



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**CENTRO DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**  
**CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**MARIA DAIANA SILVA ALVES ALCÂNTARA**

**CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA FORMAÇÃO DISCENTE**

**FORTALEZA**  
**2020**

MARIA DAIANA SILVA ALVES ALCÂNTARA

CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA FORMAÇÃO DISCENTE

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias.

FORTALEZA

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas  
Bibliotecário: Francisco Edvander Pires Santos (CRB-3/1212)

---

A318c Alcântara, Maria Daiana Silva Alves  
Contribuição da biblioteca universitária na formação discente / Maria Daiana Silva Alves  
Alcântara; orientadora: Maria Giovanna Guedes Farias. – 2020.  
70 f. : il. color.

Inclui gráficos, bibliografia e apêndices.

1. Biblioteca universitária. 2. Atuação profissional do bibliotecário. 3. Formação discente. I. Farias, Maria Giovanna Guedes (orient.). II. Título.

MARIA DAIANA SILVA ALVES ALCÂNTARA

CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA FORMAÇÃO DISCENTE

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: 21/10/2020.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias (Membro)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Me. Francisco Edvander Pires Santos (Membro)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Ma. Juliana Soares Lima (Suplente)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A minha família, amigos e a todos aqueles que me ajudaram a acreditar que um dia tudo seria possível.

## AGRADECIMENTOS

Ao ser criador, por ter me mantido na trilha certa com saúde e forças para chegar até o final e por iluminar meu caminho com pessoas incríveis dos quais venho aqui prestar agradecimentos.

A toda minha família, por me apoiar e estar ao meu lado sempre.

A minha mãe Edvanda do Carmo e ao meu pai Francisco Neto, por me incentivarem, segurarem minha mão e me darem seu melhor sorriso quando me abati.

Ao meu Pedro, que foi como pedra, me fortaleceu e acreditou em mim nos dias em que esmoreci.

Ao meu irmão Everton Castro, por se preocupar comigo e está ao meu lado nos momentos mais complicados.

À Universidade Federal do Ceará, por disponibilizar as ferramentas necessárias e proporcionar esse momento.

A todos meus professores, por partilharem de seu conhecimento e proporcionarem ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso, e com dedicação nos guiarem durante todo percurso.

A minha orientadora, professora Giovanna Guedes, por sua gentileza, por ter me auxiliado em todos os momentos em que recorri a sua ajuda, por ser atenciosa e preocupada ao me auxiliar nos momentos que pensei que não seria possível concluir minha caminhada.

À professora Gabriela Belmont, ao bibliotecário Edvander Pires e à bibliotecária Juliana Lima, por aceitarem participar desta banca e pelas excelentes sugestões que contribuíram para enriquecer este trabalho.

Aos meus colegas de curso, por todos os momentos compartilhados, pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoas, mas como formando, não poderia haver turma melhor.

À Ruth Costa e Jaqueline Gonçalves, por estarem junto a mim nos momentos de alegria e em períodos de tensão, por estarem ao meu lado, pela amizade e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período de tempo em que me dediquei a este trabalho.

A todos os amigos, por torcerem por mim e apoiarem meus sonhos e, principalmente, por comemorarem a realização dele ao meu lado.

Não há palavra que melhor expresse o que sinto e o quanto sou feliz pelos bons sentimentos partilhados. Gratidão!

“No Egito, as bibliotecas eram chamadas ‘Tesouro dos remédios da alma’. De fato, é nelas que se cura a ignorância, a mais perigosa das enfermidades e a origem de todas as outras.” (Jacques Bénigne Bossuet)

## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos discentes em relação à contribuição da Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Ceará (BCH/UFC) e dos bibliotecários universitários atuantes na mesma, no período de desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). A fim de alcançar este objetivo, buscou-se verificar se os discentes conhecem e utilizam os serviços presenciais e *online* prestados pelos bibliotecários da BCH/UFC; identificar quais são os tipos mais recorrentes de demanda informacional no período em que os discentes concludentes estão desenvolvendo monografias/TCCs; e, por fim, constatar quais atividades da BCH/UFC, exercidas pelos bibliotecários, os discentes relatam auxiliar na construção de seu TCC. Em relação à metodologia, utilizou-se a abordagem quanti-qualitativa e o método de pesquisa exploratória. O procedimento de coleta de dados ocorreu por intermédio da plataforma *Google Forms*, com uso de um questionário com perguntas abertas e fechadas. No tratamento dos dados coletados empregou-se a análise de conteúdo com o estabelecimento de categorias. Os resultados apontam que os entrevistados têm diferentes graus de conhecimento sobre os serviços disponibilizados pela biblioteca; buscam com frequência as atividades na BCH/UFC voltadas à pesquisa e acesso à internet; têm facilidade em solicitar atendimento aos bibliotecários universitários e entendem que os mesmos contribuem durante período de elaboração de TCC; conhecem, em alguns casos, o atendimento prestado pelos bibliotecários universitários, mas usufruem do suporte destes especialistas sem saber que foi disponibilizado pelos mesmos. Conclui-se que os discentes têm uma avaliação favorável acerca da contribuição da BCH/UFC e dos bibliotecários universitários, mas necessitam de mais instruções para melhor aproveitar o suporte disponibilizado por estes profissionais e pela unidade de informação.

**Palavras-chave:** Biblioteca Universitária. Bibliotecário universitário. Formação discente.

## ABSTRACT

This research seeks to analyze the perception of undergraduate students, during the period they are writing their monographs, about the contribution of the Humanities Library of the Federal University of Ceará (BCH/UFC) and about the university librarians who work in that unit. In order to that, we have aimed at: investigating if the students know and use personal and online services offered by BCH; to identifying student's usual information demands regarding the development of their monographs; and, at last, to establishing which activities developed by the librarians students recognize as helpful to assist them with their monographs. As for our methodology, we have adopted a quanti-qualitative approach and an exploratory method. The data collecting procedure has occurred via Google Forms with which we have applied a questionnaire with 10 questions. As for the analysis of the data, we have established analytical categories to deal with the content of the answers. The results point that the students have different levels of knowledge about the services offered by the library; students often seek BCH for activities related to book search and Internet access; they easily make appointments with the librarians and believe that these professionals contribute to the writing of their monographs; students know, in some cases, the services offered by the university librarians, but use them unaware that they are performed by these experts. We have concluded that students have in general a positive perception about the role of the BCH/UFC on their education, but need better instructions to enjoy support offered by these professionals and by the information unit.

**Keywords:** University Library. University librarian. Student's education.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Indicação percentual dos discentes participantes da pesquisa .....	34
Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes .....	35
Gráfico 3 – Conhecimento do discente acerca da localização da BCH .....	37
Gráfico 4 – Frequência com que os discentes visitam à BCH .....	38
Gráfico 5 – Conhecimentos dos discentes em relação aos serviços presenciais e <i>online</i> disponibilizados pela BCH .....	41
Gráfico 6 – Satisfação dos discentes em relação ao atendimento dos bibliotecários da BCH .....	45

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Durabilidade mínima dos cursos .....	34
Quadro 2 – Atividade que os discentes realizam com frequência quando visitam à BCH .....	39
Quadro 3 – Frequência de atendimento presencial e por mídias digitais prestado pelo bibliotecário da BCH .....	42
Quadro 4 – Serviços disponibilizados pela BCH que já foram utilizados pelos discentes .....	44
Quadro 5 – Categorização das respostas .....	47

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BCH	Biblioteca de Ciências Humanas
BN	Biblioteca Nacional
BU	Biblioteca Universitária
IES	Instituição de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
UFC	Universidade Federal do Ceará

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2</b>	<b>BIBLIOTECONOMIA E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA</b> .....	15
<b>2.1</b>	<b>Ensino Superior no Brasil e biblioteca universitária</b> .....	18
<b>3</b>	<b>BIBLIOTECÁRIO: CARACTERÍSTICAS PROFISSIONAIS</b> .....	22
<b>3.1</b>	<b>Bibliotecário universitário: perfil</b> .....	25
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	29
<b>4.1</b>	<b>Procedimentos de coleta</b> .....	29
<b>4.2</b>	<b>Elaboração do questionário e análise dos dados</b> .....	30
<b>4.3</b>	<b>Campo da pesquisa</b> .....	32
<b>4.4</b>	<b>Perfil dos participantes da pesquisa</b> .....	33
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS</b> .....	36
<b>5.1</b>	<b>Percepção e uso dos serviços disponíveis na BCH/UFC</b> .....	36
<i>5.1.1</i>	<i>Conhecimento sobre a localização da BCH/UFC</i> .....	36
<i>5.1.2</i>	<i>Frequência de visita dos discentes à BCH/UFC</i> .....	37
<i>5.1.3</i>	<i>Atividades discentes na BCH/UFC</i> .....	39
<i>5.1.4</i>	<i>Conhecimento sobre os serviços disponibilizados pela BCH/UFC</i> .....	40
<i>5.1.5</i>	<i>Frequência discente de atendimento presencial e online realizado pelos bibliotecários da BCH/UFC</i> .....	42
<i>5.1.6</i>	<i>Atividades discentes na BCH/UFC</i> .....	43
<b>5.2</b>	<b>Percepção acerca da BCH/UFC e do bibliotecário</b> .....	45
<i>5.2.1</i>	<i>Suporte prestado pelo bibliotecário universitário</i> .....	45
<i>5.2.2</i>	<i>Contribuição dos bibliotecários na formação acadêmica dos discentes</i> .....	46
<i>5.2.2.1</i>	<i>Relatos com indicativo desfavorável</i> .....	47
<i>5.2.2.2</i>	<i>Relatos com indicativo indiferente</i> .....	48
<i>5.2.2.3</i>	<i>Relatos com indicativo favorável</i> .....	49
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	52
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	54
	<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS</b> .....	58
	<b>APÊNDICE B – QUADRO COM INDICATIVO CLASSIFICATÓRIO DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO</b> .....	60

## 1 INTRODUÇÃO

A evolução da Biblioteconomia como campo de estudos esteve atrelada à expansão dos espaços propícios para organização e disseminação de informação. Em consonância, os bibliotecários iniciaram seu ofício ao mesmo passo em que as bibliotecas, ou unidades de informação como também são conhecidas, demandaram a necessidade de um profissional responsável por sistematizar rotinas e facilitar, de forma adequada, o acesso aos documentos existentes nesses recintos, visto que cada ambiente de pesquisa requer um método diferenciado.

A forma pela qual as pessoas interagem, buscam e compartilham conhecimento passou por diversas mudanças ao longo da história. Por consequência, a atuação dos bibliotecários em seu ambiente de trabalho passou por transformações para adaptar-se às mudanças sociais e aos novos anseios informacionais dos usuários. Assim, o perfil adequado para realizar a função de bibliotecário transformou-se juntamente com a sociedade, e, dessa maneira, a formação nesta área de estudos passou a exigir um currículo que condissesse com as atuais realidades enfrentadas por estes especialistas, como pode ser percebido nos ambientes universitários.

As Instituições de Ensino Superior (IES) são ambientes necessários para o desenvolvimento social, para tal deve prezar por espaços que auxiliem em suas atividades educacionais. A Biblioteca Universitária (BU) apresenta-se como um destes ambientes, proporcionando suporte ao tripé norteador das universidades: ensino, pesquisa e extensão. Assim, contribui com o progresso educacional de sua comunidade acadêmica, a qual encontra em suas instalações informações que podem facilitar desde a arte de dobraduras em papel, passando por projetos arquitetônicos, até as mais relevantes descobertas científicas, contribuindo para o crescimento social.

O bibliotecário universitário, ou bibliotecário acadêmico, profissional que atua nas BUs, é relevante para que o acesso à informação ocorra de forma satisfatória. Além disso, para cumprir a sua missão, necessita desenvolver habilidades que o torne capaz de instigar os estudantes a ter contato com novos conhecimentos e conduzi-los a explorar aprendizados que vão além do conteúdo didático oferecido em sala de aula. Desse modo, este profissional também desenvolve um papel pedagógico, participando diretamente na formação educacional dos usuários da biblioteca, seja ao indicar fontes adequadas às pesquisas, ao auxiliar no aprimoramento do pensamento crítico em relação às informações adquiridas, dentre outras ações.

A presente pesquisa justifica-se pela necessidade de estimular uma reflexão a respeito da importância dos serviços prestados pela BU e pelo bibliotecário universitário para a comunidade acadêmica. Percebemos, ao longo do curso de Biblioteconomia e das experiências adquiridas durante o período de estágio, que tanto a BU quanto os bibliotecários universitários exercem funções significativas para o coletivo, quer na difusão de informação, quer na indicação de conteúdo adequado para cada perfil de usuário.

Com base nisso, buscamos, por intermédio desta pesquisa, entender a seguinte questão: os discentes concludentes percebem que os serviços prestados pelo bibliotecário universitário e pela Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Ceará (BCH/UFC) contribuem no processo de elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)?

Dessa maneira, temos como objetivo geral analisar como é a percepção dos discentes em relação à contribuição dos bibliotecários universitários e da BCH/UFC durante a elaboração de TCCs. Para tal, desenvolvemos os seguintes objetivos específicos:

- a. Verificar se os discentes conhecem e utilizam os serviços presenciais e *online* prestados pelos bibliotecários da BCH/UFC;
- b. Identificar quais são os tipos mais recorrentes de demanda informacional no período em que os discentes concludentes estão desenvolvendo monografias/TCCs;
- c. Constatar quais atividades da BCH/UFC, exercidas pelos bibliotecários, os discentes relatam auxiliar na construção de seu TCC.

Esta monografia está dividida nas seguintes seções: na introdução, realizamos um diálogo preliminar acerca do conteúdo que iremos abordar no trabalho, buscando de forma sucinta, indicar as discussões levantadas no mesmo. Além disso, também discorreremos sobre a justificativa para a realização da presente pesquisa, sua questão norteadora, os objetivos gerais e os específicos.

Na segunda seção, intitulada "Biblioteconomia e Biblioteca Universitária", apresentamos o percurso histórico da Biblioteconomia, trazendo uma perspectiva que expõe o contexto mundial e nacional da profissão e do profissional desta área, o bibliotecário. A literatura na qual pesquisamos revela como o campo de estudos e as práticas bibliotecárias passaram a existir conforme houve demanda no mercado de trabalho, além de seguir as transformações sociais, tendo alguns estudiosos como disseminadores e contribuintes para sua visibilidade social. Ainda nesta seção, exploramos também sobre como se desenvolveram as

IES no Brasil, buscando compreender melhor o contexto da BU.

Na seção "Bibliotecário: características profissionais", discutimos o perfil dos bibliotecários universitários. Inicialmente, contextualizamos, de modo breve, o cenário no qual se desenvolveram as técnicas organizacionais do bibliotecário, no intuito de expor como ocorreu a evolução da atuação deste profissional. Os relatos históricos auxiliaram na análise referente a como o bibliotecário desenvolveu suas práticas e de que maneira sua formação moldou-se e adquiriu características próprias na atualidade. Logo em seguida, tratamos do perfil dos bibliotecários universitários, relatando como se caracteriza seu ambiente de trabalho e explanando acerca das habilidades que o profissional deve desenvolver para atender melhor seus usuários e executar seu ofício.

Na metodologia, elencamos as técnicas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa, expondo o caminho percorrido para a obtenção de nossos resultados. Nessa seção, indicamos a abordagem utilizada, o método escolhido e as técnicas de análise. Além disso, também explicamos: como foi realizado o procedimento de coleta de dados, indicando como se deu o processo; elaboramos o questionário de pesquisa, enunciando de que maneira procedemos para sua aplicação; esclarecemos qual o campo de pesquisa escolhido, justificando o que nos motivou a escolher esse local; e, por fim, discorremos acerca do perfil dos participantes da pesquisa, relatando o percentual de participação deste grupo, sua faixa etária e por qual motivo o escolhemos.

Na seção posterior, análise e discussão dos dados, buscamos apresentar, descrever e analisar os dados obtidos durante a aplicação do questionário. Assim, definimos duas categorias para auxiliar na sistematização dos dados apurados e discorremos acerca de cada uma delas, buscando compreender o que motivou os participantes da pesquisa a optarem pelas alternativas dispostas nas perguntas fechadas. Nas perguntas abertas, isto é, nas questões em que os participantes expressaram na forma escrita suas percepções, desenvolvemos um grupo de indicativos classificatórios de respostas para auxiliar na análise das informações e discorremos acerca dela com base nesses indicativos.

Por fim, na seção de considerações finais, elucidamos nossas ponderações referentes ao que foi percebido durante a análise dos dados, indicando como cada objetivo foi alcançado e sugerindo novos estudos sobre os aspectos percebidos durante a apuração dos dados.

## 2 BIBLIOTECONOMIA E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A Biblioteconomia é uma área antiga e se acredita que ela tenha surgido no mesmo período em que se desenvolveram os ambientes propícios para a guarda e difusão do conhecimento, espaços que passaram a ser conhecidos como bibliotecas. Apesar desses ambientes facilitarem o acesso ao conhecimento, antigamente a informação contida neles costumava ser privilégio de poucos.

Na definição de Fonseca (2007, p. 1), tomando como base a etimologia da palavra e abordando os aspectos clássicos e globais da área, Biblioteconomia “[...] é o conjunto de regras de acordo com as quais os livros são organizados em espaços apropriados: estantes, salas, edifícios.” Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 55), a Biblioteconomia reúne “Conhecimento e prática da organização de docum.

entos em bibliotecas, tendo por finalidade sua utilização.” Desse modo, percebemos que a Biblioteconomia é um campo de estudos voltado ao estabelecimento dos melhores métodos organizacionais da informação, tendo regras que se adaptam conforme o ambiente no qual ela será implementada.

Numa perspectiva histórica, durante a Idade Média, as Igrejas tomaram para si a missão de organizar, de forma restrita, todo o conhecimento que pudessem adquirir. Logo, estes ambientes sagrados detinham diversas obras, porém, o acesso era restrito ao clero, a alguns nobres e aos responsáveis por copiar os documentos à mão (RUSSO, 2010). O domínio da Igreja, aliado ao poder político da época, no que se refere ao controle do conhecimento, perdurou durante anos. A falta de instrução de seus seguidores e o acesso irrestrito que possuíam ao saber humano contribuíram para o desenvolvimento contínuo das instituições religiosas e, conseqüentemente, sua autoridade, conforme Siqueira (2010).

Entretanto, alguns movimentos sociais e o desenvolvimento de novas tecnologias voltadas à produção bibliográfica propiciaram mudanças na sociedade e, conseqüentemente, no cenário das bibliotecas. Conforme exposto por Santos e Rodrigues (2013, p. 119):

O advento da imprensa no ocidente propiciou o rompimento do monopólio que a Igreja exercia sobre a produção bibliográfica. A tarefa da reprodução de manuscritos realizada pelos copistas nos mosteiros aos poucos foi retirada [...].

Além disso, durante o movimento Renascentista, conforme Russo (2010, p. 45) alega, “[...] surge um novo tipo de biblioteca, constituído pelas coleções particulares dos humanistas, as quais podem ser consideradas como precursoras das bibliotecas modernas.” A autora também discorre que “o Séc. XVI, principalmente com o advento da imprensa [...]

acompanha o surgimento de grandes bibliotecas universitárias [...]” (RUSSO, 2010, p. 45).

Outro acontecimento histórico relevante para a Biblioteconomia, segundo Russo (2010, p. 46), foi a Revolução Francesa, pois “[...] uma de suas bandeiras, a da igualdade entre os homens, [fez] com que as grandes bibliotecas particulares fossem abertas para consulta do povo, levando ao surgimento das bibliotecas públicas.” Desse modo, o avanço das tecnologias nesse período e os movimentos sociais contribuíram para que ambientes como o das bibliotecas fossem mais acessíveis. Com o término da Revolução Francesa, que teve relevante contribuição para a consolidação das bibliotecas de acesso público, temos também o destaque da Biblioteconomia e dos profissionais desta área (SIQUEIRA, 2010).

Com base nesse recorte histórico, é possível compreender que as demandas técnicas e informacionais percebidas em bibliotecas e outros ambientes relacionados reforçaram a necessidade de desenvolver a área de conhecimento voltado para a análise e aprimoramento dos métodos organizacionais utilizados nestes ambientes, ou seja, a Biblioteconomia. Conseqüentemente, muitos pesquisadores começaram a dedicar estudos acerca da organização de acervos em bibliotecas. Apesar de uma considerável parcela de pesquisadores empenharem-se em compreender e melhorar as atividades biblioteconômicas, alguns merecem destaque pelo pensamento inovador desenvolvido em suas épocas. Como indicado por Martins (2016, p. 609), os principais destaques da área são:

Melvil Dewey (1851-1931) que inventou o sistema de Classificação Decimal de Dewey (CDD), posteriormente, baseado na CDD, os belgas Paul Otlet (1868-1944) e Henri La Fontaine (1854-1943) criaram a Classificação Decimal Universal (CDU). No que se refere à catalogação tem-se as contribuições de Anthony Panizzi, que elaborou as 91 regras de catalogação, publicadas em 1839, denominadas *Rules for the Compilation of the Catalog: Catalogue of Printed Books in British Museum*, Paul Otlet (1868-1944) e Henri La Fontaine (1854-1943) padronizaram o tamanho das fichas catalográficas para descrição dos materiais, Charles Ammi Cutter (1837-1903) publicou em 1876 a obra *Rules for a Printed Dictionary Catalog*. Sua tabela de notação de autores conhecida como Tabela de Cutter é usada até hoje pelas bibliotecas. Por fim, Ranganathan (1892-1972) que é considerado o bibliotecário que mais deixou legado para a Biblioteconomia.

Tais teóricos obtiveram relevância não apenas por serem pioneiros em estudos capazes de desenvolver técnicas que simplificaram as tarefas realizadas nas bibliotecas, mas também por terem contribuído para a notoriedade da Biblioteconomia como área de estudos e, por consequência, no desenvolvimento e visibilidade social dos bibliotecários. Seus estudos tiveram tanta importância que alguns dos ensinamentos desenvolvidos por estes autores são reproduzidos na atualidade, e continuam a influenciar no desenvolvimento de pesquisas na área. Assim, podemos perceber que a Biblioteconomia se desenvolveu mundialmente por intermédio de personalidades que foram relevantes para sua estruturação e em decorrência de

alguns acontecimentos históricos ocorridos em âmbito global.

No Brasil, assim como no contexto internacional, o desenvolvimento da Biblioteconomia iniciou-se com o surgimento dos primeiros espaços para armazenamento de registros documentais. No período do Brasil Colônia, os jesuítas chegaram com o intuito de catequizar os nativos da região, assim, a Igreja tornou-se detentora das práticas educacionais vigentes. Conforme salienta Almeida (2012, p. 27), “com a chegada dos livros e a criação de bibliotecas, fez-se necessária as atividades de um bibliotecário.” Visto que, com a implementação de ambientes de estudos que continham obras consideradas de valor inestimável, foi necessário determinar responsáveis para organizar esses espaços e manter seus documentos preservados. Segundo Russo (2010, p. 58), “[...] as primeiras bibliotecas no País, [são] oriundas das ordens religiosas dos Beneditinos, Franciscanos e Jesuítas.” Uma vez que o sacerdócio exercia significativa influência na época.

Com a religião em ascensão no país, Almeida (2012, p. 27) revela que, além dos jesuítas, “outras ordens religiosas se firmaram no Brasil e contribuíram para a inserção dos livros e das bibliotecas no Brasil colonial, como os Franciscanos, em 1585, e depois os Carmelitas e Beneditinos”. Sendo assim, a contribuição das ordens religiosas foi substancial para o desenvolvimento das práticas bibliotecárias no Brasil.

Segundo relata Almeida (2012, p. 28), “durante o século XIX, as bibliotecas públicas começam a surgir no Brasil [...]” e, com o tempo, começam a difundir-se nos demais estados nacionais. Entretanto, Russo (2010, p. 58) salienta que “[...] o marco fundador [da Biblioteconomia] [...], no País, é atribuído à criação da Biblioteca Nacional”. A autora acrescenta que “esta biblioteca tem sua origem na Biblioteca Real d’Ajuda, que foi trazida pela Corte Real de Portugal, ao se refugiar em sua colônia mais próspera, em 1808”. Ademais, a Biblioteconomia brasileira foi influenciada por países em que essa área estava mais consolidada, como o modelo humanista da ‘*École Nationale des Chartes*’, e o tecnicismo americano da ‘*Columbia University*’, conforme explica Russo (2010, p. 60).

Somando-se a isso, Almeida (2012, p. 51) informa que “a década de 1960 foi marcada pela regulamentação da profissão de bibliotecários como de nível superior e pela criação do Currículo Mínimo (CM) [...]”. Além disso, Russo (2010, p. 62) acrescenta que “[...] em 1962 foi criado o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), órgão responsável pela fiscalização do exercício profissional, resguardando-o para os bibliotecários de formação [...]”.

Subsequente a esses acontecimentos, outros órgãos voltados ao desenvolvimento das práticas biblioteconômicas desenvolveram-se no país, contribuindo para a evolução desta

área de conhecimento. Contudo, para não sair do foco desta pesquisa, não iremos nos aprofundar nos fatores históricos que envolvem o surgimento da Biblioteconomia, mas sim na relação estabelecida entre a universidade, a BU e a atuação dos bibliotecários universitários.

## **2.1 Ensino Superior no Brasil e Biblioteca Universitária**

As universidades brasileiras foram implementadas tardiamente quando comparadas às IES de outros países, um dos motivos desta morosidade foi o pensamento adverso de Portugal em desenvolver entidades deste gênero em sua Colônia. Em contraste aos Espanhóis que proporcionaram universidades logo nos primeiros anos de domínio em suas terras americanas, Portugal tanto impugnou quanto desautorizou essa prática no Brasil colonial (CUNHA, 2000).

Na perspectiva de Durham (2003), a monarquia portuguesa retinha na Metrópole a instrução superior, pois, sua conduta política era evitar que os colonos tivessem acesso aos níveis mais altos de educação. Além disso, Bortolanza (2017, p. 02) explica que “as universidades foram criadas após muita resistência de Portugal e também de brasileiros que as julgavam desnecessárias na Colônia.” O autor acrescenta que apesar desta oposição dos portugueses, “[...] ainda no século XIX, diante das dificuldades encontradas pelas classes dominantes em conseguir acesso para cursar as universidades da Europa, criaram-se medidas para instituir o Ensino Superior no Brasil.” Neste ínterim, a educação superior começou a desenvolver-se no Brasil apenas quando a família real portuguesa mudou-se em 1808 para esse território, estimulando a origem de colégios com níveis educacionais mais elevados (PINTO; MATOS, 2017).

Logo, percebe-se que a educação superior brasileira surgiu não como forma de melhorar a instrução dos nativos, mas como uma maneira de atender às necessidades da coroa portuguesa e da elite da época, visando inicialmente a formação de um grupo seletivo e restrito nas áreas de advocacia, engenharia e medicina, conforme indica Durham (2003).

No que se refere ao formato do ensino que era ofertado, Cunha (2000, p. 153) explica que preliminarmente a monarquia portuguesa “em vez de universidades criou cátedras isoladas de ensino superior [*sic*] para a formação de profissionais [...]”. A partir da década de 20, iniciaram-se debates que resultaram em melhorias educacionais promovidas durante a era Vargas, essa mudança foi intitulada Reforma Francisco Campos que liberou e regulamentou as universidades, incluindo suas tarifas, visto que os estabelecimentos públicos superiores naquela época cobravam taxas aos estudantes (MARTINS, 2002).

Ademais, para serem admitidos nos estabelecimentos de Ensino Superior os interessados precisavam ser aprovados em teste realizados pela instituição na qual desejam ingressar, as provas eram nomeadas de “exames de estudos preparatórios” nas palavras de Cunha (2000). Contudo, segundo também é indicado pelo autor, o modelo de admissão nas unidades de Ensino Superior modificou-se conforme houve acordos políticos entre governo e aristocratas brasileiros, visando facilitar o acesso da elite ao ensino superior. Posteriormente, ocorreram movimentos estudantis que contribuíram para transformar o modelo de gestão e ingresso em universidades públicas (DURHAM, 2003).

Conforme a estrutura adequada para o Ensino Superior era questionada no país, também aumentava a demanda por este tipo de educação no mercado. Assim, a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) em 1961, resultou em transformações estruturais na educação tornando mais brandas as leis desenvolvidas anteriormente, facilitando a diversificação de instituições voltadas para a educação de nível superior no país, principalmente, as particulares, estas que surgiram inicialmente como forma de suprir as demandas não contempladas pelo sistema público de ensino sustentado pelo Governo (MARTINS, 2002). Para melhor compreensão sobre como são classificadas as unidades de Ensino Superior, Stallivieri (2006, p. 06) explica que:

O Ministério de Educação do Brasil define, para efeito de registros estatísticos, que as instituições de Ensino Superior estão classificadas da seguinte maneira:

- Públicas (federais, estaduais e municipais);
- Privadas (comunitárias, confessionais, filantrópicas e particulares).

Tal definição está seguramente relacionada com as formas de financiamento com que cada um dos modelos procura sobreviver no cenário da educação superior.

Atualmente, a IES configura-se como espaço com amplas atividades que visam, para citar alguns exemplos, formar profissionais de nível superior aptos para o mercado de trabalho, auxiliar no desenvolvimento de suas habilidades cognitivas, além de promover novos conhecimentos por meio da pesquisa científica. Conforme expresso por Sousa (2009, p. 17) “a universidade é um espaço da sociedade onde se formam cientistas, pensadores, professores, profissionais que cada vez mais, além de habilidades técnicas, devem ser estimulados a desenvolver o pensamento crítico e reflexivo.” Dessa forma, as IES recebem um público diversificado e amplo periodicamente, além de produzir conteúdo informacional extenso tendo uma estrutura direcionada para o desenvolvimento de sua comunidade acadêmica.

As universidades são ambientes necessários para o crescimento social, pois, são relevantes para o desenvolvimento não apenas da comunidade acadêmica, mas da sociedade

como um todo, que usufrui dos conhecimentos desenvolvidos por intermédio deste ambiente e dos pesquisadores que contribuem com descobertas científicas. Entretanto, para desempenhar as funções para as quais ela foi desenvolvida, as IES necessitam de anexos que servem de suporte a suas atividades, dentre estes recursos, a BU tem destaque.

A BU é essencial nas universidades, pois, auxiliam em seu tripé norteador: estudo, pesquisa e extensão, sendo espaços que mantêm uma relação estreita com o órgão a qual estão ligadas seguindo plenamente seus critérios administrativos e políticos de forma dependente, apesar de conservarem individualizados a organização de seus espaços e os serviços neles oferecidos (SOUSA, 2009).

Conforme ressaltado por Melo, Rios e Freitas (2013, p. 5-6) a biblioteca universitária, ou acadêmica, responsabiliza-se pelo tratamento adequado e gerenciamento do conteúdo produzido no âmbito acadêmico, tornando-se um elo entre o “saber e o pesquisador”. Para enfatizar a importância desse ambiente para a universidade, os autores acrescentam que a BU “[...] assume o papel de mediadora entre os estoques de informação e os usuários, abrindo caminhos às mais diversas fontes informacionais, capazes de atender às inúmeras demandas efetuadas pela comunidade acadêmica [...]”.

Contribuindo com a explicação sobre as BUs, Nunes e Carvalho (2016, p. 174) explicam que “sua abrangência e o papel que desempenham em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social estão diretamente relacionados à função da universidade na sociedade como agente catalisador e difusor do conhecimento [...]”. Desse modo, as unidades de informação, como também são conhecidas, tem acompanhado as transformações em seu entorno e busca adaptar-se para dar o suporte necessário a todos que usufruem do seu espaço, visto que os usuários são parte relevante para seu funcionamento. Na perspectiva de Farias e Soares (2016, p. 55):

[...] a biblioteca universitária contribui para a formação cognitiva, social e cultural do usuário, propiciando subsídios para que os estudantes tenham suas necessidades informacionais satisfeitas durante todo o período em que ele estiver na universidade.

O público que costuma frequentar as BUs desde sempre, segundo Lira (2007, p. 13), “[...] são os professores e os estudantes, não apenas de graduação, mas de todos os níveis de escolarização existentes na instituição, que, geralmente, vão do ensino fundamental [...] até os pós-doutorados.” Assim, percebe-se que é fundamental que estas unidades estejam estruturalmente preparadas para atender um público que difere entre si, seja na linguagem que costumam utilizar, na percepção diferenciada sobre determinados conteúdos ou na informação que necessitam adquirir. Além disso, ainda é necessário considerar fatores como o

desenvolvimento tecnológico que tem transformado a forma como os indivíduos interagem e buscam informação.

O avanço tecnológico vem exercendo influência na maneira como a informação é adquirida refletindo no modo de agir da sociedade, conseqüentemente, as unidades de informação devem acompanhar essas mudanças, inovando na maneira como realiza a conservação e difusão de conhecimento para continuar tendo êxito nos serviços prestados. Nas palavras de Sousa (2009, p. 29) “as novas tecnologias são elementos que têm alterado as configurações tradicionais das bibliotecas universitárias, o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas [...]”

Assim, o Ensino Superior no Brasil surge a partir desse contexto histórico, sofrendo transformações estruturais para atender à sociedade e adequa-se às mudanças no cenário social de cada época. As BUs têm exercido a função de apoio educacional, servindo como um outro espaço para aprimoramento das habilidades do profissional em formação, principalmente, no que se refere à pesquisa acadêmica. Contudo, para que as BUs possam satisfazer os requisitos para o qual elas foram desenvolvidas, necessita ter a frente um profissional com habilidades específicas, que dentre outras funções, atue como mediador entre todo o conhecimento armazenado e os usuários interessados em adquiri-lo, os bibliotecários.

### 3 BIBLIOTECÁRIO: CARACTERÍSTICAS PROFISSIONAIS

As técnicas desenvolvidas para armazenar registros documentados e produção de conhecimento, antigamente seguiam o formato que os responsáveis pela guarda destes acreditavam ser mais adequadas. No decorrer da história, encontramos relatos indicando que as informações eram organizadas de inúmeras maneiras, sua forma seguindo os preceitos da cultura e civilização que as registrou, os encarregados de acomodar esses escritos foram intitulados de diversos nomes até serem empossados da forma que atualmente conhecemos, como bibliotecários.

A necessidade de disseminar informações por meio de uma estrutura organizada motivou os responsáveis por acervos bibliográficos a desenvolverem artifícios que, segundo Santos e Rodrigues (2013, p. 116-117), “[...] formaram um conjunto de técnicas e de questões envolvendo a rotina dessas técnicas que, ao longo do tempo, se constituíram na base da futura disciplina Biblioteconomia.” Os autores acrescentam ainda que “[...] desde seu início os saberes biblioteconômicos estão voltados para a reflexão sobre a aplicação das práticas e normas à criação, organização e administração das bibliotecas.”

Na Antiguidade, os primeiros a exercerem o ofício biblioteconômico foram homens cultos, incumbidos dos espaços destinados ao agrupamento de papiros e outros documentos e da organização dos mesmos. Foram bibliotecários os responsáveis por estabelecer algumas bibliotecas na época, como, por exemplo, a célebre biblioteca de Alexandria, no Egito (RUSSO, 2010).

Na Idade Média, após o ofício do bibliotecário passar um longo período sob diretrizes impostas pela Igreja, a evolução tecnológica, como a prensa de Gutemberg e movimentos sociais, como o Renascimento, exigiram mudanças neste contexto. Os profissionais passam a lidar com um crescente mercado econômico voltado à produção editorial, agora com conteúdo acessível pela sociedade, dessa maneira, houve a necessidade de deliberar sobre métodos de armazenamento mais elaborados para suprir a demanda informacional emergente. Conforme indica Ortega (2004, p. 02):

A tecnologia da impressão promoveu uma primeira modificação na atividade da organização e preservação de documentos, uma vez que, aos poucos, foi retirada da biblioteca a tarefa de reprodução de manuscritos realizada pelos copistas, que passou a ser feita em oficinas especializadas. Apesar do crescente destaque social vivido pela biblioteca a partir de então, pode-se dizer que o trabalhador da biblioteca perdeu certa responsabilidade, cumplicidade e envolvimento com os documentos, já que não realizava mais a reprodução dos mesmos e a compreensão e organização dos conteúdos que lhe é decorrente. Aos poucos, tanto a biblioteca quanto o "bibliotecário" de

então se distanciaram dos processos de organização, mas ganharam maior visibilidade pública e social.

As transformações na sociedade influenciaram na ampliação de bibliotecas, proporcionando crescimento para a Biblioteconomia e visibilidade para o profissional dessa área de estudos. Este destaque exigiu aprimoramento por parte dos bibliotecários, principalmente, no que se referia a sua forma de lidar com a informação. Assim, Paiva *et al.* (2017, p. 04) explicam que:

Somente no contexto do século XIX, em consequência do surgimento da imprensa, que acelerou a produção bibliográfica, da revolução francesa, que ampliou o acesso às bibliotecas, e a revolução industrial, que passou a demandar serviços mais elaborados de informação, é que vão surgir as primeiras escolas de Biblioteconomia, que até então aconteciam em forma de cursos de curta duração de caráter estritamente de treinamento.

No Brasil, a profissão do bibliotecário tinha na religião sua base, visto que quando ela iniciou em território brasileiro, a Igreja era quem moldava os costumes sociais. Com o crescimento das obras mantidas pelo sacerdócio e a chegada do acervo da biblioteca da elite portuguesa em terras brasileiras, a necessidade de um profissional especializado que lidasse com a organização desses espaços, tornou-se mais evidente (ALMEIDA, 2012).

Os cursos para fomentar bibliotecários inicialmente surgiram com a necessidade de suprir a carência de aperfeiçoamento profissional do quadro de colaboradores da Biblioteca Nacional (BN) quando a mesma estabeleceu-se no Brasil, sendo que esta formação foi diretamente influenciada pelos países em que a profissão estava mais reconhecida (OLIVEIRA; CARVALHO; SOUZA, 2009). Sob esta perspectiva, entendemos que apesar de inicialmente os cursos para formação de bibliotecários estarem voltados para um propósito específico, melhorar a instrução dos funcionários da BN, contribuíram para a notoriedade da profissão resultando em uma demanda por novas aulas a serem ministradas, soma-se a isso, a visibilidade social que este profissional vinha desenvolvendo.

No decorrer dos anos, a BN passou a ter diversos gestores que contribuíram para seu desenvolvimento e reconhecimento no país. Ademais, uma das gestões de destaque foi a de Benjamin Franklin Ramiz Galvão, pois, conforme relata Russo (2010, p. 59), sob gestão de Ramiz Galvão a instituição sofreu transformações “[...] das quais se destacam a criação de um regulamento, em 1879 e, ainda, a realização de concursos públicos para preenchimento de cargos, principalmente de bibliotecários.” Por consequência, esse último acontecimento é um feito que marca a história dos profissionais da informação e da Biblioteconomia no país, tendo como influência os modelos já estabelecidos em países europeus.

A BN necessitava de uma estrutura mais adequada conforme seu acervo expandia-se e suas dependências externavam a necessidade de manutenção. Assim, como indica Almeida (2012, p. 33) “em 1910, na ocasião do centenário da vinda da Biblioteca Real para o Brasil foi inaugurado o novo edifício da Biblioteca Nacional”, na gestão do advogado Manoel Cícero Peregrino da Silva. A autora relata ainda que “[...] Manoel Cícero deu início a mais um de seus feitos históricos na gestão da BN: a criação do primeiro Curso de Biblioteconomia no Brasil [...]”.

Subsequente à expansão da Biblioteconomia no país e do profissional atuante nesta área, o perfil tradicional adquirido e aceito pelos bibliotecários manteve a classe por muito tempo em uma espécie de zona de conforto apesar dos avanços na sociedade. Por consequência, a profissão manteve-se estagnada por um determinado período. Contudo, com o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), estes especialistas tiveram que, além de expandir seu conhecimento em conteúdos voltados para a esta área, adquirir outras habilidades para enfrentar o mercado de trabalho que passava por transformações. Como explica Santos (2000, p. 107):

O desenvolvimento das tecnologias da informação, “eliminando” as paredes das bibliotecas e disponibilizando informações abrigadas em sistemas distantes, de modo quase instantâneo, foi o grande argumento utilizado para exigir do profissional, além de um corpo de conhecimento especializado na área do tratamento da documentação, outros conhecimentos e habilidades para a gerência de informações em suportes e locais diversificados. Além dessas, outras características profissionais e pessoais passaram a ser fundamentais: ser curioso, proativo, criativo, voltado para o cliente e, principalmente, dedicado ao acesso às informações.

Com efeito, as funções do bibliotecário, antes restritas a organizar, guardar, disseminar e definir métodos que facilitassem o acesso ao conhecimento registrado em impressos, demandaram adaptações para que o profissional pudesse acompanhar o avanço tecnológico. Além disso, o público atendido pelos bibliotecários que, normalmente, tinha consciência do conteúdo que desejavam ter acesso, passou a demandar informações que iam além dos conteúdos existentes em acervos físicos. Assim, com a ascensão das TICs, esse profissional precisou adequar-se à outra realidade, visando suprir exigências com as quais ainda não havia se deparado. Como percebido por Valentim (2000, p. 17):

A informação, [...] como objeto de trabalho e estudo do bibliotecário, tem sido afetada pelas tecnologias de informação, modificando seu formato, seu suporte, seu processamento e disseminação, influenciando na forma de mediação entre o bibliotecário e o usuário/cliente.

A mudança na forma de acessar e lidar com conteúdo informacional, implementadas por intermédio das TICs, resgatou a importância social do bibliotecário, visto

que a função de gerir, organizar e disseminar informação é uma das características principais de sua profissão, e descarta a ideia errônea sobre o fim de suas atividades. Nesse moderno cenário, podemos comparar o bibliotecário a um mentor que guia os usuários na direção de seus anseios informacionais e ajuda-os a compreender suas necessidades, levando em conta que, em sua maioria, os usuários não sabem o que necessitam e nem como buscar informações em meio a abundância de conteúdo que surge diariamente. Como notado na fala de Paiva *et al.* (2017, p. 12):

[...] a globalização vivenciada através das tecnologias de informação e comunicação, e a consequente necessidade das pessoas e das organizações de aprender e inovar, sempre em perspectiva crescente, coloca cada vez mais a informação como um insumo necessário para fomentar esse processo. Neste sentido, o profissional da informação, nomeadamente o bibliotecário, tem sido cada vez mais demandado, tendo em vista suas competências no processo de organização e gestão da informação.

Nesse contexto, entendemos que, para adequar-se à nova estrutura informacional da sociedade, os bibliotecários contemporâneos devem buscar desenvolver um perfil profissional multidisciplinar, e investir na educação continuada, como forma de manter-se atualizado e capacitado para atuar nos mais diversos nichos mercadológicos existentes. Citamos como exemplo o desempenho do bibliotecário na BU, a qual exige um perfil específico para atender à comunidade acadêmica e o público diversificado que costuma frequentar este ambiente.

### **3.1 Bibliotecário universitário: perfil**

Compreendemos como bibliotecário universitário o profissional da área biblioteconômica que atua em bibliotecas vinculadas às IES. A criação e expansão desses ambientes educacionais no Brasil atraíram um público específico que não mudou muito com o tempo, mas possui níveis informacionais que diferem entre si. Desse modo, independente da formação acadêmica e do grau de instrução do público discente, ou docente, a ser atendido nas bibliotecas universitárias, os bibliotecários que atuam nesses espaços devem estar aptos a realizar o devido atendimento, desenvolvendo atribuições que incluem conhecer o acervo disponível, dominar as tecnologias digitais a serem utilizadas, dentre outras habilidades.

O ambiente acadêmico requer dos profissionais vinculados a ele o desenvolvimento constante das competências em informação e que suas habilidades profissionais sejam aprimoradas com frequência. Conforme explica Carvalho (2008, p. 16):

As bibliotecas universitárias lidam, no dia-a-dia, com ampla diversidade de

conhecimentos e usuários, posto que precisam atender às necessidades do corpo acadêmico (graduandos, pós-graduandos, professores, pesquisadores entre outros) em relação a todos os cursos oferecidos pela universidade. Portanto, os bibliotecários atuantes nesse tipo de biblioteca lidam com informação dos mais diferentes saberes e com usuários com as mais diferentes percepções de mundo e necessidades.

Desse modo, o ambiente dinâmico vivenciado nas universidades e, conseqüentemente, nas bibliotecas universitárias, requer do profissional em atuação este mesmo perfil. Sendo necessário que o bibliotecário universitário busque manter-se atualizado e em constante aprendizado.

Sobre a definição de competência em informação, ou *information literacy*, como é referida na literatura de língua inglesa, encontramos ampla discussão. Para evitar desfocar o objetivo desta pesquisa, destacamos a concepção de Dudziak (2003 p. 29), que caracteriza o termo como “[...] um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais [...]” Contextualizando um cenário no qual as TICs estão presentes, Melo, Rios e Freitas (2013, p. 03) indicam que a competência em informação se exprime como:

[...] uma habilidade essencial para que o indivíduo possa movimentar-se nesse novo ambiente, de modo a ser capaz de identificar sua necessidade, buscar fontes de informação pertinentes, avaliá-las, selecionar informações relevantes, sintetizá-las e aplicá-las na realidade, suscitando novos conhecimentos e tendo ainda a capacidade de transmitir o que foi aprendido ao longo dessa trajetória.

Dessa forma, a capacidade do bibliotecário acadêmico em adquirir esta atribuição influenciará diretamente em sua desenvoltura profissional e no suporte prestado ao público atendido na unidade de informação que ele integra. Nesse ínterim, Farias e Soares (2016, p. 68) defendem que “a competência em informação pode ajudar o bibliotecário a atuar diretamente junto ao usuário, fazendo com que ele saiba [...] localizar e acessar a informação, mas também aprender com ela.” Na perspectiva de Cunha (2003, p. 42), com o atual cenário globalizado por intermédio de novas tecnologias e da internet, “[...] nossa valorização profissional depende da nossa capacidade de ter curiosidade, de estar em contato com outros profissionais e, principalmente, de não ter medo de inovar.”

Em vista disso, os profissionais que atuam nas BUs devem desenvolver competências que proporcionem tanto seu aprimoramento profissional quanto o desenvolvimento do público que irá frequentar aquele universo. Assim, devem ter uma postura que instigue o usuário a ampliar seus conhecimentos, conduzindo-os a explorar conteúdos que contribuam positivamente com seu desempenho profissional e acadêmico. Nas

palavras de Cunha (2003, p. 44):

[...] nosso papel como profissionais é fornecer a informação certa [...]. Isto significa dar aos cidadãos informações sobre seus direitos e deveres, aos estudantes informações que possibilitem a realização de suas pesquisas, que esclareçam suas dúvidas, que despertem curiosidade. É bom lembrar que as necessidades de informação das pessoas são dinâmicas, estão em mutação constante. Elas variam com o tempo, conforme as atividades exercidas e os interesses de cada pessoa em um determinado momento.

Contudo, apesar de a maioria dos cursos de Biblioteconomia proporcionar formação que instrua o graduando a atuar em variados ambientes de informação, cabe ao profissional adquirir novos conhecimentos que o especialize para o local de trabalho no qual pretende exercer sua profissão, principalmente, com o avanço das TICs, onde essa busca por aprimoramento pessoal deve ser frequente. Nas reflexões de Dudziak (2003, p. 33):

[...] os bibliotecários necessitam se reinventar, adotando uma postura mais ativa, deflagrando processos e projetos de inovação organizacional, tanto no âmbito da biblioteca, quanto no âmbito das instituições de ensino. Neste sentido, devem buscar o aprendizado contínuo, a melhoria de suas qualificações, principalmente em relação à comunicação, estabelecendo parcerias com docentes, administradores, alunos e mesmo com seus pares, de modo a ampliar suas redes de comunicação e sua visibilidade profissional.

Desse modo, podemos perceber os motivos pelos quais os bibliotecários universitários necessitam manter sua educação continuada para exercer com êxito sua profissão. Além disso, segundo Carvalho (2008, p. 16), as unidades de informação nas quais os bibliotecários exercem seu ofício tem a incumbência de estimular esta atitude:

[...] as bibliotecas universitárias devem prezar por ter profissionais aptos a ensinar aos seus usuários a gerar e transmitir informações, bem como serem capazes de desenvolver suas pesquisas, a partir de buscas bem elaboradas e decisões fundamentadas em informações seguras.

Ademais, para manter um diálogo mais assertivo com os pesquisadores oriundos das diversas áreas do conhecimento no universo acadêmico, o bibliotecário universitário necessita explorar o acervo sob sua responsabilidade, visando desenvolver conhecimentos básicos referentes aos cursos de formação superior existentes na instituição em que atua, visto que também exercerá papel de educador para com seus usuários. Como exposto por Mueller (1989, p. 65-66), “percebe-se o bibliotecário/professor principalmente entre aqueles que trabalham em bibliotecas ligadas à educação, tais como biblioteca escolares, universitárias ou públicas que entre nós são muito frequentadas por estudantes”. A autora acrescenta mais adiante, que “a aceitação da responsabilidade do bibliotecário na educação popular implica, necessariamente, uma bagagem de conhecimento e atitudes voltadas para isso”.

Como percebido, o bibliotecário deve estar atento às mudanças em sua profissão,

pois, como reflete Cunha (2003, p. 46) “nossa missão como bibliotecários, é facilitar aos indivíduos o acesso a informações e possibilitar, desta forma, o desejo de aprender, de discutir, enfim, a formação do conhecimento ou o conhecimento em formação.” Para complementar esse raciocínio, Valentim (2000, p. 21) explica que “a atualização contínua do profissional da informação - assim como para qualquer outro profissional que queira ser competente e dinâmico -, é fundamental”.

Diante do exposto, podemos depreender que o perfil do bibliotecário universitário é dinâmico e necessita de constante aprimoramento nas habilidades das quais ele irá adquirir tanto durante sua formação profissional, quanto após tê-la concluído.

## 4 METODOLOGIA

A base metodológica desta pesquisa é constituída pela abordagem quanti-qualitativa, pois, como explica Zanella (2013, p. 99), “enquanto o método quantitativo de pesquisa preocupa-se com a mediação dos dados, o método qualitativo [...] preocupa-se em conhecer a realidade segundo a perspectiva dos sujeitos da pesquisa.” No que concerne à natureza, esta pesquisa classifica-se como descritiva, pois “[...] os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles [...].” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 52).

Já como método, foi utilizada a pesquisa exploratória, que, segundo Gil (2008, p. 27), tem “[...] o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.” Ademais, acreditamos que a discussão gerada nesta pesquisa possa contribuir para novas produções e resoluções acerca da questão-problema aqui levantada, sendo esta outra característica da pesquisa exploratória.

Quanto à composição da nossa bibliografia, contamos com bases de dados *online*, tais como *SciELO*, Portal de Periódicos da CAPES, Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), Repositórios Institucionais e revistas científicas eletrônicas. Para realizar buscas nas plataformas citadas, utilizamos palavras-chaves relacionadas ao assunto de interesse, a saber, “biblioteca universitária”, “bibliotecário universitário”, “formação discente”. O critério para a seleção de documentos foi: ano de publicação, no qual selecionamos os documentos com discussões mais recentes sobre a proposta desta pesquisa, e conteúdo condizente com o tema escolhido e analisado por meio de leitura do resumo disponível em cada material consultado. Além destes, utilizamos as referências bibliográficas presentes nos artigos e trabalhos acadêmicos consultados durante a pesquisa, sendo selecionados os autores que eram citados com frequência.

### 4.1 Procedimentos da coleta

A coleta de dados ocorreu de modo *online* por intermédio de um questionário (APÊNDICE A) desenvolvido e difundido na plataforma *Google Forms*, ferramenta gratuita oferecida aos usuários com conta no serviço de correio eletrônico do *Google*. O período de aplicação do questionário aconteceu de 16 de abril a 31 de julho de 2020, resultando em um total de 67 respostas, tendo todos os participantes aderido de forma voluntária ao formulário *online*.

O referido questionário teve o intuito de coletar dados referentes aos aspectos pessoais (curso e faixa etária) e comportamentais (frequência de visitas à unidade de informação analisada, atividades que costuma executar no ambiente, serviços utilizados na unidade etc.) do público-alvo deste estudo.

Para que os discentes pudessem ter acesso ao formulário *online*, entramos em contato com a coordenadoria de programas acadêmicos do Centro de Humanidades da UFC. Logo em seguida, o referido departamento encaminhou o documento por intermédio do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA). Ao acessar o questionário por meio do *link* disponibilizado no SIGAA, os discentes puderam, por intermédio de um texto explicativo, compreender qual o objetivo da pesquisa e quem eram os grupos discentes que deveriam participar da coleta.

A apuração dos dados ocorreu, a princípio, com a análise da representação gráfica das informações obtidas, exibidas na plataforma do *Google Forms* após o encerramento do período de coleta. Sucessivamente, contamos com as categorias, preestabelecidas e detalhadas na subseção 4.2, para realização da análise.

Ressaltamos que a pesquisa foi realizada durante o período de pandemia da COVID-19. Dessa forma, devido à necessidade de distanciamento social, os discentes estavam afastados do *Campus* e da unidade de informação que serviu como campo de pesquisa. Dito isso, salientamos que esse contexto pode ter influência nos relatos e dados apurados.

#### **4.2 Elaboração do questionário e análise dos dados**

O questionário foi elaborado contendo 10 perguntas, que visavam avaliar o perfil dos usuários, seus conhecimentos sobre os serviços oferecidos pela BCH/UFC, a utilização efetiva desses serviços, bem como a avaliação dos usuários sobre a biblioteca e a atuação do bibliotecário. A princípio, definimos as categorias analisadas no questionário tendo como referência o objetivo proposto na presente pesquisa.

Realizamos um pré-teste com um grupo reduzido de graduandos, a fim de verificar a compreensão dos mesmos acerca do instrumento de pesquisa. Deste modo, o pré-teste serviu para corrigir equívocos, evitar vieses e acrescentar ou excluir conteúdo, com base nas recomendações de Richardson (2012). Tendo encerrado esse processo, apoiado nas informações obtidas, revisamos o questionário e elaboramos sua versão final.

Ainda sobre a composição do questionário, as perguntas foram abertas e fechadas

por acreditarmos que este formato estivesse de acordo com as pretensões da pesquisa e em consonância com o que expressa Richardson (2012, p. 193), quando explica que:

As perguntas fechadas, [são] destinadas a obter informação sociodemográfica do entrevistado [...] e respostas de identificação de opiniões [...], e as perguntas abertas, destinadas a aprofundar as opiniões do entrevistado.

Assim, os indagados puderam optar por uma das alternativas dispostas, sendo que algumas questões contavam com um campo intitulado “outros”, destinado para o participante manifestar com maior liberdade seu ponto de vista. Além disso, na última questão do formulário, por se tratar de uma questão aberta, o discente pôde expressar de forma mais elaborada suas percepções.

Dito isto, para tratamento dos dados coletados, fizemos uso da análise de conteúdo, pois, conforme Bardin (2016, p. 38), “[...] a análise de conteúdo aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens.” Ou seja, analisamos os dados explícitos na pesquisa e as informações que podem ser compreendidas quando estudamos as mensagens subentendidas.

Estabelecemos duas categorias, as quais se relacionam diretamente às perguntas do questionário. A primeira, intitulada como **uso efetivo dos serviços disponíveis na BCH/UFC**, visou analisar o quanto os discentes conhecem e utilizam os serviços presenciais e *online* disponibilizados pela BCH/UFC. O grupo de perguntas que atende a esta demanda é o das questões 3, 4, 5, 6, 8 e 9 do questionário, como pode ser verificado no APÊNDICE A. Esta categoria atende ao nosso primeiro e segundo objetivo específico de pesquisa: verificar se os discentes conhecem e utilizam os serviços presenciais e *online* prestados pelos bibliotecários da BCH/UFC e identificar quais são os tipos mais recorrentes de demanda informacional no período em que os discentes concludentes estão desenvolvendo monografias/TCCs.

A segunda categoria, **percepção/avaliação**, objetivou verificar se os discentes têm facilidade em contatar os bibliotecários da BCH e como eles percebem que o atendimento prestado por estes profissionais contribui para sua formação acadêmica. As questões que respondem a estas indagações são 7 e 10. Esta categoria atende a nosso terceiro objetivo específico: constatar quais atividades da BCH/UFC, exercidas pelos bibliotecários, os discentes relatam auxiliar na construção de seu TCC.

### 4.3 Campo de pesquisa

O ambiente de pesquisa escolhido para a análise foi a Biblioteca de Ciências Humanas, situada no *Campus* do Benfica, na Área I do Centro de Humanidades, nas dependências da Universidade Federal do Ceará. A BCH pertence ao Sistema de Bibliotecas da UFC, o qual conta com um total de 19 unidades de informação distribuídas nos *Campi* de Crateús, Quixadá, Russas, Sobral e Fortaleza, e cada biblioteca atende a uma demanda específica dos cursos de graduação e pós-graduação da universidade.

A BCH/UFC tem como propósito prestar suporte à comunidade acadêmica em seu entorno e, para tal, usufrui de um acervo amplo com conteúdo no âmbito das Ciências Humanas, Ciências Sociais e Aplicadas, Língua Portuguesa, Literatura e áreas afins. Além disso, a estrutura da unidade comporta ambientes propícios para estudo, como salas individuais e em grupo, oferecendo ambientes com cobertura *wireless* e computadores com acesso à internet voltados às pesquisas e trabalhos acadêmicos. Há também espaços propícios para eventos ou cursos a serem ministrados, tais como o auditório, o laboratório de treinamentos e os espaços para exposições.

Os usuários contam, ainda, com serviços como comutação bibliográfica, a partir do qual é possível a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos em unidades nacionais e internacionais; emissão de nada consta para indicar a situação do usuário na biblioteca; catalogação na publicação componente obrigatório dos trabalhos acadêmicos; orientação para elaboração de trabalhos acadêmicos segundo as normas da ABNT; educação de usuários para uso da biblioteca e do acervo, dentre outros serviços.

O acervo da BCH é aberto ao público externo, porém, esse tipo de visitante pode realizar apenas consulta presencial. A comunidade docente, discente e de técnico-administrativos em educação da UFC, entretanto, pode solicitar empréstimo domiciliar, tendo a opção de realizar renovações e reservas seguindo os requisitos propostos pela unidade.

A BCH disponibiliza, em sua grade de colaboradores, profissionais habilitados para atendimento aos usuários com deficiência, além de acessibilidade por meio de computadores com *software* de leitura para pessoas com deficiência visual, rampas de acesso, elevadores e sanitários adaptados. Ademais, conta com equipes que auxiliam na consulta ao acervo da unidade, tendo computadores para consulta ao catálogo *online* da instituição e das bibliotecas do sistema.

A motivação para a escolha desse ambiente deu-se pela proximidade do local com o curso de graduação da pesquisadora e devido à grande demanda de usuários que a unidade

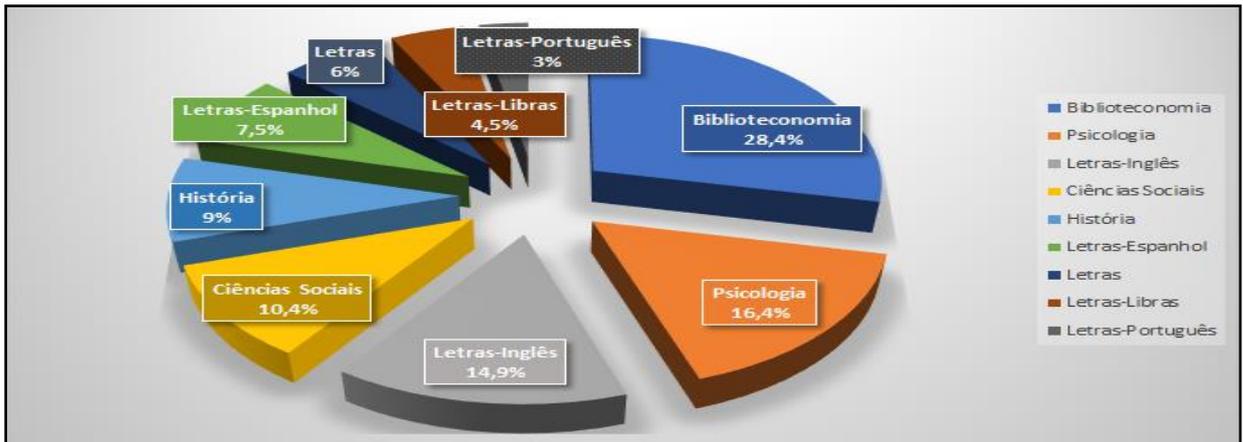
possui, visto que em período letivo o estabelecimento presta atendimento durante a semana com um horário que contempla os três períodos do dia, além de realizar cursos e treinamentos periodicamente, suprindo demandas oriundas de docentes e outros membros da comunidade acadêmica. Desse modo, consideramos como um ambiente propício para a realização da análise objetivada pela atual pesquisa.

#### **4.4 Perfil dos participantes da pesquisa**

Esta pesquisa objetiva investigar a percepção dos discentes acerca da relevância que os bibliotecários, atuantes na BCH/UFC, possuem durante o período elaboração de monografia/TCC. Para tanto, temos como participantes, os discentes concludentes em período de desenvolvimento de monografia/TCC regularmente matriculados nos seguintes cursos de graduação, presencial ou semipresencial, atendidos pela BCH/UFC: Letras, Letras-Libras, Letras-Espanhol, Letras-Inglês, Letras-Português, História, Biblioteconomia, Ciências Sociais, Pedagogia e Psicologia.

A BCH/UFC atende ainda pós-graduandos e outros públicos da comunidade acadêmica. Contudo, compreendemos que a pesquisa ficaria muito extensa, caso fossem incluídos os formandos de todos os níveis de ensino atendidos pela unidade de informação. Desse modo, justificamos a escolha dos grupos selecionados por acreditar que obteríamos um número viável de participantes.

Com a coleta dos dados feita a partir do questionário, obtivemos um total de 67 entrevistados, que constituem o perfil dos respondentes. O maior percentual de respostas foi dos discentes do curso de Biblioteconomia, com 19 inquiridos, correspondendo a 28,4% do total. Na sequência, temos 11 respondentes do curso de Psicologia (16,4%), 10 de Letras-Inglês (14,9%), sete de Ciências Sociais (10,4%), seis de História (9%), cinco de Letras-Espanhol (7,5%), quatro de Letras (6%), três de Letras-Libras (4,5%) e dois de Letras-Português (3%). Esses dados podem ser visualizados no gráfico 1 a seguir.

**Gráfico 1** - Indicação percentual dos discentes participantes da pesquisa

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Ressaltamos que, além dos cursos citados acima, também era objetivo do questionário obter as percepções dos discentes do curso de Pedagogia; entretanto, não houve nenhuma adesão por parte deste grupo. Dentre os possíveis fatores para a ausência destes alunos na aplicação do questionário, acreditamos que pode ter ocorrido: a não sensibilização para com a pesquisa; o formulário não ter chegado de forma satisfatória para este grupo; ou os discentes não terem contato com o campo de pesquisa escolhido.

Quanto a durabilidade dos cursos dos pesquisados, verificamos que a maioria tem durabilidade mínima de oito semestres, ou seja, devem durar no mínimo quatro anos para que os discentes possam se formar tendo seguido o proposto pelo projeto pedagógico de cada curso, conforme indicado no quadro 1 a seguir.

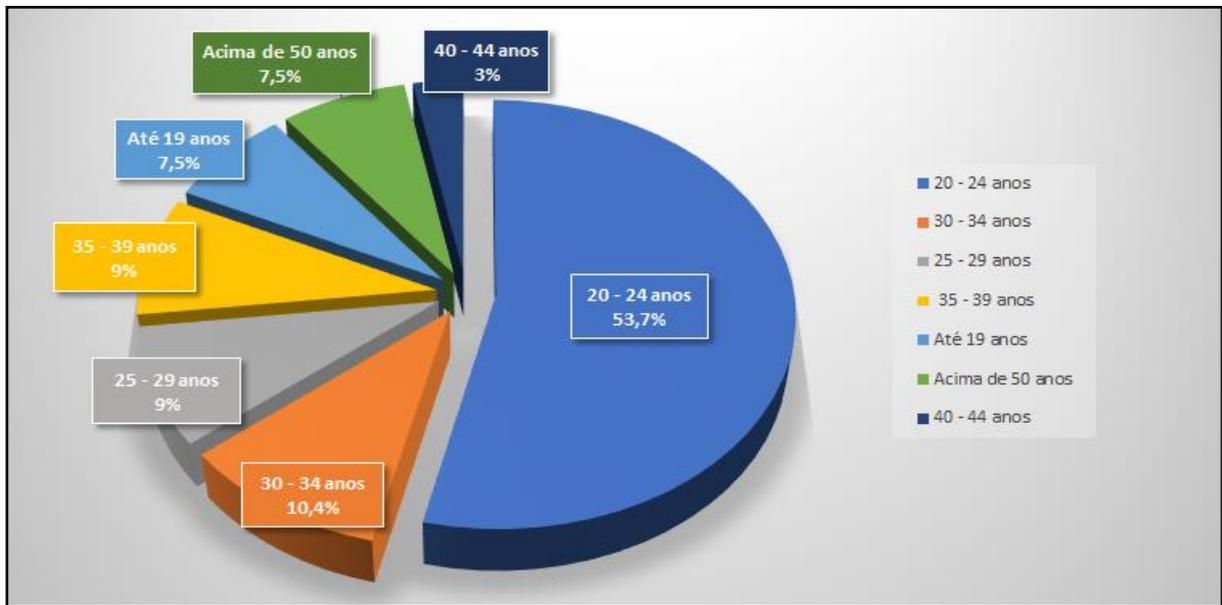
**Quadro 1** – Durabilidade mínima dos cursos

CURSO	DURABILIDADE MINIMA
Biblioteconomia	8 semestres (4 anos)
Ciências Sociais	8 semestres (4 anos)
História	8 semestres (4 anos)
Letras	8 semestres (4 anos para Habilitação Simples) e 10 semestres (5 anos para Habilitação Dupla)
Letras – Espanhol	8 semestres (4 anos)
Letras – Inglês	8 semestres (4 anos)
Letras – Libras	9 semestres (4 anos e meio)
Letras – Português	8 semestres (4 anos)
Pedagogia	8 semestres (4 anos)
Psicologia	10 semestres (5 anos)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Em relação à faixa etária dos respondentes (gráfico 2), 53,7% têm entre 20 a 24 anos, o que sugere que o público jovem é o que mais frequenta a BCH. Porém, como também pode ser percebido nos dados expostos no mesmo gráfico, os discentes que visitam a unidade de informação contemplam um grupo etário diversificado.

**Gráfico 2** - Faixa etária dos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Conforme ainda pode ser percebido no gráfico acima, há sete (10,4%) discentes na faixa etária entre 30 e 34 anos; seis (9%) têm entre 25 e 29 anos - este também é o mesmo percentual dos inquiridos que têm entre 35 e 39 anos; cinco (7,5%) é o número de discentes que estão tanto na faixa etária até 19 anos, quanto para quem tem acima de 50 anos; e somente dois (3%) têm entre 40 e 44 anos.

Quanto à etapa do curso em que os formandos se encontram, percebemos que é a época destinada à elaboração de monografia/TCC, que normalmente ocorre nos últimos períodos do curso, estágio em que o estudante já teria amadurecido o pensamento analítico. Assim, por terem tido mais tempo de vivência acadêmica, consequentemente, tenderiam a possuir mais experiência e contato com a BCH/UFC.

## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Nesta seção, procederemos com a apresentação, descrição e análise dos dados obtidos por intermédio do questionário. Para melhor sistematizar as informações apuradas, agrupamos as respostas em duas categorias, conforme descritas na subseção 4.2, a saber: 1) uso efetivo dos serviços disponíveis na BCH/UFC; e 2) percepção/avaliação dos discentes acerca destes serviços.

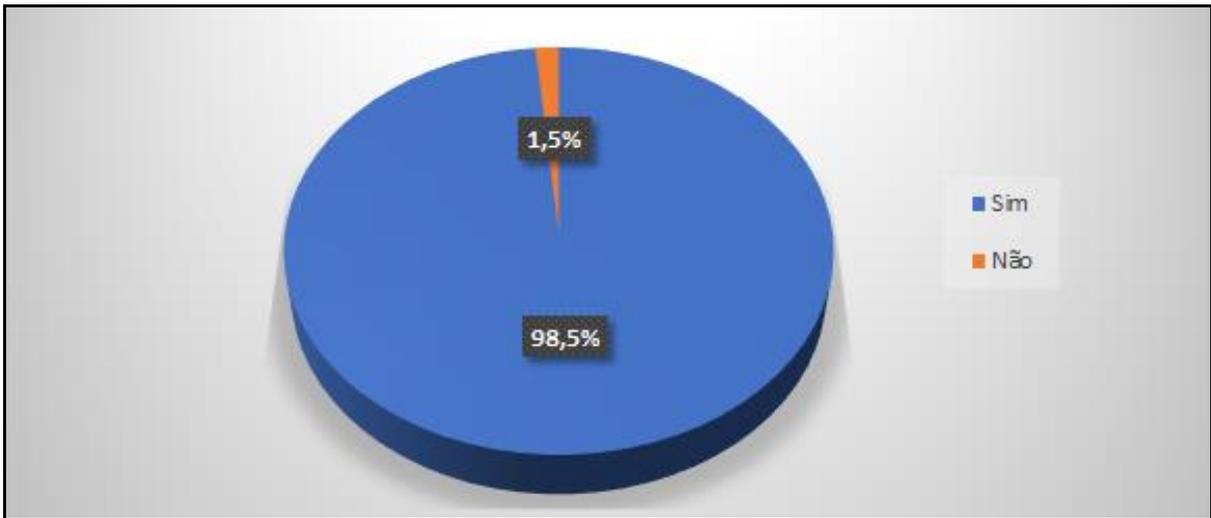
Salientamos, logo de início, que a nossa pesquisa apresenta apenas um recorte da comunidade acadêmica discente atendida pela BCH/UFC. Tanto nossos dados quanto o alcance das nossas análises limitam-se ao escopo dos alunos que se dispuseram a responder nosso questionário. Dito isso, podemos prosseguir com nossas considerações acerca dos achados desta pesquisa.

### **5.1 Uso dos serviços disponíveis na BCH/UFC**

Consideramos importante retomar que as perguntas presentes no questionário relativas à percepção dos serviços oferecidos pela BCH/UFC (questões 3 e 6) foram pensadas em sintonia com nosso primeiro objetivo específico de pesquisa, isto é, verificar o conhecimento do discente em relação aos serviços presenciais e *online* prestados pelos bibliotecários da BCH. Dessa forma, visamos averiguar os conhecimentos dos alunos quanto à localização do prédio da BCH/UFC e quanto aos serviços prestados pelos seus bibliotecários. Já nas respostas relativas às questões 4, 5, 8 e 9, visamos atender ao objetivo de identificar quais são os tipos mais recorrentes de demanda informacional no período em que os discentes concludentes participantes da pesquisa estão desenvolvendo monografias/TCC.

#### ***5.1.1 Conhecimento sobre a localização da BCH/UFC***

A terceira pergunta do nosso questionário teve como foco verificar o conhecimento dos discentes sobre a localização do prédio da BCH/UFC. A maioria dos entrevistados, um percentual de 98,5%, relatou conhecer onde o ambiente de estudos está situado, como pode ser observado no gráfico 3 a seguir.

**Gráfico 3** - Conhecimento dos discentes acerca da localização da BCH

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Apenas um dos estudantes, aluno do curso de Psicologia, alegou desconhecer onde é a localização da biblioteca. Porém, seu posicionamento foi condizente com as demais informações que ele indicou nas perguntas subsequentes. Quando respondeu sobre a frequência com a qual visitava a unidade, o aluno marcou a opção “não frequento” e suas demais respostas foram negativas em relação ao seu contato com esse ambiente de estudos. Ao ser indagado sobre como ele percebia que os serviços da BCH/UFC e o atendimento dos bibliotecários contribuía na elaboração de seu TCC, o mesmo enfatizou não necessitar de nenhum suporte oferecido pelo local, tendo desenvolvido sua monografia baseada em documentos científicos acessados de forma *online*. Entretanto, ressaltou a importância dos bibliotecários na vida acadêmica dos discentes, apesar de explicar anteriormente que não utiliza os serviços executados pelos mesmos.

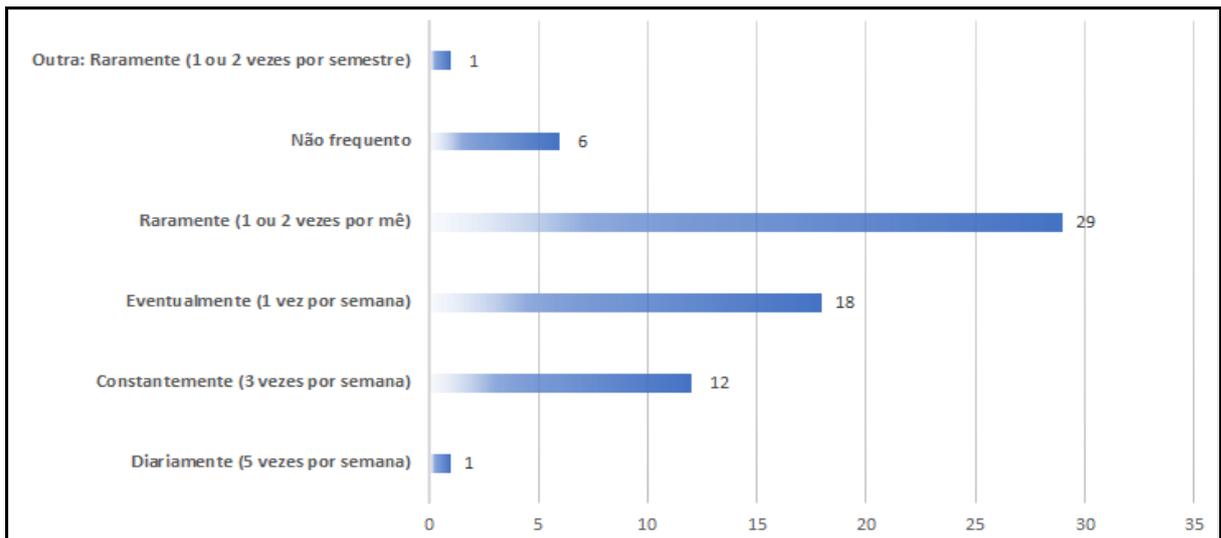
Como afirmam Melo, Rios e Freitas (2013) a BU atua como moderadora entre o acervo de informações que a compõe e o público atendido, servindo de suporte para a comunidade acadêmica. Assim, com base na observação dos dados, acreditamos que eles reflitam a relevância do ambiente em questão na vida acadêmica, configurando-se como um indicativo do seu papel na formação do discente.

### **5.1.2 Frequência de visita dos discentes à BCH**

Na quarta questão do nosso questionário, investigamos a frequência de visitas realizadas pelos discentes à unidade de informação. O maior quantitativo de respostas indicou que 29 (43,3%) estudantes do grupo de respondentes visitavam raramente (de uma a duas

vezes por mês) a BCH. Na sequência de respostas, temos 18 (26,9%) alunos que utilizam eventualmente (uma vez por semana) e seis (9%) que informaram não frequentar o ambiente de estudos. Além destes, 12 (17,9%) graduandos afirmaram visitar o local constantemente, em média três vezes por semana, e uma outra resposta expôs que um (1,5%) inquirido visitava a unidade diariamente. Há, ainda, o registro de um (1,5%) discente que indicou, na opção "outros" do formulário, ir ao ambiente de estudos apenas uma ou duas vezes por semestre. Esses dados são demonstrados no gráfico 4.

**Gráfico 4** - Frequência com que os respondentes visitam a BCH



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Apesar de as BUs, conforme explica Sousa (2009), serem consideradas como norteadoras das universidades, servindo de auxílio para estudo, pesquisa e extensão da comunidade acadêmica, os dados apresentados demonstram que os inquiridos prevalentes na pesquisa não costumam visitar o espaço físico da BCH/UFC com frequência. Entretanto, percebemos que do total de inquiridos, isto é, 67 graduandos, apenas seis discentes informaram que não frequentam a biblioteca, contra 91% que afirmaram visitar o espaço, mesmo não sendo de forma assídua.

Desse modo, a biblioteca parece apresentar-se como um espaço no qual os alunos recorrem quando necessitam de auxílio em alguma de suas demandas enquanto estudantes. Os motivos pelos quais esse público tem interesse em estar neste ambiente de estudos podem ser inferidos com base na análise da questão subsequente.

### 5.1.3 Atividades discentes na BCH/UFC

Na quinta pergunta do questionário, foi indagado quais atividades os discentes costumam realizar quando visitam o espaço físico da BCH/UFC. Em relação às opções apresentadas no questionário, a maioria (59,7%) dos discentes do total de respondentes relatou ir ao ambiente da BCH/UFC para realizar leituras, pesquisas ao acervo bibliográfico e para utilizar as salas reservadas para estudo individual ou em grupo. Nas demais opções, sete (10,4%) informaram que o motivo que os levou a visitar a unidade foi a realização de cursos ou treinamentos, acesso à internet por dispositivos móveis próprios (celular, *tablet*, *notebook*, etc.) para pesquisas acadêmicas, dentre outros. A mesma porcentagem dos indagados (10,4%) relatou que visitava o local quando precisava ter acesso à internet por dispositivos móveis próprios para pesquisas diversas, além de irem para aproveitar o ambiente com amigos ou individualmente durante o tempo livre. Quanto aos que responderam que não frequentavam o espaço, tivemos sete no total (10,4%). Estes dados estão estruturados no quadro 2.

**Quadro 2** - Atividades que os discentes realizam com frequência quando visitam a BCH

ATIVIDADE	QUANTIDADE RESPOSTAS OBTIDAS	PORCENTAGEM
Leitura individual, pesquisa ao acervo da instituição, utilizar sala de estudo individual, estudo em grupo, etc.	40	59,7%
Curso ou treinamentos, acesso à internet por dispositivos móveis próprio (Celular, tablet, notebook, etc.) para pesquisas acadêmicas, dentre outros.	7	10,4%
Acesso à internet por dispositivos móveis próprios (Celular, tablet, notebook, etc.) para pesquisas diversas, aproveitar o ambiente com amigos ou individualmente durante o tempo livre.	7	10,4%
Não frequento.	7	10,4%
Outro: Pegar livro no acervo.	1	1,5%
Outro: Pegar livros emprestado.	1	1,5%
Outro: Retirar livros para pesquisas diversas.	1	1,5%
Outro: Empréstimos de livros.	1	1,5%

ATIVIDADE	QUANTIDADE RESPOSTAS OBTIDAS	PORCENTAGEM
Outro: No começo do curso costumava ir para estudo, também já fiz treinamento na biblioteca, mas ultimamente estou indo apenas para realizar empréstimo de livros.	1	1,5%
Outro: Para consultar o acervo e pegar ou devolver algum livro.	1	1,5%

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Conforme foi exposto, os discentes tendem a utilizar mais o espaço físico da BCH/UFC quando necessitam realizar pesquisas e ter acesso ao acervo da unidade de informação, seja de forma individual ou em grupo. Porém, eles informam também que frequentam o local para ter acesso aos treinamentos e cursos realizados pela própria unidade de informação. Outro ponto que parece ser relevante para que os inquiridos visitem a biblioteca é a possibilidade de acesso à internet pelos seus próprios aparelhos eletrônicos, tais como celulares, *tablets*, *notebook*, etc. Além disso, os discentes afirmam que se dirigem até a unidade de informação para outras atividades e não apenas para aquelas relacionadas aos seus estudos, ou seja, eles indicaram que também aproveitam o ambiente com os amigos.

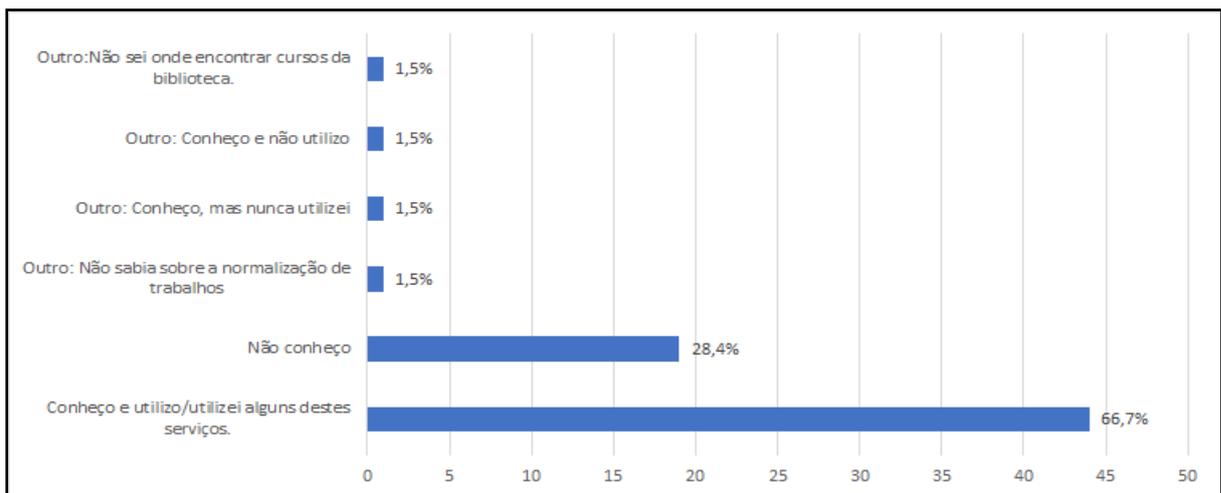
#### **5.1.4 Conhecimento sobre os serviços disponibilizados pela BCH/UFC**

Em relação a sexta pergunta, na qual indagamos se os inquiridos conheciam os serviços presenciais e *online* disponibilizados pela BCH/UFC e se eles os utilizavam, 44 (66,7%) dos participantes informaram saber da existência do atendimento e já ter usufruído deste suporte.

Outra parcela dos discentes, correspondente a 28,4%, indicou desconhecer o auxílio prestado pela BCH/UFC. Este último dado pode expressar que os alunos estão acessando outras plataformas ou desenvolvendo uma estratégia de estudo alternativa, visto que o perfil estabelecido para os participantes desta pesquisa, como descrito em seção anterior (4.4), é de discentes concludentes em período de elaboração de monografia/TCC. Dessa maneira, é esperado que este público já tenha explorado os espaços acadêmicos em questão no decorrer de sua trajetória universitária e, assim, podem ter desenvolvido métodos pessoais de estudos que não envolvem o acesso ao espaço físico da biblioteca.

Além das opções disponíveis para os discentes no formulário, como as citadas no parágrafo anterior, foram computadas também as respostas dadas na opção "outro", opção esta na qual obtivemos respostas de quatro participantes. Nos dois primeiros casos (3%), os discentes indicaram conhecer tais serviços, mas nunca utilizaram. O terceiro inquirido (1,5%) informou, ainda, não conhecer o serviço referente à normalização de trabalhos acadêmicos. Na última resposta (1,5%), o indagado explica insipiência em encontrar os cursos ofertados pela biblioteca em questão.

**Gráfico 5** - Conhecimento dos discentes em relação aos serviços presenciais e *online* disponibilizados pela BCH



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Os dados apresentados parecem apontar que o público-alvo da unidade, por vezes, não acessa a BCH/UFC por desconhecer os serviços disponibilizados nela. Como possível consequência, estes usuários podem passar a desconsiderar tanto o suporte oferecido pela biblioteca para suas atividades discentes, quanto o atendimento prestado pelos profissionais que atuam nela.

Conforme Farias e Soares (2016) enfatizam, a BU apoia sua comunidade acadêmica em todo período em que ela necessita de seu suporte, tendo contribuição tanto no desenvolvimento intelectual, quanto nos fatores sociais e culturais do público que ela atende. Entretanto, percebemos que apesar da afirmação dos autores, não tem como haver suporte se os usuários não tiverem conhecimento acerca da existência dele.

### 5.1.5 Frequência discente de atendimento presencial e online realizado pelos bibliotecários da BCH/UFC

A oitava indagação no questionário pretendeu mensurar qual tipo de atendimento prestado pelos bibliotecários da BCH/UFC os discentes buscam com maior frequência, se o atendimento de forma presencial, indo até o espaço físico deste ambiente de estudos, ou por acesso às mídias digitais, ou seja, contato via *e-mail* ou por intermédio das redes sociais oficiais da BCH/UFC.

Os discentes informaram realizar com maior frequência o atendimento presencial, visto que 42 (62,7%) deles indicaram esta opção. A opção “não se aplica”, por sua vez, foi marcada por 17 (25,4%) discentes, enquanto que para seis (9%) inquiridos, o atendimento iniciou de forma presencial e depois ocorreu por meio digital. Ainda tivemos um (1,5%) dos indagados que informou ter sido atendido apenas por intermédio das mídias digitais, e outro (1,5%) explicou que ainda não havia recorrido ao atendimento direto dos profissionais da biblioteca até aquele momento, mas havia ouvido relatos positivos acerca destes profissionais. Essas informações podem ser averiguadas no quadro 3.

**Quadro 3** - Frequência de atendimento presencial e por mídias digitais prestado pelos bibliotecários da BCH

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE DE RESPOSTAS OBTIDAS	PORCENTAGEM
Totalmente presencial.	42	62,7%
Não se aplica.	17	25,4%
O atendimento iniciou presencial e depois por meio digital, ou vice-versa.	6	9%
Outra: Até o presente momento não precisei de atendimento direto dos bibliotecários da BCH, porém tenho relatos que são bastante solícitos e competentes em suas atividades.	1	1,5%
Outra: Somente por mídias digitais.	1	1,5%

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Apenas sete alunos indagados na pesquisa, referente a 10%, indicaram ter sido atendidos por intermédio das mídias digitais. Isso pode indicar que há uma carência de

instrução, por parte dos usuários em relação aos serviços oferecidos, como foi apontado por um dos discentes na questão 6 (subseção 5.1.4), ou seja, os discentes podem não recorrer a estes espaços, nem aos seus profissionais, por desconhecerem o auxílio oferecido pelos mesmos.

### **5.1.6 Atividades discentes na BCH/UFC**

Os resultados apresentados nesta subseção dizem respeito às respostas da nona questão do formulário, na qual indagamos sobre quais serviços oferecidos pela BCH/UFC já foram utilizados pelos discentes. Dessa forma, buscamos compreender que tipo de atividades são mais demandadas pelos participantes da pesquisa. Salientamos que os inquiridos tinham a possibilidade de escolher mais de uma das oito opções de serviços prestados pela BCH/UFC, caso tivessem usufruído de mais de uma das possibilidades descritas.

Verificamos que o serviço mais solicitado, com um total de 45 (67,2%) respondentes, é o de auxílio para realizar consulta no acervo físico ou virtual da biblioteca. Na sequência, outro atendimento muito demandado é a orientação de como utilizar o espaço da biblioteca e seu acervo – opção apontada por 35 (52,2%) dos respondentes. Já 24 (35,8%) alunos indicaram aproveitar para participar de cursos e treinamentos oferecidos pela unidade de informação, tendo acesso a esses serviços por intermédio de plataformas digitais ou acessando tutoriais e oficinas de modo *online*. A opção referente aos serviços realizados em plataforma digital, ou seja, atendimento de forma virtual, acesso ao catálogo e renovações ou reservas de forma *online*, foi indicada por 22 (32,8%) dos respondentes.

Dando seguimento, 16 (23,9%) discentes declararam haver solicitado indicação de obras ou ferramentas na internet que pudessem auxiliar em suas pesquisas acadêmicas; nove (13,4%) marcaram a opção referente ao suporte oferecido para normalização de trabalhos acadêmicos; seis (9%) indicaram utilizar o serviço referente ao recebimento e divulgação de TCCs; e dois (3%) relataram solicitar atendimento para comutação bibliográfica, ou seja, obtenção de cópias de documentos de outras instituições. Apesar de haver diversas alternativas de serviços descritos na questão, ainda computamos seis (9%) inquiridos que optaram pela opção “não se aplica” e quatro (6%) que indicaram a alternativa “outro”, porém, sem acrescentar informações explicativas.

Percebemos, ainda, que os alunos requisitaram o auxílio do bibliotecário em algumas ocasiões, quando precisaram compreender como deveriam realizar as consultas ao acervo da BCH/UFC, e também como eles poderiam utilizar os espaços físicos e virtuais da

unidade de informação, ou seja, os discentes compreendem que são os bibliotecários que melhor guiam os visitantes ao se depararem inicialmente com a unidade de informação. Podemos visualizar todas as informações aqui descritas no quadro 4 a seguir.

**Quadro 4** - Serviços disponibilizados pela BCH que já foram utilizados pelos discentes

SERVIÇOS	QUANTIDADE RESPOSTAS OBTIDAS	PORCENTAGEM
Auxílio em consultas ao acervo de livros físicos ou virtuais.	45	67,2%
Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo.	35	52,2%
Cursos e Treinamentos (Acesso ao tutoriais por meio de mídias digitais, oficinas, cursos on-line, etc.).	24	35,8%
Serviços em ambientes virtuais (Atendimento on-line, catálogo on-line, renovação e reserva on-line, etc.).	22	32,8%
Indicação de obras ou ferramentas para pesquisa na internet (bases de dados, fontes seguras, etc.).	16	23,9%
Auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos	9	13,4%
Recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs.	6	9%
Não se aplica.	6	9%
Outro	4	6%
Ajuda para acessar o serviço de obtenção de cópias de documentos de outras instituições (Comutação bibliográfica).	2	3%

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Com base na visualização do quadro acima, constatamos que os inquiridos informaram que também recorrem aos bibliotecários quando necessitam encontrar alguma obra no acervo da BCH ou precisam de dicas para realizar pesquisas acadêmicas na internet. Assim, percebemos que os alunos entendem que estes especialistas sabem orientar os usuários, quando estes precisam realizar alguma pesquisa. Ademais, conforme já indicado em pergunta anterior (questão 5), os discentes também apontam que prezam por cursos e treinamentos administrados pela BCH/UFC, isto é, ministrados pelos bibliotecários da unidade de informação. Como aponta Mueller (1989), as bibliotecas que realizam trabalhos

ligados à educação e atendem grupos de estudantes, tendem a necessitar de um bibliotecário/professor.

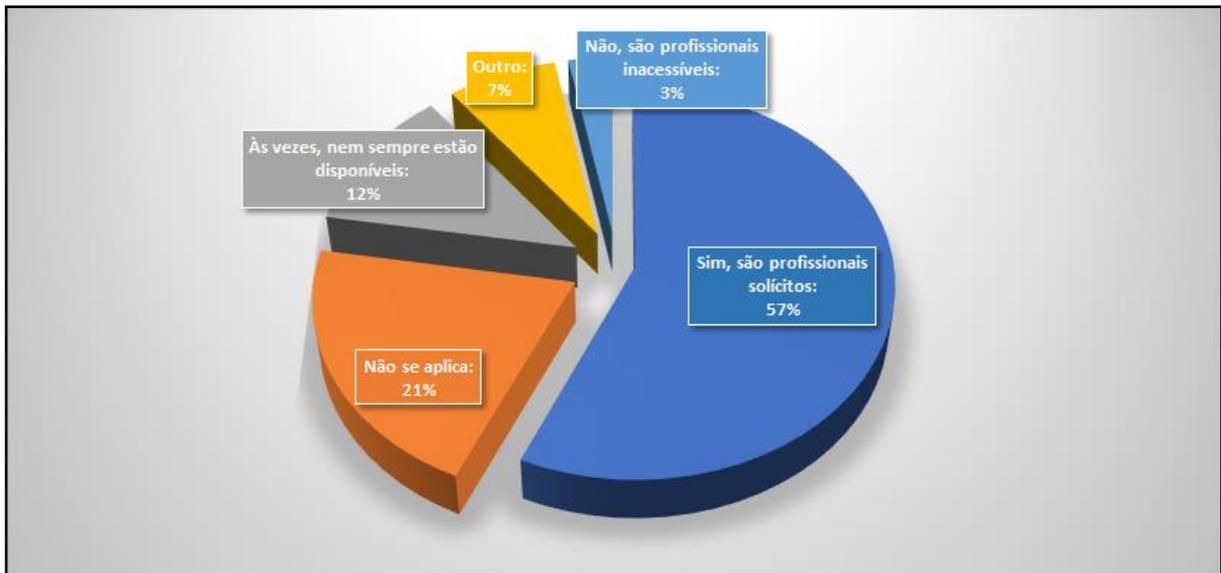
## 5.2 Percepção acerca da BCH/UFC e do bibliotecário

Esta subseção corresponde à segunda categoria de análise, isto é, descreve e analisa as respostas computadas nas questões 7 e 10, tendo como objetivo constatar quais atividades disponibilizadas na BCH/UFC e executadas pelos bibliotecários os discentes relatam auxiliar em sua formação acadêmica. Este grupo de perguntas visou atender ao terceiro objetivo desta pesquisa: constatar quais atividades exercidas pelos bibliotecários os discentes relatam auxiliar em sua formação acadêmica.

### 5.2.1 Suporte prestado pelo bibliotecário universitário

Na sétima questão, foi indagado sobre a facilidade dos discentes em solicitar o atendimento dos bibliotecários da BCH/UFC. Requeremos que os alunos, caso não fossem contemplados com as alternativas de respostas existentes, indicassem na opção “outro” o perfil que eles consideravam ser condizentes com este profissional. O gráfico 6 esboça os dados descritos nos parágrafos subsequentes.

**Gráfico 6** - Satisfação dos discentes em relação ao atendimento dos bibliotecários da BCH.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Deparamo-nos com 38 (56,7%) respostas informando que os bibliotecários eram

solícitos e, por isso, não tiveram dificuldade em requerer o auxílio destes especialistas. Entretanto, 14 (20,9%) participantes declaram que tal pergunta “não se aplica” a eles, oito (11,9%) relataram que nem sempre os bibliotecários estão disponíveis, e dois (3%) indicaram que estes são profissionais inacessíveis, pois eles tinham dificuldades em contatá-los. Por fim, cinco (7,5%) indicaram a opção “outro”; contudo, diferentemente do que foi solicitado aos participantes, nenhum deles incluiu qualquer observação que justificasse sua escolha a esta alternativa.

Estes dados podem indicar que, na perspectiva de maior parte dos discentes, os bibliotecários são profissionais acessíveis e atenciosos, visto que indicaram a alternativa que afirmava que eles são solícitos. Contudo, para outros alunos, o bibliotecário se mostrou como indisponível ou inacessível, revelando que estes profissionais não estavam presentes quando procurados ou que não podiam atender o aluno mesmo estando presentes.

Como indica Carvalho (2008), a BU necessita diariamente tratar de demandas informacionais oriundas de toda comunidade acadêmica, ou seja, lida com uma diversidade de saberes e vivências, visto que cada usuário traz consigo uma visão diferente de mundo e busca informações para infinitas finalidades. Assim, podemos perceber que as BUs são ambientes dinâmicos e necessitam que os profissionais atuantes nela tenham esse mesmo perfil.

Como percebemos, a BCH/UFC presta atendimento presencial e virtual, além de executar diversas atividades voltadas ao suporte dado a sua comunidade acadêmica. Dito isso, inferimos que os possíveis motivos que explicam alguns discentes terem indicado que o bibliotecário universitário da BCH/UFC é distante ou inacessível podem estar relacionados à dificuldade dos profissionais em atender a todas solicitações que chegam até a unidade de informação.

### ***5.2.2 Contribuição dos bibliotecários na formação acadêmica dos discentes***

A décima e última questão do formulário agrupou as respostas abertas, ou seja, as respostas nas quais os discentes puderam expressar com suas próprias palavras como eles percebiam que as atividades exercidas pelos bibliotecários haviam contribuído para a formação discente, informando como eles compreendiam ter sido auxiliados, principalmente, neste período destinado ao desenvolvimento das monografias/TCCs.

Preliminarmente, desenvolvemos um quadro (APÊNDICE B) com todas as 67 respostas obtidas. Na sequência, conforme realizamos a análise de cada relato, definimos um indicativo que classifica a percepção dos discentes como desfavorável, indiferente e

favorável, seguindo os requisitos indicados no quadro 5 a seguir.

**Quadro 5** - Categorização das respostas

INDICATIVO	REQUISITOS
Desfavorável	O contato com os profissionais da BCH ocorreu, mas foi visto como negativo; o discente definiu o atendimento dos bibliotecários como desagradável; o discente evita ter um novo contato ou retornar ao ambiente da BCH.
Indiferente	O aluno não teve contato com o bibliotecário; o aluno não precisou utilizar o suporte prestado pelos bibliotecários.
Favorável	O discente teve contato com os serviços da BCH; o discente teve um atendimento satisfatório; o discente está ciente do suporte prestado pelos bibliotecários da BCH.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Desse modo, para cada um dos três indicativos avaliativos, no qual enquadrámos os relatos discentes, apresentamos alguns relatos que consideramos representativos, extraídos do nosso *corpus*. Nas próximas subseções, indicamos cada resposta conforme a ordem na qual elas foram computadas, ou seja, para a resposta do primeiro discente do questionário, por exemplo, representamos por D1, o segundo discente que respondeu foi identificado por D2, e assim sucessivamente.

#### 5.2.2.1 Relatos com indicativo desfavorável

A princípio, iremos descrever a análise referente às respostas do grupo de inquiridos que verificamos ter avaliado de forma desfavorável, de acordo com os requisitos dispostos no quadro 1, os serviços disponibilizados pela BCH/UFC e por seus bibliotecários.

Dito isto, neste primeiro grupo de relatos, tivemos discentes que indicaram que o atendimento na BCH os desagradou por não ter satisfeito suas necessidades informacionais. Segundo o que foi informado pelos alunos, isto ocorreu, em parte, devido à ausência do bibliotecário. Caso que ocorreu com **D38**, que cursa Ciências Sociais: “Estive umas três vezes, no máximo na biblioteca e achei o atendimento péssimo. Não consegui localizar os livros que eu procurei nem tinha ninguém que pudesse ajudar. Desisti de frequentar a biblioteca desde então.” As dificuldades expressas pelo aluno neste relato podem indicar que

o profissional da biblioteca estava realmente ausente, como também podem apontar que o bibliotecário esteve no ambiente de estudos, mas o usuário não o identificou como tal ou teve receio de solicitar ajuda. Como ocorreu com **D61**, do curso de Biblioteconomia, que explicou que visitava pouco a unidade de informação, pois informou: “[...] não me sinto muito à vontade para chegar e pedir ajuda.”

Acreditamos que estes relatos nos levam a refletir sobre o que Cunha (2003) expressa quanto à missão do bibliotecário, relatando que este especialista deve ser um facilitador na busca dos usuários por informações, levando-os a debates que os instiguem em seu aprendizado. Porém, pelo que foi expresso, o aluno parece encontrar empecilhos para se aproximar do bibliotecário, dificultando a realização da missão destes. Este distanciamento com a BCH/UFC e, conseqüentemente, com os bibliotecários parece refletir em ações que levam os discentes a evitarem o ambiente de estudos por desconhecer como aquele local pode lhes auxiliar enquanto discente. No relato de **D6**, aluno do curso de Letras-Espanhol, parece ter ocorrido isso:

Não houve em minha vivência um contato assíduo com a BCH e seus funcionários. Pelo pouco que tive contato há um desrespeito enorme com o atendimento e com quem está estudando. Deixei de frequentar o local devido aos funcionários fazerem muito barulho, justo onde as pessoas vão em busca de silêncio. Além disso, a antipatia e falta de informações claras, além de uma nítida impaciência, fazem a experiência com a BCH ser bastante desagradável e gera uma certa repulsa. A estrutura em si, é sensacional, mas alguns funcionários (bibliotecários mesmo) deixam um representativo negativo ao local.

Apesar de haver fatores que podem ter influenciado na experiência desagradável do discente, tais como um dia ruim do aluno, um momento em que o profissional da biblioteca estava sobrecarregado ou que não soube se expressar de forma clara, os responsáveis por este ambiente devem verificar quais atitudes são mais recomendadas para melhorar a comunicação com os usuários. Como expressa Dudziak (2003), os bibliotecários precisam buscar reformular suas atitudes, como forma de melhorar suas habilidades, sobretudo àquelas em que envolve o lado comunicativo que deve ter com colegas, parceiros e seus usuários.

#### *5.2.2.2 Relatos com indicativo indiferente*

Em relação ao grupo de alunos que expressaram respostas consideradas como indiferente, alguns dos discentes indicaram que o auxílio prestado pelos bibliotecários não foi necessário para a realização de suas atividades acadêmicas. Porém, ressaltaram alguns

aspectos positivos acerca deste profissional, mesmo que em seus relatos não se identifique que tenham sido atendidos pelos bibliotecários. Como pode ser percebido na fala de **D4**, aluno do curso de Psicologia, em que relata: “Eu nunca precisei requisitar nenhum serviço da BCH, a produção do meu TCC foi desenvolvida integralmente com artigos científicos presentes na plataforma de periódicos CAPES. Contudo, acredito que o serviço empenhado pelos bibliotecários seja de extrema importância para aqueles que necessitem de acesso a livros, normatização do trabalho e auxiliar na manutenção do TCC no repositório da UFC.”

A pesquisa em meios digitais para realizar buscas por conteúdo acadêmico que auxilie no desenvolvimento de monografia/TCC também é relatada por **D34**, que cursa Letras-Inglês: “[...] Mas tratando-se do TCC, no caso estou produzindo-o agora, não optei tanto pelo acervo [da BCH] e estou consultando mais o banco de dados da CAPES [...]” Estes relatos trazem a reflexão sobre como os espaços das BUs devem adaptar-se aos tipos de demandas informacionais dos usuários, pois é possível verificar pelas respostas como as TICs estão presente na vida acadêmica.

Ademais, a velocidade com a qual as informações são acessadas por meio da internet pode transformar o modo como alguns usuários validam o conteúdo acessado por eles. Para alguns pode haver uma obsolescência dos suportes físicos (ou seja, livros, revistas e outros documentos impressos) presentes no acervo, como possível exemplo, o relato de **D24**, aluno de Letras, que critica o acervo da BCH, alegando que o mesmo é composto por livros antiquados e que possuem tamanho reduzido. Por outro lado, **D26**, que é aluno no curso de Psicologia, afirma que: “Livros importantes de teoria estão na biblioteca.” Podemos perceber nestes relatos o pensamento de Carvalho (2008) quando expressa que os bibliotecários atendem usuários que têm pensamento e anseios que diferem entre si. Desse modo, compreendemos que, para melhor atender seu público, o bibliotecário necessita entender como o usuário percebe o ambiente ao seu redor.

### *5.2.2.3 Relatos com indicativo favorável*

Quando relataram sobre os aspectos que contribuem para a sua formação discente, os alunos normalmente apontaram o acervo da BCH como fundamental. Podemos perceber isso, por exemplo, no relato de **D46**, que estuda Psicologia: “Parte essencial. Consulto muito o acervo da biblioteca para ter acesso às indicações de leitura.”

Logo, podemos inferir como os serviços prestados pela unidade de informação têm sido um diferencial para os formandos, como para **D44**, aluno de Letras-Inglês: “É de

extrema importância os serviços oferecidos pela BCH para a produção da monografia, pois viabiliza com rapidez muitas de nossas necessidades em relação a nossas pesquisas bibliográficas.”

Além destes aspectos, alguns discentes apontaram que a biblioteca é um apoio, principalmente, para os alunos sem condições de adquirir um livro, ou outro documento, do qual necessita em pesquisas. Há também casos em que o aluno não possui acesso à internet ou não consegue encontrar o documento de que precisa no formato digital. Temos as considerações de **D60**, que cursa Biblioteconomia, como exemplo: “Em geral não busco muito atendimento dos bibliotecários, me guio sozinha pela biblioteca. Mas sei que as atividades deles me ajudaram a localizar, mesmo que só, os livros que procurava, em especial aqueles necessários para minha monografia (os quais não possuo dinheiro para comprar ou não encontro o arquivo PDF do livro, sendo a biblioteca a salvação).”

Contudo, os alunos também enfatizam que o auxílio dos bibliotecários é relevante para que se possa aproveitar os espaços disponibilizados pela unidade de informação. Nas palavras de **D30**, discente de Ciências Sociais: “O trabalho dos profissionais da biblioteca, sem dúvida, representa um importante subsídio capaz de facilitar nossa busca por material específico no imenso acervo da BCH.” Outro aspecto descrito pelos discentes é que os bibliotecários indicam fontes confiáveis para realizarem suas buscas por conteúdo acadêmico, sendo imprescindível para o desenvolvimento de uma pesquisa de qualidade.

Os discentes relatam também que os cursos e treinamentos ministrados pelos bibliotecários da BCH têm contribuído com seu desempenho na universidade. No relato de **D11**, estudante de Biblioteconomia: “Um dos serviços que mais utilizei foram os treinamentos, em especial o da CAPES. Aprender a utilizá-lo tem muita importância no meu crescimento como estudante, para a pesquisa acadêmica e para meu crescimento profissional como futura bibliotecária. Excelente base de dados que nos é disponibilizada e aprender a usar ela por intermédio da BCH foi fundamental.”

Além dos serviços presenciais, os discentes apontaram que os serviços disponíveis em ambiente virtual também têm ajudado na realização de suas atividades acadêmicas e facilitado o acesso dos alunos ao conhecimento do qual eles necessitam. Percebemos isso em relatos como o do **D10**, que cursa Biblioteconomia: “Apesar de encontrar poucos livros na biblioteca que tratem do meu assunto de pesquisa, a biblioteca me auxiliou bastante ao poder usufruir de suas ferramentas oferecidas, manuais e outros *links* disponibilizados por ela no *site*.”

Por fim, os alunos também apontaram que no momento complicado no qual

enfrentamos uma pandemia, o bibliotecário será imprescindível. Como vimos no relato de **D25**, discente de Letras-Espanhol: “Super importante. Nos próximos meses e diante da situação de distanciamento social irei necessitar destes serviços.”

Compreendemos, tomando como base os dados analisados, que pelos menos uma significativa parte dos alunos respondentes entende que o bibliotecário é o profissional que tem perfil para contribuir durante o desenvolvimento do TCC e, também, competências de ensino que fazem com que este profissional possua habilidades para oferecer auxílio durante a realização de pesquisas na BCH e no desenvolvimento de atividades discentes, a exemplo da monografia e trabalhos de conclusão de curso.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que concerne ao primeiro objetivo específico, verificar se os discentes conhecem e utilizam os serviços presenciais e *online* prestados pelos bibliotecários da BCH/UFC, constatamos que o grupo de discentes indagados tem ciência dos serviços disponibilizados, tanto os de forma presencial quanto em modo *online*. Contudo, os alunos demonstram diferentes graus de conhecimento acerca desses serviços e costumam requisitar mais os de forma presencial. Percebemos, por exemplo, que a maioria dos alunos informou conhecer apenas as atividades mais tradicionais que a BCH/UFC disponibiliza, tais como consulta ao acervo e orientação sobre o uso da biblioteca, desconhecendo outros serviços que também são executados pelos profissionais, como, por exemplo, normalização de trabalhos acadêmicos.

Quanto ao segundo objetivo, identificar quais são os tipos mais recorrentes de demanda informacional no período em que os discentes concludentes estão desenvolvendo monografias/TCCs, depreendemos que os alunos têm buscado com frequência atividades voltadas à leitura e pesquisa, focando no acesso à internet, ao acervo e às salas de estudo da unidade de informação. No ambiente *online* da BCH/UFC, os discentes costumam realizar consulta ao acervo de livros virtuais, renovação e reserva de exemplares, além de treinamentos e cursos. A unidade de informação ainda é apontada como o ambiente no qual os discentes recorrem quando necessitam de auxílio em suas atividades acadêmicas ou outras demandas enquanto graduandos.

Em nosso último objetivo específico, constatar quais atividades da BCH/UFC, exercidas pelos bibliotecários, os discentes relatam auxiliar na construção de seu TCC, a princípio verificamos que alguns discentes têm dificuldade em solicitar atendimento dos bibliotecários que atendem na unidade de informação, apesar de os respondentes considerarem este profissional solícito. Além disso, como apontado nas respostas, por vezes, o discente deixa de ser atendido pelo bibliotecário universitário por desconhecer as atividades exercidas por ele. Em consequência, perde a oportunidade de se beneficiar do auxílio que este profissional poderia proporcionar.

Por fim, o objetivo geral desta pesquisa, analisar como é a percepção dos discentes em relação à contribuição dos bibliotecários universitários e da BCH/UFC durante a elaboração de TCCs, foi alcançado, identificando que, dentre os três indicativos avaliativos apresentados na subseção 5.2.2, as respostas consideradas favoráveis foram maioria, o que revela que os discentes percebem como a BCH/UFC e os bibliotecários universitários da

mesma têm contribuído com seu desenvolvimento acadêmico. Apesar de haver respostas adversas e indiferentes, constatou-se que o bibliotecário universitário é percebido como uma figura que participa ativamente na vida acadêmica dos alunos.

Além de atingir os objetivos propostos, esta pesquisa expôs outros pontos que consideramos relevantes e que poderiam ser analisados em futuros estudos, tais como: a baixa frequência à biblioteca, relatada por alguns discentes, é decorrente de um ambiente de estudos com ferramentas que só conseguem satisfazer parte dos anseios informacionais dos alunos? As informações sobre os serviços disponibilizados na unidade de informação não estão alcançando todos os discentes por não ser disseminada ou a comunicação com os alunos está sendo falha em algum aspecto?

Outro ponto identificado foi que uma parcela significativa dos discentes não costuma visitar o ambiente de estudos com muita frequência, mesmo durante o período de desenvolvimento da monografia/TCC, embora tenha sido relatado que os indagados têm conhecimento da localização do ambiente da BCH, ou seja, eles sabem como ter acesso ao espaço físico da unidade de informação caso necessitem dele. Visto isso, entendemos que os discentes podem ter buscado outros meios para realizar seus estudos, acessando outras plataformas para obter as informações de que precisam. Assim, acreditamos que se os alunos tendem a buscar outros modos de acessar conhecimento, isso pode refletir que a unidade de informação precisa renovar a estrutura que é oferecida a sua comunidade acadêmica ou ainda que não há clareza por parte dos discentes da relevância que a BU e seus serviços podem ter na construção de um trabalho final de conclusão de curso ou de outras demandas que venham a surgir.

Sendo assim, verificamos que esses aspectos percebidos durante a presente pesquisa necessitam de um estudo aprofundado que possa gerar reflexões e possíveis soluções para os problemas aqui mencionados ou para outras indagações que possam surgir.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Neilia Barros Ferreira de. **Biblioteconomia no Brasil: análise dos fatos históricos da criação e do desenvolvimento do ensino**. 2012. 161 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2012. Disponível em:  
[https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11170/1/2012\\_NeiliaBarrosFerreiradeAlmeida.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11170/1/2012_NeiliaBarrosFerreiradeAlmeida.pdf). Acesso em: 15 out. 2019.
- BARDIN, Laurence. Definição e relação com as outras ciências. In: BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3. reim. 1. ed. São Paulo: Edições 70, 2016. p. 33-52.
- BORTOLANZA, Juarez. **Trajetória do ensino superior brasileiro** - Uma busca da origem até a atualidade. XVII Colóquio internacional de gestão universitária, Argentina, p. 01-16. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16780>. Acesso em: 02 mar. 2020.
- CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centradas nas competências em informação**. 2008. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/1697>. Acesso em: 02 mar. 2020.
- CUNHA, Luiz Antônio. **Ensino superior e universidade no Brasil**. In: 500 anos de Educação no Brasil. LOPES, Eliane Marta Teixeira; FARIA FILHO, Luciano Mendes; VEIGA, Greive Cynthia (Org.). 4 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2000. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1176223/mod\\_resource/content/1/Cunha\\_Ensino\\_superior\\_e\\_Universidade\\_no\\_Brasil.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1176223/mod_resource/content/1/Cunha_Ensino_superior_e_Universidade_no_Brasil.pdf). Acesso em: 12 fev. 2020.
- CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 8, n. 15, p. 41-46, jan. 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2003v8n15p410>. Acesso em: 02 mar. 2020.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/34113>. Acesso em: 19 out. 2020.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652003000100003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652003000100003&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 16 jul. 2020.
- DURHAM, Eunice R. O ensino superior no Brasil: público e privado. **Núcleo de Pesquisa sobre Ensino Superior da Universidade de São Paulo**, p. 01-36, 2003. Disponível em: <http://nupps.usp.br/downloads/docs/dt0303.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2020.
- FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SOARES, Jean da Silva. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **Biblionline**, v. 12, n. 4, p. 57-72, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16780>. Acesso em: 02 mar. 2020.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2007.

GIL, Antônio Carlos. Pesquisa social. *In*: GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008. cap. 3, p. 26-32.

LIRA, Elda Lopes. **Contribuição do profissional bibliotecário na formação do discente de graduação na universidade**. 2007. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/90160/240248.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 out. 2019.

MARTINS, Ana Carolina de Melo; SILVEIRA, Crislaine Zurilda; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; JULIANI, Jordan Paulesky. Biblioteconomia e Ciência da Informação: uma análise paradigmática em bibliotecas públicas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v. 21, n. 3, p. 607-626, ago./nov., 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1201>. Acesso em: 14 out. 2019.

MARTINS, Antonio Carlos Pereira. Ensino superior no Brasil: da descoberta aos dias atuais. **Acta Cirúrgica Brasileira**. São Paulo, v. 17, supl. 3, p. 04-06, 2002. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-86502002000900001&lng=en&nrm=iso](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-86502002000900001&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 05 mar. 2020.

MELO, Thelma M. Silva de; RIOS, Francisco W. S.; FREITAS, Giordana N. de. **A biblioteca universitária e seu papel no desenvolvimento da competência informacional do docente: desafios e novos horizontes**. XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação. Florianópolis, v. 25, p. 3065-3078, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1481>. Acesso em: 03 mar. 2020.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, n. 1, v. 17, p. 63-70, 1989. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/7649>. Acesso em: 03 mar. 2020.

NUNES, Martha S. C.; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar 2016. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362016000100173&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362016000100173&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 02 mar. 2020.

OLIVEIRA, Marlene; CARVALHO, Gabrielle F.; SOUZA, Gustavo Tanus. Trajetória histórica do ensino de Biblioteconomia no Brasil. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.19, n. 3, p. 13-24, set./dez. 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/3754>. Acesso em: 03 mar. 2020.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.5, n. 3, p. 1-14, out. 2004. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/17684>. Acesso em: 03 mar. 2020.

PAIVA, A. H. V.; CUNHA, J. DE A.; MARTINS, J. S.; SILVA, J. D. O. DA; SANTOS, R. M.

DOS. Biblioteconomia: aspectos da formação bibliotecária no contexto brasileiro. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, v. 1, n. 2, p. 1-20, 5 abr. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/informacao/article/view/11578>. Acesso em: 05 fev. 2020.

PINTO, Ana Cristina Cruz; MATOS, Maria Almerinda de Souza. O Ensino Superior no Brasil: Uma Digressão Histórica. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Edição 06. Ano 02, vol. 01. p. 387-402, Setembro de 2017. ISSN:2448-0959 Acesso em: 14 out. 2019.

PINTO, Elton Mártires. **História do ensino de Biblioteconomia no Brasil**: da fundação na Biblioteca Nacional à criação na Universidade de Brasília. 2015. 65 f. Monografia (Bacharel em Biblioteconomia) – Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2015. Disponível em: [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/11200/1/2015\\_EltonMartiresPinto.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/11200/1/2015_EltonMartiresPinto.pdf). Acesso em: 15 out. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Pesquisa científica. *In*: PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013. cap. 3, p. 41-118. Disponível em: <http://www.freevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2019.

RICHARDSON, Roberto Jarry *et al.* **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais, 2010.

SANTOS, Ana Paula Lima dos; RODRIGUES, Maria Eliane Fonseca. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.9, n. 2, p. 116-131, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/248/264>. Acesso em: 20 de nov. 2019.

SANTOS, Jussara Pereira. O perfil do profissional bibliotecário. *In*: VALENTIM, Marta Pomim (org). **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. cap. 5. p. 106-117.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.15, n. 3, p. 52-66, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/04.pdf>. Acesso em: 14 out. 2019.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 88 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>. Acesso em: 15 out. 2019

STALLIVIERI, Luciane. **O Sistema de Ensino Superior do Brasil**: Características, Tendências e Perspectivas. Fórum das Assessorias das Universidades Brasileiras para

Assuntos Internacionais. Universidade de Caxias do Sul. 2006. Disponível em: [https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/sistema\\_ensino\\_superior.pdf](https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/sistema_ensino_superior.pdf). Acesso em: 03 mar. 2020.

VALENTIM, Marta P. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 5, n. 9, p. 16-28, jan. 2000. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2000v5n9p16/5058>. Acesso em: 08 dez. 2019.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. Métodos quantitativo e qualitativo de pesquisa. In: ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC, 2013. cap. 5, p. 95-103. Disponível em: [http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3\\_2013-2/Modulo\\_1/Metodologia\\_Pesquisa/material\\_didatico/Livro-texto%20metodologia.PDF](http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3_2013-2/Modulo_1/Metodologia_Pesquisa/material_didatico/Livro-texto%20metodologia.PDF). Acesso em: 08 dez. 2019.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### QUESTIONÁRIO

#### 1 Indique seu curso de graduação:

- Letras    Letras-Libras    Letras -Espanhol (Presencial ou semipresencial)  
 Letras-Inglês (Presencial ou semipresencial)  
 Letras-Português (Presencial ou semipresencial)  
 Pedagogia (Presencial ou semipresencial)    História    Psicologia    Biblioteconomia  
 Ciências Sociais    Licenciatura Intercultural Indígena

#### 2 Informe sua faixa etária:

- Até 19 anos    20 – 24 anos    25 – 29 anos    30 – 34 anos    35 – 39 anos  
 40 – 44 anos    45 – 49 anos    Acima de 50 anos

#### 3 Você sabe onde fica localizada a Biblioteca de Ciências Humanas (BCH) da UFC?

- Sim    Não

#### 4 Com qual frequência, aproximadamente, você visita a BCH? (Se preferir, especifique esta frequência na opção "Outra".)?

- Diariamente (Frequento a instituição 5 vezes por semana).  
 Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).  
 Eventualmente ( Utilizo somente 1 vez por semana).  
 Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).  
 Não frequento.  
 Outra opção: \_\_\_\_\_

#### 5 Quais atividades costuma realizar quando visita o espaço físico da BCH? (Se preferir, especifique suas atividades em "Outra").

- Leitura individual, pesquisa ao acervo da instituição, utilizar sala de estudo individual, estudo em grupo, etc.  
 Curso ou treinamentos, acesso à internet por dispositivos móveis próprio (Celular, tablet, notebook, etc.) para pesquisas acadêmicas, dentre outros.  
 Acesso à internet por dispositivos móveis próprios (Celular, tablet, notebook, etc) para pesquisas diversas, aproveitar o ambiente com amigos ou individualmente durante o tempo livre.  
 Não frequento.  
 Outro: \_\_\_\_\_

#### 6 A BCH da UFC oferece serviços presenciais e on-line como acesso livre à internet, consulta local ao acervo, cursos, treinamentos, empréstimo domiciliar, normalização de trabalhos acadêmicos, orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo, dentre outros. Você conhecia estes serviços? (Caso prefira, indique em "Outra" seu grau de conhecimento).

- Conheço e utilizo/utilizei alguns destes serviços.  
 Não conheço.  
 Outro: \_\_\_\_\_

**7 Você teve facilidade em solicitar atendimento à BCH por intermédio dos bibliotecários da instituição? (Por favor, se necessário, especifique na opção "Outra" o perfil destes profissionais.)**

- Sim, são profissionais solícitos.
- Às vezes, nem sempre estão disponíveis.
- Não, são profissionais inacessíveis.
- Não se aplica.
- Outro: \_\_\_\_\_

**8 O atendimento que você teve foi presencial ou por meio de mídias digitais (E-mail, Facebook, Instagram, etc.)? (Por favor, se necessário, especifique na opção "outro" de que forma ocorreu.)**

- Totalmente presencial.
- O atendimento iniciou presencial e depois por meio digital, ou vice-versa.
- Somente por mídias digitais.
- Não se aplica.
- Outro: \_\_\_\_\_

**9 Quais serviços oferecidos pela BCH você já utilizou? (Pode indicar mais de um item)**

- Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo.
- Auxílio em consultas ao acervo de livros físicos ou virtuais.
- Cursos e Treinamentos (Acesso ao tutoriais por meio de mídias digitais, oficinas, cursos on-line, etc.).
- Indicação de obras ou ferramentas para pesquisa na internet (bases de dados, fontes seguras, etc.).
- Auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos.
- Ajuda para acessar o serviço de obtenção de cópias de documentos de outras instituições (Comutação bibliográfica).
- Serviços em ambientes virtuais (Atendimento on-line, catálogo on-line, renovação e reserva on-line, etc.).
- Recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs.
- Não se aplica.
- Outro: \_\_\_\_\_

**10 Relate como você entende que estes serviços da BCH e o atendimento dos bibliotecários contribuíram para seu crescimento acadêmico, principalmente nesta fase de produção de sua monografia/TCC.**

---

---

**APÊNDICE B – QUADRO COM INDICATIVO CLASSIFICATÓRIO DAS  
RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO**

<b>D</b>	<b>RELATO DOS DISCENTES</b>	<b>ANÁLISE</b>	<b>CURSO</b>	<b>IDADE</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>
1	O curso de normatização me ajudou bastante, evitando que eu cometesse erros básicos.	Favorável	Letras - Inglês (Presencial e semi-presencial)	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
2	É importante ter alguém com a experiência na área disponível no local para auxiliar os usuários da biblioteca, sempre que necessário.	Indiferente	Letras - Inglês (Presencial e semi-presencial)	Acima de 50 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
3	Minha pesquisa é mais pautada em obras digitalizadas que pesquisa em casa.	Indiferente	Letras - Inglês (Presencial e semi-presencial)	30 - 34 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
4	Eu nunca precisei requisitar nenhum serviço da BCH, a produção do meu TCC foi desenvolvida integralmente com artigos científicos presentes na plataforma periódicos CAPES. Contudo acredito que o serviço empenhado pelos bibliotecários seja de extrema importância para aqueles que necessitem de acesso a livros, normatização do trabalho e auxiliar na manutenção do TCC no repositório da UFC	Indiferente	Psicologia	20 - 24 anos	Não frequento.
5	Não posso opinar, pois não os vejo mobilizados para auxiliar os alunos que estão neste período de conclusão de curso.	Desfavorável	História	25 - 29 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).

6	<p>Não houve em minha vivência um contato assíduo com a BCH e seus funcionários. Pelo pouco que tive contato há um desrespeito enorme com o atendimento e com quem está estudando. Deixei de frequentar o local devido aos funcionários fazerem muito barulho, justo onde as pessoas vão em busca de silêncio. Além disso, a antipatia e falta de informações claras, além de uma nítida impaciência, fazem a experiência com a BCH ser bastante desagradável e gera uma certa repulsa. A estrutura em si, é sensacional, mas alguns funcionários (bibliotecários mesmo) deixam uma representação negativa ao local.</p>	Desfavorável	Letras - Espanhol (Presencial ou semipresencial)	30 - 34 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
7	Entendo que me ajudaria em partes técnicas da escrita de uma pesquisa, não somente nesse sentido, como ajudaria e facilitaria a pesquisa em geral.	Indiferente	História	Até 19 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
8	Facilitaram minha pesquisa	Favorável	História	Acima de 50 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
9	Independente do curso ou da situação, acredito que a biblioteca atende as necessidades dos alunos, principalmente aos que estão produzindo sua monografia ou tcc.	Indiferente	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
10	Apesar de encontrar poucos livros na biblioteca que tratem do meu assunto de pesquisa, a biblioteca me auxiliou bastante ao poder usufruir de suas ferramentas oferecidas, manuais e outros links disponibilizados por ela no site.	Favorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
11	Um dos serviços que mais utilizei foram os treinamentos, em especial o da Capes. Aprender a utilizá-lo e como utilizá-lo tem muita importância no meu crescimento como estudante, para a pesquisa acadêmica e para meu crescimento profissional como futura bibliotecária. Excelente Base de dados que nos é disponibilizada e aprender a usar ela por intermédio da BCH foi fundamental.	Favorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).

12	Creio que o atendimento seja bom	Indiferente	Letras - Português (Presencial e semi-presencial)	Até 19 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
13	São essenciais para o desenvolvimento da pesquisa acadêmica	Indiferente	História	20 - 24 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
14	Em praticamente nada, visto que não busco ajuda.	Indiferente	Ciências Sociais	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
15	Os serviços oferecidos pela Biblioteca são de suma importância para que o trabalho siga às normas e tenha bases científicas sólidas.	Indiferente	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
16	ainda não tive esse tipo de serviço	Indiferente	Letras - Português (Presencial e semi-presencial)	Até 19 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
17	A BCH me proporciona um ambiente tranquilo para a escrita e as ferramentas e referências necessárias	Favorável	Psicologia	20 - 24 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
18	Foram fundamentais porque me nortearam para que eu pudesse desenvolver um trabalho de qualidade.	Favorável	Ciências Sociais	Acima de 50 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês)
19	Letras Libras Tcc	Indiferente	Letras - Libras	30 - 34 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
20	Não estou fazendo tcc. Porém o auxílio e a orientação dada pelos funcionários da biblioteca foi essencial para que eu aprendesse a usa-la.	Indiferente	Letras - Inglês (Presencial e semi-presencial)	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
21	Não se aplica.	Indiferente	Psicologia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).

22	Participei de um Curso sobre como formatar e seguir as normas da ABNT.	Indiferente	Letras - Inglês (Presencial e semi-presencial)	Acima de 50 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
23	O atendimento do bibliotecários facilitaria na construção sólida da pesquisa, especialmente no referencial teórico e entendimento da temática em que se trabalha	Indiferente	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
24	Acredito que o único problema para o desenvolvimento do meu TCC é a questão do acervo. Os livros são muito antigos e o acervo ainda é pequeno.	Indiferente	Letras	35 - 39 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
25	SUPER IMPORTANTE. NOS PROXIMOS MESES E DIANTE DA SITUAÇÃO DE DISTANCIAMENTO SOCIAL IREI NECESSITAR DESTES SERVIÇOS.	Favorável	Letras - Espanhol (Presencial ou semipresencial)	30 - 34 anos	Outra: Raramente (1 ou 2 vezes por semestre).
26	Livros importantes de teoria estão na biblioteca.	Indiferente	Psicologia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
27	Busco livros na BCH para pesquisa e estudos!	Indiferente	Letras - Espanhol (Presencial ou semipresencial)	25 - 29 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
28	Não fiz o TCC ainda, mas acredito que a BCH tem grande influência sob o trabalho. Espero que quando chegue minha vez saiba aproveitar os serviços em potenciais oferecidos pela biblioteca, de grande a comunidade.	Favorável	Biblioteconomia	Até 19 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
29	.	Indiferente	Psicologia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
30	O trabalho dos profissionais da biblioteca, sem dúvida, representa um importante subsídio capaz de facilitar nossa busca por material específico no imenso acervo da BCH.	Favorável	Ciências Sociais	20 - 24 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).

31	Não se aplica, pois não solicitei o atendimento dos bibliotecários, mas quando tiver finalizando a monografia será fundamental a contribuição deles para conclusão do meu trabalho.	Indiferente	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
32	Estes serviços contribuem de forma direta nessa fase que exige bastante de todos nós. A consulta ao acervo para referências bibliográficas é essencial bem como a normalização da monografia para quem não teve oportunidade de cursar durante o curso essa disciplina.	Favorável	Biblioteconomia	25 - 29 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
33	Foi muito enriquecedor!	Indiferente	Letras	35 - 39 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
34	Referente ao meu crescimento acadêmico não tenho o que reclamar, a biblioteca esteve sempre lá para consultas. Mas tratando-se do TCC, no caso estou produzindo-o agora, não optei tanto pelo acervo e estou consultando mais o banco de dados da capes + materiais do professor orientador.	Indiferente	Letras - Inglês (Presencial e semipresencial)	20 - 24 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
35	Ainda estou no início da monografia, não precisei dos serviços da biblioteca e nem dos bibliotecários	Indiferente	Psicologia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
36	Só fui na biblioteca pra me cadastrar.	Indiferente	Biblioteconomia	Até 19 anos	Não frequento.
37	Não sei	Indiferente	Letras - Libras	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).

38	Estive umas três vezes, no máximo na biblioteca e achei o atendimento péssimo. Não consegui localizar os livros que eu procurei nem tinha ninguém que pudesse ajudar. Desisti de frequentar a biblioteca desde então.	Desfavorável	Ciências Sociais	35 - 39 anos	Não frequento.
39	Não sei o porquê existe aquele povo trabalhando na biblioteca, pois os menos são altamente arrogantes quando é solicitado uma ajuda para orientar quanto ao uso do sistema e ao acervo. Nunca ajudam.....	Desfavorável	Letras - Inglês (Presencial e semipresencial)	35 - 39 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
40	Na fase de estudo e produção de monografia/TCC é sempre proveitoso poder contar com o pessoal especializado da biblioteca pois assim facilitar o trabalho pesquisa ao aluno	Indiferente	Letras - Espanhol (Presencial ou semipresencial)	Acima de 50 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
41	Livros de empréstimos fizeram parte da monografia.	Indiferente	Biblioteconomia	35 - 39 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
42	Não se aplica	Indiferente	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
43	Não se aplica	Indiferente	Psicologia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
44	É de extrema importância os serviços oferecidos pela BCH para a produção da monografia, pois viabilizar com rapidez muitas de nossas necessidades em relação à nossas pesquisas bibliográficas.	Favorável	Letras - Inglês (Presencial e semipresencial)	40 - 44 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
45	O acesso ao acervo ficou mais fácil, pois de início eu não sabia como funcionava, qual a ordem, como procurar os livros na biblioteca e com a ajuda dos funcionários ajudou bastante. Além de poder estudar no espaço que tem internet, o que possibilita as pessoas que não acesso em casa, a estudar de outras formas quando não tem algum livro no acervo ou busca algo diferente como vídeos e fotos. São necessários.	Favorável	História	20 - 24 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).

46	Parte essencial. Consulto muito o acervo da biblio para ter acesso às indicações de leitura	Favorável	Psicologia	20 - 24 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana)
47	Em maior parte utilizo o serviço de empréstimo de livros, e me benefício bastante deste meio.	Favorável	Letras	30 - 34 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
48	Muito pouco na verdade. Embora muito prestativos o auxílio foi desnecessário	Indiferente	Psicologia	35 - 39 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
49	Sim	Indiferente	Letras - Libras	25 - 29 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
50	A partir da orientação sobre obras que podem ser referenciadas no meu trabalho monográfico, bem como auxílio na formatação do trabalho com as regras ABNT (cursos etc.)	Indiferente	Psicologia	20 - 24 anos	Não frequente.
51	Contribui porque eles são solícitos e é essencial que outros profissionais revisem o tcc antes dele ser apresentado.	Favorável	História	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
52	Importante	Indiferente	Ciências Sociais	20 - 24 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
53	Pessoalmente, tenho mais afinidade com conteúdo digital. Nunca fui à BCH para solicitar livros, pesquisas e afins. Porém entendo sua importância e vi, em múltiplas ocasiões, a mesma servir como apoio para alunos e colegas.	Indiferente	Letras - Inglês (Presencial e semipresencial)	20 - 24 anos	Não frequente.
54	.	Indiferente	Letras - Inglês (Presencial e semipresencial)	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).

55	O acervo da BCH foi em parte importante para minha formação acadêmica, pois lá tive oportunidade de ter acesso à maioria das leituras de que precisei.	Favorável	Letras	40 - 44 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
56	Para ter acesso aos materiais necessários que eu precisava.	Favorável	Psicologia	25 - 29 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
57	É muito importante para nos orientar quanto ao uso da biblioteca, o cuidado que eles têm com o acervo, toda a orientação e atendimento excelente, nos fazem sentir bem acolhido. Todas as vezes são bem solícitos, o que ajuda bastante nas pesquisas e empréstimos de livros, esses que nos ajudam nas atividades acadêmicas.	Favorável	Letras - Espanhol (Presencial ou semipresencial)	20 - 24 anos	Diariamente (Frequento a instituição 5 vezes por semana).
58	Com relação aos serviços oferecidos, posso dizer que a efetividade para o rápido e solícito atendimento foram graças à majestosa competência dos bibliotecários da BCH com seus usuários que frequentam a biblioteca. Assim, é imprescindível a contribuição dos bibliotecários no processo de viabilizar o fluxo informacional dentro do acervo, de forma a contribuir de maneira significativa para o acesso ao saber, e o mais importante: perpetuar a crença da concepção de universidade que nós temos, onde alberga na prática, a construção e a disseminação do conhecimento, favorecendo a formação de profissionais críticos, reflexivos para atuarem como agentes transformadores de mudanças significativas e benéficas para a sociedade, porque o bibliotecário também atua como educador e ele é importante nesse processo da formação acadêmica e na formação de cidadãos .	Favorável	Biblioteconomia	25 - 29 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
59	Base fundamental do meu acervo teórico	Favorável	Ciências Sociais	30 - 34 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).

60	Em geral não busco muito atendimento dos bibliotecários, me guio sozinha pela biblioteca. Mas sei que as atividades deles me ajudaram a localizar, mesmo que só, os livros que procurava em especial aqueles necessários para minha monografia (o quais não possuo dinheiro para comprar ou não encontro o arquivo PDF do livro, sendo a biblioteca a salvação.)	Favorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Constantemente (Costumo visitar o local, em média, 3 vezes por semana).
61	Pouco, não me sinto muito a vontade para chegar lá e pedir ajuda	Desfavorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).
62	Nem sabia que tinha.	Indiferente	Ciências Sociais	20 - 24 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
63	Estes serviços servem de aprendizado não apenas para engrandecimento na universidade mas para base ao se utilizar outras bibliotecas e centros de informação. Com as instruções recebidas nos primeiros dias de aula na universidade pude me ambientar melhor a BCH, recebi informações por e-mails e por postagens nas redes sociais da BCH, tudo isso fez com que eu criasse um elo com a biblioteca e seus serviços. Acredito que a familiarização com o espaço me deixou confortável para realizar minha pesquisa sobre meu tema, encontrando diversos livros, artigos, monografias e dissertações, além dos cursos de normalização disponibilizados que ajudaram a conhecer e aplicar as normas a minha monografia.	Favorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
64	É muito importante tanto como um incentivo para aprendizagem quanto auxilia estudantes com dificuldade em desenvolver seus trabalhos. Ajudando os mesmos a melhor crescimento acadêmico e profissional.	Favorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).
65	Direcionando para fontes confiáveis que me permitam ampliar o universo da minha pesquisa, possibilitando mais embasamento científico.	Favorável	Biblioteconomia	30 - 34 anos	Eventualmente (Utilizo somente 1 vez por semana).

66	Acredito ser muito importante pelo fato de se obter informações que muitas vezes são necessárias para explorar as ideias e desenvolver o trabalho, nesse caso, Monografia/TCC.	Favorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Não frequento.
67	Eu não estou em produção de monografia, mas já me sinto muito auxiliada a prosseguir com o curso, levando em conta todo o supor recebido.	Favorável	Biblioteconomia	20 - 24 anos	Raramente (Visito 1 ou 2 vezes por mês).