

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

DANIELE DE ALMEIDA OLIVEIRA

BIBLIOTECA UNI-ANHANGUERA:
SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS
SERVIÇOS E O IMPACTO DA AVALIAÇÃO DO MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

GOIÂNIA
2014

DANIELE DE ALMEIDA OLIVEIRA

**BIBLIOTECA UNI-ANHANGUERA:
SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS
SERVIÇOS E O IMPACTO DA AVALIAÇÃO DO MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Área de concentração: Estudo de Usuários.

Orientadora: Prof.^a Martha Izabel de Souza Duarte.

GOIÂNIA
2014

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

O48b OLIVEIRA, Daniele Almeida de.
Biblioteca Uni - Anhanguera: satisfação e insatisfação dos usuários em
relação aos serviços e o impacto da avaliação do MEC [manuscrito] /
Daniele de Almeida Oliveira. – 2014.
67 f.: il.

Orientadora: Prof^a. Martha Izabel de Souza Duarte.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal
de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação, 2014.

1. Estudo de Usuário. 2. Satisfação e insatisfação. 3. MEC. I. Título.

CDU: 025.5

DANIELE DE ALMEIDA OLIVEIRA

**BIBLIOTECA UNI-ANHANGUERA:
SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS E O
IMPACTO DA AVALIAÇÃO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso junto ao Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Aprovada em _____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof.^a Martha Izabel de Souza Duarte - UFG
Presidente da Banca

Prof^o . Me . Lais Pereira de Oliveira
Examinador

Dedico este trabalho primeiramente a DEUS, aos meus pais e aos meus irmãos, que me ajudaram muito nessa peleja.

AGRADECIMENTOS

A DEUS, por ele ser maior e misericordioso, por sua graça todos os dias para conseguir concluir um sonho em minha vida.

A minha mãe, Valdinéia por sempre ajudar nas horas mais difíceis da minha vida, por sempre estar comigo nessa batalha, por sempre corajar a enfrentar os desafios que há todos os instantes apareceram.

Meu pai, Zemilton por ajudar nas horas difíceis da vida, por sempre estar presente na minha vida.

Agradeço também aos meus colegas Ana Claudia, Filipe Reis, Marcelo Augusto, Marilete Valadares e Natalia Rocha, por suas amizades, carinho, amor e paciência ao longo de quatros anos, que essa amizade dure para sempre em nossas vidas.

A Prof.^a Martha Izabel de Souza Duarte, por ajudar a fazer o meu TCC, ajudar também nas orientações.

Agradeço a todos os professores do curso de Biblioteconomia por me ensinar.

A Bibliotecária Andreia Cortes da Biblioteca de Letras UFG, por sempre me apoiar nos meus estudos, a sempre ajudar nessa caminhada.

A bibliotecária Lilia Pereira responsável pela Biblioteca Uni-Anhanguera e a Pró-reitora de Assuntos Acadêmicos, Maria Antônia por auxiliar nas pesquisas do meu TCC.

“Tudo posso naquele que me fortalece”

Filipenses 4:13

RESUMO

Aborda o Estudo de Usuário NA Biblioteca Uni-Anhanguera. Tem como objetivo estudar a satisfação e a insatisfação dos usuários em relação aos serviços que a unidade oferece. Além disso, o trabalho também aborda as questões da avaliação do MEC em uma biblioteca universitária. Para tanto, foi realizada uma revisão de literatura voltada para os temas estudo de usuários, biblioteca universitária, ensino universitário e avaliação dos cursos universitários pelo Ministério da Educação. Foi realizado levantamento quantitativo e qualitativo para identificar junto aos usuários o nível de satisfação dos mesmos com os serviços da biblioteca. As demandas e solicitações dos usuários são: principalmente a estrutura física da biblioteca e atualização do acervo. Ficou compreendido que o estudo teve seus objetivos atendidos com a pesquisa e os resultados coletados.

Palavras-chave: Estudos de Usuários. Biblioteca Universitária. Ensino Universitário. Biblioteca Uni-Anhanguera. Satisfação e Insatisfação. Avaliação do MEC.

ABSTRACT

This paper discusses a user study in Library Uni-Anhanguera. Aims to study the satisfaction and dissatisfaction of the users in relation to the services it offers, in addition, the work also addresses the issues of evaluating the MEC in a university library. To do a literature review focused on the topics user study, university library, university teaching and assessment of college courses by the Ministry of Education was held. Quantitative and qualitative survey was conducted to identify users with the same level of satisfaction with library services. Completes - that. Therefore this work can be useful for future improvements can be implemented by means of suggestions from users, ie, through this work that will be sent to the head librarian of the library and the rector of the university center Uni-Anhanguera, demands and requests users, especially the physical structure of the library and update the collection.

KeyWords: User Study. University Library. University Education. Library Uni-Anhanguera. Satisfaction and Dissatisfaction.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Conceito de Choo.....	22
Figura 2 Uni-Anhanguera.....	30
Figura 3 Procedimento de credenciamento da instituição.....	35
Figura 4 Conferência.....	65
Figura 5 Processamento Técnico.....	65
Figura 6 Computadores para consultas.....	66
Figura 7 Acervo.....	66
Figura 8 Guarda-volumes.....	67
Figura 9 Atendimento.....	67

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Categoria de Usuário.....	41
Gráfico 2	Com que frequência você utiliza a Biblioteca Uni-Anhanguera.....	42
Gráfico 3	Condições Gerais do Prédio.....	43
Gráfico 4	Equipamentos de Informática.....	43
Gráfico 5	Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo.....	44
Gráfico 6	Mobiliário.....	44
Gráfico 7	Instalação para portadores de necessidades especiais.....	45
Gráfico 8	Atendimento.....	46
Gráfico 9	Ventilação e Iluminação.....	46
Gráfico 10	Salas em Grupos.....	47
Gráfico 11	Salas Individuais.....	47
Gráfico 12	Ruídos com Barulhos.....	48
Gráfico 13	Serviço de Empréstimo Domiciliar.....	49
Gráfico 14	Serviço de Renovação pelo Portal Anhanguera.....	49
Gráfico 15	Serviço de Reserva de Obras pelo Portal.....	50
Gráfico 16	Acesso ao Portal da Capes.....	50
Gráfico 17	Serviço de Pesquisa Bibliográfica.....	51
Gráfico 18	Serviço de Orientação quanto ao Uso das Normas da ABNT.....	51
Gráfico 19	Em relação à satisfação de suas necessidades ao buscar/utilizarem a Biblioteca você considera o acervo da sua área.....	52

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 Evolução do Estudo de Usuário.....	20
Quadro 02 Cursos da Uni-Anhanguera.....	29
Quadro 03 Serviços da Uni-Anhanguera.....	31
Quadro 04 Processo de Avaliação.....	36

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

MEC	Ministério da Educação
UFG	Universidade Federal de Goiás
CMB	Conceito Muito Bom
CDU	Classificação Decimal Universal

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 JUSTIFICATIVA.....	17
3 OBJETIVO GERAL.....	18
3. 1 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	18
4 REFERENCIAIS TEÓRICOS.....	19
4.1 ESTUDOS DE USUÁRIO.....	19
4.1.1 Usuário.....	21
4.1.2 Necessidade da informação.....	21
4.1.3 Uso da informação.....	23
4.1.4 Satisfação/Insatisfação.....	24
4.2 ENSINO UNIVERSITÁRIO.....	25
4.3 BIBLIOTECAS UNIVERSTÁRIAS.....	26
4.4 BIBLIOTECA UNI-ANHANGUERA.....	28
4.4.1 Serviço prestado pela biblioteca.....	31
4.5 AVALIAÇÃO DO MEC.....	32
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	38
5.1 CLASSIFICAÇÕES DE PESQUISA.....	38
5.2 ETAPA DA PESQUISA.....	39
5 . 3 COLETA DE DADOS.....	40
6 ANÁLISE DOS DADOS.....	41
6.1 DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM RELAÇÃO ÀS EXIGÊNCIAS DO ME.....	53
7 CONCLUSÃO.....	55
REFERÊNCIAS.....	57
APÊNDICE A – Questionário.....	61
ANEXOS.....	65

1 INTRODUÇÃO

No processo de democratização do conhecimento, as bibliotecas precisam atuar como aliadas, reverberando assim, na disseminação do conhecimento tanto para os seus usuários como para a sociedade.

Essa pesquisa se detém se á realizar um de estudo de usuário na Biblioteca Uni-Anhanguera, localizada no Setor Cidade Jardim, Goiânia, Goiás. Com a finalidade de analisar a satisfação e insatisfação dos seus usuários, e o impacto das avaliações feitas pelo Ministério da Educação (MEC) sobre a biblioteca. Para tanto, buscou identificar o nível de satisfação dos usuários, através da aplicação de questionários .

Trabalhos dessa natureza são importantes porque as bibliotecas universitárias, assim como qualquer outra unidade de informação precisam corresponder à expectativa de seus clientes. De acordo com Figueiredo (1994, p. 79) “os estudos de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.

A escolha do tema, Estudo de Usuários originou-se devido ao ingresso da autora como estagiária na Biblioteca Universitária Uni-Anhanguera há mais de um ano, onde teve contato próximo com os usuários, e por meio de um trabalho sobre estudo de usuários realizado durante o quarto período. Esse estudo foi apresentado no evento de biblioteconomia (EREBD Sul), em novembro de 2013, tal atividade possibilitou o entendimento sobre a importância de realizar estudos dessa natureza.

Frequentemente a biblioteca Uni-Anhanguera oferece para seus usuários alguns serviços como: empréstimo domiciliar, comutação bibliográfica, levantamento bibliográfico, acesso a bancos e bases de dados, elaboração de ficha catalográfica, entre outros. Além de todos esses serviços, a biblioteca coloca à disposição dos clientes revistas científicas da própria instituição, sendo elas resultado dos trabalhos feitos pelos próprios alunos da graduação e pós-graduação.

Sabe-se que a biblioteca tem um papel importante para a comunidade acadêmica, por isso que às exigências do Ministério da Educação têm peso grande em algumas categorias da unidade de ensino. Podemos observar que a qualidade de um ensino é primordial para as pessoas

terem um bom desempenho intelectual e profissional futuramente. Segundo Barcelos (2004, p. 2), “o MEC vem avaliando as Instituições de Ensino Superior no Brasil, e estabelecendo critérios e padrões para o funcionamento destas, fornecendo à sociedade e aos gestores educacionais uma série de informações”. A investigação buscou elementos para esclarecer em que medida o atendimento a essas exigências do MEC contribui para atender as necessidades dos usuários, e também avaliar as diversas demandas de satisfação e insatisfação dos usuários em relação às suas necessidades como usuários da biblioteca.

2 JUSTIFICATIVA

Essa pesquisa busca estudar/investigar os interesses e o nível de satisfação dos usuários em relação às suas necessidades informacionais, e justifica-se considerando que não foi proposto um estudo de uso e usuários na Biblioteca Uni-Anhanguera, por isso que essa pesquisa é de extrema importância para a instituição. A investigação visa identificar também o que os usuários necessitam em matéria de informação da biblioteca e a sua qualidade como educadora intelectual.

De acordo com Figueiredo (1985, p. 127-135), os estudos de usuário possibilitam o conhecimento do “por que, de como e para quê os usuários utilizam a informação, assim como os fatores que afetam esse uso. Os estudos acabam servindo de canais de comunicação entre a unidade de informação e a comunidade, avaliando serviços e indicando falhas e acertos dos serviços oferecidos pela biblioteca”. Desse modo, tornam-se instrumentos muito importantes para a avaliação. Partir do retorno com estudo de usuário, a unidade informacional pode trabalhar na qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição Uni-Anhanguera. Além disso, esse estudo contará também as avaliações do MEC e seu papel como avaliador do sistema de educação.

Por meio dessa avaliação visibilizaremos se a instituição está atendendo às expectativas informacionais de seus usuários, e até que ponto a unidade tem repassado para seus usuários as informações, ou seja, os dados dos estudos podem contribuir para ajudar a resolver possíveis reclamações por parte de cada frequentador, e colaborar futuramente para nova construção da Biblioteca Uni-Anhanguera, que está sendo planejada.

Portanto, um viés de relevância para obter-se esses resultados é por meio do estudo de usuários, que realça os subsídios para planejar serviços e produtos na biblioteca. O estudo de usuário é importante para qualquer unidade de informação, ele serve para analisar quaisquer falhas de dentro de uma organização informacional, serve também para analisar as possíveis reclamações de cada indivíduo que constantemente está utilizando o espaço da biblioteca.

3 OBJETIVO GERAL

Verificar a satisfação e insatisfação dos usuários da Biblioteca Uni-Anhanguera em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca e o impacto da avaliação do MEC.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Levantar as exigências legais para a Biblioteca conforme o MEC;
- b) Investigar a satisfação e insatisfação dos usuários em relação à Biblioteca da Uni-Anhanguera;
- c) Identificar quais as necessidades em relação à Biblioteca da Uni-Anhanguera;
- d) Compreender como os atendimentos das exigências legais pela Biblioteca contribuem para a satisfação de seus usuários.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Para amparar teoricamente esta pesquisa, buscou-se conceituar os tópicos centrais da mesma: Estudo de Usuários; Necessidade e Uso da Informação; Satisfação e Insatisfação; Bibliotecas Universitárias; Ensino Universitário; Sistema de Avaliação do Ministério da Educação.

4.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

O Estudo de Usuário caracteriza-se como uma forma de saber as reais necessidades do público e como as unidades de informação podem tomar medidas para aperfeiçoar a prestação dos serviços à comunidade atendida. Na concepção de Dias (2004, p. 11) “o estudo de usuários 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”.

Historicamente, “os primeiros estudos propriamente ditos sobre usuário de bibliotecas só surgiram no início do século XX , quando houve um grande interesse em se saber como e o que as pessoas liam , e qual o uso feito das bibliotecas em geral” (FIGUEIREDO, 1994, p. 29).

Durante a conferência *Royal Society* em 1948, “os pesquisadores Bernal e Urquhart, apresentaram dois trabalhos científicos que inauguraram uma nova perspectiva de estudos: os estudos de usuários da informação” (ARAÚJO, 2013, p. 3). Primeiramente o estudo de usuário começou como levantamento de bibliotecários. Somente a partir de 1960 que surgiu “o termo Estudo de Usuário passou a ser indexado no Library Literatura, onde foram identificadas referências bibliográficas sobre o tema” (CUNHA, 1982, p 5-19).

Além disso, podemos observar o quanto à evolução dos estudos de usuários aos longos dos anos vem passando por transformação, Araújo afirma que:

A evolução teórica dos estudos de usuários sempre colocou uma série de problemas metodológicos: como realizar efetivamente os estudos segundo cada perspectiva teórica? A gravidade maior desta questão reside no fato de que a evolução teórica tem sempre se dada com o abandono da concretude em direção da abstração. (2013, p. 7).

Com base na fala do autor o quadro demonstrativo abaixo ilustra as modificações dos estudos de usuários.

Quadro 01 - Evolução dos Estudos de Usuários

DÉCADA	FASES DE EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 1940	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas . Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
1950	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários, agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
1960	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários ; surgem estudos de Fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser Pesquisados.
1970	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a Satisfação de suas necessidades de informação , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.
1980	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho .
1990	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional , que define como as pessoas necessitam/buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo espaço de Trabalho e vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional , quanto para a Avaliação de satisfação e desempenho , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de Informação interativa, no contexto social das TIC's.

Fonte: COSTA (2008, p.52)

“Os estudos de usuário são investigações que se fazem para se saber o quê os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então saber as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca” (FIGUEIREDO, 1979, p. 79). Desse modo, tornam-se instrumentos importantes para avaliação, já que comunicam falhas e acertos. Conforme Figueiredo :

Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada. (1994, p. 7).

Portanto, Estudos de Usuários aplicados nas bibliotecas ajudam a saber se os usuários estão realmente satisfeitos com os serviços apresentados pela unidade de informação, já que a biblioteca como qualquer outra instituição de prestação de serviço possui falhas e acertos. Ou

seja, os estudos de usuários podem trazer resultados positivos para a unidade informacional ao analisar e identificar lacunas nos serviços dados à comunidade atendida. A partir daí as deficiências no atendimento podem ser corrigidas.

De acordo com Figueiredo (1979, p. 79) “toda biblioteca existe principalmente para servir às necessidades de sua própria comunidade de usuário”. Além disso, “os estudos de usuários apresentam vantagens para os sistemas de informação e benefícios para o usuário” (LUCENA, 2008, p. 19). Por fim os estudos de usuários podem servir de ferramenta para que a biblioteca venha consolidar o acolhimento dado aos usufrutuários.

4.1.1 Usuário

De acordo com Dias (2004, p. 7), “o conceito de usuário é complexo. Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço”, ou seja, usuário dirige-se a uma pessoa que pode solucionar uma demanda de informação ou necessidade, podendo ser classificados da seguinte forma: “aqueles que vão à biblioteca para tirar cópias ou para utilizar o catálogo, ou ainda desfrutar do recinto da biblioteca para estudar com o seu próprio material” (FIGUEIREDO, 1994, p. 24).

Os usuários podem ser “usuários reais: aqueles que utilizam os serviços e usuário potencial: o total de usuários que podem utilizar o serviço de informação” (DIAS, 2004, p. 6).

4.1.2 Necessidade de informação

De acordo com Nascimento (2011, p. 2) “necessidade de informação é um conceito muito ambíguo e difícil de definir, e avaliar, pois implica em um processo cognitivo que pode ocorrer em diferentes níveis de consciência”. Garcez ressalta que:

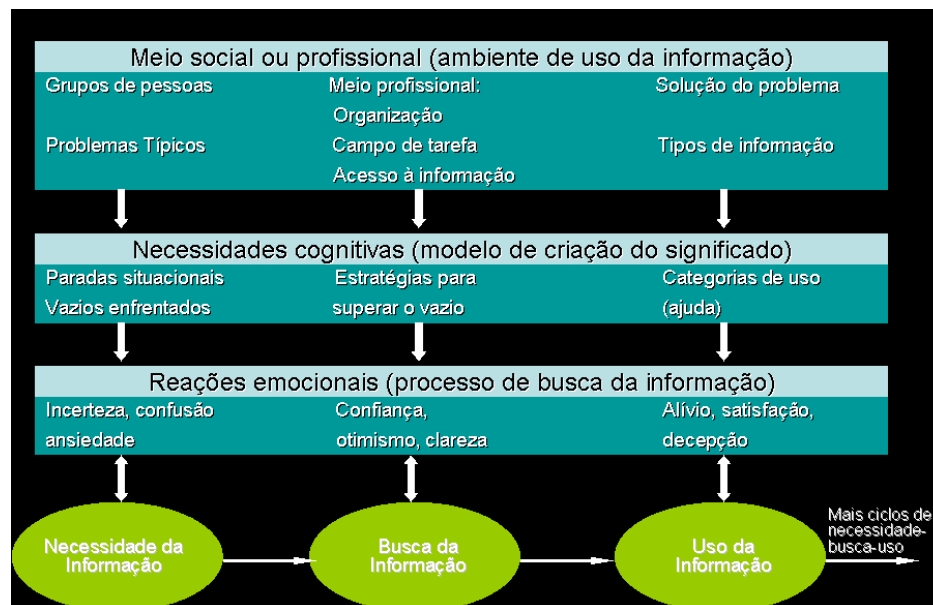
As necessidades têm várias conotações, em se tratando de informações, dentre elas, as necessidades de item apenas ou dado fatorial; necessidade de um ou mais documentos sobre um assunto, usualmente os mais recentes; necessidade de uma busca ampla, que recupere tanta informação quanto possível sobre um determinado assunto, em dado período. (LANCASTER, 1999 apud FIGUEIREDO 1994, p. 36).

A necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo e de grupo para grupo e pode ser transformada, ou não, em demanda, isto é, na formulação expressa de um desejo, ou na solicitação de uma informação, por parte de um

usuário, a uma Unidade de Informação (arquivo, biblioteca, museu, rede ou sistema de informação. (NASCIMENTO, 2011, p. 2).

De acordo com Choo (2003, p. 20) a “necessidade de informação surge com sentimentos de dúvida e inquietude sobre a própria capacidade de dar sentido à experiência”. No quadro abaixo pode-se perceber como os processos da necessidade, busca e usos interagem entre si, e como esse círculo se constrói para mostrar o verdadeiro papel da informação no meio da sociedade. A relação entre eles fica bem clara, porque um depende do outro para se relacionar:

Figura 1 - Conceitos de Choo.



Fonte: Adaptado por Choo (2003 , p . 10).

As necessidades são diferenciadas umas das outras tendo em vista que cada usuário possui uma particularidade diferente. Por isso a forma de atender aos usuários deve ser de acordo com as especificidades informacionais de cada indivíduo, objetivando o uso da informação.

Baptista (2011 apud SILVA e ARAÚJO 2003, p . 51) diz que “em cada biblioteca há uma realidade diferente, pois ela está ligada a diversos contextos, sendo constituída de acordo com os interesses e necessidades de seus usuários”. As necessidades crescem e se alteram em um ambiente como esse, porque as formas como as pessoas buscam crescimento intelectual são muito variadas. Daí que os estudos de usuários são importantes e devem ser frequentes.

4.1.3 Uso da informação

O uso da informação é incrementado devido ao crescimento populacional e a necessidade de informação, fator indispensável na vida do ser humano. “A palavra informação está em uso no idioma inglês desde o século XIV, seu significado consiste no processo de comunicar fatos, a designação genérica do que é comunicado ou ainda como o ato de conhecer” (PORTELLA, 2005, p. 48-57). Le Coadic (1996, p. 39) afirma que: “usar a informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação”.

A procura por informação surge cada vez mais cedo na vida das pessoas, o hábito de procurar, buscar e encontrar é uma das grandes realidades na sociedade, sabe-se que as pessoas precisam está constantemente informadas, ou seja, a informação é uma base concreta da nossa vida e o conhecimento disso tudo gera um hábito intelectual para todas as pessoas. Segundo Santos (2004, p. 1) a informação “assume um papel cada vez mais destacado na sociedade atual. Diversos fatores fizeram com que a informação se tornasse parte da vida de cada cidadão, seja por interesse e pesquisa pessoal, seja porque a mesma lhe é enviada ou apresentada”.

O uso da informação relaciona-se com aquilo que um indivíduo aplica efetivamente a algo imediato e concreto. “O uso pode ser uma demanda satisfatória realizada precisamente em um centro de documentação ou biblioteca” (SANTIAGO, 2008 apud LINE, 1974; SANZ-CASADO, 1994, p. 28), esse uso pode variar de acordo com as necessidades de cada pessoa.

O acesso a conhecimentos e habilidades faz parte desse processo de formação humana. Na sua busca por melhores condições para a existência no mundo da cultura, o ser humano busca e transforma informações e conhecimentos, contribuindo para a construção do acervo necessário à apropriação do mundo e das ideias. (BURFREM, 2006, p. 5).

Além disso, “os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível: o uso dependente da provisão e acessibilidades da biblioteca ou serviço de informação” (FIGUEIREDO, 1994, p. 35). Portanto, o efetivo uso é condicionado por muitas variantes.

4.1.4 Satisfação/Insatisfação

Em meio a esse mundo totalmente capitalista, cheio de novas demandas tecnológicas, o principal objetivo das grandes empresas é fazer com que seus clientes sintam-se totalmente satisfeitos com os produtos ou serviços que oferecem a eles. Percebemos o quanto à satisfação do consumidor/usuário é importante para a sobrevivência das instituições, e nas unidades de informação não é diferente.

Presume-se que nas unidades de informação há usuários que não estão tão satisfeitos com os serviços, porque existem algumas pessoas que não são capacitados para o atendimento e tratam com desrespeito e falta de educação. O mau atendimento é frequente em grandes empresas, a insatisfação vem crescendo muito no mundo moderno e capitalista. A satisfação é um assunto muito discutido, e vem tentando ser analisado constantemente ao longo dos anos. Isto não é algo que se resolve rápido, mais pode ser observado para a obtenção de soluções ágeis e eficazes.

Segundo Baptista (2011 apud KOTLER, 1998, p. 52) a “satisfação ou insatisfação, e como um sentimento de prazer ou decepção, é resultado da comparação do que foi recebido com as expectativas da pessoa.” Para que haja um serviço de qualidade é necessário que cada indivíduo se sinta completamente satisfeito com os serviços prestados pela biblioteca ou unidade de informação. Sendo assim, “a satisfação vem num estado emocional, suas reações podem envolver raiva, insatisfação, irritação, indiferença ou alegria” (BAPTISTA, 2011 apud LOVELOCK; WRIGHT, 2001, p. 52), mas não são todos os usuários que ficam satisfeitos com os serviços de uma biblioteca, uma vez que não são todas as unidades que atendem os indivíduos de forma adequada. Gasque 2002 apud (WILSON, 2000, p. 21-32), explica que “os usuários de informação estão mais exigentes, já que seu comportamento informacional e necessidades de informação são influenciados por diversos fatores, além da perspectiva organizacional”. Por isso cabe à biblioteca conhecer e tentar antecipar os desejos de seu usuário. A “qualidade é a adequação ao uso através da percepção das necessidades dos clientes, ou seja, é a capacidade de promover a satisfação de uma necessidade de forma adequada às preferências dos usuários” (PEREIRA, 2013 apud JURAN, 1992, p. 15). A satisfação é algo muito relativo dentro de qualquer unidade de informação, porque ela inclui os desejos de cada usuário que frequenta e utiliza os serviços. No mundo empresarial considera-se que “um cliente satisfeito está convencido

de que a aquisição de determinado serviço foi um bom negócio, o que facilita a hipótese de uma relação de continuidade entre o cliente e a empresa” (MIRANDA, 2007, p. 26).

Os usuários precisam ser atendidos em suas necessidades informacionais, por isso que uma unidade de informação precisa estar atenta para saber identificar essas necessidades. A satisfação/insatisfação também pode ser resultado da falta de apoio entre os vários órgãos de dentro da biblioteca.

4.2 ENSINO UNIVERSITÁRIO

A universidade exerce um papel muito importante para o indivíduo dentro e fora da academia, por ser centro de formação, conhecimento e aprendizagem. Segundo Gasque (2010, p. 13-26) “a aprendizagem tem sido muito discutida tanto no cotidiano quanto na universidade, principalmente porque, ao aprender, o indivíduo apropria - se do conhecimento e tem oportunidade de aperfeiçoar-se”.

Por meio do conhecimento adquirido, percebe-se que as universidades interagem com seus discentes. Por isso, “o desafio da universidade é formar profissional com competência para incorporar suas habilidades e conhecimento no exercício da profissão” (SOUSA, 2009 apud FUJINO, 2004, p. 23).

As universidades existem para prover educação superior de excelência às novas gerações e para promover a pesquisa, entendida em sentido amplo: investigação experimental e tecnológica; pesquisa das questões econômicas, sociais e políticas; e da produção da cultura e da arte em todas as suas formas de expressão. (ZAGO, 2014, p. 3).

De acordo com Libâneo (2003, p. 1) “a universidade existe para que os alunos aprendam conceitos, teorias; desenvolvam capacidade e habilidades; formem atitudes e valores e se realizem como profissionais-cidadãos”. Além de sair como profissionais aprendem a ter senso crítico e visão construtiva para debater quaisquer assuntos no âmbito de diversas áreas do conhecimento.

Segundo Sousa (2009, p. 17) “a universidade é um espaço da sociedade onde se formam cientistas, professores, pensadores, profissionais que cada vez mais, além de habilidades técnicas, devem ser estimulados a desenvolver um pensamento crítico”. Esse universo universitário se destaca de forma efetiva na vida da sociedade, porque vivemos em uma sociedade onde as

peessoas estão mais interessadas em cursar uma faculdade somente para suas realizações pessoais. Ou seja, muitos desses indivíduos estão à procura de qualificação no meio trabalhista, na vida intelectual e pensamentos críticos. Nesse contexto as bibliotecas têm papel fundamental para que os objetivos da universidade sejam atingidos.

4.3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Para o dicionarista Aurélio (1997, p. 253) a palavra biblioteca vem do grego *bibliothêke*, por meio do latim *bibliotheca*, tendo como raiz *biblion* (Livros) e *thêke* (Compartimento). A história das bibliotecas no mundo acompanha a própria história da escrita e das formas de registro do conhecimento humano. “Há relatos de bibliotecas na Antiguidade que já reuniam milhares de tábuas de argila. Mais tarde, surgiram as coleções de papiros e pergaminhos”(TOZZI, 2012, p. 1).

A biblioteca em si é como um órgão onde são guardados todos os conhecimentos e informação do mundo, e caracteriza - se como um espaço físico onde podemos organizar qualquer informação que encontramos ou criamos. Segundo Carvalho (1972, p. 198) “a biblioteca, de um modo geral, precisa funcionar como uma fonte dinâmica de cultura, que deve atender a várias e amplas necessidades de seus frequentadores, sejam eles crianças, estudantes, adultos ou pesquisadores”. Dentro do seu espaço físico, podemos encontrar qualquer informação sobre um determinado assunto ou tema, ela torna-se um órgão vivo onde o acervo cresce constantemente com o conhecimento produzido pelas pessoas. Além disso, a biblioteca opera para a vida intelectual de cada indivíduo, desde o seu nascimento até sua formação como ser humano. A biblioteca vai continuar a desempenhar seu papel tradicional de armazenagem e compartilhamento do conhecimento humano, “continuará a ser a ferramenta da educação, base para a geração do pensamento inovador, estímulo da cultura e ajuda ao desenvolvimento individual dos cidadãos” (QUEIROZ, 2006, p. 21).

A biblioteca universitária é um instrumento de grande importância para a vida acadêmica dos alunos. De acordo com Schweitzer (2007, p. 82) “a principal função de uma biblioteca universitária é fornecer informação e oferecer suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão”. A biblioteca além de proporcionar ensino e conhecimento, distribui uma variedade

de informação para a vida intelectual de seus usuários, ou seja, ela ajuda a desenvolver uma visão mais crítica e construtiva no meio acadêmico.

As bibliotecas universitárias são distribuidoras de informações, desempenhando papel fundamental no desenvolvimento da sociedade, ocasionando transformações científicas, tecnológicas e educacionais em diversas áreas do conhecimento. (SILVA, 2013 apud SCHWEITZER, 2007, p. 12).

O seu papel não é meramente emprestar livros, mais sim atuar como um canal de distribuição e organização de informação. Podemos perceber que ela está além do que em geral se percebe, ela é mais do que uma unidade de ensino, aprendizagem, é um eminente “instrumento de autoeducação para o desenvolvimento de ideias” (BAPTISTA, 2001, p. 51).

A biblioteca de uma universidade deve ser considerada como uma “enciclopédia” viva do mundo moderno. Funciona como um centro de armazenamento e classificação do saber acumulado da humanidade e de irradiação de informação e das variadas formas de cultura. (ANZOLIN, 2008 apud JULIATTO, 1998, p. 105).

Além de disponibilizar seus serviços e produtos, ela acelera o conhecimento de cada indivíduo que utiliza seu acervo. Dentro de cada parede da biblioteca há um organismo vivo, cheio de vida e informação, por isso que ela é considerada uma enciclopédia, “um conjunto de todos os conhecimentos humanos” (HOUAISS, 2009, p. 749). Ela não é meramente um grande espaço cheio de livros, armários, cadeiras, estantes, mas sim um local de aprendizagem, conhecimento e informação. O papel das bibliotecas na sociedade não consiste em só guardar a informação, ela opera para gerar e distribuir qualquer informação possível para cada indivíduo que utilizar os seus serviços.

Para Perucchi (1999, p. 82) “a biblioteca é como uma escola, e os bibliotecários são no mais alto sentido um professor e o usuário é um leitor entre livros como um trabalhador entre suas ferramentas”. Vimos o quanto esse espaço de conhecimento, pesquisa e leitura é importante no ambiente acadêmico e nas vidas das pessoas que utilizam seus serviços. A função principal da biblioteca universitária é atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos e professores universitários. Normalmente é mantida pelo setor público ou privado. “Desse modo, a biblioteca é uma instituição composta por um conjunto de funções responsáveis, desde a implantação até a recuperação da informação e benefício social em que esta poderá se constituir” (CAVALCANTE, 2000, p. 7-17). Deve funcionar como verdadeiro centro de documentação, e estar integrada à universidade.

4.4 BIBLIOTECA UNI-ANHANGUERA

As informações seguintes são baseadas no site do centro acadêmico Uni-Anhanguera, o objetivo é mostrar um pouco sobre a história do centro acadêmico e Biblioteca Uni-Anhanguera.

O Centro Universitário de Goiás Uni-Anhanguera, originou-se da Faculdade Anhanguera, uma Instituição de Ensino Superior privada fundada em 1973 e regularizada pelo Decreto nº 71.832/73, de 09/02/1973.

Em 11 de março de 2004, o Ministério da Educação (MEC) aprovou a transformação da Faculdade Anhanguera em Centro Universitário. Durante a tramitação do processo de criação do Centro Universitário no Conselho Nacional de Educação (CNE) do MEC, foram realizadas várias inspeções visando conhecer a infraestrutura física disponível para os alunos e a qualificação do seu corpo docente.

Com instalações próprias e adequadas ao desenvolvimento de suas atividades, o Centro Universitário de Goiás Uni-Anhanguera, dispõe de uma área construída de 25 mil m² onde se encontram as salas de aulas, laboratórios, auditórios, biblioteca, videoteca, reprografia, livraria e agência bancária. Nos anexos estão à praça de alimentação, a Diretoria Central dos Estudantes e um amplo estacionamento.

Fiel à sua missão como Instituição de Ensino Superior e comprometido com a formação acadêmica, o Uni-Anhanguera conta com expressivo número de docentes, doutores e mestres, que atuam nos cursos de graduação e pós-graduação em consonância com o projeto pedagógico focado nas demandas de mercado de trabalho.

Atualmente, encontra-se em funcionamento no Uni-Anhanguera, vinte e dois cursos de graduação, dezesseis cursos sequenciais e vinte e cinco cursos de pós-graduação *Lato Sensu* e um de *Stricto Sensu*. Em conformidade com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional-LDB, nº 9394/96, iniciou em 2001 um programa de Cursos Superiores Sequenciais de Complementação de Estudos em diversas áreas. Em parceria com a Universidade de Brasília (UnB), iniciou-se em 2003 o curso de mestrado em Economia, com foco na Gestão Econômica do Meio Ambiente.

A pesquisa e a extensão no Uni-Anhanguera estão na supervisão da Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, que tem como objetivo a promoção destas atividades nos núcleos afins, dentro de cada curso.

Com o objetivo de viabilizar a divulgação da produção científica de seus docentes e discentes, o Uni-Anhanguera dispõe da Revista Anhanguera, periódico destinado à publicação de artigos produzidos por docentes e os Cadernos de Cursos destinados a divulgar a produção técnica científica de seus discentes.

Atualmente o acervo da Biblioteca Uni-Anhanguera atende 16 cursos de graduação, 17 de Pós-graduação e 10 Cursos Superiores de Tecnologia que a instituição oferece para seus alunos, sendo:

Quadro 2 - Cursos da Uni-Anhanguera.

GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO	CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA
Administração	Arbitragem, Negociação, Mediação e Conciliação	Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Ciências contábeis	Auditoria Contábil e Normas Internacionais	Gestão Ambiental
Direito	Direito Civil e Processual Civil	Processos gerenciais
Pedagogia	Direito do Trabalho e Processual do Trabalho	Gestão de Recursos Humanos
Publicidade em Propaganda	Direito Minerário	Negócios Imobiliários
Agronomia	Direito Penal e Processual Penal	Gestão Comercial
Engenharia da Computação	Direito Previdenciário	Segurança Pública
Engenharia Civil	Direito Público: Constitucional e Administrativo	Gestão Pública
Engenharia Elétrica	Direito Tributário	Estética
Arquitetura e Urbanismo	Gestão Pública	Logística

Farmácia	MBA em Administração Hospitalar e de Serviços de Saúde	Comércio Exterior
Enfermagem	MBA em Finanças e Controladoria	
Química	MBA em Gestão Empresarial	
Química	MBA em Gestão de Software	
Ciências Biológicas	MBA em Logística Empresarial	
Ciências Biológicas	MBA em negócios Sustentável e Gestão Ambiental.	

Fonte: elaborado pela autora (2014) .

A biblioteca atende a toda comunidade acadêmica, ou seja, aluno vinculado que possui vínculo com a faculdade Uni-Anhanguera, e também aqueles que não são mais alunos da instituição, incluindo desde docentes, discentes, funcionários ingressos, concurseiros e alunos do ensino médio.

Figura 2 - Uni-Anhanguera.



Fonte: Fotografia da Uni-Anhanguera.

A Biblioteca conta com 17 funcionários, dentre eles dois bibliotecários, 2 coordenadores, 6 auxiliares de bibliotecas, 4 estagiários e 3 adolescentes que participam do Programa Jovem Cidadão. Seu horário de funcionamento é de segunda a sexta, das 7h30 às 21h50, e aos sábados das 7h30 às 11h00.

O banco de dados é gerenciado pelo *software* Sagres, onde os alunos usam autosserviço de reservas, exclusão da mesma e consulta de situação em relação aos empréstimos e realiza matrículas. O acervo é classificado pelo código de Classificação Decimal Universal (CDU).

A Biblioteca possui uma área física com 1.284 m², localizada no primeiro andar do bloco D da Instituição, e cada área da biblioteca possui placas informativas de apoio aos estudantes, onde cada usuário pode localizar-se de forma fácil e sem se perder.

4.4.1 Serviços prestados pela biblioteca

Quadro 3 - Serviços da Uni-Anhanguera.

SERVIÇOS	DEFINIÇÃO
Atendimento ao usuário	Orientação aos usuários à recuperação das informações do acervo e a utilização dos serviços oferecidos; levantamento bibliográfico temático na base do acervo local e em outras bibliotecas.
Visita orientada	A biblioteca disponibiliza, sob agendamento, ao usuário individual ou em grupo a visita orientada que permite ao visitante o conhecimento de seu espaço físico, acervo e serviços.
Consultas ao acervo	Podem ser realizadas em computadores existentes na biblioteca ou pela internet no endereço www.anhanguera.edu.br/portal . A pesquisa permite buscar por autor, título ou assunto, e refere-se à base de dados e a todo acervo da biblioteca.
Empréstimo para consulta local e domiciliar	A coleção da biblioteca pode ser consultada no recinto por toda a comunidade externa e interna; e ao usuário que possui vínculo com a instituição (corpo discente, corpo docente e funcionários) é oferecido o serviço de empréstimo domiciliar. Os prazos e as normas deste serviço encontram-se no regulamento da biblioteca.

Guarda volumes	É facultado ao usuário durante a sua permanência na biblioteca. Os escaninhos são trancados e a chave permanece com o usuário para sua maior segurança e comodidade.
Comutação bibliográfica	A biblioteca participa do programa COMUT do IBICT/CNPq que permite localizar e solicitar cópias de artigos científicos no Brasil e no exterior.
Estudos individuais ou em grupos	A biblioteca oferece um amplo salão de estudos individuais e 12 (doze) salas de estudo em grupo que são utilizadas por agendamentos ou disponibilidade. Possui: 223 assentos Mesa de 02 lugares: 27 Mesa de 01 lugar: 64 Mesa de estudo em grupo: 12 (10 assentos em cada).
Catologação na fonte	Elaboração de ficha catalográfica feita quando o livro, dissertação ou tese está em fase de impressão, item obrigatório para efeito de depósito legal e identificação de autoridade.
Normalização bibliográfica	Assessoria quanto à normalização de trabalhos científicos e utilização das normas da ABNT.

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

4.5 AVALIAÇÃO DO MEC

As informações seguintes descrevem o histórico da avaliação institucional do MEC no Brasil. De acordo com Barcelos e Gomes, tal fato teve,

Início com os cursos de pós-graduação nos anos 1970, é considerada uma realidade consolidada, tanto no ambiente acadêmico quanto no governamental. No início da década de 1990, o Ministério da Educação (MEC) começou a adotar o Sistema Nacional de autoavaliação, denominado PAIUB (Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras). No ano de 1996 o credenciamento das instituições passou a ser temporário e, desde então, todos os atos de credenciamento institucional passaram a fixar o prazo de validade da credencial. A partir do ano de 2002, foi institucionalizada a visita da Comissão de Avaliadores incumbidos de verificar in loco as condições da Instituição, avaliando os cursos e autorizando ou não a criação ou continuidade deste. Por isso que em 14 de abril de 2004 foi criado o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que é o novo instrumento de avaliação do ensino superior do MEC. Seus principais componentes de avaliação são o ensino, a

pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações, além de vários outros aspectos (2004, p. 2).

O artigo 9º da Lei nº 9.394 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional determina-se que a União incumbir-se-á de: “[...] autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar os cursos das Instituições de Educação Superior e os estabelecimentos do Sistema Federal de Ensino Superior” (BRASIL, 2004, p. 2). No Capítulo IV, art. 46 dispõe sobre “a autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação” (BRASIL, 2004, p. 2), ou seja, a instituição juntamente com a biblioteca tem um prazo determinado para que o padrão de avaliação sejam concluído.

O padrão de avaliação do MEC é importante porque propõe padronização nas bibliotecas universitárias, ao analisar os serviços e produtos oferecidos pelas instituições que ofertam cursos de graduação e pós-graduação. No caso de avaliação das bibliotecas diversos itens são observados, como acervo e sua organização, área física, formas de acesso, recursos humanos, informatização, produtos e serviços, política de atualização e expansão, equipamentos infraestruturais dentre outros. Conforme Oliveira:

Esses padrões, estabelecidos pelas comissões de especialistas do MEC, causam impacto nas práticas dos bibliotecários, nas atividades de gestão de acervos, produtos, serviços e, principalmente, no desenvolvimento de coleções, pois apresentam indicadores diferentes para cada curso e com exigências variadas. (2004, p. 13).

As avaliações nas instituições de ensino superior são desenvolvidas por uma comissão que “terá por finalidade apoiar e auxiliar os bibliotecários nas decisões políticas da Biblioteca, tais como regulamento de empréstimos, seleção e aquisição de obras nacionais e estrangeiras” (BARCELOS, 2004, p. 3). Para uma avaliação do MEC a instituição e a biblioteca devem atender alguns requisitos necessários como: Recursos Humanos, Estudos de Usuário, Avaliação de Coleção, Literaturas nacional e estrangeira, Obras de referência, Materiais especiais, Seleção de material bibliográfico, Aquisição de material bibliográfico, Área Física. “Além disso, para a avaliação do MEC três pontos são essenciais: Corpo docente, instalações físicas e organização didático-pedagógica” (BAPTISTA, 2008, p. 5).

O MEC é responsável pela regulação das instituições de ensino superior do sistema federal de ensino, que abrange as instituições federais e as instituições privadas. Essa

responsabilidade que o MEC tem com as faculdades brasileiras serve para padronizar as práticas de ensino. Sguissardi (1997, p. 45) afirma que, “avaliar o Ensino Superior e a Universidade é preciso e urgente, mas é necessário saber-se, antes, de que avaliação se está falando”.

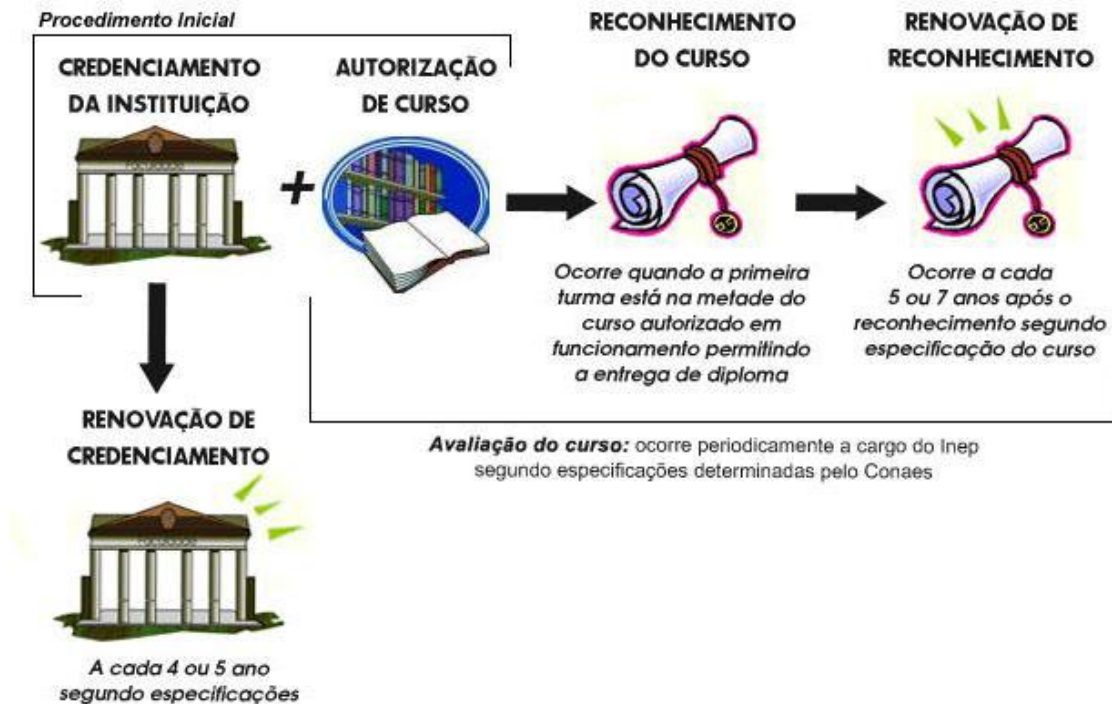
A universidade é uma detentora de conhecimento e informação, ela serve para designar tarefas educacionais para a comunidade acadêmica, ou seja, ela manuseia ferramentas para a aprendizagem de um ensino pedagógico mais adequado para seus alunos. Vale salientar a importância do MEC neste contexto para garantir a qualidade da educação.

Quanto à biblioteca universitária, “enquanto organização pode-se depreender que avaliá-la, por princípio e tendo em vista sua natureza, deve constituir-se numa ação totalmente inserida na avaliação da instituição como um todo e na avaliação do ensino, em particular” (LUBISCO, 2001, p. 3). A unidade de informação tem uma missão importante: repassar para sua comunidade acadêmica seu papel desempenhado na instituição, ou seja, ela deve prestar serviços atualizados de acordo com os padrões do MEC, os padrões efetivam a qualidade dos serviços da biblioteca diante às necessidades de informação de seus usuários. Segundo Coutinho:

Uma das instituições que fiscalizam esses padrões de qualidade é o Ministério de Educação (MEC) com o objetivo de verificar in loco vários fatores que determinam os níveis de qualidade de uma instituição para poder avaliar a biblioteca da mesma. O MEC avaliar de fato, toda a organização da instituição e a estrutura física, foco principalmente nas instalações da biblioteca. (2011, p. 27).

De acordo com o relatório que a responsável Maria Antonia passou, a biblioteca Uni-Anhanguera começou a receber as visitas do MEC no período de 2 a 4 de outubro 2002, a avaliação foi realizada em todos os cursos, tendo a investigação obtida nota 4 (essa nota é o máximo para uma instituição acadêmica). Para ter um reconhecimento a Instituição recebeu a comissão para a renovação de vários cursos como, por exemplo: Administração, Direito e Ciência Contábeis, que recebeu o conceito CMB (Conceito Muito Bom). A nota ajuda a valorizar os cursos das instituições, além disso, para que a instituição possa para universidade ela tem que seguir alguns padrões que o MEC estipula. Podemos observar essa figura abaixo mostrando o processo de credenciamento de um curso em uma instituição.

Figura 3 - Procedimento de credenciamento da instituição.



Fonte: adaptado de Rocha (2007, p. 02).

A visita do MEC na biblioteca Uni-Anhanguera requer planejamento organizado pela bibliotecária responsável pelo local. De acordo com a bibliotecária Lilia, antes da visita do MEC na biblioteca ela tem que fazer uma série de tarefas como: fazer o levantamento do acervo conforme o plano de ensino do curso que vai ser avaliado, observando a quantidade de exemplares que possui de títulos de acordo com a Bibliografia Básica (pelo menos 10 exemplares de cada título) e na Bibliografia complementar (no mínimo 03 exemplares). Feito essa tal observação, segue-se para a compra das obras que não estão incluídas no plano de ensino do curso que será avaliado. Depois faz – se o levantamento dos periódicos impressos, e observa - se estão ativos e correntes. Terceiro passo: após aquisição dos livros é realizada , catalogação e indexação inserindo-os na Base Sagre Acervo. Em seguida, faz levantamento da quantidade de mobiliário existente na biblioteca, incluindo número de assentos oferecidos nas salas de estudo

em grupo e individual, assim como a quantidade de computadores e a quantidade de pessoas que trabalham na biblioteca. Por último é realizado levantamento da quantidade de títulos e de exemplares que o acervo possui.

No momento da visita da comissão do MEC, apresentar-se a Biblioteca no geral, depois com o Plano de ensino do curso em mãos pedem pra olhar a bibliografia, no caso os livros da bibliografia básica e complementar, durante a visita é solicitado à pasta do bibliotecário com registro do Conselho de Biblioteconomia, assim como regimento da Biblioteca e Políticas de aquisição, bem como a relação dos funcionários que trabalham na biblioteca.

Depois de vários processos de levantamento, o MEC vem para avaliar as condições da biblioteca e os serviços e produtos que oferecem para seus usuários. Podemos observar no quadro abaixo alguns itens que a comissão avalia na biblioteca Uni-Anhanguera.

Quadro 4 - Processo de avaliação.

ESPAÇO FÍSICO E ACERVO	A Área física total destinada para a Biblioteca do Centro Universitário de Goiás é de 919,31 m ² , localizada nos primeiro pavimento do bloco D da Instituição. O acervo da Biblioteca do Centro Universitário de Goiás concentra-se nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas, Ciências Biológicas, Ciências Exatas e da Terra e Ciências Agrárias. Possui obras de referências tais como: dicionários em geral e direcionados às especialidades, enciclopédias, anais e indicadores.
INFORMATIZAÇÃO	A biblioteca está com o seu acervo informatizado e os serviços automatizados, funcionando em rede local através de módulo específico denominado Sagres Acervo em que os serviços de catalogação, empréstimo, consultam e reservas operam de forma integrada. O sistema de consulta denominado Quiosque permite que o usuário tenha acesso às informações do acervo cadastrado por título, autor ou assunto, e ainda através de seu cadastro e senha pessoal, realiza autoserviço de reserva, exclusão de reserva, consulta de situação de empréstimo e débitos e renovação de empréstimo domiciliar.

BASES DE DADOS	A biblioteca faz uso das bases de acesso aberto COMUT, ampliando o universo de pesquisa e aumentando as formas de recuperação de materiais bibliográficos para a Biblioteca, esta é participante do Sistema de Comutação Bibliográfica (COMUT), visando atender as demandas por artigos e textos não encontrados em seu acervo.
SCIELO – SCIENTIFIC ELECTRONIC LIBRARY ONLINE	O SCIELO é uma coleção eletrônica de revistas científicas disponíveis na Internet. Operando desde 1997, estão disponíveis revistas nas áreas de Ciências Biológicas e da Saúde, Ciências Sociais e Humanas, Ciências Agrárias, física etc.
O PORTAL DE ACESSO LIVRE DA CAPES	É uma das mais úteis ferramentas de acesso aberto para a pesquisa científica. Um poderoso instrumento de pesquisa bibliográfica. Oferece acesso a textos completos nacionais e internacionais.
POLÍTICAS INSTITUCIONAIS DE AQUISIÇÃO, EXPANSÃO E ATUALIZAÇÃO DO ACERVO E FORMAS DE SUA OPERACIONALIZAÇÃO.	A atualização do acervo é contínua, com ênfase semestral. O mecanismo de atualização é acionado em função da bibliografia específica, referente a cada disciplina do curso. Além disto, também, observa-se a indicação do corpo docente, a adequação dos assuntos às áreas, a produção técnica, didática e científica do mercado, assim como os interesses dos usuários e a atualização das informações. As formas de aquisição são viabilizadas através de compra, doação e permuta.
SERVIÇOS	Atendimento ao usuário, agendamento ao usuário individual ou em grupo, Consultas ao acervo, Empréstimo para consulta local e domiciliar, Renovação de empréstimo domiciliar via WEB, Guarda-volumes, Comutação bibliográfica, Estudos Individuais e em grupo, Catalogação na Fonte, Elaboração de Ficha catalográfica e Normalização.
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	Segunda à sexta das 7h30 às 21h50 e aos sábados das 7h30 às 11h30. Telefone: 3246-1453/1419

Fonte: Produzido pela autora com informações dadas pela Bibliotecária Lilia Pereira.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir serão apresentados os métodos e técnicas utilizados na execução desta pesquisa. O objeto da pesquisa será delimitado pelos usuários potenciais: alunos de graduação, pós-graduação, professores e os funcionários.

5.1 CLASSIFICAÇÕES DE PESQUISA

A natureza da pesquisa se caracteriza como descritiva, de cunho qualitativo e quantitativo com abordagem de estudo de usuário. Conforme Gil:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis, ela fundamentará métodos quantitativos e qualitativos no processo de levantamentos dos dados que serão coletados de forma de questionários. Pesquisas descritivas salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda, estado de saúde física e mental etc. (1991, p. 47).

A pesquisa descritiva se classifica como estudo científico que levanta as características essenciais do objeto estudado. Optou-se pela abordagem qualitativa e quantitativa, tendo em vista que ambas proporcionam melhor funcionalidade aos objetivos deste trabalho. Segundo Dalfovo:

Podemos partir do princípio de que a pesquisa qualitativa é aquela que trabalha predominantemente com dados qualitativos, isto é, a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números, ou então os números e as conclusões neles baseadas representam um papel menor na análise. (2008, p. 9).

Marconi afirma que a pesquisa quantitativa é apresentada como, “semântica quantitativa e análise de conteúdo. Esses estudos quantitativos se caracterizam como métodos mais rigorosos, com uns planos estabelecidos previamente enumerados dados e utilizando a estatística para a análise dos mesmos” (2011, p. 47).

O objetivo é levantar dados para informar sobre quaisquer estudos ou pesquisas realizadas em uma determinada instituição. No caso deste trabalho, o método quali-quantitativo caracteriza-se pelos questionários, com perguntas fechadas, mistas e abertas.

O estudo de usuários têm como objetivos identificar e caracterizar interesses e satisfação das necessidades dos usuários ao utilizarem os serviços informacionais oferecidos pela biblioteca.

5.2. ETAPAS DA PESQUISA

Os “métodos, em geral, englobam dois momentos distintos: a pesquisa, ou coleta de dados, e a análise e interpretação, quando se procura desvendar o significado dos mesmos” (MARCONI, 2011, p. 271-275).

As etapas de pesquisa variam conforme o planejamento e o objetivo da mesma. “A elaboração ou organização dos instrumentos de investigação não é fácil, necessita de tempo, mas é uma etapa importante no planejamento da pesquisa” (LAKATOS, 1991, p. 164). As etapas de pesquisa fazem parte de cada estudo, ou seja, ela deriva-se do estudo e paciência, para se realizar qualquer pesquisa, e o pesquisador precisa estabelecer suas ideias. De acordo com Lakatos (1991, p. 164): “nem sempre é fácil determinar o que se pretende investigar, e a realização da pesquisa é ainda mais fácil, pois exige, do pesquisador, dedicação, persistência, paciência e esforço contínuo”. Alguns passos foram estabelecidos para a realização do estudo de usuários, como:

- a. Determinar os tipos de dados e os métodos de coleta;
- b. Preparar tabelas, formulários e impressos para coletar e tabular dados;
- c. Coleta de dados;
- d. Tabular e analisar os dados coletados;
- e. Elaborar esboço do relatório final.

Por meio do estudo de usuários é possível entender “por que as pessoas se envolvem em um processo de busca de informação” (DIAS; PIRES, 2004, p. 11), por exigência oriunda da vida social, exigência de saber de comunicação, lazer, entre outros motivos.

Portanto, o estudo de usuários torna-se instrumento de *feedback* e de avaliação. Mediante desse retorno, a unidade informacional pode trabalhar na qualidade dos serviços oferecidos, planejando melhor as ações que serão desenvolvidas futuramente.

5.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados do seguinte estudo de usuários deu-se através de questionários, procedimento bastante utilizado em alguns estudos. Esse mecanismo oferece um resultado amplo nas pesquisas de campo, além de ser favorável, rápido e seguro. De acordo com Quivy:

O questionário é um instrumento de observação não participante, baseado numa sequência de questões escritas que são dirigidas a um conjunto de indivíduos, envolvendo as suas opiniões, representações, crenças e informações factuais, sobre eles próprios e o seu meio. (1992, p. 3).

De acordo com Lakatos (2005, p. 203-204) como toda técnica de coleta de dados, o questionário também apresenta uma série de vantagens e desvantagens, como por exemplo:

- a. **Vantagens:** economizam tempo, viagens e obtém grande número de dados, atinge maior número de pessoas simultaneamente, abrange uma área geográfica mais ampla, e economiza pessoal.
- b. **Desvantagens:** porcentagem pequena dos questionários que voltam grande número de perguntas sem respostas, não pode ser aplicado a pessoas analfabetas, impossibilidade de ajudar o informante em questões mal compreendido.

Em todos os tipos de métodos de coleta de dados existem os pontos fortes e fracos, o pesquisador precisa estar apto a usar os meios de coleta que atendem ao objetivo de sua pesquisa, ou seja, ele necessita saber usar o caminho mais adequado para descrever sua pesquisa.

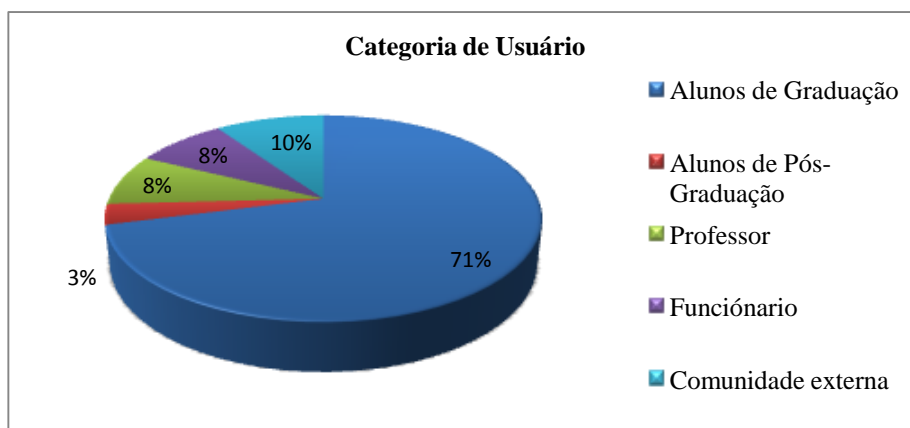
Neste trabalho, foram aplicados 60 questionários contendo entre 6 perguntas abertas e 3 perguntas fechadas, sendo aplicado no segundo semestre de 2014 no prazo de quinze dias na biblioteca Uni-Anhanguera, unicamente para a comunidade acadêmica interna estudante de todos os cursos. “O questionário deve ser limitado em extensão e em finalidade. Se for muito longo, causa fadiga e desinteresse; se curto demais, corre o risco de não oferecer suficientes informações” (LAKATOS, 1991. p. 203).

Após a coleta dos dados no período determinado, realizou-se a tabulação e a análise dos mesmos de forma organizada para saber os resultados do estudo, sendo apresentado em gráficos e com suas respectivas considerações.

6 ANÁLISE DOS DADOS

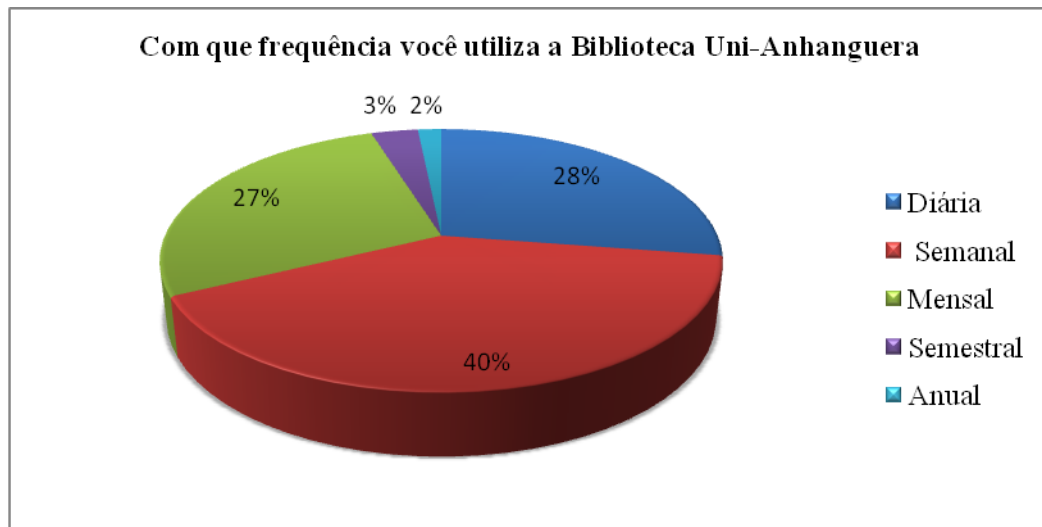
O gráfico abaixo mostra com detalhes as categorias de usuários que frequentam e utilizam a biblioteca e seus serviços.

Gráfico 1



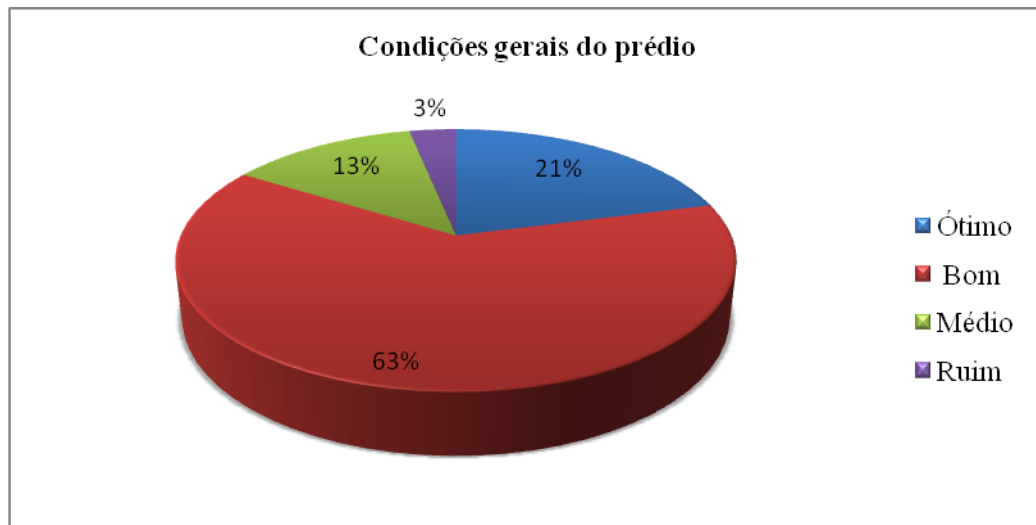
Podemos observar no **Gráfico 1**, que a maior porcentagem de usuários são alunos de graduação. Observando também que os alunos de pós-graduação, professores, funcionários e a comunidade externa tiveram a menor porcentagem em relação a frequência na biblioteca.

Gráfico 2



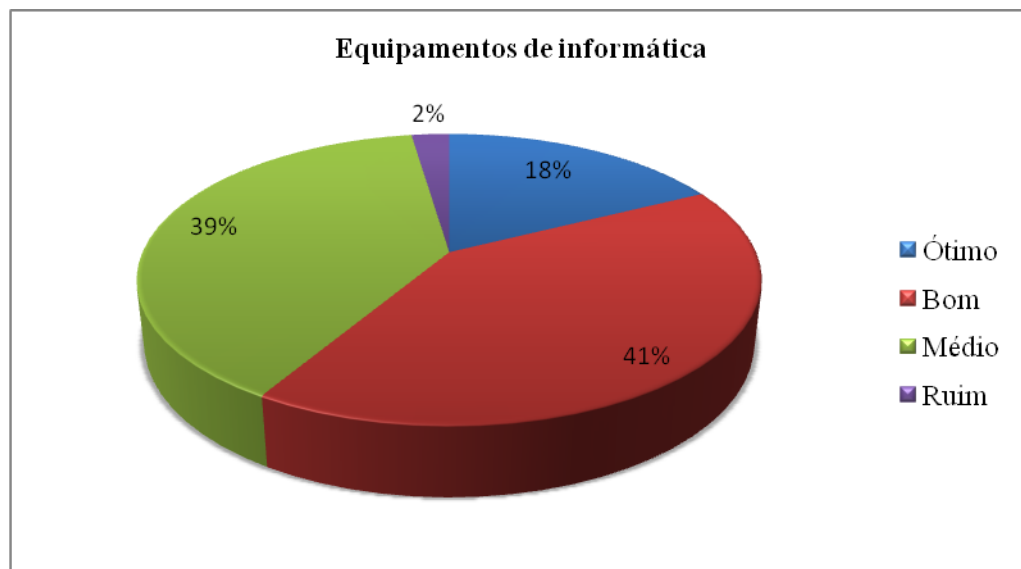
Essa questão foi de extrema importância para a pesquisa, pois comprova o uso dos serviços da Biblioteca por aqueles que a frequentam. Com base nos dados obtidos no **Gráfico 2**, pode - se perceber que 68% frequentam a Biblioteca ao menos uma vez na semana, ou seja, isso leva a concluir que a unidade de informação possui bastante demanda. Os alunos que vão a Biblioteca vem com a demanda em utilizar o acervo e as salas de estudos.

Gráfico 3



Percebe-se no **Gráfico 3**, que apesar da estrutura do prédio que a Uni-Anhanguera oferece para seus alunos, a maioria das pessoas considera as condições gerais do prédio adequadas e de fácil acesso para seus manuseios no acervo e na sala de estudos.

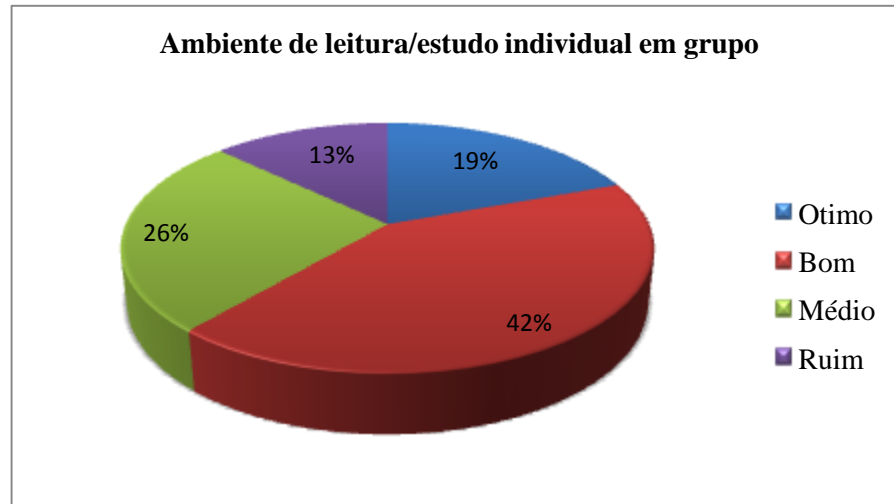
Gráfico 4



O **Gráfico 4** mostra que a grande maioria dos usuários da biblioteca considera os equipamentos de informática (41%) bons. Enquanto, 39% julgam os computadores da Biblioteca

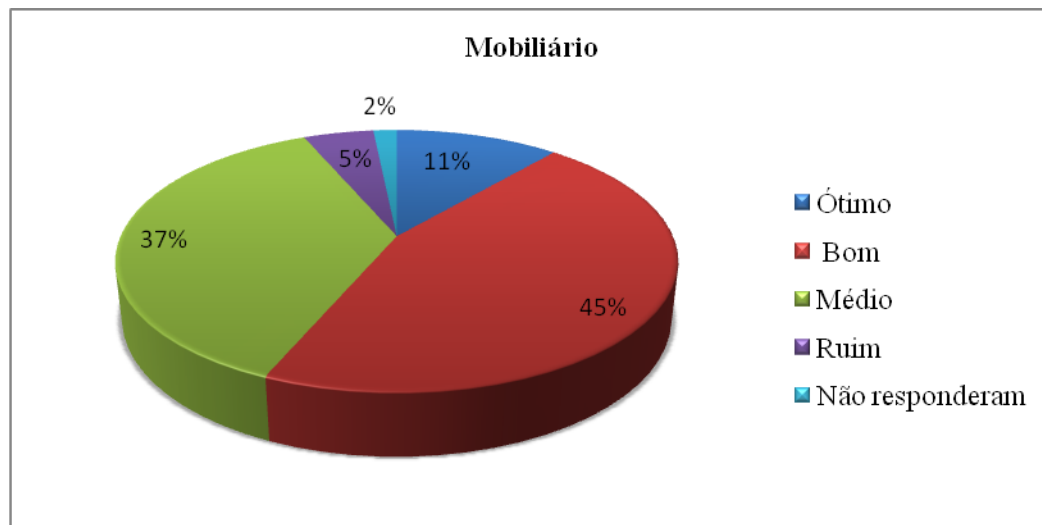
medianos para as suas pesquisas e apenas 2% declarou serem ruins. Isso mostra que os equipamentos da Biblioteca para alguns alunos deixam a desejar.

Gráfico 5



A maioria dos usuários que utilizam a biblioteca para uso acadêmico considera o ambiente de estudo bom, mais podemos perceber no **Gráfico 5**, que 26% dos entrevistados julgam a biblioteca média, ou seja, o ambiente oferecido a eles é de pouca qualidade.

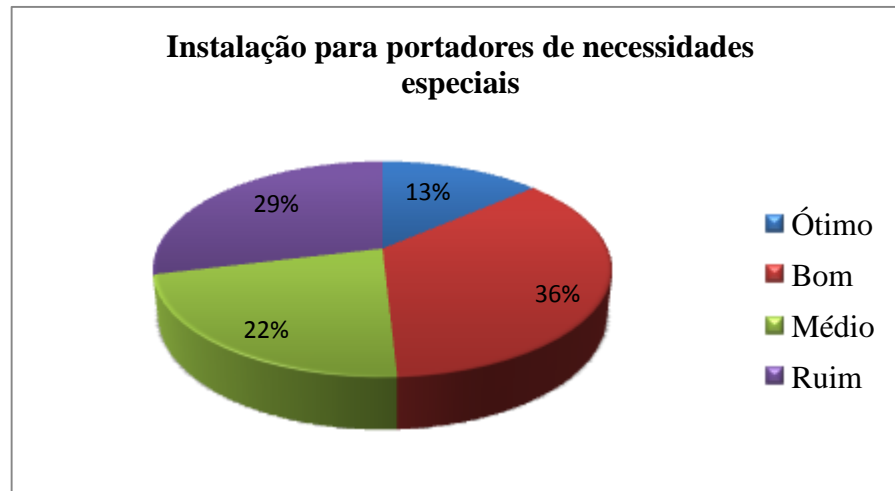
Gráfico 6



Ao analisar os resultados do **Gráfico 6**, 45% dos alunos acham o mobiliário bom. Esse item também merece uma atenção já que 37% dos entrevistados acham as condições do

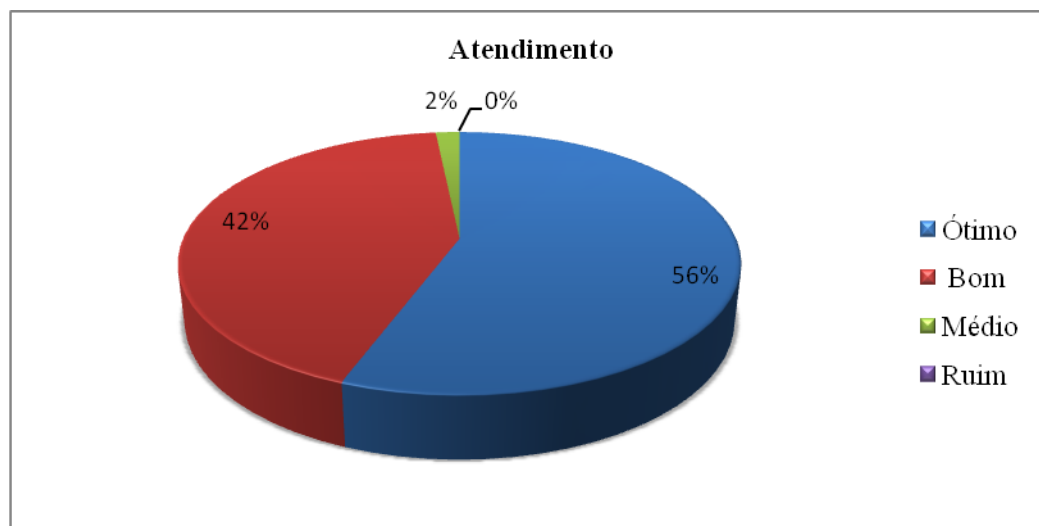
mobiliário da Biblioteca médio.

Gráfico 7



O item do **Gráfico 7**, merece atenção especial. E surpreende, porque a Biblioteca não possui acessibilidade para os portadores de necessidade especiais, com 49% dos entrevistados acham as instalações para portadores de necessidades bons e 30% acham média.

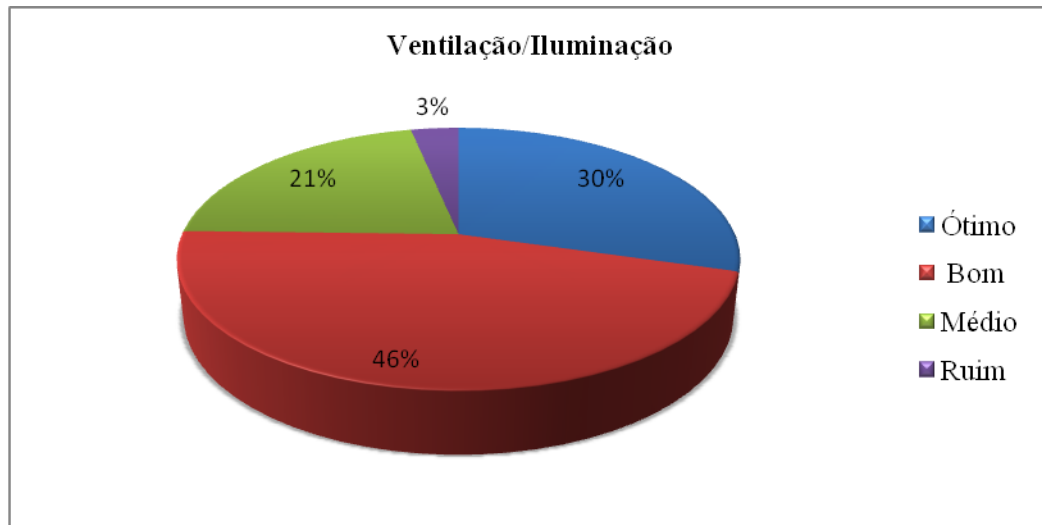
Gráfico 8



O resultado dessa pergunta no **Gráfico 8**, ilustra bem a satisfação do usuário em relação ao atendimento. Os usuários foram bem objetivos em responder a essa pergunta, e 56% dos en-

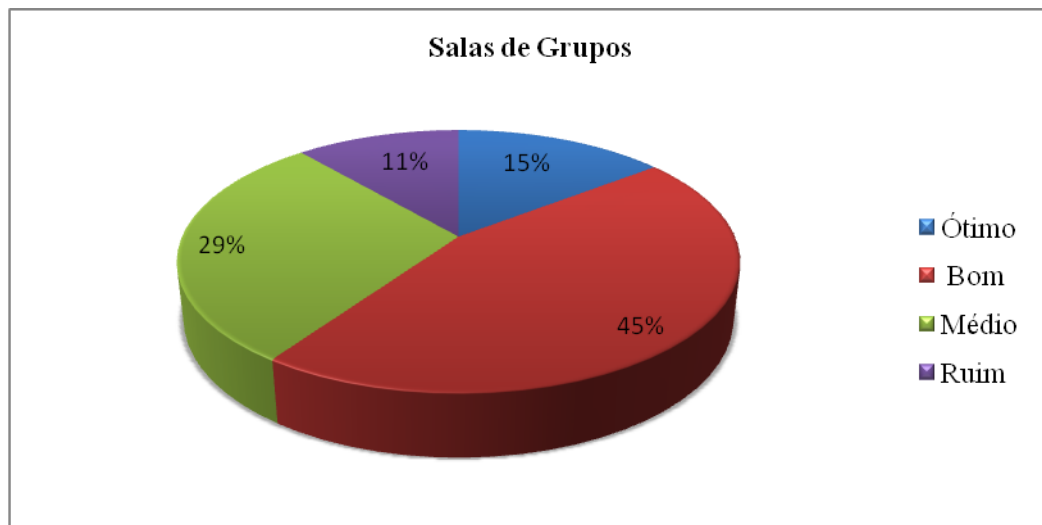
trevistados admitem que o atendimento na Biblioteca Uni-Anhanguera é ótimo, 42% dizem que o atendimento é bom, totalizando 98% de satisfação e apenas 2% com média satisfação de extrema satisfação para eles.

Gráfico 9



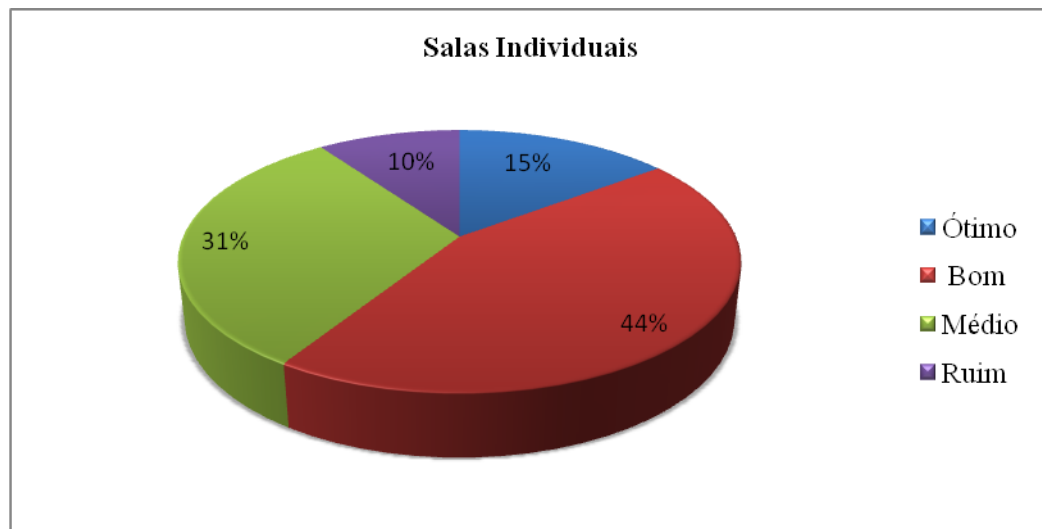
O **Gráfico 9** mostra que 30% dos usuários acham os itens ventilação e iluminação da biblioteca ótimos, enquanto 21% acham médio.

Gráfico 10



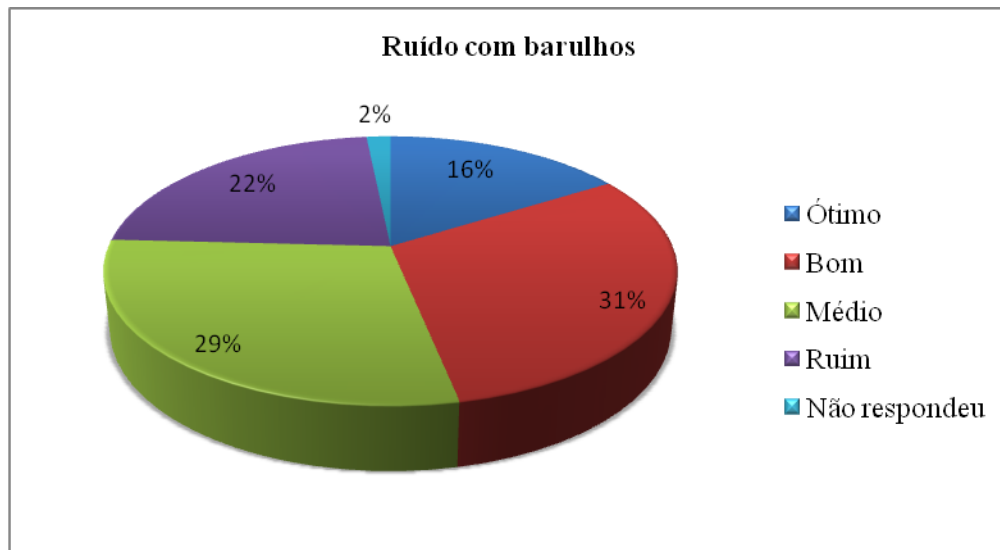
39% os dados do **Gráfico 10** mostram que as maiorias dos entrevistados consideram a sala de grupo apropriada e boa para seus estudos.

Gráfico 11



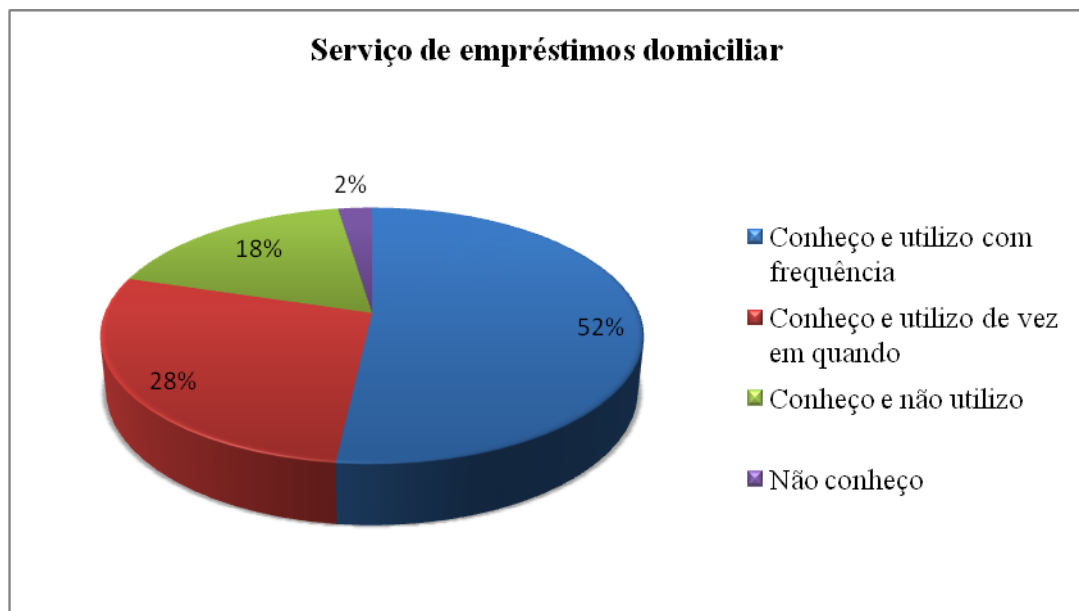
44% dos alunos da Biblioteca acreditam que a sala individual atende às suas necessidades, e 31% dos entrevistados consideram-nas medianas.

Gráfico 12

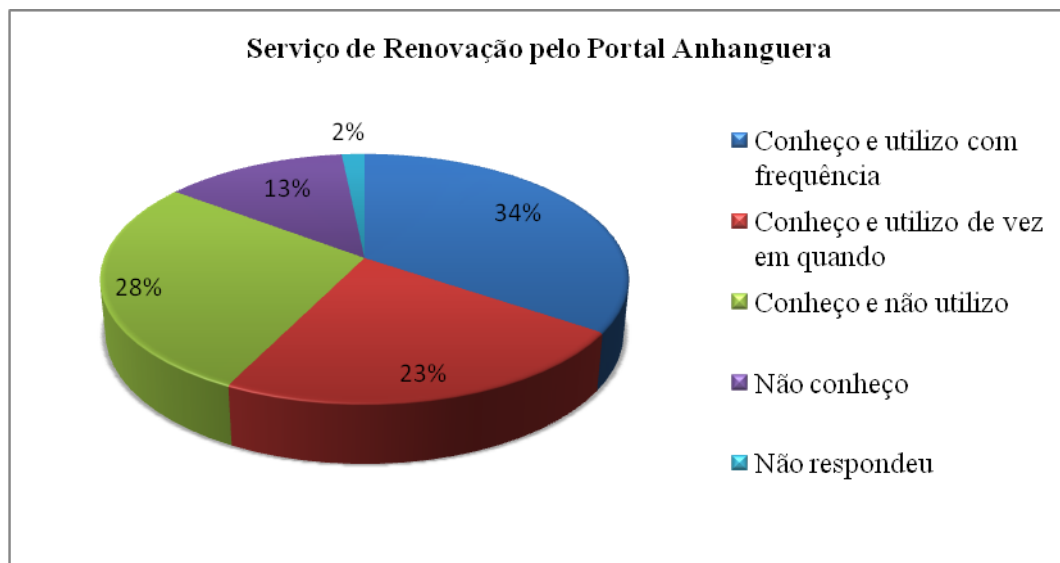


Podemos observar no **Gráfico 12**, que este item é considerado pelos usuários da Biblioteca como bom com 31%, enquanto 29% dos alunos da Universidade avaliaram esse item como médio.

Gráfico 13

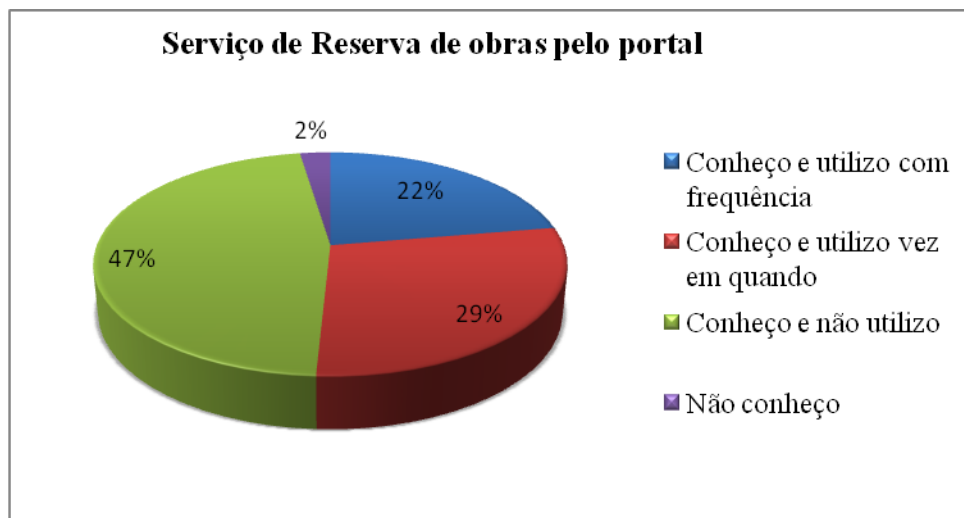


No **Gráfico 13**, os resultados demonstram que o serviço de empréstimo domiciliar é o serviço mais usado na Biblioteca, ou seja, o atendimento ao usuário que necessita deste quesito deve ser feito com atenção redobrada, destacando recursos para tal.

Gráfico 14

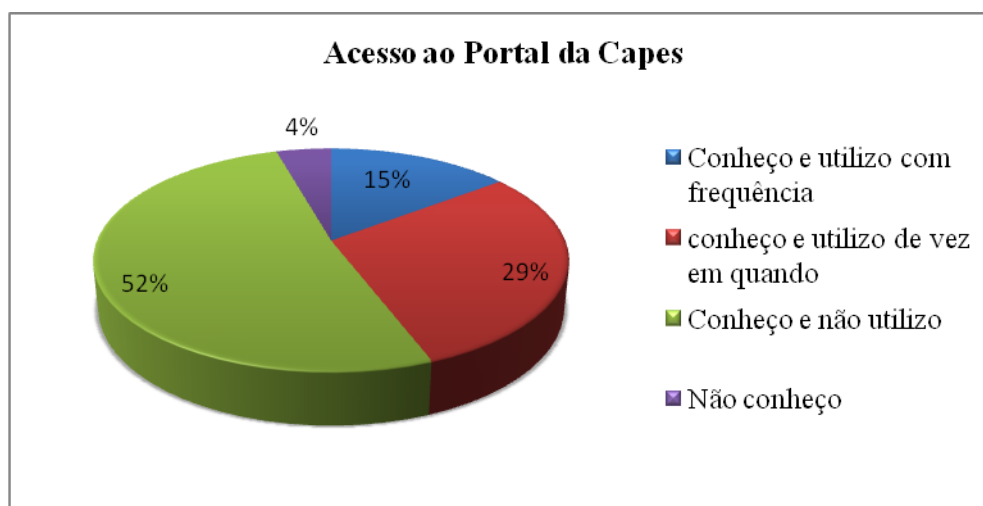
O **Gráfico 14**, mostra que apenas 34% utilizam com frequência o serviço de renovação eletrônica, e 28% deles o utiliza ocasionalmente na Biblioteca.

Gráfico 15



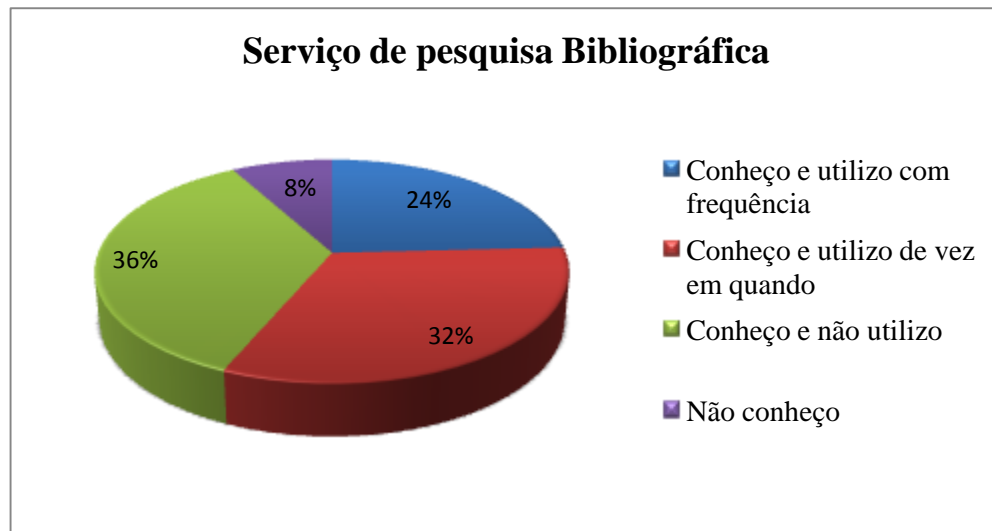
O **Gráfico 15** demonstra que alguns usuários, apesar de conhecerem o serviço de reserva na Biblioteca, não o utilizam, e 29% desses entrevistados usam eventualmente esse serviço na Biblioteca.

Gráfico 16



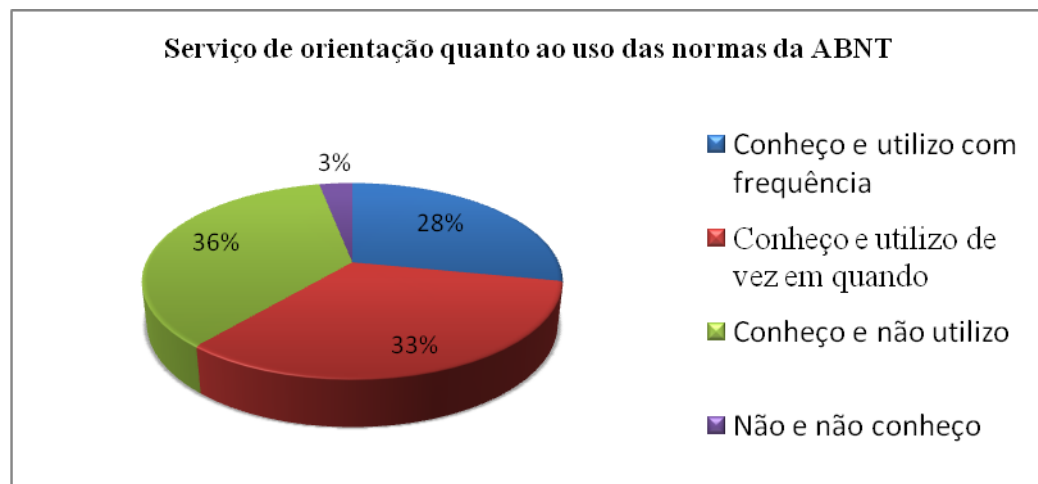
No **Gráfico 16**, boa parte dos entrevistados com 52% conhece e não utiliza o serviço do Portal da Capes, e 29% dos alunos conhece e utiliza de vez em quando o mesmo. Esse item é de extrema importância, e a biblioteca deve se preocupar em divulgar mais essa facilidade para a sua comunidade acadêmica.

Gráfico 17



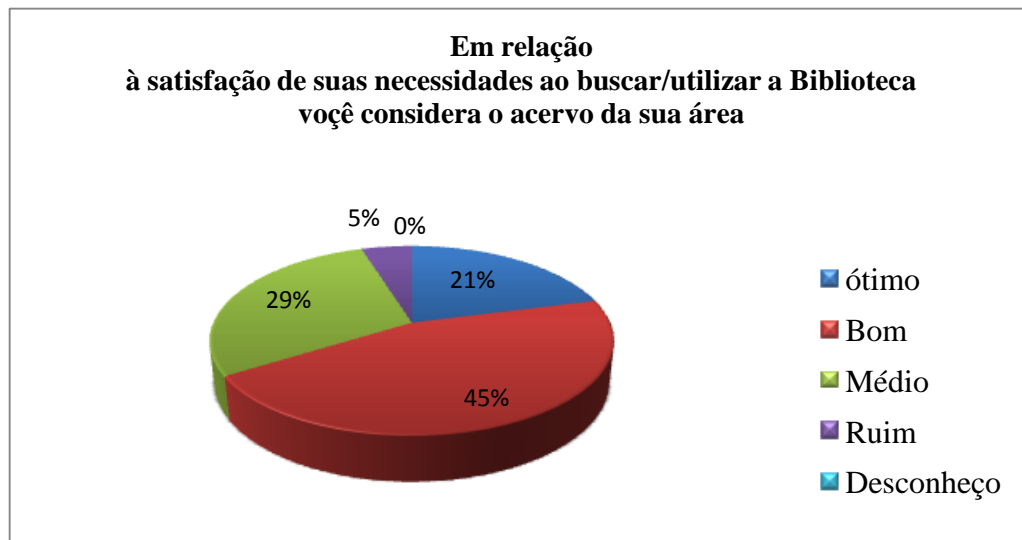
No **Gráfico 17**, o serviço de comutação bibliográfica é conhecido pela grande maioria dos entrevistados (92%), sendo que 56% conhecem e utilizam o serviço.

Gráfico 18



No **Gráfico 18**, observa-se que boa parte dos entrevistados 36% conhece e não utiliza esse serviço. Conseqüentemente, a Biblioteca deve estar preparada para oferecê-lo da melhor forma possível e com a máxima eficiência. Outro aspecto é o número considerável de pessoas que conhece e utiliza vez em quando 33%.

Gráfico 19



O **Gráfico 19**, ilustra bem a satisfação do usuário em relação ao acervo de sua área de estudo com 45% dos alunos avalia como bom o acervo de sua área.

6.1 DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM RELAÇÃO ÀS EXIGÊNCIAS DO MEC

Segundo Oliveira (2004 apud IFLA 1987), “o estabelecimento e o uso de padrões por bibliotecas universitárias têm chamado a atenção de bibliotecários e administradores de Instituição de Ensino Superior”. Além disso, “os padrões estabelecidos pelo MEC vêm influenciando as atividades nas bibliotecas pelos profissionais bibliotecários”(COUTINHO, 2012, p. 08). Quanto à visita do MEC na Biblioteca Uni-anhanguera os principais itens a serem avaliados segundo a bibliotecária responsável

1. Espaço Físico:

De acordo com o MEC a biblioteca tem que ter iluminação adequada para a localização no acervo, extintor de incêndio, sistema antifurto, sinalização adequada para seus usuários. Neste ponto a biblioteca Uni- Anhanguera, atende as exigências do MEC, tendo em vista que o espaço físico tem boa iluminação e sinalização em todos as suas estantes, para o fácil acesso dos alunos.

1. Informatização:

A Biblioteca Uni-Anhanguera disponibiliza para os alunos computadores para pesquisas. O MEC verifica esse item.

2. Base de Dados:

A Biblioteca Uni-Anhanguera disponibiliza a Base de Dados chamados Sagres, para as pesquisas e as atividades no processamento técnico.

3. Scielo é Portal de acesso livre da Capes:

O MEC exige que as bibliotecas disponibilizem para os alunos o acesso livre as bases de dados de pesquisas. A Biblioteca Uni-Anhanguera não disponibiliza para os usuários o acesso dessas bases.

4. Políticas institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização e biblioteca serviço:

O MEC verifica se a biblioteca atende seus usuários com livros atualizados, periódicos, informatização (livros catalogados), multimídias, base de dados, política de aquisição e jornais. A biblioteca Uni-Anhanguera atende os requisitos acima nos requisitos de acervo informatizado e bibliografias básicas de cada curso que a instituição possui.

5. Horários de funcionamento:

O MEC exige que a universidade contrate um bibliotecário para ficar responsável pela biblioteca. A Uni-Anhanguera atende tal exigência ao contar com uma bibliotecária e auxiliares. O horário de funcionamento também está dentro dos padrões, ao funcionar das 07:30 as 21:50.

Tais aspectos em relação à última avaliação do MEC realizado em 2013 foram considerados satisfatórios conforme a gestora. Os dados com notas atribuídas não foram

disponibilizados. Considerando esses com a avaliação dos usuários obtida na pesquisa, pode-se dizer que os sete itens, discriminados entre as opções de avaliação dos usuários como: ótimo, bom, médio, ruim, a maioria dos usuários responderam a opção (bom).

7 CONCLUSÃO

Através desta pesquisa foi possível perceber que em relação à satisfação e insatisfação, os usuários indicam estar parcialmente satisfeitos, tendo em vista que a maioria respondeu (bom) à pergunta sobre a satisfação de suas necessidades. Pode-se perceber o quanto o estudo de usuários é importante para uma biblioteca universitária, pois por meio de estudo dessa natureza a biblioteca pode aprimorar seus intentos em relação aos serviços prestados. De sorte que em relação ao propósito de identificar as necessidades de aprimoramento da biblioteca, um quantitativo de 37 dos alunos respondeu que há necessidade de melhorias principalmente na estrutura física da biblioteca como: falta de sala para estudos individuais, espaço pequeno, falta de ventilação e acervo desatualizado.

Além de todos esses panoramas, esta pesquisa buscou ainda compreender como o atendimento das exigências legais do MEC contribuem para a satisfação os usuários. Pode-se concluir que as exigências contribuem para a satisfação de seus usuários, tendo em vista que o MEC avalia diversas condições para o funcionamento adequado de uma biblioteca universitária, como aspectos gerais: espaço físico, informatização, bases de dados, acervo, portal Capes, Scielo dentre outros. Ou seja, com esses itens adequados, a Biblioteca tem melhores condições de satisfazer as necessidades de seus usuários. Portanto, foi possível perceber que as exigências legais do MEC contribuem de forma favorável para que a unidade de informação da Uni-Anhanguera funcione de acordo com os parâmetros exigidos e, de consequência obtenha condições para satisfação das necessidades informacionais de seus usuários.

Sabe-se que, além das exigências relacionadas às condições gerais das Bibliotecas, o MEC exige a presença do profissional bibliotecário à frente das bibliotecas para reconhecimento dos cursos superiores. Como vimos, a pesquisa identificou satisfação dos usuários com relação ao atendimento prestado pela Biblioteca da Uni-Anhanguera. O bom atendimento prestado reflete consequentemente trabalho do profissional habilitado. Desse modo, positiva a exigência do MEC e diretamente relacionada com o índice de satisfação encontrado.

Para se ter noção da quantidade de pessoal que deve prestar serviços na Biblioteca, deve-se levar em consideração o horário de funcionamento, a quantidade de usuários atendidos, tipo e quantidade do acervo, serviços oferecidos e área física da Biblioteca, que devem contar com Bibliotecários em número e qualificação apropriados, e durante todo seu horário de funcionamento. Ele se incumbirá do desempenho de tarefas básicas, tais como:

administração da Biblioteca, desenvolvimento de coleções e controle Bibliográfico, serviços de referência e atendimento ao usuário (inclusive pesquisas). No que se refere a pessoal auxiliar, a literatura da área recomenda dois por bibliotecário, que deverão se incumbir de tarefas operacionais, tais como: atendimento no setor de empréstimo, preparo do material para integrar a coleção, reposição de livros e periódicos nas estantes, serviços de secretaria, dentre outros. É importante que tanto os bibliotecários quanto o pessoal auxiliar tenham oportunidades de se reciclarem através de cursos, palestras, congressos, seminários, etc.(BARCELOS , 2004 , p . 02).

A literatura encontrada sobre o tema demonstrou que o MEC tem sido aliado nos padrões de qualidade apresentados pelas Bibliotecas Universitárias brasileiras por conta de suas avaliações.

Este trabalho pode ser útil para que melhorias possam ser implantadas futuramente, por meio de sugestões dos usuários. Para tanto ele será enviado à bibliotecária-chefe da biblioteca e à Reitoria do Centro Universitário Uni-Anhanguera, com relato sobre as demandas e solicitações dos usuários: principalmente a estrutura física da biblioteca e atualização do acervo como já foi mencionado.

Por fim, o trabalho foi útil e enriquecedor pelo aprendizado prático da metodologia de pesquisa, ficou compreendido que o estudo teve seus objetivos atendidos com a pesquisa e os resultados coletados. Além disso, este trabalho contribuirá para que as futuras instalações que estão previstas para acontecer em breve na instituição possam ser colocadas em prática. A biblioteca poderá usá-lo como base para fomentar as mudanças necessárias na biblioteca, de sorte que possa atender totalmente as necessidades de seus usuários.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários em bibliotecas escolares: aspectos teóricos e metodológicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 24., 2013, Florianópolis, SC **Anais...** Florianópolis, SC, CENTROSUL, 2013. p. 1-15. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1252/1253>>. Acesso em: 02 mar. 2014.

ANZOLIN, Heloisa Helena. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 8, n. 25, set./dez. 2008.

BARCELOS, Maria Elisa Americano do Sul. **Preparando sua biblioteca para a avaliação do MEC**, 2004. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/495/1/PREPARANDO%20SUA%20BIBLIOTECA%20PARA%20AVALIA%C3%87%C3%83O%20DO%20MEC.Pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2014.

BAPTISTA, Michele Marques. **A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária**. Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 50-59, jan./jun. 2011.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

BRASIL. Ministério da Educação. **Secretaria de Educação Superior. Manual de verificação in loco das condições institucionais: credenciamento de instituições não universitárias; autorização de cursos superiores (ensino presencial e a distância)**. Brasília: MEC, 2002, p. 56.

BIBLIONLINE. João Pessoa, v.08, n.6, p.1-2, 2012. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books>>. Acesso em: 19 nov.2014.

CARVALHO, Carmen Pinheiro de. **A biblioteca e os estudantes**. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.1, n.2, p.196-211, set.1972.

CAVALCANTE, Josenei de Franklin. **Educação superior: conceitos, definições e classificações**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, 2000. p. 7-17.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento é tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac, 2003.

COUTINHO, Johny Franklins Pereira. **Padrões de qualidade para bibliotecas universitárias: um estudo na biblioteca UNIPBFPB**. 2011. 42 f. Monografia. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

CUNHA, M B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 2, n. 4, p. 09, semestre II, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Uso da informação**. São Paulo: EDFSCAR, 2004. p. 5-48.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em: 13 set. 2014

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

_____. Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 127- 135, jul./dez. 1985.

_____. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979. p. 79.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ci. Inf.** [online]. 2002, vol. 31, n. 1, p. 13-26.

GIL, Antônio Carlos. Como formular um problema de pesquisa?. In: _____. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991. Cap. 2, p. 47.

HISTÓRIA DO UNI-ANHANGUERA. Disponível em: <<http://www.anhanguera.edu.br/home/>>. Acesso em: 16 jul. 2014.

HOUAISS, Antonio. **O dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009, p. 53.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamento de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991. p.164-203.

_____. Fundamentos de metodologia científica. In _____. **Técnicas de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005. Cap. 9. p. 203-204.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos 1996, p. 39.

LIBÂNEO, José Carlos. **Questões de metodologia do ensino superior - A teoria histórico-cultural da atividade de aprendizagem**. In: XIII Semana de Planejamento Acadêmico Integrado da UCG, 2003, Goiânia-GO, 2003.

LUCENA, Danielle Silva de. **Biblioteca do Campus V – CCBSA/UEPB**: identificação das necessidades de informação dos usuários do curso de arqueologia. 2009. 60 f. Monografia

(Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, João Pessoa, 2009.

LUBISCO, Nídia M. L. A biblioteca universitária e o processo de avaliação do MEC: alguns elementos para o planejamento da sua gestão. **Avaliação**, Campinas, Sorocaba, SP, v. 13, n. 3, p. 827-831, nov. 2001.

MARCONI, Mariana de Andrade. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 271-275.

MIRANDA, Cláudia Maria da Cruz Soares. **Qualidade do serviço e satisfação do cliente o caso VODAFONE**. 2007. 186 f. Dissertação (Mestrado em Marketing) - Faculdade de Economia e Gestão, Universidade Católica do Porto, 2007.

NASCIMENTO, Isabela da Rocha. Necessidade de informação dos usuários reais da biblioteca da fundação núcleo de tecnologia industrial do Ceará – NUTEC. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, Maranhão. **Anais eletrônicos...** Maranhão, 2002. Disponível em: <rabci.org/.../NECESSIDADES%20DE%20INFORMAÇÃO%20DOS%20>. Acesso em: 02 mar. 2014.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões qualidades do MEC: uma análise preliminar. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2004.

PEREIRA, Aline Soares, et al. Satisfação dos usuários de uma biblioteca universitária segundo as dimensões da qualidade. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 13., 2006, Bauru, SP. **Anais...** Bauru, SP: UNIESP, 2006. p. 1-4.

PEREIRA, Giulianne Monteiro. Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 24., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis, SC, CENTROSUL-Centro de Convenções, 2013. p. 1-16. Disponível em: <portal. febab.org. br/anais/article/view/1251>. Acesso em: 02 mar. 2014.

PERUCCHI, Valmira. A importância da biblioteca nas escolas públicas municipais de Criciúma-Santa Catarina. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 4, n. 4, 1999.

POTELLA, Cristiano Roque Roland. **Informação como conceito interdisciplinar**. 2005, p. 48-57. Disponível em: <<http://www.conteudo.org.br/index.php/conteudo/article/viewFile/4/4>>. Acesso em: 02 mar. 2014.

QUEIROZ, Antonia Maria Carvalho de. **A biblioteca, uma organização sociocultural e instrumento a serviço da educação e cidadania**. 2006. 53 f. Monografia (Pós-graduação em metodologia da Educação Superior com ênfase em Novas tecnologias) – Faculdade Batista Brasileira, Salvador-BA, 2006.

QUIVY, R; Campenhoudt, L. **Manual de investigação em ciência social**. Lisboa: Gradiva, 1992. p, 1-24.

ROCHA, Queiroz Mirian. **Como preparar a biblioteca universitária para avaliações do MEC**,2007. Disponível em: <www.dn.senac.br/.../Como%20Preparar%20a%20Biblioteca%20para%20>. Acesso em : Acesso em: 02 mar. 2014.

SANTIAGO, S. M. N. Necessidades e o uso de informação na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo USP, 2008. Disponíveis em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3594.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2014.

SGUISSARDI, Valdemar (Org.). **Avaliação universitária em questão: reformas do estado e da educação superior**. Campinas, SP: Autores Associados, 1997.

SCHWEITZER, Fernanda. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 12-82, jul./dez. 2007.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Escola de Comunicação e Artes de São Paulo, Universidade de São Paulo: São Paulo, 2009.

SILVIA, Franciele Pereira da. **A qualidade dos serviços prestados pela biblioteca central da Universidade do Rio Grande** : estudo sobre a percepção dos usuários , 2013. 29 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande, Instituto de Ciências Humanas e da Informação.

TOZZI, F. C., BURGO, P. C. F. **Biblioteca, conhecimento e cultura: condicionantes e projeto no centro cultural de Palmital**. Faculdade integrada de Ourinhos-FIO/FEMM, 2012, p. 01.

ZAGO, Marco Antonio. **Uma universidade de ensino, pesquisa e cultura**. São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://opinio.estado.com.br/noticias/geral,uma-universidade-de-ensino-pesquisa-e-cultura-imp-1122657>>. Acesso em: 03 jun. 2013.

APÊNDICE A – Questionário

ESTE QUESTIONÁRIO SERÁ APRESENTADO PARA COLETA DE DADOS DO MEU TCC, DESDE JÁ VENHO AGRADECER SUA PACIÊNCIA E CONTRIBUIÇÃO PARA ESTA PESQUISA. ELE É DE NATUREZA CONFIDENCIAL E ANÔNIMA.

REALIZAÇÃO: DANIELE DE ALMEIDA- ALUNOS DE BIBLIOTECONOMIA –

8º PERÍODO

ORIENTAÇÃO: PROFº MARTHA

1- A que categoria de usuário você pertence?

() Estudante da Graduação. Curso: _____

() Estudante da Pós-graduação. Curso: _____

() Professor. Deptº: _____

() Funcionário. Setor: _____

() Comunidade externa. Escolaridade: _____

2 - Com que frequência você utiliza a Biblioteca Uni Anhanguera?

() Diária () Semanal () Mensal () Semestral () Anual

3 - Em relação à INFRAESTRUTURA da Biblioteca Uni - Anhanguera como você avalia os itens:

a) Condições gerais do prédio

Ótimo Bom Médio Ruim

b) Equipamentos de informática

Ótimo Bom Médio Ruim

c) Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo

Ótimo Bom Médio Ruim

d) Mobiliário

Ótimo Bom Médio Ruim

e) Instalação para portadores de necessidades especiais

Ótimo Bom Médio Ruim

f) Atendimento

Ótimo Bom Médio Ruim

g) Ventilação e iluminação

Ótimo Bom Médio Ruim

h) Salas de Grupos

Ótimo Bom Médio Ruim

i) Salas de Individuais

Ótimo Bom Médio Ruim

j) Ruídos com barulhos

Ótimo Bom Médio Ruim

4- Com a finalidade de saber se os usuários conhecem e utilizam todos os SERVIÇOS oferecidos pela Biblioteca, assinale a alternativa que melhor corresponde ao seu conhecimento sobre esses serviços:

a) Serviço de empréstimo domiciliar

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

b) Serviço de renovação pelo portal Anhanguera

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

c) Serviço de reserva de obras pelo portal

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

e) Acesso ao Portal da Capes

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

g) Serviço de pesquisa bibliográfica

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

h) Serviço de orientação quanto ao uso das Normas da ABNT

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

5- Em relação à SATISFAÇÃO DE SUAS NECESSIDADES ao buscar/utilizar a Biblioteca você considera o acervo da sua área:

Ótimo Bom Médio Ruim Desconheço

6- Sobre a Biblioteca aponte 2 itens que você considera:

a) Positivos em relação à Biblioteca. Por quê?

b) Negativos em relação à Biblioteca. Por quê?

7 – Deixem suas sugestões quanto a futuras melhorias nos serviços da Biblioteca Anhanguera

ANEXOS**Figura 4 - Conferência.**

Fotógrafo: Claudio Boscori (2014).

Figura 5 - Processamento Técnico.

Fotógrafo: Claudio Boscori (2014).

Figura 6 - Computadores para consultas



Fotógrafo: Claudio Boscori (2014).

Figura 7 – Acervo.



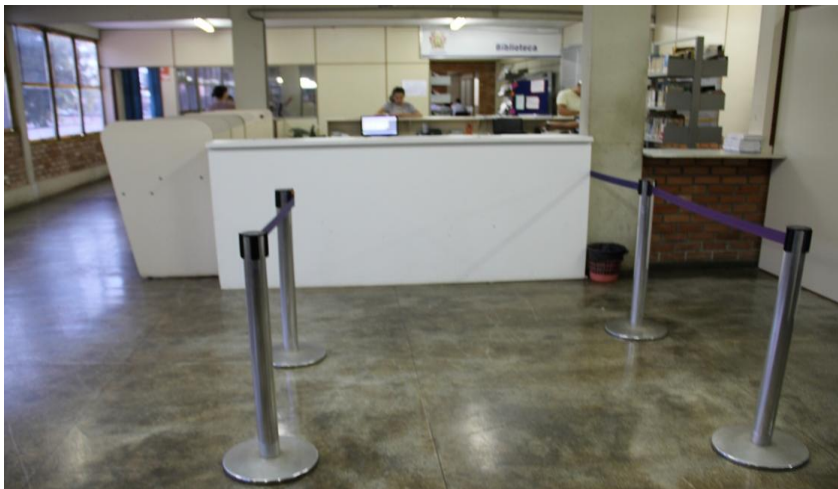
Fotógrafo: Claudio Boscori (2014).

Figura 8 – Guarda – volume



Fotógrafo: Claudio Boscori (2014).

Figura 9 – Atendimento



Fotógrafo: Claudio Boscori (2014).