



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA**

Elane Patrícia Lessa Freitas Lameira

**O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO  
SENAC - PA**

**BELÉM  
2018**

Elane Patrícia Lessa Freitas Lameira

**O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO  
SENAC - PA**

Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do grau em Biblioteconomia, na Faculdade de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Pará.

Orientador Prof. Dr. Hamilton Vieira Oliveira.

**BELÉM  
2018**

### **Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)**

---

L228c Lameira, Elane Patrícia Lessa Freitas

O Comportamento informacional de usuários da Biblioteca do SENAC / Elane Patrícia Lessa Freitas Lameira; Orientador Prof. Dr. Hamilton Vieira Oliveira – 2018

35 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Faculdade de Biblioteconomia, Belém, 2018.

1. Estudo de Usuários. 2. Comportamento Informacional. 3. Usuários da Informação. I. Oliveira, Hamilton Vieira, Orient. II. Título.

CDD – 23. ed. – 025.58

---

Elane Patrícia Lessa Freitas Lameira

**O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO  
SENAC - PA**

Trabalho de Conclusão de Curso,  
Apresentado à Faculdade de  
Biblioteconomia, do Instituto de Ciências  
Sociais Aplicadas, da Universidade Federal  
do Pará, como requisito para obtenção do  
Grau de Bacharel em Biblioteconomia  
Submetido a banca examinadora, constituído  
pelos seguintes professores:

Banca Examinadora:

---

**Orientador:** Prof. Dr. Hamilton Vieira Oliveira.

---

Membro: Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Franciele Marques Redigolo

---

Membro: Prof.<sup>a</sup> M.s Telma Socorro Silva Sobrinho

Data de aprovação:

Conceito:

BELÉM  
2018

À Deus, à minha família e aos amigos.

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer, em primeiro lugar, a Deus, pela força e coragem durante toda esta longa caminhada.

Agradeço ao meu esposo Ofir Lameira, que de forma especial e carinhosa transmitiu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades com toda dedicação e paciência. Agradeço, também, os meus filhos, Samir e Ingrid, que iluminam de maneira especial os meus pensamentos e me levam a buscar mais conhecimentos.

De forma grata e grandiosa, meus pais, Edir e Selma, a quem rogo todas as noites a minha existência, aos meus irmãos esobrinhos, aos meus sogros, aos meus cunhados(as) e a minha amiga Elizabeth Lobo pelo apoio constante.

Agradeço aos professores que sempre dispuseram-se a ajudar e contribuir para um melhor aprendizado.

Agradeço ao meu orientador Hamilton Vieira Oliveira e a Professora Franciele Redigolo pelo suporte no pouco tempo que lhes coube, pelas suas correções e incentivos. A minha instituição por ter me dado a chance e todas as ferramentas que permitem chegar hoje ao final desse ciclo de maneira satisfatória.

A todos que, direta ou indiretamente, fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

Viver num mundo sem tomar consciência do significado do mundo é como vagar por uma imensa biblioteca sem tocar os livros.

Dan Brown

## RESUMO

Trata sobre a verificação de uso da biblioteca do SENAC pelos usuários. Aborda que o comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. Aborda o conceito, características e objetivos do estudo de usuários a fim de demonstrar a literatura presente neste tema importante e relevante para a comunidade acadêmica. A Metodologia deste estudo é exploratória com abordagem qualitativa e está dividida em três fases: pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e análise dos dados. A coleta de dados será realizada por meio de questionários com uma amostra de 39 usuários pesquisados, sendo esta análise de forma qualitativa. Autores de renome como Almeida Junior, Amaral, Aquino, Ferreira, Guimarães e outros serão citados neste estudo como apoio teórico. Conclui que de forma geral os usuários da biblioteca estão satisfeitos com os serviços oferecidos, contudo alguns alunos avaliaram como regular os equipamentos de informática, pois a demanda de computadores não condiz com a demanda de usuários. Este dado como avaliação “regular” ficara como um serviço a ser melhorado na unidade de informação, quando aos outros serviços mostram qualidade pelos dados analisados sendo assim a biblioteca se faz presente e ativa com os propósitos da instituição SENAC.

**Palavras-Chave:** Estudo de Usuários. Comportamento Informacional. Usuários da Informação.

## **ABSTRACT**

It is about users' use of the SENAC library. It addresses that the informational behavior is related to the search, the use and the handling of information and sources to satisfy the informational needs of the users. It addresses the concept, characteristics and objectives of the study of users in order to demonstrate the literature present in this subject important and relevant to the academic community. The Methodology of this study is exploratory with a qualitative approach and is divided into three phases: bibliographic research, field research and data analysis. Data collection will be performed through questionnaires with a sample of 39 users surveyed, this analysis being qualitative. Renown authors such as Almeida Junior, Amaral, Aquino, Ferreira, Guimarães and others will be cited in this study as theoretical support. It concludes that in general the users of the library are satisfied with the offered services, however some students evaluated how to regulate the equipment of computer science, since the demand of computers does not match with the demand of users. This data as a "regular" evaluation will be a service to be improved in the information unit, when the other services show quality by the analyzed data, so the library is present and active with the purposes of the SENAC institution.

**Keywords:** User study. Information Behavior. InformationUsers.

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Gênero.....	25
QUADRO 2 – Idade.....	25
QUADRO 3 - Grau De Escolaridade.....	25
QUADRO 4 - Curso Pesquisado.....	25
QUADRO 5 - Frequência De Utilização Da Biblioteca.....	26
QUADRO 6 - Atividades Que Realizam Na Biblioteca.....	26
QUADRO 7 - Condições Gerais Da Biblioteca.....	27
QUADRO 8 - Tipos De Acervo E Busca Pela Informação.....	28
QUADRO 9 - Avaliação Geral Da Biblioteca.....	29

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: evolução do conceito.....	13
2.1	Características e objetivos do estudo de usuário.....	15
3	HISTÓRICO E ASPECTOS DO SENAC-PA.....	19
3.1	Estrutura organizacional, missão e visão.....	19
4	METODOLOGIA.....	22
5	PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS.....	24
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
	REFERÊNCIA.....	32
	ANEXO.....	34
	ANEXO A.....	34

## 1 INTRODUÇÃO

Com o advento da tecnologia de comunicação e informação, se percebe uma grande massa de informação, acessível e disponível pela internet. A informação sempre foi peça chave para a criação ou desenvolvimento de algo na sociedade. Contudo a informação além de acessível e disponível deve ser disseminada de forma correta, ou seja, organizada e recuperada com precisão.

E são os grandes centros de informação no caso as denominadas bibliotecas, que tem a desenvolver este papel de organizar a informação e torná-la acessível com precisão aos seus usuários a fim de atender suas necessidades informacionais.

A biblioteca vem trabalhando com uma grande aliada que são as novas tecnologias, para uma melhor disseminação da informação e aperfeiçoamento dos serviços e produtos da biblioteca, com o objetivo de fidelizar seus usuários e oferecer qualidade dos serviços e produtos.

Antes de implantar qualquer serviço ou produto na biblioteca está deve pensar no seu usuário potencial ou não, uma vez que são eles que movem a biblioteca, sendo os seus objetivos condizentes com o da instituição para que juntas possam criar melhorias e oferecer qualidade de serviços para seus usuários.

Um centro de informação que tem como foco seus usuários tem a capacidade de analisar de forma minuciosa seu desempenho funcional, avaliando todos seus aspectos e criando medidas de curto, médio e longo prazo para o planejamento de correção de falhas, reavaliação dos serviços e a melhora destes, ou seja, os observar os pontos positivos e negativos da biblioteca.

Em razão disso a avaliação da biblioteca por meio do estudo de usuário é vital e significativa para o seu bom funcionamento.

Partindo desse pressuposto a pesquisa visa responder: Qual a frequência de uso da Biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial-SENAC de Belém-PA pelos usuários?

A motivação de ser realizado na biblioteca do SENAC-PA é por pertencer a uma instituição de renome nacional e que ainda não foi objeto estudo da faculdade. Tal instituição por possuir biblioteca acredita-se que é essencial para os seus usuários a presença da biblioteca como local de informação e conhecimento afinal existem

instituições de ensino que não possuem biblioteca o que prejudica as necessidades informacionais de seus alunos.

A proposta do estudo surgiu durante discussões em sala de aula em que o bibliotecário como gestor da informação precisa se atualizar e acompanhar as necessidades de seus usuários dessa forma melhorando a qualidade na prestação de seus serviços. Além de contribuir para a comunidade acadêmica esta pesquisa será de grande utilidade e interesse para a biblioteca do SENAC-PA.

O objetivo geral da pesquisa é Identificar a frequência de uso da Biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial-SENAC de Belém-PA pelos usuários. E como objetivos específicos: a) Abordar a literatura sobre o conceito de estudo de usuários suas características e objetivos, b) Verificar por meio dos questionários a frequência de utilização da biblioteca dos usuários do SENAC.

Autores de renome como Almeida Junior, Amaral, Aquino, Ferreira, Guimarães e outros serão citados neste estudo como apoio teórico.

## **2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: evolução do conceito.**

Estudo de usuário ou Comportamento informacional novo termo que vem sendo empregado na comunidade acadêmica de pesquisa, tais conceitos se referem ao estudo da investigação do usuário quanto ao que precisam em matéria de informação ou se suas necessidades informacionais estão sendo supridas, tal recurso de investigação utilizado pelos centros de informação.

A atenção pelo estudo de usuário se intensificou a partir da segunda metade da década de 1940, motivados pela Conferência de Informação Científica da Royal Society, em 1948, no Reino Unido e pela Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, Estados Unidos, em 1958, local onde foram divulgados diversos trabalhos a respeito deste assunto. (FIGUEIREDO, 1979).

Contudo segundo Figueiredo (1991) este estudo inicialmente tratava de forma quantitativa o uso da informação, ou seja, consistia na coleta sistemática de um determinado período como, por exemplo, de um sistema de informação ou uma coleção, dessa forma analisando o comportamento de uso do usuário e não a satisfação das necessidades informacionais deste.

Ainda segundo Figueiredo (1994, p.7) estes estudos iniciais tinham as seguintes características:

- Determinar e identificar os documentos de preferência dos usuários.
- Identificar os hábitos dos usuários na busca da informação nas fontes disponíveis.
- Estudar a aceitação das microformas e as maneiras de acesso dos documentos.
- Determinar as demoras toleráveis.

Vergueiro (1988) expõe a diferença entre estudo de uso e estudos de usuário:

- Estudo de uso aqueles que se iniciam a partir de um grupo de materiais de bibliotecas e então começaram a investigar qual o seu uso, quanto de uso eles tiveram. (VERGUEIRO, 1988, p. 106).
- Estudos de usuário começam com pessoas e perguntam se ou quando eles usam os materiais da biblioteca e, talvez, quais tipos de materiais utilizam. (VERGUEIRO, 1988, p. 106).

Com a evolução dos estudos a análise desta pesquisa de usuários passou a ser qualitativa. E para os estudos recentes os autores Dias e Pires (2004, p. 11)

ressaltam que: “o estudo de usuário é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Então percebendo que esses dados quantitativos não avaliavam totalmente de forma crítica o desempenho da biblioteca, os centros de informação passaram a focar na percepção dos usuários, verificando seus interesses e sua importância para a instituição.

A partir de 1970, conforme Ferreira (1995) começou a surgir na literatura brasileira pesquisas com foco no usuário nas suas necessidades informacionais. E com advento das novas tecnologias, dessa maneira a automação das bibliotecas o estudo de usuário foi a forma de se planejar quanto aos serviços e produtos da biblioteca.

Sabe-se que o usuário é que mantém viva a biblioteca, sem ela não teria porque o seu funcionamento ou a sua utilidade. Em tempos que a tecnologia toma forma a cada dia é necessário que as unidades de informação tentem acompanhar esse avanço a fim de garantir a frequência de seus usuários.

Barbedo (2007) destaca que para garantir qualidade a produtos e serviços, as organizações devem compreender que dependem do seu cliente, e por esse motivo devem entender suas necessidades atuais e futuras, atender à seus requisitos e se esforçar para superar as expectativas.

Sobre o compromisso que as unidades de informação tem com seus usuários na questão da avaliação do estudo de usuário destaca Almeida Junior (2003, p. 107):

A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo o fim de uma ação. Ela não só indica a necessidade dessa reorganização, como também determina os rumos, os caminhos, as trilhas a serem seguidas. Todo o planejamento incluindo os seus vários componentes, pode ser completamente alterado. Os instrumentos, as técnicas e os próprios objetivos podem ser modificados. Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados.

Dessa forma são tomadas decisões quanto aos serviços e produtos oferecidos, providenciando ferramentas para a melhora ou a correção de falhas destes.

## 2.1 Características e objetivos do Estudo de Usuários

Para Amaral (2008) na Ciência da Informação, os estudos de usuários podem ser vistos como ferramentas de planejamento e gestão no ambiente organizacional e este tipo de estudo podem auxiliar os gestores responsáveis pela provisão de serviços e produtos de informação aos seus usuários no ambiente informacional.

De acordo com Dias e Pires (2004), há duas categorias de estudos de usuário:

- Estudos centrados na biblioteca a investigação de como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados, por exemplo: serviços prestados por bibliotecas, empréstimos, serviços de disseminação seletiva da informação, instrumentos e fontes disponíveis, uso dos catálogos, uso da coleção, e etc. (DIAS E PIRES, 2004, p. 11).
- Estudos centrados no usuário como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho. (DIAS E PIRES, 2004, p. 11).

De modo simples a primeira categoria visa a análise da investigação de utilização da biblioteca, enquanto a segunda observa do comportamento informacional do usuário. Para Figueiredo (1994, p. 24):

Estudos de usuários se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem a vir a ser oferecidos. O termo e as técnicas são também utilizados para a compreensão dos não-usuários potenciais dos sistemas de informação. Deve haver um esforço da administração do sistema de informação para a obtenção de dados dos usuários potenciais e também das necessidades não expressas pelos usuários reais. Muitas pessoas não utilizam os serviços porque na verdade eles precisam grandemente ser melhorados. Deve se determinar assim se o não uso é devido as mesmas pessoas ao desconhecimento do serviço ou as imperfeições que podem ser remediadas.

Assim como nas empresas privadas e públicas onde prestam serviços a seus clientes, na biblioteca não é diferente, permitir meios acessíveis de serviços e produtos é fidelizar o cliente como nas outras empresas, buscando sempre novas formas de satisfazer o cliente.

Um centro de informação que não foca no usuário coloca em risco o seu funcionamento e conseqüentemente o bom andamento dos serviços e produtos oferecidos.

Amaral (2008) expõe essa comparação entre as empresas mercadológicas e os centros de informação quanto ao objetivo de atender as necessidades do consumidor/usuário.

Compreender e interpretar as necessidades do consumidor é um princípio fundamental na prática mercadológica. Ao transferir esse princípio para o ambiente de informação, pode-se admitir a significativa contribuição do marketing, se os profissionais aprenderem a realizar estudos de usuários com enfoque mercadológico, adotando as técnicas de análise, pesquisa e segmentação de mercado e de análise do consumidor. (AMARAL, 2008, p.2).

Novamente fazendo um paralelo com as empresas, estas procuram por meio de pesquisas de satisfação dos clientes, melhorarem seus serviços segundo a visão de seus clientes. E o estudo de usuário para a biblioteca é de extrema importância é por meio dessa pesquisa que se tem o *feedback*.

É também uma forma de permitir que a biblioteca possa se orientar e se situar frente às situações futuras e presentes, ou seja, por meio do estudo de usuários realizar projetos viáveis, se planejar para eventuais falhas ou melhorias.

A informação sobre a satisfação dos clientes mostra-se importante no ambiente competitivo, pois, é a partir dela que qualquer organização pode descobrir suas falhas e corrigi-las, para criar na mente desses clientes, um posicionamento sobre a empresa que contribua para diferenciá-la em relação aos seus concorrentes. (AMARAL, 2008, p.1).

Toda biblioteca deveria realizar este estudo, uma vez que isso mostra respeito aos usuários e que elas realmente estão ali para atendê-los. E não há outros que possam responder melhor que não os usuários.

Vergueiro (2006) afirma que os usuários estão em melhor posição para identificar a qualidade dos serviços. Acrescenta Teixeira e Farias Filho (2008, p.5) que:

As unidades de informação têm que ser submetidas a uma avaliação contínua nos serviços e produtos oferecidos de forma a proporcionar aos seus usuários serviços de qualidade, rapidez e eficácia de modo a corresponder às exigências da comunidade acadêmica e assim contribuir para o ensino e a pesquisa com maior qualidade.

Certos centros de informação deixam a desejar quanto à qualidade de seus serviços e produtos com isto podem prejudicar tanto o ensino como a pesquisa de determinado usuário, como exemplo, um serviço de referência mal executado como na demora da busca da informação necessária, em que o usuário venha se frustrar pela demora do atendimento.

Cabe o profissional está a par destes objetos de pesquisa, ou seja, ter o domínio destas ferramentas para assegurar a qualidade do trabalho prestado. Para Teixeira; Farias Filho (2008, p.9) aborda que:

Promover melhorias contínuas, compartilhar a responsabilidade pela qualidade por todos os funcionários, atender às expectativas do cliente e necessidades do usuário, são posturas que as empresas de qualquer serviço têm que ter em relação à qualidade. Em consequência disto, o setor de serviços passa a ser reavaliado e melhorado, cumprindo requisitos e especificações do cliente, permitindo a obtenção da qualidade nos serviços.

Como já exemplificado acima sobre a má execução de um serviço de referência, o estudo de usuário vem justamente para atender as expectativas dos usuários, e ter uma boa visão da biblioteca. Mas essa melhoria só é garantida quando os funcionários da biblioteca se comprometem em executar bons serviços, a falha ou a ausência de um pode comprometer o outro ou o serviço da biblioteca.

Expõem Aquino; Pereira (2012, p.1) que:

O papel das bibliotecas nos tempos atuais se baseia em dar apoio ao pleno desenvolvimento de atividades ligadas ao ensino, pesquisa e extensão, por isso o desempenho eficaz de seus produtos e serviços são fundamentais no processo de transferência e democratização da informação.

A democratizada aqui citada esta ligada a qualidade dos serviços e produtos da biblioteca, se não há uma democratização é porque deve haver algum serviço mal feito ou ausência dele, com as novas tecnologias da informação e comunicação o perfil do usuário muda e com isto os serviços também, modernizar os serviços é uma forma de democratizar e levar a informação necessária a quem precisa.

Para Guimarães (2007, p.2):

A oferta de produtos e serviços em bibliotecas e em centros de informação e documentação, orientada de acordo com as necessidades e expectativas de seu público-alvo, fornece subsídios para o alcance efetivo da missão dessas unidades, que consiste em selecionar, tratar e disponibilizar informação para seus usuários.

Aquino e Pereira (2012, p.5), confirmam que: “Os bibliotecários enquanto gestores da informação precisam se atualizar sempre para acompanhar as necessidades de seus usuários e alcançar qualidade na prestação de seus serviços.”

Pode se afirmar que por meio do estudo de usuário o profissional da informação se garante no mercado, sempre novas necessidades de informação, incentiva a qualificação profissional do bibliotecário para melhor assessorar a instituição, bibliotecários arcaicos podem colocar em risco a satisfação do usuário.

Assim como todo estudo de determinada pesquisa apresenta funções e objetivos e conforme Moraes (1994, p.119-133), os objetivos dos estudos de usuário são:

- Identificar os documentos solicitados pelos usuários.
- Descobrir os hábitos dos usuários na obtenção e busca da informação.
- Analisar o uso feito dos documentos.
- Analisar as maneiras de obtenção e acesso dos documentos.

Quanto às funções deste estudo Figueiredo (1994, p.7) destaca duas essências, são estas:

- Conhecer as necessidades de informação dos seus indivíduos.
- Ou conhecer se estas necessidades estão sendo atendidas de forma adequada.

Percebe-se que os objetivos devem está à par das funções e vice e versa, um complementa o outro, dessa forma o estudo se sustenta obtendo dados importantes para o diagnóstico e a avaliação da pesquisa de usuários, seja ela quantitativa e/ou qualitativa.

Traçar um perfil de usuário por meio do estudo é tornar a biblioteca ativa, então esses parâmetros são caminhos que direcionam o gestor da biblioteca para a tomada de decisões como já exposto para a melhora dos serviços e produtos da biblioteca, como por exemplo, a disseminação seletiva da informação, os serviços de alerta, as redes sócias como forma de marketing da biblioteca e outros.

### 3 HISTÓRICO E ASPECTOS DO SENAC-PA

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) é uma instituição brasileira de educação profissional, aberta a toda a sociedade, criada em 10 de janeiro de 1946 através do decreto-lei 8.621.

O SENAC chegou ao Pará com a abertura de sua Delegacia Regional, em 18 de julho de 1947, com sede e foro no Edifício Casa do Comércio, situado na avenida Assis de Vasconcelos, esquina com a rua com Ó de Almeida, bairro Campina, centro de Belém, exatamente no mesmo lugar onde hoje funcionam as sedes administrativas do SENAC.

Em 1950, dado o reconhecimento da Federação pelo Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, a entidade tornou-se responsável pelo SENAC e pelo Sesc no estado, os quais deixaram de ser delegacias regionais e passaram à condição de Administração Regional, assim formando o Sistema Fecomércio/Sesc/SENAC no Pará.

Nas décadas de 1950 e 1960 o SENAC realizava serviços como: Cursos em Funcionamento Permanente, Curso em Funcionamento Esporádico, Cursos de Férias e o Serviço de Orientação e Seleção Profissional (SOSP). Em 1961 foi criada a Escola de Formação Profissional SENAC, tendo no cargo de diretor o Prof. Raymundo Alberto Papaléo Paes.

Em janeiro de 1966 foi criado o Centro de Treinamento e Colocação do SENAC, setor que tinha a finalidade de orientar para o mercado de trabalho e também de supervisionar a biblioteca, a Loja Modelo e o Escritório, bem como o Setor Audiovisual, que ofereciam suporte às aulas ministradas.

A década de 1970 trouxe grandes modificações ao SENAC. A política nacional de Educação instituiu a Nova Lei de Diretrizes e Bases de cunho essencialmente profissionalizante, propiciando mudanças estruturais no curso de Aprendizagem.

Quando completou 50 anos, em 1996, o Departamento Regional do SENAC/PA se associou aos programas desenvolvidos pelo Departamento Nacional da Instituição. A partir de então outras medidas foram tomadas, como a expansão do atendimento no interior do estado e áreas periféricas de Belém e a integração da metodologia do Ensino a Distância (EAD) nos programas de qualificação profissional.

No ano de 2003 foi implantado o Programa de Aprendizagem Profissional Comercial do SENAC, com base no que trata a Lei 10.097 de 19/12/2000, que renovou o instituto legal da aprendizagem profissional, tornando-a obrigatória para determinadas empresas, e priorizando os Serviços Nacionais de Aprendizagem (SNA) como entidades qualificadas para a formação técnico-profissional metódica na oferta destes cursos.

Ainda em 2008, alinhado ao objetivo estratégico de promover a inclusão social por meio da oferta educação profissional, o SENAC desenvolveu, em todo Brasil, o Programa SENAC de Gratuidade (PSG). O programa segue em operação e consiste na disponibilização de vagas gratuitas à população de baixa renda, em cursos de Formação Inicial e Continuada (Aprendizagem, Qualificação Profissional, Aperfeiçoamento e Programas Instrumentais) e de Educação Profissional Técnica de Nível Médio (Qualificação Técnica e Habilitação Profissional).

O Programa SENAC de Gratuidade é resultado de um protocolo firmado entre o SENAC e o Governo Federal, ratificado pelo Decreto 6633, de 5 de novembro de 2008. É uma iniciativa de cunho social do SENAC e no Pará começou a ser aplicado em 2009.

Nesse ciclo de evolução, uma coisa não mudou: a relevância da educação profissional para a atividade econômica nacional. É por isso que o SENAC se insere como uma engrenagem em prol do desenvolvimento socioeconômico no país e é por isso que esta história está só começando. Ao acompanhar as constantes mudanças do universo profissional e se antecipar às demandas do empregado e do empregador, o SENAC no Pará vem validando a instituição como agente transformadora da sociedade.

### **3.1 Estrutura organizacional, Missão e Visão**

O SENAC é o principal agente da educação profissional voltado ao setor de comércio de bens, serviços e turismo. Uma entidade privada com fins públicos, mantida pelos empregadores do comércio.

Submete-se ao Ministério do Trabalho e Emprego enquanto serviço nacional de qualificação de mão-de-obra e ao Ministério da Educação no âmbito do Sistema

Federal de Ensino, conforme Lei Federal nº 12.513/2011. Assim como o Sesc, o SENAC é administrado pela Confederação Nacional do Comércio (CNC).

Está presente nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal, com educação profissional em 12 áreas de formação, incluindo cursos de idiomas. No estado do Pará o SENAC está presente desde em 18 de julho de 1947 e integra o sistema Federação do Comércio do Pará (Fecomércio-PA).

O SENAC no Pará possui atualmente Centros de Educação Profissional (CEP) em Belém, Castanhal, Parauapebas e Santarém, além do Centros de Educação Profissional Ações Móveis, do Núcleo de Educação Profissional (NEP) de Marabá e da Coordenadoria de Educação a Distância (CEAD), promovendo a democratização do acesso ao ensino profissionalizante, independente de distâncias ou condições sociais.

A Instituição tem como missão desenvolver pessoas e organizações para o mundo do trabalho através de ações educacionais, disseminando conhecimentos em Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

O SENAC tem como visão ser a instituição brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecidas pelas empresas.

Observar-se que o SENAC é uma instituição de grande valor educacional para o País, em que é notável tanto o seu crescimento como o seu desenvolvimento na busca por credibilidade e conceito.

É uma instituição sempre em busca por melhores resultados tanto para a mesma quanto para quem procura esse reconhecimento nacional, ou seja, pessoas que acreditam no trabalho do SENAC a fim de se qualificar para novas oportunidades no mercado de trabalho. Além das outras empresas que são também beneficiadas pelo SENAC quando em seu quadro funcional existem trabalhadores diplomados pelo SENAC.

## 4 METODOLOGIA

Considerando os objetivos do estudo, é uma pesquisa exploratória que consiste em reunir dados e informações com pouco ou nenhum estudo anterior uma vez que ainda não foi feito estudos sobre biblioteca do SENAC-PA.

Segundo Gil (2008) a pesquisa exploratória é como um ponto de partida para novos horizontes e futuros trabalhos como o respectivo tema abordado, dessa forma passa a ser um tema mais esclarecido, para pode servir de ponto de partida para futuros trabalhos.

Com abordagem qualitativa em que se analisam os aspectos subjetivos onde o processo e seus significados que são enfocados. Para Teixeira (2010, p. 137) “Na pesquisa qualitativa pesquisador procura reduzir a distância entre a teoria e os dados, entre o contexto e a ação, usando a lógica da análise fenomenológica, isto é, da compreensão dos fenômenos pela sua descrição e interpretação.”

Para tanto, o objetivo geral desta pesquisa: é Identificar a frequência de uso da Biblioteca do SENAC pelos usuários e como objetivos específicos: a) Abordar a literatura sobre o conceito de estudo de usuários suas características e objetivos, b) Verificar por meio dos questionários a frequência de utilização da biblioteca dos usuários do SENAC.

Este trabalho se justifica que é por meio do estudo de usuários uma ferramenta essencial para descobrir o grau de satisfação destes com os serviços/produtos oferecidos pela biblioteca e também uma nova postura dentro da instituição.

Os procedimentos metodológicos adotados incluem pesquisa bibliográfica e de campo. A primeira etapa do estudo foi feita a pesquisa bibliográfica, em que foram consultados artigos, dissertações, teses, livros e materiais disponibilizados na internet, sendo assim informações impressas e eletrônicas, sobre o tema em questão.

Foi realizada uma pesquisa de campo, caracterizando assim a segunda etapa da pesquisa, que foi conhecer a biblioteca e coletar algumas informações e no mesmo dia foi aplicado o instrumento de coleta de dados indispensável que é o questionário para os alunos do SENAC a fim de verificar a frequência de utilização da biblioteca por eles.

Para Cunha (1982) o questionário é o método mais frequente empregado para a coleta de dados em estudos de usuário. O questionário consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados.

Sendo assim no total de 50 questionários com perguntas abertas e fechadas para os alunos do SENAC. Após a coleta dos questionários os dados foram dispostos em quadros para uma melhor visualização e análise qualitativa destes. A aplicação do questionário ocorreu nas dependências do SENAC, durante o período de intervalo dos alunos.

## 5 PESQUISA E ANALISE DE DADOS

A Biblioteca do SENAC atende a instituição SENAC, fica localizada na Av. Serzedelo Corrêa, no bairro de Nazaré, sua missão e visão esta condizente com os da instituição, seu horário de funcionamento é pela manhã e a tarde, a bibliotecária responsável é Miracy Maia e outro atuante na biblioteca é um técnico de biblioteconomia.

A biblioteca possui como serviços: acesso e consulta ao acervo, empréstimo domiciliar de materiais, orientação de utilização da biblioteca, orientação nas pesquisas pedagógicas, reserva de livros, livre acesso ao acervo, pesquisa bibliográfica, serviço de alerta.

Dispõem de mesas de estudos, computadores para pesquisa, é climatizada, possui equipamentos de segurança assim como sinalização e iluminação artificial, é uma biblioteca em termos estruturais é bem confortável e acessível, localizada no térreo do SENAC com linhas de acesso as salas de aula e a praça de lazer dos alunos.

Como já exposto na metodologia a fim de obter mais dados relevantes, foi realizado uma pesquisa de campo, onde foram distribuídos questionários para os alunos do SENAC que desempenham algum curso na instituição.

A pesquisa foi feita no horário de intervalo dos alunos. Com um total de 50 questionários, apenas foram preenchidos 39, uma vez que certos alunos não demonstraram interesse pela pesquisa e sendo esta facultativa seguimos com a pesquisa com esses dados adquiridos.

Objetivo da pesquisa de questionários é analisar os dados da relação usuário e biblioteca, sendo assim segue a abaixo os dados que foram expostos na forma de quadros para uma melhor visualização e diagnóstico. Sendo assim 11 (onze) perguntas foram feitas, 9 (fechadas) e 2 (duas) abertas.

As primeiras questões formuladas visam traçar o perfil dos usuários do SENAC quanto ao sexo, faixa etária e formação educacional. Já as demais questões de acordo com os objetivos específicos da pesquisa. Segue abaixo:

**QUADRO 1 - GÊNERO**

<b>Gênero</b>	<b>Total</b>
Feminino	26
Masculino	13

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

Dos 39 questionários pesquisados 26 foram respondidos pelo do gênero feminino e 13 do gênero masculino.

**QUADRO 2 - IDADE**

<b>Menor e maior idade pesquisada</b>
19 anos e 34 anos

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

Quanto a faixa etária ficou entre a idade de 19 anos (a menor idade) e a maior idade de 34 anos.

**QUADRO 3 - GRAU DE ESCOLARIDADE**

<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>
Ensino médio completo	39

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

Todos os alunos pesquisados são diplomados pelo ensino médio completo, sendo que a outros cursos no SENAC que tem como requisito escolaridade menor ou maior que o ensino médio completo.

**QUADRO 4 - CURSO PESQUISADO**

<b>Curso</b>	<b>Total</b>
Tec. segurança do trabalho	18
Recepção	12
Assistente administrativo	9

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

A pesquisa visava coletar dados dos alunos em geral independente do curso, pois todos têm acesso à biblioteca e não foi requisito deste estudo determinar quais, sendo que o questionário foi realizada no horário de intervalo dos alunos,

então poderia aparecer na pesquisa outros cursos. A maior parte respondida foi pelos alunos da área técnica que é segurança do trabalho e o restante na qualificação profissional de recepção e assistente administrativo.

#### QUADRO 5 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

<b>Frequência</b>	<b>Total</b>
Excelente	11
Bom	28
Regular	0

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

Dos 39 alunos a maior parte respondeu como “Bom” a sua frequência de utilização da biblioteca, o que se pode considerar um dado significativo quanto ao interesse dos alunos pela biblioteca e a presença ativa da unidade de informação na vida dos usuários pesquisados que sentem necessidades de informação para diversas finalidades. Outro dado que confirma esta análise é que nenhum respondeu como “regular” a sua frequência, ou seja, a biblioteca realiza o seu papel na instituição em satisfazer as necessidades informacionais dos usuários.

#### QUADRO 6 - ATIVIDADES QUE REALIZAM NA BIBLIOTECA

<b>Atividades</b>	<b>Total</b>
Leitura de lazer	27
Atividades pedagógicas	39
Acesso à internet	39
Pesquisa e/ou estudo em grupo	39
Empréstimo de livros	24

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

Neste quadro é constatado algumas das atividades que os alunos realizam na biblioteca. No questionário eles poderiam marcar mais de uma opção o que demonstra este percentual. Então das cinco opções as atividades se concentram em três sendo estas respectivamente: atividades pedagógicas, acesso à internet e pesquisa e/ou estudo em grupo.

Estes dados revelam que há uma preocupação em dispor de uma biblioteca que atenda a qualidade de ensino dos alunos. Segundo a bibliotecária é freqüente a utilização da biblioteca pelos alunos e professores para a realização de trabalhos em que há uma conexão entre sala e biblioteca. Diferente da realidade de algumas bibliotecas escolares onde esta parece desmembrada das práticas pedagógicas.

Quanto aos outros dados muitos procuram pela leitura de lazer, então a biblioteca além oferecer o acervo para os cursos específicos mantém os livros de lazer a fim de incentivar o hábito da leitura. E também o empréstimo de livros foi um dado significativo com 24 alunos, o que revela uma qualidade no acervo da biblioteca.

#### QUADRO 7 - CONDIÇÕES GERAIS DA BIBLIOTECA

<b>Aspectos da biblioteca</b>	<b>Total Excelente</b>	<b>Total Bom</b>	<b>Total Regular</b>	<b>Total Insuficiente</b>
Infra-estrutura	31	8	0	0
Mobiliário	39	0	0	0
Limpeza	37	2	0	0
Equipamento de informática	4	10	25	0
Ambiente de estudo/leitura	29	10	0	0
Climatização	35	4	0	0
Acervo	31	8	0	0
Acesso ao acervo	28	11	0	0
Atendimento	29	10	0	0
Sinalização do acervo	25	14	0	0
Horário de funcionamento	39	0	0	0

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

Dos aspectos gerais da biblioteca todos tem uma boa avaliação como um todo, porém a apenas o aspecto equipamento de informática foi considerado por 25

alunos como “regular”, o que demonstra uma falha na biblioteca onde este requisito está falhando quanto a suprir as necessidades informacionais dos alunos.

Na visita de campo este dado é visível, uma vez que há poucos computadores na biblioteca para a demanda de alunos que a instituição do SENAC possui. Esta avaliação regular traz a biblioteca uma forma de melhorar os seus serviços a fim atender melhor os seus alunos, apesar do acesso livre a internet a quantidade de computadores é insuficiente para a demanda existe no SENAC.

Estes dados mostram que grande parte dos pesquisados buscam a informação pelo mecanismo de busca da internet, esse meio rápido e eficaz tornou-se uma fonte de informação recorrente na vida das pessoas seja ela para as mais diversas finalidades.

#### QUADRO 8 - TIPOS DE ACERVO E BUSCA PELA INFORMAÇÃO

<b>Tipos de acervo e fontes de informação</b>	<b>Total</b>
Livros	39
Revistas	12
Acesso à internet	39
Jornais	0
Cd's	0
Dvd's	0

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

A linha de análise deste quadro 8 faz referencia ao quadro 7, quanto ao quadro 8 no questionário eles poderiam marcar mais de uma opção, é notável que tanto livros como o acesso à internet foram respondidos pelos 39 alunos apenas 12 responderam revistas e as outras opções nenhum dado, ou seja, livros e internet é são a fontes de informação que os usuários mais recorrem na biblioteca.

Acesso livre ao acervo e a internet, são pontos indispensáveis na biblioteca do SENAC. Isso mostra que a unidade de informação está atenta em dispor acervo conceituado e acesso livre à internet para os alunos.

Ainda segundo a bibliotecária determinadas atividades pedagógicas realizada na biblioteca é exigida por cada professor, ou seja, alguns preferem pesquisas em livros outros na internet e outras vezes são da preferência dos alunos.

#### QUADRO 9 - AVALIAÇÃO GERAL DA BIBLIOTECA

<b>Avaliação</b>	<b>Total</b>
Excelente	10
Bom	29
Regular	0
Ruim	0

Fonte: Pesquisa de campo da autora, 2018.

Sobre a avaliação geral da biblioteca vinte e nove pesquisados considera como “Boa” avaliação geral da biblioteca, o que mostra que a unidade de informação esta desempenhando seu papel muito bem na instituição do SENAC. Atendendo as necessidades informacionais dos alunos. Essa observação é afirmada, pois nenhum respondeu como regular ou ruim a avaliação geral da biblioteca.

Além das perguntas fechadas, foram colocadas duas abertas sendo estas respectivamente: O que deve ser melhorado na biblioteca? Quais aos outros serviços que gostariam de ver na biblioteca? Mas apenas a primeira pergunta foi respondida, sendo a resposta do que deve ser melhorado é aumentar a quantidade de computadores para pesquisa.

De modo geral os dados mostram que os alunos pesquisados fazem referência positiva da biblioteca com relação em satisfazer suas necessidades informacionais.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os bibliotecários como gestores da informação precisam sempre se atualizar e acompanhar as necessidades informacionais de seus usuários a fim de alcançar qualidade na prestação de seus serviços.

A aplicação dos questionários é uma ferramenta de avaliação para a tomada de decisões estratégicas, com o propósito de melhorias dos serviços prestados pela biblioteca.

Os resultados servem como uma nova postura dentro da instituição, no caso o SENAC e a biblioteca, ver as avaliações na visão do usuário por meio das respostas e sugestões recebidas dadas no estudo de usuário para que assim possa melhor satisfazer seus usuários e para que eles possam freqüentar com maior assiduidade e usufruir os recursos oferecidos.

A pesquisa dos questionários foi bem relevante foram coletados dados significativos e mostram que a biblioteca atende sim de forma geral as necessidades dos usuários apenas está falhando na carência de computadores para pesquisa porque a demanda de usuários é grande.

A literatura sugere que pesquisas como esta sejam realizadas periodicamente dessa forma, a biblioteca poderia se planejar para mapear o ambiente em que deverá oferecer seus serviços e produtos.

O montante das respostas obtidas na pesquisa possibilitou fazer um diagnóstico de como o usuário se comporta perante a busca e uso da informação, apresentou dados significativos relativos ao uso das fontes de informação e às barreiras de acesso à informação.

Os usuários dispõem na biblioteca as mais diversas fontes para a pesquisa, com destaque para o meio tecnológico informacional como o acesso à *internet* que é a fonte mais procurada e em seguida o livro. O uso da *Internet* é uma característica do comportamento informacional dos usuários na atualidade. Além de possibilitar uma maior rapidez para a localização das informações.

A pesquisa também apontou que a biblioteca está conseguindo satisfazer aos seus usuários, o que pode ser comprovado, pois um grande percentual deles freqüenta a unidade de informação regularmente e conseguem obter a informação desejada.

Que este estudo traga valor a biblioteca do SENAC, pois é a única biblioteca do estado do Pará enquanto as outras unidades existem apenas salas de leitura e estudo. Que esta pesquisa sirva para a instituição como um fator a ser planejado onde ela possa melhorar ainda mais os seus serviços.

E que estudo também possa somar como valor de conhecimento e informação para a faculdade de biblioteconomia, quanto ao comportamento informacional dos usuários nas grandes unidades de informação como o SENAC.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

Amaral, Sueli Angélica do. Estudos de usuários e marketing da informação. In: ENANCIB DIVERSIDADE CULTURAL E POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4330421/1.pdf>>. Acesso em: 2 Jun. 2017.

AQUINO, Denise de Paula Vera; PEREIRA, Ana Ursula Farias. Avaliação dos serviços de biblioteca do IFPI: estudo de caso. In: CONGRESSO NORTE NORDESTE DE PESQUISA E INOVAÇÃO, 7., 2012, Tocantis. **Anais...** Tocantis: IFPI, 2012. Disponível em: <<http://propi.ifto.edu.br/ocs/index.php/connepi/vii/paper/viewFile/1129/2970>>. Acesso em: 2 Jun. 2017.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca; TURRIONI, João Batista. **Sistema de gestão de qualidade e um modelo de Integração estrutural em bibliotecas: análise comparativa em dois estudos de caso**. Disponível em: <[www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoqualidprodutividade/arq01.PDF](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoqualidprodutividade/arq01.PDF)>. Acesso em: 2 Jun. 2017.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v. 10, n. 2 (número temático sobre estudo e tratamento de usuários da informação), jul./dez. 1982. Disponível em: <[http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA\\_1982.pdf](http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf)> Acesso em: 4 Nov. 2017.

DIAS, Maria Matilde Konkra; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCAR, 2004. p.7-11.

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

\_\_\_\_\_. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

\_\_\_\_\_. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

FERREIRA, S. M. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação:** abordagem do sensemaking para o estudo de comportamento de usuário do Instituto de Física da USP. 1995. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escolas de Comunicações de Artes, Universidade de São Paulo, ECA USP, São Paulo. Disponível em:  
[http://eprints.rclis.org/14209/1/Tese\\_Sueli\\_Mara\\_Soares\\_Pinto\\_Ferreira.pdf](http://eprints.rclis.org/14209/1/Tese_Sueli_Mara_Soares_Pinto_Ferreira.pdf)

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Guimarães, Tatiara Paranhos. **Perfil de usuários de biblioteca governamental:** o caso do Ministério da Saúde Perspectivas em Ciência da Informação, v.12, n.3, p.96-115, set./dez.2007. <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a08v12n3.pdf>

MORAES, Cláudio. **Usuários de bibliotecas:** informação X cidadão comum. Biblios, Rio Grande, v. 6, p.119–133, 1994. [http://www.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2011/11/pdf\\_e5456b0e48\\_0019432.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2011/11/pdf_e5456b0e48_0019432.pdf)

TEIXEIRA, M. E. P.; FARIAS FILHO, J. R. de. Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DAS ORGANIZAÇÕES BRASILEIRAS NITERÓI, 4., 2008, Niterói. **Anais...** Rio de Janeiro: UFF, 2008. Disponível em: <[www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoqualidprodutividade/arq01.PDF](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoqualidprodutividade/arq01.PDF)>. Acesso em: 2 Jun. 2017.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

\_\_\_\_\_. **Estudos de uso e de usuários como instrumentos para diminuição da incerteza bibliográfica**. R. Esc. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte, v. 1, n. 17, p. 104-118, mar. 1988.

**ANEXO****Anexo A - Questionário****UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA****QUESTIONÁRIO**

1. Gênero: ( ) Feminino. ( ) Masculino.
2. Idade: \_\_\_\_\_
3. Grau de Escolaridade: \_\_\_\_\_
4. Qual curso realiza no SENAC: \_\_\_\_\_
5. Frequência com que utiliza a biblioteca:  
( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim
6. Marque as atividades que realiza na biblioteca  
( ) Leitura de lazer.  
( ) Atividades pedagógicas.  
( ) Acesso à internet.  
( ) Pesquisa e/ou estudo em grupo.  
( ) Empréstimo de livros.  
( ) outros: \_\_\_\_\_.
7. Sobre as condições gerais da biblioteca julgue os itens abaixo:  
**(E)** p/ Excelente, **(B)** p/ Bom, **(R)** p/ Regular, **(I)** p/ Insuficiente.  
( ) Infra-estrutura  
( ) Mobiliário  
( ) Limpeza da biblioteca  
( ) Equipamentos de informática  
( ) Ambiente para estudo/leitura  
( ) Climatização  
( ) Acervo: livros, revistas, DVD, CD e etc.  
( ) Acessibilidade ao acervo e a biblioteca  
( ) Atendimento  
( ) Sinalização do acervo  
( ) Horário de funcionamento

8. Na busca por informação na biblioteca qual tipo(s) de fonte(s) procura?

Livros  Revistas  Acesso a internet disponível na biblioteca

Jornais.  CD's  DVD's

9. Em sua opinião o que deve ser melhorado na biblioteca?

---

---

---

10. Quais outros serviços gostaria de ver na biblioteca

---

---

11. De modo geral como avalia a biblioteca

Excelente  Bom  Regular  Ruim