão de futuro é: "Como Unidade Universitária da UFSM, ser reconhecida como centro de excelência em ensino, pesquisa e extensão, formando profissionais críticos e comprometidos com o desenvolvimento sustentável da sociedade." Tem como principais princípios o respeito à diversidade, a ética e a transparência nas ações, a cooperação interpessoal, a competência, o comprometimento institucional e a responsabilidade social e ambiental (CESNORS, 2015).

Os municípios que receberam a Unidade foram escolhidos a partir de um levantamento de necessidades e demandas das comunidades locais. Em Frederico Westphalen, são ofertados os cursos de graduação em Agronomia, Comunicação Social – Habilitação em Jornalismo, Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas (Ênfase em Multimídia), Engenharia Ambiental, Engenharia Florestal e Sistemas de Informação, e o curso de pós-graduação em Agronomia – Agricultura e Ambiente, em nível mestrado. Já em Palmeira das Missões, são ofertados os cursos de graduação em Administração – Bacharelado (Noturno/Diurno), Licenciatura Plena em Ciências Biológicas, Ciências Econômicas, Enfermagem, Nutrição e Zootecnia. Além disso, este *campus* oferece diversos cursos de graduação e pós-graduação em EAD.

O CESNORS possui 2.496 estudantes de graduação matriculados nos cursos presenciais, 171 servidores docentes e 79 servidores técnicos administrativos (UFSM, 2015).

Com o crescimento dos dois *Campi,* optou-se pelo desmembramento. Nesse sentido, em setembro de 2015, a unidade de Palmeira das Missões deixou de fazer parte do CESNORS, passando a ser UFSM C*ampus* de Palmeira das Missões; em fevereiro de 2016, *a* unidade de Frederico Westphalen passou a ser denominada UFSM *Campus* Frederico Westphalen, extinguindo-se, assim, a nomenclatura CESNORS.

O próximo capítulo abordará sobre a biblioteca universitária no Brasil e sua importância nesse contexto acadêmico.

3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO BRASIL

As bibliotecas universitárias são importantes produtoras de conhecimento científico, exercendo um papel fundamental no processo de ensino, pesquisa e extensão, o conhecido tripé do Ensino Superior no Brasil. Isso porque é nas universidades que se percebe com mais clareza a produção do conhecimento científico e como este é influenciado pelo uso da tecnologia.

No Brasil, a demora pela inserção das bibliotecas universitárias, devido à criação tardia das universidades, ocasionou grandes atrasos na qualidade educacional. Conforme Oliveira (2010, p.25). “a biblioteca universitária dependente da instituição que a abriga, a universidade, a pouca idade desta, além dos efeitos do sistema ditatorial instituído a partir da década de 60, colocam a biblioteca universitária em situação de desvantagem diante dos países que tiveram o sistema universitário desenvolvido precocemente”.

A autora salienta que a política de ciência e tecnologia dos anos 50/60 e a Reforma Universitária de 1968 foram marcos na evolução da biblioteca universitária, com o desenvolvimento técnico na área de biblioteconomia e o provimento de infraestrutura necessária ao atendimento do usuário e ao aperfeiçoamento das técnicas de organização bibliográfica.

Para Carvalho (2004), os serviços prestados pelas bibliotecas devem: a) estar de acordo com os propósitos da universidade; b) ser concebidos para promover e facilitar o uso da informação registrada em todos os formatos, por todos os usuários; c) incluir serviços de referência e informação, disponíveis em horário preestabelecido, estando adequadamente identificados e localizados em área física especialmente designada para abrigá-los, e serviço de assistência especializada a usuários sobre o uso dos recursos da biblioteca; d) manter e tornar disponível para o uso o registro de suas coleções, organizado de forma consistente e em conformidade com padrões internacionais de catalogação e classificação; e) e estar disponíveis aos usuários para consulta e empréstimo, de acordo com os propósitos, metas e objetivos da biblioteca.

Araújo e Oliveira (2005, p.43) afirmam que a finalidade da biblioteca universitária “é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e estudantes universitários”. Para isso, a biblioteca universitária exerce

três grandes funções: a gerencial, a organizadora e a de divulgação. A primeira se refere ao estabelecimento de políticas com o objetivo de atingir um melhor desempenho da biblioteca universitária. A função organizadora remete à aplicação de técnicas de organização da informação aos variados materiais disponíveis na biblioteca. A de divulgação é relativa à disponibilização ao usuário de acesso aos materiais existentes na biblioteca universitária, bem como à comunicação da existência desses materiais e das diversas fontes de informação disponíveis.

Para efetivar o exercício dessas funções, segundo Rodrigues e Dumont (2004), são necessárias propriedades materiais, organizacionais e intelectuais. As propriedades materiais incluem coleções de documentos (que representam o conhecimento) e equipamentos especializados; as organizacionais dizem respeito ao conjunto de estruturas administrativas e de pessoal; e as intelectuais englobam a ideia de sistema (sistema de classificação, estrutura de catalogação, política de seleção). A esta última propriedade, deve-se acrescentar a capacidade que a biblioteca universitária necessita ter para articular as atividades que desenvolve com as atividades pedagógicas trabalhadas nos cursos de graduação, a fim de que possa haver uma melhor sintonia entre os cursos e a biblioteca universitária.

Observa-se que a biblioteca universitária pode ser visualizada como um subsistema na universidade na qual ela está inserida, pois, se a educação for considerada um sistema, ela necessita do suporte informacional que a biblioteca pode oferecer. Com isso, vale destacar a importância dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, os quais são indispensáveis para a qualidade do ensino em qualquer instituição universitária.

Para Oliveira (2010, p. 67), com a nova conformação social do ambiente acadêmico, as bibliotecas universitárias e os bibliotecários tornaram-se participantes diretos da construção do fazer pedagógico. Isso pode ser confirmado pela ênfase com que os instrumentos de avaliação utilizados pelo MEC conferem ao item biblioteca universitária.

A evolução econômica e tecnológica proporcionou aos usuários benefícios em relação aos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, como por exemplo, o surgimento da biblioteca digital, que ocasionou uma grande revolução na busca pela informação.

No subcapítulo a seguir, será apresentado o Sistema de Informação, que é uma ferramenta importante para disseminar a informação nas bibliotecas universitárias.

3.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A história da humanidade vive uma nova etapa, conhecida como era da sociedade da informação, visto que transformou radicalmente a forma como o conhecimento é adquirido, armazenado, processado, transmitido e disseminado. As novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) dissolveram as fronteiras nacionais e propiciaram o surgimento de uma nova configuração social e econômica, que colocou o conhecimento no centro dos processos vividos em sociedade. Para Stewart (1998, p. 5), “[....] o conhecimento é mais importante do que nunca. Nosso estoque de capital intelectual é importante porque estamos no meio de uma revolução que está criando a era da Informação”.

A atual influência das TICs como ferramentas de acesso, armazenamento e recuperação da informação pode incidir na produção de outras informações e, por conseguinte, em conhecimento, uma vez que a informação é gerada em espiral e não em processos cíclicos.

Rossi e Slongo (2008, p. 28) comenta sobre a importância dessas novas tecnologias:

> Isso significa que a importância das TICs como matéria-prima, juntamente com a educação para a geração do conhecimento, explica não somente as novas configurações sociais como também promovem mudanças que ultrapassam os limites da economia, a cultura e a política.

Neste contexto, surgiu o Sistema de Informação (SI), sistema cujo elemento principal é a informação e que organiza, processa e dissemina dados, transformando-os em informação útil para o usuário. Laudon e Laudon (2004) definem sistema de informação como o conjunto de componentes relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informação para dar suporte ao processo de decisão e controle da organização.

Logo, o Sistema de Informação tem como finalidade facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações. Nas bibliotecas universitárias, vem como um agente facilitador na recuperação da informação final para seus usuários.

O próximo tópico refere-se às bases de dados, que consiste em um suporte oferecido no Sistema de Informação.

3.1.1 Bases de Dados

Entende-se por Bases de Dados um conjunto de dados estruturados, manipulados que usam um sistema de gestão dessas bases. No caso desta pesquisa, serão analisadas as Bases de Dados Bibliográficas, que permitem a recuperação da informação memorizada em computador, além de reunir e organizar artigos de revistas, livros, teses, e outros documentos. Tais bases constituem os recursos ideais para se conhecer as publicações da comunidade científica, por meio de informação bibliográfica de vários tipos de documentos provenientes de diversas editoras, em áreas distintas do conhecimento, sendo atualizadas com muita regularidade.

Na década de 60, as bases de dados começam a ser acessadas remotamente. A partir de 1985, passam também a ser produzidas e disseminadas utilizando a tecnologia de CD-ROM, que se expandiu rapidamente, em virtude de sua capacidade de armazenamento e do baixo custo da mídia. Já na década de 90, com a difusão da *Internet*, o acesso remoto a elas tornou-se mais fácil. Isso ocorreu devido ao amplo desenvolvimento científico e tecnológico e ao considerável aumento da produção literária científica, o que alavancou e introduziu as bases de dados em nossa sociedade. Coelho (2014, p. 56) complementa que:

> [...] a mudança mais significativa nas bases de dados ocorreu nos anos 1990 com o advento da internet e da *Web*. A Web alterou radicalmente o mercado dos conteúdos, principalmente pelo hipertexto, o acesso ao texto completo, a constante atualização da informação e a facilidade de consulta.

Cunha (1984), ao analisar a literatura sobre o assunto, observa que não está claro qual foi a primeira base a ser citada. Contudo, segundo o autor, sabe-se que as precursoras foram citadas nos Estados Unidos e que uma das primeiras foi a base de dados numérica, criada em 1951 pelo U.S. *Bureau af Census*.

Com o fácil acesso aos textos integrais em meio eletrônico, grande parte das bases de dados, de um modo geral, oferece também o *link* de acesso a textos completos, ou dados-fonte, se os respectivos periódicos são assinados pela instituição que fornece a base de dados.

Devido a essa automação das bases de dados, é cada vez mais raro ver um usuário solicitar o auxílio do bibliotecário na busca de um documento. A função do bibliotecário é a de atribuir metadados adequados à capacidade interpretativa do

usuário, tendo então que conhecer quem possivelmente fará uso desse documento para adaptar a linguagem formal à linguagem natural (NUNEZ, 2014).

Com o exposto acima, percebe-se que as bases de dados eletrônicas se tornaram uma ferramenta fundamental para que o pesquisador desempenhe suas atividades de investigação. Além disso, os bibliotecários e os usuários devem ser capacitados. O bibliotecário deve dominar os recursos e ferramentas de busca disponíveis, ter experiência em estratégia de busca e conhecer a terminologia adotada para cada base de dados. O usuário, com sua formação e especialização, orientado pelo bibliotecário, deve ter condições de melhorar suas buscas nas bases de dados, sobretudo em função das novas tecnologias disponíveis para o acesso à informação.

As bases de dados se tornaram peças-chave para a disseminação da informação produzida nas universidades, dando maior rapidez na divulgação de pesquisas científicas produzidas no mundo todo.

No próximo tópico, serão abordadas as Bases de Dados oferecidas pela UFSM, a importância e a particularidade de cada uma delas.

3.1.2 Bases de Dados oferecidas pela UFSM

As Universidades Federais oferecem a seus estudantes várias fontes de informação, das quais se destacam as Bases de Dados, que são fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa no decorrer da vida acadêmica de seus estudantes. A seguir, serão apresentadas algumas dessas bases oferecidas pela UFSM, começando pelo Portal de Periódicos Capes, uma das mais utilizadas no meio acadêmico.

Figura 1 – Logotipo do Portal Capes.

Fonte: **https://www.google.com.br/#q=logo+da+Capes**

O Portal de Periódicos Capes é uma das bibliotecas digitais científicas que ultrapassa milhões de acessos anuais. É considerado, atualmente, como um dos maiores acervos mundiais, sendo o principal mecanismo para o apoio bibliográfico às atividades de Ciência, Tecnologia e Inovação no Brasil, o que garantiu uma base para os excepcionais avanços recentes da ciência brasileira (ALMEIDA et al., 2010).

Em 1994, o Programa era financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), pela Secretaria de Ensino Superior (SESU) e pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), e denominado Programa de Apoio a Periódicos da Secretaria de Ensino Superior (PAP-SESU). A partir de 1996, esse programa passou a ser financiado exclusivamente pela CAPES, passando a denominar-se Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos (PAAP), conhecido como Portal de Periódicos Capes.

A CAPES é uma instituição do governo que exerce papel fundamental no desenvolvimento da pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) no Brasil. De acordo com o *site* da instituição, suas atividades podem ser agrupadas em quatro linhas de ação: avaliação da pós-graduação s*tricto sensu*; acesso e divulgação da produção científica; investimentos na formação de recursos de alto nível no país e exterior; e promoção da cooperação científica internacional.

Estão disponíveis no Portal, desde o ano de 2010, mais de 21,5 mil títulos com artigos em texto completo, cerca de 150 mil livros, 130 bases de dados em todas as áreas do conhecimento, nove bases de patentes, estatísticas, enciclopédias e normas técnicas (SOUZA, 2011, p.34).

O Portal de Periódicos Capes constantemente proporciona o acesso a seus dados estatísticos, destacando o crescimento de sua base. A última estatística deu-se em 2013, quando se pôde constatar a evolução e o aumento expressivo de materiais bibliográficos disponibilizados pelo Portal. Na época, somavam-se 56.524.022 bases referenciais e 44.420.626 textos completos (CAPES, 2015).

Podem ser acessados, no Portal, periódicos eletrônicos consagrados pelo meio científico do mundo inteiro. Esses periódicos são considerados o principal veículo de comunicação e de divulgação do conhecimento científico.

No Portal de Periódicos da CAPES, o acesso é gratuito para instituições credenciadas e pode ser feito por um computador localizado dentro das instituições ou por um computador doméstico com as devidas configurações e permissões para

acesso. De acordo com informações disponíveis no site da CAPES, são elegíveis para acesso gratuito ao Portal de Periódicos as instituições federais de ensino superior; as instituições de pesquisa e as públicas de ensino superior (estaduais ou municipais), com pós-graduações avaliadas quadrienalmente pela CAPES; e as instituições privadas que tenham curso de doutorado com nota igual ou superior a cinco na avaliação trienal da CAPES.

Através das bases de dados do Portal, que disponibilizam milhares de referências bibliográficas e resumos de publicações científicas, os pesquisadores podem localizar documentos sobre assuntos de seu interesse, muitos dos quais são disponibilizados em texto completo nas revistas científicas oferecidas no próprio Portal. O uso e o acesso ao Portal são destinados ao corpo docente e discente, pesquisadores e funcionários de 268 instituições de ensino superior e de pesquisa de todo o País (SOUZA, 2011, p. 34).

O Portal de Periódicos da CAPES vem evoluindo em diferentes aspectos, como investimentos, custos, acessos, aumento no número de instituições conveniadas, número de títulos e bases referenciais oferecidas, e, ainda, em títulos por grandes áreas de conhecimento.

Os investimentos efetuados, ao longo do tempo, no Portal Capes, segundo Almeida (2006, p. 122), vêm aumentando consideravelmente. Os recursos, até o ano 2000, eram destinados exclusivamente para a aquisição de periódicos impressos. No período de 1996 a 2005, os investimentos passaram das assinaturas de impressos para as assinaturas eletrônicas e de equipamentos. “No período de 2001 a 2007, houve evolução do custo do Portal em relação à aquisição de textos completos e bases referenciais. O aumento foi de aproximadamente 375% para texto completo e 400% para as bases referenciais em 2007”.

Cendón e Ribeiro (2008, p. 158) abordam os recursos informacionais do Portal CAPES, que têm como objetivos:

> [...] a atualização dos conhecimentos da comunidade científica e tecnológica, a dinamização do processo do ensino e da pesquisa no Brasil, o aumento da quantidade, da qualidade, da visibilidade e da competitividade internacional da produção científica brasileira e a promoção da internacionalização da comunidade acadêmica brasileira.

Ainda segundo esses autores, os investimentos no Portal são altos. O uso do sistema pelos usuários do Portal é acompanhado pela CAPES para que haja

redução das disparidades em relação ao acesso à informação. O Portal é instrumento de democratização à informação entre os pesquisadores das várias regiões do país, que passam a ter igual oportunidade de acesso, com maior rapidez e comodidade, a um maior número de títulos de publicações periódicas e bases de dados.

Outra base de dados da UFSM é o Minha Biblioteca, que oferece livros completos para *downloads* em diversas áreas de conhecimento a toda comunidade acadêmica. O acesso a ela se dá via *internet* através de *login* (número de matrícula) e senha (mesma utilizada para acessar os portais da universidade), podendo ser simultâneo e ilimitado.

Figura 2 – Logotipo do Minha Biblioteca.

Fonte: **https://www.google.com.br/searchq=logo+minha+biblioteca**

A base Minha Biblioteca conta com 4.825 livros eletrônicos de diversas áreas de conhecimento, que são disponibilizados integralmente aos usuários. Ela permite realces, anotações, compartilhamento de anotações e impressões de partes do texto.

A base Banco de Teses e Dissertações disponibiliza à comunidade acadêmica os trabalhos finais dos cursos de mestrado e doutorado de toda a universidade.

Figura 3 – Logotipo do Banco de Teses e Dissertações.

Fonte: **http://cascavel.cpd.ufsm.br/tede/**

A Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFSM (BDTD) conta com quase cinco mil teses e dissertações publicadas em texto integral no Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE), programa distribuído pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Essas teses e dissertações são coletadas por meio de *harvesting* pela BDTD Nacional, gerenciada pelo IBICT, que, por sua vez, alimenta a *Networked Digital Library of Theses and Dissertation* (NDLTD), a qual reúne teses e dissertações do mundo todo.

Segundo a página da BDTD Nacional, “o portal tem como proposta, além de disponibilizar gradativamente, para consulta ou *download*, a produção nacional de teses e dissertações, oferecer aos usuários produtos e serviços integrados capazes de proporcionar aumento significativo ao impacto de suas pesquisas”.

A próxima base de dados é o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM, que possibilita a publicação de artigos produzidos pela comunidade acadêmica e publicados pelas revistas científicas da Instituição.

Figura 4 – Logotipo do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM.

Fonte: http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php

O Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM é uma iniciativa da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PRPGP), da Biblioteca Central (BC), do Centro de Processamento de Dados (CPD) e dos editores das revistas científicas da Universidade. Tem como objetivo reunir, em um único ambiente, os periódicos científicos da UFSM, visando o livre acesso à produção científica, o fortalecimento, o

desenvolvimento e a qualificação dos periódicos, bem como a capacitação constante das equipes editoriais. Sua Missão é construir e difundir o conhecimento científico.

Em 2010, foi criada a Comissão de Implantação do Portal de Periódicos da UFSM com o objetivo de desenvolver um padrão para apresentação dos periódicos eletrônicos publicados pela Instituição, estabelecendo políticas de gerenciamento por meio da Biblioteca Central. Até 2010, os periódicos estavam vinculados aos centros de ensino e/ou programas de pós-graduação e seus gerenciamentos eram departamentalizados. Com a dificuldade institucional em atender individualmente às demandas, os editores, a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa e a Biblioteca Central uniram-se para formalizar a institucionalização do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM.

Em 2011, realizou-se, na *web*, a Oficina Modular de capacitação da plataforma OJS/SEER, ministrada pela Bibliotecária Suely de Brito Clemente Soares, para aprimoramento de editoração de periódicos científicos, sendo realizadas atividades sobre todas as funcionalidades do sistema. Participaram da oficina bibliotecários, editores gerentes, editores chefes e bolsistas que integram as revistas. A oficina foi promovida pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP).

O portal utiliza o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), customizado pelo IBICT, com base no *software* de código aberto *Open Journal System* (OJS), desenvolvido pelo Public Knowledge Project (PKP) da Universidade British Columbia, para construção e gerenciamento de periódicos eletrônicos.

Outra base da UFSM é o *E-volution*, com conteúdo voltado para as áreas de saúde, humanas e exatas, possibilitando a estudantes e professores o acesso a informações confiáveis e atuais nessas áreas.

Figura 5 – Logotipo do *E-book E-volution*

Fonte: https://www.evolution.com.br/

O acesso à base *E-volution* ocorre via *internet* através de *login* e senha e pode ser simultâneo e ilimitado. O primeiro acesso deve ser feito via *internet protocol* (IP)

de um computador da Universidade para que o usuário seja reconhecido como integrante de sua comunidade acadêmica. Os outros acessos, após o cadastro efetuado, podem ser realizados de qualquer computador com *internet*. A plataforma não permite a impressão de páginas.

Diante de tantas opções para se adquirir conhecimento, fica evidente a necessidade de as bibliotecas divulgarem sobre as diversas fontes de informação que estão à disposição da comunidade acadêmica e que, muitas vezes, passam despercebidas ou não são utilizadas por falta de capacitação. Por isso, também, a importância de se manter, adequar e desenvolver essa capacitação, exemplo a ser seguido pelas bibliotecas. Nesse aspecto, quanto mais tecnologia é disponibilizada, maior é o compromisso das bibliotecas em capacitar e orientar o usuário final da busca informatizada, assunto que será discutido a seguir.

3.1.3 Capacitação dos usuários

Com a grande facilidade de acesso à informação presente nas bibliotecas, houve significativa mudança no comportamento dos usuários, que passaram a ter maior autonomia na busca e na obtenção da informação. Eles vêm demandando, cada vez mais, o aprimoramento dos serviços nas bibliotecas. Nesse contexto, e principalmente com o advento das bibliotecas virtuais, o papel do bibliotecário tem mudado para acompanhar as necessidades desses novos usuários.

Cuenca (1999) destaca que uma das tendências observadas nas atividades desse profissional, principalmente nas bibliotecas acadêmicas, tem sido a de atuar mais fortemente como educador (*trainer).* Nesse aspecto, o bibliotecário capacita os usuários a desenvolverem competências para estes realizarem, eles próprios, suas buscas bibliográficas, via novas tecnologias da informação. Capacitar, segundo Ferreira (1993, p.18), é “tornar capaz; habilitar; convencer; persuadir”.

Cuenca (1999) acredita que, para que os usuários conheçam os sistemas automatizados de recuperação da informação, sejam capazes de elaborar uma estratégia de busca simples e saibam utilizar a “nova biblioteca eletrônica” e os recursos informacionais de que dispõem, é necessário que as bibliotecas ofereçam treinamentos e cursos específicos, como modalidades de programas educativos.

Estudos sobre o usuário final da busca informatizada, com o foco na competência informacional, devem ser realizados como meta permanente nas

bibliotecas para adequação de seus programas de capacitação de usuários. É um novo paradigma que se evidencia frente a sociedade atual, a explosão da informação e a constante evolução das novas tecnologias. As bibliotecas devem ter, como uma de suas grandes metas, tornar seus usuários autossuficientes na busca da informação, inserindo os treinamentos e a avaliação de seus resultados nas suas atividades de rotina (CUENCA, 2008).

Nesse sentido, faz-se necessária a forte inserção do bibliotecário na comunidade acadêmica para implementar os programas educacionais. Esse é o sentido da competência informacional que começa a fazer parte das necessidades dos usuários. É um grande desafio para as bibliotecas, uma vez que exige uma nova abordagem do aprendizado e o desenvolvimento de um novo perfil do bibliotecário. Cuenca (1999) alega que a capacitação de usuários para o acesso e o uso da informação em bibliotecas acadêmicas tem sido tarefa dos bibliotecários há vários anos.

Em consonância com todo o exposto a cima, percebemos que as bibliotecas, nos dias atuais, devem ser vistas também como centros de aprendizado, com sua equipe desempenhando o papel fundamental de capacitar, oferecendo cursos e treinamentos para que os usuários conheçam os sistemas de recuperação da informação, a arquitetura das bases de dados, a organização da informação nas diferentes áreas do conhecimento (CUENCA, 2008). Além disso, os usuários devem ter competência para elaborarem suas estratégias de busca, para saberem utilizar a “nova biblioteca eletrônica” e seus recursos.

Para que ocorra a capacitação, é imprescindível o papel do bibliotecário como mediador da informação, assunto este que será discutido no próximo tópico.

3.1.4 O Bibliotecário como mediador da informação no serviço de referência de bibliotecas universitárias

Com a formação de uma comunidade mundial, emblema do fenômeno da globalização, ampliam-se as possibilidades de comunicação. Do mesmo modo, um novo impulso é dado ao trato da informação no que se refere à sua produção, armazenamento, distribuição e utilização.

Com o uso dessas tecnologias avançadas de informação e comunicação, está se evidenciando um novo modo de ser nos serviços de informação prestados pelas

bibliotecas. Se, antes, a atividade do bibliotecário podia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora, ele, como Profissional da Informação, utiliza-se da tecnologia em prol da informação, transpondo barreiras físicas e institucionais (SOUTO, 2003, p.15). Essa mudança, por sua vez, exige nova postura profissional, por parte dos bibliotecários e dos gestores das unidades de informação, de modo a acompanhar os avanços tecnológicos e as novas exigências e necessidades dos usuários.

Nesse aspecto, Tarapanoff (2000, p. 11) considera que “o bibliotecário deve, em primeiro lugar, educar-se nas Tecnologias da Informação para ter acesso e participar no processo de informação globalizada, e, em segundo, instruir/educar usuários a utilizar a informação em meio digital e disponível nas redes”.

Santos (2002, p. 103) acrescenta ainda que:

> A presença da tecnologia no cotidiano das pessoas, formando opinião, criando necessidades e determinando comportamentos, torna a atuação do profissional de Biblioteconomia extremamente importante no processo de formação reflexiva dos sujeitos no que se refere ao uso de informações alocadas nos mais diversos suportes.

Nessa nova sociedade, no entanto, algumas limitações são evidenciadas. Uma delas é a questão do contexto, pois a informação só terá valor se for contextualizada; outra diz respeito à disseminação dessa informação, que é alvo de intensos questionamentos. Aí está o cerne das mudanças referentes ao novo perfil exigido do profissional da informação, pois este se defronta com um universo informacional complexo, repleto de novas mídias, suportes, formatos e conceitos com os quais deve, não só lidar, mas tratar e disseminar.

Em meio a tantas transformações, entra em cena o serviço de referência, que trabalha com a busca e a recuperação da informação, independentemente do formato em que ela se encontra. Não é demais ressaltar que o serviço de referência, conforme Almeida Júnior (1999, p. 17) “é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa”.

Araújo e Dias (2005, p. 120) acreditam que:

> [...] os serviços de referência deverão capacitar os usuários para utilizar serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas. Esta questão exige dos bibliotecários um posicionamento proativo, ou seja, faz-se necessária uma postura de antecipação às necessidades do usuário.

Para compreender o serviço de referência em sentido amplo, Macedo (1990, p. 12) salienta que é preciso enfocá-lo em sua dupla personalidade:

> Serviço de referência = interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais os usuários [...]. Serviço de referência e informação = um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, equipamento, metodologia própria para melhor atender e canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existentes na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência seu melhor interpretador [...].

A seguir, são elencadas, cronologicamente, as definições de alguns autores para o serviço de referência, constantes no trabalho de Rabner e Lorimer (2002), nas quais se percebe a sustentação da ideia de mediação da informação no decorrer dos anos. No quadro 2, é possível verificar as mudanças ocorridas nos serviços de referência e a influência da *web* nos anos de 1999 e 2000.

Quadro 2 – Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000

(continua)

Definições de "serviço de referência"	**Autores**
"Visa responder questões, localizar materiais de informação, fornecer instrução informal no uso do catálogo ou de qualquer ferramenta de referência e instrução formal através de cursos em escolas e universidades. Compilar bibliografias."	Shores (1937)
"Fase do trabalho em bibliotecas que se preocupa, diretamente, com a assistência aos leitores, em fornecer informação segura e em usar os recursos da biblioteca. "	American Library Association (1943)
"É responsável pela interpretação dos recursos de informação para os usuários, não sendo uma função periférica da biblioteca. O bibliotecário faz o ajuste entre as fontes de informação e as necessidades do usuário. Sua função é atender às demandas do leitor, introduzir o conhecimento das fontes aos usuários e promover treinamento direto. "	Melvin Dewey *apud* Rothstein (1953, p. 20; 21)
"Objetiva auxiliar os leitores em seu autodesenvolvimento. Indicar os meios para coletar informações. Suprir informações diretamente seria privar o usuário da experiência da investigação pessoal, portanto os bibliotecários universitários salientam o papel do serviço de referência como forma de instrução e assistência com orientação. As atividades são: instrução bibliográfica formal, lidar com questões factuais, responder questões com livros de referência, preparação de bibliografias e índices. "	Rothstein (1955, p. 98-104)

Quadro 2 – Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000

(conclusão)

“A função de referência é a ajuda que as bibliotecas dão aos leitores em encontrar a informação que eles necessitam. Pode ser definida, também, como o auxílio prestado pelo bibliotecário ao relacionar as fontes impressas aos usuários que delas precisam. ”	Wheeler; Goldhor (1962, p. 313-315)
“Assistência direta aos usuários de bibliotecas que necessitam de um livro em particular ou de alguma informação em qualquer livro. Assistência indireta a usuários na forma de construção e manutenção de coleções de referência. ”	Rugh (1975, p. 295)
“É caracterizado por um alto grau de interação pessoal entre a equipe da biblioteca e seus usuários. A maioria de suas tarefas está em encontrar a informação necessária para os usuários, ou dar assistência para que eles encontrem por si mesmos as suas informações, instrução no uso da biblioteca e orientação na escolha apropriada de materiais. ”	Bunge (1980, p. 185)
“Visa a [...] provisão ou assistência em encontrar informação pelo bibliotecário ou especialista em informação, quando requerida por um cliente. O serviço deveria ser fornecido prontamente de maneira profissional, tão amplo quanto possível em termos de quantidade. ”	Sable (1984, p.58)
“A intenção do serviço de referência é atender a uma necessidade de informação, ensinar o processo de pesquisa, promover a independência no uso da biblioteca. ”	Mendelsohn (1997, p. 551)
“No serviço de referência [...] a instrução é mais necessária hoje do que nunca. O assessoramento de leitores continua, e as relações pessoais entre bibliotecários e leitores é, ainda, o centro, ou o que nós fazemos. ”	Tyckoson (1997, p. 10-13)
“No ambiente digital, as habilidades de instrução do serviço de referência e informação precisam estar integradas para oferecer aos usuários de bibliotecas e demais pessoas que buscam informação o mais conveniente ambiente de aprendizagem com suporte. Serviço de referência é o toque humano em orientar usuários de informação num ambiente digital. ”	Rader (1999, p. 210; 218)
“Serviço de referência é um serviço personalizado e que teve seus valores essenciais adaptados às necessidades individuais da geração de usuários do ciberespaço. ”	Ferguson (2000, p. 301)

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Rabner e Lorimer (2002, tradução nossa)

No quadro 3, observam-se as diferenças entre o Serviço de Referência Tradicional e o Serviço de Referência Virtual. Silva (2001) faz um contraponto entre as possibilidades de atuação relativas ao serviço de referência tradicional e sua versão em meio *online*, baseado nas cinco linhas de atuação expressas por Macedo (1990):

Quadro 3 – Linhas do serviço de referência tradicional e do serviço de referência virtual (MACEDO, 1990)

Linhas	SRT	SRV
Ação do SR	Interação humana – usuário/bibliotecário face a face, respostas/perguntas de referência.	Troca de mensagens (*e-mail, chat*), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo.
Educação de usuário	Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica.	Agentes inteligentes (*Know-boots*) que identificam as fontes de informações compatíveis com as necessidades dos usuários. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônica.
Alerta e disseminação da informação	Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimentos e informações – meio impresso/quadros de avisos.	Recursos tecnológicos de alerta e disseminação eletrônica – produtos/serviços, artefatos digitais. Comutação, DSI eletrônicos.
Divulgação e comunicações (visuais e gráficas)	Quadros de avisos, plantas localizadoras; sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos divulgadores e instrucionais.	Organização e gestão de informações digitais.
Administração / supervisão do SR	Planejamento interno e funcional para a prestação de informações aos usuários, espaço de leitura, acervo, catálogo e postos de empréstimo. Gerenciamento do setor.	Organização e gestão de informações digitais.

Fonte: Adaptado de Silva (2001, f.99).

Na realidade atual, as fontes de informação deixaram de ser encontradas somente em suportes bibliográficos e passaram a ser também em meio digital/eletrônico, o que torna imprescindível o trabalho de orientação quanto ao uso desses novos tipos de suporte informacional. O Quadro 3 acima mostra uma nova realidade a respeito do serviço de informação, no qual, mesmo com as concepções atuais, o fator humano não é descartado.

Com as constantes transformações, o bibliotecário deve acrescentar novos conhecimentos além daqueles adquiridos no curso de graduação, e esses devem ser buscados em outros cursos e campos de conhecimento, à medida que os desafios e/ou dificuldades forem surgindo (ARAÚJO e DIAS, 2005, p.121). De qualquer forma, as novas tecnologias geram impactos e transformações que, bem ou mal, contribuem para a reestruturação de serviços, para a capacitação

profissional e para a constituição de novas formas de relacionamento entre a comunidade usuária e a unidade de informação (SILVA, 2004, p.86).

Novas mediações da informação entre o bibliotecário e o usuário devem ser estudadas e implementadas, enquanto formas de disseminá-la e de se tornarem canais de distribuição. Nesse sentido, as tecnologias de informação têm afetado e afetarão sobremaneira a forma e o meio de mediar. A *internet*, por exemplo, modificou a forma e o meio quanto à busca da informação e, consequentemente, a forma e o meio de mediar a informação (VALENTIM, 2000, p.139).

Por isso, é necessário que os bibliotecários estejam prontos e receptivos para se adaptarem às novas condições proporcionadas pelo desenvolvimento tecnológico e possam ver a *internet* como um espaço importante para a operação do serviço de informação, transformando não só o funcionamento das bibliotecas tradicionais, mas também o trabalho do bibliotecário. Nessa perspectiva, Silva (2004, p. 90) diz que:

> As funções do bibliotecário de referência são aspectos importantes a se focalizar. O profissional, familiarizado com fontes e práticas tradicionais para atos de intercomunicação e orientação informacional aos usuários no uso das fontes de informação, possui perfil de educador e mediador de usuários que buscam informações e necessitam usar recursos e fontes em ambientes digitais.

Almeida (2000, p. 32) considera que a Biblioteconomia não ficou alheia às transformações sociais, visto que “[…] para acompanhar tais transformações, foi obrigada a se modificar, a se adequar às necessidades informacionais da sociedade”. O mesmo aconteceu com os bibliotecários, os quais, para acompanhar as mudanças sociais, obrigaram-se a aceitar a modificação interior.

Santos (2002, p.103) acrescenta que:

> A informação é peça fundamental no desenvolvimento das atividades do profissional da Biblioteconomia. O conhecimento de seu fluxo, a percepção do ambiente informacional, a destreza no manuseio e no uso de recursos tecnológicos que favoreçam o acesso, o tratamento, a recuperação e o uso de informações facilita a geração de novos conhecimentos.

O novo perfil desse profissional deve, assim, combinar características das áreas de informática, comunicação social, administração, economia, linguística, biblioteconomia, documentação e ciência da informação, sem, contudo, deixar de se considerar a formação humanística, pedagógica e social, voltada para uma filosofia educacional mais ampla, flexível, integrada e crítica (SOUTO, 2003, p.17).

Araújo e Dias (2005, p. 121) afirmam que “o desafio é grande e tem assustado a muitos profissionais de informação. Porém as possibilidades de crescimento e de renovação profissional são imensas”. Para Teixeira (1997, p.71), “[...] torna-se necessário o estabelecimento de programas de capacitação do profissional da informação de modo a torná-lo apto a usar os recursos da Internet e identificar estratégias eficientes para sanar necessidades informacionais de seus clientes/usuários no uso adequado daqueles recursos”.

Hoje, o mercado de trabalho e a própria sociedade exigem um bibliotecário capacitado, bem preparado e sempre atualizado. Um profissional proativo e preocupado com a sociedade em que está inserido é o que se busca e necessita, para que utilize seus conhecimentos técnicos e habilidades com o propósito de facilitar a busca e a recuperação da informação desejada pelo usuário.

A seguir, será discutido sobre a satisfação do usuário e a importância do bibliotecário na busca por essa satisfação.

3.1.5 Satisfação do usuário

Usuários satisfeitos trazem valor para a biblioteca. Rust, Zeithaml e Lemon (2001) atribuem esse valor como sendo a base do relacionamento do usuário com a biblioteca. Seu valor é fortalecido à medida que as experiências de pesquisa e o uso dos serviços pelo usuário satisfazem ou excedem suas expectativas. Por outro lado, se o usuário fica insatisfeito com um serviço ou produto, pode ocasionar transtornos à biblioteca.

A estimativa da aceitação e da satisfação do usuário de um sistema de informação é importante para avaliar se uma biblioteca cumpre com seu objetivo de corresponder às exigências informacionais desse usuário. A “satisfação do usuário” pode ser tomada como um indicador do desempenho, considerando que está diretamente relacionada com o nível de utilização do sistema, principalmente quando seu uso é opcional e não obrigatório, como no caso do Portal de Periódicos da CAPES (REY MARTÍN, 2000).

A autora destaca que o termo “satisfação do usuário” da informação ganhou atenção considerável na literatura acadêmica da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, na década de 1980, e aparece associado à qualidade do sistema e à

avaliação dos usuários. A avaliação dos sistemas através da reação dos usuários é feita para se alcançar a qualidade e, consequentemente, a sua satisfação.

A satisfação com o sistema é um resultado que se pretende atingir e depende tanto do serviço prestado, quanto dos valores e expectativas dos usuários, além de outros fatores, como o tempo, o custo, e, se for o caso, o esforço que o uso do sistema representa para os usuários. Os diferentes níveis de satisfação do usuário são determinados a partir da combinação entre o serviço recebido e o esforço feito pelo usuário *(idem, ibidem*).

De certa forma, a satisfação fornece uma avaliação da visão dos usuários sobre o sistema, e não uma avaliação da qualidade técnica desses sistemas, e pode levar a situações em que, se o usuário não encontrar as informações que busca, um sistema de informação passa a ser percebido pelos usuários como ruim, ou insatisfatório, ou deficiente. Nesse sentido, é a satisfação do usuário quanto ao sistema de informação que determinará seu sucesso ou fracasso e, consequentemente, garantir ou não seu continuado uso, pondera a autora. Segundo a autora, do ponto de vista do usuário de um sistema de informação, alguns elementos influenciam na satisfação do usuário: o esforço, as expectativas, as percepções, as características do usuário e a sua formação acadêmica.

De acordo com Silva (2004), as necessidades de informação são percebidas pela combinação entre os desejos e as expectativas dos usuários com os sistemas de informação. Quando o usuário determina o seu nível de satisfação com a biblioteca digital, centra-se em três fatores, cita Rey Martín (2000): a quantidade e a qualidade dos produtos recuperados; a interação com o sistema ou com os intermediários profissionais; e a política e o serviço de informações no seu conjunto.

Partindo dos conceitos de satisfação do usuário até aqui estudados, é possível concluir-se que este indicador, mais do que de desempenho, pode ser considerado como um indicador de qualidade da biblioteca digital e como uma ferramenta que permite estar à frente do constante processo de mudança na qual os sistemas de informação estão inseridos.

Hoffman e Bateson (2003) observam que é preciso que a biblioteca, primeiramente, defina e meça a satisfação de seus usuários, e não fique esperando por reclamações para, só então, identificar os problemas na prestação de serviços e, depois, tentar melhorar seus níveis de satisfação. Usuários satisfeitos disseminam

informações positivas, reduzindo o custo para atrair novos usuários, segundo Lovelock e Wright (2001).

Essa avaliação pode ser feita por meio de uma pesquisa de satisfação de usuários, que, conforme Rossi e Slongo (2008), é uma parte do sistema de informações da biblioteca, que escuta o cliente através do ponto de vista deste. Ela mede a qualidade externa, podendo indicar caminhos para futuras tomadas de decisões.

Diante do exposto, percebe-se a importância de se conhecer o nível de satisfação dos usuários em relação aos sistemas de capacitação que a biblioteca oferece para o acesso às bases de dados, pois se constituem como termômetros para mudar e/ou melhorar tais sistemas.

4 MÉTODO

Neste capítulo, apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa. Primeiramente, faz-se a caracterização do estudo; depois, o delineamento da pesquisa, no qual se apresenta o desenho de pesquisa, a população e a amostra; na sequência, o método empregado na coleta de dados para o tratamento e a análise dos mesmos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva, a qual, segundo Gil (2009, p. 42) tem “como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relação entre variáveis”. A pesquisa descritiva caracteriza-se, também, pelas técnicas de coleta de dados, como o questionário, por exemplo.

Já a abordagem da pesquisa é quantitativa. Lopes et al. (2008) assim a classificam, pois permite identificar características populacionais que podem ser quantificadas. Diehl e Tatim (2004) justificam-na pelo uso da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, envolvendo média, desvio padrão, coeficiente de correlação e análise de regressão. O objetivo da pesquisa quantitativa é assegurar resultados e evitar distorções de análise e de interpretação, garantindo uma margem maior de segurança quanto às inferências.

O tipo de pesquisa utilizado é *survey,* que, segundo Babbie (2001, p. 96) “permite enunciados descritivos sobre alguma população, isso é, descobrir a distribuição de certos traços e atributos. O pesquisador não se preocupa com o porquê da distribuição existir, mas como que ela é”. A pesquisa *survey* demostra atender ao objetivo desta pesquisa, que é o de apresentar o cenário atual do uso das Bases de Dados na UFSM *Campus* Frederico Westphalen.

4.1.1 Questionário

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi o questionário, sendo elaborado um para os estudantes (Anexo A), com 16 questões, e outro para os professores (Anexo B), com 13 questões. Ambos foram enviados por *e-mail*.

Foi realizado um pré-teste do questionário para verificar algum problema, a adequação das questões e a clareza, e para validar o instrumento de pesquisa. O pré-teste foi aplicado a 3 professores e a 5 estudantes de graduação. Os resultados foram satisfatórios, sendo feitas pequenas modificações.

Obteve-se um bom retorno dos questionários enviados aos professores, mas, em relação aos estudantes, não se obteve êxito nas respostas via *e-mail*. Procurou-se, então, enviá-los pelas redes sociais (via *facebook*), localizando-se os estudantes pelos nomes e anexando o questionário em uma mensagem privada. Conseguiu-se, assim, um número maior de respostas. Nos quadros 4 e 5, observa-se a relação das questões dos questionários com os objetivos da pesquisa.

Quadro 4 – Relação entre os objetivos da pesquisa e as perguntas do questionário enviado aos estudantes.

Objetivos da pesquisa	**Perguntas do questionário enviado aos estudantes**
1 – Perfil do usuário	1 a 5
2 – Identificar as dificuldades que os usuários enfrentam ao pesquisar as Bases de Dados oferecidas pela UFSM	11, 12,13,14 e 15
3 – Investigar como estão sendo divulgadas as Bases de Dados de conteúdos digitais	6, 7,8
4 - Identificar o suporte que está sendo proporcionado aos usuários pelos profissionais da biblioteca; e	9, 10
5 – Fornecer aos professores de metodologia subsídios para um plano de capacitação e um material de divulgação das Bases de Dados para que possam utilizar nas aulas com as turmas iniciais.	16

Fonte: Elaborado pelo autor

Quadro 5 – Relação entre os objetivos da pesquisa e as perguntas do questionário enviado aos professores.

Objetivos da pesquisa	**Perguntas do questionário enviado aos professores**
1 - Perfil do usuário	1 a 4
2 – Identificar as dificuldades que os usuários enfrentam ao pesquisar as Bases de Dados oferecidas pela UFSM;	8,9,
3 – Investigar como estão sendo divulgadas as Bases de Dados de conteúdos digitais;	5,6,7,10,11 e 12
4 - Identificar o suporte que está sendo proporcionado aos usuários pelos profissionais da biblioteca; e	13
5 – Fornecer aos professores de metodologia subsídios para um plano de capacitação e um material de divulgação das Bases de Dados para que possam utilizar nas aulas com as turmas iniciais.	14

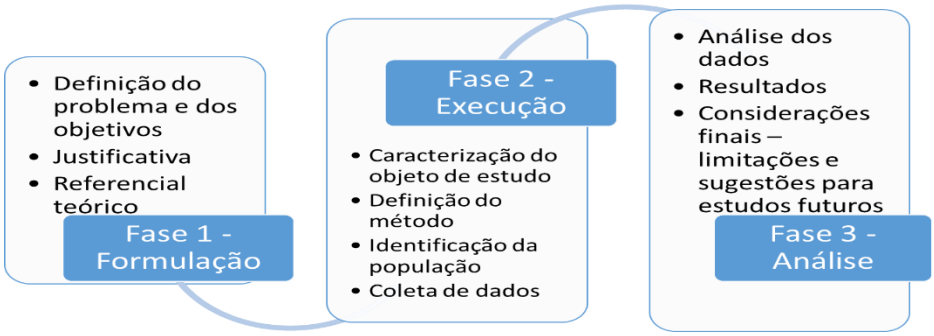
Fonte: Elaborado pelo autor

4.1.2 Desenho de pesquisa

A elaboração deste trabalho está fundamentada nas três fases descritas por Hair Jr. *et al.* (2005): formulação, execução e análise. A primeira fase contempla a definição da problemática, dos objetivos e da justificativa. Depois, dá-se início à fase de execução, que compreende a seleção de estratégias e método de pesquisa, da população e da amostra, e o trabalho de campo propriamente dito. Por fim, na análise, contempla-se o exame e a formulação dos resultados, bem como as conclusões do estudo.

Para uma melhor compreensão dessas fases, a Figura 6 apresenta uma síntese da trajetória do estudo.

Figura 6 – Fases da pesquisa



Fonte: Adaptado de Hair Jr. et al. (2005)

No próximo subcapitulo apresentamos o objeto de estudo, porém todo o seu histórico já foi discutido em um subcapítulo no referencial teórico.

4.1.3 Objeto de estudo

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Santa Maria, *Campus* de Frederico Westphalen, com estudantes de graduação e professores. No subcapítulo 2.1.3, contextualizou-se essa Instituição, descrevendo-se sua criação, estrutura, cursos e missão. Na foto 1, é possível observar o *Campus* de Frederico em plena expansão.

Foto 1 – UFSM Frederico Westphalen.

Fonte: Thomás Townsend

4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DO ESTUDO

A população do estudo foi composta por estudantes da UFSM - FW, ingressantes no primeiro e segundo semestres de 2012 e no primeiro e segundo semestres de 2014, totalizando, aproximadamente, 380 estudantes, além de 83 professores dessa unidade. Dos estudantes, obtiveram-se 167 respostas, o que equivale a 44% dos respondentes, e, dos professores, 51 respostas, sendo que 3 desses professores optaram por não responder ao questionário e 48 responderam, o que equivale a 61%.

Para se obter dados fidedignos e esclarecedores da real situação do uso das bases de dados e a evolução dos estudantes no seu uso durante a graduação, optou-se por analisar esses dois grupos de estudantes de graduação e englobar os seis cursos da UFSM - FW. Essa escolha surgiu da hipótese de que os iniciantes passaram os dois primeiros semestres tendo disciplinas introdutórias, enquanto que os outros se encontravam na fase de realização de trabalhos acadêmicos que exigem dados mais elaborados. Nesse caso, estes, teoricamente, estão mais habituados a fazer pesquisa, o que cria a expectativa de que poderiam proporcionar dados e indícios do que pode ser melhorado para um aproveitamento mais efetivo do uso das bases de dados.

A coleta dos dados ocorreu durante os meses de setembro e outubro de 2015. Os dados foram coletados a partir de um questionário semiestruturado com perguntas fechadas e abertas. No questionário, foram elaboradas algumas perguntas para traçar o perfil do usuário, e foi utilizada a escala *Likert*, de seis categorias, para as demais perguntas. O método *Likert*, ou escala de classificação, exige que os respondentes indiquem o grau de concordância com cada uma de uma série de declarações sobre o objeto de estímulo. No estudo, cada item da escala possui seis categorias, que vão de uma, “Discordo Totalmente”, até cinco, “Concordo Totalmente”, sendo três, “Neutro”, e seis, “Não utilizo”. Os números intermediários indicam o grau de concordância com a declaração em análise.

A comunicação entre o pesquisador e o pesquisado foi realizada por *e-mail* – tanto o envio, quanto a devolução do questionário. Utilizou-se o *Google Doc* para a criação do questionário e envio dos *e-mails*. Os *e-mails* dos estudantes foram obtidos por intermédio da Secretaria Unificada de Graduação (SUGRAD), que é o setor responsável pelo atendimento aos estudantes dos cursos de graduação do

Campus Frederico Westphalen nos assuntos de registro e acompanhamento acadêmico e que, também, atende às coordenações e aos colegiados no sentido de dar apoio, auxílio e suporte quanto a esses procedimentos. Os *e-mails* dos professores foram obtidos pela Secretaria Unificada dos Departamentos (SUDEP), que é o setor responsável pelo atendimento aos professores do *Campus*.

4.2.1 Critérios de inclusão

Para compor a população deste trabalho, foram estabelecidos alguns critérios de inclusão, sendo considerados os professores da UFSM – FW e os estudantes de graduação que ingressaram nessa Instituição nos anos de 2012 e 2014.

4.2.2 Critérios de exclusão

Optou-se por delimitar o número de estudantes participantes da pesquisa por considerar que apenas os iniciantes e os que estão no final do curso trariam as respostas procuradas.

Observando-se as respostas dos estudantes, conseguiu-se fazer, manualmente, uma relação direta entre o tempo de graduação de cada grupo e a evolução nas buscas pela informação. Constatou-se, então, que não houve diferenciação entre os grupos, ou melhor, as dificuldades encontradas não estão diretamente relacionadas com o tempo de universidade. Em relação aos professores, não houve nenhum critério de exclusão.

4.2.3 Benefícios do estudo

Os benefícios para os participantes desta pesquisa são diretos. Ao se observar a pouca utilização das bases de dados, foi possível traçar metas a partir das próprias sugestões dos pesquisados: realização de capacitações periódicas para turmas iniciais; maior divulgação das bases; capacitação para os professores de metodologia; e confecção de material de divulgação das bases de dados oferecidas pela universidade.

4.3 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta, os dados foram organizados em uma planilha eletrônica, no programa *Office Excel*, criando-se, assim, um banco de dados para, posteriormente, ser analisado eletronicamente com o auxílio dos programas *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) - questionário dos estudantes - e *Statpistical Analysis System* (SAS) - questionário dos professores.

Foi utilizado o indicador de consistência interna *Alpha de Cronbach,* que tem como propósito averiguar a confiabilidade das escalas do questionário. Foram realizadas análises descritivas simples (frequências, médias e desvio-padrão). As questões discursivas foram analisadas e incluídas no texto como sugestões de melhorias na utilização e ou divulgação das bases de dados. Discorrido o percurso metodológico, passa-se para a apresentação e análise dos resultados.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresentam-se os resultados da pesquisa, considerando os objetivos propostos inicialmente, bem como se contribui com a discussão de tais resultados, baseada na literatura científica. Primeiramente, expõe-se uma breve caracterização do perfil dos respondentes.

Após, na segunda parte, aborda-se a análise da avaliação de confiabilidade das escalas utilizadas por meio do *Alpha de Cronbach* para o questionário dos estudantes.

Já na terceira parte, identifica-se a utilização das bases de dados e as dificuldades encontradas pelos estudantes e professores.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS ESTUDANTES

A fim de traçar o perfil dos estudantes participantes da pesquisa, utilizou-se a análise descritiva dos dados, e, para apresentá-lo, fez-se uso de tabela de frequência e medida descritiva (DANCEY; REIDY, 2006). Participaram da pesquisa 167 estudantes da UFSM – FW, cujo perfil pode ser visualizado na Tabela 1.

Tabela 1 – Caracterização do perfil dos estudantes participantes da pesquisa

	Total (n=167)	
Variáveis	**Absoluto**	**Relativo**
Ano 2012	90	54%
2014	77	46%
Gênero		
Feminino	84	50,30%
Masculino	83	49,70%
Faixa de idade		
17 a 21	111	66,47%
22 a 25	36	21,56%
26 a 29	8	4,79%
30 a 33	5	2,99%
Mais de 34	7	4,19%
Curso		
Agronomia	27	16,17%
Eng. Ambiental	7	4,19%
Eng. Florestal	21	12,57%
Jornalismo	47	28,14%
Relações Públicas	44	26,35%
Sist. Informação	21	12,57%
Semestre		
1 a 2	0	0,00%
3 a 4	74	44,31%
5 a 6	19	11,38%
7 a 8	66	39,52%
9 a 10	8	4,79%

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos dados coletados, observa-se, na Tabela 1, que os estudantes que entraram na universidade em 2012 foram a maior parte dos respondentes. De um total de 167 respostas, 90 eram de ingressantes de 2012 (54%) e 77 eram de 2014 (46%). Já em relação ao sexo, os respondentes ficaram praticamente empatados, com 84 do sexo feminino (equivalente a 50,30%) e 83 do masculino (49,70%).

No que diz respeito à faixa de idade, predominou a de 17 a 21 anos, com 111 respondentes da pesquisa (66,47%). Quanto aos demais, 36 (21,56%) possuem de 22 a 25 anos, 8 (4,79) de 26 a 29 anos, 5 (2,99%) de 30 a 33 anos e 7 (4,19%) possuem mais de 34 anos.

Nesse sentido, observa-se que os acadêmicos estão concluindo seus estudos de nível superior cada vez mais cedo, uma vez que a maioria finaliza o ensino médio e, de imediato, ingressa na universidade. Por outro lado, torna-se um desafio para a instituição atender estudantes com mais de 30 anos, que não tenham tido oportunidade de acesso ao ensino superior em virtude das exigências do trabalho e de sobrevivência. Prova disso é o Censo do IBGE de 2010, o qual indicou que cerca de 90% dos brasileiros acima de 25 anos não possuem ensino superior completo.

Observa-se que, dos seis cursos existentes na UFSM - FW, cinco são diurnos, o que impossibilita aqueles que trabalham de estudar nestes cursos. Ao se observar os respondentes do único curso noturno, percebe-se o predomínio das faixas etárias de 26 a 29 anos, 30 a 33 e mais de 34, o que deixa claro a necessidade de se implantar novos cursos noturnos, oferecendo, assim, maiores oportunidades de acesso ao ensino superior àqueles que trabalham durante o dia. Isso ocasionaria, também, uma melhor utilização dos espaços da universidade, que ficam ociosos no período noturno.

Em relação aos cursos, 27 (16,17%) dos respondentes são estudantes do curso de Agronomia, 7 (4,19%) de Engenharia Ambiental, 21 (12,57%) de Engenharia Florestal, 47 (28,14%) de Jornalismo, 44 (26,35%) de Relações Públicas e 21 (12,57%) de Sistemas de Informação.

Verifica-se a baixa adesão do curso de Engenharia Ambiental e a excelente participação dos cursos de Jornalismo e Relações Públicas na pesquisa. Uma explicação para isso seria o fato de estas duas últimas áreas trabalharem muito com pesquisa de campo, fazendo entrevistas e aplicando questionários, o que possivelmente os sensibiliza mais para responderem a pesquisas.

Quanto ao semestre em que o respondente está cursando, não houve respondentes do 1º e 2º semestres; 74 (44,31%) eram do 3º ao 4º semestre; 19 (11,38%), do 5º ao 6º semestre; 66 (39,52%), do 7º ao 8º semestre; e 8 (4,79%), do 9º ao 10º semestre. Esses dados entram em consonância com a população da pesquisa: estudantes do 3º, 4º, 7º e 8º semestres.

5.1.1 Avaliação da Confiabilidade das Escalas

No presente estudo, a confiabilidade das escalas foi avaliada utilizando-se o coeficiente *Alpha de Cronbach*. Segundo Hair Jr. et al. (2005), um nível satisfatório de confiabilidade indica que as respostas dos pesquisados estão apresentando coerência no respectivo instrumento composto por escalas. Para esses autores, uma variação do *Alpha de Cronbach* entre 0,7 a 0,8 é considerada uma associação boa, enquanto que o valor acima de 0,9 é considerado excelente, pois, quanto mais próximo de 1 o coeficiente, maior a confiabilidade do instrumento.

No quadro 6, verifica-se que os *Alphas de Cronbach* obtidos, neste estudo, para a Escala de uso do Portal de Periódicos Capes (α=0,955), do Minha Biblioteca (α=0,959), do Banco de Teses e Dissertações (α=0,984), do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM (α=0,973) e da Base de Dados *E-volution* (α=0,993) confirmaram um nível satisfatório de consistência interna e confiabilidade dos dados.

Quadro 6 – Confiabilidade das escalas

Bases de Dados	***Alpha de Cronbach***
Portal de Periódicos Capes	0,955
Minha Biblioteca	0,959
Banco de Teses e Dissertações	0,984
Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM	0,973
Base de Dados *E-volution*	0,993

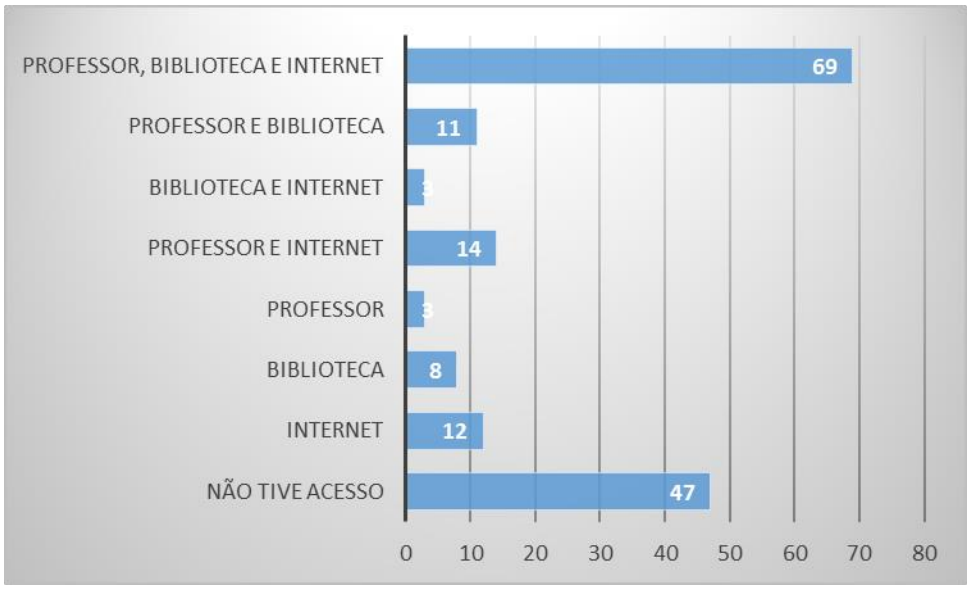
Fonte: Dados da pesquisa.

5.1.2 Usabilidade das bases de dados pelos estudantes de graduação

Em relação ao acesso às informações referentes às bases de dados, 69 (41,32%) estudantes responderam que tiveram acesso nos segmentos Professor, Biblioteca e *Internet*, dos quais 11 (6,59%) deles foi via Professor e Biblioteca, 3 (1,80%) via Biblioteca e *Internet*, 14 (8,38%) por meio de Professor e *Internet*, 3 (1,80%) apenas por professor, 8 (4,79%) via Biblioteca, 12 (7,19%) pela *Internet* e 47 (28,14%) responderam que não tiveram acesso.

Nota-se, por meio destes índices, que a maioria dos estudantes tiveram acesso às informações nos três segmentos e que, por outro lado, um grande percentual dos respondentes disseram não ter tido acesso às informações. Tais índices, ilustrados no gráfico 1, demonstram uma necessidade de se intensificar a divulgação das bases de dados.

Gráfico 1 – Acesso às informações referentes às Bases de Dados



Fonte: Dados da pesquisa

Na questão a seguir, a pergunta a ser respondida era sobre os operadores *booleanos*. Cabe, aqui, explicar um pouco sobre esses operadores, os quais são palavras que informam ao sistema de busca como combinar os termos de uma pesquisa e que, desse modo, acabam a restringindo. Os operadores *booleanos* são o *AND*, o *OR* e o *NOT* e significam, respectivamente, E, OU e NÃO, devendo

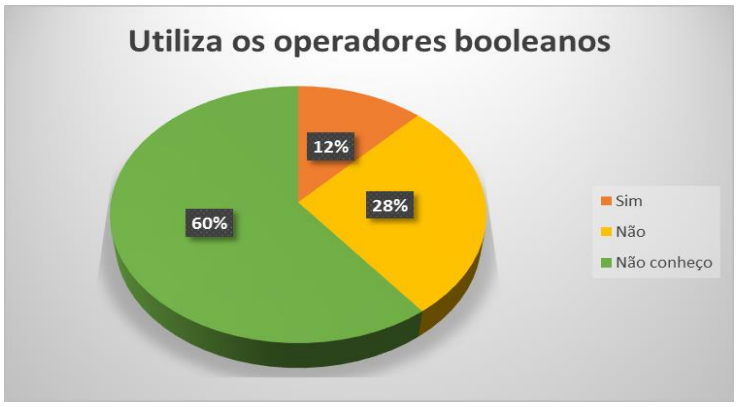
sempre ser digitados em letras maiúsculas para serem diferenciados dos termos pesquisados.

O operador *booleano AND* funciona como a palavra "e", fornecendo a intercessão, ou melhor, mostra apenas artigos que contenham todas as palavras-chave digitadas, restringindo a amplitude da pesquisa. O operador *NOT* inclui o primeiro termo e exclui o segundo termo da pesquisa. O operador *OR* funciona como a palavra "ou", mostrando a união dos conjuntos. Assim, a base de dados fornece a lista dos artigos que contenham pelo menos uma das palavras, ampliando o resultado da pesquisa.

Quanto ao resultado da questão mencionada, ao serem questionados sobre a utilização dos operadores *booleanos* para filtrar as pesquisas nas Bases de Dados, apenas 20 (21%) estudantes responderam que utilizam os operadores, 46 (28%) disseram que não utilizam e 101 (60%) afirmaram não conhecer tal estratégia de pesquisa, como ilustra o gráfico 2. Nesta questão, fica evidente a falta de conhecimento dos estudantes no que se refere a pesquisas mais avançadas.

Os bibliotecários, tendo consciência de que aqueles que sabem utilizar essas estratégias de buscas conseguem obter resultados mais precisos e eficazes, devem realizar um trabalho mais eficaz de capacitação dos estudantes para tal. Cuenca (1999) defende isso quando afirma que, para que os usuários conheçam os sistemas automatizados de recuperação da informação, sejam capazes de elaborar uma estratégia de busca simples e saibam utilizar a “nova biblioteca eletrônica” e os recursos informacionais de que dispõem, é necessário que as bibliotecas ofereçam treinamentos e cursos específicos, como modalidades de programas educativos.

Gráfico 2 – Utilização dos operadores *booleanos*



Fonte: Dados da pesquisa

Quando perguntados sobre o local onde acessam os conteúdos das Bases de Dados, 17 (10,18%) disseram acessar de casa; 31 (18,56%), da universidade; 55 (32,93%), de casa e da universidade; e 64 (38,32%) afirmaram que não acessam as Bases de Dados, como se pode observar na tabela 2.

Nota-se que uma grande parte dos respondentes não acessa as Bases de Dados, o que causa uma preocupação em relação à subutilização dessas bases na universidade. É necessário entender o porquê do não uso e tentar, de alguma forma, incentivar o uso, tarefa esta do bibliotecário de referência. Cuenca (1999) alega que a capacitação de usuários para o acesso e uso da informação em bibliotecas acadêmicas, há vários anos, tem sido tarefa dos bibliotecários.

Tabela 2 – Locais de acesso aos conteúdos das Bases de Dados

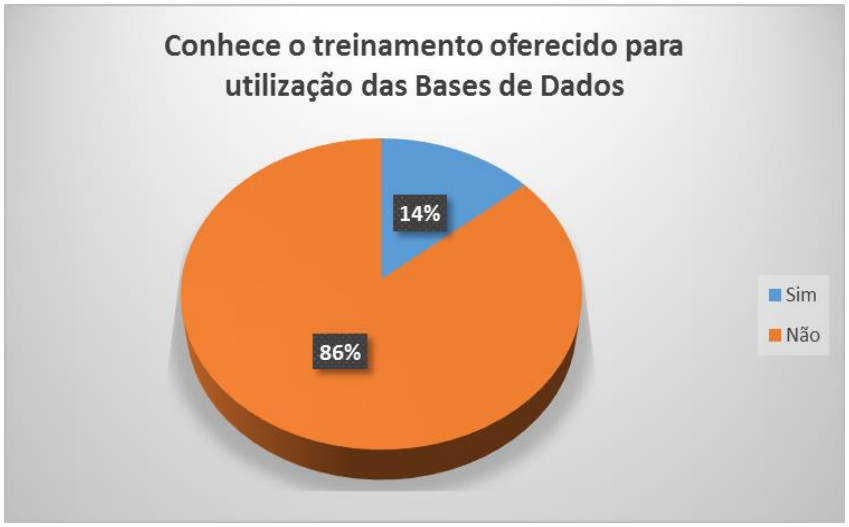
Total (n=167)

Variáveis	**Absoluto**	**Relativo**
Casa	17	10,18%
Universidade	31	18,56%
Universidade e Casa	55	32,93%
Não acesso	64	38,32%

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação aos treinamentos oferecidos pelas bibliotecas da UFSM para utilização das Bases de Dados, 23 (14,00%) disseram conhecer, enquanto que 144 (86%) não conhecem. Verifica-se, aqui, uma percentagem muito alta de estudantes que não conhecem os treinamentos, indicando que é preciso intensificar sua divulgação para que um maior número de usuários conheça e passe a utilizar essas bases de dados. Cuenca (2008) defende que as bibliotecas devem tornar seus usuários autossuficientes na busca da informação, inserindo os treinamentos e a avaliação de seus resultados em suas atividades de rotina. Esses percentuais são observados no gráfico 3.

Gráfico 3 – Conhecimento sobre o treinamento oferecido para utilização das Bases de Dados



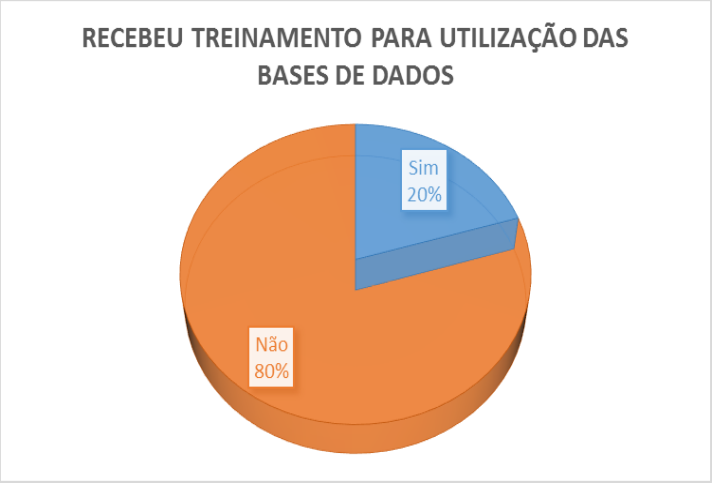
Fonte: Dados da pesquisa

Na questão em que foi perguntado aos estudantes se receberam alguma orientação para utilizar as Bases de Dados da UFSM, 34 (20%) disseram que sim; no entanto, a maior parte, 133 (80%), responderam que não receberam nenhuma forma de treinamento e/ou auxílio, como ilustra o gráfico 4. Isso vem a reafirmar a necessidade de as bibliotecas melhorarem e aumentarem os treinamentos oferecidos aos usuários, uma vez que, nos dias atuais, elas devem ser vistas também como centros de aprendizado, com sua equipe desempenhando o papel fundamental de capacitar, para que os usuários conheçam os sistemas de

recuperação da informação, a arquitetura das bases de dados, a organização da informação nas diferentes áreas do conhecimento (CUENCA, 2008).

Entra em discussão a satisfação do usuário em relação à utilização das bases de dados. Rey Martín (2000, p. 141) define muito bem a questão quando diz que a "satisfação do usuário com relação à operação e aos atributos de um sistema de informação está diretamente relacionada ao uso do sistema". Logo, se não há uso, não tem como medir a satisfação; se não há treinamentos ou capacitações suficientes, não tem como questionar a falta do uso pelos usuários.

Gráfico 4 – Treinamento recebido para utilização das Bases de Dados



Fonte: Dados da pesquisa

As questões a seguir mediram o nível de satisfação dos estudantes em relação às Bases de Dados da UFSM - FW. Foi utilizada a escala *Likert* para essa verificação.

Quanto ao Portal de Periódicos Capes, quando perguntados se encontram com facilidade os documentos desejados, nenhum dos estudantes discordou totalmente, 9 (5,39%) discordaram, 34 (20,36%) ficaram neutros, 73 (43,71%) concordaram, 11 (6,59%) concordam totalmente com a questão e 40 (23,95%) informaram que não usam o Portal. Nesta primeira questão, observa-se que, dos estudantes que o utilizam, a maioria encontram com facilidade o material que procuram.

Sobre os menus serem claros e objetivos, nenhum dos respondentes discordaram totalmente, apenas 8 (4,79%) discordaram de tal afirmação, 26

(15,57%) ficaram neutros, 74 (44,31%) concordaram, 16 (9,58%) concordaram totalmente e 43 (25,75%) afirmaram não utilizar os menus. Na segunda questão, constata-se que a maioria dos estudantes concordam que os menus são claros e objetivos, não tendo dificuldades em encontrá-los e acessá-los.

No que se refere à utilização dos mecanismos de busca - autor, assunto, título - , nenhum dos respondentes discordou totalmente, 6 (3,59%) discordaram que utilizam, 19 (11,38%) ficaram neutros, 70 (41,92%) concordaram que utilizam, 26 (15,57%) concordaram totalmente e 46 (27,54%) informaram que não utilizam os mecanismos de busca. Na terceira questão sobre o Portal Capes, a maioria dos estudantes concordou que utiliza os mecanismos de busca para encontrar o material desejado.

No que diz respeito à facilidade de acesso aos conteúdos em casa, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 16 (9,58%) discordaram, 35 (20,96%) ficaram neutros, 47 (28,14%) concordaram, 11 (6,59%) concordaram totalmente e 52 (31,14%) informaram que não acessam o Portal Capes em suas residências. Na quarta questão, a maioria dos estudantes que acessa o Portal em suas casas informou que têm facilidade de acesso.

Ao serem questionados se possuem facilidade de acessar os conteúdos na universidade, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 20 (11,98%) discordaram, 15 (8,98%) permaneceram neutros, 75 (44,91%) concordaram que têm facilidade de acesso, 11 (6,59%) concordaram totalmente e 43 (25,75%) afirmaram não acessar o Portal na universidade. Na quinta questão, a maioria dos respondentes que utiliza o Portal na universidade concordou que tem facilidade de acesso.

Quanto aos botões de acesso, se são claros, possibilitando o acesso à informação desejada sem dificuldade, nenhum dos respondentes discordou totalmente, 16 (9,58%) discordaram, 32 (19,16%) ficaram neutros, 64 (38,32%) concordaram, 9 (5,39%) concordaram totalmente e 46 (27,54%) informaram que não os utilizam. Na sexta questão, um bom percentual de respondentes concordou que os botões são claros, e que eles acessam as informações sem dificuldades.

Sobre solicitar auxílio na página do Portal Capes, 5 (8,98%) discordaram totalmente, 10 (5,99%) discordaram, 49 (29,34%) preferiram ficar neutros, 28 (16,77%) concordaram, nenhum dos respondentes concordou totalmente e 65 (38,92%) comunicaram que não solicitam auxílio. Na sétima questão, verifica-se que a maior parte não solicita auxílio na página do Portal.

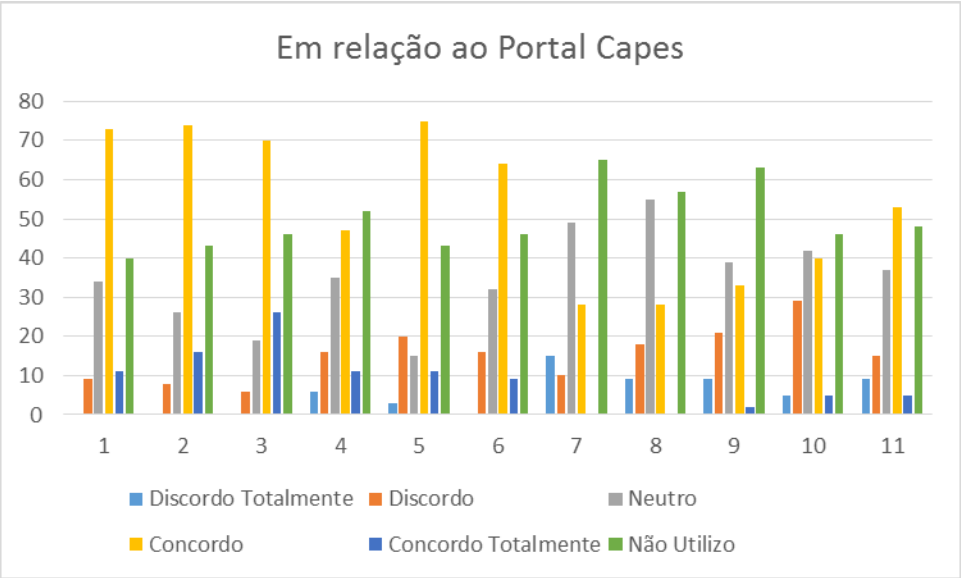
Ao serem interrogados se necessitam de auxílio com frequência para acessarem as bases de dados na biblioteca, 9 (5,39%) discordaram totalmente, 18 (10,78%) discordaram, 55 (32,92%) permaneceram neutros, 28 (16,77%) concordaram, nenhum concordou totalmente e 57 (34,13%) afirmaram não necessitar de auxílio. Na oitava questão, também se observa que os respondentes não costumam solicitar auxílio aos profissionais da biblioteca.

No que concerne à frequente necessidade de solicitação de auxílio ao professor para acessar as bases de dados, 9 (5,39%) discordaram totalmente, 21 (12,57%) discordaram, 39 (23,35%) ficaram neutros, 33 (19,76%) concordaram, 2 (1,20%) concordaram totalmente e 63 (37,72%) informaram não pedir auxílio ao professor. Na nona questão, grande parte dos estudantes não solicita auxílio aos professores. Nestas três últimas questões, observa-se que a maioria dos estudantes não solicita auxílio a nenhum dos meios possíveis.

Sobre a qualidade da divulgação do Portal Capes ser boa, 5 (2,99%) discordaram totalmente dessa afirmativa, 29 (17,37%) discordaram, 42 (25,15%) ficaram neutros, 40 (23,95%) concordaram, 5 (2,99%) concordaram totalmente e 46 (27,54%) informaram que não utilizam os serviços. Na décima questão, um grande percentual dos respondentes ficou neutro sobre a divulgação do Portal Capes e boa parte não utiliza os serviços. Com essas respostas, ficou difícil averiguar se a divulgação é boa e suficiente.

Na última questão sobre o Portal Capes, a pergunta era se os estudantes sabiam a que se destinam os conteúdos (livro, periódico, etc.) dessa base de dados. Dos respondentes, 9 (5,39%) discordaram totalmente, 15 (8,98%) discordaram, 37 (22,16%) permaneceram neutros, 53 (31,74%) concordaram, 5 (2,99%) concordaram totalmente e 48 (28,74%) afirmaram não utilizar o Portal Capes. Na décima primeira questão, a maioria dos que utilizam o Portal afirma saber a que se destinam seus conteúdos. Todas as questões acima analisadas podem ser observadas no gráfico 5.

Gráfico 5 – Uso do Portal de Periódicos Capes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à Base de Dados Minha Biblioteca, quando interpelados se encontram com facilidade os documentos desejados nessa base, nenhum dos estudantes discordou totalmente, 5 (2,99%) discordaram, 63 (37,72%) ficaram neutros nesta questão, 47 (28,14%) concordaram, 14 (8,38%) concordam totalmente com a questão e 38 (22,75%) informaram que não utilizam o Minha Biblioteca. Nesta primeira questão, observa-se que, dos estudantes que o utilizam, a maioria deles ficaram neutros.

Sobre os menus serem claros e objetivos, nenhum dos respondentes discordou totalmente, apenas 11 (6,59%) discordaram de tal afirmação, 33 (19,76%) ficaram neutros, 77 (46,11%) concordaram, 11 (6,59%) concordaram totalmente e 35 (20,96%) afirmaram não utilizar os menus. Na segunda questão, constata-se que a maioria dos estudantes concordam que os menus são claros e objetivos e que estes não apresentam dificuldades para serem encontrados e acessados.

No que tange à utilização dos mecanismos de busca - autor, assunto, título -, nenhum dos respondentes discordou totalmente, 6 (3,59%) discordaram que utilizam, 30 (17,96%) ficaram neutros, 77 (46,11%) concordaram que utilizam, 14 (8,38%) concordaram totalmente e 40 (23,95%) informaram que não os utilizam. Na

terceira questão sobre o Minha Biblioteca, a maioria dos estudantes concordaram que utilizam os mecanismos de busca para encontrar o material desejado.

Quanto à facilidade de acesso aos conteúdos em casa, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 14 (8,38%) discordaram, 38 (22,75%) ficaram neutros, 58 (34,73%) concordaram, 13 (7,78%) concordaram totalmente e 41 (24,55%) informaram não acessar o Minha Biblioteca em sua residência. Na quarta questão, a maior parte dos estudantes que acessa esta base de dados em casa o faz com facilidade.

Ao serem questionados se têm facilidade de acessar o conteúdo na universidade, nenhum dos respondentes discordou totalmente, 14 (8,38%) discordaram, 36 (21,56%) permaneceram neutros, 61 (36,53%) concordaram, 14 (8,38%) concordaram totalmente e 42 (25,15%) afirmaram não utilizar o Minha Biblioteca na universidade. Na quinta questão, a maioria dos respondentes que o utilizam na universidade concorda ter facilidade de acesso.

No que diz respeito aos botões de acesso, se são claros, possibilitando o acesso à informação desejada sem dificuldade, nenhum dos respondentes discordou totalmente, 16 (9,58%) discordaram, 45 (26,95%) ficaram neutros nesta questão, 58 (34,73%) concordaram, 5 (2,99%) concordaram totalmente e 43 (25,75%) informaram que não os utilizam. Na sexta questão, grande parte dos respondentes concordaram que os botões são claros, e que eles acessam as informações sem dificuldades.

No que compete à solicitação de auxílio na página do Minha Biblioteca, 3 (6,59%) discordaram totalmente, 11 (29,94%) discordaram, 50 (29,94%) preferiram ficar neutros, 34 (20,36%) concordaram, nenhum dos respondentes concordou totalmente e 69 (41,32%) informaram que não solicitam o auxílio. Na sétima questão, verifica-se que a maioria dos estudantes não solicita auxílio na página do Minha Biblioteca.

Ao serem indagados se necessitam de auxílio com frequência para acessarem as bases de dados na biblioteca, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 14 (8,38%) discordaram, 48 (28,74%) permaneceram neutros, 39 (23,35%) concordaram, 5 (2,99%) concordaram totalmente e 55 (32,93%) afirmaram não necessitar de auxílio. Na oitava questão, também se observa que os respondentes não solicitam o auxílio dos profissionais da biblioteca.

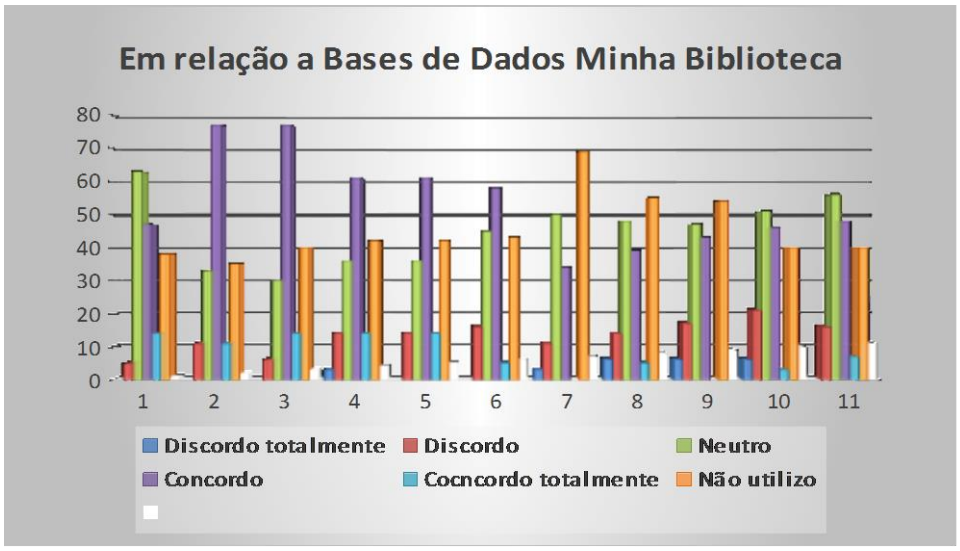
Com relação à necessidade frequente de auxílio do professor para acessar o Minha Biblioteca, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 17 (10,18%) discordaram, 47

(28,14%) ficaram neutros, 43 (25,75%) concordaram, nenhum dos respondentes concordou totalmente e 54 (32,34%) comunicaram que não pedem auxílio ao professor. Na nona questão, a maioria dos estudantes não solicita auxílio aos professores. Nestas três últimas questões, observa-se que a maior parte dos estudantes não solicita auxílio a nenhum dos meios possíveis.

Sobre a qualidade da divulgação do Minha Biblioteca ser boa, 6 (3,59%) discordaram totalmente dessa afirmativa, 21 (12,57%) discordaram, 51 (30,54%) ficaram neutros, 46 (27,54%) concordaram, 3 (1,80%) concordaram totalmente e 40 (23,95%) informaram que não utilizam os serviços desse portal. Na décima questão, constata-se que um grande percentual dos respondentes ficou neutro sobre a divulgação do Minha Biblioteca e que uma boa parte não utiliza os serviços. Com essas respostas, ficou difícil averiguar se a divulgação é boa e suficiente.

Na última questão sobre o Minha Biblioteca, a pergunta era se os estudantes sabiam a que se destinam os conteúdos (livros) do Minha Biblioteca. Nenhum dos respondentes discordou totalmente, 16 (9,58%) discordaram, 56 (33,53%) permaneceram neutros, 48 (28,74%) concordaram, 7 (4,19%) concordaram totalmente e 40 (23,95%) afirmaram não utilizar esta base de dados. Na décima primeira questão, a maioria dos que utilizam o Minha Biblioteca dizem saber a que se destinam os conteúdos. Todas as questões acima analisadas podem ser observadas no gráfico 6.

Gráfico 6 – Uso da Base de Dados Minha Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao Banco de Teses e Dissertações, quando interrogados se encontram com facilidade os documentos desejados nesta base, 3 (1,80%) dos estudantes discordaram totalmente, 5 (2,99%) discordaram, 38 (22,75%) ficaram neutros nesta questão, 49 (29,34%) concordaram, 6 (3,59%) concordaram totalmente com a questão e 66 (39,52%) expressaram que não utilizam a referida base. Nesta primeira questão, observa-se que, dos estudantes que utilizam o Banco de Teses e Dissertações, a maioria deles concordaram que encontram com facilidade as teses e dissertações que procuram.

Sobre os menus serem claros e objetivos, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 3 (1,80%) discordaram, 35 (20,96%) ficaram neutros, 48 (28,74%) concordaram que são claros e objetivos, 3 (1,80%) concordaram totalmente e 75 (44,91%) afirmaram não utilizar os menus. Na segunda questão, constata-se que a maioria dos estudantes concordam que os menus são claros e objetivos e que estes não apresentam dificuldades para serem encontrados e acessados.

Quanto à utilização dos mecanismos de busca - autor, assunto, título -, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 3 (1,80%) discordaram que utilizam, 33 (19,76%) ficaram neutros, 51 (30,54%) concordaram que utilizam, 8 (4,79%) concordaram totalmente e 69 (41,32%) confirmaram que não os utilizam. Na terceira questão sobre o Banco de Teses e Dissertações, a maioria dos estudantes concordou que utiliza os mecanismos de busca para encontrar o material desejado.

No que se refere à facilidade de acesso aos conteúdos em casa, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 8 (4,79%) discordaram, 31 (18,56%) ficaram neutros, 45 (26,95%) concordaram, 8 (4,79%) concordaram e 69 (41,32%) manifestaram que não utilizam esta base de dados em sua residência. Na quarta questão, a maioria dos estudantes que acessa o Banco de Teses e Dissertações em casa tem facilidade de acesso.

Ao serem questionados se têm facilidade de acessar o conteúdo dessa base na universidade, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 8 (4,79%) discordaram, 29 (17,37%) permaneceram neutros, 53 (31,74%) concordaram, 8 (4,79%) concordaram totalmente e 66 (39,52%) afirmaram não utilizar o Banco de Teses e Dissertações na universidade. Na quinta questão, a maioria dos respondentes que utiliza essa base manifesta ter facilidade de acesso na universidade.

A respeito dos botões de acesso, se são claros, possibilitando o acesso à informação desejada sem dificuldade, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 5 (2,99%) discordaram, 42 (25,15%) ficaram neutros nesta questão, 39 (23,35%) concordaram, 6 (3,59%) concordaram totalmente e 72 (43,11%) esclareceram que não os utilizam. Na sexta questão, um bom percentual dos respondentes manteve um posicionamento neutro, e a maioria afirmou não utilizar os botões de acesso.

Sobre solicitar auxílio na página do Banco de Teses e Dissertações, 8 (4,79%) discordaram totalmente, 13 (7,78%) discordaram, 39 (23,35%) preferiram ficar neutros, 24 (14,37%) concordaram, 3 (1,80%) dos respondentes concordaram totalmente e 80 (47,90%) comunicaram que não solicitam auxílio. Na sétima questão, verifica-se que a maioria não solicita auxílio na página dessa base de dados.

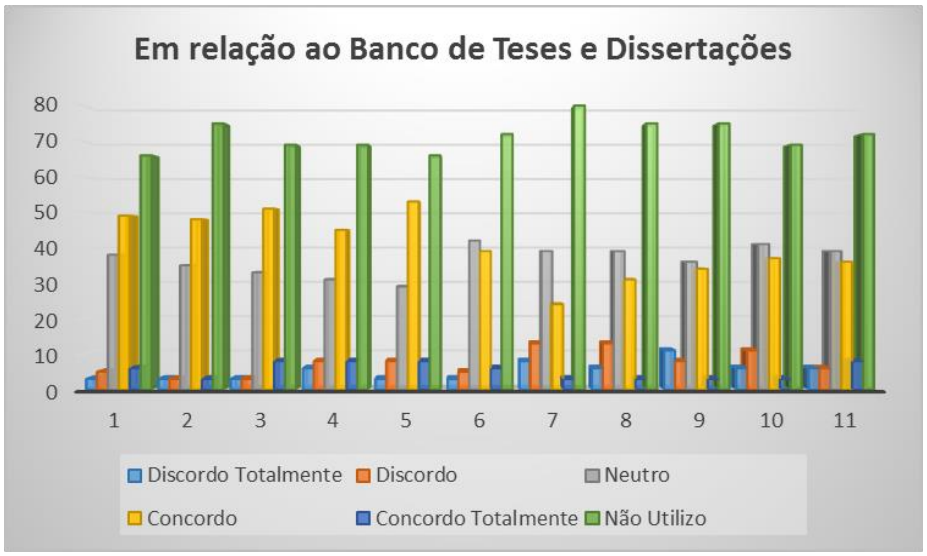
Ao serem questionados se necessitam de auxílio com frequência para acessarem a referida base de dados na biblioteca, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 13 (7,78%) discordaram, 39 (23,35%) permaneceram neutros, 31 (18,56%) concordaram, 3 (1,80%) concordaram totalmente e 75 (44,91%) informaram não necessitar de auxílio. Na oitava questão, também se observa que os respondentes não solicitam o auxílio dos profissionais da biblioteca.

No que compete à necessidade frequente de auxílio do professor para acessar o Banco de Teses e Dissertações, 11 (6,59%) discordaram totalmente, 8 (4,79%) discordaram, 36 (21,56%) ficaram neutros, 34 (20,36%) concordaram, 3 (1,80%) dos respondentes concordaram totalmente e 75 (44,91%) afirmaram que não pedem auxílio ao professor. Na nona questão, a maioria dos estudantes não solicita auxílio dos professores. Observa-se, nas três questões acima, que a maioria dos estudantes não solicita auxílio a nenhum dos meios possíveis.

Sobre a qualidade da divulgação do Banco de Teses e Dissertações ser boa, 6 (3,59%) discordaram totalmente dessa afirmativa, 11 (6,59%) discordaram, 41 (24,55%) ficaram neutros, 37 (22,16%) concordaram, 3 (1,80%) concordaram totalmente e 69 (41,32%) manifestaram que não utilizam os serviços. Na décima questão, um grande percentual dos respondentes ficou neutro sobre a divulgação do Banco de Teses e Dissertações, e a maioria não utiliza os serviços. Com essas respostas, fica difícil averiguar se a divulgação dessa Base é boa e suficiente.

Na última questão sobre o Banco de Teses e Dissertações, a pergunta era se os estudantes sabiam a que se destina o seu conteúdo (teses e dissertações). Dos respondentes, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 6 (3,59%) discordaram, 39 (23,35%) permaneceram neutros, 36 (21,56%) concordaram, 8 (4,79%) concordaram totalmente e 72 (43,11%) afirmaram não utilizar essa base. Na décima primeira questão, a maioria dos que utilizam o Banco de Teses e Dissertações confirma saber a que se destinam os conteúdos. Todas as questões acima analisadas podem ser observadas no gráfico 7.

Gráfico 7 – Uso do Banco de Teses e Dissertações:



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM, quando questionados se encontram com facilidade os documentos desejados, nenhum dos estudantes discordou totalmente, 3 (1,80%) discordaram, 36 (21,56%) ficaram neutros nesta questão, 73 (43,71%) concordaram, 17 (10,18%) concordaram totalmente e 38 (22,75%) expressaram que não utilizam esta base de dados. Nesta primeira questão, observa-se que, dos estudantes que utilizam o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM, a maioria deles concordaram que encontram com facilidade os periódicos que procuram.

Sobre os menus serem claros e objetivos, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 3 (1,80%) discordaram, 45 (26,95%) ficaram neutros, 69 (41,32%) concordaram, 6 (3,59%) concordaram totalmente e 41 (24,55%) afirmaram

não utilizar os menus. Na segunda questão, constata-se que a maioria dos estudantes concorda que os menus são claros e objetivos, não tendo dificuldades de encontrá-los e acessá-los.

Quanto à utilização dos mecanismos de busca - autor, assunto, título -, nenhum dos respondentes discordou totalmente, 3 (1,80%) discordaram que utilizam, 32 (19,16%) ficaram neutros, 77 (46,11%) concordaram que utilizam, 9 (5,39%) concordaram totalmente e 46 (24,55%) confirmaram que não utilizam os mecanismos de busca. Na terceira questão sobre o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM, a maioria dos estudantes concordou que utiliza os mecanismos de busca para encontrar o material desejado.

No que compete à facilidade de acesso aos conteúdos em casa, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 8 (4,79%) discordaram, 37 (22,16%) ficaram neutros, 57 (34,13%) concordaram, 16 (9,58%) concordaram totalmente e 46 (27,54%) manifestaram não acessar o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM em sua residência. Na quarta questão, constata-se que a maioria dos estudantes tem facilidade para acessar os conteúdos em casa.

Ao serem questionados se têm facilidade de acessar o conteúdo na universidade, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 11 (6,59%) discordaram, 35 (20,96%) permaneceram neutros, 53 (31,74%) concordaram, 14 (3,38%) concordaram totalmente e 51 (30,54%) afirmaram não utilizar essa base na universidade. Na quinta questão, a maior parte dos que utilizam o Portal concorda sobre a facilidade de acesso na universidade.

No que se refere aos botões de acesso, se são claros, possibilitando o acesso à informação desejada sem dificuldade, nenhum dos respondentes discordou totalmente, 9 (5,39%) discordaram, 41 (24,55%) ficaram neutros nesta questão, 65 (38,92%) concordaram, 3 (1,80%) concordaram totalmente e 49 (29,34%) comunicaram que não os utilizam. Na sexta questão, um bom percentual de respondentes concorda que os botões de acesso são claros e possibilitam o acesso à informação sem dificuldade.

Sobre solicitar auxílio na página da referida base de dados, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 13 (7,78%) discordaram, 49 (29,34%) preferiram ficar neutros, 32 (19,16%) concordaram, 8 (4,79%) concordaram totalmente e 62 (37,13%) manifestaram que não solicitaram auxílio. Na sétima questão, verifica-se

que a maioria dos estudantes não solicita auxílio na página do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM.

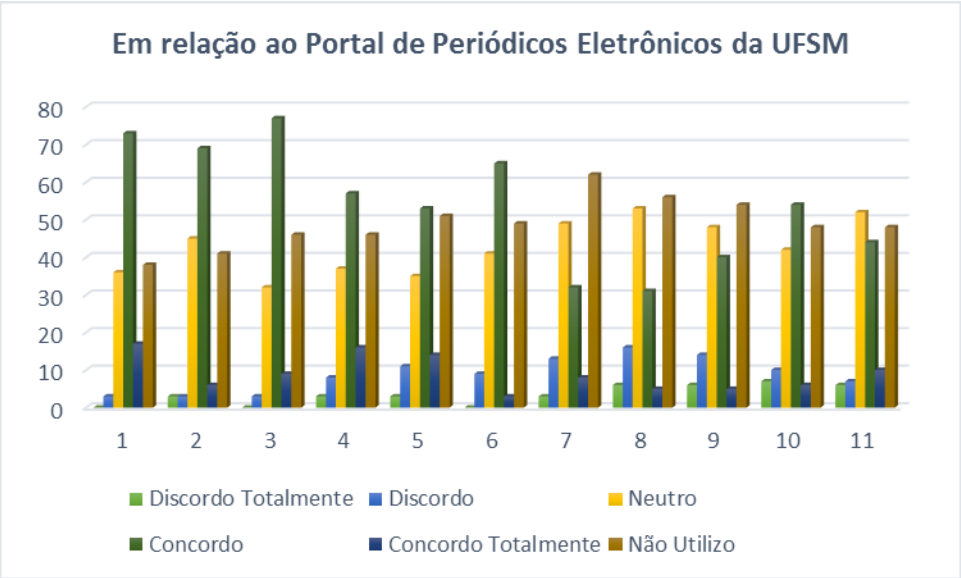
Ao serem interrogados se necessitam de auxílio com frequência para acessar o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM na biblioteca, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 16 (9,58%) discordaram, 53 (31,74%) permaneceram neutros, 31 (18,56%) concordaram, 5 (2,99%) concordaram totalmente e 56 (33,53%) afirmaram não utilizar o auxílio na biblioteca. Na oitava questão, também se observa que os respondentes não solicitam o auxílio dos profissionais da biblioteca.

No que diz respeito à necessidade frequente de auxílio do professor para acessar o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 14 (8,38%) discordaram, 48 (28,74%) ficaram neutros, 40 (23,95%) concordaram, 5 (2,99%) dos respondentes concordaram totalmente e 54 (32,34%) informaram que não pedem auxílio ao professor. Na nona questão, a maioria dos estudantes não solicita auxílio aos professores. Observa-se, nas três questões acima, que a maior parte dos estudantes não solicita auxílio a nenhum dos meios possíveis.

Sobre a qualidade da divulgação do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM ser boa, 7 (4,19%) discordaram totalmente dessa afirmativa, 10 (5,99%) discordaram, 42 (25,15%) ficaram neutros, 54 (32,34%) concordaram, 6 (3,59%) concordaram totalmente e 48 (28,74%) confirmaram que não utilizam os serviços. Na décima questão, um grande percentual dos respondentes concorda que a divulgação do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM é boa.

Na última questão sobre o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM, a pergunta era se os estudantes sabiam a que se destina o seu conteúdo (periódicos). Dos respondentes, 6 (3,59%) discordaram totalmente, 7 (4,19%) discordaram, 52 (31,14%) permaneceram neutros, 44 (26,35%) concordaram, 10 (5,99%) concordaram totalmente, 48 (28,74%) afirmaram não utilizar a base de dados. Na décima primeira questão, a maioria dos que utilizam o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM, preferiu não se manifestar sobre essa questão e um grande percentual afirmou não utilizar o referido Portal. Todas as questões acima analisadas podem ser observadas no gráfico 8.

Gráfico 8 – Uso do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM:



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à Base de Dados *E-volution*, quando perguntados se encontram com facilidade os documentos desejados, 3 (1,80%) dos estudantes discordaram totalmente, 5 (2,99%) discordaram, 40 (23,95%) ficaram neutros nesta questão, 25 (14,97%) concordaram, 3 (1,80%) concordaram totalmente com a questão e 91 (54,49%) expressaram que não utilizam esta base de dados. Nesta primeira questão, observa-se que a maioria dos estudantes não procuram documentos na Base *E-volution*.

Sobre os menus serem claros e objetivos, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 8 (4,79%) discordaram, 39 (23,35%) ficaram neutros, 23 (13,77%) concordaram, nenhum dos respondentes concordou totalmente e 94 (56,29%) afirmaram não utilizar os menus. Na segunda questão, constata-se que a maioria dos estudantes não utilizam os menus, por isso não podem opinar se são claros e objetivos.

Quanto à utilização dos mecanismos de busca - autor, assunto, título -, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 3 (1,80%) discordaram que utilizam, 37 (22,13%) ficaram neutros, 30 (17,96%) concordaram que utilizam, nenhum dos respondentes concordou totalmente e 94 (56,29%) comunicaram que não utilizam os mecanismos de busca. Na terceira questão, notou-se que a maioria

dos estudantes não utilizam os mecanismos de busca para encontrar o material desejado.

No que diz respeito à facilidade de acesso aos conteúdos em casa, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 5 (2,99%) discordaram, 42 (25,15%) ficaram neutros, 15 (8,98%) concordaram, 8 (4,79%) concordaram e 94 (56,29%) não realizam o acesso de casa. Na quarta questão, constatou-se que a maioria dos estudantes não acessam a Base de Dados *E-volution* em suas residências.

Ao serem questionados se têm facilidade de acessar o conteúdo na universidade, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 3 (1,80%) discordaram, 42 (25,15%) permaneceram neutros, 17 (10,18%) concordaram ter facilidade de acesso, 8 (4,79%) concordaram totalmente e 94 (56,29%) afirmaram que não acessam a base na universidade. Na quinta questão, verificou-se que a maioria dos respondentes não utilizam a Base *E-volution* na universidade.

No que se refere aos botões de acesso, se são claros, possibilitando o acesso à informação desejada sem dificuldade, 3 (1,80%) dos respondentes discordaram totalmente, 5 (2,99%) discordaram, 39 (23,35%) ficaram neutros nesta questão, 20 (11,98%) concordaram, 6 (3,59%) concordaram totalmente e 94 (56,29%) confirmaram que não os utilizam. A sexta questão demonstrou que grande parte dos respondentes não utiliza os botões de acesso.

Sobre solicitar auxílio na página da Base *E-volution*, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 10 (5,99%) discordaram, 37 (22,16%) preferiram ficar neutros, 17 (10,18%) concordaram, nenhum dos respondentes concordou totalmente e 100 (59,88%) expressaram que não solicitam auxílio. Na sétima questão, verifica-se que a maioria dos estudantes não solicita auxílio na página do Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM.

Ao serem indagados se necessitam de auxílio com frequência para acessarem o *E-volution* na biblioteca, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 8 (4,79%) discordaram, 47 (28,14%) permaneceram neutros, 10 (5,99%) concordaram, nenhum dos estudantes concordou totalmente e 99 (59,28%) afirmaram não utilizar o auxílio na biblioteca. Na oitava questão, também se observa que os respondentes não solicitam o auxílio dos profissionais da biblioteca.

Com relação à frequente necessidade de auxílio do professor para acessar o *E-volution*, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 8 (4,79%) discordaram, 47 (28,14%) ficaram neutros, 10 (5,99%) concordaram, nenhum dos respondentes concordou

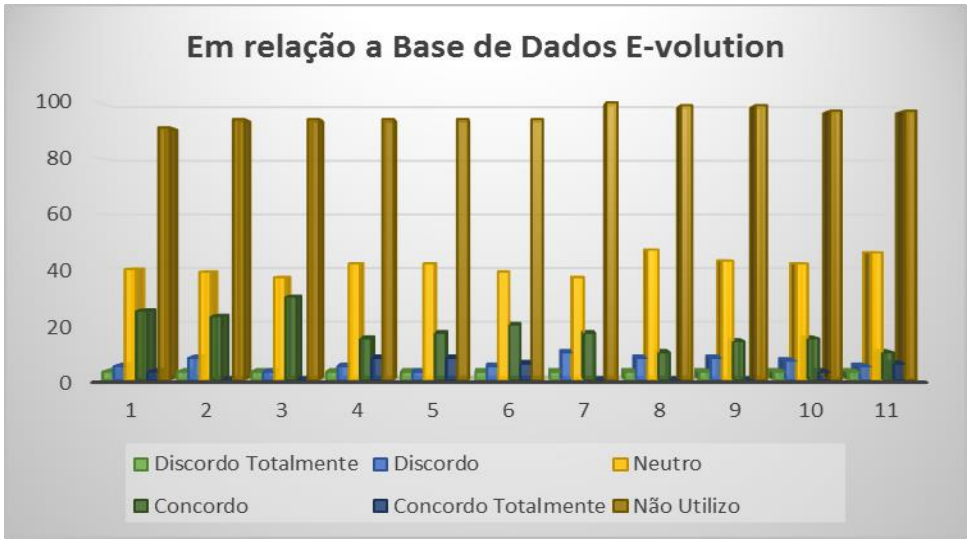
totalmente e 99 (59,28%) informaram que não pedem auxílio ao professor. Na nona questão, a maioria dos estudantes não solicita auxílio aos professores. Observa-se, nas três questões acima, que a maioria dos respondentes não solicita auxílio a nenhum dos meios possíveis.

Sobre a qualidade da divulgação do *E-volution* ser boa, 3 (1,80%) discordaram totalmente dessa afirmativa, 8 (4,79%) discordaram, 43 (25,75%) ficaram neutros, 14 (8,38%) concordaram, nenhum dos estudantes concordou totalmente e 99 (59,28%) ratificaram que não utilizam os serviços. Na décima questão, como um grande percentual dos respondentes não utiliza a base, torna-se difícil observar se a divulgação do *E-volution* é boa ou não.

Na última questão sobre a base de dados *E-volution*, a pergunta era se os estudantes sabiam a que se destina o seu conteúdo (periódicos). Dos respondentes, 3 (1,80%) discordaram totalmente, 5 (2,99%) discordaram, 46 (27,54%) permaneceram neutros, 10 (5,99%) concordaram, 6 (3,59%) concordaram totalmente e 97 (58,08%) afirmaram não utilizar essa base de dados. Na décima primeira questão, grande parte dos respondentes afirmou não utilizar o *E-volution*.

A base de dados *E-volution* foi a menos avaliada pelos estudantes. Esse resultado demonstra a necessidade de fazer um trabalho de divulgação dessa Base. Todas as questões acima analisadas podem ser observadas no gráfico 9.

Gráfico 9 – Uso da Base de Dados *E-volution*:



Fonte: Dados da pesquisa

Ao se analisar os gráficos com as respostas relativas ao uso e dificuldades encontradas pelos estudantes, nota-se que as bases mais utilizadas são o Portal Capes, o Minha Biblioteca e o Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM. A menos utilizada é a base *E-volution.*

Destacou-se a grande parcela de respondentes que não utilizam as bases de dados, o que deixa claro a necessidade de maior divulgação, capacitação e incentivo para reverter esses dados. Seguindo essa conclusão, Teixeira (1997, p. 71) acrescenta que "[...] torna-se necessário o estabelecimento de programas de capacitação do profissional da informação de modo a torná-lo apto a usar os recursos da Internet e identificar estratégias eficientes para sanar necessidades informacionais de seus clientes/usuários no uso adequado daqueles recursos".

5.2 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS PROFESSORES

Assim como foi feito para traçar o perfil dos estudantes, segue abaixo o perfil dos professores participantes da pesquisa. Utilizou-se a análise descritiva dos dados, e, para apresentá-los, fez-se uso de tabela de frequência e medida descritiva (DANCEY; REIDY, 2006). Participaram da pesquisa 48 professores da UFSM – FW, cujo perfil visualiza-se na Tabela 3.

Tabela 3 – Caracterização do perfil dos professores participantes da pesquisa

	Total (n=48)	
Variáveis	**Absoluto**	**Relativo**
Gênero		
Feminino	22	45,83%
Masculino	26	54,17%
Faixa de idade		
Menos de 30 anos	4	8,33%
31 a 36	17	35,42%
37 a 42	12	25,00%
43 a 48	13	27,08%
Mais de 49	2	4,17%
Dep.Ciên. Agronômicas e Ambientais	20	41,67%
Ciências da Comunicação	10	20,83%
Engenharia Florestal	12	25,00%
Tecnologia da Informação	6	12,50%

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se, na Tabela 2, que 22 (45%) dos professores respondentes são do sexo feminino e 26 (54,17%) do sexo masculino.

Em relação às faixas de idade, apenas 4 (8,33%) possuem menos de 30 anos, 17 (35,42%) têm entre 31 a 36 anos, 12 (25,00%) estão na faixa de 37 a 42 anos, 13 (27,08%) na de 43 a 48 anos e somente 2 (4,17%) possuem mais de 49 anos. Constata-se que o predomínio se encontra nas faixas etárias entre 31 a 36 anos, com 17 respondentes da pesquisa. Nesse sentido, observa-se que a maioria dos professores da UFSM-FW é bem jovem. Muitos entraram na carreira acadêmica há pouco tempo e estão, muitas vezes, aprendendo a ser um professor universitário, uma vez que recém concluíram seus mestrados e/ou doutorados.

Quanto aos departamentos, todos contribuíram com professores respondentes. O Departamento de Ciências Agronômicas e Ambientais contribuiu com o maior número de respostas, 20 (41,67%); seguido pelo Departamento de Ciências da Comunicação, com 10 (20,83%) respondentes; depois, pelo Departamento de Engenharia Florestal, com 12 (25,00%) respostas; e, por último, ficou o Departamento de Tecnologia da Informação, com 6 (12,50%) respostas.

5.2.1 Usabilidade das Bases de Dados pelos professores

Com referência ao uso das bases de dados, 7 (14,58%) dos professores utilizam somente o Portal de Periódicos Capes, 2 (4,17%) utilizam somente o Minha Biblioteca, 1 (2,08%) alegou utilizar somente o Banco de Teses e Dissertações, enquanto que 4 (8,33%) afirmaram não utilizar nenhuma base de dados. Alguns utilizam mais de uma base, tais como: 5 (10,42%) utilizam o Portal de Periódicos Capes e o Minha Biblioteca; 8 (16,67%), o Portal de Periódicos Capes e o Banco de Teses e Dissertações; 3 (6,25%), o Portal de Periódicos Capes e o Portal de Periódicos da UFSM; 1 (2,08%) o Minha Biblioteca e o Portal de Periódicos da UFSM; 1 (2,08%), o Banco de Teses e Dissertações e o Portal de Periódicos da UFSM; 4 (8,33%), o Portal de Periódicos Capes, o Minha Biblioteca e o Banco de Teses e Dissertações; 8 (16,67%), o Portal de Periódicos Capes, o Banco de Teses e Dissertações e o Portal de Periódicos da UFSM; 1 (2,08%), o Portal de Periódicos Capes, o Portal de Periódicos da UFSM e o *E-volution;* e 2 (4,17%), o Portal de Periódicos Capes, o Minha Biblioteca, o Banco de Teses e Dissertações e o Portal de Periódicos da UFSM.

Esses dados, demonstrados na Tabela 4, indicam que o Portal de Periódicos Capes é o mais utilizado pelos professores, estando presente em quase todas as opções marcadas. Já o uso das outras bases de dados está bem dividido, sendo a base menos utilizada o *E-volution.*

Tabela 4 - Acesso às Bases de Dados pelos professores

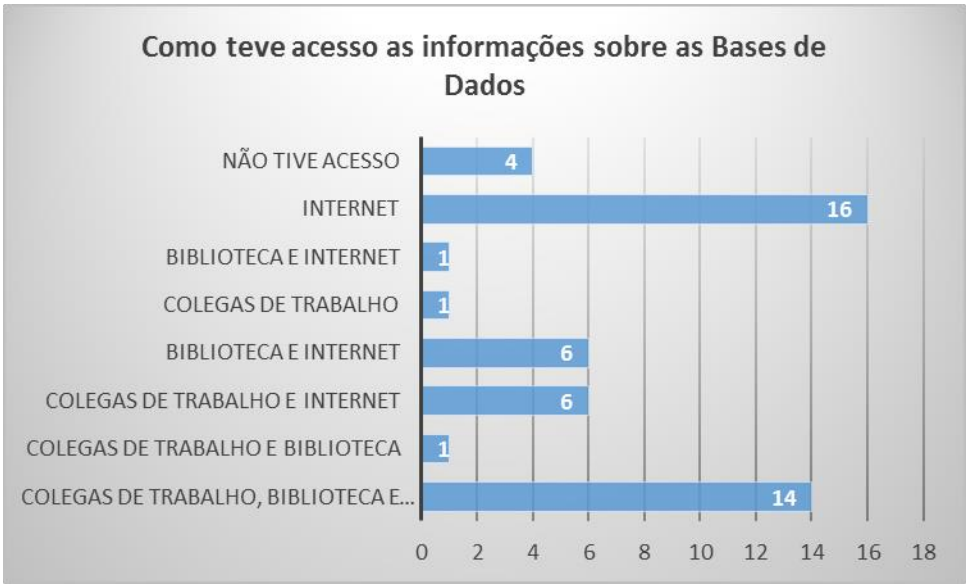
	Total (n=48)	
Variáveis	**Absoluto**	**Relativo**
Portal de Periódicos Capes	7	14,58%
Minha Biblioteca	2	4,17%
Banco de Teses e Dissertações	1	2,08%
Não utilizo	4	8,33%
Portal de Periódicos Capes e Minha Biblioteca	5	10,42%
Portal de Periódicos Capes e Banco de Teses e Dissertações	8	16,67%
Portal de Periódicos Capes e Portal de Periódicos da UFSM	3	6,25%
Portal de Periódicos Capes e Não Utilizo	1	2,08%
Minha Biblioteca e Portal de Periódicos da UFSM	1	2,08%
Banco de Teses e Dissertações e Portal de Periódicos da UFSM	1	2,08%
Portal de Periódicos Capes, Minha Biblioteca e Banco de Teses e Dissertações	4	8,33%
Portal de Periódicos Capes, Banco de Teses e Dissertações e Portal de Periódicos da UFSM	8	16,67%
Portal de Periódicos Capes, Portal de Periódicos da UFSM e *E-volution*	1	2,08%
Portal de Periódicos Capes, Minha Biblioteca, Banco de Teses e Dissertações e Portal de Periódicos da UFSM	2	4,17%

Fonte: Dados da pesquisa

Ao serem interrogados sobre como tiveram acesso às bases de dados, conforme mostra o gráfico 10, 4 (8,33%) afirmaram não ter tido acesso; 16 (33,33%) informaram que foi via *internet;* 1 (2,08%), via biblioteca e *internet;* 1 (2,08%), através de colegas de trabalho; 6 (12,50%), via biblioteca e *internet*; 6 (12,50%), por meio de colegas de trabalho e *internet;* 1 (2,08%), através de colegas de trabalho e biblioteca; 14 (29,17%), via colegas de trabalho, biblioteca e *internet*. Observa-se, nestes dados, que a maioria dos professores teve acesso às bases via *internet*, ou melhor, eles não precisaram de um intermediário para lhes dizer que elas existiam.

Poucos professores disseram não ter tido acesso às informações referentes às bases.

Gráfico 10 - Acesso às informações sobre as Bases de Dados



Fonte: Dados da pesquisa

Na questão que se refere ao acesso às bases de dados, 1 (2,8%) afirmou acessar de casa, 15 (31,25%) acessam apenas da universidade, 28 (58,33%) acessam da universidade e de casa, e apenas 3 (6,25%) professores afirmaram não acessar as bases de dados. Estes dados podem ser verificados na tabela 5. Nota-se que um grande percentual de professores acessa os conteúdos de casa e da universidade, mostrando, assim, que não encontram dificuldades de acesso.

Tabela 5 – Locais de acesso às Bases de Dados

Variáveis	Total (n=48) Absoluto	Relativo
Casa	1	2,8%
Universidade	15	31,25%
Universidade e Casa	28	58,33%
Não acesso	3	6,25%

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação aos operadores *booleanos*, 14 (29%) professores afirmaram que utilizam o mecanismo de busca, 19 (40%) disseram não utilizar e 15 (31%) reconheceram que não conhecem tais mecanismos de busca. Estes dados podem ser verificados no gráfico 11. Observa-se que poucos professores desfrutam desses mecanismos de buscas, fato este que também foi verificado com os estudantes. Isso indica que, em ambos os casos, é preciso intensificar a divulgação e a capacitação desses usuários para um melhor aproveitamento dos mecanismos de buscas.

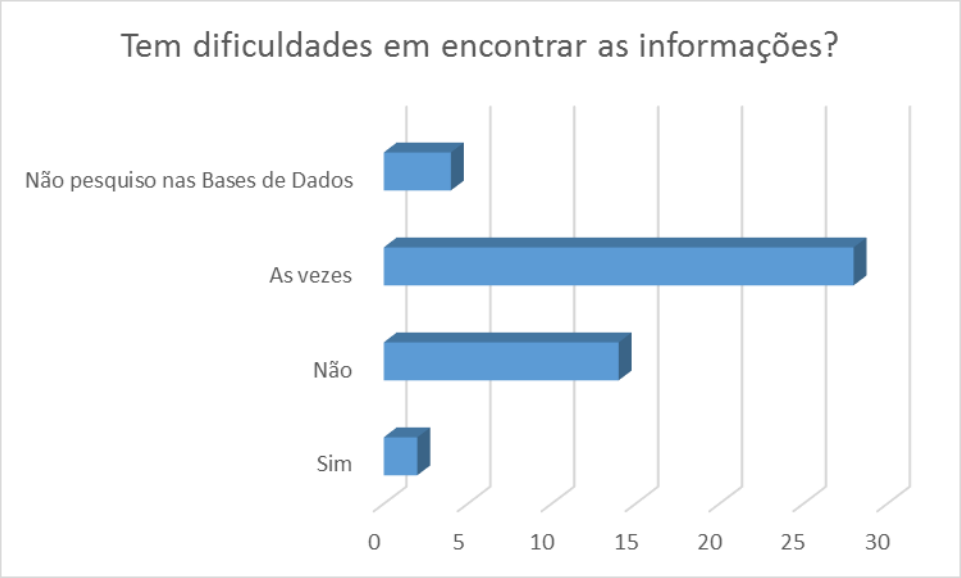
Fica evidente a necessidade de reestruturação dos serviços profissionais para acompanhar tamanha transformação tecnológica. Afinal, “[...] as novas tecnologias geram impactos e transformações que, bem ou mal contribuem para a reestruturação de serviços, para a capacitação profissional e para formas de relacionamento entre a comunidade usuária e a unidade de informação (SILVA, 2004, p. 86) ”.

Gráfico 11 – Utilização dos operadores *booleanos*

Fonte: Dados da pesquisa

Quando perguntados se têm dificuldades para encontrar as informações que procuram, 4 (8,33%) professores alegaram não pesquisar nas bases de dados, 28 (58,33%) afirmaram que, às vezes, têm, 14 (29,17%) informaram que não possuem dificuldades e 2 (4,17%) que possuem, como se pode observar no gráfico 12.

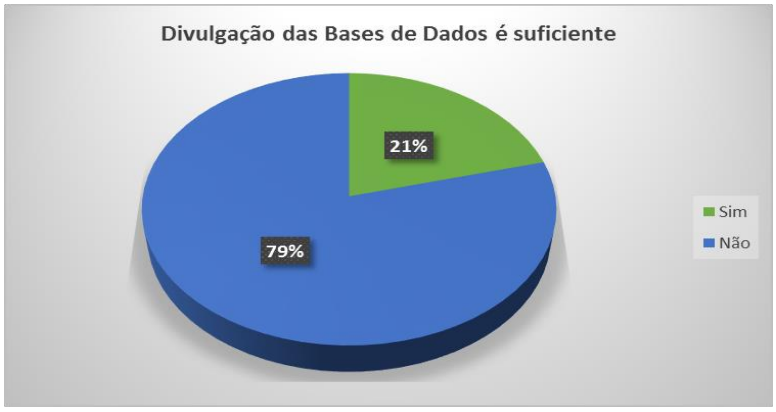
Gráfico 12 - Dificuldades em encontrar as informações



Fonte: Dados da pesquisa

No que compete à divulgação das bases de dados, se ela é suficiente, a maioria dos professores, 38 (79,17%), alegou que não é suficiente e 10 (20,83%) afirmaram que sim, como se pode verificar no gráfico 13. Com estes dados, verifica-se que medidas mais incisivas precisam ser tomadas para que se tenha uma divulgação mais eficaz das bases de dados oferecidas na UFSM – FW.

Gráfico 13 – Suficiência da divulgação das Bases de Dados

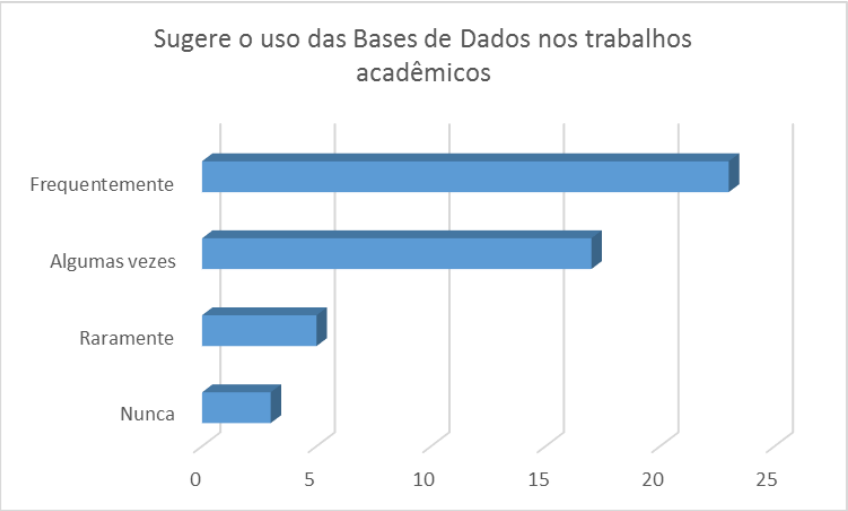


Fonte: Dados da pesquisa

Quando questionados se sugerem aos estudantes a utilização das bases de dados nos trabalhos acadêmicos, 23 (47,92%) professores afirmaram que o fazem frequentemente; 17 (35,42%), algumas vezes; 5 (10,42%), raramente; e 3 (6,25%) informaram que nunca sugerem; conforme se pode observar no gráfico 14. Verifica-se que há uma preocupação por grande parte dos professores em relação às fontes utilizadas pelos estudantes nos trabalhos acadêmicos.

Para Stewart (1998, p. 5), “[....] o conhecimento é mais importante do que nunca. Nosso estoque de capital intelectual é importante porque estamos no meio de uma revolução que está criando a era da Informação”. Essa preocupação é fundamental, pois, na era da informação, é preciso ter discernimento para conseguir filtrar o que é importante.

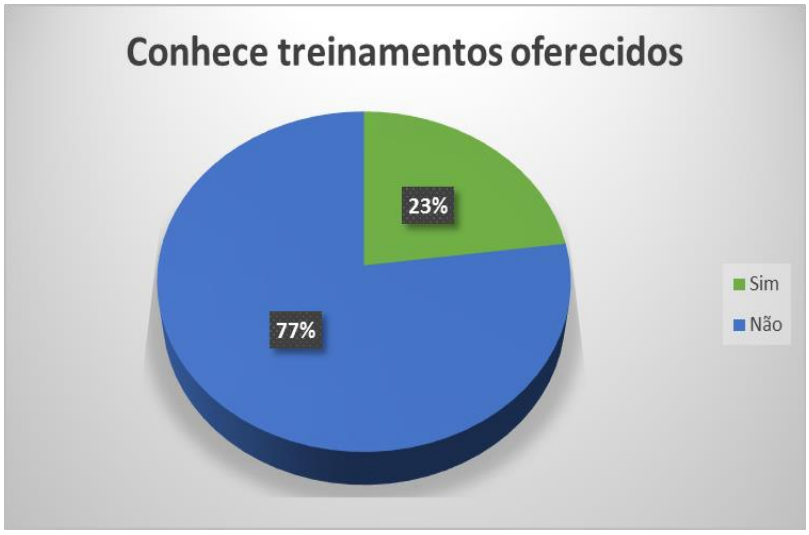
Gráfico 14 – Sugestão ao uso das Bases de Dados nos trabalhos acadêmicos



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos treinamentos oferecidos pela biblioteca, para capacitação do uso das bases de dados, 11 (23%) alegam ter conhecimento dos treinamentos e 37 (77%) não os conhecem, de acordo com o gráfico 15. Estes dados mostram claramente a falta de divulgação desses treinamentos e a necessidade de intensificar essas capacitações para que o maior número possível de usuários esteja apto a utilizar as bases de dados oferecidas na UFSM – FW. Araújo e Oliveira (2005, p.43) afirmam que a finalidade da biblioteca universitária “é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e estudantes universitários”. Se a biblioteca universitária não está atendendo a essa demanda, não está atingindo um de seus objetivos principais.

Gráfico 15 - Conhecimento dos treinamentos oferecidos



Fonte: Dados da pesquisa

No próximo capítulo, serão apresentadas as sugestões e/ou contribuições dos estudantes e professores para melhorar a divulgação e/ou uso das Bases de Dados oferecidas pela UFSM.

6 CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES DOS PROFESSORES E ESTUDANTES PARA MELHORAR O USO E/OU DIVULGAÇÃO DAS BASES DE DADOS NA COMUNIDADE ACADÊMICA

A última questão dos questionários (estudantes e professores) pedia para que os respondentes contribuíssem com sugestões e ou críticas para melhorar o uso e a divulgação das bases de dados. A seguir, descrevem-se todas as sugestões citadas por estudantes e professores.

6.1 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS ESTUDANTES

Dos estudantes que deram sugestões, muitos enfatizaram que é preciso melhorar a divulgação das bases de dados, outros estudantes alegam que a melhor divulgação seria a realizada pelos professores, alguns estudantes salientam a importância dos treinamentos para as turmas iniciais e por fim, um estudante sugere a confecção de um fôlder, como podemos verificar no quadro 7 a seguir.

Quadro 7 – Sugestões dos estudantes

Categoria	Sugestão
Divulgação	-“Acho que seria muito útil esse serviço, porém não é muito divulgado e por isso não são todos que têm acesso”, -“Divulgação das Bases de Dados”, -“Proporcionar aos acadêmicos a divulgação das Bases de Dados da UFSM. Estudo há cinco anos na Instituição (estou me formando) e só conheço a base: Minha Biblioteca e um pouco dos Periódicos CAPES (mas não acesso com frequência) ”.
Comunicação	-“Ser divulgado pelos professores”, -“Penso que a melhor divulgação seria a feita através dos professores”, -“Divulgação em salas de aula e por *e-mail* a todos os estudantes”.
Treinamento	-“Nos semestres iniciais, os responsáveis pela biblioteca passarem informações para as turmas, para que desde o começo tomem por costume utilizar essas ferramentas. Bem como mudar o *layout* no site, para facilitar o acesso”, -“Seria bem interessante explicar para os calouros como funciona todo o sistema de Bibliotecas na UFSM, tanto em FW/PM como em SM e *online*. Creio que muitos estudantes não conhecem todas as ferramentas de pesquisa que a Universidade disponibiliza”, -“Criar um fôlder explicando melhor o que são e quais as funções das Bases de Dados”.

Fonte: Dados da pesquisa.

6.2 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS PROFESSORES

Alguns professores sugerem a distribuição de materiais de divulgação, como panfletos, e a realização de apresentações com princípios básicos e tutoriais, outro professor defende aumentar e melhorar a divulgação de atualizações e capacitações, alguns professores incentivam a promoção de cursos, outro sugere o trabalho em conjunto com os PETs, um dos professores salienta a importância de se apresentar as bases de dados aos estudantes no início dos cursos de graduação, outro acredita que os estudantes deveriam ser treinados na semana dos calouros. A divulgação dos treinamentos foi lembrada por alguns professores.

A importância da biblioteca física foi lembrada por um dos professores, bem como a promoção de palestras sobre os assuntos e por fim, outro professor acredita que é preciso incluir *ISI Web of Science; SCopus*; etc, afirma que as bases informadas são apenas locaise acrescenta a necessidade de se informar os novos títulos adquiridos, como ilustra o quadro 8.

Quadro 8 – Sugestões dos professores

Categoria	Sugestão
Divulgação	-“Utilização de panfletos informativos em bibliotecas, que seja de fácil entendimento”, -“Aumentar e melhorar a divulgação de atualizações e capacitações quanto à utilização das bases de dados, inclusive com pequenos tutoriais destinados aos professores (rápidos e eficientes), que chamarão a atenção e suscitarão busca por mais informações”, -“Produzir uma apresentação com os princípios básicos para acessar as principais bases, essa informação pode ser enviada a todos os estudantes via coordenadores de curso. Assim, os estudantes sempre que precisarem vão ter acesso a essa informação”.
Comunicação	-“[...] de extensão para estudantes e professores”, -“Talvez possa ser criada uma disciplina (DCG) que tenha como um dos objetivos a busca de artigos científicos para discussão em classe”, -“Sugiro a divulgação inclusive na forma de cursos e ou capacitação organizados através dos PETs dos cursos”,

Treinamento	-“Maior divulgação principalmente do treinamento oferecido tanto para os estudantes como para os funcionários da UFSM”, -“Os treinamentos oferecidos devem ser regulares e frequentes”, -“Realizar treinamentos nas unidades fora da sede para aprimorar os conhecimentos referentes ao uso/acesso às bases de dados”, -“Que o treinamento para uso das Bases de Dados seja amplamente divulgado”, -“Trabalho de divulgação e motivação”. “Sugiro palestras para a comunidade acadêmica, ressaltando a importância da biblioteca física e os bancos de dados digitais e como usá-los”, -“Em virtude da UFSM não ter como política a assinatura de periódicos físicos, seria fundamental a oferta de um maior número de periódicos pela Base de Dados”. -“Acredito que a configuração para acesso pelos computadores pessoais seja fácil. Por isso, acesso sempre da UFSM, o que às vezes limita o acesso”, -“Incluir *ISI Web of Science; SCopus*; etc. As bases informadas são apenas locais. Deve informar os novos títulos adquiridos”.

Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir as considerações finais do estudo, reflexão sobre os objetivos, se foram atingidos, as conclusões finais e estudos futuros sobre o tema.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é capaz de transformar, garantindo o desenvolvimento e o crescimento daquele que a possui, e seu valor não pode ser determinado. Com a expansão tecnológica, a biblioteca universitária se torna uma instituição sem fronteiras, disseminando informações a toda parte do mundo. As bases de dados são importantes fontes de informação mediadas por meio dos recursos disponibilizados via *internet,* modificando, assim, a forma de disseminar a informação científica.

Este estudo possibilitou verificar se as Bases de Dados oferecidas pela UFSM têm sido utilizadas pelos estudantes e professores. Baseando-se nos resultados obtidos nas análises dos dados, resgata-se o objetivo geral da pesquisa, no qual buscou averiguar o uso das Bases de Dados oferecidas na Universidade Federal de Santa Maria *Campus* Frederico Westphalen.

Dos estudantes respondentes, a maioria ingressou na Universidade em 2012, com idade entre 17 e 21 anos, sendo o maior percentual os do curso de Jornalismo e estavam entre o terceiro e o quarto semestres. Este foi o perfil traçado dos estudantes.

Já no perfil dos professores respondentes, a maioria era do sexo masculino, com idade entre 31 e 36 anos, sendo que tiveram maior participação os do Departamento de Ciências Agronômicas e Ambientais.

Um dos objetivos específicos deste trabalho foi o de identificar as dificuldades que os usuários (estudantes e professores) enfrentam ao pesquisarem as Bases de Dados oferecidas pela UFSM. A análise dos dados sobre as dificuldades encontradas pelos estudantes nas pesquisas levou à conclusão de que o Portal de Periódicos Capes e o Minha Biblioteca foram as bases que obtiveram as melhores avaliações, nas quais os estudantes concordaram positivamente com a maioria das afirmações que avaliavam as dificuldades nas pesquisas. Na avaliação do Portal de Periódicos da UFSM, os estudantes, na maioria das vezes, demonstraram neutralidade e, por fim, na avaliação do Banco de Teses e Dissertações e do *E-volution*, a maioria dos respondentes alegaram não utilizar essas bases.

Quanto aos professores, 28 deles afirmaram que, às vezes, encontram dificuldades ao pesquisarem as Bases de Dados, e 38 alegaram que a divulgação dessas bases não é suficiente, o que acaba dificultando as pesquisas nas mesmas.

Outro objetivo traçado para construção desde estudo teve como finalidade investigar como estão sendo divulgadas as Bases de Dados de conteúdos digitais. Ao serem questionados sobre como tiveram acesso a essas bases, 69 dos estudantes alegaram que foi via professor, biblioteca e *internet,* e 47 afirmaram não ter tido acesso a essas informações. Nesse quesito, a maioria dos professores teve esse acesso via *internet*.

Ainda sobre o acesso às informações, os estudantes e professores foram questionados sobre os Operadores *Booleanos*. A maioria dos estudantes não os utilizam, alegando não conhecerem essa estratégia de busca. Em relação aos professores, 19 afirmaram que não utilizam esse mecanismo de busca e 15 não o conhecem.

Quando interrogados de onde acessam as Bases de Dados, 55 dos estudantes responderam que acessam de casa e da universidade; porém, um número considerável de estudantes 64 alegou não acessar as Bases. Já a maioria dos professores acessam os conteúdos de casa e da universidade.

O terceiro objetivo específico - identificar o suporte que está sendo proporcionado aos usuários pelos profissionais da biblioteca - finalizou a parte da pesquisa relacionada aos questionários.

Ao serem perguntados sobre os treinamentos oferecidos pela biblioteca para a capacitação dos usuários a maioria dos estudantes informaram que desconhecem esses treinamentos, assim como os professores. Sobre a participação em treinamentos oferecidos para a utilização das Bases de Dados da UFSM - FW, 133 dos estudantes revelaram que não participaram de nenhum desses treinamentos.

Aos professores, indagados se sugerem aos estudantes o uso das Bases de Dados ao realizarem seus trabalhos acadêmicos, 23 afirmaram sugerir. Considera-se este percentual baixo, tendo em vista que os professores são peças fundamentais para a educação e poderiam influenciar os estudantes. Uma sugestão para aumentar este índice seria a de promover treinamentos a eles para que passem a seus estudantes a importância de se utilizarem as Bases em suas pesquisas.

Para a concretização do último objetivo específico - fornecer aos professores de metodologia subsídios para um plano de capacitação e um material de divulgação das Bases de Dados para que possam utilizar nas aulas com as turmas iniciais -, foram projetados, para o decorrer dos semestres, planos de capacitação para professores que estejam interessados em participar. As informações sobre as datas dos cursos serão disponibilizadas nos meios de comunicação da UFSM – FW. Além disso, elaborou-se um fôlder com informações sobre as Bases de Dados oferecidas pela UFSM, que será disponibilizado aos professores de metodologia para a distribuição nas aulas de metodologia.

Na última pergunta do questionário, foi disponibilizado aos estudantes e professores um espaço para fazerem alguma consideração que pudesse contribuir para uma melhor utilização e divulgação das Bases oferecida pela UFSM. As sugestões mais citadas foram: melhorar a divulgação das Bases de Dados; dar treinamentos para as turmas iniciais; criar materiais para divulgação; fazer apresentações e palestras apresentando as Bases; aumentar o número de cursos para capacitação oferecidos pelos profissionais responsáveis; e incluir outras Bases de Dados.

Algumas dessas sugestões já foram acatadas, como a criação do fôlder, que será disponibilizado aos estudantes; a projeção de planos de capacitação no decorrer dos semestres; a realização de treinamentos das turmas iniciais e parcerias com os professores de metodologia para apresentação das Bases de Dados nas salas de aula. Outras sugestões vão ser incluídas no decorrer do ano letivo.

Quando, no início da pesquisa, optou-se pelos grupos de estudantes matriculados em 2012 e 2014, pretendia-se verificar se aqueles que estavam a mais tempo na UFSM - FW tinham maior afinidade com a utilização de suas Bases de Dados. Após a pesquisa, constatou-se que não houve diferenciação entre eles. As dificuldades e necessidades foram praticamente equivalentes, tornando inválida a hipótese de que o primeiro grupo estava mais familiarizado com a pesquisa nas Bases de Dados.

Em relação aos professores, constatou-se que a maioria utiliza algumas bases de dados, mas falta estímulo da parte deles para que os estudantes usem mais essas bases para realizarem seus trabalhos acadêmicos.

Finalmente, acredita-se que a pesquisa cumpriu com os seus objetivos. Primeiramente porque se detectou que os treinamentos atingem poucos usuários; também se constatou que muitos usuários não utilizam as Bases de Dados, que a divulgação dessas bases e os treinamentos para sua utilização são insuficientes; e, por fim, verificou-se que os professores estimulam muito pouco os estudantes no uso dessas bases para a realização dos trabalhos acadêmicos.

A pesquisa teve como limitador a dificuldade de retorno dos questionários enviados por *e-mails* aos estudantes*. S*ó foi possível concluí-la após o envio do questionário via rede social *(facebook).* Em relação aos professores, não houve nenhuma dificuldade.

A partir dos resultados desta pesquisa, verificou-se a necessidade de se fazer um estudo qualitativo, com um grupo de pessoas (estudantes, professores e técnicos), a fim de observar mais intimamente as dificuldades que eles encontram no momento de fazer suas pesquisas nas Bases de Dados. Esta é uma sugestão para estudos futuros sobre o tema abordado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, E. C. E. de. **O portal de periódicos da CAPES:** estudo sobre a sua evolução e utilização. 2006. 175 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) - Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

_____. Dez anos do Portal de Periódicos da Capes: histórico, evolução e utilização. **RBPG,** Brasília, v. 7, n. 13, p. 218 - 246, novembro de 2010. Disponível em: <**http://www2.capes.gov.br/rbpg/images/stories/downloads/RBPG/Vol.7_13/1_Artigo.pdf**>. Acesso em 22 de mar. 2015.

ALMEIDA JR., F. de. **Mediação da Informação**: discutindo a atuação do bibliotecário. In: FADEL, Bárbara (Org.) A informação nas organizações sociais: desafios em face de multiplicidade de enfoques. Marília: FUNDEPE, 2004. 1 CD-ROM.

_____. **Avaliação dos serviços desenvolvidos no serviço de referência e informação em bibliotecas públicas.** Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) – USP/ECA, São Paulo, 1999.

_____. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. In: VALENTIM, L.P. **O profissional da Informação:** formação, perfil e atuação. São Paulo: Polis, 2000. Cap.1, p.31-51.

ANGELONI, M.T. **Organizações do conhecimento:** infraestrutura, pessoas e tecnologia. São Paulo: Saraiva, 2008.

ARAÚJO, E. A.; Dias, G.A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, M. de. Ciência da **Informação e Biblioteconomia:** novos conteúdos e espaço de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. Cap.6, p.111-121.

ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. de. A produção do conhecimento e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia:** novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 29 a 43.

BABBIE, E. **Métodos de Pesquisas de *Survey*.** Belo Horizonte: UFMG, 2001.

BATISTA, A. C. P. B. **Condições de trabalho docente na Universidade frente ao programa de apoio a planos de reestruturação e expansão das Universidades Federais (REUNI).** 2013. 99 f. Dissertação (Mestrado em Educação), Centro de Educação, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2013. Disponível em: <**http://www.tede.ufv.br/tedesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5428**>. Acesso em: 04 abr. 2015.

BATTLES, Mathew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta, 2003.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Histórico**. 2015. Disponível em: <https://www.bn.br/biblioteca-nacional/historico>. Acesso em: 27 nov. 2015.

BRASIL. Constituição (2007). Decreto nº 6096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI. **Decreto Nº 6.096, de 24 de Abril de 2007.** Brasilia, DF, 25 abr. 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm>. Acesso em: 07 abr. 2015.

CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais.** Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. 319p.

CARVALHO, M. C. R. de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias.** Brasília: ABDF, 1981.

CARVALHO, C.; GOULART, S. **Transformação de modelos organizacionais e poder nas bibliotecas universitárias brasileiras:** o impacto da sociedade da informação. In: VIII CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS COIMBRA 16,17 E 18 DE SETEMBRO DE 2004.

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR NORTE. **Histórico**. Disponível em: <http://www.ufsm.br/>. Acesso em: 26 mar. 2015.

CENDÓN, B. V.; RIBEIRO, N. A. Análise da literatura acadêmica sobre o Portal Periódicos Capes. **Informação & Sociedade:** Est., João Pessoa, v.18, n.2, p. 157-178, maio/ago. 2008.

COELHO, O. M. M. **Recuperação da informação:** estudo da usabilidade na base de dados Public Medical (PubMed). 2014. 171 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <http://bdtd.biblioteca.ufpb.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3680>. Acesso em: 07 abr. 2015.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). Portal. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/>. Acesso em: 19 nov. 2015.

CUENCA, A. M. B. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p.1-13, 2008. Disponível em: <http://wwwbrapci.rfpr.br>. Acesso em: 08 abr. 2015.

_____**.** O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação,** Brasília, v. 28, n.3, p.291-299, 1999.
Disponível em: < **http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a7.pdf**>. Acesso em: 08 de abr. 2015.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação,** Brasília, v.29, n.1, p.71-89, set./dez. 2000. Disponível em: <**www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt**>. Acesso em: 16 de mar. 2015.

_____. **Bases de dados e bibliotecas brasileiras.** Brasiília: ABDF, 1984.

_____. Desafios na construção da biblioteca digital. **Ciência da Informação,** v.28, n.3, p.255-266, set./dez.1999. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/285>. Acesso em 17 mar. 2015.

DIEHL, A. A.; TATIM, D. C. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DRUCKER, P. Além da revolução da informação. In: JÚLIO, Carlos A. e SALIBI NETO, J. (Orgs.). **E-business e tecnologia:** autores e conceitos imprescindíveis. São Paulo: Publifolha, 2001. p. 85-96. (Coletânea HSM Management).

FÁVERO, M. de L. de A. A Universidade no Brasil: das origens à Reforma Universitária de 1968. **Educar**, Curitiba, n. 28, p.17-36, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a03n28>. Acesso em: 07 abr. 2015.

FERREIRA, A. B. de H. **Minidicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993. 577 p.

FIALHO, C. B. **Alinhamento estratégico entre o negócio e a tecnologia da informação em instituições federais de ensino superior.** 2012. 125 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, 2012. Disponível em <**http://w3.ufsm.br/ppga/dissertacoes/dissertacoes_2012/CamilaBorgesFialho.pdf**>. Acesso em 16 de mar. 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2009.

GOMES, L.C.V. B. BARBOSA, M.L.A. Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, V. 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: 2004. Disponível em: <**http://www.cinform.ufba.br/v_anais/frames.html**>. Acesso em: 17 de mar.2015.

GRESSLER, L. A. **Introdução à pesquisa:** projetos e relatórios. São Paulo: Loyola, 2007.

GUZZI, A. de A. **Participação pública, comunicação e inclusão digital.** São Paulo, 2006. 127 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Semiótica) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <**http://culturadigital.br/movimento/files/2011/09/Drica-Guzzi-Dissertacao_-_Mestrado__Participacao_Publica_Comunica%C3%A7%C3%A3o_e_Inclusao_Digital47197427.pdf**>. Acesso em 21 de mar 2015.

HAIR Jr. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços:** conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Thomson, 2003.

LAUDON, K. C.; LAUDON, P. J. **Sistemas de informação gerenciais:** administrando a empresa digital. São Paulo: Prentice-Hall, 2004.

LEITE, J. L. As transformações no mundo do trabalho, reforma universitária e seus rebatimentos na saúde dos docentes universitários. **Universidade e Sociedade.** Brasília. DF, ano XXI, nº 48, julho de 2011.

LOKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2007.

LOPES, L. F. D. et al. **Estatística geral.** Caderno didático. 3.ed. Santa Maria: UFSM, 2008.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. **Serviços:** marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACEDO, N. D. de. Princípios de reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1, p.9-37, jan./dez.1990. Disponível em: <**http://143.106.108.58/seer/ojs/ojs/index.php**>. Acesso em 15 de mar. 2015.

MARCONDES, C. H. et al. **Bibliotecas digitais:** saberes e práticas. 2. ed. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2006. p. 287-301.

MARTINS, W. **A palavra escrita:** história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2007.

NUNEZ, Zizil Arledi Glienke. **A produção científica brasileira em medicina tropical indexada nas bases de dados Web of Science e Scopus entre os anos de 2005 a 2012**. 2014. 143 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Comunicação e Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/95387/000917848.pdf?sequence=1>. Acesso em: 19 nov. 2015.

OLIVEIRA, J. G. de. **Processo de avaliação do INEP / MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte.** 2010. 281 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECID-87BKMR>. Acesso em: 07 abr. 2015.

PINHO, A. C.; MACHADO, A. L. **História e origem:** história das bibliotecas. 2015. Disponível em: <http://www.slinestorsantos.seed.pr.gov.br/redeescola/escolas/11/2590/17/arquivos/File/Biblioteca/bibliotecaorigem.htm>. Acesso em: 31 mar. 2015.

RABNER, Lanell; LORIMER, Suzanne. **Definitions of reference services:** a chronological bibliography. 2002. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/refdefbibrev.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2015.

REY MARTÍN, C. La satisfacción del usuário: un concepto en alza. **ANALES DE DOCUMENTACIÓN,** n. 3, 2000, p. 139-153.

RELATÓRIO DO GRUPO DE TRABALHO DA REFORMA UNIVERSITÁRIA, criado pelo Decreto nº 62.937/6. Rio de Janeiro: MEC/MPCG/MF, agosto, 1968. Disponível em: <**http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=27393**>. Acesso em: 31 mar. 2015.

ROCHA FILHO, J. M. da. **A terra, o homem e a educação:** universidade para o desenvolvimento. Santa Maria: Pallotti, 1993.

RODRIGUES, M. E. F.; DUMONT, L. M. M. A lógica da organização e distribuição do conhecimento na universidade: implicações no processo de ensino-aprendizagem, em especial, nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação, v.5, n.2, abril, 2004.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antônio. Pesquisa da satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 2, n. 1, jan/abr. 2008.

RUST, R. T.; ZEITHAML, V. A.; LEMON, K. N. **O valor do cliente**: o modelo que está reformulando a estratégia corporativa; customer equity. Porto Alegre: Bookman, 2001.

SANTOS, P. L.V.A.da C. **As Novas Tecnologias na Formação do Profissional da Informação.** In: VALENTIM, M.L. Formação do Profissional da Informação. São Paulo: Polis 2002. Cap. 5, p. 103-116.

SILVA, J. F. M.da. **O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação:** o bibliotecário. In: VALENTIM, M.L. Atuação Profissional na Área de Informação. São Paulo: Polis 2004. Cap.5, p.83-96.

_____. **Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica:** conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades (UNESP, UNICAMP e USP). São Paulo, 2001. 342 f. Tese (Doutorados em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

SOUTO, S. M. O. de. O profissional da informação frente as tecnologias do novo milênio e as exigências do mundo do trabalho. In: **ENCONTRO NACIONAL de CIÊNCIA INFORMAÇÃO,** IV, 2003, Salvador - Bahia. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/> Acesso em 15 de mar. 2015.

SOUZA,C.M.de. Biblioteca: uma trajetória. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3, 2005. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2005.

SOUZA, J. L. de A. **Satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da Capes.** 2011. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECIC-8KMJ2M>. Acesso em: 07 abr. 2015.

SCHUCH JR., V. F. **Educação e universidade:** raízes históricas e situação brasileira. Santa Maria: UFSM, 1998.

_____. A estruturação da universidade em questão: o caso da UFSM. **Revista Brasileira de Administração da educação,** Brasília, v.11, n.2, jul./dez. 1995.

STEWART, T. A. **Capital intelectual:** a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARAPANOFF, K. **O bibliotecário na sociedade pós-industrial**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XI, 2000, Brasília: Universidade de Brasília, 2000. 38 p. Disponível em: <**http://www.bu.ufsc.br/snbu/snbu.html**>. Acesso em 15 de mar. 2015.

TEIXEIRA, C. M.S. A Internet e seu impacto nos processos de recuperação da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.1, p.65-71, jan. /abr. 1997. Disponível em: <**www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt**>. Acesso em 15 de mar. 2015.

UFSM. Mec. **UFSM em números.** 2015. Disponível em: <http://portal.ufsm.br/indicadores/select/6>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. **Breve Histórico da Instituição.** 2015. Disponível em: <http://sucuri.cpd.ufsm.br/_outros/historico_index.php>. Acesso em: 10 abr. 2015.

VALENTIM, M.L.P. (Org.). **Profissionais da informação:** formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. 156p.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA OS ESTUDANTES, USO DAS BASES DE DADOS DA UFSM – FREDERIDO WESTPHALEN

Pesquisa do uso das Bases de Dados da UFSM

*Obrigatório

Prezado estudante,

As questões abaixo fazem parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria pela Mestranda Sirlene Aparecida Santos e seu orientador professor Dr. Vitor Francisco Schuch Junior. Objetiva-se com esta pesquisa averiguar o uso das Bases de Dados oferecidas na Universidade Federal de Santa Maria Campus Frederico Westphalen. Registramos que será assegurado o sigilo quanto a sua identificação pessoal. Somos gratos por sua participação!

1 - Matrícula *

2 - Sexo *

- Feminino
- Masculino

3 - Idade *

- 17 a 21 anos
- 22 a 25 anos
- 26 a 29 anos
- 30 a 33 anos
- Mais de 34 anos

4 - Qual o curso? *

- Agronomia
- Engenharia Ambiental
- Engenharia Florestal
- Jornalismo

- Relações Públicas
- Sistemas de Informação

5 - Qual semestre? *

- 1 a 2
- 3 a 4
- 5 a 6
- 7 a 8
- 9 a 10

6 - Como você teve acesso as informações referentes as Bases de Dados? *

- Professor, Biblioteca, Internet
- Professor e Biblioteca
- Professor e Internet
- Biblioteca e Internet
- Professor
- Biblioteca
- Internet
- Não tive acesso

7 - Você utiliza os operadores booleanos para filtrar suas pesquisas nas Bases de Dados (ex: AND - OR - AND NOT)? *

- Sim
- Não
- Não conheço

8 - De onde você acessa o conteúdo das Bases de Dados? *

- Casa
- Universidade
- Universidade e casa
- Não acesso

9 - Sabe do treinamento oferecido pelas bibliotecas da UFSM para utilização das Bases de Dados? *

- Sim
- Não

10 - Você já participou de algum treinamento ou recebeu alguma orientação para utilizar as Bases de Dados da UFSM? *

- Sim
- Não

11 - Em relação ao Portal de Periódicos Capes: *****

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
1 - Acha o documento desejado no Portal.						
2 - Os menus são claros e objetivos.						
3 - Utiliza os mecanismos de busca - autor, assunto, título.						
4 - Tem facilidade de acessar o conteúdo de						

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
casa.						
5 - Tem facilidade de acessar o conteúdo da universidade.	○	○	○	○	○	○
6 - Os botões de acesso as informações são claros, consegue acessar a informação desejada sem dificuldade.	○	○	○	○	○	○
7 - Solicitou auxilio na página da Base de Dados.	○	○	○	○	○	○
8 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados na Biblioteca.	○	○	○	○	○	○
9 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados para o Professor.	○	○	○	○	○	○
10 - A divulgação das Bases de Dados é boa.	○	○	○	○	○	○
11 - Sabe a que se destina o conteúdo (livro, periódico etc) das Bases de Dados.	◉	○	○	○	○	○

12 - Em relação a Base de Dados Minha Biblioteca: *****

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
1 - Acha o documento desejado no Portal.	○	○	○	○	○	○
2 - Os menus são claros e objetivos.	○	○	○	○	○	○
3 - Utiliza os mecanismos de busca - autor, assunto, título.	○	○	○	○	○	○
4 - Tem facilidade de acessar o conteúdo de casa.	○	○	○	○	○	◉
5 - Tem facilidade de acessar o conteúdo da universidade.	○	○	○	○	○	○
6 - Os botões de acesso as informações são claros, consegue acessar a informação desejada sem dificuldade.	○	○	○	○	○	○
7 - Solicitou auxilio na página da Base de Dados.	○	○	○	○	○	○
8 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados na Biblioteca.	○	○	○	○	○	○
9 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados para o Professor.	○	○	○	○	○	○
10 - A	○	○	○	○	○	○

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
divulgação das Bases de Dados é boa.						
11 - Sabe a que se destina o conteúdo (livro, periódico etc) das Bases de Dados.						

13 - Em relação ao Banco de Teses e Dissertações: *

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
1 - Acha o documento desejado no Portal.						
2 - Os menus são claros e objetivos.						
3 - Utiliza os mecanismos de busca - autor, assunto, título.						
4 - Tem facilidade de acessar o conteúdo de casa.						
5 - Tem facilidade de acessar o conteúdo da universidade.						
6 - Os botões de acesso as informações são claros, consegue acessar a informação desejada sem dificuldade.						
7 - Solicitou auxilio na página da Base de						

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
Dados.						
8 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados na Biblioteca.						
9 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados para o Professor.						
10 - A divulgação das Bases de Dados é boa.						
11 - Sabe a que se destina o conteúdo (livro, periódico etc) das Bases de Dados.						

14 - Em relação ao Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM: *****

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
1 - Acha o documento desejado no Portal.						
2 - Os menus são claros e objetivos.						
3 - Utiliza os mecanismos de busca - autor, assunto, título.						
4 - Tem facilidade de acessar o conteúdo de casa.						
5 - Tem						

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
facilidade de acessar o conteúdo da universidade .						
6 - Os botões de acesso as informações são claros, consegue acessar a informação desejada sem dificuldade.						
7 - Solicitou auxilio na página da Base de Dados.						
8 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados na Biblioteca.						
9 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados para o Professor.						
10 - A divulgação das Bases de Dados é boa.						
11 - Sabe a que se destina o conteúdo (livro, periódico etc) das Bases de Dados.						

15 - Em relação a Base de Dados E-volution: *****

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
1 - Acha o documento						

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
desejado no Portal.						
2 - Os menus são claros e objetivos.						
3 - Utiliza os mecanismos de busca - autor, assunto, título.						
4 - Tem facilidade de acessar o conteúdo de casa.						
5 - Tem facilidade de acessar o conteúdo da universidade.						
6 - Os botões de acesso as informações são claros, consegue acessar a informação desejada sem dificuldade.						
7 - Solicitou auxilio na página da Base de Dados.						
8 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados na Biblioteca.						
9 - Necessita de auxilio com frequência para acessar as Bases de Dados para o Professor.						
10 - A divulgação das Bases de						

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Não utilizo
Dados é boa.						
11 - Sabe a que se destina o conteúdo (livro, periódico etc) das Bases de Dados.						

16 - Você tem alguma consideração a fazer que possa contribuir para aumentar o uso e ou divulgação das Bases de Dados na Comunidade Acadêmica?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS PROFESSORES, USO DAS BASES DE DADOS DA UFSM – FREDERIDO WESTPHALEN

Pesquisa do uso das Bases de Dados da UFSM

*Obrigatório

Prezado professor,

As questões abaixo fazem parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria pela Mestranda Sirlene Aparecida Santos e seu orientador professor Dr. Vitor Francisco Schuch Junior. Objetiva-se com esta pesquisa averiguar o uso das Bases de Dados oferecidas na Universidade Federal de Santa Maria Campus Frederico Westphalen. Registramos que será assegurado o sigilo quanto a sua identificação pessoal. Somos gratos por sua participação!

1 - Número do SIAPE *

2 - Sexo *

- Feminino
- Masculino

3 - Idade *

- Menos de 30 anos
- 31 a 36 anos
- 37 a 42 anos
- 43 a 48 anos
- Mais de 49 anos

4 - Qual departamento? *

- Ciências Agronômicas e Ambientais
- Ciências da Comunicação
- Engenharia Florestal
- Tecnologia da Informação

5 - Você utiliza as Bases de dados? Quais? *

- ☐ Portal de Periódicos Capes
- ☐ Minha Biblioteca
- ☐ Banco de Teses e Dissertações
- ☐ Portal de Periódicos da UFSM
- ☐ E-volution
- ☐ Não utilizo

6 - Como você teve acesso as informações referentes as Bases de Dados? *

- ○ Colegas de trabalho, Biblioteca, Internet
- ○ Colegas de trabalho e Biblioteca
- ○ Colegas de trabalho e Internet
- ○ Biblioteca e Internet
- ○ Colegas de trabalho
- ○ Biblioteca
- ○ Internet
- ○ Não tive acesso

7 - De onde você acessa o conteúdo das Bases de Dados? *

- ○ Casa
- ○ Universidade
- ○ Universidade e Casa
- ○ Não acesso

8 - Você utiliza os operadores booleanos para filtrar suas pesquisas nas Bases de Dados (ex: AND - OR - AND NOT)? *

- Sim
- Não
- Não conheço

9 - Tem dificuldades de encontrar as informações que procura nas Bases de Dados? *

- Sim
- Não
- As vezes
- Não pesquiso nas Bases de Dados

10 - A divulgação das Bases de Dados na comunidade acadêmica é suficiente? *

- Sim
- Não

11 - Você sugere que os estudantes utilizem as Bases de Dados como fonte de informação na realização dos trabalhos acadêmicos? *

	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente
Sugere:				

12 - Conhece o treinamento oferecido pelas bibliotecas da UFSM para capacitação do uso das Bases de Dados? *

- Sim
- Não

13 - Você tem alguma consideração a fazer que possa contribuir para aumentar o uso e ou divulgação das Bases de Dados na Comunidade Acadêmica?

ANEXO – FÔLDER PARA DIVULGAÇÃO DAS BASES DE DADOS

Foto da entrada do Campus de Frederico Westphalen

Você sabe o que são as bases de dados?

Quando iniciamos um trabalho acadêmico, sempre recebemos a indicação de pesquisarmos nas Bases de Dados. Contudo, ao longo de nossa formação universitária, pouco nos explicam sobre o que são Bases de Dados.

As bases de dados são compreendidas como fontes de informação eletrônicas, pesquisáveis de modo interativo ou conversacional através de um computador.

Seu objetivo é: Promover o acesso à informação; Fornecer informações atualizadas, precisas e confiáveis; Atender às necessidades do público alvo; Fornecer mecanismos eficientes de recuperação.

Quem somos

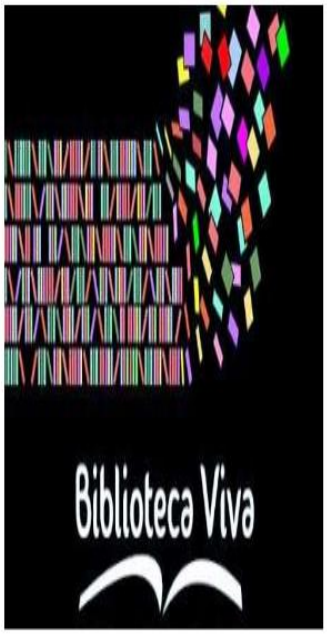
Sobre nós

A rede de Bibliotecas da UFSM disponibiliza para seus usuários diversas Bases de Dados, a Biblioteca Setorial Campus Frederico Westphalen, oferece curso de capacitação para o uso das mesmas, informe-se na biblioteca ou pelo e-mail.

Fale Conosco

Telefone: (55) 37440600
Email: bibliofw@gmail.com
Web: http://w3.ufsm.br/biblioteca/

Biblioteca Setorial - FW
Frederico Westphalen, RS



Biblioteca Setorial - FW

UFSM

Conhecendo as Bases de Dados oferecidas pela UFSM:

https://www.google.com.br/#q=logo+da+Capes

O Portal de Periódicos da Capes é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza a instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica internacional. Ele conta atualmente com um acervo de mais de 37 mil periódicos com texto completo, 126 bases referenciais, 11 bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual.

https://www.google.com.br/searchq=logo+minha+biblioteca

A base Minha Biblioteca é uma base de livros eletrônicos multidisciplinar. O acesso é via internet através de login (número de matrícula) e senha (mesma utilizada para acessar os portais da universidade).

"Quem tem informação, tem poder". (Ranganathan)

http://cascavel.cpd.ufsm.br/tede/

A Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFSM (BDTD) conta com quase cinco mil teses e dissertações publicadas com texto integral no TEDE, programa distribuído pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

O mundo de conhecimento na tela do computador

http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php

O Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM é uma iniciativa da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PRPGP), da Biblioteca Central (BC), do Centro de Processamento de Dados (CPD) e dos editores das revistas científicas da universidade. Tem como objetivo reunir em um único ambiente os periódicos científicos da instituição, visando o livre acesso à produção científica.

https://www.evolution.com.br/

O acesso à base E-volution é via internet através de login e senha. Após o cadastro efetuado, o login pode ser feito de qualquer computador com internet. O acesso é simultâneo e ilimitado. A plataforma não permite impressão de páginas. Foram assinados 64 títulos nas áreas da Saúde, Humanas e Exatas.