

NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ENG° WALDYR DIOGO DE SIQUEIRA- IFCE (CAMPUS FORTALEZA)¹

Francisca Virgínia Arruda Pantaleão*

Marcia Nepomuceno Lemos**

Patrícia Reinaldo Cavalcante***

Prof^a Dr.^a. Maria de Fátima Oliveira Costa****

Resumo

Trata-se de um estudo de usuários realizado na Biblioteca Eng° Waldyr Diogo de Siqueira, situada no IFCE (Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Ceará, antigo CEFET), Campus Fortaleza, tendo como objetivo identificar as necessidades informacionais de seus usuários, com o intuito de determinar o perfil dos mesmos, e tendo também como proposta verificar se há mediação bibliotecário-usuário. Esse trabalho surgiu diante de várias questões sobre as necessidades informacionais e a facilidade com que os diversos segmentos da sociedade lidam com a informação nos dias atuais. A Biblioteca Eng° Waldyr Diogo de Siqueira atende não somente os alunos e professores do IFCE, como também a comunidade em geral. Para tal pesquisa foram consultadas revistas especializadas, livros, dissertações e teses, que serviram de fundamentação para o objeto pesquisado. Esta é uma pesquisa de cunho exploratório e que teve como base para coleta de dados o questionário, contendo 9 (nove) questões, entre abertas e fechadas, procurando assim a veracidade da pesquisa e a real necessidade de informação dos usuários da instituição. O questionário foi aplicado em dias alternados tendo uma amostra desses usuários. Os resultados foram apresentados com gráficos e com análise e interpretação de dados, sendo constatado que as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Eng° Waldyr Diogo de Siqueira, estão em sua maioria relacionadas ao seu curso e que essas necessidades estão, em parte, sendo atendidas pela biblioteca, pois os usuários deram sugestões acerca da melhoria do

¹ Comunicação oral apresentada ao GT N° 6 – Tema Livre.

*Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. vivipantaleao@hotmail.com

**Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. marcianepo@hotmail.com

***Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. patricia-8.8@hotmail.com

**** Universidade Federal do Ceará. Professora e Doutora do Curso de Biblioteconomia /

Departamento de Ciências da Informação. Orientadora do presente artigo.

fatimaocosta@yahoo.com.br

acervo, ou seja, eles precisam de fato que esse acervo atenda a demanda e que esteja atualizado.

Palavras-Chave: Estudos de Usuário. Biblioteca Engº Waldyr Diogo de Siqueira. IFCE.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários ajudam a traçar um perfil dos mesmos dando à unidade de informação a possibilidade de atender as reais necessidades informacionais de seus usuários em geral.

Segundo FIGUEIREDO (1994, p.7), “através desses estudos verifica-se o porquê, como e para quais fins os indivíduos usam informação e quais fatores afetam tal uso.” Sendo assim, entende-se que estes estudos têm como objetivo o entendimento de como o usuário busca e utiliza a informação necessitada, e o que o impede de alcançar a informação dentro de determinada unidade informacional.

Esses estudos são uma forma de mediação entre a unidade de informação e o usuário, assim, conseqüentemente, uma mediação entre a unidade e a comunidade a qual serve. É importante a realização desses estudos para que a unidade não se torne obsoleta, ou seja, ofereça serviços e um acervo cujas informações estão desatualizadas, assim esses estudos ajudam a manter a unidade sempre atualizada e com uma oferta de serviços que vem ao encontro às necessidades do usuário.

A necessidade de informação pode ser entendida como uma forma de o indivíduo atualizar-se ou buscar a informação para que possa suprir suas necessidades, é importante diferenciar necessidade de demanda, pois demanda refere-se a um uso em potencial, ou seja, a informação que o usuário de fato vai utilizar. Pode haver uma demanda de informação e a biblioteca pode satisfazê-la ou não, satisfazendo pode estar ajudando a suprir uma necessidade ou não. Os estudos de usuários também podem verificar a demanda de informação dos usuários, complementando seu acervo informacional.

1.1 PROBLEMÁTICA

O acesso à informação é primordial nos dias atuais. Muito se tem falado que o acesso não pode ser dificultado, pois todos os indivíduos na sociedade da informação e do conhecimento têm o direito a esse acesso de forma democrática, porém muitas vezes isso é dificultado pelo excesso de burocracia e regulamentos a partir das próprias unidades de informação. Como explica MORAES (1994 p.219.)

O acesso deve ser entendido também no que se refere ao conteúdo das bibliotecas, dificultado que é, muitas vezes, pela disposição física interna, pela colocação dos livros nas estantes, pelos sistemas e códigos, pela “linguagem” muitas vezes desconhecida para os usuários, pelos regulamentos e burocracias.

As novas tecnologias proporcionam o acesso à informação, ou pelo menos deveriam. Como sintetiza ALMEIDA JÚNIOR (1996), COELHO NETO (1996), LUCAS (1996), PEREIRA (1996), TÁLAMO (1996) Apud CARVALHO E KANISKI (2000 p.38), “o serviço no atendimento ao usuário deve apresentar resultados que comprovem que não existem mais paredes entre a informação desejada e sua localização espacial”. Sabemos que a informação deveria estar disponibilizada para os usuários, principalmente aqueles das instituições as quais fazem parte.

A biblioteca é um dos recursos que a comunidade dispõe para o acesso de suas necessidades informacionais e representa um dos primeiros meios pela qual a humanidade se utiliza para que suas dúvidas sejam equacionadas e suas necessidades do saber sejam supridas. No início sabemos que as dificuldades foram enormes, os passos foram muitos lentos para que se chegasse ao acesso à informação como é hoje. A biblioteca sempre foi referência na transmissão de informação e apoio no registro do saber da história para a humanidade. Como explica CARVALHO E KANISKI (2000, p. 37):

Desde a época dos tabletes de barro da Babilônia, passando pelo pergaminho na Ásia Menor, pelo papiro no Egito, até chegar aos dias atuais, quer com o suporte de papel, quer com o magnético, as bibliotecas sempre trouxeram consigo a memória humana registrada, sendo-lhes acoplada a responsabilidade de prover acesso às informações codificadas/ registradas/ gravadas nesses documentos, contribuindo para uma sociedade mais humana e dignificadora.

Procuraremos saber quais são as necessidades informacionais de seus usuários, e diante dos serviços oferecidos por ela, procuraremos saber o que mais os usuários buscam, para tal, identificaremos suas maiores necessidades informacionais, onde buscaremos traçar o perfil do usuário, conhecer os meios às quais estes mais buscam informação e identificar se há mediação bibliotecário e usuário. A partir das respostas saberemos se seus serviços realmente estão atendendo as necessidades informacionais de seus usuários. Se seu papel social que é atender as necessidades informacionais da sociedade está sendo bem aceito por seus usuários. E se estes serviços estão condizentes com sua relevância social dentro da comunidade atendida.

Diante das várias questões sobre as necessidades informacionais e a facilidade com que os diversos segmentos da sociedade lidam com a informação nos dias atuais, estará então a biblioteca Eng^o Waldyr Diogo de Siqueira atendendo as necessidades informacionais de seus usuários?

1.2 JUSTIFICATIVA

A Biblioteca Eng^o Waldyr Diogo de Siqueira faz parte do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), localizado Av. Treze de Maio, 2081-Benfica. É composta pelos seguintes setores: Empréstimo, **Referência (Consulta Local)**, **Multimídia**, **Periódicos**, **Restauração** e conta com um acervo de cerca 30.000 itens, entre livros, periódicos, dicionários, enciclopédias gerais e especializadas, teses, dissertações, monografias e CD-ROMs, nas áreas de ciências humanas, ciências puras, artes, literatura e tecnologia, com ênfase em livros técnicos e didáticos, que atende aos estudantes do IFCE e a comunidade em geral, os serviços prestados aos seus usuários, são:

- Acesso a Base de Dados Sofhia nos terminais locais e via Internet;
- Empréstimo domiciliar e renovação das obras e outros materiais;
- Consulta local ao acervo;
- Elaboração de catalogação na fonte;

- Orientação técnica para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos, com base nas Normas Técnicas de Documentação da ABNT;
- Acesso ao Portal de Periódicos da Capes;
- Acesso à Internet;
- Levantamento bibliográfico.

Escolhemos a Biblioteca Eng^o Waldyr Diogo de Siqueira do Instituto Federal do Ceará (IFCE, antigo CEFET), pois ela não atende apenas aos alunos do IFCE, mas também a comunidade e estudantes com escolaridade desde o ensino médio ao ensino superior. Com toda essa demanda resolvemos pesquisar quais as principais necessidades desses usuários e como ele tira proveito da informação que busca na biblioteca.

1.3 OBJETIVOS

A seguir são apresentados o objetivo geral e objetivos específicos deste projeto.

1.3.1 Objetivo Geral

Identificar as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Eng^o Waldyr Diogo de Siqueira, com o intuito de determinar o perfil dos usuários.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Traçar o perfil dos usuários da Biblioteca Waldyr Diogo de Siqueira;
- b) Conhecer os meios que utilizam para buscar a informação;
- c) Identificar se há a mediação usuário-bibliotecário.

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

Muito se tem comentado sobre estudos de usuários, hoje é aconselhável que centros de informação e bibliotecas procurem sempre conhecer o seu usuário. Conhecer não só suas necessidades informacionais, como também, seu comportamento

informacional como atualmente alguns autores preferem. Essa preocupação com as necessidades dos usuários não é de hoje, algumas décadas passadas já havia essa preocupação. Não da mesma forma que é feita na atualidade, a sociedade da informação surgida a partir da explosão informacional proporcionou uma evolução nas pesquisas dando um maior sentido no investigar das necessidades informacionais dos usuários. Nesse sentido, estudo de usuário, conforme se expressa FIGUEREDO (1994) Apud ARAÚJO, FREIRE E MENDES(1997, p.284)

(...) investigações que se fazem para saber de que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários (...) estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (...) Através destes estudos, verifica-se por que , como e para quais fins os indivíduos usam a informação, e quais fatores afetam tal uso.

As partir da década de 1940, surgiu um interesse muito grande em se fazer pesquisas no campo de estudos de usuários. Sabemos que essa preocupação surgiu não à toa, muitas implicações no contexto mundial fizeram com que cientistas buscassem saber um pouco mais sobre o assunto. Dois grandes acontecimentos contribuíram para que o assunto viesse a ganhar espaço entre os estudiosos. A Conferência Internacional de Informação científica, nos Estados Unidos, precisamente em Washington, 1958 e outra anterior a esta em 1948, a Conferência de Informação da Sociedade Real, na Inglaterra. Conforme FIGUEREDO (1994, p.9) estudo de usuário no início era voltado apenas para o uso de informação dos cientistas e engenheiros, por serem áreas onde os problemas se destacavam. Perceber-se assim que os estudos de usuários não eram condizentes com a realidade da sociedade. Estudos eram mal elaborados deixando a desejar nas necessidades informacionais na maior parte da sociedade. Só depois dos anos 70, como confirmado por FIGUEREDO (1979, p.83) que foi pensado estudos de usuário em outras áreas, como de ciências sociais e humanidades.

Na atualidade, alguns autores acham por bem que “estudos de usuários” e “necessidades informacionais” sejam denominado de “comportamento informacional” terminologia recentemente vista em alguns artigos publicados na área da ciência da informação, confirmado por GASQUE E COSTA (2010, p. 21) em seu trabalho intitulado “Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários” publicado na Revista Ciência da Informação. Confirmam

que a terminologia estar ganhando espaço nas pesquisas mais recentes, embora o termo “necessidade de informação” seja mais utilizado.

As buscas mostram que o termo “necessidade de informação” é o mais utilizado. O motivo pode estar relacionado à tradição, uma vez que os primeiros estudos focavam-se nas necessidades dos usuários. Observa-se, ainda que o termo “comportamento informacional” mesmo tendo sido cunhado recentemente, começa a ser empregado de forma mais intensa.

A partir dos anos 2000, em muitas revisões feitas por vários autores acerca do assunto estudos de usuários, vem se adotando o estudo do “comportamento informacional” que foi identificado conforme CASE (2006) Apud GASQUE E COSTA. Quatro pontos relevantes no estudo comportamento informacional: Mais atenção no contexto e na influência social; mais esforços em entender a “mente do indivíduo”; mais tempo gasto com os sujeitos individualmente, e a maior profundidade da descrição global. Isso se deve a mudança no paradigma da sociedade atual. Muitas literaturas ainda usam o termo tradicional “estudo de usuário” embora uma mudança conceitual esteja sendo ampliada através dos avanços de novos estudos no comportamento social e individual das pessoas.

3 METODOLOGIA

3.1 CAMPO DE ESTUDO

O procedimento metodológico usado na pesquisa do objeto a ser investigado será inicialmente através de levantamento bibliográfico, sendo assim serão consultados livros, revistas especializadas, dissertações e teses que servirão de fundamentação para o objeto pesquisado. Portanto, será um apanhado geral dos principais trabalhos já feitos por vários autores. Em seguida faremos uma pesquisa exploratória que segundo BRAGA (2007)

Tem o objetivo de reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior. Esse tipo de pesquisa não tem o objetivo de testar uma hipótese, mas de procurar padrões. Não costumam produzir resultados muito conclusivos ou respostas para determinados problemas, mas indica pesquisas futuras.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Será feita pesquisa com usuários na biblioteca Waldyr Diogo de Siqueira através de entrevistas adotando-se o questionário para coletar os dados, alternando perguntas abertas e fechadas procurando assim a veracidade da pesquisa e a real necessidade de informação dos os usuários dessa instituição.

Essa pesquisa é de caráter quantitativo, onde serão coletados os dados e o resultados apresentados através de gráficos. Segundo SANTOS; CANDELORO “A pesquisa quantitativa é a tem como objetivo de mensurar algumas variáveis transformando dados alcançados em ilustração como tabela, quadros, gráficos ou figuras (2006).”

Será elaborado um questionário para avaliar as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca, ele será aplicado em dois alternados tendo como base uma amostra, que será definida, dos usuários da Biblioteca Waldyr Diogo de Siqueira.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Procuramos entender como os usuários da Biblioteca Eng^o Waldir Diogo de Siqueira estão suprindo suas necessidades informacionais. Nossa pesquisa buscou conhecer alguns pontos importantes, tais como, o perfil desse usuário, conhecer em que fontes estes buscam informação, além de identificarmos se há mediação entre o bibliotecário e o usuário.

O resultado da pesquisa reflete como se comportam os usuários a partir de uma amostra de 10% de uma média diária de 256 usuários da biblioteca. Os questionários foram aplicados na própria biblioteca a 26 usuários. Para algumas perguntas fechadas

foram dadas mais de uma resposta, e nas perguntas abertas observamos certa irrelevância em algumas respostas, levando em consideração o que foi perguntado.

Abaixo, apresentamos os resultados da pesquisa.

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa etária

Quanto à faixa etária, o usuário da Biblioteca Waldir Diogo de Siqueira em sua grande maioria é jovem, pois está na faixa entre 10 e 30 anos.

Sexo

Quanto ao sexo há predominância do sexo masculino dos 26 usuários entrevistados 18 são do sexo masculino, o que corresponde a 88,46%, ficando o sexo feminino com 8 que corresponde a 30,77% do total.

Estado Civil

O estado civil da grande maioria dos usuários é de solteiros no total de 88,46% dos entrevistados, enquanto que os casados correspondem a 11,54% dos usuários da biblioteca.

Escolaridade

O nível de escolaridade dos usuários da biblioteca Waldir Diogo de Siqueira pode ser considerado razoável, inclusive com um número muito bom de pessoas que tem o nível superior. Conforme os entrevistados 50% têm o ensino médio, 30,76% têm o nível superior e os outros 19,23% tem ensino técnico.

Vínculo com a instituição

Quanto ao vínculo com a instituição a maioria dos entrevistados são alunos do IFCE. Dos 26 entrevistados 96,15% são alunos da instituição e 1 pessoa (3,75%) informou ser aluno e professor.

4.2 NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS

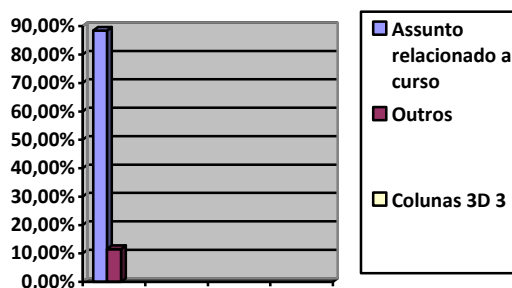
1 Qual o principal objetivo de ir à biblioteca

Quanto ao objetivo principal de ir a biblioteca foi constatado pelas respostas que 77,41% correspondem a estudo. 19,35% correspondem a pesquisa na biblioteca e 3,22% diz respeito o uso da internet. Percebemos assim que em sua maioria os usuários vão à biblioteca para estudar matérias referentes ao seu curso. Nesta questão alguns entrevistados responderam mais de uma opção.



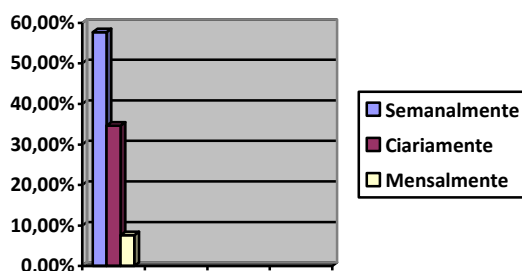
2 Que tipo de informação (assunto) você procura quando vai à biblioteca

Quanto ao tipo de informação buscada na biblioteca 88,46% dos usuários responderam que buscam na biblioteca assuntos relacionados às disciplinas da área da qual estão cursando, tais como engenharia, mecânica, física e etc. Os outros 11,54% responderam que vão a biblioteca buscar informação dependendo do assunto estudado no dia. Constata-se assim que os usuários estão bem focados em estudar o que é direcionado para curso.



3 Com que Frequência vai à Biblioteca

Quanto à frequência do usuário da biblioteca Waldir Diogo de Siqueira, pode ser considerado razoavelmente bom, pois, 57,69% disseram ir à biblioteca semanalmente que corresponde a 15 usuários da pesquisa. E 34,61% responderam que vão a biblioteca diariamente num total de 9 usuários. Outros 7,6% correspondente aos que freqüentam mensalmente. Vemos assim a necessidade que o aluno sente em ir á biblioteca para suprir suas necessidades informacionais.



4 Qual a última vez que veio à biblioteca

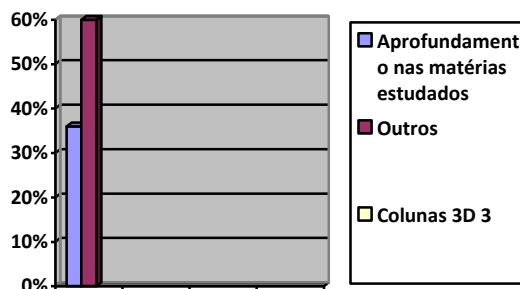
Perguntamos qual a última vez o usuário havia ido à biblioteca para termos certeza de que a terceira questão havia sido respondida com honestidade e constatamos que sim. Houve apenas uma contradição, pois um usuário respondeu que ia à biblioteca semanalmente e a última vez que havia estado na mesma foi ano passado.

73,07% dos entrevistados responderam que haviam estado na biblioteca no dia anterior. 23,07% responderam que haviam ido à biblioteca na semana anterior e 1 entrevistado (3,84%) respondeu ter estado na biblioteca ano passado.



5 Como tira proveito da informação que busca na biblioteca

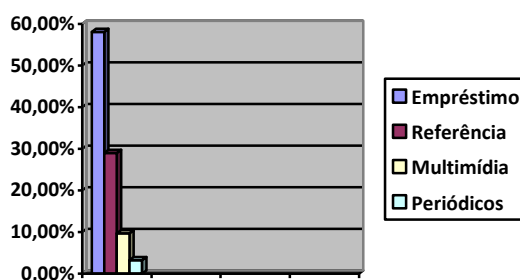
Em relação ao aproveitamento tirado da informação buscada na biblioteca 36% dos entrevistados responderam que se aprofundam nas matérias estudadas e 60% deram respostas variadas, dentre elas: Tirando fotocópia, enriquecimento de vocabulário, ler, tirar dúvidas, pesquisar, e para projetos, trabalhos e avaliações. Constatamos aí, mais uma vez, que a maior necessidade do usuário está em buscar informações que tenham relação com seu curso, para que possam se aprofundar, e até tirar dúvidas. Nesta questão 4 dos 26 entrevistados optaram por não responder.



6 Quais setores da biblioteca você mais frequenta

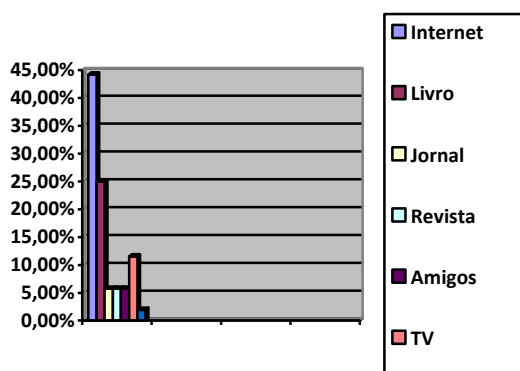
Quanto aos setores mais frequentados, 58,06% responderam que o setor que mais utilizam é o de empréstimo. 29,03% disseram consultar o setor de referência, 9,67% a multimídia, que é onde ficam os computadores com acesso à internet e 1 pessoa (3,22%) disse consultar os periódicos. Percebemos que os usuários têm a necessidade de sempre estarem buscando livros emprestados na biblioteca, mais uma vez, para o aprofundamento em seu curso.

Nesta questão alguns entrevistados responderam mais de uma opção.



7 Quando está em busca da informação, que fonte(s) procura

Foi verificado que a fonte mais pesquisada pelos usuários da biblioteca é a internet, com 44,23%. O livro veio logo em seguida com 25%. A TV teve uma porcentagem de 11,53% ficando em terceiro lugar entre os entrevistados. O Jornal, a revista e amigos ficaram com 5,76% das respostas dadas. Uma pessoa (1,92%) respondeu que o professor é a fonte que procura para buscar a informação que deseja.

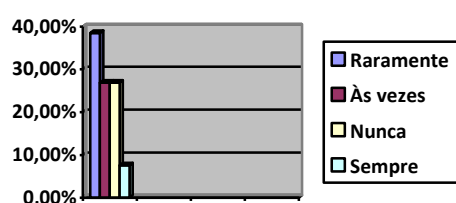


8 Você procura o(a) bibliotecário(a) no auxílio às suas necessidades informacionais?

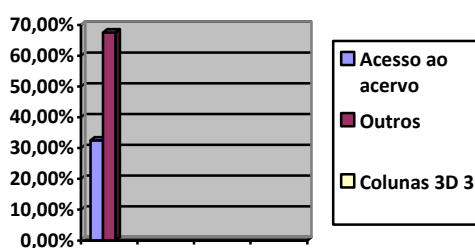
Essa pergunta foi feita na busca de saber qual o papel exercido pelos bibliotecários nas necessidades informacionais dos usuários. A maioria dos usuários respondeu que raramente (38,46%) procura os Bibliotecários. Quando é perguntado o porquê, as respostas são as seguintes: Não acho necessário; conto com os amigos; só quando vou alugar livros; existem os bolsistas para isso ou só tem oportunidade de falar com eles.

Tendo com 26,92% a resposta às vezes ou nunca. Tendo como justificativa da resposta às vezes, as seguintes afirmações: Por não ser da área do Bibliotecário, a informação desejada, dificulta o bibliotecário informar uma boa base de informação; Apenas para

solucionar alguma dúvida; Muitas vezes o bibliotecário tem o conhecimento maior que o meu; Nem sempre acho o livro que procuro; muitas vezes é só uma questão de ler alguns informativos; Só os procuro quando não encontro por mim mesmo o que estou procurando. Para as respostas nunca: Quase sempre tenho certeza de que livro pegar; Sei as referências para pesquisa; Utilizamos computadores para consultar os livros disponíveis e para empréstimo contamos com as bolsistas; A biblioteca é automatizada. E por ultimo fico sempre com 7,6% sendo dadas as seguintes respostas: Agilizar as pesquisas procuradas; Porque se eu quero aprender, eu estudo na biblioteca, pois não consigo me concentrar estudando em casa.



9 Dê sugestões para a melhoria no atendimento e nos serviços.



5 CONCLUSÃO

Após analisarmos os dados obtidos com a realização da pesquisa, concluímos que a maioria dos usuários da Biblioteca Waldyr Diogo de Siqueira é jovem, solteiro e com predominância do sexo masculino, que utilizam a biblioteca para estudar e pesquisar, em sua maioria busca informações relacionadas às disciplinas cursadas, que visitam a biblioteca semanalmente e que os setores mais frequentados são os de

empréstimo e os de referência. Assim, constata-se que vão à biblioteca procurando suprir suas necessidades informacionais.

Muitos usuários quando perguntados que meios buscam quando procuram informação, responderam que a internet é a mais utilizada e logo em seguida o livro. Portanto, a internet na atualidade é aliada da biblioteca para suprir as necessidades informacionais de seus usuários.

Percebemos que o bibliotecário é ainda um profissional pouco atuante na sociedade, pois a mediação bibliotecário- usuário na Biblioteca Waldyr Diogo de Siqueira é algo a ser trabalhado, pois quando foi indagado se o usuário procurava o bibliotecário em suas necessidades informacionais, a maioria respondeu que raramente ou nunca, e menos de oito por cento disse que procurava sempre.

Concluimos que as necessidades informacionais dos usuários são atendidas em parte pela Biblioteca Waldyr Diogo de Siqueira, pois mediante sugestões dadas em nossa pesquisa, os usuários disseram que ainda há muita coisa a ser melhorada, como por exemplo, a sala de estudo.

Entendemos que a biblioteca como instituição provedora de informação vem se esforçando para melhorar seu atendimento. No primeiro dia pesquisado, houve sugestões dos usuários para a abertura do acervo, e logo no segundo dia constatamos que o acervo foi disponibilizado aos seus usuários.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Vânia M.R. de, FREIRE, Isa Maria, MENDES, Tereza Cristina. Demanda de Informação pelo setor industrial: dois estudos no intervalo de 25 anos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 26, n.3, p. 283-289, set./ dez.1997

Biblioteca. Disponível em: <<http://www.ifce.edu.br/biblioteca.html>>. Acesso em 15/05/2011.

BRAGA. Kátia Soares. Aspectos Relevantes para Seleção de Metodologia Adequada Pesquisa Social em Ciência da Informação. MUELLER. Suzana Pinheiro Machado.

(ORG) **Métodos para a Pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

CARVALHO, Cristina Louzada, KANISKI, Ana Lúcia. A Sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ci. Inf.**, Brasília, set/dez. 2000.

COSTA, Sely Maria de Souza, GUASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília: (DF), p. 21-32, jan/abr., 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília: ABD, 1997.

MORAES, Claudio. Usuários de bibliotecas; informação x cidadão comum. **Biblos**; Rio Grande: 1994.

SANTOS, Vânia dos. ; CANDELORO, Rosana J. **Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas**. Porto Alegre: AGE, 2006.

APÊNDICE A

Na qualidade de alunas do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, solicitamos que, por gentileza responda as questões abaixo para elaboração de projeto de pesquisa como requisito para obtenção de nota final na Disciplina Estudos de Comunidade e Usuários, ministrada pela Professora Fátima Costa.

Faixa Etária: () 10 a 30 () 31 a 50 () 51 a 70 () 71 a 90

Sexo: () Feminino () Masculino

Estado Civil: () Solteiro () Casado () Outros _____

Escolaridade: () Ensino fundamental () Ensino Médio () Superior

() Outros _____

Vínculo com a instituição: () Aluno () Professor () Nenhum () Outros _____

1 – Qual o principal objetivo de ir à biblioteca?

() Pesquisa () Estudo () Internet () Lazer () Outros _____

2 – Que tipo de Informação (assunto) você procura quando vai à biblioteca?

3 – Com que frequência vai à biblioteca?

() Diariamente () Semanalmente () Mensalmente () Anualmente

4 – Qual a última vez que veio à biblioteca?

() Ontem () Semana passada () Mês passado () Ano passado

5 – Como tira proveito da informação que busca na biblioteca?

6 – Quais setores da biblioteca você mais frequenta?

() Empréstimo () Referência (Consulta Local) () Multimídia () Periódicos
() Restauração

7 – Quando está em busca de informação, que fonte(s) procura?

() Livro () Jornal () Revista () Internet () Rádio () TV () Amigos
() Outros _____

8 – Você procura o (a) bibliotecário (a) no auxílio às suas necessidades informacionais?

() Sempre () Às vezes () Raramente () Nunca

Porquê? _____

9 – Dê sugestões para a melhoria no atendimento e nos serviços. Dê a sua opinião sobre o que você acha que poderia mudar.

