



# **Biblioteconomia e os **Ambientes** de **Informação****

---

**Guilhermina de Melo Terra  
(Organizadora)**

 **Atena**  
Editora

Ano 2019

Guilhermina de Melo Terra  
(Organizadora)

# Biblioteconomia e os Ambientes de Informação

Atena Editora  
2019

2019 by Atena Editora  
Copyright © Atena Editora  
Copyright do Texto © 2019 Os Autores  
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora

**Editora Executiva:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Antonella Carvalho de Oliveira  
**Diagramação:** Lorena Prestes  
**Edição de Arte:** Lorena Prestes  
**Revisão:** Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

## Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

## Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

## Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof.<sup>a</sup> Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista  
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Prof.<sup>a</sup> Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
B582	<p>Biblioteconomia e os ambientes de informação [recurso eletrônico] / Organizadora Guilhermina de Melo Terra. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Biblioteconomia e os Ambientes de Informação; v. 1)</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-341-5 DOI 10.22533/at.ed.415192205</p> <p>1. Arquivologia. 2. Biblioteconomia – Pesquisa – Brasil. 3. Ciência da informação. I. Terra, Guilhermina de Melo. II. Série. CDD 020.981</p>
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

A obra “Biblioteconomia e os Ambientes da Informação”, editada pela Atena Editora compreender uma série, constituída por dois volumes, cujas temáticas encontram-se ligadas à área da Ciência da Informação. Esta área, compreende um campo interdisciplinar, voltado para o processo de “[...] análise, coleta, classificação, manipulação, armazenamento, recuperação e disseminação da informação” (SILVA, 2015, p.1).

Nesta perspectiva, os capítulos que compõem este Volume 1, de forma benéfica, tratam acerca da aplicabilidade da informação, em diversos suportes, junto às organizações, de modo a melhor cumprirem sua missão organizacional, uma vez que os artigos versam sobre a ação da biblioteca, sobre a atuação dos profissionais que atuam nos mais variados espaços informacionais, sobre os processos técnicos e de automação a serem implantados nas bibliotecas e, por fim, sobre as inúmeras práticas desenvolvidas, exclusivamente, nas bibliotecas universitárias dos mais variados estados brasileiros.

No que se refere ao **Eixo “Ação da Biblioteca”**, este volume apresenta os primeiros quatro capítulos da obra, assim distribuídos: o primeiro capítulo, intitulado “A atuação da biblioteca especializada na divulgação e democratização da ciência” apresenta as ações da biblioteca do Instituto do Cérebro da UFRN, frente à divulgação das ações voltadas para o acesso à informação de forma democratizada. O segundo capítulo, denominado “A biblioclastia no início do século XXI: faces de uma tragédia” visa tratar do quadro de destruição dos acervos das bibliotecas escolares de vários países da Ásia, em decorrência de fenômenos naturais e humanos. Intitulado “A biblioteca Semente Social como *lócus* de memória, identidade e cultura da área Itaqui-Bacanga”, o terceiro capítulo trata sobre o papel social da Biblioteca Semente Social, em relação à memória, identidade e produção cultural de Itaqui-Bacanga. Fechando este primeiro eixo, temos o capítulo quarto, “A contribuição da biblioteca universitária para a informação científica de acesso aberto”, o qual apresenta a atuação da biblioteca universitária como facilitadora na divulgação de informações científicas, bem como apresenta as fontes de informação de acesso aberto da Universidade Federal do Ceará.

O **Eixo “Atuação Profissional”** é constituído, também, por quatro capítulos. Definido como capítulo cinco, o artigo “A gestão de documentos de imagens em movimento em emissoras de televisão: um estudo de caso”, investiga a atuação do bibliotecário, frente ao acervo constituído por imagens em movimento, pertencente a uma rede de televisão do estado de Minas Gerais/Brasil. O sexto capítulo, “Biblioteca Pública Infantil de Sergipe: uma experiência com projetos de incentivo à leitura a partir da primeira infância”, apresenta as atividades voltadas para o incentivo à leitura, desenvolvidas pelos profissionais, junto ao público infante-juvenil e adulto, ao espaço da biblioteca em tela. Intitulado “ONG para crianças e adolescentes: a experiência

de atuação de um estudante de Biblioteconomia”, o sétimo capítulo visa relatar a experiência vivida por um discente do Curso de Biblioteconomia, junto às ações práticas desenvolvidas com as crianças e adolescentes que frequentam uma ONG do estado de São Paulo/Brasil. Por fim, o capítulo oitavo, denominado “Satisfação do bibliotecário de trabalhar em biblioteca escolar” pretende diagnosticar o nível de satisfação dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas escolares das redes pública e privado do Espírito Santo/Brasil.

Para compor o **Eixo “Processo Técnico”**, o capítulo nono, definido como “A viabilidade da metodologia de Sara Shatford para a indexação de fotografias: o acervo fotográfico da Escola de Música da UFRN”, trata dos resultados do estudo voltado para a aplicabilidade da metodologia Sara Shatford durante o processo de indexação das fotografias pertencentes ao acervo da Escola de Música do UFRN, enquanto que o décimo capítulo, definido como “Sistema de classificação do conhecimento jurídico em artigos científicos da Ciência da Informação” apresenta os resultados do estudo acerca da definição do número de classificação que recebem as obras que tratam da temática jurídica, tomando por base a Classificação Decimal de Direito (CDDir).

Entre os capítulos décimo primeiro e décimo quarto temos os artigos que tratam do **Eixo “Automação de Biblioteca”**. Assim, o décimo primeiro capítulo, “A prática de ensino e a gestão de automação de Unidades de Informação” objetiva apresentar os procedimentos referentes à elaboração de um plano diretor de informática para a Biblioteca Pública Municipal do Paço do Lumias, localizada no estado do Maranhão/Brasil. Intitulado “Avanço das novas tecnologias e uso em nuvens aplicáveis às bibliotecas”, o capítulo décimo segundo, trata da aplicabilidade do ambiente web e dos serviços em nuvens para o armazenamento do acervo das bibliotecas, em prol da satisfação dos seus usuários. O décimo terceiro capítulo, denominado “Digitalização e disponibilização *online* da coleção de jornais ituanos do Museu Republicano Convenção de Itu (MRCI-MP/USP)” relata o processo de digitalização do acervo da Biblioteca do Museu Republicano Convenção de Itu. Finalizando este eixo, o décimo quarto capítulo, “Informatização das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA): sistema Pergamun, da concepção à ação”, trata das etapas de implantação do processo de automação das bibliotecas do IFPA.

Fechando este Volume 1, o **Eixo “Biblioteca Universitária”** é formado por dez artigos. Posto isto, o capítulo décimo quinto, “Biblioteca universitária e as redes sociais: interação e trocas na construção do conhecimento”, analisa o uso de blog e *facebook* como ferramenta de comunicação pela Biblioteca da Unifesp – Campo Osasco. O capítulo décimo sexto, “Biblioteca universitária inclusiva: rompendo a invisibilidade da acessibilidade para os usuários com deficiência ou limitação”, aborda sobre a necessidade da biblioteca universitária está pronta a atender todos os usuários de forma isonômica, necessitando, portanto, apresentar condições de acessibilidade aos usuários com deficiência ou limitação. Definido como “Educação universitária e livro eletrônico para atingir as metas da Federação Internacional de Associação de

Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA): reflexões”, o décimo sétimo capítulo aborda sobre a autorização da inclusão de obras digitais nos acervos das bibliotecas universitárias, bem como na bibliografia complementar das disciplinas dos cursos superiores. O capítulo décimo oitavo é intitulado “A importância da sinalização para as bibliotecas universitárias: um estudo sobre a sinalização da Faculdade La Salle – Manaus/AM”, visa verificar se a sinalização apresentada pela biblioteca da Faculdade La Salle – Manaus permite aos usuários a satisfação informacional. Com o título “Galinha quando põe canta. Biblioteca quando faz divulga? a importância do marketing na biblioteca universitária”, o décimo nono capítulo visa apresentar a necessidade das bibliotecas universitárias adotarem o marketing como ferramenta para a divulgação de seus serviços e fidelização de seus usuários. Em relação ao vigésimo capítulo, denominado “Indicadores de eficiência no consumo de energia elétrica em bibliotecas universitárias”, objetiva apresentar a experiência aplicada na Biblioteca de Ciências da Saúde da universidade Federal do Ceará, junto à rotina da biblioteca, com vistas ao uso eficiente da energia elétrica, a partir dos princípios da sustentabilidade. O vigésimo primeiro capítulo, “O estudo do usuário e a aplicação de estratégias do marketing em bibliotecas universitárias”, visa discutir acerca da importância da aplicabilidade do marketing em bibliotecas universitárias para seu funcionamento e fidelização de usuários. O capítulo vigésimo segundo, denominado “O uso da Teoria do Conceito para categorização documental e representação da memória na microbiologia como área do saber da UFRJ”, apresenta o resgate da memória da área de Microbiologia, a partir do acervo da Biblioteca do Instituto de Microbiologia da UFRJ, a partir da Teoria do Conceito. Já o vigésimo terceiro capítulo, pretende com o título “Produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA: o que pensam os usuários?”, analisa os resultados acerca dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA. Por fim, o capítulo vigésimo quarto, objetiva apresentar as ações utilizadas pela biblioteca da Universidade Federal do Ceará, a fim de divulgar seus produtos e serviços, por meio do *facebook*, com o título “‘Você sabia’ que é possível divulgar bens e serviços da biblioteca universitária por meio da comunicação visual?”.

Como se pode notar, este primeiro volume encontra-se recheado de reflexões capazes de contribuir para uma sólida discussão acerca da prática biblioteconômica. Por esta razão, em nome da Atena Editora, ao mesmo tempo em que agradecemos aos autores pela contribuição, desejamos aos leitores uma excelente leitura.

Guilhermina de Melo Terra

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA NA DIVULGAÇÃO E DEMOCRATIZAÇÃO DA CIÊNCIA	
Débora Costa Araújo di Giacomo Koshiyama Ismael Soares Pereira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922051</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>11</b>
A BIBLIOTECOLOGIA NO INÍCIO DO SÉCULO XXI: FACES DE UMA TRAGÉDIA	
Josiel Machado Santos	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922052</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>22</b>
A BIBLIOTECA SEMENTE SOCIAL COMO <i>LÓCUS</i> DE MEMÓRIA, IDENTIDADE E CULTURA DA ÁREA ITAQUI-BACANGA	
Valdirene Pereira da Conceição Maurício José Morais Costa	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922053</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>34</b>
A CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA A INFORMAÇÃO CIENTÍFICA DE ACESSO ABERTO	
Maria Naires Alves de Souza Rosane Maria Costa	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922054</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>50</b>
A GESTÃO DE DOCUMENTOS DE IMAGENS EM MOVIMENTO EM EMISSORAS DE TELEVISÃO: UM ESTUDO DE CASO	
Alessandro Ferreira Costa Aline de Queiroz Lopes	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922055</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>62</b>
BIBLIOTECA PÚBLICA INFANTIL DE SERGIPE: UMA EXPERIÊNCIA COM PROJETOS DE INCENTIVO À LEITURA A PARTIR DA PRIMEIRA INFÂNCIA	
Claudia Teresinha Stocker	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922056</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>71</b>
ONG PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES: A EXPERIÊNCIA DE ATUAÇÃO DE UM ESTUDANTE DE BIBLIOTECOLOGIA	
Edmilson Alves dos Santos Júnior Claudio Marcondes Castro Filho Paulo Rogério Gonçalves Dantas	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922057</b>	



<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>75</b>
SATISFAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE TRABALHAR EM BIBLIOTECA ESCOLAR	
Gleice Pereira Patrícia Nogueira Rodrigues Sobrinho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922058</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>87</b>
A VIABILIDADE DA METODOLOGIA DE SARA SHATFORD PARA A INDEXAÇÃO DE FOTOGRAFIAS: O ACERVO FOTOGRÁFICO DA ESCOLA DE MÚSICA DA UFRN	
Martina Luciana Souza Brizolara Carla Beatriz Marques Felipe	
<b>DOI 10.22533/at.ed.4151922059</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>100</b>
SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DO CONHECIMENTO JURÍDICO EM ARTIGOS CIENTÍFICOS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	
Paulo Rogério Gonçalves Dantas Edmilson Alves dos Santos Júnior Deise Maria Antonio Sabbag	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220510</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>108</b>
A PRÁTICA DE ENSINO E A GESTÃO DE AUTOMAÇÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO	
Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira Raimunda Ramos Marinho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220511</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>119</b>
AVANÇO DAS NOVAS TECNOLOGIAS E USO EM NÚVENS APLICÁVEIS ÀS BIBLIOTECAS	
Marcos Luiz Mucheroni José Fernando Modesto da Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220512</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>133</b>
DIGITALIZAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE DA COLEÇÃO DE JORNAIS ITUANOS DO MUSEU REPUBLICANO “CONVENÇÃO DE ITU” (MRCI-MP/USP)	
José Renato Margarido Galvão	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220513</b>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>140</b>
INFORMATIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARÁ (IFPA): SISTEMA PERGAMUM, DA CONCEPÇÃO À AÇÃO	
Adélia de Moraes Pinto Gisela Fernanda Monteiro Danin Doris Campos Mendonça	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220514</b>	

<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>151</b>
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS REDES SOCIAIS: INTERAÇÃO E TROCAS NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO	
Andreas Leber Elaine Hipólito dos Santos Costa Maria Rosa Carnicelli Kushnir Maria Cláudia Ferreira Barbaresco	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220515</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>162</b>
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA INCLUSIVA: ROMPENDO A INVISIBILIDADE DA ACESSIBILIDADE PARA OS USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA OU LIMITAÇÃO	
Isabel Cristina dos Santos Diniz Ana Margarida Almeida Cassia Furtado	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220516</b>	
<b>CAPÍTULO 17</b> .....	<b>180</b>
EDUCAÇÃO UNIVERSITÁRIA E LIVRO ELETRÔNICO PARA ATINGIR AS METAS DA FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS (IFLA) : REFLEXÕES	
Solange Ribeiro Viegas Iransy Gomes Barros Andreia Dutra Fraguas Cila Verginia Da Silva Borges	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220517</b>	
<b>CAPÍTULO 18</b> .....	<b>187</b>
FACULDADE LA SALLE – MANAUS/AM: ESTUDO DE SUA SINALIZAÇÃO	
Gisele de Lima Nagai Ferreira Guilhermina de Melo Terra	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220518</b>	
<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>202</b>
GALINHA QUANDO PÕE CANTA. BIBLIOTECA QUANDO FAZ DIVULGA?: A MPORTÂNCIA DO MARKETING NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	
Clemilda Santana dos Reis de Jesus Gerusa Maria Teles de Oliveira Rejane Maria Rosa Ribeiro Maria de Fátima Jesus Moreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220519</b>	
<b>CAPÍTULO 20</b> .....	<b>206</b>
INDICADORES DE EFICIÊNCIA NO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
Raimundo Cezar Campos do Nascimento Rosane Maria Costa Valder Cavalcante Maia Mendonça	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220520</b>	

<b>CAPÍTULO 21 .....</b>	<b>218</b>
O ESTUDO DO USUÁRIO E A APLICAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DO MARKETING EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
<a href="#">Caroline Daniela Santos de Souza</a> <a href="#">Debora Cristina Bonfim Aquarone</a> <a href="#">Maria Daniela da Silva Barboza</a>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220521</b>	
<b>CAPÍTULO 22 .....</b>	<b>231</b>
O USO DA TEORIA DO CONCEITO PARA CATEGORIZAÇÃO DOCUMENTAL E REPRESENTAÇÃO DA MEMÓRIA NA MICROBIOLOGIA COMO ÁREA DO SABER DA UFRJ	
<a href="#">Ana Paula Alves Teixeira</a> <a href="#">Daniele Masterson Ferreira</a> <a href="#">Patrícia Mendes</a>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220522</b>	
<b>CAPÍTULO 23 .....</b>	<b>241</b>
PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL PROF. CLODOALDO BECKMANN DA UFPA: O QUE PENSAM OS USUÁRIOS?	
<a href="#">Elisangela Silva da Costa</a> <a href="#">Suely Paraense Vidal</a>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220523</b>	
<b>CAPÍTULO 24 .....</b>	<b>257</b>
“VOCÊ SABIA” QUE É POSSÍVEL DIVULGAR BENS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA POR MEIO DA COMUNICAÇÃO VISUAL?	
<a href="#">Fabíola Maria Pereira Bezerra</a> <a href="#">Francisco Jonatan Soares</a> <a href="#">Diana Maria Flor de Lima Rifane</a> <a href="#">Nirlange Pessoa de Queiroz Vasconcelos</a>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41519220524</b>	
<b>SOBRE A ORGANIZADORA.....</b>	<b>270</b>

## PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL PROF. CLODOALDO BECKMANN DA UFPA: O QUE PENSAM OS USUÁRIOS?

**Elisangela Silva da Costa**

Universidade Federal do Pará, Memorial do Livro  
Moronguêta  
Belém-Pará

**Suely Paraense Vidal**

Universidade Federal do Pará, Biblioteca Central,  
Coordenadoria de Serviços ao usuário  
Belém-Pará

**RESUMO:** Trata da análise dos resultados obtidos durante a feitura de uma Pesquisa de opinião acerca dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA. A metodologia adotada foi a pesquisa de campo na qual foram utilizados questionários mistos como instrumento de coleta de dados, aplicados aos usuários que frequentaram a BC/UFPA no período de novembro de 2016 a abril de 2017. O questionário foi elaborado com base no LibQual+ TM, uma ferramenta avaliativa padronizada para unidades de informação, objetivando definir e mensurar a qualidade das bibliotecas por meio de instrumentos de avaliação adaptado do modelo SERVQUAL, criado por Parasuraman, Berry e Zeitham (1988), e previa avaliar por meio de uma escala a qualidade de serviço percebida pelos consumidores de serviços administrativos. A pesquisa teve como sujeito membros da

comunidade acadêmica da UFPA. Sendo que do total de 143 usuários pesquisados; a maior participação foi do corpo discente que respondeu 128 questionários. A pesquisa teve como sujeito membros da comunidade acadêmica da UFPA, que perfaz um montante de 61.938 indivíduos, entretanto a BC recebe uma frequência média de 1.700 usuários dia (UFPA, 2018b). Conclui que pesquisas avaliativas sempre fornecem bons indicadores dos pontos fortes e fracos da instituição e por este mesmo motivo é recomendável que trabalhos desta natureza sejam realizados periodicamente a fim de que as instituições se mantenham sempre atinentes as demandas informacionais e interesse de sua razão de ser que é a comunidade usuária.

**PALAVRAS-CHAVE:** Biblioteca Universitária. Usuários. Pesquisa de Satisfação. Qualidade. Avaliação de serviços.

**ABSTRACT:** It is the analysis of the results obtained during an application of an Opinion Survey about the products and services offered by the Central Library Prof. Clodoaldo Beckmann at UFPA. The methodology adopted was the field survey in which mixed questionnaires were used as a data collection instrument, applied to users who attended BC / UFPA from November 2016 to April 2017. The questionnaire was elaborated based on LibQual + TM , a standardized evaluation tool for

information units, aiming to define and measure the quality of the libraries by means of evaluation instruments adapted from the SERVQUAL model, created by Parasuraman, Berry and Zeitham (1988), and estimated by means of a scale the perceived quality of service consumers of administrative services. The research had as subject members of the academic community at UFPA. Out of a total of 143 users searched; the largest participation was of the students that answered 128 questionnaires. The research had as subject members of the academic community at UFPA, which makes an amount of 61,938 individuals, however the Central Library receives an average frequency of 1,700 users by day (UFPA, 2017). It concludes that evaluative research always provides good indicators of the strengths and weaknesses of the institution and for this same reason it is recommended that work of this nature be carried out periodically so that the institutions are always related to the informational demands and interest of their user communities.

**KEYWORDS:** University Library. Users. Satisfaction survey. Quality. Evaluation of services.

## 1 | INTRODUÇÃO

Ser avaliado nem sempre é uma tarefa fácil, todavia esta é uma atividade muito salutar e importante para a oxigenação das atividades de uma instituição. No último trimestre de 2016, foi iniciada uma pesquisa de satisfação quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA.

O momento era oportuno porque foi o início de uma nova gestão, daí o interesse em fazer uma pesquisa a fim de avaliar o que vem sendo feito além de indicar novos caminhos. Diante disso, surgiu o interesse em proceder uma análise para aferir o grau de satisfação que os usuários nutrem em relação aos produtos e serviços da BC/UFPA na perspectiva das abordagens de Luz (1989) que se baseia em três critérios de desempenho: *opinião dos usuários; utilização das coleções e a disponibilidade das coleções*.

O presente estudo se propõe a exibir os resultados obtidos durante a feitura da pesquisa de opinião. Entrementes antes de apresentar os resultados convém traçar um perfil do locus da pesquisa.

O Sistema de Bibliotecas está inserido na Universidade Federal do Pará, instituição pública de educação superior, organizada sob a forma de autarquia especial, criada pela Lei nº 3.191, de 2 de julho de 1957, subordinada ao Ministério da Educação e Cultura (MEC) estruturada pelo Decreto nº 65.880, de 16 de dezembro de 1969, modificado pelo Decreto nº 81.520, de 4 de abril de 1978 (COSTA, 2009).

A Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará (BC/UFPA) é a unidade coordenadora do Sistema de Bibliotecas da UFPA, órgão suplementar criado em 1976, por meio da Resolução n. 401, de 20 de dezembro de 1976, vinculado à Pró-Reitoria de Administração (PROAD), mas que a partir de 2001 passou a ser subordinado

extra-oficialmente à Reitoria. Com a reformulação do Estatuto, do Regimento Geral e do Regimento da Reitoria, ocorridos em 2007, por ocasião dos 50 anos da UFPA; a Biblioteca Central passou a ser subordinada oficialmente à Reitoria (COSTA, 2009).



Foto 1 – Fachada da Biblioteca Central da UFPA

Fonte: Arquivo fotográfico da BC/UFPA (2019).

O SIBI/UFPA constitui-se num conjunto de bibliotecas integradas sob o aspecto funcional e operacional, cuja filosofia de atuação visa à unidade e à racionalização de serviços, materiais e métodos. Como instrumento de coleta e disseminação de informações, tem o fito de criar condições para as atividades sistêmicas das suas unidades, buscando garantir com efetividade o suporte informacional para o desenvolvimento da pesquisa, do ensino e da extensão.

Um público bem diversificado constitui a clientela atendida pelo SIBI/UFPA composta por: professores, pesquisadores, técnico-administrativos e alunos dos 582 cursos de graduação e 280 cursos de pós-graduação (UFPA, 2018a).

O SIBI/UFPA é uma organização sistêmica que existe há 42 anos e vem prestando relevantes serviços educacionais à comunidade acadêmica da UFPA. Atualmente o SIBI/UFPA é composto por 36 unidades, sendo: 1 Biblioteca Central, 12 dos Institutos, 4 dos Núcleos, 2 de Programas de Pós-graduação, 1 de Faculdade e 6 das Unidades Acadêmicas Especiais; e ainda, nos 10 *campi* dos municípios de: Abaetetuba, Altamira, Ananindeua, Bragança, Breves, Cametá, Castanhal, Salinópolis, Soure e Tucuruí (UFPA, 2019a).

A BC/UFGPA foi criada em 19 de dezembro de 1962, pelo professor e médico Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann; homem obstinado, visionário e estudioso e que por isso foi eleito pelo Reitor José Rodrigues da Silveira Netto para fazer o curso de Introdução a Bibliografia no Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (IBBD) no Rio de Janeiro e dotar a recém-criada Universidade do Pará de uma biblioteca adequada ao apoio do desenvolvimento do ensino e da pesquisa no norte do Brasil (CHALALA; CUNHA; GALVÃO, 1975).



Foto 2 – Clodoaldo Beckmann (1927-2007)

Fonte: Acervo Pessoal Prof. Lucia Coelho (2019)

Beckmann não só criou a biblioteca central como também fundou no ano seguinte o Curso de Biblioteconomia, em 28 de janeiro de 1963, com a intenção de formar profissionais com conhecimentos biblioteconômicos para desenvolver a novel instituição (BECKMANN, 2007).

O Curso de Biblioteconomia da UFGPA foi o décimo segundo curso do País e seus predecessores foram: 1º Rio de Janeiro (1911 e passou a funcionar em 1915); 2º São Paulo (1938); 3º Bahia (1942); 4º Campinas, SP (1945); 5º Rio Grande do Sul (1947); 6º Pernambuco (1950); 7º Minas Gerais (1950); 8º Paraná (1952); 9º Santa Úrsula, RJ (1957); 10º São Carlos, SP (1959) e 11º Brasília (1962); conforme Castro (2000, p. 24). Entrementes, ele foi o primeiro curso da região Norte; um dos cursos iniciais da Universidade Federal do Pará (UFGPA), e o primeiro a funcionar no Núcleo Pioneiro da Universidade (*campus* Guamá), sendo também o precursor da estruturação departamental (BECKMANN, 2007). Além de ser o único curso de Biblioteconomia do Estado do Pará.

Ele foi o mentor e o primeiro diretor tanto da Biblioteca Central como do Curso de Biblioteconomia e acompanhou o crescimento destas doudas instituições ate o fim de sua vida, ocorrido em 07 de agosto de 2007. Em retribuição a todo a sua dedicação

à Biblioteconomia Paraoara, a Biblioteca Central recebeu a denominação Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann em 19.12.2003 (UFPA, 2008). E após sua morte suas cinzas foram enterradas junto a um ipê amarelo e um monumento em sua homenagem que ornamenta a entrada da BC/UFPA (MONTEIRO, 2009).

A Biblioteca apresenta atualmente um acervo físico e digital com cerca de 800 mil obras, de diferentes tipologias documentais, a saber: livros, obras de referência, periódicos impressos e eletrônicos, teses e dissertações, CD-ROM, DVDs, obras em braile, fotografias, mapas, normas técnicas, entre outros (UFPA, 2018b).

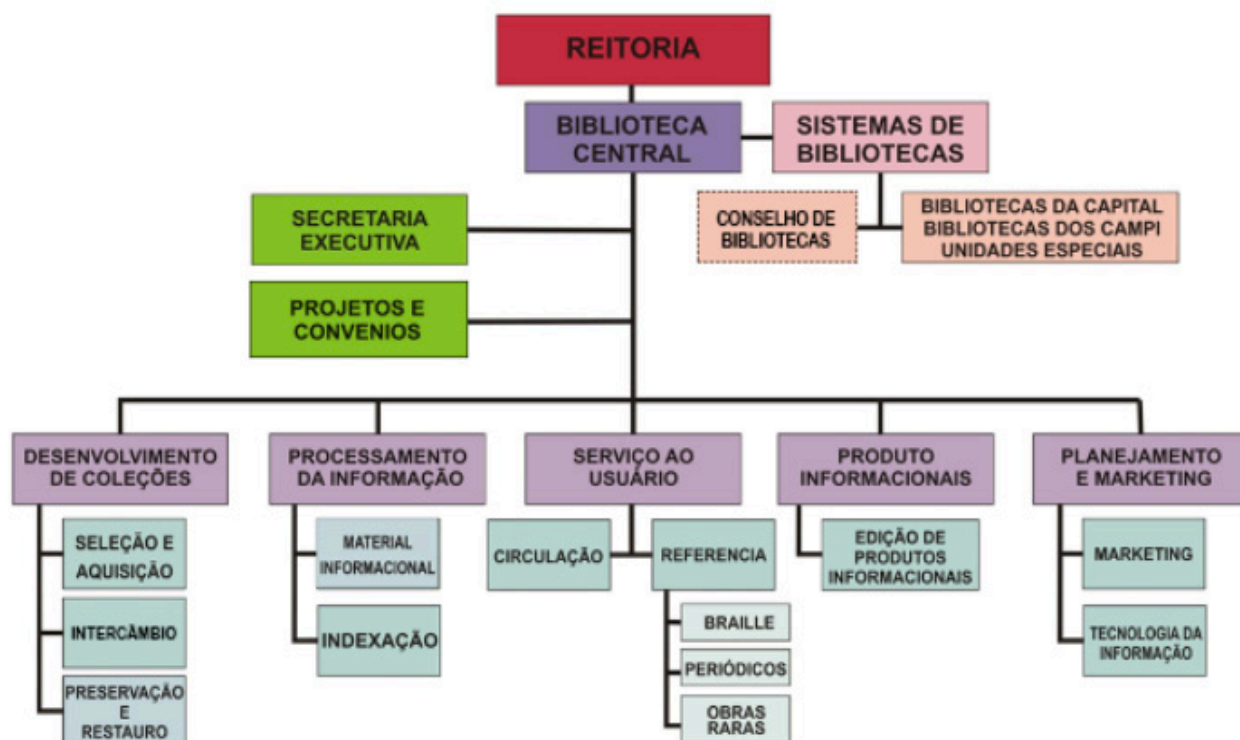
A Biblioteca Central possui uma área física de 6.117,81 m<sup>2</sup>. O acervo geral de livros, Coleção Amazônia, Teses e Dissertações impressas, CD-ROM, DVD, Obras de referência, livros em braile e audiobooks, localizam-se no andar térreo da Biblioteca. Já os periódicos de diversas áreas do conhecimento disponíveis para consulta, fotografias, mapas, obras raras (onde se encontram as obras mais antigas, algumas datadas do século XVI), bem como as Bibliotecas particulares de eminentes intelectuais paraenses, tais como: Eneida de Moraes, José Silveira Netto, Jayme Cardoso, Frederico Barata e Santana Marques; encontram-se no andar superior (UFPA, 2018b).

O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h e aos sábados, das 8h às 14h. (UFPA, 2019a).

No que se refere aos recursos humanos, a BC/UFPA dispõe de 67 servidores técnico-administrativos, dos quais 51 são bibliotecários, 1 analista de sistema e 15 são funcionários de apoio (sendo que 3 assistentes administrativos, todos com formação em Biblioteconomia; 1 assistente administrativo graduado em Economia); além disso a biblioteca ainda conta com os serviços de 24 bolsistas (UFPA, 2018b).

Do ponto de vista organizacional a Biblioteca Central está estruturada em 5 coordenadorias e 10 gerências, como demonstra o Organograma 1.





Organograma 1 - Estrutura organizacional da Biblioteca Central da UFPA

Fonte: UFPA (2019b).

Quanto à prestação de serviços, o *staff* da BC/UFPA oferece aos seus usuários os seguintes serviços, presenciais e virtuais:

- a. Tratamento técnico de publicações;
- b. Catalogação na fonte;
- c. Consulta à base do acervo bibliográfico: Pergamum;
- d. Aquisição de publicações com base em dotações orçamentárias;
- e. Autoatendimento para consulta local;
- f. Recebimento de doações de publicações;
- g. Orientação na localização de obras no acervo.
- h. Cadastro, empréstimo, devolução, renovação e comentários, críticas e sugestões.
- i. Acesso à internet.
- j. Serviço em Braille (impressão em Braille, transliteração, etc).
- k. Orientação quanto à Normalização Técnica de Trabalhos Acadêmicos.
- l. Acesso e orientação quanto ao uso do Portal Periódico da CAPES.
- m. Alimentação do Repositório institucional e da Biblioteca Digital de Monografias;

- n. Localização de documentos em outras bibliotecas;
- o. Emprestimo entre bibliotecas;
- p. Comutação Bibliográfica ( COMUT / IBICT ; SCAD / BIREME);
- q. Consulta e visualização das Normas Técnicas e do Mercosul.
- r. Capacitação do usuário por meio da promoção de cursos de: normalização bibliográfica, de preenchimento de cv lattes, de elaboração de artigos científicos, etc;
- s. Lançamento de livros;
- t. Organização de exposições;
- u. Visita orientada;
- v. Treinamento de bibliotecários (pretencentes ou não à UFPA), bolsistas ou estagiários de Biblioteconomia quanto a representação descritiva dos documentos utilizando o formato MARC;
- w. Feitura de pequenos reparos em publicações;
- x. Impressão de livros em Braille (UFPA, 2018b).

Além desses serviços a Biblioteca oferece os seguintes produtos:

- a. *Website* da Biblioteca Central (disponível em: <http://bc.ufpa.br/>);
- b. Catálogo *online* (disponível em: <http://bibcentral.ufpa.br/pergamum/biblioteca/index.php>);
- c. Repositório Institucional (disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/>);
- d. Guia do Usuário;
- e. *Facebook* (disponível em: <https://www.facebook.com/bcufpa>);
- f. *Twitter* (disponível em: <http://www.twitter.com/BibliotecaUfpa>);
- g. *Instagram* (disponível em: <https://www.instagram.com/bcufpa/>);
- h. Páginas do *Help Desk* Região Norte do Portal da CAPES. (disponível em: <http://bc.ufpa.br/helpdesk-treinamento-para-o-uso-do-portal-de-periodicos-capes/>);
- i. Guia de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos disponível em: <http://bc.ufpa.br/guia-de-trabalhos-academicos/index.html>
- j. Biblioteca Digital de Monografias - BDM (disponível em: <http://bdm.ufpa.br/jspui/>);
- k. Cartazes, guias, informativos, etc;

l. Portal Livro Aberto (disponível em: <http://livroaberto.ufpa.br/jspui/>);

m. FICAT (Sistema gerador de fichas catalográficas para trabalhos acadêmicos *stricto sensu*, e está disponível em: <http://bcficat.ufpa.br/>) (UFPA, 2019c).

A BC/UFPA defende os interesses amazônidas na política nacional de Bibliotecas Universitárias, sendo membro da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), e também faz parte da Comissão Técnica do Formato MARC da Rede Pergamum e do Comitê Técnico do COMUT.

É conveniada à Capes por participar do Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos (PAAP) e do Portal .periodicos, sendo inclusive o Help Desk da Região Norte (Unidade de Informação responsável por divulgar as atualizações do Portal .periodicos, esclarecer dúvidas e receber sugestões dos usuários das instituições de Ensino e Pesquisa da Região Norte participantes do Portal). (UFPA, 2018b).

Integra redes de serviços cooperativos, como: o Centro Cooperante da BIREME; a Biblioteca Base do Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT), o Núcleo Regional da Rede Brasileira de Bibliotecas da Área de Psicologia (ReBAP); a Biblioteca Depositária do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e a Comissão de Bibliotecas do Protocolo de Integração das Instituições de Ensino Superior (IES) do Pará (UFPA, 2008).

A missão da Biblioteca Central da UFPA se traduz em: “Prover e disseminar informação à comunidade universitária de modo presencial e em meio a rede, contribuir para a formação profissional e para o espírito de cidadania” (UFPA, 2019a).

A Biblioteca Central da UFPA foi a primeira biblioteca universitária implantada no norte do Brasil e é uma das maiores unidades de informação do trópico úmido; e vem há 56 anos, atendendo às demandas informacionais de estudiosos e pesquisadores de varias partes do mundo.

## 2 | MÉTODO DA PESQUISA

A metodologia adotada foi a pesquisa de campo, na qual foram utilizados questionários mistos como instrumentos de coleta de dados, aplicados aos usuários que frequentaram a BC/UFPA ou que responderam ao questionário virtual disponibilizado pelo software *Survey Monkeys*, no período de novembro de 2016 a abril de 2017.

O questionário foi elaborado com base no LibQual+TM, uma ferramenta avaliativa padronizada para unidades de informação, desenvolvida em 1999 como um projeto da Associação de Bibliotecas de Pesquisa dos EUA, associada à Biblioteca da Universidade do Texas, objetivando definir e mensurar a qualidade das bibliotecas por meio de instrumentos de avaliação adaptados do modelo SERVQUAL, criado em 1988 por Parasuraman, Berry e Zeitham, que previa avaliar por meio de uma escala a qualidade de serviço percebida pelos consumidores de serviços administrativos.

O questionário foi elaborado com base no LibQual+TM (para obter mais informações

sobre essa filosofia de qualidade acesse a URL <http://www.libqual.org/home>), que consiste em um instrumento avaliativo de bibliotecas padronizado, implantado em 1999 como um projeto integrado entre Associação de Bibliotecas de Pesquisa e a Biblioteca da Universidade do Texas. O referido projeto visava estabelecer padrões e aferir os níveis de qualidade das bibliotecas estadunidenses por meio de instrumentos avaliativos implementados a partir do modelo SERVQUAL, uma escala que mensura a qualidade de serviços com foco no ponto de vista dos usuários. Tal modelo fora criado pelos pesquisadores americanos Parasuraman, Berry e Zeitham (1988) que elencam cinco dimensões da qualidade dos serviços que orientam os clientes a avaliarem os serviços, a saber: Comunicação, Confiabilidade, Empatia, Segurança, Sensibilidade E Tangibilidade. E segundo eles o usuário identifica a qualidade através da confrontação que o usuário identifica entre aquilo que ele espera que seja feito e o serviço que lhe foi prestado.

O modelo SERVQUAL foi utilizado com sucesso em uma pesquisa sobre As Dimensões da Qualidade nos Serviços da Biblioteca Setorial do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal da Paraíba, de autoria de Germana Silva realizada em 2002.

### 3 | RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa teve como sujeitos membros da comunidade acadêmica da UFPA, que perfaz um montante de 61.938 indivíduos, entretanto a BC recebe uma frequência média de 1.700 usuários dia (UFPA, 2018). Sendo que do total de 143 usuários que responderam o questionário; a maior participação foi do corpo discente que respondeu 128 questionários.

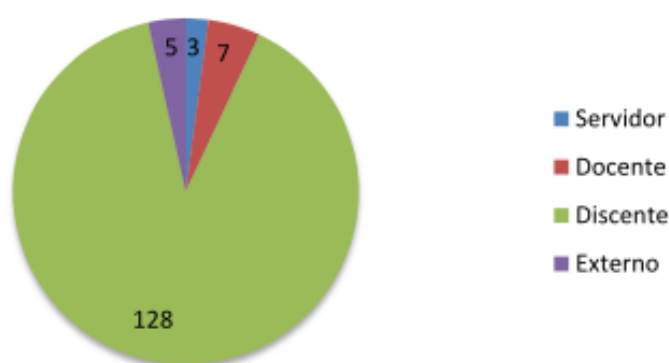


Gráfico 1 – Categoria de usuários que mais respondeu à pesquisa

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

O primeiro quesito a ser avaliado foi o *Horário de Funcionamento*, o gráfico 2 demonstra como ficou a distribuição das respostas. De acordo com os resultados,

o *Horário de Funcionamento* mais sugerido pelos usuários foi o de 8-20h, que foi escolhido por 104 sujeitos; no entanto a opção de horário das 8-22h foi sugerida por 21 sujeitos. Este mostrou-se um resultado inusitado, haja vista a opção mais votada corresponde ao horário antigo da biblioteca; já a opção de 8-22h adotado logo após o término da pesquisa, pois era uma reclamação recorrente dos usuários e teve pouca aceitação. Apesar do resultado da pesquisa, hoje se percebe melhor aceitabilidade.

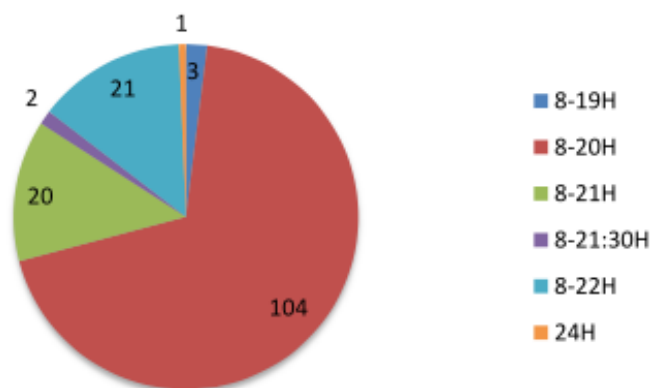


Gráfico 2 - Horário de funcionamento sugerido pelos usuários

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Na questão do atendimento ao público, foi feito um estudo em relação a três tipos de atendimento: o telefônico, o no balcão e o *online*. Quanto ao atendimento telefônico, os Bibliotecários foram eleitos como os mais gentis, corteses e claros (Ver gráfico 3A).

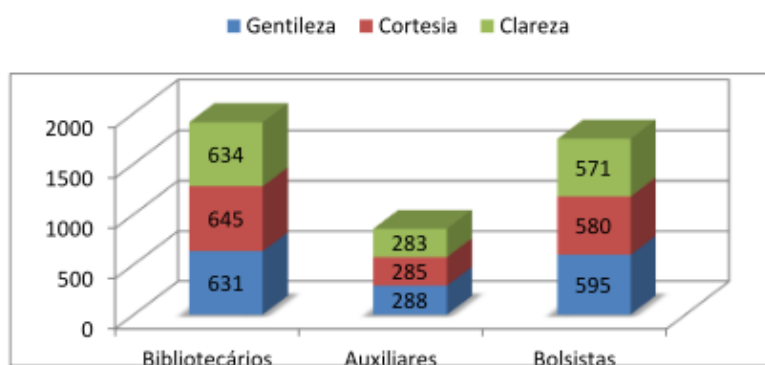


Gráfico 3A – Qualidade do atendimento telefônico

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Em relação ao atendimento no balcão, o gráfico 3B demonstra que os Bibliotecários novamente se sobressaíram em relação aos demais, muito embora os Bolsistas tenham tido um desempenho alto neste quesito.

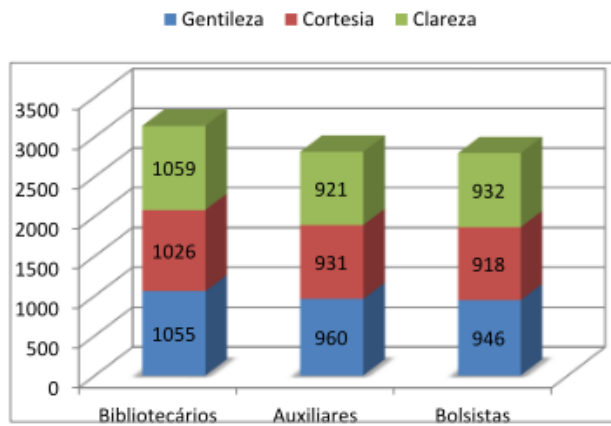


Gráfico 3B – Qualidade do atendimento no balcão

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Os Bibliotecários também foram apontados como a categoria que melhor atende no meio virtual, seguidos pelos Auxiliares de Biblioteca (ver gráfico 3C).

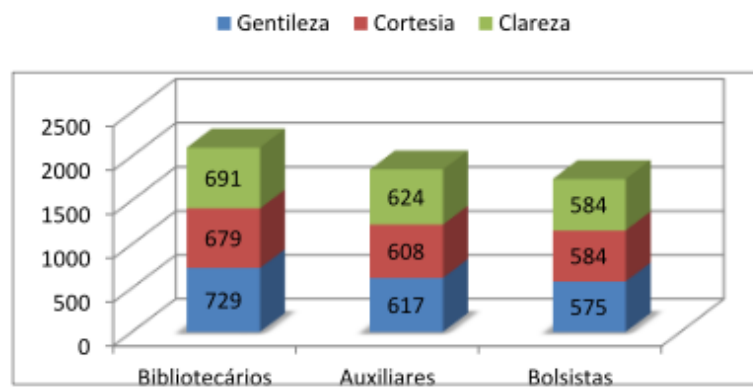


Gráfico 3C – Qualidade do atendimento online

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

No que se refere aos serviços oferecidos; os serviços presenciais de Empréstimo e Devolução são os preferidos dos usuários. Já entre os serviços que menos agradam aos usuários foram: o Comut, o Acesso às Bases e as Sugestões de Aquisição.

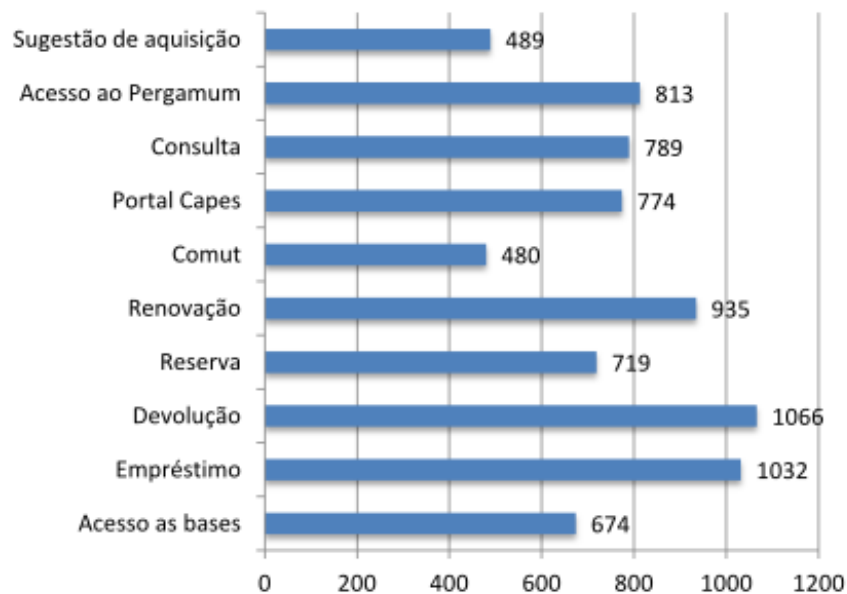


Gráfico 4 – Quanto à avaliação dos serviços oferecidos

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Este resultado também foi surpreendente, porque revela que os usuários ainda valorizam muito as publicações impressas e os serviços presenciais, contrariando previsões pessimistas muito alardeadas na literatura midiática da contemporaneidade, que apregoando o fim das publicações impressas (VERSIGNASSI, 2010), o esvaziamento das bibliotecas (GIRON, 2012) e o conseqüente desemprego dos bibliotecários (LOUÇA, 2015).

No que tange à Infraestrutura, os resultados revelam que a Refrigeração, a Iluminação, a Limpeza e o Mobiliário têm agradado aos usuários da BC/UFPA, todavia itens como *Bebedouros*, *Banheiros* e *Estação de pesquisa* foram mal avaliados, pelos usuários. Infere-se que os Bebedouros tenham desagradado aos usuários, pois o número de unidades existente na BC tem se tornado insuficiente, uma vez que o aumento da temperatura na cidade de Belém se intensifica em alguns períodos do ano, conseqüentemente elevando o consumo de água. Outro item bastante avaliado negativamente pelos usuários foi a Estação de Pesquisa, acredita-se que esta má avaliação se deva ao fato da Estação de pesquisa estar fechada há mais de um ano, pois a maioria dos computadores estão com defeito ou mal funcionamento, daí o motivo do desagrado.

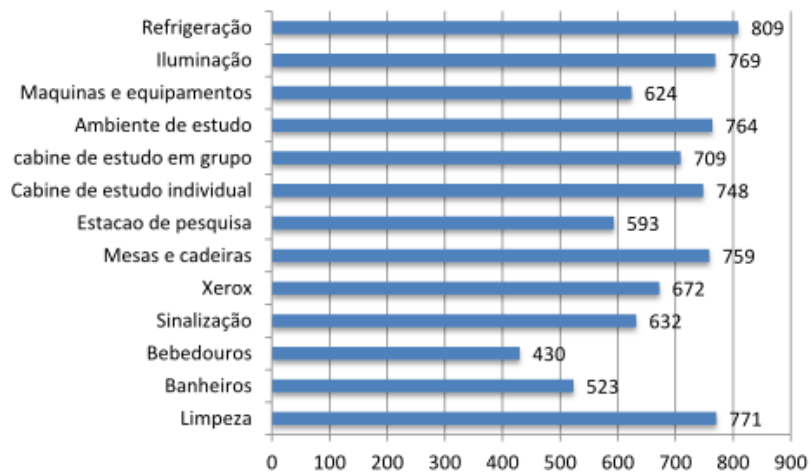


Gráfico 5 – Quanto a Infraestrutura

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Em relação ao *Acervo*, a *Conservação* e a *Atualização* foram muito bem avaliados em detrimento da *Variedade* e *Quantidade do Acervo*. Infere-se que o item *Conservação* foi muito indicado pelos usuários, pois há uma preocupação muito grande com a Equipe de trabalho dos Serviços de Circulação e agilidade em retirar do acervo publicações que apresentam os primeiros sinais de degradação. A *Atualização* também foi bem avaliada pelos usuários, porque embora as bibliografias requisitadas pelos professores no Projeto Político-Pedagógico de Curso (PPC) nem sempre seja muito atualizada, a Equipe de trabalho da Gerência de Seleção e Aquisição faz automaticamente a conversão para edições mais atualizadas, até mesmo porque é muito difícil encontrar no mercado livreiro publicações com idade superior a cinco anos.

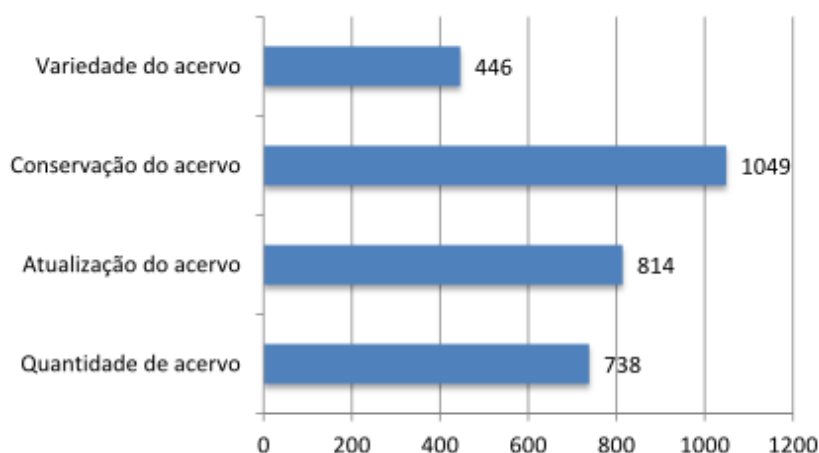


Gráfico 6 – Quanto à avaliação do Acervo

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Concernente aos itens mal avaliados despontaram a Quantidade e a Variedade do Acervo. Acredita-se que a Quantidade de Acervo foi muito criticada, pois a demanda de usuários é muito expressiva, haja vista que a UFPA é uma das IFES brasileiras que



possui um grande contingente de alunos de graduação. Ademais há um crescimento expressivo de criação de cursos, por estas situações a quantidade de livros vem se tornando insuficiente. Outro item que desagrada os usuários é a falta de Variedade dos títulos, esta situação ocorre porque seria uma atividade bem arriscada investir em novos títulos, considerando as restrições orçamentárias que vêm assolando as IFES nos últimos tempos.

No quesito *Acessibilidade e Inclusão*, o gráfico 7 revela que o Mobiliário existente na BC tem agradado as pessoas portadoras de deficiência, no entanto os itens: Elevador, Rampa e Material Didático foram mal avaliados. Infere-se que esta má avaliação principalmente em relação aos materiais didáticos se dá porque a venda de *talkbooks*, livros em braile e softwares acessíveis ainda é muito rarefeita no mercado livreiro, e apesar da BC possuir uma impressora braile e alguns softwares acessíveis, ainda carecemos de mais recursos humanos qualificados para atender às demandas informacionais desta população que vem crescendo exponencialmente.

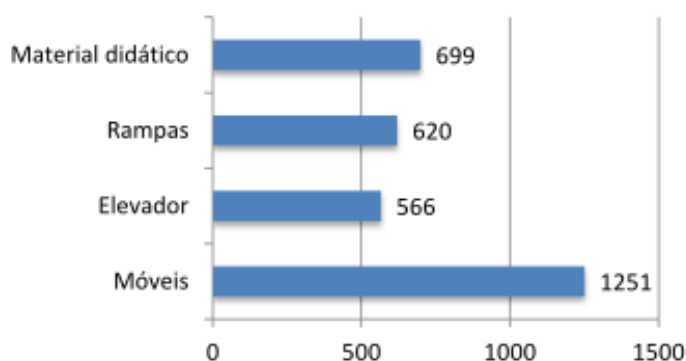


Gráfico 7 – Avaliação da Acessibilidade e Inclusão

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Ressalta-se que a participação dos usuários em atender a essa pesquisa foi de fundamental importância para aferir as mudanças feitas na estrutura física na biblioteca, bem como a verificação quanto a prestação de serviços e oferecimento de produtos já existentes.

#### 4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Opinião desenvolvida revelou que o estudo atingiu seu objetivo, pois permitiu identificar a opinião que os usuários nutrem em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UFPA. Todavia observou-se a ocorrência de algumas incongruências para reclamação antiga dos usuários, como a questão do horário de funcionamento que foi expandido após a pesquisa, mas revelou pouca aceitabilidade pela maioria dos usuários que preferiam o horário anterior.

A questão da Infraestrutura foi bastante elogiada pelos usuários, tal resultado

positivo era esperado pois a Biblioteca Central concluiu recentemente um período de reformas estruturais. Foi dada grande ênfase á acessibilidade com a implantação de pisos táteis, adaptação de banheiros para cadeirantes. Houve um grande investimento quanto a ventilação, item muito apreciado em uma região de clima equatorial quente e úmido amazônica.

Um dos itens que apresentou muitas reclamações por parte dos usuários foi a Questão do Acervo, de fato este se constitui em um nó górdio, pois o acervo cresce geograficamente e a quantidade de alunos e criação de novos cursos aumenta exponencialmente. Tal situação conflitante adverte para o fato que o bibliotecário vai precisar repensar a política de desenvolvimento de coleções e desenvolver novas estratégias para atender a estas demandas.

Em relação aos serviços, a comutação e o acesso a base de dados foram bastante criticados, todavia, nas respostas discursivas dos sujeitos observou-se que boa parte das reclamações se devem ao fato de que estes se recusam a pagar para adquirir artigos pois vivemos em um período de amplo compartilhamento de documentos e informações. Os usuários não entendem que a cobrança é feita pelas editoras científicas e não pelos bibliotecários. Quanto ao acesso às bases de dados, os usuários julgam a operacionalização das bases como complexa, e em adição revelam que prefeririam que os bibliotecários fizessem o levantamento bibliográfico para eles. Essas reclamações também nos fazem refletir que há necessidade de modificar o modo como os treinamentos quanto ao uso de bases de dados vem sendo conduzido; entretanto, não se pode perder de vista que o usuário precisa exercer sua autonomia quanto ao uso de fontes de pesquisa, eles têm que se esforçar um pouco mais para aprender, posto que estes é um comportamento necessário para que o individuo se desenvolva na sociedade da informação.

Nestes termos fica patente que pesquisas avaliativas sempre fornecem bons indicadores dos pontos fortes e fracos da instituição e, por este mesmo motivo é recomendável que trabalhos desta natureza sejam realizados periodicamente, a fim de que as instituições se mantenham sempre atinentes às demandas informacionais e ao interesse de sua razão de ser que é a comunidade usuária.

## REFERÊNCIAS

BECKMANN, Clodoaldo Fernando Ribeiro. **Para a História da UFPA:** para o ensino da Biblioteconomia. Belém: EDUFPA, 2007.

CASTRO, César Augusto Castro. **História da Biblioteconomia Brasileira:** perspectiva histórica. Brasília : Thesaurus, 2000.

CHALALA, Ruthe Condurú; CUNHA Alda das Mercês Moreira; GALVÃO, Clara Maria. **A Biblioteconomia no Pará.** Belém: [s. n.], 1975. Mimeografado.

COSTA, Elisangela Silva da. **Estudo bibliométrico do acervo da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFPA (BDTD/UFPA).** 2009. 108 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização)

- Gestão da Informação em Bibliotecas Digitais, Universidade Federal do Pará, Belém, 2009.

GIRON, Luis Antonio. Dê adeus às bibliotecas. 15.05.2012. **Revista Época**. Disponível em: <http://revistaepoca.globo.com/cultura/luis-antonio-giron/noticia/2012/05/de-adeus-bibliotecas.html>. Acesso em: 16.04.2017

LIBQUAL+. **The birth of LibQUAL+**. 2012. Disponível em: <http://www.libqual.org/home>. Acesso em: 07.03.2017

LOUÇÃ, Francisco. **O futuro do emprego: a tecnologia vai acabar com o trabalho?**. 2015. Disponível em: <http://blogues.publico.pt/tudomenoseconomia/2015/10/18/o-futuro-do-emprego-a-tecnologia-vai-acabar-com-o-trabalho/>. Acesso em: 16.04.2017

LUZ, G. M. S. **Bibliotecas universitárias: um modelo de avaliação de desempenho**. 1989. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

MONTEIRO, Glauce. **Clodoaldo Beckmann é eternizado na UFPA**. 29.06.2009. Disponível em: <http://www.ascom.ufpa.br/index.php/clipping/1-noticias/3806-clodoaldo-beckmann-e-eternizado-na-ufpa>. Acesso em: 17.10.2018

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAM, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

SILVA, Germana Laura Helena. **As Dimensões da Qualidade nos Serviços da Biblioteca Setorial do DEP**. 2002. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Gestão da Qualidade e Produtividade, da Universidade Federal da Paraíba, João Passoa, 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN). **UFPA em Números 2018: Ano Base 2017**. Belém, 2018a. Disponível em: < <http://www.ufpanumeros.ufpa.br/>>. Acesso em: 17.01.2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Sistema de Bibliotecas. Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann. **Relatório de gestão 2007**, Belém, 2008.

\_\_\_\_\_. **Relatório de gestão 2017**. 2018b. Disponível em: < <http://bc.ufpa.br/wp-content/uploads/2018/11/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-da-BC-2017.pdf>>. Acesso em: 03.01.2019.

\_\_\_\_\_. **Institucional**. 2019a. Disponível em: < <http://bc.ufpa.br>>. Acesso em: 17.01.2019.

\_\_\_\_\_. **Organograma**. 2019b. Disponível em: <<http://bc.ufpa.br/organograma/>>. Acesso em: 11.01.2019.

\_\_\_\_\_. **Produtos**. 2019c. Disponível em: <<http://bc.ufpa.br>>. Acesso em: 11.01.2019.

VERSIGNASSI, Alexandre. O fim do livro de papel. **Super Interessante**, São Paulo, n. 276, mar. 2010.

## **SOBRE A ORGANIZADORA**

**GUILHERMINA DE MELO TERRA** Com Pós-doutorado em Museologia, pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto (Portugal), Doutorado em Museologia, pela mesma Faculdade, Mestre em Sociedade e Cultura na Amazônia, pela Universidade Federal do Amazonas, Especialista em Docência do Ensino Superior, pela Universidade Católica Dom Bosco e Graduação em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Amazonas, Guilhermina Terra é professora Adjunta da Universidade Federal do Amazonas. Lotada no Colegiado de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação, atua tanto na graduação, quanto na pós-graduação. Membro aderente do MINON Internacional e ICOM-PT, bem como integra dois grupos de pesquisa, sendo um intitulado Grupo de Pesquisa CRISOL - Pesquisas e Estudos Culturais: Patrimônio & Memória, pela Universidade Federal do Maranhão, junto à Linha de Pesquisa Nova Museologia e Ecomuseus e o segundo grupo é intitulado Grupo de Estudo e Pesquisa em Ciência da Informação, pela Universidade Federal do Amazonas, sendo que se encontra em tramitação a criação do seu próprio Grupo de Pesquisa. Durante sua trajetória, a professora atuou como coordenadora do primeiro Curso de Especialização em Museologia da região Norte, oferecido pela Universidade Federal do Amazonas, no período de 2006 a 2007, bem como é membro do Conselho Editorial da Revista Analisando em Ciência da Informação – RACIN.

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-341-5

