UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

LUCIANA ROSA ALVES DE OLIVEIRA

Estudo de usuários como estratégia para reconfiguração da Biblioteca Francisco
Montojos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
(IFSP)

São Paulo
2021

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

LUCIANA ROSA ALVES DE OLIVEIRA

Estudo de usuários como estratégia para reconfiguração da Biblioteca Francisco
Montojos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
(IFSP)

Versão Corrigida
(versão original disponível na Biblioteca da ECA/USP)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação).

Área de concentração: Organização, Mediação e Circulação da Informação

Linha de pesquisa: Gestão de Unidades de Informação

Orientadora: Prof.^a Dra. Asa Fujino

São Paulo
2021

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

Oliveira, Luciana Rosa Alves de
Estudo de usuários como estratégia para reconfiguração da
Biblioteca Francisco Montojos do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) / Luciana
Rosa Alves de Oliveira ; orientadora, Asa Fujino. -- São
Paulo, 2021.
158 p.: il.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Escola de
Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.
Bibliografia

Versão corrigida

1. Estudo de usuários 2. Serviços ao usuário 3.
Bibliotecas dos Institutos Federais 4. Instituto Federal de
São Paulo I. Fujino, Asa II. Título.
Versão corrigida

CDD 21.ed. - 020

Folha de aprovação

Luciana Rosa Alves de Oliveira

Estudo de usuários como estratégia para reconfiguração da Biblioteca Francisco
Montojos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
(IFSP)

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Cesar Antonio Pereira
Pontifícia Universidade Católica – Campinas

Dra. Cintia Almeida da Silva Santos
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Prof.^a Dra. Asa Fujino
Orientadora
PPGCI - Escola de Comunicação e Artes - Universidade de São Paulo

A crise da educação no Brasil não é uma
crise; é um projeto.

(Darcy Ribeiro)

AGRADECIMENTOS

Ao meu esposo Jorge, pelo amor incondicional e pelo suporte que tanto precisei durante este período.

Aos meus filhos amados, Miguel, Pedro e Elis, que são minha razão de viver.

À minha mãe Ana e irmã Alice, minha base familiar que me proporcionou tudo o que sou hoje.

À minha nova família, cunhadas Olívia, Suely e Luiza e meus sobrinhos amados, cujos laços são tão fortes quanto os de sangue, e o amor deles e por eles me motivam.

Aos colegas e amigos do trabalho, Rebeca, Alex, Natanael, Seânio, Karin, Sérgio e Ricardo, pelo companheirismo, pela alegria e pelo apoio e contribuições à pesquisa.

À minha orientadora Asa, que acreditou em mim e neste projeto, que contribuiu muito e atuou de forma tão próxima para conclusão do trabalho.

Aos meus amigos, cujas contribuições ao trabalho não são palpáveis, mas a alegria da companhia, as orações, o companheirismo e a amizade de cada um me fazem ter forças para prosseguir em qualquer sonho e projeto.

Ao meu Deus, Jesus Cristo, autor de todas as coisas e da minha vida, que me permitiu chegar até aqui.

RESUMO

OLIVEIRA, Luciana Rosa Alves de. Estudo de usuários como estratégia para reconfiguração da Biblioteca Francisco Montojos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP). 2021. Dissertação (Mestrado profissional em Gestão da Informação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

A explosão informacional e as tecnologias de informação e comunicação provocaram intensas transformações sociais que demandaram reposicionamento das instituições, principalmente as de ensino e pesquisa como o IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, que, ao longo de sua história, passou por diversas mudanças de público-alvo e missão. Nesse contexto, partiu-se do pressuposto que é necessário compreender tais alterações e o perfil da comunidade que o integra (docentes, discentes e servidores) para reconfiguração da biblioteca. A pesquisa é de caráter exploratório e descritivo, tendo como base a análise documental do IFSP e da Biblioteca Francisco Montojos; elaboração do panorama da literatura; e estudo de caso focado nos usuários da biblioteca selecionada. O estudo de usuários foi realizado utilizando-se questionário enviado à comunidade do campus São Paulo do IFSP e divulgados nas redes sociais da biblioteca. Constatou-se que, na maior parte do tempo, a biblioteca esteve inserida em contexto escolar, como apoio ao ensino dos cursos técnicos de nível médio. A oferta de cursos superiores demanda readequação da infraestrutura e dos serviços oferecidos, o que vem ocorrendo de forma gradual. Resultados revelam a falta de autonomia dos usuários para pesquisa, associada à carência de infraestrutura de informação e acesso à internet, demonstrando a necessidade de a biblioteca oferecer treinamentos e cursos de capacitação no uso de fontes, principalmente aos alunos, além de investir em ampliação do acervo e disponibilização de computadores para uso acadêmico. Conclui-se que as atuais políticas da biblioteca não estão totalmente de acordo com a missão do IFSP, que propõe uma formação integradora aos seus alunos, uma vez que o acervo e os serviços disponibilizados até o momento estão aquém do necessário para se configurar como espaço de estudo e pesquisa à diversidade de seus potenciais usuários.

PALAVRAS-CHAVE: Estudo de usuários. Serviços ao usuário. Bibliotecas dos Institutos Federais. Instituto Federal de São Paulo.

ABSTRACT

OLIVEIRA, Luciana Rosa Alves de. Study of users as a strategy for reconfiguration of the Francisco Montojos Library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of São Paulo (IFSP). 2021.

The information explosion and the information and communication technologies caused intense social transformations that demanded repositioning of the institutions, mainly those of teaching and research such as the IFSP - Federal Institute of Education, Science and Technology of São Paulo, which, throughout its history, went through several changes in target audience and mission. In this context, it was assumed that it is necessary to understand these changes and the profile of the community that integrates them (teachers, students and servers) to reconfigure the library. The research is exploratory descriptive, based on the documentary analysis of the IFSP and the Francisco Montojos Library; elaboration of the literature panorama; and case study focused on users of the selected library. The user study was carried out using a questionnaire sent to the IFSP campus São Paulo community and published on the library's social networks. It was found that, most of the time, the library was inserted in a school context, as a support to the teaching of technical courses at high school level. The offer of higher education courses requires a readjustment of the infrastructure and services offered, which has been occurring gradually. Results reveal the lack of autonomy of users for research, associated with the lack of information infrastructure and internet access, demonstrating the need for the library to offer training and capacity building courses in the use of sources, especially to students, in addition to investing in expanding the collection and availability of computers for academic use. It is concluded that the current policies of the library are not fully in accordance with the mission of the IFSP, which proposes an integrative training for its students, since the collection and services available so far are below what is necessary to be configured as a space for study and research to the diversity of its potential users

KEYWORDS: User study. User services. Libraries of the Federal Institutes. Federal Institute of São Paulo.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Diagrama esquemático de um sistema geral de comunicação	22
Figura 2 - Linha do tempo da Rede federal de Educação Profissional e Tecnológica	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - O conceito de necessidade de informação na visão dos autores.....	29
Quadro 2 - Cursos oferecidos pelo CEFET até 2008	47
Quadro 3 - Cursos oferecidos no IFSP por níveis de ensino.....	48
Quadro 4 - Quantidade de alunos matriculados por modalidade de ensino	66
Quadro 5 - Quantidade de servidores do câmpus São Paulo.....	66
Quadro 6 - Total de respondentes e respostas por categoria.....	68
Quadro 7 - Professores por departamento	72
Quadro 8 - Alunos por curso.....	72
Quadro 9 - Frequência de servidores técnicos e seus cargos.....	77
Quadro 10 - Frequência baixa ou nula de servidores técnicos o uso do acervo on- line.....	78
Quadro 11 - Frequência dos professores à Biblioteca por departamento	79
Quadro 12 - Ação inicial na busca por informação	82
Quadro 13 - Alunos: comparação de frequência diária de uso de Bibliografia Básica	96
Quadro 14 - Alunos: comparação de frequência mensal de uso de Bibliografia Básica.....	97
Quadro 15 - Alunos: comparação frequência semanal de uso de Bibliográfica Básica	98
Quadro 16 - Alunos: Comparação de frequência nula de uso de Bibliografia Básica	100
Quadro 17 - Uso de Normas ABNT por categoria de usuários.....	103
Quadro 18 - Serviços oferecidos na Biblioteca Francisco Montojos.....	110
Quadro 19 - Avaliação dos serviços durante a pandemia	118
Quadro 20 - Opiniões espontâneas dos usuários sobre a Biblioteca	120
Quadro 21 - Sugestões dos usuários sobre serviços que a Biblioteca pode oferecer	121

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Usuários por faixa etária	69
Gráfico 2 - Servidores (professores e técnicos) por faixa etária	70
Gráfico 3 – Alunos por faixa etária	71
Gráfico 4 - Acesso à internet e infraestrutura de informação na residência	73
Gráfico 5 - Frequência dos usuários	75
Gráfico 6 - Frequência de servidores técnicos	75
Gráfico 7 - Frequência de professores	76
Gráfico 8 - Frequência de alunos	76
Gráfico 9 - Frequência à Biblioteca de alunos de licenciatura em Física e Letras ...	78
Gráfico 10 - Nível de frequência à Biblioteca dos professores por departamento	79
Gráfico 11 - Uso dos serviços da biblioteca pelos usuários	81
Gráfico 12 - Preferências no uso do salão de estudos	82
Gráfico 13 - Primeira decisão após uma busca mal sucedida	83
Gráfico 14 - Usuário realiza busca avançada?	84
Gráfico 15 - Professores - frequência por fonte de informação	85
Gráfico 16 - Alunos - frequência por fonte de informação	87
Gráfico 17 - Servidores técnicos - frequência por fonte de informação	88
Gráfico 18 - Razões expostas pelos usuários quando não encontram a informação de que precisam	91
Gráfico 19 - Tipo de material por frequência de uso	93
Gráfico 20 - Frequência de uso por tipo de material	93
Gráfico 21 - Alunos - frequência de uso por tipo de material	94
Gráfico 22 - Alunos - frequência de uso de material de bibliografia básica	95
Gráfico 23 - Alunos - frequência de uso de material de referência	95
Gráfico 24 - Alunos - frequência de uso de teses, dissertações ou TCCs	95
Gráfico 25 - Alunos - frequência de uso de literatura	96
Gráfico 26 - Professores: frequência de uso por tipo de material	100
Gráfico 27 - Servidores técnicos: frequência de uso por tipo de material	101
Gráfico 28 - Motivos relacionados à falta de acesso às Normas ABNT por meio do catálogo Pergamum	102
Gráfico 29 - Experiência de uso da plataforma da BV	104
Gráfico 30 - Uso da BV pelos professores	104

Gráfico 31 - Uso da BV pelos servidores técnicos	105
Gráfico 32 - Uso da BV pelos alunos	105
Gráfico 33 - Motivos pelos quais os usuários não usam a BV.....	106
Gráfico 34 - Proporção de alunos que preferem material impresso, mas utilizam livros digitais no lugar da BV	107
Gráfico 35 - Uso do Portal de Periódicos da CAPES	108
Gráfico 36 - Motivos pelos quais os usuários não usam o Portal de Periódicos	109
Gráfico 37 - Avaliação dos serviços pelos alunos	111
Gráfico 38 - Avaliação dos alunos sobre os serviços: proporção de notas negativas, regulares e positivas	112
Gráfico 39 - Avaliação dos serviços pelos professores	113
Gráfico 40 - Avaliação dos professores sobre os serviços: proporção de notas negativas, regulares e positivas	116
Gráfico 41 - Avaliação dos serviços pelos servidores técnicos	117
Gráfico 42 - Avaliação dos servidores técnicos sobre os serviços: proporção de notas negativas, regulares e positivas	118
Gráfico 43 - Preferência de horário para utilização da biblioteca	124

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BV	Biblioteca Virtual da Pearson
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBI	Comissão Brasileira de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal de Educação
CBI	Coordenadoria de Bibliotecas
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDM	Centro de Memória e Documentação
CDU	Classificação Decimal Universal
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica
CoLIS	International Conference on Conceptions of Library and Information Science
COVID-19	Corona Virus Disease (Doença do Coronavírus) - 2019
DSP	Diretoria Sociopedagógica
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
EAA	Escolas de Aprendizes Artífices (1909-1942)
EEB	Empréstimo entre Bibliotecas
ETF	Escola Técnica Federal
ETFSP	Escola Técnica Federal de São Paulo
FAU	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
FEA	Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária
FFCLH	Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas
FIC	Formação Inicial e Continuada
IF	Instituto Federal
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions (Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias)
IFSP	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
ISO	International Organization for Standardization
LMS	Learning Management System (Sistema de Gestão da Aprendizagem)
MARC 21	Machine Readable Cataloging (Catalogação Legível por Computador)
MEC	Ministério da Educação
PRE	Pró-Reitoria de Ensino
PROEP	Programa de Expansão da Educação Profissional
SIGA	Sistema de Gestão Acadêmico
SiSU	Sistema de Seleção Unificada

SUAP	Sistema Unificado de Administração Pública
TAE	Técnico Administrativo em Educação
TCCs	Trabalhos de Conclusão de Curso
UFABC	Universidade Federal do ABC
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas
UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Problema de pesquisa.....	16
1.2 Objetivos	18
1.3 Justificativa.....	19
2 PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ESTUDO DE USUÁRIOS: HISTÓRICO	21
2.1 Paradigmas da informação.....	21
2.2 Estudos de usuários	25
3 TRANSFORMAÇÕES SOCIAIS NO USO DA INFORMAÇÃO E DE BIBLIOTECAS	30
4 TIPOLOGIAS DE BIBLIOTECA	34
5 METODOLOGIA	38
5.1 Pesquisa bibliográfica.....	38
5.2 Pesquisa documental	38
5.3 Pesquisa empírica.....	39
6 ESTUDO DE CASO: A BIBLIOTECA FRANCISCO MONTOJOS E O IFSP	41
6.1 História do IFSP	41
6.1.1 Primeira escola - Aprendizes e Artífices.....	41
6.1.2 A(s) Escola(s) de São Paulo	43
6.2 Biblioteca Francisco Montojos: histórico.....	51
6.3 Estudo de usuários.....	65
7 RESULTADOS E DISCUSSÃO	68
7.1 Conhecendo os usuários	69
7.1.1 Cursos e Departamentos	71
7.1.2 Trabalho e estudos	73
7.2 Frequência à Biblioteca	74
7.3 Uso dos serviços	81
7.4 Busca de informação.....	82
7.5 Fontes de informação.....	85
7.6 Acervo e satisfação	90
7.6.1 Normas ABNT.....	101
7.6.2 Biblioteca Virtual Pearson	103
7.7 Uso de informação em suporte digital	104
7.8 Avaliação dos serviços e sugestões.....	110

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	125
REFERÊNCIAS	131
APÊNDICE - Questionários	138

INTRODUÇÃO

A sociedade da informação vem sendo transformada e modificada pelos diversos canais e estratégias de comunicação que impactam diretamente nas formas de acesso à informação e, conseqüentemente, nos serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas.

Com um longo histórico de existência e histórias grandiosas, como a Biblioteca de Alexandria, sinônimo de poder e grandeza, a biblioteca, desde a origem, “ilustra essa verdade de que os livros nascem dos livros, que o saber não se desenvolve a não ser por novas maneiras de estabelecer relações entre eles (GOULEMOT, 2011, p. 29). Entretanto, hoje, segundo O’Connor (2014, p. 78), as bibliotecas passam por uma crise de identidade e propósito. Se por um lado, nas palavras de Goulemot (2011, p. 8), não se deve olhar para a biblioteca somente como um depósito de livros e lugar de leitura, mas também como lugar de aprendizado e de sociabilidade, por outro, a crise existe diante de tantas mudanças no modo como os indivíduos dessa sociedade aprendem e interagem entre si. De um modo geral, as bibliotecas, como instituições que lidam diretamente com o conhecimento, segundo Finnemann (2015, p. 217), terão de:

“(...) se redefinir e identificar sua razão de ser de acordo com a nova infraestrutura, que está surgindo em torno da internet e cada vez mais em todas as áreas, devido à mídia móvel e a uma crescente variedade de aparelhos digitais especializados. Este processo também incluirá a necessidade de reconsiderar todas as noções centrais da instituição, da profissão e da divisão do trabalho entre os pesquisadores e bibliotecários” (Finnemann, 2015, p. 217).

Segundo O’Connor (2014), a chave para o contínuo desenvolvimento da atuação de bibliotecas (universitárias) é a pesquisa. Ela deve direcionar as ações de uma biblioteca que busca satisfazer as reais necessidades de seus usuários.

Ainda em um contexto universitário, Maceviciute (2014, p. 291) afirma que os usuários atualmente estão longe das bibliotecas. O desafio é aproximar-se deles, oferecendo serviços diferenciados e explorando outras mídias emergentes da comunicação acadêmica.

Dito isto, as Bibliotecas dos Institutos Federais, contextualizadas nesta sociedade em transformação, necessitam ser estudadas e reconfiguradas para

atender às novas características de serviços e produtos de informação demandadas pelos seus usuários.

O IFSP (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo), dono de uma história centenária no ensino profissional no Brasil, passou por mudanças de público, objetivos, níveis de ensino e missão institucional e, por esse motivo, se faz necessário situá-lo no momento atual e compreender sua missão, seus públicos e suas políticas pedagógicas para readequar diretrizes e estabelecer estratégias que possibilitem complementaridade de prestação de serviços de informação ofertados pelas Bibliotecas ao público-alvo do Instituto.

Particularmente, a Biblioteca Francisco Montojos, localizada no câmpus São Paulo do IFSP, faz parte desse histórico de metamorfoses da instituição. No entanto, considera-se, como hipótese de pesquisa, que sua organização e políticas não acompanharam as mudanças institucionais e, nesse sentido, se manteve à margem das necessidades impostas pela constante mudança de público e missão do IFSP ao longo dos anos.

Portanto, é imperativo e salutar investigar profundamente os usuários reais e potenciais da Biblioteca Francisco Montojos, visando conhecer suas necessidades de informação e respectivos contextos de uso da informação, bem como canais e fontes de informação utilizados para a atividade acadêmica, de forma a possibilitar estratégias efetivas de gestão da unidade e subsídios às decisões estratégicas no que se refere aos recursos informacionais, desenvolvimento de acervo, novos serviços de referência e uso mais adequado das tecnologias disponíveis atualmente para comunicação, prestação de serviços e disponibilização de informação ao usuário potencial da biblioteca.

1.1 Problema de pesquisa

Considerando o volume de informações que circulam na sociedade atual, as bibliotecas enfrentam diariamente o desafio de estabelecerem critérios mais adequados para seleção, aquisição, tratamento e organização dessas informações visando torná-las disponíveis para acesso pelos seus usuários. Assim, a oferta de serviços é planejada de acordo com as necessidades de uma comunidade previamente definida e estudada. A Biblioteca Francisco Montojos faz parte da história do IFSP, que desde 1910 passou por muitas transformações em relação

aos cursos oferecidos e, conseqüentemente, ao público atendido. Assim, a Biblioteca Francisco Montojos foi partícipe dessas mudanças na sociedade, através de várias gerações de estudantes, professores e servidores administrativos, necessitando se recolocar diante das transformações perpassadas pela sociedade e, principalmente, pelo Instituto.

Portanto, o estudo se propõe analisar a Biblioteca Francisco Montojos, câmpus São Paulo, no contexto das mudanças pelas quais passou o IFSP, para adequá-la às novas demandas da instituição, porque esta ampliou seu público durante sua história abrigando cursos de diversos níveis e modificando a área de atuação na sociedade; e é imprescindível a biblioteca se reposicionar perante a instituição.

Para tanto, torna-se necessário conhecer quem são seus usuários (reais e potenciais), aspecto fundamental para conceber serviços de informação que terão potencial para suprir necessidades deste público e, com isso, contribuir com o cumprimento da missão da instituição no que tange ao ensino, pesquisa e extensão. Definir quem são os usuários não é apenas traçar um perfil geral, mas compreender suas necessidades de informação, seus comportamentos de uso, hábitos e fontes de pesquisa mais utilizados, o que pressupõe um estudo deste potencial usuário de modo contextualizado.

Nesse sentido, faz parte também do objeto de estudo o próprio IFSP, pois a pesquisa deve buscar conhecer sua história, a missão e visão de futuro da instituição, de forma a atrelar os serviços de informação a essa missão, buscando atingir simultaneamente os objetivos globais do IFSP.

O estudo de usuários é essencial para fundamentar a concepção de novos serviços de referência de apoio ao desenvolvimento de competência informacional destes usuários. É importante observar que a Biblioteca Francisco Montojos, assim como as demais bibliotecas dos IFs, apresenta configuração diferenciada e ainda não suficientemente estudada sendo que pesquisadores a classificam de diferentes formas, ora como biblioteca multiníveis, biblioteca escolar, biblioteca universitária, biblioteca especializada ou biblioteca técnica etc.

Assim, este estudo tem como problema de pesquisa:

Quem são esses novos usuários da biblioteca e quais as suas necessidades de informação, seus hábitos e fontes de pesquisa mais utilizados?

A Biblioteca Francisco Montojos e seus serviços estão adequados aos objetivos, visão e missão atuais do IFSP?

Diante das produções e pesquisas atuais acerca do contexto de bibliotecas na sociedade da informação, considera-se que seus usuários possuem necessidades de informação diferentes daquelas antes supridas pelos serviços tradicionais oferecidos por essas bibliotecas. Mas, O'Connor (2016, p. 82) questiona: como conhecer as necessidades informacionais de usuários que raramente vêm à biblioteca? E como fazer com que eles saibam que a biblioteca realmente provê o conteúdo de que precisam?

A Biblioteca Francisco Montojos, com a atual estrutura física e humana, oferece serviços limitados que, possivelmente, não suprem as necessidades reais de seus usuários, além de inibir muitos usuários potenciais por desconhecer suas necessidades, hábitos e demandas. Essa falta de compreensão de como e quando os usuários buscam informação implica no não cumprimento da própria missão da biblioteca, que é proporcionar acesso à informação (relevante) a alunos, servidores e comunidade em geral; além do mais, pode implicar em prejuízo na formação acadêmica e cidadã dos alunos do IFSP, contrapondo-se à missão da própria biblioteca.

O que se espera como resultado do estudo de usuários da Biblioteca é a compreensão da diversidade de público a ser atendido hoje pelo IFSP. Por oferecer cursos de diferentes níveis, pressupõe-se que os usuários sejam também muito diferentes entre si e possuam necessidades de informação variadas e demandas por atendimento por outros canais não tradicionais, mais ágeis e disponíveis para acesso on-line, atualmente não disponibilizados pela biblioteca.

1.2 Objetivos

A pesquisa tem como panorama geral, a análise do desenvolvimento da Biblioteca Francisco Montojos, câmpus São Paulo do IFSP, ao longo da história da instituição, para compreender sua missão, seu público-alvo e seu potencial de contribuição à missão da instituição.

Objetivo geral:

Caracterizar os usuários da informação do IFSP, vinculados às atividades desenvolvidas no câmpus São Paulo, visando subsidiar a avaliação, o planejamento e a gestão de produtos e serviços ao usuário e, desse modo, contribuir para a reconfiguração da biblioteca e alcance da missão da instituição.

Objetivos específicos:

- Identificar eventuais distanciamentos entre a missão da instituição e os serviços oferecidos pela biblioteca ao longo do tempo.
- Identificar necessidades de apoio informacional e contextos de uso da informação de usuários da Biblioteca Francisco Montojos
- Identificar dificuldades e/ou limitações dos usuários para acesso e utilização dos serviços e produtos desenvolvidos pela Biblioteca Francisco Montojos
- Identificar produtos e serviços de informação com maior potencial de adequação às necessidades dos usuários (reais e potenciais)

1.3 Justificativa

Há quem diga que se deve conhecer o passado para se entender o presente e planejar o futuro. Seguindo essa máxima, este trabalho pretende investigar a história de criação dos IFs, seu desenvolvimento e a estrutura atual da Biblioteca Francisco Montojos, incluindo seus recursos físicos, de modo a compreender melhor quem são seus atuais usuários reais e potenciais e os desafios para as alterações necessárias na biblioteca para que ela possa se adequar aos novos tempos e usuários e contribuir para o alcance da missão da instituição.

Uma das características que a diferencia das demais bibliotecas universitárias é o fato de as Bibliotecas do IFSP e, também, de todos os IFs do Brasil, não possuírem uma “tipologia” definida. Exemplo disso são os resultados da pesquisa realizada por SANTOS (2017), intitulada “Regulamentação e concepção das bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia”. A pesquisadora realizou um levantamento dos trabalhos científicos produzidos por profissionais da informação, que foram publicados entre 2009 e 2015. Durante esses anos, conforme as bibliotecas foram se constituindo, os estudos demonstraram uma variedade de nomenclaturas para definir a tipologia de cada biblioteca. Dentre elas,

constam nesses trabalhos as seguintes: *biblioteca*, *biblioteca escolar*, *biblioteca universitária*, *unidade de informação*, *biblioteca pública*, *biblioteca-IFs*. Alguns dos trabalhos analisados pela autora mostram a dificuldade em caracterizar a biblioteca dentro dos padrões clássicos de tipologia relacionada à missão da instituição, exatamente porque a instituição (Instituto Federal - IF) foi alterando sua missão e, portanto, seu público-alvo ao longo dos anos.

Portanto, justifica-se o estudo do contexto histórico e institucional do IFSP, o que abrange suas bibliotecas, para melhor definir e caracterizar essas unidades de informação, a partir da sua missão e da compreensão de seus usuários potenciais. Tal estudo irá direcionar as decisões estratégicas locais, na Biblioteca Francisco Montojos, uma unidade que se localiza no centro da história do Instituto Federal em São Paulo.

Complementarmente, esse estudo possibilitará uma visão comparativa entre a realidade e o contexto teórico apresentado, por refletir situação muito específica da realidade brasileira. Espera-se também servir de estudo de caso para outras bibliotecas da rede, embora seja importante considerar as especificidades de cada biblioteca em função do potencial público. Considera-se também que o estudo contribui para somar conhecimento sobre a Rede Federal de Educação Profissional e contribuir para a revisão dos trabalhos ora desenvolvidos na instituição e para a formação dos futuros profissionais que virão a integrar a força de trabalho das principais áreas em que o IF atua.

Do ponto de vista acadêmico, espera-se contribuir com a área da Ciência da Informação e Biblioteconomia trazendo novas informações e reflexões sobre os desafios do trabalho bibliotecário neste contexto educacional multivariado.

2 PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ESTUDO DE USUÁRIOS: HISTÓRICO

Apresenta-se a seguir um resumo da evolução dos estudos em Ciência da Informação, que foi caracterizada pelas mudanças de paradigma da área (CAPURRO, 2003) e a relação do histórico dos estudos de usuários com o desenvolvimento desses paradigmas.

2.1 Paradigmas da informação

De acordo com Smit e Barreto (2002, p. 17), a Ciência da Informação é um campo que

se ocupa e se preocupa com os princípios e práticas da criação, organização e distribuição da informação, bem como o estudo dos fluxos da informação desde sua criação até sua utilização, e sua transmissão ao receptor, por meio de uma variedade de canais.

Tratando-se de informação e de seus fluxos, Capurro (2003) identificou três paradigmas epistemológicos que permearam historicamente esses estudos e que fundamentam as pesquisas em Ciência da Informação: paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social.

De acordo com Capurro (2003), paradigma se refere a uma demonstração de algo em relação a outra coisa. Dessa forma, os paradigmas da Ciência da Informação se referem a uma comparação entre as abordagens existentes nesse campo de estudo.

A informação como “coisa” é apresentada por Buckland (1991) em um artigo desse mesmo título: “Information as a thing”, no qual ele apresenta esse conceito em contraponto à “informação como processo” e à “informação como conhecimento”. Para o autor: nas duas primeiras abordagens a informação é intangível e a “informação-como-coisa” é a representação do que é intangível (BUCKLAND, 1991, p. 3).

Essa informação seria o objeto de trabalho de bibliotecas, museus, arquivos e outras unidades de informação, que tratam da informação armazenada em livros, objetos tridimensionais, documentos ou dados digitalmente estocados. E Buckland (1991, p. 3) demonstra a relação desses três “estados” de informação se referindo aos itens de uma unidade de informação:

(...) Pode ser que a intenção seja a de que usuários tornem-se bem informados (informação-como-processo) e o resultado desse processo poderia ser conhecimento (informação-como-conhecimento). Mas o significado, no entanto, que é manipulado e operacionalizado, que é armazenado e recuperado, é a informação física (informação-como-coisa).

A essa abordagem fisicista Capurro (2003) denomina paradigma físico da informação: “(...) em essência esse paradigma postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor.” Capurro (2003) relacionou esse paradigma com a Teoria Matemática da Comunicação, de Shannon (1948), na qual o cientista apresenta um esquema que representa a forma como a informação é transmitida:

Figura 1 - Diagrama esquemático de um sistema geral de comunicação

Fig. 1 — Schematic diagram of a general communication system.

Fonte: Shannon, 1948.

A partir desse esquema, o usuário da informação é visto como um receptor apenas, que recebe a informação com um significado único e constante para todos os tipos de usuários, sendo essa informação a “porção da realidade externa que se corresponde objetivamente com a necessidade informacional interna do usuário” (GONZÁLEZ-TERUÉL, 2005, p. 63).

Esse paradigma físico da informação é hoje superado, apesar da publicação recente de Buckland. Mas, em sua defesa, quando se considera a informação como coisa, ele não desconsidera o papel do usuário da informação, já que afirma que “qualquer coisa é informação” a partir do momento que alguém atribui valor a essa

coisa e a partir do contexto em que esse dado se encontra. Dessa forma, passa-se a explorar os paradigmas seguintes.

O motivo pelo qual o paradigma físico da informação foi ultrapassado, de acordo com Capurro (2003), se deve ao fato desse modelo excluir o papel do usuário, ou seja, do “sujeito cognoscente”, do processo de recuperação da informação ou de todo o processo informativo e comunicativo de forma geral.

Então, o paradigma cognitivo surge a partir dessas limitações e toma lugar no campo de estudo da Ciência da Informação, passando a considerar que a informação é algo subjetivo e só existe na mente do sujeito. Essa afirmação foi construída a partir dos estudos de vários teóricos da área, entre eles Belkin (1980) que divulgou a teoria do “estado anômalo do conhecimento”, abreviado como ASK, no original em inglês. Nas palavras de Capurro (2003, n.p.):

a teoria parte da premissa de que a busca de informação tem sua origem na necessidade (“*need*”) que surge quando existe o mencionado estado cognitivo anômalo, no qual o conhecimento ao alcance do usuário não é suficiente para resolver o problema.

De acordo com González-Teruel (2005, p. 65), o conceito central do paradigma cognitivo é o da estrutura de conhecimento do indivíduo, que seria o “resultado de experiências individuais, sociais ou resultado de sua educação”.

O paradigma cognitivo também apresentou limitações que levou ao surgimento do paradigma social da informação. Segundo Capurro (2003, n.p.):

os limites do paradigma cognitivo se apoiam precisamente na metáfora, ou *pars pro toto*, de considerar a informação, ou como algo separado do usuário localizado em um mundo numênico, ou de ver o usuário, se não exclusivamente como sujeito cognoscente, em primeiro lugar como tal, deixando de lado os condicionamentos sociais e materiais do existir humano.

Mais adiante, o autor resume os conceitos que levaram a esse novo paradigma como uma “integração da perspectiva individualista e isolacionista do paradigma cognitivo dentro de um contexto social no qual diferentes comunidades desenvolvem seus critérios de seleção e relevância” (CAPURRO, 2003, n.p.).

O usuário, como um ser social e em constante contato com a comunidade em que ele está inserido, não poderia ter sua necessidade de informação definida e demarcada para uma única informação desejada. Nesse sentido, Araújo (2008, p. 8) também critica o paradigma cognitivo da informação ao dizer que:

O modelo cognitivo destes estudos, ao privilegiar o entendimento da necessidade de informação a partir de uma lacuna, de uma ausência de determinado conhecimento para executar determinada atividade, acaba por engessar uma forma de compreensão dos usuários como seres dotados de uma necessidade específica que seria satisfeita por uma fonte de informação específica.

Foi a partir dessas limitações que surgiram os estudos com uma abordagem social da informação e denominou-se então o paradigma social. Segundo Araújo (2008), ele surgiu na CoLIS – *International Conference on Conceptions of Library and Information Science*, que foi realizada em 1992, na Finlândia. Os pesquisadores apresentaram trabalhos que questionavam o modelo teórico vigente, mais centrado no usuário como um ser isolado. A partir de então, segundo Araújo (2008, p. 15) os estudos empíricos e quadros teóricos desenvolvidos, se aproximam

ao que é propriamente humano nos usuários da informação: a sua capacidade imaginativa, criadora, na apropriação da informação; e a dimensão coletiva, societal, do seu “existir”, constituidora de todos os seus atos, entre os quais os ligados à informação.

Almeida et al. (2007, p. 22) observa que , “o Paradigma Social enfoca a recuperação dos elementos subjetivos dos usuários para a definição do desenho dos sistemas de recuperação, considerando sua visão de mundo” e a consequência disso, segundo Capurro (2003) é o “abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação”, já que cada usuário é um ser diferente de outro e não poderia haver uma, mas várias formas de se identificar suas necessidades e de se buscar a informação que ele precisa.

A evolução histórica nos estudos do campo da Ciência da Informação, que levou à construção desses paradigmas, pode ser percebida também na área específica dos estudos de usuários, ou estudos de necessidade e uso da informação. A próxima seção traça o histórico dos estudos de usuários relacionados com os paradigmas da informação, evidenciando as influências que levaram à construção dos fundamentos teóricos da área.

2.2 Estudos de usuários

Os estudos de usuários devem ser empreendidos como etapa preliminar do planejamento de serviços de informação, para que produtos e serviços sejam desenvolvidos de modo a atender as necessidades informacionais de seus usuários com eficácia e eficiência. Essa premissa é consenso entre os pesquisadores e teóricos da área, e Choo (2003, p. 67) afirma que

A busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e do uso da informação vêm se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

O estudo de usuário, segundo González-Teruel (2005, p. 23, tradução nossa), auxilia na busca de respostas para as seguintes questões, todas necessárias para “planejar e melhorar os sistemas de informação”:

Que problemas informativos têm os indivíduos no desempenho de seu trabalho? Que barreiras devem superar para alcançar a informação que necessitam? Que fatores individuais, sociais, econômicos ou políticos os condicionam na busca da informação? Que revistas leem com maior frequência um determinado grupo de profissionais? Que documentos solicitam com maior frequência a um serviço de informação? Que grau de satisfação têm com o uso de determinado serviço de informação? Que benefício retorna do uso da informação obtida em uma determinada base de dados?”

Resumidamente, essas questões são importantes para o conhecimento do fluxo que a informação perpassa, desde a sua produção até seu uso efetivo (PINHEIRO, 1982, p. 1). As autoras Pereira et al. (1980, p.44) também afirmam que as atividades de planejamento de serviços de informação “devem ser feitas a partir de estudos de usuários para quem os serviços são montados e cuja satisfação, em relação às reais necessidades de informação, deve ser questionada periodicamente”.

Porém, conforme Ferreira (1995, p. 220) afirmou,

hoje em dia se conhece muita coisa sobre planejamento, aquisição, organização, controle e desenvolvimento de coleções, mas muito

pouco sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas ou para que fins e como a informação, a matéria-prima dos sistemas, está sendo utilizada.

Isso porque até meados dos anos 80, os estudos de usuários eram voltados mais para a avaliação dos sistemas do que para o usuário em si. Além disso, é preciso se atentar que, como observa José Eduardo Santarém Segundo (2017, p.3), atualmente parte substantiva dos conteúdos em texto e imagens são construídos em formato digital, armazenados e disponibilizados nas nuvens, o que leva ao uso de dispositivos móveis e a um modelo totalmente diferente de lidar com a informação, de modo mais interativo.

Dessa forma, a oferta de serviços de informações do atual século exige um esforço maior por parte dos profissionais que trabalham no atendimento a esses novos usuários da informação que demandam buscas integradas de conteúdo que reúnam documentos e objetos digitais, através de relações semânticas, o que torna os estudos de usuários ainda mais necessários, mas também metodologicamente mais desafiadores.

Os primeiros estudos de usuários foram realizados no início dos anos 20, entretanto, segundo Sanz Casado (1993, p. 158), eles eram “excessivamente rudimentares”, sendo necessário esperar até os anos 50 para que surgissem os primeiros trabalhos de investigação dessa disciplina. Porém, Gonzáles-Teruel (2005) cita alguns desses primeiros trabalhos e afirma terem eles uma contribuição para a elaboração de perfis dos cientistas como usuários da informação, o que colaborou com a planificação de sistemas de informação. Esses trabalhos são bem objetivos, estando relacionados com o paradigma físico da informação, já que investigam o uso efetivo de determinados suportes informacionais e não da informação em si.

Em anuência à Sanz Casado (1993), Choo (2003, p. 66) também considera que o início de trabalhos que estudam “como as pessoas se comportam quando buscam e usam a informação” remonta ao ano de 1948 com a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society. Nessa conferência foram apresentados dois estudos: um sobre o comportamento de busca da informação de cientistas britânicos, servidores do governo, universidades e institutos de pesquisa e outro sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres. E a partir de então, segundo o autor,

um amplo espectro de usuários da informação foi pesquisado, o que inclui cientistas, engenheiros, cidadãos de uma comunidade, grupos de interesse, médicos, pacientes, pessoas com preocupações de saúde, executivos, administradores, pequenos empresários, funcionários do governo, advogados, acadêmicos, estudantes, usuários de biblioteca etc. (CHOO, 2003. p. 66)

No entanto, autores como Figueiredo (1994) apontam estudos realizados na década de 1930 pela Universidade de Chicago, com o intuito de identificar os hábitos de leitura da população da cidade, que estava crescendo com rapidez devido aos imigrantes latinos.

Nota-se a primeira diferença entre esses estudos da segunda metade do século XX e os trabalhos iniciados no início do século, que coincidem com o princípio da Documentação. Essa diferença reside na mudança de paradigma que a área da Ciência da Informação experimentou, a qual mudou o foco dos estudos de usuários, passando de sistemas de informação para o usuário em si. De acordo com González-Teruel (2005, p. 22), os trabalhos de Tom Wilson (1981), Brenda Dervin (1983), David Ellis (1989), Carol Kulthau (1991) entre outros se destacaram nessa corrente que deixou de lado a perspectiva dos sistemas de informação e passaram a centrar-se com maior ênfase na perspectiva que o próprio usuário tem de suas necessidades de informação.

Para enquadrar os estudos de usuários nessas diferentes perspectivas e categorizar tais estudos, Choo (2003, p. 68) sugeriu quatro categorias, dentre as quais identificou cada pesquisa e/ou estudo realizado:

- Estudos centrados nos sistemas e orientados para tarefas: realizados na década de 60, utilizavam as demandas que os sistemas de informação recebiam para traçar perfis e identificar as necessidades que surgiam a partir das tarefas realizadas. Caracterizavam-se por estudos basicamente de usuários cientistas.
- Estudos integrativos e centrados em sistemas: as finalidades dos estudos são ampliadas e passam a considerar o “mundo” do usuário, ou seja, as necessidades não surgem apenas das tarefas executadas, mas do seu contexto. Pesquisas executadas entre as décadas de 70 e 80.

- Estudos centrados nos usuários e orientados para tarefas: alguns estudos da década de 60 e 70, apesar de orientados às tarefas, centravam-se nos usuários e menos nas demandas dos sistemas de informação.
- Estudos integrativos e centrados no usuário: a partir da década de 80, as pesquisas voltaram-se totalmente ao usuário, considerando seu contexto e atendo-se menos aos sistemas de informação.

Considerando os paradigmas da informação propostos por Capurro e relacionando os estudos categorizados por Choo (2003), pode-se dizer que os primeiros estudos centrados em sistemas e tarefas são vinculados ao paradigma físico da informação (“informação-como-coisa” que possui uma finalidade específica). Um dos principais problemas dessas investigações é que elas se centram no estudo dessas demandas realizadas a determinada biblioteca ou centro de documentação e dali se pretende extrair conclusões sobre as necessidades informacionais do grupo de usuários estudado (GONZÁLEZ-TERUEL, 2005, p.61).

Os estudos seguintes, ainda centrados em sistemas, mas considerando o contexto do usuário, vinculam-se ao paradigma cognitivo, mas ainda consideram a “informação-como-coisa” presente nos sistemas de informação. Entre eles havia os estudos centrados nos usuários e orientados às tarefas, também vinculados aos dois paradigmas da informação, já que apesar de centrarem-se no usuário, consideravam a informação de forma objetiva e não subjetiva. Por fim, os estudos integrativos e centrados no usuário vinculam-se apenas ao paradigma cognitivo da informação, pois abordam os usuários e a informação de forma totalmente subjetiva.

Desde então, as novas tendências de estudos de usuários tentam “estabelecer uma visão holística ou global da experiência do usuário em interação com a informação” (GONZÁLEZ-TERUEL, 2005, p.68). Com o passar do tempo alguns conceitos como: *necessidade de informação*, *desejo de informação*, *demanda* e *uso* passaram a ser estudados e melhor definidos pelos teóricos da área. González-Teruel (2005) retrata esses conceitos citando os respectivos autores indicados no quadro 1 a seguir:

Quadro 1 - O conceito de necessidade de informação na visão dos autores

Autores	Conceito: necessidade de informação
Taylor (1968)	Necessidade visceral: necessidade de informação não expressada Necessidade consciente: descrição mental consciente de uma área de indecisão mal definida
Maurice Line (1974)	Aquilo que um indivíduo deveria possuir para seu trabalho, investigação ou realização pessoal
Crawford (1978)	Um conceito difícil de definir, pois implica processos cognitivos que operam em diferentes níveis de consciência, podendo não estar claro nem para o próprio usuário
Chen (1982)	Uma construção abstrata utilizada para representar por que a gente busca, encontra e usa a informação
Westbrook (1997)	Qualquer experiência de um indivíduo associada com a busca de informação, seja ela interna (pensamentos) ou externa (sistemas de informação, pessoas etc.)

Fonte: elaborado pela autora com base em González-Teruel (2005)

Além disso, em conformidade com o que Choo (2003) descreveu como sendo estudos integrativos e centrados no usuário, tais estudos passaram a investigar precisamente a conduta de busca, ou seja, o que Wilson (1981, apud GONZÁLEZ-TERUEL, 2005, p. 80) chama de comportamento de busca da informação (*information seeking behavior*), que é definido como o comportamento desenvolvido por um indivíduo como consequência de uma necessidade para satisfazer um determinado objetivo.

Nota-se que a evolução do campo de Estudos de Usuários dentro da área da Ciência da Informação é motivada também pela transformação da sociedade em si, pelo avanço das tecnologias de informação e comunicação. Na próxima seção, essas mudanças serão abordadas no contexto das bibliotecas.

3 TRANSFORMAÇÕES SOCIAIS NO USO DA INFORMAÇÃO E DE BIBLIOTECAS

As bibliotecas possuem histórico que acompanha a evolução da sociedade como um todo. No início, o acúmulo de informações começou a crescer a partir do desenvolvimento da escrita, o que resultou nas bibliotecas da Mesopotâmia antiga, mas inicialmente voltada à elite possuidora desse conhecimento. Santa Anna (2015) afirma que a biblioteca esteve a serviço da informação nos quatro grandes períodos da história (Antiguidade, Idade Média, Idade Moderna e Idade Contemporânea), mas o tratamento da informação foi desenvolvido de diferentes formas: nos três primeiros estágios, as práticas bibliotecárias eram voltadas com mais vigor para a guarda, conservação e preservação da informação registrada, tendo o fim de fornecer ao usuário, quando necessário, a posse do item informacional. O que não mudou na Idade Contemporânea, mas, de acordo com o autor, a preocupação não é mais com a posse, e sim com o acesso.

Hoje, não é possível pensar em bibliotecas públicas que não estejam vinculadas à “democratização do saber”, ou seja, que não estejam abertas para um novo leitorado, possuidoras de uma “irradiação pública real” (GOULEMOT, 2011, p. 59). Bibliotecas que visam o acesso, a difusão de informações como foco, e menos o acúmulo de conhecimento. Além disso, com o avanço da tecnologia que possibilitou os novos suportes e canais de informação, as bibliotecas atualmente devem se preocupar menos com espaço físico para armazenar a informação, e mais com os espaços disponíveis para seus usuários trocarem experiências e desenvolverem ideias em grupo.

Maceviciute (2013, tradução nossa, p. 288) afirma em seu artigo que, recentemente, o conceito de bibliotecas como espaços deu outra virada bastante inesperada. “O advento dos recursos digitais (especialmente jornais e livros) diminuiu a necessidade de prateleiras e armazenamento físico”. Goulemot (2011, p. 8) também comenta que a biblioteca pode ser um lugar de “aprendizado e sociabilidade”, e mais adiante: “o que é a biblioteca sem leitores? Um depósito tão inútil quanto um livro à espera de seu leitor” (id., p.18).

Porém, há um fato que se pode constatar: ao proporcionar maior facilidade de acesso à informação ao usuário, é possível que ele esteja presente nas bibliotecas menos vezes, por ter ele próprio acesso direto de forma on-line à informação que

necessita. É nesse sentido que Goulemot (2011, p. 219) alerta para a possibilidade de uma biblioteca sem leitores:

Meus temores de uma utilização ameaçadora do todo digital não se devem a uma recusa tecnológica, mas a algumas de suas consequências previsíveis quanto ao modo de leitura à natureza e ao uso das bibliotecas, à relação que o leitor na biblioteca mantém com o livro mesmo. Se há debate, que ele se situe nesse estrito perímetro e não em outra parte.

Entretanto, as transformações pelas quais a sociedade perpassa atingem diversos níveis de relações entre os indivíduos e suas funções. De acordo com Sanz Casado (1993, p. 155):

Uma rápida olhada em nosso ambiente é suficiente para perceber as mudanças que sofreram e estão passando pelas diferentes atividades humanas devido, por um lado, às profundas modificações a que estão sendo submetidas as estruturas sociais, passando de uma sociedade agroindustrial rígida e estática para outra sociedade cujas estruturas são enormemente flexíveis e dinâmicas e sujeitas a transformações constantes e rápidas.

Nesse sentido, por exemplo, no âmbito da educação, a relação professor-aluno pode ocorrer em ambiente digital, como é o caso dos cursos à distância, que abrange um número maior de áreas do conhecimento a cada dia. Nesse caso, quando se pensa nos requisitos que as bibliotecas universitárias possuem hoje para continuarem atuando e satisfazendo as necessidades de informação de seus usuários, é possível visualizar o grande desafio que se tem pela frente. Nessa perspectiva, O'Connor (2014, tradução nossa) lista uma série de questões a serem resolvidas:

Como lidar com as novas maneiras de pesquisar?
 Como ofertar informações digitais ou impressas a todos os usuários em qualquer local?
 Como fortalecer o contato entre o pessoal da biblioteca e seus usuários reais e potenciais?
 Como gerenciar ambientes LMS (Learning Management System¹) para que não permaneça longe dos usuários através dos sistemas proprietários?

1 Um **Sistema de Gestão da Aprendizagem** (do inglês: *Learning Management System*, LMS, também chamado de *plataforma e-learning* ou ainda *sistema de gerenciamento de cursos*, SGC) disponibiliza uma série de recursos, síncronos e assíncronos, que dão suporte ao processo de *aprendizagem*, permitindo seu planejamento, implementação e avaliação.

Como conseguir atingir a colaboração em um ambiente competitivo entre as instituições?

Como a biblioteca permanece visível com o crescimento de estudantes remotos?

É possível imaginar algumas respostas para essas perguntas e uma delas trata do uso que as bibliotecas fazem atualmente das redes sociais. Utiliza-se de páginas oficiais em redes sociais para proporcionar um vínculo entre as instituições e os usuários reais e potenciais. Além disso, as redes também possibilitam a colaboração entre instituições, pois oferecem um ambiente de troca e compartilhamento de informações. Nesse sentido, Santa Anna (2015, p. 144), citando Madureira e Vilarinho (2010) afirma que:

Na contemporaneidade, a biblioteca está sustentada no paradigma da socialização, devendo adentrar-se à sociedade em redes, utilizando diversos canais comunicativos, com vistas a tornar-se interativa com outras instituições, facilitando a transmissão de informação, de forma contínua e instantânea, rompendo-se barreiras geográficas.

Mas isso não é tudo. Como Finnemann (2012, p.212, tradução nossa) diz, “a internet abriu uma ampla gama de novos caminhos e uma mudança fundamental da infraestrutura básica das relações na sociedade, às quais todas as instituições terão que se acomodar”. Um exemplo dessa adaptação, possivelmente, são as “bibliotecas de pesquisa”. De acordo com Maceviciute (2013, p. 283), essas bibliotecas são chamadas assim por apoiar a pesquisa em qualquer contexto: academia, empresas, indústrias ou governo, sendo que as bibliotecas universitárias pertencem a essa categoria de forma automática, já que a pesquisa é inerente à universidade.

Hoje uma biblioteca que passou por essa “adaptação” aos novos tempos de comunicação e conexão “sem fronteiras”, como Maceviciute (2013) observou, provê comunicação formal e informal entre as pessoas e passa a ser acessada de qualquer lugar.

Percebe-se, portanto, que as transformações sociais alteraram a forma com que a informação é vista e tratada nas unidades de informação. Entretanto, o inverso também é verdadeiro, como afirma Valentim (2002, p. 119) “(...) o tripé informação, tecnologias da informação e telecomunicações muda a sociedade, e, conseqüentemente, muda suas demandas”. As bibliotecas nas diversas instituições

a que pertencem precisam rever seus processos para se adequarem a essas novas demandas. Carvalho e Kaniski (2000, p.37) afirmam que:

(...) para assumir a posição de provedora de acesso à informação, as bibliotecas precisam rever seus processos, repensando a dimensão dos serviços e produtos desenvolvidos, pois o usuário de hoje diferencia-se daquele que “apertava parafusos” na era industrial.

Nesse sentido, a próxima seção apresenta os tipos de bibliotecas definidas hoje de acordo com a literatura, de forma a embasar o estudo de caso da Biblioteca Francisco Montojos, objeto dessa pesquisa.

4 TIPOLOGIAS DE BIBLIOTECA

A literatura especializada na área classifica as bibliotecas basicamente em seis tipos: nacionais, públicas, escolares, universitárias, especiais e especializadas (LEMOS, 2008, p. 107). Outros autores clássicos também incluem a biblioteca infantil como uma categoria de biblioteca exclusiva para as crianças, fora do ambiente escolar (FONSECA, 1992).

As bibliotecas nacionais, de acordo com a UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), são responsáveis pelo “depósito legal”, ou seja, controlam toda a produção bibliográfica de um país (VIEIRA, 2014, p.22). São tipos de bibliotecas públicas, mas com uma função mais de preservação da produção intelectual nacional.

As bibliotecas públicas atendem ao público em geral de uma comunidade, o que abrange todas as idades, perfis sociais, classes econômicas, nível de estudo etc. A Fundação Biblioteca Nacional (2010, p. 18) define o conceito de biblioteca pública como aquela que se baseia “na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento”. Essas bibliotecas possuem, portanto, características muito específicas, as quais são descritas abaixo:

- 1) destinar-se a toda coletividade, ao contrário de outras que têm funções mais específicas;
- 2) possuir todo tipo de material (sem restrições de assuntos ou de materiais);
- 3) ser subvencionada pelo poder público (federal, estadual ou municipal). (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010, p. 18).

A IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions* - Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias), em seu Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas, reafirma a confiança da UNESCO nessa instituição, que se destina a toda a comunidade, sem acepção de pessoas, “tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros (IFLA; UNESCO, 1994). Além disso, Lessa e Gomes (2017, p. 35) afirmam também que, mais do que um lugar de guarda de livros, a biblioteca pública deve ser caracterizada como “mediadora da informação

e espaço social de inúmeras possibilidades ao usuário, favorecendo, mais do que o consumo da cultura, a apropriação cultural”, possibilitando a transformação dos usuários em cidadãos ativos na sociedade.

Já as bibliotecas escolares atuam no suporte à formação desde alunos do ensino infantil aos de nível médio, fornecendo informações necessárias e complementares às aulas e à iniciação e inserção cultural dos alunos. Para Vieira (2014, p.26), a biblioteca escolar “deve funcionar como complemento das atividades de classe, e ser responsável por parte importante na formação dos alunos, ou seja, do hábito de ler nas crianças que estão iniciando a sua vida intelectual”. Além disso, no Manifesto para Biblioteca Escolar da IFLA/UNESCO (2000) consta que esse tipo de biblioteca é “parte integral do processo educativo”, ou seja, não só dá apoio e suporte, mas contribui e participa de todo o processo, possibilitando a transformação dos alunos em “pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios”. Apesar disso, de acordo com Limas e Campello (2017, p. 22), no Brasil, a biblioteca escolar é uma instituição precária em infraestrutura e valorização, devido à atuação isolada de cada unidade. Os autores afirmam que um crescente aumento da criação de redes de bibliotecas fortalece o potencial educativo da biblioteca escolar.

As bibliotecas universitárias estão presentes na estrutura física e pedagógica das universidades e oferecem serviços que compõem as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Para Vieira (2014, p. 25) essas bibliotecas “têm a finalidade de atender às necessidades informacionais básicas dos alunos de acordo com a bibliografia pedida pelos professores nas áreas que mantêm seus cursos”, além de disponibilizar outras fontes de informação (periódicos e bases de dados, serviço de empréstimo entre bibliotecas etc.). Na visão de Lemos (2008, p. 109) é nas bibliotecas universitárias que “se concentra a maioria esmagadora do acervo bibliográfico de todo o país”, com grande pluralidade e diversidade.

E, por fim, bibliotecas especializadas atendem a públicos específicos que possuem um mesmo interesse e objetivo no uso das informações disponíveis no acervo dessas bibliotecas. De acordo com Lemos (2008, p. 109) elas são vinculadas a instituições, públicas e privadas, e “se destinam prioritariamente ao atendimento de uma clientela formada por especialistas, dedicados integralmente à pesquisa ou à prestação de serviços”.

Nota-se uma estreita relação entre o tipo de biblioteca e o tipo de público que ela atende, bem como a missão da instituição ao qual a biblioteca está subordinada e a nomenclatura que a biblioteca recebe. Nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, devido às suas características institucionais, as bibliotecas passam ainda por uma incerteza quanto ao seu público, atuação e, conseqüentemente, sua nomenclatura. Por estar presente em uma instituição que oferta cursos de nível médio e superior, cursos de extensão que atendem à comunidade externa, cursos de pós-graduação e cursos de formação inicial e continuada, a biblioteca dos IFs poderia se enquadrar simultaneamente em quase todas as tipologias mencionadas na literatura da área.

Por isso, muitas pesquisas desenvolvidas, principalmente pelos profissionais bibliotecários que atuam na rede federal de ensino, abordam em seus temas essa questão da nomenclatura a ser adotada pelas bibliotecas, o estudo de usuários e desenvolvimento de coleções, perfis e competências profissionais etc. Entre elas, está o livro “Panorama das bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica: um olhar sobre a gestão”. As autoras Becker e Faqueti (2015) consideram uma posição intermediária para a discussão e assumem as bibliotecas da rede como sendo mistas, ou seja, tanto escolares como universitárias, já que as maiores demandas se centram em usuários de nível médio e superior. Antes disso, porém, as autoras afirmam que o leque de tipologias deve ser amplo, pois é ampla a oferta de cursos dessas instituições.

Nesse sentido, Moutinho e Lustosa (2011) afirmam que essa nova modalidade de biblioteca é “multi e transdisciplinar”. E as autoras Camurça, Araújo e Moraes (2013, p. 3) demonstram essa multiplicidade das bibliotecas dos IFs:

(...) bibliotecas que não são exclusivamente escolares, (mas atende ao nível básico e médio), que não são unicamente especializadas (embora contenha assuntos específicos), que não são somente superior ou universitária (mas compreende a pesquisa e extensão) e que não é pública (porém atende ao público em geral).

Dessa maneira, as bibliotecas dos Institutos Federais atendem a uma diversidade de públicos e estão inseridas em uma instituição que oferta cursos de diversos níveis de ensino, o que resulta em uma proeminente necessidade de se estudar tanto o público como a instituição em si para melhor definir o papel da biblioteca e o potencial público a ser atendido. Por isso, a próxima seção apresenta

um histórico do IFSP, a partir das leis e decretos que marcam sua criação e as modificações ao longo de mais de 100 anos, além de textos e trabalhos que acrescentam outros detalhes dessa história.

5 METODOLOGIA

A pesquisa é de caráter exploratório e descritivo, tendo como base a análise documental do IFSP e da Biblioteca Francisco Montojos; a elaboração do panorama da literatura; e o estudo de caso focado nos usuários da biblioteca selecionada.

A etapa de pesquisa empírica abrange, portanto, o levantamento de dados sobre os usuários da biblioteca e a análise e discussão dos resultados do estudo de usuários realizado.

5.1 Pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica procurou abranger os temas: tipologia de bibliotecas, estudo de uso e de usuários, transformações sociais sobre o uso da informação e de bibliotecas.

Para tanto, realizou-se uma busca no catálogo do Sistema de Bibliotecas da USP (Universidade de São Paulo) com os seguintes termos: usuários de biblioteca; usuários da informação; estudo de usuários. Além do catálogo, buscou-se na plataforma de Periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) publicações com os termos: estudo de usuários; serviços de biblioteca; biblioteca + IF. Outra fonte de informação utilizada foi o site da CBBI (Comissão Brasileira de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica), que contém todas as publicações científicas produzidas pelos profissionais bibliotecários dessas instituições.

Optou-se pelos textos que possuíam as palavras-chave: estudo de usuários e tipologia de bibliotecas. Por fim, outros textos citados no quadro teórico foram selecionados a partir das indicações de disciplina sobre Planejamento de Serviços de Informação que abrangem tópicos como: serviços ao usuário; serviços de referência; paradigmas da informação; comportamento de busca da informação. Sempre que possível, buscou-se pelas referências originais utilizadas de forma a embasar a discussão.

5.2 Pesquisa documental

O IFSP e a Biblioteca Francisco Montojos, campus São Paulo, possuem acervo documental que não está organizado sistematicamente, sendo que uma parte está disponível no meio digital (a partir de 2001) e a outra guardada em arquivos físicos. Sendo assim, os documentos localizados em meio digital foram analisados por meio de ferramentas de busca utilizando as seguintes palavras: biblioteca; bibliotecários; acervo; livros; bibliografia; missão; visão; objetivos.

A segunda fase dessa busca pela história documentada do IFSP e da biblioteca abrangeu a procura por documentos que citam a biblioteca e os serviços que ela possa ter prestado durante sua existência, bem como documentos que mostrem quais objetivos e missão o CEFET (Centro Federal de Educação Tecnológica), ETF (Escola Técnica Federal, Liceu Industrial de São Paulo e EAA (Escolas de Aprendizes Artífices) almejavam.

Além dessas duas fases de busca documental, a análise das leis de criação e modificações da instituição ocorreu de forma simultânea, já que elas direcionaram todas as ações da escola e, por conseguinte, a criação de novos cursos com o acolhimento dos respectivos alunos, o que pressupõe readequação de política de desenvolvimento de acervos e de prestação de serviços para o atendimento às necessidades dos novos usuários.

5.3 Pesquisa empírica

Analisando a literatura da área e observando os relatos de estudos de usuários, percebe-se que houve uma transição ao longo do tempo de estudos mais quantitativos para aqueles mais qualitativos. Segundo Wilson (1950, p.250), isso se deve ao fato de que o comportamento humano é difícil de analisar ou categorizar por métodos quantitativos. Nesse sentido, González-Teruel (2005, p.32) observa que “para conhecer realmente um usuário e o modo como busca e utiliza informação é necessária observação rigorosa e sistemática do processo de busca da informação” Complementarmente, Pereira et al. (1980, p.46) afirma que

(...) para que estudos dessa natureza, onde o comportamento humano está presente, não se transformem em um amontoado de dados, a escolha do método (diário, questionário, entrevista ou observação) e da forma de abordagem, é uma das variáveis que deve ser analisada com muito cuidado.

Diante disso, optou-se pela realização de pesquisa empírica composta por 3 (três) etapas: a primeira envolveu entrevistas semiestruturadas com pequeno grupo de usuários da Biblioteca Francisco Montojos, que compõem amostra representativa do universo de frequentadores do IFSP considerando a diversidade de cursos oferecidos e respectivos alunos, além de servidores (professores e servidores técnico-administrativos), com o objetivo de conhecer melhor suas necessidades e usos de informação, e para servir como referência para elaboração do questionário aplicado na segunda etapa.

Enquanto a primeira etapa se desenvolvia, deu-se início ao período de quarentena devido à pandemia de COVID-19 (*Corona Virus Disease* [Doença do Coronavírus]– 2019), o que inviabilizou a realização de entrevistas de modo presencial, como planejado. Assim, foram enviados e-mails a grupos de alunos e servidores, com o intuito de conseguir agendar entrevistas por videoconferência com pelo menos um usuário de cada categoria já mencionada. Durante os meses de abril, maio e junho foram realizadas 8 entrevistas, que se mostraram essenciais para adequação do questionário, e possibilitaram correções quanto ao foco das questões, para melhorar a compreensão por parte dos respondentes.

A segunda etapa correspondeu à elaboração de questionário semiestruturado, que foi enviado a todos os usuários reais e potenciais da biblioteca por e-mail e pelas redes sociais nas quais a biblioteca está presente (Facebook e Instagram). Com esse questionário pretendeu-se coletar informações sobre o comportamento de busca desses usuários, suas necessidades de informação, nível de satisfação com o acervo físico e virtual e outros serviços que a biblioteca oferece, de modo a categorizar tais usuários e possibilitar a compreensão sobre eventual influência da área de ensino a que pertencem sobre os procedimentos utilizados para busca de informação.

A pesquisa e seus instrumentos de coleta de dados seguiram protocolo do comitê de ética da Universidade de São Paulo, que prevê normas para abordagem dos entrevistados e respondentes, bem como termo de consentimento deles ao participarem da pesquisa e compromisso por parte da pesquisadora em não expor respondentes ou possibilitar identificação de respostas individualizadas.

6 ESTUDO DE CASO: A BIBLIOTECA FRANCISCO MONTOJOS E O IFSP

Por meio da análise documental e levantamento bibliográfico, foi possível resgatar o histórico da instituição, consultando leis, livros de história, sites institucionais, publicações científicas entre outros.

6.1 História do IFSP

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IF) foi criado em 2008 pela lei nº 11892/2008 do então Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, reunindo em uma só instituição vários equipamentos educacionais federais em todo o país. A partir desse ano, passou a ofertar cursos em diversos níveis de ensino, como os cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), ensino médio integrado ao técnico, cursos técnicos concomitantes e subsequentes, bacharelados, licenciaturas e cursos de tecnologia, mestrados e doutorados.

Na cidade de São Paulo, a instituição que foi transformada em IF foi o CEFET (Centro Federal de Educação Tecnológica). Mas, a história da educação federal em São Paulo remonta ao início do século XX. Através de leis e decretos a primeira escola com o apoio federal foi criada e transformada ao longo do século até se transformar no que ela é hoje, e as mudanças não foram poucas, desde os nomes das instituições, nível de ensino, perfil dos alunos (econômico, social e idade), endereço, missões e visão de futuro.

6.1.1 Primeira escola - Aprendizes e Artífices

Em 1909 foi criada a Escola de Aprendizes e Artífices (EAA), através do decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, que segundo o próprio decreto, era voltada ao ensino profissional primário e gratuito em todo o país. A idade dos alunos dessa escola ia de 10 a 13 anos e os cursos incluíam a alfabetização e ensino das operações básicas da matemática, além das oficinas de trabalho manual e mecânico, que eram oferecidos de acordo com as necessidades industriais e fabris de cada Estado, conforme o decreto. O então Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio foi indicado como mantenedor da escola. O presidente Nilo Peçanha foi quem assinou o decreto de criação dessas escolas.

O presidente Nilo Peçanha era entusiasta do ensino profissional. Havia criado 5 escolas no estado do Rio de Janeiro em 1906, quando exercia o cargo de governador e foi o idealizador e incentivador da criação dessas escolas. As escolas no Rio de Janeiro foram fechadas pelo seu sucessor político e, quando eleito presidente, expandiu a ideia executada no Rio para todo o país, criando 19 escolas, todas em capitais (CARVALHO, 2019). De acordo com Manfredi (2003, p. 82), essa decisão foi a medida mais efetiva para tornar as escolas de aprendizes num único sistema, tida como resposta a desafios de ordem econômica e política.

A fim de ilustrar o perfil dos primeiros alunos dessa rede federal de educação, segue o trecho inicial do decreto, que justificava a criação das escolas, conforme as regras de gramática da época:

Que o augmento constante da população das cidades exige que se facilite ás classes proletarias os meios de vencer as difficuldades sempre crescentes da lucta pela existencia;
Que para isso se torna necessario, não só habilitar os filhos dos desfavorecidos da fortuna com o indispensavel preparo technico e intellectual, como fazel-os adquirir habitos de trabalho proficuo, que os afastará da ociosidade ignorante, escola do vicio e do crime; (...)
(BRASIL, 1909)

Percebe-se então que, inicialmente, a escola foi criada para a classe proletária, para os filhos dos trabalhadores e a forma de ingresso era por cartas enviadas pelos pais ao diretor exaltando as qualidades dos meninos (eram todos do sexo masculino) e pedindo a matrícula do filho na escola (CARVALHO, 2019).

De acordo com Carvalho (2019), nas escolas no interior do país não se ministrava tantas atividades industriais e de manufatura (mecânica, tornearia) mas predominantemente artesanais (sapataria e alfaiataria). Na opinião de Manfredi (2003, p.83), “a localização das escolas obedeceu mais a um critério político do que econômico, pois foram instituídas nas capitais dos estados, embora, na época, poucas capitais contassem com um parque industrial desenvolvido e os estados tivessem suas atividades manufatureiras concentradas em outras cidades”.

Como finalidade educacional, as escolas de aprendizes visavam “a formação de operários e de contramestres, por meio do ensino prático e de conhecimentos técnicos transmitidos aos menores em oficinas de trabalhos manuais ou mecânicos mais convenientes e necessários ao Estado da Federação em que a escola funcionasse”.

Até que essas escolas se transformassem em liceus, conforme se verá nas próximas sessões, foram cerca de 141 mil alunos que estudaram nessas escolas, em torno de 4300 em cada um dos 33 anos de existência (MANFREDI, 2003, p.84).

6.1.2 A(s) Escola(s) de São Paulo

Em São Paulo, a EAA iniciou suas atividades em 1910, como oferecimento de curso sem Tornearia, Mecânica e Eletricidade, além das oficinas de Carpintaria e Artes Decorativas. Esses cursos revelam o que já se sabe sobre a cidade de São Paulo no início do século: uma metrópole em expansão e em pleno desenvolvimento, que necessitava de mão de obra para construir a cidade industrial que se tornaria a locomotiva do país.

Os alunos de 10 a 13 anos que fizeram parte e iniciaram as atividades dessa escola totalizavam cerca de uma centena de aprendizes. Esses aprendizes se formaram nesses cursos industriais e artesanais e se tornaram contramestres e operários, integrando o proletariado da sociedade paulista da primeira metade do século XX.

A escola foi provisoriamente instalada em um galpão instalado na Avenida Tiradentes, no Bairro da Luz, sendo transferida no mesmo ano para o bairro de Santa Cecília, na Rua General Júlio Marcondes Salgado, onde permaneceu até o final de 1975.

6.1.2.1 Liceu Industrial de São Paulo

Foi em 1937 que a escola acabou sendo transformada no Liceu Industrial de São Paulo. Através da Lei n. 378 de 13 de janeiro, o então presidente Getúlio Vargas promoveu uma série de mudanças e deu ao Ministério de Educação e Saúde nova organização e atividades relativas à educação e saúde no país. Dessa forma, a EAA que antes era competência do Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio, assume um cunho mais educacional, se aproximando um pouco mais da educação formal. Entretanto, educação formal voltada para qualificação de mão de obra, que, segundo RODRIGUES (2017, p. 29) “estimulava o crescimento industrial e, por isso, os Liceus se tornaram um elemento estratégico para a formação de mão de obra qualificada para abastecer as novas demandas”.

6.1.2.2 Escola Industrial e Escola Técnica de São Paulo

Em 1942, o decreto 4.127 de 25 de fevereiro de 1942 estabeleceu as bases de organização da rede federal de estabelecimentos de ensino industrial, que foi constituída em: a) escolas técnicas; b) escolas industriais; c) escolas artesanais; d) escolas de aprendizagem.

Esse decreto transformou imediatamente o antigo Liceu em Escola Industrial de São Paulo, mas instituiu a Escola Técnica de São Paulo somente quando fossem construídas novas e próprias instalações, para que ficassem compatíveis com a oferta de cursos técnicos instituídos pelo decreto 8.673 de 3 de fevereiro de 1942, que já incluía cursos pedagógicos, além dos técnicos e de mestria.

6.1.2.3 Escola Técnica Federal de São Paulo

Em 1959, o então presidente da República Juscelino Kubitschek sancionou a Lei nº 3.552, de 16 de fevereiro de 1959, que dispôs sobre a nova organização escolar e administrativa dos estabelecimentos de ensino industrial do Ministério da Educação e Cultura. A lei indicava um norte para a organização escolar, indicando as competências do cargo de diretor e conselhos de professores para administração e uma infraestrutura de funcionamento da escola que incluía, pela primeira vez, uma Biblioteca, além de laboratórios e oficinas. Pela primeira vez também, passa a formar profissionais de nível médio, exigindo para o ato da matrícula o ensino primário concluído ou uma prova de conhecimentos de último nível do primário, além da idade mínima de 14 anos.

Percebe-se então uma profunda mudança no nível de ensino ministrado nesse tipo de escola, que antes incluía o ensino primário (iniciação em letras e operações matemáticas) e agora passa a exigir esse tipo de conhecimento já concluído. Essa alteração pode ser observada no artigo 14 da lei de organização dessas escolas, que exemplifica a transição pela qual passa o ensino industrial no Brasil: “Art. 14. O ensino das matérias será conduzido de modo a que o aluno observe e experimente suas aplicações à vida contemporânea e compreenda as exigências desta, quanto à tecnologia de base científica”. (BRASIL, 1959).

Somente em 1965 é que a Escola Técnica Federal de São Paulo (ETFSP) passou a se chamar assim, pela lei n. 4759 de 20 de agosto de 1965, sancionada

pelo então presidente Castello Branco, mas com uma determinação diferente da lei anterior: as escolas técnicas sediadas nas capitais dos estados brasileiros passariam a ter o nome do respectivo estado e não mais o da cidade. Em São Paulo, sendo a capital do mesmo nome do seu estado, não houve mudança de nome. Essa nova configuração permitiu a inauguração de outras unidades da escola no interior e litoral de São Paulo, expandindo a rede federal e iniciando-se as atividades nos câmpus Sertãozinho e Cubatão.

A “Escola Nova”

Desde a antiga EAA até a Escola Técnica Federal (ETF), apesar de todas as mudanças por leis e decretos federais que alteraram missões e público-alvo, a escola sempre funcionou, primeiro na avenida Tiradentes, e, no mesmo ano, transferiu-se para o bairro da Santa Cecília. A escola que funcionou por 66 anos no mesmo local ficou conhecida como “Escola Velha”.

Em 1969 foi realizado o concurso para a criação da “Escola Nova” e o arquiteto Zenón Letufo venceu com o projeto de construção do novo prédio, que foi construído e inaugurado em 1976. (CARVALHO, 2019).

O prédio que foi projetado e construído em 3 etapas (décadas de 1970, 1980 e 1990), com algumas mudanças do projeto inicial, possibilitou um aumento significativo de alunos, que imediatamente após sua inauguração, passou de 11 para 22 turmas de alunos, dobrando o público atendido (HOMEM & TÉCNICA..., 1986).

Uma exposição histórica realizada em 1986 na Escola Técnica Federal de São Paulo (HOMEM & TÉCNICA..., 1986), ajudou a resgatar parte da memória do ensino federal no país e, principalmente, na cidade de São Paulo, apresentando fotos e relatos de professores e ex-alunos. Nessa exposição também foram apresentadas informações sobre a escola naquele momento, que demonstrava o auge da importância dessa escola na sociedade paulistana. Essa importância pode ser percebida, por exemplo, quando um cidadão paulista que viveu naquela época se refere ao atual IFSP como Escola Federal, ou Técnica Federal etc.

Os cursos ministrados naquele ano eram os técnicos em: Mecânica, Eletrotécnica, Edificações, Telecomunicações, Eletrônica, Processamento de Dados. A comunidade atendida pelas salas de aula, laboratórios, oficinas e áreas de atividades complementares era de cerca de 4500 pessoas (HOMEM & TÉCNICA...,

1986). Percebe-se então, através desses números e tipos de cursos, uma transformação no ensino ministrado nessas escolas até então. Essas mudanças seriam ainda mais explícitas com a criação do CEFET São Paulo, em 1998.

6.1.2.4 Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo

Em 1994, o então presidente da República Itamar Franco, assinou e sancionou a lei federal nº 8948, de 8 de dezembro, que criou os Centros Federais de Educação Tecnológica de São Paulo (CEFET), instituindo o Sistema Nacional de Educação Tecnológica. O nome não era novidade, já que utilizava os mesmos termos da lei nº 6.545 de 1978, que transformava em CEFET as escolas técnicas localizadas em Minas Gerais, Paraná e Rio de Janeiro. Com a lei, as ETFs de São Paulo e outras no restante do Brasil deveriam ser transformadas em CEFETs, bem como as Escolas Agrotécnicas, após avaliação de desempenho realizada pelo Ministério da Educação e Desporto (BRASIL, 1994).

A lei dispõe também sobre a estrutura organizacional dos CEFETs, que passariam a ter, além do diretor geral como órgão executivo, um conselho deliberativo e consultivo, composto por um representante do Ministério da Educação e Desporto, outro da Federação da Indústria, do Comércio e da Agricultura do respectivo Estado, 5 representantes da Instituição, sendo um discente, e por fim, um representante ex-aluno.

Nota-se ainda uma estreita ligação da escola com a Indústria, que não possui mais, como Ministério, a administração direta das escolas federais, mas participa ativamente de decisões estratégicas tendo um representante estadual no conselho consultivo e deliberativo da instituição.

Em São Paulo, a transformação da Escola Técnica Federal em CEFET ocorreu somente em 1998, após atualização de alguns equipamentos, laboratórios e salas de aula. No final da década, o CEFET recebeu um grande investimento com verbas oriundas do PROEP (Programa de Expansão da Educação Profissional). Pouco mais da metade do valor recebido foi aplicado nessas obras de ampliação, como a construção de um bloco para abrigar a Biblioteca e mezaninos para as salas de aula, além da compra de computadores para atualização de tecnologias (GOMES, 2007).

Com isso, o CEFET passou a dispor de cursos superiores, além de ampliar as áreas de ensino até então disponibilizadas para a comunidade:

Quadro 2 - Cursos oferecidos pela CEFET até 2008

Cursos Técnicos	Cursos Superiores
Construção Civil	Licenciatura em Física
Eletrônica	Tecnologia de Eletrotécnica em Sistemas Eficientes de Energia
Eletrotécnica	Tecnologia em Automação Industrial
Planejamento e Controle de Produção	Tecnologia em Eletrônica de Sistemas Digitais
Telecomunicações	Tecnologia em Planejamento e Gestão de Empreendimentos na Construção Civil
Informática	Tecnologia em Processos de Produção e Usinagem
	Tecnologia em Turismo Receptivo
	Tecnologia em Sistemas de Informação

Fonte: elaborado pela autora

O CEFET, desde a implantação até os investimentos do PROEP, já representava forte atuação na capital paulista, proporcionando à população um meio de realizar um curso técnico ou superior, e ser inserido no mercado de trabalho como profissionais competentes e atualizados.

6.1.2.5 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP)

A transformação dos CEFETs em Institutos Federais aconteceu em 2008, através da Lei nº11892, de 29 de dezembro, assinada pelo então presidente Luiz Inácio Lula da Silva. A fim de definição, vale citar o 2º artigo da lei que diz:

Os Institutos Federais são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas, nos termos desta Lei.

Outro destaque possível nesta lei é a menção à equiparação às universidades federais. Portanto, apesar de ofertar cursos técnicos integrados ao médio, técnicos concomitantes/subsequentes ao médio, cursos de formação inicial e continuada e, por fim, cursos superiores, tais institutos são regulados, avaliados e supervisionados da mesma forma que as universidades. Ademais, adquiriram relevância e autonomia de universidades.

Em São Paulo, o IFSP oferece os seguintes cursos, distribuídos no quadro a seguir:

Quadro 3 - Cursos oferecidos no IFSP por níveis de ensino

Técnicos		Graduação				Pós-graduação	
Integrado ao médio	Concomitante/subsequente	Tecnologia	Licenciatura	Bacharelado	EAD	Lato Sensu	Strictu Sensu
Eletrônica	Edificações	Análise em Desenvolvimento de Sistemas	Ciências Biológicas	Arquitetura e Urbanismo	Formação Pedagógica de Docentes para Educação Profissional de Nível Médio	Especialização em Formação de Professores – Ênfase Ensino Superior	Mestrado Profissional em Automação e Controle de Processos
Eletrotécnica	Eletrotécnica	Automação Industrial	Física	Engenharia Civil		Especialização em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade EJA - Proeja	Mestrado Profissional em Ensino de Ciências e Matemática
Informática	Telecomunicações	Gestão da Produção Industrial	Geografia	Engenharia de Controle e Automação		Especialização em Aeroportos – Projeto e construção	Mestrado Profissional em Matemática em Rede Nacional (PROFMAT)

Mecânica		Gestão de Turismo	Letras	Engenharia de Produção		Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação	Mestrado Acadêmico em Engenharia Mecânica
Qualidade (PROEJA)		Sistemas Elétricos	Matemática	Engenharia Elétrica			
			Química				

Fonte: elaborado pela autora

Nota-se a ampla variedade de áreas e níveis de ensino ofertados neste câmpus. E por abrigar mais de 4600 alunos, o câmpus São Paulo representa o maior campus do IFSP. Isso pode ser explicado por toda a história centenária que foi relatada até aqui, pois desde a EAA até o presente, muitos cursos foram criados, porém muitas áreas permaneceram no leque de cursos oferecidos, sofrendo apenas a atualização necessária durante o século. De forma a permitir a visualização desse histórico, o quadro resumo a seguir demonstra a evolução dessa instituição em uma linha do tempo, que inclui também alguns fatos da história da educação profissional, com a menção das leis e decretos criados ao longo da história:

Figura 2 - Linha do tempo da Rede federal de Educação Profissional e Tecnológica

REDE FEDERAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

LINHA DO TEMPO

Dessa forma, diante de todas essas transformações, é salutar estudar a documentação produzida por essas transições, buscando compreender a essência dessa escola que, hoje, detém a seguinte missão: “consolidar uma práxis educativa que contribua para a inserção social, à formação integradora e à produção do conhecimento”.

6.2 Biblioteca Francisco Montojos: histórico e contexto institucional

O histórico da biblioteca seria investigado por meio de análise de documentos existentes no Centro de Memória e Documentação (CDM) do câmpus São Paulo. Porém, a CDM foi inaugurada próximo ao fim de 2019 sem a organização completa de sua documentação, e em seguida, houve o impedimento da entrada no câmpus devido à pandemia. Portanto, a pesquisa do histórico se deteve aos documentos disponíveis on-line a partir de 2001, com exceção de apenas um documento a que se obteve acesso antes da pandemia, que registra, por meio de fotos, um evento ocorrido na década de 70, no câmpus São Paulo, que se refere à inauguração da Biblioteca Francisco Montojos, que se sabe por informações orais, localizava-se em uma das salas do bloco E, hoje já reformado para aulas do curso de mecânica.

Nesse local, de acordo com os relatórios de gestão de 2002 a 2007, havia um problema crônico de goteiras, o que evidenciou a necessidade de mudança da biblioteca ocorrida em 2002. Por conseguinte, a biblioteca permaneceu em uma pequena sala de 1976 a 2002, quando completou pelo menos 24 anos de existência, já que o câmpus existe nesse mesmo local desde essa data.

Por meio da avaliação e desbastamento do acervo, descobriu-se itens com registros ainda mais antigos, como números de tombo carimbados nos livros com datas da década de 60. Isso demonstra que houve, ainda antes da inauguração, uma tentativa de organização dessa biblioteca que atendia até então apenas usuários de cursos técnicos muito voltados à capacitação de mão de obra industrial. E, possivelmente, o apoio deveria ser mais voltado aos professores do que aos alunos, partindo-se do pressuposto que se tratava de acervo fechado aos usuários e uso dos materiais estritamente como “apoio” ao ensino. Com o desenvolvimento e mudanças que ocorreram na instituição, cresceu a necessidade de organização da informação, por isso inaugurou-se a Biblioteca Francisco Montojos.

Os registros e documentos consultados não trazem informações sobre os motivos ou sobre como foi o processo de escolha do nome da biblioteca. Contudo, certamente, a escolha se deu porque a figura de Montojos, de acordo com Pedrosa (2013, p. 9) “foi um dos signatários do Manifesto dos Pioneiros da Educação Nova, de 1932” e este, apesar de não ser, hoje, considerado um importante intelectual, assinou esse manifesto ao lado de Anísio Teixeira, Fernando de Azevedo, Lourenço Filho e outros importantes intelectuais da educação à época. Pedrosa (2013) ainda relata que Montojos era um engenheiro-burocrata que dedicou sua atuação à educação profissional e ao ensino industrial, pois se destacou como Inspetor do Ensino Profissional Técnico de 1927 a 1949 com um retorno em 1955, durante o governo de Juscelino Kubitschek, evidenciando-se, assim, sua longevidade no governo brasileiro.

A escolha desse nome, portanto, evidencia relação com a missão da biblioteca na década de 70, que promovia o apoio ao ensino estritamente industrial, diferentemente de bibliotecas, cujos nomes são escolhidos para homenagear autores e intelectuais. Constatou-se que, na Rede Federal de Educação Profissional Científica e Tecnológica, há apenas mais uma biblioteca com esse mesmo nome, localizada no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí.

Os relatórios de gestão a partir de 2001 permitiram conhecer a visão e missão do CEFET e, após 2009, do IFSP, além de algumas informações no tocante à biblioteca do câmpus São Paulo e a outras que seriam inauguradas nas demais unidades. A missão institucional, de acordo com esses relatórios de 2001 a 2008, era: “ser agente do processo de formação de cidadãos capacitados e competentes para atuarem em diversas profissões, pesquisa, difusão e processos que contribuam para o desenvolvimento tecnológico, econômico e social da Nação” (BRASIL, 2008, p. 4).

Não se obteve acesso à informação sobre a missão institucional das escolas anteriores ao CEFET, mas, de acordo com as leis de criação e decretos, percebe-se a diferença entre os objetivos de cada uma e essa nova missão, que inclui a pesquisa e a tecnologia como área de atuação de seus alunos, o que evidencia a necessidade de uma biblioteca organizada e acessível a todos.

Por isso, em 2001, a construção da nova biblioteca é mencionada como meta, que ficaria localizada no Bloco B, também em construção. Em 2002 a meta foi cumprida e inaugura-se a nova biblioteca, junto à composição de uma visão de

futuro estabelecida pelo CEFET: “tornar-se um Centro de Referência para a Educação Profissional e para a disseminação da ciência, da educação e das tecnologias, no âmbito nacional e internacional” (BRASIL, 2002, p. 2). Destaca-se como objetivos e metas dentro dessa visão os seguintes itens, de acordo com o relatório de gestão de 2002:

- Consolidar Cursos Superiores de Tecnologia, atendendo às contínuas transformações da sociedade e do mercado de trabalho;
- Implementar outros cursos superiores de Graduação na área Tecnológica;
- Expandir, de forma prudente e gradativa, os Curso de Formação de Professores;
- Atender às demandas da sociedade referentes à Educação Profissional de nível Técnico e Educação Continuada;
- Expandir a Pesquisa Tecnológica;
- Implantar cursos de Pós-graduação;
- Manter o Ensino Médio como referência para outros Sistemas Educacionais;
- Estabelecer parcerias que organizem uma rede de interconexões entre o ensino profissional e as organizações empresariais correspondentes às áreas de atuação da Instituição;
- Estabelecer parcerias com outras instituições de Ensino no Brasil e no Exterior;
- Prestar serviços educacionais e de pesquisa tecnológica à comunidade. (BRASIL, 2002, p. 2)

Dentre esses objetivos, a biblioteca poderia atuar ativamente na expansão e prestação de serviços de pesquisa tecnológica, na parceria com outras instituições de ensino como consórcio de bibliotecas para empréstimo interbibliotecas, bem como na manutenção da qualidade do ensino médio oferecido na instituição. Neste último, de acordo com registros fotográficos ainda não organizados pela CDM e por informações orais obtidas em conversas informais no câmpus, houve forte atuação da biblioteca na promoção de eventos de arte e literatura, que contribuíram muito para o processo de ensino de alunos do ensino médio.

Entretanto, de acordo com os relatórios de gestão dos próximos anos, a biblioteca sofria com a necessidade de itens básicos para sua consolidação, como mobiliário adequado, recursos tecnológicos, contratação de profissionais especializados etc. Quanto ao acervo, existiu um esforço contínuo na sua ampliação para atender aos novos cursos inaugurados a cada ano. Em 2002, o acervo era composto de 6863 títulos e 15140 exemplares.

Em 2003 foi disponibilizado o valor de 100 mil reais para compra do acervo, o que significou um aumento de 900 exemplares, além de estabelecimento de metas para o crescimento da biblioteca: criação de sala de periódicos, informatização da biblioteca com instalação dos recursos necessários para uso da internet, dispositivo de segurança nos livros e aquisição de móveis novos. Até o ano de 2017, o sistema de organização do acervo era um módulo do sistema acadêmico até então utilizado pela instituição, o Nambei. O sistema não seguia os campos do MARC 21 (*Machine Readable Cataloging* - catalogação legível por computador) e não possuía catálogo online, sendo acessível apenas por meio de login e senha no sistema acadêmico pela *intranet*. Naquele ano e nos próximos dois seguintes, a biblioteca era subordinada à Gerência Educacional de Construção Civil, uma Diretoria de área subordinada à Direção Geral do câmpus.

Durante o ano de 2004, o orçamento para compra de livros foi de 80 mil reais, subindo de 16040 para 17108 exemplares no acervo. O relatório daquele ano também demonstra que essa totalidade de livros ainda não estava à disposição dos usuários, contido em um acervo fechado. A justificativa para a não abertura do acervo foi o “número reduzido de servidores alocados na biblioteca” (BRASIL, 2004, p. 6). Estabelece-se então como meta, a abertura do acervo para 2005 com uma necessidade de “definição de logística de implantação”, o que ocorreria apenas 14 anos depois.

Em 2005, a “visão de futuro” apresentada no relatório passa a ser:

O CEFET-SP, consolidado como Centro de Referência em Educação Profissional e Tecnológica, caminha para se qualificar como Universidade Tecnológica, integrando o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, atuando na disseminação da ciência e das tecnologias nos vários níveis de ensino (BRASIL, 2005, p. 2)

Considerando a biblioteca, porém, investe-se somente na ampliação do acervo, seguindo a mesma linha dos anos anteriores, com destinação de altos valores para compra, cerca de 130 mil reais, com foco na aquisição de livros para os novos cursos de Licenciaturas e Tecnologias em Construção Civil. A abertura do acervo continua como meta não alcançada e projetada para o próximo ano.

Nesse mesmo ano de 2005, adquiriu-se por meio de uma doação da Associação de Pais e Mestres do CEFET um arquivo deslizante com 18 módulos duplos e 2 módulos simples de 5 prateleiras cada, que abrigou o acervo da biblioteca

deste ano até 2019. Essa informação foi coletada do sistema acadêmico atual, (SUAP - Sistema Unificado de Administração Pública) que, entre as suas funções, lista os itens patrimoniais alocados na biblioteca, constando a entrada desse arquivo em 27 de julho de 2005. Não encontrou-se registro sobre em quais estantes os livros estavam armazenados anteriormente.

De qualquer forma, essa aquisição vai de encontro com o projeto de abertura de acervo, já que arquivos deslizantes, pesados como são, quando repletos de livros, não poderiam ser manuseados livremente por alunos que, naquela época, eram em sua maioria adolescentes que faziam os cursos técnicos integrados ao ensino médio ou concomitantes. O novo impeditivo para a abertura do acervo nessas condições incluía também os riscos de acidentes, pois, como comentado anteriormente, a quantidade de servidores na biblioteca era reduzida e o controle do acesso ao interior das estantes seria precário, além do espaço reduzido onde as estantes se localizavam, sendo possível abrir no máximo três corredores de estantes por vez.

No ano de 2006, estabelece-se um prazo para a concretização da visão de futuro do CEFET: “Até 2013, transforma-se em Universidade Tecnológica, integrando o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, atuando na disseminação da ciência e das tecnologias nos vários níveis de ensino” (BRASIL, 2006, p. 2). É fato que a integração do ensino, pesquisa e extensão passa também pela biblioteca, como um setor dinâmico que atua nessas três áreas, com apoio ao ensino na disponibilização dos livros das bibliografias dos cursos, na pesquisa propiciando ferramentas de acesso às fontes de informação mais atualizadas, além de possibilitar a capacitação no uso dessas fontes e ferramentas e, na extensão, atua na difusão cultural que possibilita a integração da comunidade externa com a escola.

Porém, na contramão dessa missão, a biblioteca sofre uma modificação no organograma, que antes era vinculada apenas a uma área de ensino do câmpus, a Construção Civil, para uma área mais geral, mas que não inclui a pesquisa e a extensão, pois fica subordinada à Coordenadoria de Assistência de Recursos Didáticos, esta subordinada a uma Gerência de Recursos Didáticos que fica abaixo da Direção Geral. Na realidade, até hoje a posição do organograma das bibliotecas na instituição como um todo não condiz com a área de atuação desse setor, permanecendo ligado ao ensino somente: Pró-Reitoria de Ensino (PRE) na reitoria e Diretorias ou Coordenadorias de apoio ao ensino nos câmpus.

A meta de adequação do mobiliário, estabelecida em 2003, foi cumprida com a licitação de móveis para a biblioteca nesse ano de 2006. Muitos móveis anteriores a essa data permanecem na biblioteca até hoje, constando no inventário atual. As informações contidas no inventário mostram que até então, possivelmente, utilizava-se somente móveis doados, como uma estação de trabalho utilizada como “cabines” de estudo individual, produzida pela marcenaria da escola, algumas mesas e cadeiras entre outros itens. Com a licitação desse ano, a maioria dos móveis existentes hoje, como mesas e cadeiras, entraram como patrimônio no inventário da biblioteca em 2007. Ainda em 2006, o organograma mais uma vez foi modificado, não alterando a posição da biblioteca, mas criando uma Coordenadoria de Biblioteca (CBI).

Em 2007, a relação da infraestrutura do câmpus São Paulo descrita no relatório daquele ano, denomina o setor como Biblioteca multiárea, desvinculando-se de vez com a área de Construção Civil, diretoria a qual era subordinada até 2006. Como objetivos estabelecidos no plano de metas de 2007, estipula-se a aquisição de 2000 exemplares para adequação do acervo aos novos cursos, o que foi amplamente ultrapassado, chegando a 4218 exemplares comprados para todos os 6 câmpus do CEFET, sendo 2728 exemplares para São Paulo. Justifica-se no relatório que os recursos extraorçamentários recebidos pelo MEC (Ministério da Educação) é que possibilitaram essa ampla aquisição de acervo.

Em 2008 menciona-se a construção das bibliotecas dos novos câmpus, com o CEFET em plena expansão, e em São Paulo mais uma vez objetiva-se ampliar o acervo com aquisição de livros.

No ano de 2009 é eleito o primeiro reitor e o CEFET transforma-se em IFSP, com a nova missão: “Consolidar uma práxis educativa que contribua para a inserção social, à formação integradora e à produção do conhecimento”. A grande mudança para a biblioteca que o IFSP traz é a centralização de ações até então locais. A informatização com acesso ao acervo on-line que nunca aconteceu, passa a ser projeto de uma reitoria que planeja integrar todos os acervos das bibliotecas existentes. Inicia-se o projeto do Sistema SIGA (Sistema de Gestão Acadêmico), que abrangeria um módulo de Biblioteca.

No relatório de 2010 não há menção de metas e objetivos para a biblioteca, sendo citada apenas como infraestrutura. Já em 2011, o câmpus São Paulo retoma a meta de abertura do acervo, além da criação de espaços para “trabalhos em

equipe, orientações, pequenas apresentações e defesas de trabalhos”. Essas metas para a biblioteca local partem da necessidade de adequação desse setor a essas transformações que a escola atravessa com a criação de novos cursos de engenharia e de licenciatura, na tentativa de transformar também a “biblioteca escolar” que o câmpus São Paulo possuía em uma “biblioteca universitária”.

Na Pró-Reitoria de Ensino (PRE), responsável pelas bibliotecas, articulam-se reuniões com todos os bibliotecários para a formulação de um projeto de modernização do sistema de bibliotecas do IFSP. Até esse momento, cada unidade utilizava um sistema diferente e o câmpus São Paulo continuava a usar o NAMBEI, sem qualquer possibilidade de integração com os demais acervos. O projeto geral de modernização seguiu para análise da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), para ser incluído na atualização do sistema acadêmico da Instituição, o SIGA.

Assim como em 2011, em 2012 seguiu-se com o projeto geral de modernização das bibliotecas e implementação do acesso ao acervo circulante de todos os câmpus. Durante esse ano, um grupo de bibliotecários de várias unidades do IFSP produziu um documento único com o regulamento de todas as bibliotecas, tendo a contribuição dos demais bibliotecários dos câmpus, caminhando para uma integração das unidades. Já o sistema com uma base de dados única continuou como meta para o próximo ano.

Em 2013, a PRE estabelece metas que incluem o desenvolvimento de políticas de gestão para as bibliotecas do IFSP. No câmpus São Paulo, registra-se uma ação cultural na Biblioteca Francisco Montojos: apresentação musical de chorinho. Os registros consultados não indicaram outras ações culturais na biblioteca, apesar de, conforme relatado nesse texto, a biblioteca ter atuado fortemente no âmbito da difusão cultural anteriormente. É possível identificar, conforme relatos dos servidores, a realização de duas “semanas da biblioteca”, realizadas até o ano de 2014, antes do início das intensas atividades de catalogação no novo sistema, mencionado nos parágrafos seguintes. Nesses eventos, além da apresentação de chorinho citada no relatório, ocorreram feiras de troca de livros, um evento relacionado a confecção de origami e a aplicação de conceitos matemáticos nessa arte e apresentação de uma biblioteca digital em fase de testes para a comunidade.

Em 2014 organizou-se o primeiro Encontro de Bibliotecários do IFSP, que proporcionou a criação de diversos grupos de trabalho com objetivos de integrar de

vez a rede de bibliotecas. Nesse mesmo ano, adquiriu-se o Sistema Pergamum, que possibilitou a integração dos acervos da rede. O projeto e atualização do sistema SIGA não foi concluído. As necessidades de uma rede de bibliotecas do porte do IFSP não poderiam ser abarcadas por uma equipe composta somente de profissionais de Tecnologia da Informação, pois necessitaria de auxílio de especialistas da área de Biblioteconomia atuando diretamente nessa atualização. No ano seguinte foram realizados treinamentos para a equipe de bibliotecários junto ao Pergamum, além da elaboração de documentos importantes para uma rede de bibliotecas: a Política de Desenvolvimento de Coleções e o Manual de Processamento Técnico.

Após algumas realizações dos grupos de trabalho, que eram compostos somente de bibliotecários alocados em cada câmpus do IFSP, criou-se uma CBI na reitoria no ano de 2016. Essa CBI seria responsável por gerir os trabalhos locais, articular capacitações e encontros de bibliotecários e criar as políticas de gestão das bibliotecas. Porém, composta por apenas um profissional, ao invés de uma equipe, muitos trabalhos continuaram sendo realizados por grupos de bibliotecários locais que se dispunham a contribuir com o objetivo geral de compor a rede de bibliotecas do IFSP. Porém, como conquista da nova CBI, nesse mesmo ano, adquiriu-se a assinatura da Biblioteca Virtual da Pearson (BV), com acesso a todo o acervo digital de um consórcio de editoras. Amplia-se assim o acervo de todas as unidades do IFSP.

Nos anos de 2017, 2018 e 2019, os relatórios de gestão não estabelecem metas ou mencionam fatos específicos sobre a Biblioteca Francisco Montojos, apenas ações gerais como criação de novas bibliotecas e ampliação dos acervos. Porém, em 2017, destacam-se algumas ações da CBI na reitoria, entre elas, o contrato com a empresa Target GEDWeb, que disponibiliza acesso às normas técnicas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e a outros documentos disponibilizados oficiais, e a elaboração de diretrizes para a criação do Repositório Institucional. Não houve prosseguimento na criação desse repositório, e nos anos seguintes não há menção ao projeto nos relatórios de gestão.

Percebe-se, portanto, ao longo de todo o histórico apresentado, que abrange além da Biblioteca Francisco Montojos, o contexto institucional, criação de novas bibliotecas e a atuação da reitoria na administração dessas bibliotecas, a real necessidade de uma estruturação mais objetiva, como a criação de um Sistema de

Bibliotecas, bem equipado com pessoas (bibliotecários e outros especialistas), divisão orçamentária, regimento, missão, visão e valores.

Além disso, a visão que se tem das bibliotecas, de acordo com a maioria desses relatórios de gestão citados acima, é muito voltada à ampliação de acervos, nem sempre vinculada à ampliação de estrutura física e de servidores. É necessário transformar esse foco administrativo de forma a atender a missão atual do IFSP, considerando que a “formação integradora” e “produção de conhecimento” está interligada com a visão de uma “biblioteca viva”, que ultrapassa as esferas do ensino, pesquisa e extensão.

No âmbito da Biblioteca Francisco Montojos, a aquisição no sistema Pergamum em 2014 significou um importante avanço nos projetos de abertura do acervo, pois possibilitaria a consulta on-line e maior autonomia aos usuários para busca e recuperação da informação. Além disso, foi somente neste ano de 2014 que se deu a compra de estantes abertas, para que os livros pudessem ser transferidos do arquivo deslizante para essas novas estantes. Entretanto, isso só seria possível depois de uma reforma de ampliação da biblioteca.

Porém, como descrito neste capítulo, o acervo estava registrado em um formato “caseiro” de metadados no sistema Nambei, que não possibilitou a migração dos registros. Então, foi preciso organizar um esquema de catalogação de todo o acervo, sem deixar de emprestar livros aos usuários, pois seria um longo processo.

É preciso lembrar que o acervo, em um arquivo deslizante, era “semiaberto”, com controle de acesso pelos servidores que, em algum momento não relatado pelos relatórios de gestão, foram admitidos e contribuíram com esse processo de abertura, porém, sem a possibilidade de total liberdade de acesso, sendo limitado a duas a três pessoas dentro do acervo, devido aos riscos de acidentes já relatados aqui. Foi em meados de 2012, que essa abertura foi concedida, principalmente porque, com a abertura de mais cursos de nível superior, os próprios alunos reivindicaram o direito de acessar o acervo diretamente, sem a mediação de nenhum atendente no balcão.

Porém, foi necessário paralisar totalmente o acesso dos usuários ao acervo, pois, para o processo de catalogação, não poderia haver troca de livros de lugares pelos usuários, nem uma circulação tão grande do acervo. Os livros emprestados aos alunos eram somente aqueles indicados pelos professores, e estes por sua vez, retiravam apenas livros necessários para suas aulas. Era muito difícil realizar

pesquisas no acervo, por assuntos mais gerais, ou por autor também, pois os registros no sistema nem sempre condiziam com os itens reais. Consequentemente, os números de empréstimos eram mais baixos do que passaram a ser após a abertura do acervo em 2019. O acervo fechado também possibilitou algumas estratégias de mudança da ordenação das estantes, que será explicitada posteriormente. Essa tática não seria possível se o acervo fosse aberto, já que, provavelmente, somente os servidores da biblioteca seriam capazes de entender a lógica de organização e buscar os livros requisitados no balcão de atendimento.

Apesar de “mal” catalogado, devido às impossibilidades de um sistema “caseiro”, existia uma ordem de classificação nas estantes, que seguiam algum código de classificação também adaptado para o sistema. As etiquetas continham 4 números para identificação do assunto, sem a separação por ponto, existente na Classificação Decimal Universal (CDU) e na Classificação Decimal de Dewey (CDD), por exemplo. Sabe-se então, que houve essa adaptação, e assuntos mais específicos, como por exemplo: resistência de materiais, hoje classificado na biblioteca pela CDD com o número 620.112, possuía o número de classificação: 6201. Sendo assim, todo o acervo era organizado nas estantes partindo de 0000 até 9999. É preciso lembrar que somente em 2017 é que foram entregues os códigos de classificação completos a todos os câmpus, a CDD, e até então, quase no fim do processo da nova catalogação do acervo, é que se passou a usar essa ferramenta para auxiliar a classificação, e consequentemente, a organização física dos livros nas estantes.

Sendo assim, a nova catalogação foi iniciada no final de 2015, com um prazo acordado entre a reitoria, direção do câmpus e a equipe da biblioteca de 2 anos, a partir daquele momento. Decidiu-se por começar pela ordem já existente nas estantes e, em blocos de livros, o acervo foi retirado do arquivo deslizante, passado para o mezanino superior (não havia rampas para se utilizar de carrinhos, por isso foi realizado um trabalho manual e braçal) e organizados em estantes na sala de processamento técnico, para que os bibliotecários responsáveis fizessem a catalogação no novo sistema e, para não alterar a ordenação nas estantes, a etiquetagem foi deixada para uma segunda fase do processamento técnico, devido também ao fato de livros estarem sendo emprestados durante esse processo. Por isso, os livros foram sendo catalogados um a um e devolvidos ao acervo na ordem já existente, também para que não fosse preciso utilizar os dois sistemas para busca e

empréstimo de livros, o Nambei e o Pergamum, o que tornaria o processo ainda mais confuso.

A quantidade de livros que seriam catalogados, calculados pelo sistema Nambei, era de 35 a 36 mil exemplares. O sistema não emitia relatórios precisos e editáveis em planilhas, por isso não era possível identificar a quantidade de títulos registrados. Também, pelo que se sabe, não havia baixa ou exclusão de registros de forma sistemática, ou seja, não era um acervo inventariado no sistema, apenas de forma física. Dessa forma, imaginou-se, e depois de todo o trabalho concluído, confirmou-se que o número de livros era bem menor. Possivelmente, devido ao caráter escolar que a biblioteca possuía ao longo do histórico do IFSP, muitos servidores tinham “livre” acesso ao acervo, realizavam empréstimos que não eram registrados, e mesmo os que foram registrados no sistema, eram pouco cobrados pela renovação/devolução e, possivelmente, muitos livros ficaram com servidores hoje aposentados, ou transferidos para outras unidades e instituições. Além disso, como alternativa à falta de servidores, por um curto período, trabalharam na biblioteca alguns funcionários terceirizados e estagiários, alunos do câmpus São Paulo, com acesso ao acervo e ao sistema de empréstimo.

Em determinado momento, analisando-se o prazo acordado e a quantidade de livros restantes no acervo para catalogar, mudou-se de estratégia, que antes era a catalogação de blocos de livros na ordem direta pré-existente. Assim, o atraso na catalogação se dava pela falta de uma Política de Desenvolvimento de Coleções, pois dificilmente se fazia o desbastamento do acervo até aquele momento, e com a retirada de livros da estante um a um, se verificava a necessidade de analisar se determinado título era realmente necessário aos usuários da biblioteca e se valia a pena mesmo a sua catalogação no novo sistema. Percebeu-se que esses casos de demora para análise e decisão para o desbaste, ou não, ocorria geralmente em títulos de exemplar único ou com até 2 exemplares. Esses títulos, em sua maioria, eram doações realizadas à biblioteca desde seu início, e a política antes existente era a de receber toda e qualquer doação que chegasse à biblioteca. A mudança na estratégia, que envolveu toda a equipe, foi: separar todos os livros de até 2 exemplares do acervo, segundo a ordem da etiqueta pré-existente, em três corredores do arquivo deslizante localizadas no final dele, o que totalizou, “visualmente”, em 5 mil exemplares. A contagem desses livros não era possível realizar pelo sistema, como descrito anteriormente.

Assim, a catalogação ocorreu de forma mais rápida, já que títulos com maior quantidade de exemplares eram, em sua maioria, parte das bibliografias básicas dos cursos no câmpus e não exigia muito tempo de análise para desbastamento, sendo a maioria deles catalogados no sistema. Essa estratégia, porém, causou um estresse físico e mental a quem estava atendendo no balcão, pois a busca pelos livros deveria ser realizada em dois “acervos”, o geral e o que foi separado, denominado pela equipe, para facilitar a comunicação, como “picadinhos”. Esse estresse já havia sido calculado e os ganhos com a velocidade do processamento técnico no sistema foi superior.

O processo de etiquetagem ocorreu a partir de janeiro de 2017, com parte da equipe etiquetando e a outra parte continuando a catalogar, já que também havia livros adquiridos por compra recente e que precisavam ser inseridos no novo sistema. A partir de então, a logística de etiquetagem do acervo foi organizada no mesmo piso do arquivo deslizante, para que não fosse preciso levar todo o acervo novamente para o andar superior. Organizou-se então uma “esteira de produção” com algumas mesas para:

- retirada das etiquetas antigas
- colagem da etiqueta de lombada
- colagem da etiqueta externa
- colagem da etiqueta interna
- colagem da etiqueta de aquisição

Após a etiquetagem, os livros retornavam ao acervo, porém com mais uma separação e inversão de ordem nas estantes: antes, os livros eram guardados a partir da direita do arquivo para a esquerda (o móvel ficava encostado na parede e não possibilitava a circulação entre os corredores pelos dois lados) e passou a ser da esquerda para a direita, de forma a separar e não misturar a ordem das etiquetas no processo, já que o sistema de classificação era totalmente diferente.

Dessa forma, durante esse período os empréstimos foram interrompidos, pois não haveria como localizar mais os livros pesquisados no NAMBEI sem as etiquetas antigas. Porém, a devolução dos livros não cessou, e era preciso verificar os registros a cada devolução, já que os livros emprestados poderiam pertencer aos “picadinhos” (não catalogado no sistema), ao acervo já etiquetado (ordem da esquerda para a direita) ou ao acervo não etiquetado (ordem da direita para a esquerda). Esse processo durou por volta de 6 meses, sendo finalizado em julho de

2017. Durante esse último mês já foram realizados alguns empréstimos a professores para preparo de aulas. Até a inauguração do sistema Pergamum, ainda restavam alguns livros a catalogar, mas em julho de 2017 havia 23614 registros de exemplares, sendo 4269 títulos. Isso significou uma média de quase 50 livros catalogados por dia, se forem considerados todos os dias úteis de agosto de 2015 a julho de 2017.

A partir de agosto, início do segundo semestre, o novo sistema foi “inaugurado” para empréstimos a todos os usuários, com busca no catálogo on-line, o que permitiu que as solicitações de empréstimo pudessem ser mais específicas, um melhor gerenciamento dos empréstimos, com as devidas penalidades quando ocorria atraso dos livros, cumprindo o Regulamento de Bibliotecas do IFSP¹ (o NAMBEI cobrava multa em dinheiro e não permitia conversão para dias de suspensão), visualização de uma área de usuário, com possibilidade de renovação e reserva de livros on-line, etc. Porém, o acervo continuaria fechado ainda por dois anos, pois dependia de obras de ampliação, já que os livros do arquivo deslizante não caberiam em estantes abertas no mesmo espaço em que se localizavam.

É necessário expor algumas outras questões relacionadas a essa permanência do acervo fechado aos usuários, já que anteriormente, de 2013 a 2015, houve um controle de acesso e os usuários podiam entrar no acervo a cada duas ou três pessoas ao mesmo tempo. Esses mesmos usuários reivindicavam esse retorno de abertura do acervo, fazendo pressão para que pudessem voltar a usar a biblioteca como antes. Porém, com a aquisição do novo sistema e a necessidade de catalogar todo o acervo existente, os livros adquiridos por compra durante os anos de 2015 a 2017 ficaram armazenados em estantes que, se a entrada fosse liberada, seriam acessíveis aos usuários, não havendo possibilidade de separar esses livros, não liberados para empréstimo, em uma área de processamento técnico por falta de espaço. E esses livros não foram catalogados no NAMBEI, antes do início da catalogação nova, pois as estantes do arquivo deslizante já estavam no limite de sua capacidade.

Portanto, aproveitando a pressão dos alunos para abertura da biblioteca, a equipe continuou documentando a necessidade de ampliação e reforma do espaço físico da biblioteca à administração do câmpus São Paulo. Além da pressão dos

¹ Regulamento de Bibliotecas do IFSP: https://ifsp.edu.br/images/pdf/PRE/Portaria_1612.pdf

alunos, que expressavam a real necessidade de adequação da biblioteca à nova realidade da escola que ofertava cursos superiores e não apenas de nível médio, havia constantes notas baixas advindas de avaliações do MEC que, ao visitar a biblioteca, de acordo com os instrumentos de avaliação da época, não poderiam conferir notas mais altas aos cursos avaliados devido à estrutura ruim que o câmpus oferecia ao setor.

Finalmente, no ano de 2018, as obras de ampliação foram projetadas e iniciadas em dezembro desse mesmo ano. Durante esse período de projeto e de obras, a equipe da biblioteca continuou a catalogação dos “picadinhos”, com mais tempo para análise do desbastamento do acervo, o que ocorreu em sua maior parte. Havia muitos livros sobre assuntos incompatíveis com a Política de Desenvolvimento de Coleções, além de livros em condições físicas irrecuperáveis. O manuseio desses livros, inclusive, era feito com luvas e máscaras. Foi realizada então, a seleção, catalogação e etiquetagem desses livros, que iam sendo “encaixados” no acervo e sendo liberados para empréstimo.

Ao final de um longo período de catalogação e processamento técnico, realizada por toda a equipe de bibliotecários e auxiliares, em conjunto com outros serviços necessários, como aquisição de acervo e atendimento ao usuário, o acervo foi aberto a todos os usuários no final das obras de ampliação, sendo que a nova biblioteca foi inaugurada em setembro de 2019.

Desde o início do ano de 2019, a equipe da biblioteca projetou a organização dos espaços, local do acervo, ordenação das estantes, espaço de estudos individuais, salão com mesas de estudo em grupo, espaço para exposições etc. A obra foi entregue em julho de 2019 e, tão logo as estantes foram posicionadas, os livros foram transferidos do arquivo deslizante para o novo local do acervo, que foi dividido em dois pisos, metade no mesmo em que o arquivo se localizava, porém a uma distância de 15 metros (onde iniciava a fileira de estantes) a 30 metros (final da fileira de estantes), e o restante no piso superior, ambos localizados na parte nova da biblioteca que foi ampliada. Esse processo durou quatro semanas e foi realizado pela equipe da biblioteca em conjunto com funcionários terceirizados do IFSP (serviços de manutenção e limpeza), com a seguinte estratégia: um servidor da biblioteca ficava localizado no arquivo deslizante, retirando blocos de livros sem alterar sua ordem, e passava os blocos para o funcionário ao seu lado, dando início

a uma fila de pessoas afastadas de forma a findar essa fila nas estantes destino do acervo. Ao final da fila deveria estar outro servidor da biblioteca, para garantir a ordenação correta dos blocos e facilitar a conferência do acervo posteriormente.

Por fim, todo o acervo foi transferido, a biblioteca ficou organizada e preparada para, pela primeira vez desde 2001, quando ficou registrado em relatório de gestão que o acervo era fechado e se desejava e projetava sua abertura, mas, talvez, pudesse ser desde sua inauguração, receber seus usuários no interior do acervo, com liberdade de buscar direto na estante os livros que necessitavam ou desejavam.

A Biblioteca Francisco Montojos, hoje, está a menos passos de distância do ideal de biblioteca multiárea, universitária, escolar, pública, técnica e especializada, com serviços oferecidos por uma equipe ainda reduzida, mas que almeja melhorar e adequar tais serviços continuamente, de forma a atender as necessidades de informação de seus usuários. Para tanto, a próxima seção apresenta o estudo de usuários realizado durante esta pesquisa.

6.3 Estudo de usuários

A principal hipótese dessa pesquisa é que a Biblioteca Francisco Montojos não oferece serviços adequados aos seus usuários, já que o IFSP passou por muitas transformações e mudanças de missão e visão, bem como a sociedade, que se transformou no que é hoje chamada de sociedade da informação. Os serviços oferecidos hoje ainda não foram avaliados na perspectiva do usuário por meio de um estudo aprofundado de suas necessidades de informação. Por isso, este trabalho objetiva conhecer quais são essas necessidades e avaliar se os serviços oferecidos hoje podem de alguma forma satisfazê-las.

O público atendido hoje pela Biblioteca é, em sua maioria, composto de alunos, em segundo lugar professores e por último servidores técnicoadministrativos. Dentre os alunos, conforme descrito no capítulo de Metodologia, existem 6 modalidades de cursos: ensino médio integrado, técnico subsequente, tecnólogos, licenciaturas, bacharelados e pós-graduação. Portanto, a quantidade de usuários potenciais que a biblioteca pode atender, somando-se os professores e servidores do câmpus é de 5178 pessoas. Essa quantidade pode ser visualizada nos quadros a seguir:

Quadro 2 - Quantidade de alunos matriculados por modalidade de ensino

Modalidade:	Ano de ingresso					Totais
	2015	2016	2017	2018	2019	
Técnico concomitante/subsequente				125	249	374
Técnico integrado			260	282	314	856
Tecnologia			283	365	500	1148
Licenciatura		180	225	290	422	1117
Bacharelado	140	148	142	189	274	893
Pós-graduação				68	159	227
					Total:	4615

Fonte: Sistema SUAP (2020)

Quadro 5 - Quantidade de servidores do câmpus São Paulo

Servidor	Total
Docente	380
Técnico administrativo	183

Fonte: Elaborado pela autora com base no sistema SUAP (2020)

O número de usuários reais que emprestaram pelo menos 1 livro na biblioteca durante o ano de 2019 foi de 2508 o que corresponde a 48% do total. Já a frequência da biblioteca, aglutinando-se aos usuários que emprestaram livros também aqueles que utilizaram o espaço para estudo, de setembro a dezembro de 2019 (período em que começou a ser registrado o empréstimo de chaves do guarda-volumes para guarda das bolsas e mochilas dos usuários), foi de aproximadamente 110 alunos por dia.

Dessa forma, é preciso investigar por que os usuários potenciais não usam a biblioteca, quais são suas necessidades de informação (se é que elas são realmente percebidas) e como eles buscam informação, considerando a biblioteca e outras fontes alternativas. Além disso, há interesse em saber também como os usuários

reais utilizam a biblioteca e se os serviços oferecidos são adequados às suas necessidades de acordo com suas perspectivas. Para tal, optou-se pelo questionário como método de coleta de dados principal, que foi estruturado a partir de uma entrevista prévia com alguns usuários selecionados de acordo com a conveniência, considerando, porém, a devida proporção dos seis níveis de ensino e as categorias de alunos, servidores técnico-administrativos e docentes.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os questionários foram encaminhados a todos os usuários potenciais e reais da Biblioteca Francisco Montojos, ou seja, todos os alunos, professores e servidores técnico-administrativos do câmpus São Paulo. O envio foi feito através de e-mail institucional (comunicador SUAP) e publicação dos links em redes sociais (Instagram e Facebook). Os links foram enviados e divulgados nas redes por 3 vezes, com a periodicidade de 15 dias entre um envio e outro. O período do envio foi início de outubro de 2020 ao meio de novembro de 2020. O retorno de respostas dos usuários pode ser visualizado no quadro a seguir:

Quadro 6 - Total de respondentes e respostas por categoria

Categoria de usuários	Quantidade de usuários (universo)	Porcentagem por categoria dentro do universo	Respondentes	Porcentagem de respondentes por categoria	Porcentagem de cada categoria do total de respostas
Alunos	4615	89%	66	1%	54%
Professores	380	7%	43	11%	35%
Técnico-administrativos	183	4%	14	8%	11%
Totais	5178	100%	123	2,3%	100%

Fonte: elaborado pela autora

Considerando o baixo retorno de respostas ao questionário, optou-se por analisar qualitativamente a totalidade de dados obtidos, não sendo possível muitas generalizações, já que apenas 2,3% dos usuários foram alcançados.

Evidencia-se aqui que esse baixo retorno em respostas pode ter relação com o contexto da pandemia em que vivemos em 2020, com contatos realizados unicamente por e-mail, não sendo possível interagir com os usuários presencialmente, como era planejado no início da pesquisa. Como será exposto na análise desses resultados, a falta de uma estrutura de acesso à informação, especialmente dos alunos, também pode ter impactado negativamente nessa coleta

de dados, além do fato de todos estarem vivendo uma situação com impactos emocionais consideráveis.

Somado a isso, existe outro fator a se considerar quanto à dificuldade de acesso à internet por parte dos alunos. O ingresso ao ensino superior no IFSP se dá por meio do SiSU (Sistema de Seleção Unificada), e parte das vagas é destinada a alunos com baixa renda, ou que estudaram em escola pública anteriormente. Essas cotas destinam 50% das vagas a esses alunos, que provavelmente tem menos condições de acesso à internet, permanecendo nessas condições durante sua frequência ao curso que ingressou. Considerando esse dado, pode-se dizer que, dos 4615 alunos, aproximadamente metade deles pode ter dificuldades de acesso e, por isso, não poderiam participar desta coleta de dados realizada de forma estritamente on-line.

Ademais, o olhar sobre as necessidades de um ser humano coloca o acesso à internet muito abaixo de necessidades básicas para manutenção da vida. O contexto da pandemia no Brasil trouxe problemas muito graves que, possivelmente, também atingiram a comunidade acadêmica estudada no IFSP. Dados do Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia da covid-19 no Brasil (INQUÉRITO..., 2020) mostram que 19,1 milhões de pessoas vivem em insegurança alimentar grave no ano de 2020, sendo que em 2018 esse número era de 10,3 milhões.

7.1 Conhecendo os usuários

Os usuários da biblioteca possuem idades variadas, partindo de 14 até mais de 60 anos, participantes de cursos do ensino médio à pós-graduação e servidores do IFSP. É possível visualizar essa variedade de faixa etária no gráfico a seguir, evidenciando-se a maior concentração de pessoas da mesma idade na faixa de 40 anos para cima, considerando as três categorias de usuários.

Gráfico 1 - Usuários por faixa etária

Fonte: elaborado pela autora

Pode-se verificar no quadro anterior, referente à quantidade de respondentes nas categorias de alunos, professores e técnico-administrativos, que há uma disparidade na proporção das respostas recebidas, sendo que os alunos foram os que menos responderam em relação aos professores e servidores, guardada a devida proporção. Nesse caso, faz-se necessário analisar este segundo gráfico, contendo apenas as faixas etárias dos servidores (professores e técnicos) e um terceiro considerando apenas os alunos.

Gráfico 2 - Servidores (professores e técnicos) por faixa etária

Fonte: elaborado pela autora

Dentre os servidores não há nenhum usuário com idade inferior a 25 anos e a maioria se concentra na chamada “geração X” e dos “baby boomers”, ou seja, tem mais de 40 anos.

Gráfico 3– Alunos por faixa etária

Fonte: elaborado pela autora

Percebe-se que mais de 60% dos alunos estão na idade considerada como “geração Z”, que vai de 0 a 25 anos. E dos quase 40% restantes, mais da metade estão na chamada “geração Y”.

As gerações citadas estão de acordo com o estudo de Jordão (2016) que aponta a faixa etária de cada uma e suas características.

Considerando os alunos como maioria dos usuários de acordo com os quadros 1 e 2, a biblioteca atende usuários em sua maioria dessa “geração Z”, pessoas jovens que, de acordo com Jordão (2016), aprendem muito rápido, porém sem se aprofundar muito, devido à grande quantidade de informação a que têm acesso.

7.1.1 Cursos e Departamentos

Com os questionários destinados aos professores e aos alunos, buscou-se coletar a seguinte informação: curso frequentado e cursos ou departamentos em que os se vinculam. Essa questão revelou os dados contidos nos quadros a seguir:

Quadro 7 - Professores por departamento

Departamento	Professores
Humanidades	17
Construção Civil	10
Elétrica	9
Ciências e Matemática	8
Mecânica	7
Turismo	6

Fonte: elaborado pela autora

Quadro 8 - Alunos por curso

Cursos	Alunos
Licenciatura - Letras	15
Licenciatura - Física	8
Tecnologia - Gestão de Turismo	7
Licenciatura - Matemática	5
Tecnologia - Sistemas elétricos	4
Técnico - Edificações	3
Bacharelado - Engenharia Eletrônica	3
Licenciatura - Química	3
Técnico integrado - Eletrônica	3
Tecnologia - Análise e Desenvolvimento de Sistemas	3
Licenciatura - Ciências Biológicas	2
Técnico - Eletrotécnica	2
Bacharelado - Engenharia Civil	2
Licenciatura - Geografia	2
Bacharelado - Arquitetura e urbanismo	1
Especialização - Controle e Automação	1
Técnico integrado - Mecânica	1

Mestrado - Ensino de Ciências e Matemática	1
--	---

Fonte: elaborado pela autora

Os quadros 6 e 7 demonstram que a maioria dos respondentes alunos cursam Licenciatura em Letras e, no caso dos professores, ministram aulas no Departamento de Humanidades, que abrange o curso de Letras, de Arquitetura e de Geografia. Isso significa que, apesar do número de dados coletados ter sido pequeno, qualquer análise ou conclusão acerca dos usuários da Biblioteca terá que considerar uma tendência maior para características no comportamento de busca de estudantes e profissionais da área de Humanas.

7.1.2 Trabalho e estudos

Em relação a esse tema, foi perguntado aos alunos se exercem alguma atividade remunerada e se há alguma relação com o curso que fazem. A maioria dos respondentes, ou seja, um total de 42 alunos afirmaram que trabalham e 24 deles não exercem atividade remunerada. Dos que trabalham, 30 alunos realizam uma atividade que tem relação com seu curso. Isso demonstra que a busca por cursos no IFSP proporciona estágios ou vagas de empregos especializados e/ou o emprego inicial influencia na escolha de sua área de estudos. Assim, conclui-se que a biblioteca, como setor de apoio ao tripé ensino, pesquisa e extensão, deve estender a abrangência do acervo a assuntos voltados ao mercado de trabalho, no intuito de satisfazer necessidades de informação relacionada também às atividades práticas, não apenas teóricas, de cada área de atuação dos cursos oferecidos no IFSP.

Sobre a infraestrutura de informação do local de trabalho, que poderia ser sua própria residência, dos 42 alunos que trabalham, 25 possuem infraestrutura, 9 a possuem parcialmente e pelo menos 6 alunos não possuem acesso à informação no trabalho. Porém, nas residências todos os alunos possuem acesso à internet, conforme o gráfico a seguir, que inclui professores e servidores:

Gráfico 4 - Acesso à internet e infraestrutura de informação na residência

Fonte: elaborado pela autora

Apenas dois respondentes indicaram não possuir acesso à internet em suas residências, ambos da categoria de servidores técnico-administrativos. Como a forma de coleta de dados, devido às circunstâncias impostas pela pandemia por COVID-19, foi totalmente on-line, as respostas a esse tipo de pergunta só poderiam ser mesmo positivas: todos os respondentes possuem acesso à internet total ou parcialmente. Os servidores que responderam não a possuir, provavelmente responderam ao questionário no local de trabalho. Por outro lado, há que se considerar que o baixo nível de respostas, principalmente entre alunos, pode estar relacionado à falta ou precária infraestrutura para acesso à internet.

7.2 Frequência à Biblioteca

Quase 90% dos respondentes são frequentadores da biblioteca com visitas aos ambientes e uso dos serviços por pelo menos algumas vezes ao ano. Dentre os 10% que nunca foram à Biblioteca, 2 são servidores técnicos, 7 são alunos e 9 são professores. Guardada a devida proporção verificada no quadro 3, os alunos são os que mais frequentam a Biblioteca em números absolutos, já que somente 12 respondentes são servidores técnicos. A quantidade de vezes que todos os usuários respondentes vão à biblioteca pode ser visualizada no gráfico 5:

Gráfico 5 - Frequência dos usuários

Fonte: elaborado pela autora

Esse gráfico mostra que dentre os respondentes, há frequentadores assíduos quase que na mesma proporção de usuários que vão à biblioteca poucas vezes no ano. Pode-se ver nos gráficos a seguir, que boa parte dos usuários mais assíduos são alunos, sendo que os que menos frequentam a biblioteca são os professores e servidores do câmpus. As cores escolhidas para menor frequência são as mais frias e as cores quentes foram utilizadas para maior frequência à Biblioteca. Nota-se que o gráfico dos alunos possui as maiores fatias com cores quentes, enquanto os servidores técnicos e professores possuem as cores mais frias dominando o gráfico:

Gráfico 6 - Frequência de servidores técnicos

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 7 - Frequência de professores

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 8 - Frequência de alunos

Fonte: elaborado pela autora

Quanto à frequência dos servidores técnicos, especificamente, quando se compara os resultados de quem frequenta a biblioteca mais do que algumas vezes no ano com os que frequentam somente algumas vezes ou nunca, esperava-se que, quanto mais específico e de maior nível fosse o cargo ocupado, maior a frequência, e quanto mais operacional, menor a frequência, inferindo-se que as informações disponíveis na biblioteca ou através dela fossem úteis para seus trabalhos, já que a Política de Desenvolvimento de Coleções é voltada para um acervo mais especializado.

Porém, nota-se que, independentemente do cargo, a frequência na biblioteca é baixa, mesmo entre os cargos que exigem nível superior, como pedagogo, TAE

(Técnico Administrativo em Educação) ou arquivista. Isto pode estar relacionado à maior facilidade de infraestrutura para acesso a outras fontes de informação mais atualizadas na Internet. E, por outro lado, alguns servidores com cargos de nível técnico ou fundamental, frequentam mais vezes a biblioteca do que se esperava, conforme o quadro abaixo que demonstra os dados coletados:

Quadro 9 - Frequência de servidores técnicos e seus cargos

Cargo	Frequência
Arquivista	algumas vezes no ano
Assistente de aluno	algumas vezes no ano
Assistente em administração	algumas vezes no ano
Assistente em administração	algumas vezes no ano
Auxiliar em administração	algumas vezes no ano
Auxiliar em administração	nunca
Auxiliar em administração	nunca
Contador	mensalmente
Pedagoga	algumas vezes no ano
Pedagogo	algumas vezes no ano
TAE	algumas vezes no ano
Técnico de laboratório	algumas vezes no ano
Técnico de laboratório	diariamente

Fonte: elaborado pela autora

Pode-se cogitar a possibilidade de, por não usarem o acervo físico ou não frequentarem a biblioteca, tais servidores fazem uso de outros serviços na modalidade on-line, porém, na tabela a seguir percebe-se que não é o que ocorre, sendo que quem pouco frequenta ou nunca foi à biblioteca também não utiliza os serviços on-line, o que aponta para a necessidade de entender se suas necessidades de informação não são atendidas pelo acervo (físico ou online) ou se dispõem de outras fontes de acesso que não as oferecidas pela biblioteca:

Quadro 10 - Frequência baixa ou nula de servidores técnicos o uso do acervo on-line

Cargo	Frequência	Uso da BV	Uso da CAPES
Arquivista	algumas vezes no ano	não	não
Auxiliar em administração	nunca	não	não
Auxiliar em administração	nunca	não	não
Pedagoga	algumas vezes no ano	não	não
TAE	algumas vezes no ano	não	não

Fonte: elaborado pela autora

Entre os alunos, analisando o mesmo tipo de quadro comparativo (cursos por frequência) nota-se que os respondentes que cursam Letras frequentam muito mais a biblioteca do que usuários de outros cursos. Além de também serem maioria dos respondentes da pesquisa, 4 dos estudantes de Letras marcaram frequência diária e 7 deles marcaram frequência semanal. O gráfico abaixo compara esses números com a frequência do curso de Física, segundo curso com maior número de respondentes, porém com menor frequência à biblioteca:

Gráfico 9 - Frequência à Biblioteca de alunos de licenciatura em Física e Letras

Fonte: elaborado pela autora.

Não seria possível comparar a frequência entre todos os alunos respondentes e seus respectivos cursos, pois alguns tiveram apenas um aluno respondendo, outros um pouco mais, mas somente Letras e Física tiveram 8 ou mais respostas.

Esse mesmo tipo de comparação pode ser visualizado entre os professores, comparando o nível de frequência à biblioteca dos professores de cada departamento. O quadro 10 e o gráfico 10 demonstram esse comparativo:

Quadro 31 - Frequência dos professores à Biblioteca por departamento

Departamento	nunca	algumas vezes no ano	mensalmente	quinzenalmente	semanalmente
Ciências e Matemática	1	5	0	2	0
Construção Civil	0	0	3	4	1
Elétrica	2	4	1	0	0
Humanidades	1	2	1	2	4
Informática e Turismo	2	3	1	0	0
Mecânica	2	3	0	0	0

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 10 - Nível de frequência à Biblioteca dos professores por departamento

Fonte: elaborado pela autora.

Mais uma vez, as cores mais frias foram designadas para menor frequência à biblioteca e as mais quentes para maior frequência. O número de respostas por cada departamento é pequeno, de 5 a 10 respondentes informaram sua frequência, porém a designação de cores possibilita perceber que os professores dos departamentos de Construção Civil e de Humanidades vão à biblioteca com mais frequência que os demais departamentos. No entanto, é necessário mencionar que o curso de Arquitetura e Urbanismo está vinculado justamente a esses dois departamentos, além dos cursos de Engenharia Civil, Edificações, bem como licenciaturas em Letras, Geografia, disciplinas do ensino médio e cursos de pós-graduação na área de educação.

Isso sinaliza que os serviços oferecidos e as obras do acervo da biblioteca estão atendendo mais usuários dessas áreas, principalmente a de humanas, apesar de, historicamente, o IFSP, ofertar muito mais cursos das áreas de exatas e tecnologias. Uma explicação possível é o fato de livros dessas áreas se tornarem obsoletos com maior celeridade, necessitando de constantes atualizações e, conseqüentemente, orçamento atualizado, o que nem sempre é possível. As áreas de humanidades são mais estáveis e suas obras têm ciclo de vida mais longo no acervo. Assim, constata-se o impacto da relação entre orçamento e acervo nas diferentes áreas, em função das especificidades de cada campo de conhecimento. Os constantes cortes no orçamento na área de Educação, no país, tornaram essa

atualização aquém das necessidades da instituição, com impactos negativos sobre o acervo da biblioteca, principalmente nas áreas de exatas e tecnologias.

Uma alternativa para minimizar tais desequilíbrios seriam serviços oferecidos pela biblioteca, como auxílio em pesquisas em bases de dados on-line, treinamentos no uso de ferramentas gratuitas de acesso à informação, além de outras ações também necessárias à formação dos alunos e complementares ao trabalho realizado pelos professores. Tais estratégias poderiam estimular o aumento da frequência dos usuários à biblioteca, independente das áreas aos quais estão vinculados.

7.3 Uso dos serviços

A Biblioteca Francisco Montojos oferece uma série de serviços que visam a atender as necessidades de informação de seus usuários do câmpus São Paulo do IFSP. Dentre eles, o empréstimo domiciliar, consulta local e ambiente para estudo. O gráfico a seguir demonstra a utilização desses e outros serviços pelos usuários respondentes.

Gráfico 11 - Uso dos serviços da biblioteca pelos usuários

Fonte: elaborado pela autora.

Nota-se que a maioria dos usuários procura a Biblioteca para utilização do seu acervo e ambiente para estudo. Considerando o ambiente de estudo, o próximo gráfico sinaliza uma preferência dos usuários por espaços individuais ou fechados, como as salas de estudo em grupo. Este dado é significativo para sinalizar a importância de a biblioteca oferecer infraestrutura adequada para o acolhimento dos usuários.

Gráfico 12 - Preferências no uso do salão de estudos

Fonte: elaborado pela autora.

7.4 Busca de informação

A busca por informação na Biblioteca Francisco Montojos pode ser realizada de 3 formas diferentes, além do apoio do atendente no balcão, quando necessário. A pergunta sobre como o usuário inicia a busca no acervo da biblioteca obteve os resultados apresentados no seguinte quadro:

Quadro 42 - Ação inicial na busca por informação

Como inicia a busca	
ida direto à estante	67
busca no catálogo on-line pelo celular ou em outro computador	52
busca no catálogo on-line nos computadores dentro da biblioteca	45
solicitação de apoio no balcão de atendimento	44

Fonte: elaborado pela autora

O questionário permitiu assinalar mais de uma alternativa, já que um mesmo usuário pode realizar várias buscas de formas diferentes a depender do resultado esperado. Verificou-se que muitos usuários vão direto à estante antes de pesquisar no catálogo, mas em outras vezes também realizam essa busca ou no celular ou nos

computadores disponíveis na biblioteca. Somando-se essas possibilidades de busca, no celular ou no computador da biblioteca, obtém-se a soma de 97 vezes, contra 67 em que tais usuários realizam uma busca direta na estante sem a busca anterior no catálogo. Tendo em vista o tamanho do acervo, com cerca de 35 mil exemplares, a diferença entre esses dois tipos de busca deveria ser maior, porém percebe-se que os usuários evitam algumas vezes buscar no catálogo.

Observa-se também que o balcão de atendimento também é solicitado anteriormente a essas buscas por pelo menos 44 vezes, demonstrando pouca autonomia do usuário que, apesar de preferir realizar a busca sozinho, na maior parte das vezes, ainda necessita de ajuda eventual. O fato de alguns usuários evitarem a busca de materiais previamente no catálogo on-line ou solicitarem apoio no balcão da biblioteca pode ser explicado pelo histórico apresentado anteriormente, pois até o ano de 2019, o acervo era fechado e, até 2017, também não possuía catálogo para consulta. Acredita-se que a maioria desses usuários são os que permanecem na instituição desde então.

Paralelamente, devido ao constante trabalho na catalogação de todo o acervo no novo sistema, não houve tempo hábil para treinar devidamente os usuários no uso do catálogo. Ademais, eles foram acostumados a solicitar o livro no balcão e não estimulados à busca do livro no acervo.

No retorno às aulas após a pandemia, o acervo físico da biblioteca ficará fechado novamente pelo tempo que as autoridades determinarem como segurança, devido ao fato de o papel ser um vetor de contaminação. Portanto, prevê-se que serão necessários novos treinamentos para o uso correto do catálogo e no retorno normalizado das atividades, para busca nas estantes, que deverão ser sinalizadas de forma clara e adequada aos usuários.

Em relação às vezes em que a busca no catálogo é mal sucedida, os usuários apontaram que:

Gráfico 13 - Primeira decisão após uma busca mal sucedida

Fonte: elaborado pela autora

Os resultados mostram que uma busca mal sucedida pode significar a desistência de se encontrar a informação necessária na biblioteca para quase 10% dos respondentes. Por esse motivo, a biblioteca deve investir esforços para melhorar a representação e indexação dos materiais do acervo no catálogo on-line, bem como na interface de busca para minimizar tais problemas. Por outro lado, como mais da metade dos usuários tentam a busca por outras estratégias, o que sinaliza a importância de a biblioteca oferecer treinamentos para busca avançada no catálogo on-line.

O gráfico 14 identifica quantos usuários realizam a busca avançada disponibilizada pelo catálogo on-line:

Gráfico 14 - Usuário realiza busca avançada?

Fonte: elaborado pela autora

Considerando o resultado exibido no gráfico anterior, percebe-se uma semelhança entre a quantidade de usuários que afirmaram executar a busca avançada e a quantidade de usuários que afirmam tomar a decisão de buscar no catálogo com outras palavras ou trocar o descritor de busca: de título para autor, ou

assunto etc.: 64 usuários. Isso leva a crer que para o usuário respondente, as alternativas (busca por outras palavras e muda a busca para título, assunto ou autor etc.) equivalem à busca avançada mencionada nessa questão, que foi descrita de forma breve com sinais matemáticos:

- **Se você realiza busca no catálogo on-line, você costuma fazer busca avançada (título + autor, assunto + autor etc.)?**

Dessa forma, não foi possível identificar se os usuários realizam realmente a busca avançada ou somente costumam buscar alternadamente por outros descritores quando há necessidade, conforme o gráfico 13 descrito anteriormente. Isso comprova a necessidade de treinamentos sobre o uso do catálogo on-line e uso de outras ferramentas de busca avançada que proporcionam melhor recuperação em qualquer plataforma.

7.5 Fontes de informação

A Biblioteca Francisco Montojos oferece algumas fontes para busca da informação, como a Biblioteca Virtual da Pearson (BV), CAPES, além do próprio acervo. Foi questionado aos usuários sobre a frequência no uso dessas fontes, além de outras a que têm acesso em uma escala de 0 a 5, sendo 0: nunca utilizada e 5 sempre utilizada. A partir das respostas foram produzidos os seguintes gráficos 15, 16 e 17:

Gráfico 15 - Professores - frequência por fonte de informação

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 16 - Alunos - frequência por fonte de informação

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 17 - Servidores técnicos - frequência por fonte de informação

Fonte: elaborado pela autora

Para facilitar a leitura dos gráficos, as cores mais frias indicam menor frequência e as mais quentes, maior frequência, como se pode observar nas legendas dos gráficos.

Analisando cada categoria separadamente, a coleta indicou que a fonte mais utilizada entre os professores são os repositórios institucionais, pois totalizou 20 respostas para frequência de 5 a 3 e apenas 2 para frequência de 0 a 2. A menos utilizada entre eles é o balcão de atendimento da biblioteca, que totalizou 16 respostas de professores indicando frequência de 0 a 2 e apenas 6 respostas para

frequência de 3 a 5. É possível destacar também que o Google acadêmico, repositórios institucionais e a consulta a outros colegas foram as únicas fontes utilizadas por todos com alguma frequência. Uma conclusão a que se pode chegar no caso dos professores, é que o google geral e acadêmico seria uma porta de entrada para o início de uma busca, que leva a fontes confiáveis de informação. O fato também de utilizarem com frequência menor o balcão de atendimento da biblioteca indica maior maturidade no processo de pesquisa, uma autonomia na escolha de fontes e processo de pesquisa quando estão usando o ambiente da biblioteca.

Já os alunos apresentam comportamento diferente em suas escolhas de fontes. Entre eles, o Google geral é a fonte mais utilizada, totalizando 59 respostas para frequência de 3 a 5 e apenas 7 alunos a utilizam em uma frequência de 0 a 2, sendo que ninguém indicou frequência 0. As menos utilizadas são as bases de dados gerais e em segundo lugar, o Portal de periódicos da CAPES. A frequência de 3 a 5 foi marcada por 19 alunos para Bases de dados e 20 para o Portal da CAPES. Para a menor frequência, 47 alunos indicaram de 0 a 2 para bases de dados e 46, para o Portal da CAPES. Diferindo dos professores, o Google geral não estimula o uso de fontes tão confiáveis, uma vez que as fontes que figuram entre as mais utilizadas após o google são: acervo físico da biblioteca, amigos/professores, sites específicos. Esses sites serão analisados nos próximos parágrafos.

Os servidores indicaram o maior uso proporcional entre as categorias do Google geral como fonte de informação, pois dos 14 respondentes, 13 indicaram a frequência 5 e apenas 1 servidor indicou a frequência 4. Entre as menos utilizadas, a Biblioteca Virtual da Pearson (BV) foi indicada com frequência 0 por 8 (oito) servidores, sendo que 6 utilizam com frequência 3 e 4. Isso indica o caráter estritamente acadêmico dessa fonte de informação fornecida pelo IFSP e, no que cabe à biblioteca, deve-se buscar alternativas para suprir as necessidades de informação desse tipo de usuários, como aquisição de acervo buscando indicações desses servidores que auxiliem no seu serviço prestado no IFSP.

Os que marcaram alguma frequência para “outra fonte de informação” que não era abrangida pelas opções do questionário, além de “outra biblioteca” e “sites específicos” foram 60 usuários dentro do total de 123 respondentes. Entre os alunos, as bibliotecas mais citadas foram: Biblioteca do Centro Cultural São Paulo, Biblioteca Municipal Mário de Andrade e outras bibliotecas municipais da região em que mora o

aluno. Os sites e fontes de informação mais citados por eles foram “*Kindle/Amazon*” e “site da USP”. Entre os professores, as bibliotecas mais citadas foram as da USP, como da FAU (Faculdade de Arquitetura e Urbanismo), FEA (Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária) e FFCLH (Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas) e várias citações sem especificar a faculdade específica dentro da USP. Também houve indicações de bibliotecas universitárias da UNESP (Universidade Estadual Paulista), UNIFESP (Universidade Federal de São Paulo), UFABC (Universidade Federal do ABC) e UNICAMP (Universidade Estadual de Campinas). Ou seja, maior predominância de bibliotecas universitárias em suas preferências, com menos indicações de uso de bibliotecas municipais, se comparados com os dados dos alunos.

Os professores indicaram também o uso de sites de revistas, bancos de teses e dissertações de universidades públicas e sites de editoras com disponibilização de livros para download. Entre os servidores técnicos, eles citaram também outras bibliotecas de universidades públicas e não especificaram sites específicos, apontando o uso de forma geral de sites e blogs.

Percebeu-se, a partir desses resultados sobre outras fontes de informação, um amplo uso entre os alunos de bibliotecas municipais de suas regiões, que possibilitam empréstimo domiciliar e ambientes de estudo, além de eventos culturais relacionados a assuntos diversos. E entre os professores e servidores técnicos, há maior uso de bibliotecas universitárias, possivelmente, devido aos cursos de pós-graduação que realizam e possibilitam acesso aos serviços dessas bibliotecas. Também há que se considerar que professores ou servidores técnicos podem manter suas bibliotecas pessoais ou ter acesso à bibliotecas universitárias como ex alunos, de acordo com a instituição no qual se formaram, a exemplo dos formados na USP-Universidade de São Paulo, cujas unidades, em grande parte, possibilitam que ex alunos possam continuar usando a biblioteca.

7.6 Acervo e satisfação

A busca no acervo da biblioteca, para 42,9% dos respondentes, sempre possibilitou o encontro da informação necessária. Porém, para o restante de 57,1% houve momentos em que não conseguiram acesso à informação necessária. Nesses

casos, os motivos pelos quais houve essa impossibilidade estão descritos no gráfico 18:

Gráfico 18 - Razões expostas pelos usuários quando não encontram a informação de que precisam

Fonte: elaborado pela autora

Mais de 80% dos motivos expostos se referem à inexistência do item no acervo da biblioteca ou ao fato de estar emprestado a outro usuário. Isso demonstra como o acervo da biblioteca está incompleto em relação às necessidades dos usuários, com necessidade de constante avaliação e aquisição de materiais. Infelizmente, a realidade do orçamento do campus impõe barreiras com cortes ou redirecionamentos do dinheiro disponível. Essa realidade significou 2 anos seguidos sem nenhuma compra de livros ou novas assinaturas, com o apoio somente da BV ou do Portal de Periódicos da CAPES.

O restante dos motivos indicados se relaciona com problemas de tecnologia, intercorrências com a rede de internet ou problemas de login e senha. Os sistemas deveriam ser intuitivos, mas a maioria desses problemas se refere, provavelmente, a uma dificuldade de localização das informações na página do catálogo on-line. São vários “caminhos” possíveis para o acesso, mas nem todos funcionam, o que gera a necessidade de se repetir os processos de *login* no sistema, gerando mais lentidão. Houve também respostas espontâneas sobre insatisfação com a ferramenta do catálogo on-line e com o site da BV, com queixas de lentidão dos sistemas. Mais uma vez, essas queixas também são motivadas por ser o sistema do catálogo on-line pouco amigável, somado a lentidão da BV, que mesmo com a velocidade de banda larga, carrega muito lentamente os livros digitais, abrindo página por página. É importante observar que em tempos de web 3.0, a velocidade de acesso passa a ser fator determinante de satisfação do usuário e as bibliotecas deverão investir em infraestrutura para atender usuários que, em breve, terão demandas da web 4.0.

A lentidão das ferramentas de busca e recuperação de informações é fator negativo para todos, e considerando que a maioria dos usuários respondentes é de uma geração que preza pela rapidez de acesso à informação, conforme explicitado anteriormente, torna-se um fator de alto impacto para a manutenção ou não deste público como usuário dos serviços da biblioteca.

Todos esses fatores explicitados podem acarretar o não retorno dos usuários à biblioteca, pois quando não têm sua necessidade atendida, podem desistir da utilização dos sistemas ou até mesmo da biblioteca como um todo.

Em relação ao uso do acervo físico da biblioteca, separados por tipos de acervo, identificou-se que os materiais mais demandados, como esperado, são os materiais que constam em bibliografias básicas dos cursos ou que se relacionam com o trabalho dos servidores técnicos. Porém, conforme vimos nos gráficos sobre frequência à biblioteca, também se confirmou o uso dos demais tipos de acervo, a saber, materiais de referência, teses, dissertações e Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs), além de livros de literatura (quando utilizado para lazer) ou de assuntos diversos que não tem relação aos cursos ou trabalhos realizados no IFSP. No entanto, a frequência de uso desses materiais deve ser analisada entre as três categorias de usuários pesquisadas. Os gráficos 19 e 20 mostram a contagem de frequência por tipos de material e a divisão do tipo de material de entre as frequências de uso indicadas:

Gráfico 19 - Tipo de material por frequência de uso

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 20 - Frequência de uso por tipo de material

Fonte: elaborado pela autora

Percebe-se que o conjunto de baixa ou nenhuma frequência é muito superior às marcações de alta frequência de uso dos acervos. O que podemos destacar a

partir desses gráficos é o registro de frequência mensal para as três primeiras categorias de material notadamente de uso acadêmico, e ligeiramente menor no uso semanal, sendo que o uso dos materiais de literatura ou de assuntos diversos apresenta maior frequência semanal. Observa-se que o uso semanal desse tipo de material é superior aos materiais de referência e às teses e dissertações. No entanto, para conclusões mais consistentes seria necessário relacionar não apenas o usuário deste tipo de material, mas a qual curso está vinculado, caso seja aluno ou professor. Isto porque na pesquisa houve participação maior de alunos de Letras e professores da área de Humanas, nos quais tais tipos de materiais podem se constituir como leitura acadêmica necessária (apesar de a questão especificar o uso para lazer) ou estarem vinculados à preferência pela escolha do curso por parte dos alunos.

De forma mais focada em cada categoria de usuário, começando pelos alunos, o gráfico a seguir especifica a frequência de uso de cada tipo de material por essa categoria de usuários:

Gráfico 21 - Alunos - frequência de uso por tipo de material

Fonte: elaborado pela autora

Além da bibliografia básica, alunos apontam maior preferência por livros de literatura ou assuntos diversos, com maior frequência semanal e mensal para esses materiais do que para materiais de referência e teses e dissertações. Para melhor esclarecer essas diferenças entre o uso de cada tipo de acervo, os gráficos 22 a 25 expõem as frequências assinaladas pelos alunos respondentes:

Gráfico 22 - Alunos - frequência de uso de material de bibliografia básica

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 23 - Alunos - frequência de uso de material de referência

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 24 - Alunos - frequência de uso de teses, dissertações ou TCCs

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 25 - Alunos - frequência de uso de literatura

Fonte: elaborado pela autora

Os gráficos 22 a 25 foram desenhados com as cores mais quentes para alta frequência e cores mais frias para baixa ou nenhuma frequência. Observa-se, portanto, as cores mais quentes para livros de bibliografia básica e literatura. E cores mais frias, ou seja, menor frequência no uso dos materiais de referência e teses e dissertações.

Uma questão que chamou a atenção na leitura das tabelas é que alunos que usam a bibliografia básica dos seus respectivos cursos diariamente mantêm alta frequência no uso dos demais acervos. Seria natural termos como hipótese que, se há utilização diária de determinado acervo, haveria “menos tempo” para uso dos demais materiais do acervo. No caso dos alunos, não é o que ocorre, como se pode observar no quadro a seguir, que contém a linha de respostas de cada aluno que usa diariamente livros de bibliografia básica:

Quadro 13 - Alunos: comparação de frequência diária de uso de Bibliografia Básica

Bibliografia básica	Literatura (para lazer) ou assuntos diversos	Materiais de referência	Teses, dissertações e TCCs
diariamente	semanalmente	semanalmente	nunca
diariamente	semanalmente	semanalmente	mensalmente
diariamente	semanalmente	semanalmente	mensalmente

diariamente	nunca	semanalmente e	mensalmente
diariamente	semanalmente	diariamente	semanalmente

Fonte: elaborado pela autora

Isso pode revelar maior hábito e interesse de leitura, associado ao fato de que, quanto mais o aluno usa a biblioteca e seu acervo físico, melhores condições ele tem para explorar e usufruir o acervo, contrariamente ao que ocorre com alunos menos assíduos no uso do acervo de livros da bibliografia básica dos cursos, como se observa no próximo quadro:

Quadro 54 - Alunos: comparação de frequência mensal de uso de Bibliografia Básica

Bibliografia básica	Literatura (para lazer) ou assuntos diversos	Materiais de referência	Teses, dissertações e TCCs
mensalmente	mensalmente	nunca	Nunca
mensalmente	mensalmente	nunca	Nunca
mensalmente	nunca	semanalmente	Nunca
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	mensalmente	nunca	Nunca
mensalmente	mensalmente	nunca	Mensalmente
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	mensalmente	nunca	Nunca
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	semanalmente	nunca	Nunca
mensalmente	semanalmente	nunca	Nunca
mensalmente	nunca	mensalmente	Nunca
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	nunca	mensalmente	Mensalmente
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	mensalmente	nunca	Nunca

mensalmente	nunca	mensalmente	Nunca
mensalmente	mensalmente	nunca	Nunca
mensalmente	nunca	nunca	Nunca
mensalmente	semanalmente	nunca	Nunca
mensalmente	semanalmente	nunca	Nunca
mensalmente	semanalmente	nunca	Nunca
mensalmente	semanalmente	mensalmente	Semanalmente
mensalmente	nunca	nunca	Nunca

Fonte: elaborado pela autora

Destaca-se amarelo nesse quadro 13 a exceção à regra no caso de apenas 5 (cinco) alunos, que apresentam frequência semanal no uso de literatura, utilizando menos o acervo das bibliografias básicas, mas nenhuma frequência no uso dos demais acervos. E o caso de um único aluno, o último destaque da tabela, que utiliza mensalmente as bibliografias básicas e materiais de referência, e semanalmente literatura e teses, dissertações e TCCs.

Outros dois quadros de comparação fazem-se necessários para expor mais alguns detalhes da frequência de uso dos materiais do acervo pelos alunos:

Quadro 65 - Alunos: comparação frequência semanal de uso de Bibliográfica Básica

Bibliografia básica	Literatura (para lazer) ou assuntos diversos	Materiais de referência	Teses, dissertações e TCCs
semanalmente	mensalmente	diariamente	Mensalmente
semanalmente	semanalmente	nunca	Nunca
semanalmente	semanalmente	semanalmente	Mensalmente
semanalmente	mensalmente	nunca	Nunca
semanalmente	mensalmente	nunca	Nunca
semanalmente	semanalmente	mensalmente	Mensalmente
semanalmente	mensalmente	nunca	Nunca
semanalmente	semanalmente	diariamente	Mensalmente
semanalmente	semanalmente	mensalmente	Nunca
semanalmente	mensalmente	semanalmente	Semanalmente
semanalmente	nunca	nunca	Nunca

semanalmente	semanalmente	mensalmente	Mensalmente
semanalmente	mensalmente	mensalmente	Mensalmente
semanalmente	diariamente	nunca	Nunca
semanalmente	mensalmente	mensalmente	Nunca
semanalmente	mensalmente	nunca	Nunca
semanalmente	nunca	nunca	Semanalmente
semanalmente	diariamente	nunca	Nunca
semanalmente	mensalmente	mensalmente	Nunca
semanalmente	mensalmente	nunca	Nunca
semanalmente	semanalmente	semanalmente	Semanalmente
semanalmente	nunca	mensalmente	Nunca
semanalmente	mensalmente	nunca	Nunca
semanalmente	mensalmente	nunca	Mensalmente
semanalmente	nunca	mensalmente	Mensalmente
semanalmente	nunca	nunca	Mensalmente
semanalmente	nunca	nunca	Mensalmente
semanalmente	mensalmente	semanalmente	Mensalmente
semanalmente	mensalmente	mensalmente	Mensalmente
semanalmente	nunca	mensalmente	Mensalmente
semanalmente	nunca	nunca	Nunca

Fonte: elaborado pela autora

Alunos que utilizam semanalmente o acervo da bibliografia básica dos cursos têm frequência geralmente menor no uso dos demais tipos de acervo, excetuando-se apenas 2 (dois) alunos que responderam utilizar livros de assuntos diversos e de literatura diariamente. Além desses, outros 2 (dois) alunos também afirmam utilizar materiais de referência diariamente, diferenciando-se dos demais respondentes cuja frequência desse tipo de material é, em sua maior parte, mensal ou nunca utilizada.

Por último, no próximo quadro destaca-se que, dos quatro alunos que afirmaram nunca utilizar livros da bibliografia básica, apenas 2 utilizam com frequência mensal livros diversos e de literatura, porém não utilizam qualquer outro tipo de acervo, como os demais respondentes do quadro 15:

Quadro 76 - Alunos: Comparação de frequência nula de uso de Bibliografia Básica

Bibliografia básica	Literatura (para lazer) ou assuntos diversos	Materiais de referência	Teses, dissertações e TCCs
nunca	mensalmente	nunca	Nunca
nunca	nunca	nunca	Nunca
nunca	nunca	nunca	Nunca
nunca	mensalmente	nunca	Nunca

Fonte: elaborado pela autora

Com esse último quadro, conclui-se sobre a relação entre o pouco uso do acervo de bibliografia básica e o acervo em geral, que pode estar relacionado a outros fatores associados às razões para não frequência à biblioteca.

Os professores respondentes utilizam menos os materiais do acervo físico da biblioteca do que os alunos. Observa-se uma interessante proporção que não ocorre no gráfico de frequência por material dos alunos:

Gráfico 26 - Professores: frequência de uso por tipo de material

Fonte: elaborado pela autora

A partir desse gráfico pode-se concluir que a frequência dos professores à biblioteca para uso do acervo físico é basicamente mensal e é baixa a utilização de

livros de literatura ou assuntos diversos. Isto pode ser explicado pela menor frequência dos professores à instituição, uma vez que normalmente as aulas de disciplinas sob suas responsabilidades não são oferecidas diariamente e professores costumam consultar bibliografias básicas para elaboração do plano de aulas em períodos mais espaçados. Também há o fato de que os professores podem ter maior facilidade de acesso remoto aos materiais de seu interesse.

Por fim, o gráfico dos servidores técnicos, com frequência do uso dos tipos de acervo pode ser visualizado a seguir:

Gráfico 27 - Servidores técnicos: frequência de uso por tipo de material

Fonte: elaborado pela autora

Assim como os professores, os servidores técnicos se caracterizam pela frequência mensal, com maior uso do acervo correspondente ao tipo de trabalho que realiza no IFSP, com a diferença esperada de uso de materiais de referência, teses e dissertações, de natureza acadêmica, menor do que o uso de materiais de literatura ou assuntos diversos.

7.6.1 Normas ABNT

O uso das normas ABNT através do catálogo Pergamum é praticado por apenas 27,6% dos respondentes, ou seja, 34 usuários acessam e utilizam as normas contra 89 que não utilizam a ferramenta. Entre as categorias, os professores são os que mais utilizam, sendo que 41,9% acessam as normas pelo sistema Pergamum. Entre os alunos, apenas 19,7% fazem uso e, entre os servidores técnicos, são 21,4%. Essa baixa procura pelas normas através do sistema se dá, em sua maioria, por desconhecimento da ferramenta, fato que pode ser visualizado no gráfico a seguir:

Gráfico 28 - Motivos relacionados à falta de acesso às Normas ABNT por meio do catálogo Pergamum

Fonte: elaborado pela autora

Os usuários também foram questionados sobre o uso das normas ABNT. As três categorias responderam de formas diferentes. Os alunos, em sua maioria, utilizam as normas para os trabalhos acadêmicos, principalmente normas de documentação. Já entre os servidores, dos 3 que responderam utilizar as normas, 2 usam para seus trabalhos acadêmicos e apenas 1 utiliza para aplicação em seu próprio trabalho profissional. Dentre os professores, a maioria, 14 deles, utiliza as normas para ministrar suas aulas, 3 responderam utilizar para seus trabalhos

acadêmicos e 4 responderam utilizar em ambas as tarefas. Apesar desse resultado, apenas 1 aluno afirmou utilizar as normas também para complementar o estudo em sala de aula, conforme se confirma no quadro de respostas abaixo, que relaciona todas as respostas em relação ao uso das normas ABNT pelas três categorias de usuários:

Quadro 87 - Uso de Normas ABNT por categoria de usuários

Para que utiliza as normas?	Alunos	Professores	Servidores
<i>para uso em projetos do meu trabalho profissional</i>	2	-	1
<i>para realização de trabalhos acadêmicos</i>	15	7	2
<i>para ministrar aulas</i>	-	18	-
<i>outro (Para complemento do conteúdo estudado em aula)</i>	1	-	-

Fonte: elaborado pela autora

O fato de os alunos só utilizarem as normas para seus trabalhos acadêmicos, era esperado, uma vez que normas de documentação são essenciais nos trabalhos exigidos pelos professores. Os professores, apesar de utilizarem tais normas em suas aulas, não oferecem o acesso às normas de referência através do sistema Pergamum, mas provavelmente as disponibilizam aos alunos vinculadas ao conteúdo ministrado em aula, já que não se constatou demanda desta natureza ao sistema, por parte dos alunos.

Considerando o primeiro gráfico que apresenta os motivos para o não acesso às normas, como a falta de conhecimento, assinalada por todas as categorias de usuários, esta pode ser a razão por essa utilização da ferramenta. Outra razão pode ser o fato de que o acervo de normas da ABNT inclui orientações de interesse de vários setores industriais e finalidades diversas, muito além daquelas de interesse acadêmico ou relacionadas aos cursos oferecidos na instituição.

7.6.2 Biblioteca Virtual Pearson

Quanto ao acesso ao acervo contido na BV, os resultados mostram que os respondentes, de forma geral, conseguem utilizar a plataforma, mas muitos têm dificuldades nesse uso ou consideram a plataforma pouco amigável, queixando-se de lentidão do sistema, conforme se observa no gráfico a seguir:

Gráfico 29 - Experiência de uso da plataforma da BV

Fonte: elaborado pela autora

Porém, o total dos respondentes que consideram a BV uma plataforma de experiência positiva, apesar das dificuldades de 32,6%, é de 80% no total. A solução para estimular o melhor uso da plataforma pode ser o investimento em treinamento de usuários, bem como ofertas de informações nas redes sociais, tutoriais de uso e a disponibilização do manual da plataforma de forma mais acessível, uma vez que atualmente ele só é acessado dentro da própria plataforma.

7.7 Uso de informação em suporte digital

Quanto ao uso da informação não impressa, ou seja, livros digitais, artigos científicos e uso da internet em geral, o questionário foi direcionado a investigar o uso das plataformas disponíveis pelo IFSP. Os resultados podem ser visualizados nos gráficos 30 a 32:

Gráfico 30 - Uso da BV pelos professores

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 31 - Uso da BV pelos servidores técnicos

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 32 - Uso da BV pelos alunos

Fonte: elaborado pela autora

O uso da BV se dá através do seu site ou de um aplicativo pelo celular ou tablet. A plataforma disponibiliza mais de 8 mil títulos para acesso por todos os

servidores e alunos do IFSP. Os gráficos demonstram que a maioria dos usuários respondentes não utiliza a plataforma, totalizando 55% dos respondentes das três categorias. Porém, os gráficos acima demonstram uma diferença em relação ao acesso dos professores à plataforma, cuja maioria acessa a BV, apesar de os professores, de acordo com as respostas sobre a faixa etária, estarem enquadrados na geração X, cujos integrantes não nasceram com a tecnologia, mas aprenderam a lidar com ela. O acesso por esses profissionais é muito maior do que o dos alunos, maioria pertencente à geração Z. Assim, é necessário analisar os motivos alegados para não acesso a plataforma, que podem ser visualizados no seguinte gráfico:

Gráfico 33 - Motivos pelos quais os usuários não usam a BV

Fonte: elaborado pela autora

Percebe-se que os dois principais motivos alegados para o não uso da plataforma, se consideradas as três categorias são o desconhecimento ou a preferência por materiais impressos, considerando que a preferência por materiais impressos foi alegada por exatamente metade dos alunos respondentes. Os servidores técnicos responderam essas duas opções em uma mesma proporção.

Apesar de 38% dos respondentes preferirem material impresso, ou seja, 27 usuários, a maioria deles afirma utilizar outros livros digitais fora da BV. Um total de 80,5% afirmou tal uso e apenas 19,5% não faz uso de outros livros digitais. Desses, a maior parte é de alunos.

Entre os respondentes, 21 alunos afirmaram preferir materiais impressos ao invés de usar os livros da BV. Destes, 71,4% utilizam outros livros digitais de alguma outra plataforma.

Gráfico 34 - Proporção de alunos que preferem material impresso, mas utilizam livros digitais no lugar da BV

Fonte: elaborado pela autora

Já entre os professores, apenas um, dos que não utilizam a BV, apontou o motivo de preferência por material impresso. Esse único professor, apesar disso, também utiliza outros livros digitais.

Por fim, os servidores técnicos que não utilizam a BV e preferem material impresso são ao todo 3 usuários. Desses, 2 realmente não utilizam livros digitais, mas 1 deles afirma utilizá-los.

Analisando esses números e comparando as três categorias, percebe-se que os professores possuem mais abertura para o uso de materiais digitais, pois utilizam mais que os alunos tanto a BV como outros livros digitais. Já os alunos, possuem maior preferência pelos materiais impressos, e apesar disso utilizam também livros digitais de outras plataformas e fontes que em detrimento da BV. Isso pode significar que tais alunos possuem menor confiança no ambiente digital, mas também maior dificuldade de infraestrutura para acesso a material remoto, pois o acesso deles a livros físicos, incluindo o acervo físico da biblioteca do câmpus, é menor do que o

dos professores, uma vez que, apesar de preferirem esse tipo de suporte, somente este não é suficiente para atender suas necessidades de informação. Como o gráfico demonstrou, 71,4% dos alunos preferem material impresso, mas também utilizam livros digitais, alternativa a esse problema de acesso à informação no suporte físico.

Já os professores possivelmente possuem maior acesso a livros físicos, em bibliotecas pessoais ou em outras instituições nas quais ministram aulas ou estudam. Supõe-se também que esta categoria de usuários tem melhor infraestrutura pessoal ou alternativas nos locais de trabalho, para acesso à internet e, portanto, está, possivelmente, mais habituada à busca de informação em qualquer plataforma e suporte, seja físico ou digital.

Dando seguimento a esse assunto, a próxima questão foi sobre a realização de pesquisa na internet e, como esperado, 100% dos usuários responderam positivamente, ou seja, realizam pesquisas em geral na internet. Porém, a próxima questão era aberta e, no segmento dos usuários alunos, dois deles responderam ter “dificuldade de acesso às fontes de informação na Internet” e ainda: “prefere pesquisa em acervos presenciais”. Pode-se interpretar nessas duas frases uma falta de conhecimento na busca e recuperação de informação na web, ou também de infraestrutura adequada, ou ainda falta de confiança no ambiente digital, por isso a preferência por material impresso. Isso demonstra que a biblioteca tem um papel muito importante para seus usuários: oferecer treinamentos de forma a torná-los autônomos na busca de informação em qualquer plataforma, e no manejo das fontes de informação, capacitando-os a identificar fontes mais confiáveis em seus trabalhos acadêmicos ou exercícios profissionais. Além disso, a biblioteca também deve oferecer mais suporte no uso das ferramentas disponibilizadas pelo IFSP, como o Portal de Periódicos da CAPES.

Sobre o uso do Portal de Periódicos da CAPES, pouco menos da metade dos respondentes, 47,5%, utilizam a ferramenta. Porém, entre os professores o uso é mais frequente: 73% contra apenas 30% dos alunos. Entre os servidores técnicos que responderam à pesquisa, metade afirmou utilizar a ferramenta e a outra não costuma utilizar.

Gráfico 35 - Uso do Portal de Periódicos da CAPES

Fonte: elaborado pela autora

Dos que responderam negativamente, a falta de uso do Portal de Periódicos se deve a uma série de fatores descritos no gráfico a seguir:

Gráfico 36 - Motivos pelos quais os usuários não usam o Portal de Periódicos

Fonte: elaborado pela autora

Percebe-se que os principais motivos são a falta de conhecimento sobre o portal, bem como a dificuldade/pouca familiaridade com a plataforma, o que sugere a necessidade de a biblioteca melhorar a divulgação desses recursos e oferecer programas de treinamento para melhor exploração e estimular melhor uso de tais recursos pela comunidade, principalmente alunos.

7.8 Avaliação dos serviços e sugestões

Todos os serviços oferecidos pela biblioteca foram avaliados pelos respondentes que utilizaram tais serviços, em uma escala que parte de 1 (péssimo) até 5 (ótimo). Os serviços avaliados podem ser visualizados no quadro 17:

Quadro 189 - Serviços oferecidos na Biblioteca Francisco Montojos

Salão de estudos da Biblioteca
Empréstimo de livros domiciliar
Reserva de livros online
Reserva de livros no balcão de atendimento
Renovação on-line
Renovação no balcão de atendimento
Elaboração de fichas catalográficas
Referência bibliográfica (orientação em pesquisas pelos bibliotecários)
Orientação no uso das normas para trabalhos acadêmicos
EEB (Empréstimo Entre Bibliotecas)
Visita orientada às dependências da biblioteca (individual ou em grupo)
Catálogo on-line

Fonte: elaborado pela autora

As respostas foram tabuladas e resultaram nos seguintes gráficos, cujas cores frias representam notas menores e as quentes equivalem a notas maiores:

Gráfico 37 - Avaliação dos serviços pelos alunos

Fonte: elaborado pela autora

Conforme se vê no gráfico, o serviço mais bem avaliado entre os alunos é o salão de estudos da biblioteca. A alta avaliação para o uso do salão é justificada pela recente inauguração da biblioteca, que ampliou os espaços de estudos, com mesas para estudo em grupo próximo ao balcão de atendimento e mesas individuais na área do acervo, possibilitando um mínimo controle do ruído para quem deseja silêncio para se concentrar. Apesar disso, entre as sugestões dos usuários, está o tratamento acústico das salas de estudo em grupo, para que o barulho das conversas não atrapalhe a área de estudo individual.

Outros serviços bem avaliados entre os alunos são aqueles relacionados à circulação do acervo: empréstimo domiciliar, renovação on-line e no balcão de atendimento. Portanto, os serviços de circulação estão funcionando bem, com um sistema que apresenta poucas falhas, na visão dos alunos. Porém, a reserva on-line não recebeu uma boa avaliação, se comparada à renovação on-line e outros serviços de atendimento presencial. Para sanar quaisquer dificuldades é preciso ministrar mais treinamentos sobre o uso do sistema, focando nesses serviços mal avaliados.

Por conseguinte, o serviço que recebeu mais notas regulares a ruins é o catálogo on-line. Apesar de o sistema apresentar boa administração da circulação do acervo, apresenta um catálogo menos amigável ao usuário, com muitas falhas na recuperação da informação. Somado a isso, é de conhecimento da equipe da biblioteca a necessidade de melhorias na indexação. A política de catalogação e processamento técnico da instituição existe para ser seguida, porém nem todas as bibliotecas da rede realizam uma catalogação correta. Dessa forma, há muitos registros de autoridades e assuntos duplicados, o que dificulta a busca.

O número de notas 4 e 5 atribuídas a todos os serviços da biblioteca foi de 374, de um total de 578 notas. Ou seja, 64,7% da avaliação dos serviços foi positiva para essa categoria de usuários, 22,7% foi regular (nota 3) e 12,6% foi ruim ou péssima (notas 1 e 2). Esses números podem ser visualizados no gráfico a seguir:

Gráfico 38 - Avaliação dos alunos sobre os serviços: proporção de notas negativas, regulares e positivas

Fonte: elaborado pela autora

A avaliação realizada pelos professores está representada no gráfico 39:

Gráfico 39 - Avaliação dos serviços pelos professores

Fonte: elaborado pela autora

Existe uma diferença entre a avaliação dos alunos e professores, que pode ser visualizada nos dois gráficos de barras. Professores avaliam menos positivamente os serviços da biblioteca, com mais avaliações regulares e péssimas. Possivelmente devido ao maior uso de outros serviços de bibliotecas mais estruturados, como é o caso de universidades públicas indicadas como fontes de informação utilizadas por eles. Apesar disso, dos serviços avaliados, a renovação no balcão de atendimento recebeu mais notas altas (4 e 5) e, em segundo lugar, as renovações on-line pelo sistema. Percebe-se, diferentemente também dos alunos,

que o catálogo on-line é bastante utilizado pelos professores, sendo a barra mais alta e este não é o pior serviço na opinião deles, recebendo mais notas de 4 a 5 do que de 1 a 3.

Na opinião dos professores, o serviço com notas mais baixas é a visita orientada, juntamente com o empréstimo entre bibliotecas. A visita ao ambiente da biblioteca guiada para novos alunos ou novos servidores aconteceu poucas vezes, já que a inauguração do acervo aberto só ocorreu em setembro de 2019 e ocorreu o fechamento do acervo em março de 2020. Até essa data somente professores adentravam o ambiente da biblioteca com hora marcada, já que toda a equipe se concentrava na catalogação do acervo no novo sistema. Possivelmente esses fatos não apresentem uma boa impressão aos professores que precisam de acesso ao acervo da biblioteca para o preparo de aulas.

Quanto ao empréstimo entre bibliotecas, o serviço apresenta uma logística mais demorada, pois utiliza o sistema de malote entre unidades do IFSP, por vezes, distantes em mais de 500 km. Além disso, conforme se verá no quadro de sugestões de serviços, os usuários solicitam um consórcio entre bibliotecas de outras universidades de São Paulo, o que deixaria o serviço mais atrativo, já que apenas as bibliotecas do IFSP não suprem as necessidades de informação dos usuários. A Biblioteca Francisco Montojos, por ser a primeira da rede do IFSP, possui o acervo mais amplo e, conseqüentemente, é mais uma biblioteca cedente do que solicitante desse serviço de EEB (Empréstimo Entre Bibliotecas).

Por fim, apresenta-se o gráfico geral das avaliações dos professores, com a divisão das notas ruins e péssimas (1 e 2), regulares (3) e boas e ótimas (4 e 5):

Gráfico 40 - Avaliação dos professores sobre os serviços: proporção de notas negativas, regulares e positivas

Fonte: elaborado pela autora

A avaliação realizada pelos servidores técnicos pode ser visualizada no gráfico 41:

Gráfico 41 - Avaliação dos serviços pelos servidores técnicos

Fonte: elaborado pela autora

O total de servidores respondentes é muito inferior ao de alunos e professores e, conseqüentemente, o número de avaliações também foi inferior. Os serviços mais utilizados de acordo com o gráfico são: salão de estudos, empréstimo domiciliar e os demais serviços de circulação. Assim como os alunos, o único serviço de circulação menos utilizado é a reserva on-line de livros, que também foi mal avaliada, com mais notas baixas recebidas. O catálogo on-line também é pouco utilizado pelos servidores, porém o serviço recebeu a melhor avaliação entre os demais. E, talvez, seguindo a mesma lógica de avaliação dos professores, os servidores técnicos também avaliaram como um serviço ruim as visitas orientadas e empréstimo entre bibliotecas.

A avaliação dos servidores técnicos totalizou 111 notas e destas, 66 são notas positivas, 34 regulares e 11 negativas. O gráfico com as porcentagens pode ser visualizado abaixo:

Gráfico 42 - Avaliação dos servidores técnicos sobre os serviços: proporção de notas negativas, regulares e positivas

Fonte: elaborado pela autora

O questionário também abordou qual seria a opinião dos usuários quanto aos serviços oferecidos na biblioteca durante o período de pandemia, já que a coleta ocorreu entre outubro e novembro de 2020, quando completamos 8 meses de serviços remotos. Os usuários tiveram que responder entre “ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo”. No quadro a seguir, é possível visualizar a quantidade de usuários que respondeu cada uma das opções:

Quadro 19 - Avaliação dos serviços durante a pandemia

Considerando as circunstâncias impostas pela pandemia, como você avalia a prestação de serviços da biblioteca via on-line ou à distância?	
Ótimo	24
Bom	48
Regular	38
Ruim	7

Fonte: elaborado pela autora

Percebe-se um alto número de respostas para a opção “regular”. De acordo com a questão aberta que possibilitou a justificativa dessas avaliações, boa parte dessa atribuição se deu pelo fato de não utilização dos serviços on-line pelos usuários. Como exemplo, destaca-se essa fala: “como utilizo os serviços presenciais da Biblioteca Francisco Montojos do IFSP e muito raramente acesso o Pearson, avalio como "Regular" porém a melhor resposta seria ‘Indiferente / Sem avaliação’ pois não posso avaliar se não estou utilizando, durante a pandemia, os serviços à distância prestados pela Biblioteca”. Mas a maioria dos usuários indicou os serviços prestados à distância como “bom”, o que significa uma avaliação positiva, porém com falhas. Os problemas com o catálogo e com a Biblioteca Pearson também foram apontados como motivos dessas avaliações, como se vê nessas justificativas:

- Ah, a Biblioteca (Virtual) Pearson é muito boa e intuitiva para acessar, mas tem poucas obras na área de Turismo.
- Das poucas vezes que procurei por livros digitais no catálogo não consegui acessar, logo não satisfaz minhas necessidades
- Eu e um amigo tivemos problemas para acessar normas pelo Pergamum, não podendo complementar nossos estudos por conta disso.

Dessa forma, percebe-se que os serviços da biblioteca, tanto online quanto presenciais, precisam melhorar de forma geral para atender as necessidades de seus usuários.

No câmpus São Paulo do IFSP existem muitas diferenças entre os usuários da biblioteca, como se pôde averiguar nas seções anteriores, como a diferença de idade entre os alunos, diferentes formas de acesso a infraestruturas de informação, cursos frequentados e áreas de formação dos professores muito variadas. Dessa forma, a avaliação da biblioteca demonstra essa diferença de opiniões sobre os serviços prestados. A questão aberta sobre os motivos que fundamentam a opinião sobre os serviços prestados de forma on-line coletou informações não somente sobre tais serviços, pois os usuários sentiram a necessidade de opinar também sobre os serviços da biblioteca em geral. E, para exemplificar essas diferenças mencionadas, destaca-se algumas falas no quadro 18, que foram selecionadas pois indicaram alguma opinião sobre os serviços anteriores à pandemia:

Quadro 20 - Opiniões espontâneas dos usuários sobre a Biblioteca

A Biblioteca do Ifsp é maravilhosa.	Boa parte dos serviços prestados não são utilizados, pois o horário de funcionamento não é compatível com os horários do período noturno
Estou satisfeito com a atenção e os serviços prestados pela biblioteca e seus servidores.	Comunicação falha
A biblioteca Francisco Montojos é muito boa, e ficou bem melhor após a reforma realizada. É organizada, com funcionários bem prestativos, que ajudam quando são solicitados. Além disso, o espaço da biblioteca é ótimo para os estudos, sobretudo após a reforma. Acho que é um ambiente com muito potencial para melhorar, como em uma reformulação do catálogo online, na possibilidade de propor um site mais intuitivo, com menos problemas para as reservas online e com um sistema de busca mais organizado; outra melhora possível é a Da biblioteca virtual, no oferecimento de mais títulos, sobretudo na área de ciências biológicas. Importante ressaltar que a renovação do empréstimo online é uma ferramenta que funciona muito bem e merece ser mantida. Gosto muito do ambiente da biblioteca é da organização do espaço, dos livros. É um dos meus espaços favoritos no IFSP.	Esta é a única pesquisa que recebi sobre a biblioteca, ressaltando muito a ausência dos servidores, no que temos, em compras realizadas, acabamos emprestando de outras que fazem esse serviço, tal como a USP, entre outras.
Os servidores, claramente, fazem muito mais que a estrutura física e monetária permitem, mas, sem um espaço maior (comparando com outras instituições), sem contingente de servidores maior e sem verbas para se renovar e se estruturar, o trabalho destas pessoas chegou ao máximo de qualidade.	Pela necessidade de melhorar os serviços prestados pelas bibliotecas de universidades públicas e analisar o uso delas
Sempre fui muito bem atendida pelos servidores da biblioteca.	Não gosto do fato de não poder entrar com a mochila. O ideal era fazer esse bloqueio no acervo e não para utilizar as mesas de estudo.

Fonte: elaborado pela autora

Havia uma questão aberta em que os usuários poderiam sugerir serviços não oferecidos até então, mas que gostariam de utilizar. Muitos deles fizeram sugestões, entre serviços já oferecidos, mas que provavelmente não tomaram conhecimento, serviços oferecidos, mas que precisam melhorar e inclusive serem mais bem divulgados, e serviços realmente não oferecidos até o momento anterior ao período de atendimento remoto. Apresenta-se então o quadro 19, com junção de respostas repetidas e a marcação em cores para destacar maior citação de determinados

serviços, sendo que, quanto mais escura, mais indicações obtidas. Na segunda coluna, a situação atual de cada serviço oferecido ou não pela biblioteca:

Quadro 21 - Sugestões dos usuários sobre serviços que a Biblioteca pode oferecer

Sugestão	Situação atual
Agendamento e reserva de salas de estudo em grupo	Controle de uso, sem agendamento
Melhorar o atendimento aos alunos	Em constante avaliação
Melhorar o que tem	Em constante avaliação
Identificação dos livros de apenas consulta (mais clara)	Em execução
Disponibilização de marcadores de páginas	Em execução, temos no balcão
Computadores para uso acadêmico	Em planejamento
Eventos culturais e exposições	Em planejamento
Sugestão de livros (disseminação seletiva da informação)	Em planejamento
Mais servidores	Em planejamento
Apoio aos docentes na sistematização de compra de livros para os cursos tornando a periodicidade dos pedidos mais regular e melhorando o acervo	Em planejamento
Recepção de calouros (treinamentos, cursos e apresentação de serviços)	Em planejamento e execução durante a pandemia
Cursos de pesquisa acadêmica	Em planejamento e execução durante a pandemia
Cursos de normas técnicas	Em planejamento e execução durante a pandemia
Maior divulgação dos serviços	Em planejamento e execução durante a pandemia
Oferecer empréstimo de história em quadrinhos e mangá	Possui poucos itens
Disposição de outras mídias, cd e dvd para empréstimo	Não possui
Sala de impressão	Não possui
Repositório institucional	Não possui
Isolamento de som na área de estudo em grupo	Não possui
alerta por whatsapp	Não possui
Biblioteca aberta 24h	Não possui
Empréstimo inter-bibliotecas de universidades públicas	Não possui
Assentos mais confortáveis em áreas de descanso	Não possui
Mais clareza nas estantes e na sinalização	Não possui

Permissão de entrada de mochilas na biblioteca	Não possui
Curso de preenchimento de currículo lattes	Não possui
Ampliação de periódicos e livros on-line	Não possui
Liberação dos livros de apenas consulta para empréstimo domiciliar	Não possui
Banco de dados para iniciação científica e projetos de extensão	Não possui
empréstimo de outros materiais, como materiais didáticos, ferramentas variadas, instrumentos musicais	Não possui
Manuais técnicos e revistas técnicas para consulta atuais	Não possui
Mesa de doações e trocas de livros	Não possui

Fonte: elaborado pela autora

As sugestões desses usuários são justas, pois demonstram o que a biblioteca poderia oferecer para satisfazer suas necessidades em serviços de informação e infraestrutura física.

Começando pelos computadores, existe uma necessidade muito grande dessas ferramentas no dia a dia dos usuários, principalmente os usuários da categoria de alunos. O baixo volume de respostas a essa pesquisa demonstra isso, a falta de infraestrutura em suas residências no acesso à internet e no uso de aparelhos adequados para o estudo e pesquisa on-line, como computadores desktop ou notebooks. Portanto, dentre os serviços não oferecidos pela biblioteca, a falta desse espaço de computadores de acesso aberto à internet (e não apenas para consulta ao acervo físico) foi mais apontada entre os respondentes, com 5 sugestões como essa e todas elas feitas pelos alunos.

A falta de eventos culturais e exposições também foi apontada por 4 respondentes. A difusão cultural, parte dos serviços que devem ser oferecidos pelas bibliotecas do IFSP, é necessária para auxiliar na inclusão de alunos sem acesso a outros aparelhos culturais, com atividades como roda de leitura, clube do livro, conversa com autor, exposições culturais, entre outros eventos. Até momentos antes da pandemia, eventos culturais ficaram em segundo plano diante da tarefa de catalogação de todo o acervo no novo sistema, além da sistematização do atendimento com o acervo aberto, que até então era fechado. Após o fechamento total das atividades presenciais, o planejamento anual da biblioteca passa a incluir esses eventos, porém no novo formato, de forma totalmente on-line. Infelizmente,

sabe-se que não será possível a inclusão daqueles que não possuem acesso à internet nesse momento.

Muitos usuários também apontaram a ausência da biblioteca nas atividades de recepção de calouros do IFSP, com cursos, treinamentos e visitas orientadas. O planejamento atual inclui a atuação junto à Diretoria Sociopedagógica (DSP) para atingir a todos os alunos ingressantes, o que anteriormente ocorria de forma desarticulada e, por conseguinte, as informações sobre a biblioteca não chegavam a todos de forma igualitária. Durante a pandemia, a recepção de alunos ingressantes no segundo semestre de 2020 foi realizada e incluiu treinamentos para acesso à BV e ao catálogo on-line.

Também durante o período de serviços remotos, cursos e treinamentos sobre pesquisa acadêmica utilizando as ferramentas disponíveis pelo IFSP, além de cursos sobre normas técnicas foram ministrados a todos os interessados, o que incluiu alunos, professores e servidores técnicos, além do público externo. Está no planejamento manter esses treinamentos na forma presencial no retorno às aulas no câmpus, além do formato virtual para alcançar mais usuários.

Destaca-se a necessidade de um repositório institucional, apontada por 2 (dois) respondentes, o que auxiliaria muito o desenvolvimento e a divulgação de pesquisa dentro e fora do IFSP, sistematizando e organizando a produção científica da instituição. Mas é necessário um investimento em mais recursos, inclusive de humanos, pela reitoria do IFSP.

Dentro dessa linha, a necessidade de mais servidores está entre as sugestões apontadas pelos usuários. Apenas um respondente citou esse delicado problema que persiste em setores públicos que oferecem serviços tão necessários ao desenvolvimento da população, como é uma unidade de informação, mas que não possuem os investimentos necessários ao pleno funcionamento do setor. Essa falta de servidores está ligada a todos os serviços sugeridos que não são praticados ainda, ou estão em planejamento. Havendo mais servidores vinculados às bibliotecas, não só no câmpus São Paulo, mas também na reitoria do IFSP, a maioria das sugestões desses usuários, possivelmente, poderia ser atendida.

Inclusive, uma das sugestões dos usuários é o pedido de abertura da biblioteca durante os três períodos: matutino, vespertino e noturno. Esse desejo emana de uma necessidade de uso da biblioteca em horários em que ela está fechada, o que pode ser visualizado no gráfico a seguir:

Gráfico 43 - Preferência de horário para utilização da biblioteca

Fonte: Elaborado pela autora, formulário Google.

Atualmente, a biblioteca abre às 8h e fecha às 20h. Até antes da pandemia, estava em discussão a ampliação do horário de atendimento até as 21h, devido a pedidos recebidos pela Diretoria Adjunta de Ensino, além da percepção da equipe sobre a necessidade de atendimento presencial dos alunos dos cursos noturnos. Por isso, o questionário incluiu as faixas de horário expostas no gráfico 43, acrescentando duas opções além do horário de abertura já executado ou no planejamento da biblioteca: das 7h às 8h e das 21h às 23h.

Esses horários foram assinalados por 9,8% e 9,3% dos respondentes respectivamente, demonstrando pouca diferença entre a quantidade de alunos que preferem o horário noturno e alunos que preferem o horário da manhã, o que também pode ser visualizado nas cores verde e vermelha do gráfico, que se referem ao atendimento noturno e ao atendimento matutino. Conforme exposto anteriormente, o número de servidores é reduzido e impossibilita a ampliação do horário de atendimento além das 21h, ou abertura anterior às 8h, mas esses dados expõem a necessidade de ampliação dos horários de abertura e fechamento na mesma proporção, não sendo possível optar por apenas um dos períodos. O cenário ideal seria passar a abrir a biblioteca às 7h e fechar às 23h, mas com readequação do quadro dos servidores.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referencial teórico desta pesquisa abordou questões sobre estudo de usuários e sua relação com a área de Ciência da Informação, demonstrando como a evolução da área permeia esses estudos de forma a torná-los cada vez mais subjetivos, centrados no usuário e integrativos (Choo, 2003). Essa foi a base para a elaboração dos questionários, instrumento utilizado para coleta de dados, e a avaliação das respostas levou em consideração o paradigma social da informação (CAPURRO, 2003) para identificar e caracterizar os usuários estudados.

Ademais, também foram abordadas as transformações sociais pelas quais passaram as bibliotecas e o alerta de Goulemot (2011), que apresenta um temeroso e possível esvaziamento dessa instituição tão importante para o desenvolvimento da sociedade como um todo, apontando a necessidade de atingir uma redefinição da "razão de ser" das bibliotecas como um todo, conforme observado por Finnemann (2015, p. 217).

A Biblioteca Francisco Montojos, como se vê no histórico apresentado, passou por muitas transformações em um processo lento e intrinsecamente ligado às mudanças do IFSP, porém, sempre com atraso em relação às necessidades de seus usuários, principalmente em relação aos alunos dos cursos que foram gradativamente incorporados à instituição, muitas vezes, em função da ausência de previsão orçamentária e diretrizes político-acadêmicas da gestão institucional.

De acordo com os relatórios pesquisados, percebe-se que a reitoria, a partir de 2013, começou a proporcionar algumas ferramentas a todas as bibliotecas do IFSP, o que possibilitou à Biblioteca Francisco Montojos redefinir alguns serviços de acordo com as necessidades dos usuários que, conforme Maceviciute (2014, p. 291) afirma, estão cada vez mais longe da biblioteca, sendo necessário oferecer acesso a serviços diferenciados de informação.

Porém, como visto na coleta de dados, muitos usuários acabam prejudicados pela falta de infraestrutura para acesso à informação em suas residências, haja vista o baixo retorno a esta pesquisa diante de um universo com milhares de alunos. Além disso, há que se considerar dois outros aspectos: o primeiro que diz respeito à demanda por pacotes de dados cada vez mais robustos para acesso à multiplicidade de fontes e canais de informação; e o segundo que é o contexto da pandemia, que resultou em transferência e acúmulo de atividades acadêmico-profissionais para os

ambientes familiares, normalmente não planejados de acordo com a infraestrutura necessária para atuação como ambiente profissional. Seria necessário, então, como sugerido pelos próprios usuários, a disponibilização de computadores destinados à pesquisa pelos usuários no ambiente da biblioteca.

Conclui-se que a Biblioteca Francisco Montojos, sua organização e políticas, acompanharam as mudanças institucionais do IFSP, porém ficaram aquém das necessidades de pesquisa dos usuários, sendo uma transformação muito lenta e gradual frente a mudanças rápidas e constantes de público-alvo e de missão do IFSP, que demandaram não apenas atualização dos acervos físicos e virtuais, mas também serviços e produtos digitais, além de cursos de capacitação para melhor uso dos atuais recursos.

A biblioteca deve atender usuários de múltiplas áreas, alunos de diferentes cursos e que possuem diferentes expectativas para os serviços oferecidos. A pesquisa mostrou:

- a) A maioria dos usuários possui idades de 14 a 25 anos, o que significa que pertencem a uma geração que possui amplo acesso à informação, mas de forma mais superficial (JORDÃO, 2016).
- b) Entre os alunos, 63% exercem atividade remunerada e, destes, 71% trabalham em áreas relacionadas com o curso que frequentam.
- c) A frequência à biblioteca foi afirmada por 90% dos respondentes, que frequentam cursos ou pertencem a departamentos das áreas de humanidades e construção civil, em sua maioria.
- d) Sobre o comportamento de busca dos usuários diante das ferramentas disponíveis na biblioteca, foi observado que muitos deles evitam o uso do catálogo on-line, optando por ir direto à estante do acervo físico ou solicitando ajuda no balcão de atendimento.
- e) As fontes de informação mais utilizadas são as ferramentas de busca do Google. Entre os professores, observa-se maior utilização do Google acadêmico, sites específicos e repositórios institucionais, todas em ambiente digital. Entre os alunos, além do Google, utilizam o acervo físico da Biblioteca e a consulta a professores e colegas.
- f) Sobre o acervo da biblioteca, os alunos utilizam com maior frequência os livros pertencentes às bibliografias básicas dos cursos e os servidores, materiais relativos às respectivas áreas de trabalho.

- g) Constatou-se que os alunos usuários da biblioteca possuem dificuldades em relação às fontes de informação em ambiente digital, demonstrando pouca confiança e autonomia na busca de informações digitais para uso acadêmico.
- h) A avaliação dos usuários indicou as maiores notas para os serviços de circulação do acervo. De forma geral, a maioria dos usuários avalia positivamente todos os serviços da biblioteca, sendo a categoria de alunos a mais satisfeita, com 64% das notas de 4 a 5, sendo que 54% dos professores e 59% dos servidores técnicos indicaram essas notas.
- i) Durante a pandemia, os serviços remotos possuem menor qualidade na opinião dos usuários, já que receberam menos qualificações “ótimo” do que “bom” e “regular”.
- j) Entre as sugestões de serviços não oferecidos, identifica-se que a maior necessidade dos usuários se relaciona com a infraestrutura física da biblioteca, como a disponibilidade de computadores para uso acadêmico, indicando a falta dessa infraestrutura em suas residências. Em segundo lugar, também foram sugeridos cursos e treinamentos para melhor uso das fontes de pesquisa, disponibilizadas ou não pela biblioteca.

Entre os usuários, muitos alunos têm preferência por materiais impressos, apesar de estarem inseridos em um contexto de evolução das mídias digitais. Apesar de problemas de infraestrutura para acesso a serviços virtuais ser variável importante a ser considerada, é possível concluir também que esses usuários necessitam de treinamentos e cursos de capacitação voltados à competência informacional, que os auxiliem a pesquisar de forma segura em qualquer ambiente e suporte de informação.

Em relação aos professores e servidores, a pesquisa mostrou baixa frequência ao ambiente da biblioteca, o que demonstra a necessidade de oferecer serviços voltados também a esse público-alvo. Um exemplo exposto na coleta de dados é a aquisição de acervo considerando sugestões também de servidores técnicos, além de maior apoio para o processo de atualização do acervo em conjunto com os professores. Outra possibilidade é criar parcerias entre a equipe da biblioteca e os professores para que seus alunos tenham acesso aos treinamentos

de pesquisa e normalização de forma a auxiliar o processo de orientação dos trabalhos acadêmicos.

Em relação à adequação dos serviços da biblioteca, resultados explicitam a necessidade de a biblioteca:

- a) Oferecer mais cursos de capacitação no uso das ferramentas on-line disponíveis na biblioteca, como o catálogo Pergamum, Biblioteca Virtual, Portal de Periódicos.
- b) Oferecer treinamentos aos usuários de forma a estimular o desenvolvimento da competência informacional e aquisição de autonomia na busca e escolha de fontes de informação em qualquer ambiente ou plataforma.
- c) Repensar as políticas de catalogação de forma a considerar as dificuldades atuais dos usuários na busca de materiais do acervo no catálogo on-line, visando maior consistência, principalmente nos registros de assuntos na base.
- d) Considerar na aquisição de acervo, , as sugestões de servidores técnicos, de forma que os materiais disponíveis na biblioteca possam também subsidiar suas atividades , possibilitando a melhoria da qualidade do serviço público. Considerando que tal ação é dependente do orçamento, é necessário que a biblioteca defina critérios claros para seleção e aquisição, de modo a negociar recursos junto à direção do IFSP
- e) Reavaliar os horários de abertura e fechamento da biblioteca, aumentando a possibilidade de uso, principalmente de alunos dos cursos noturno, considerando que a maioria dos alunos respondentes trabalha, indicando menor tempo disponível para uso da biblioteca.

A avaliação dos sistemas da biblioteca, principalmente em relação ao Pergamum e seu catálogo on-line, revelou uma insatisfação maior dos usuários, principalmente dos alunos, que relataram problemas com a recuperação de informação em suas buscas. Porém, o uso profissional do sistema é eficiente, pois possibilita bons relatórios e administração eficiente da circulação, o que não ocorria com o sistema NAMBEI. Esse fato vai ao encontro do que Ferreira (1995) afirma em seu texto: “hoje em dia se conhece muita coisa sobre controle e desenvolvimento de

coleções, mas muito pouco sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas”. Portanto, a aquisição de um sistema proprietário auxiliou no desenvolvimento dos serviços da biblioteca, mas o trabalho com o catálogo precisa ser mais bem estudado para otimizar a busca da informação, além dos treinamentos também necessários.

Sobre a questão da qualidade dos serviços da biblioteca como um todo, a implementação de padrões de qualidade, de acordo com a norma ISO 9001 (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) no contexto do IFSP poderia contribuir para maior “ênfase por processos”, que traz mais eficiência aos resultados. Os processos da Biblioteca Francisco Montojos estão interligados com a gestão de todas as bibliotecas do IFSP, cujos sistemas são administrados pela reitoria. Portanto, o enquadramento em normas de qualidade, como a ISO 9001 abarca a alta gestão, mas também pode ser alcançado localmente, considerando-se, principalmente, a questão da integração de atividades, desde o atendimento ao planejamento de ações, envolvendo todos os servidores da biblioteca. Essa integração, de acordo com Valls (2004) possibilitaria promover com mais eficácia a satisfação do cliente, ou do usuário, pois todas as atividades estão sendo realizadas com este objetivo principal, sendo todos os setores responsáveis por um mesmo processo.

Sobre a atual missão do IFSP, a saber: “consolidar uma práxis educativa que contribua para a inserção social, à formação integradora e à produção do conhecimento”, concluímos que as políticas da biblioteca ainda não estão totalmente de acordo com essa missão. Uma formação integradora passa também pelo desenvolvimento da autonomia em pesquisa, o que a biblioteca não oferece a todos os seus usuários.

É necessário investir em cursos e treinamentos que possibilitem essa autonomia, independente das fontes disponibilizadas, mas também em infraestrutura, tanto física como de pessoas. Hoje existem mais limitações orçamentárias do que anteriormente, além de equívocos administrativos que inserem a biblioteca em um contexto ainda escolar, com foco na ampliação do acervo como apoio ao ensino tão somente. A infraestrutura física, minimamente adequada, só foi concluída em meados do ano de 2019, mais de uma década após o início da oferta de cursos superiores, como as engenharias, licenciaturas e tecnologias. E o número de servidores, como demonstrado no relatório de 2004

(BRASIL, 2004), sempre foi reduzido diante da quantidade de usuários a serem atendidos, o que ocasiona precariedade e/ou ausência de determinados serviços necessários à comunidade.

Além disso, a inexistência de um sistema estruturado de bibliotecas influencia no não cumprimento de determinadas atividades que precisariam ser estruturadas, como uma agenda anual de treinamentos e atividades culturais, com estabelecimento de diálogo entre a biblioteca e as coordenadorias de pesquisa e de extensão, para o desenvolvimento de possíveis parcerias. Esse sistema poderia ser a “ponte” entre a execução e o planejamento dessas atividades, com acesso a direcionamento de verbas, por exemplo.

Ademais, um sistema de bibliotecas estruturado atuaria de forma estratégica na gestão do IFSP, possibilitando a atuação das bibliotecas na tríade ensino-pesquisa-extensão. As bibliotecas do IFSP são peculiares, assim como a própria instituição, pois devem ser “generalistas”, atuando de forma pluricurricular e buscando atender as necessidades territoriais em que estão inseridas.

Espera-se que essa pesquisa auxilie a tomada de decisões, tanto no âmbito da Biblioteca Francisco Montojos, na busca por melhorias contínuas em seus serviços à comunidade, como no âmbito da gestão da instituição, de quem é a responsabilidade em fornecer subsídios para o desenvolvimento de uma biblioteca que realmente atue na formação integradora e inserção social dos alunos do IFSP.

Futuros estudos envolvendo todas as bibliotecas do IFSP em rede também podem contribuir na atuação desse importante setor na formação desses alunos. Sugere-se também estudos sobre a implementação de normas de qualidade ISO para gestão das bibliotecas, que poderiam estimular maior qualidade nos serviços oferecidos, buscando gerar mais satisfação aos usuários das bibliotecas do IFSP.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. P. R. et al. Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, [Marília], v. 6, n. 1, p. 16-27, 2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/03/pdf_fc4f01292e_0008415.pdf. Acesso em: 07 dez. 2019.

ARAÚJO, C.A.A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1313/Estudos.pdf?sequence=1>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BECKER, C. da R. F.; FAQUETI, M. F. **Panorama das bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**: um olhar sobre a gestão. Blumenau, Instituto Federal Catarinense, 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Média e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2001**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Média e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2002**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Média e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2003**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2004**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2005**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2006**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2007**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2008**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2009**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão: exercício 2010**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Prestação de contas ordinária anual: relatório de gestão: exercício 2011**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Prestação de contas ordinária anual: relatório de gestão: exercício 2012**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Prestação de contas ordinária anual: relatório de gestão: exercício 2013**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão do exercício de 2014**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão do exercício de 2015**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão do exercício de 2016**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão do exercício de 2017**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão do exercício de 2018**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Relatório de gestão do exercício de 2019**. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p.351-360, 1991. Disponível em: Acesso em: 07 dez. 2019.

CAMURÇA, Tatiana Apolinário; ARAÚJO, Islânia Fernandes; MORAIS, Sara Maria Peres de. A construção de um sistema integrado de bibliotecas no Instituto Federal do Ceará: motivação, dificuldade e expectativas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: CBBB, 2013.

CAPURRO, Rafael. Tradução de Ana Maria Rezende Cabral... [et al.]. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte:

UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 07 dez. 2019.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2020.

CARVALHO, Marcelo Monteiro de. **A criação das escolas de aprendizes artífices e o desempenho das suas oficinas no contexto da primeira república (1909-1930)**. In: Seminário de Patrimônio Educativo: "Arquitetura Escolar e Currículo", 1., 2019. São Paulo: IFSP, 2019. (Comunicação Oral).

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223. 1995.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FINNEMANN, Niels Ole. Researchlibrariesandthe internet: onthetransformativedynamicbetweeninstitutionsand digital media. **JournalofDocumentation**, v. 70, n. 2, 2014, pp. 202-220.

FONSECA, E. N. da. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, Coord. Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. 2. ed. Rio de Janeiro: FBN, 2010.

GOMES, Ana Elisabeth de Almeida. **Cefet-SP atualiza equipamento e amplia instalações com recursos do Proep**. 2007. Disponível em: <ftp://ftp.fnnde.gov.br/web/proep>. Acesso em: 05 fev. 2020.

GONZÁLEZ-TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. España: Trea 2005.

GOULEMOT, J. M. **O amor às bibliotecas**. São Paulo: Ed. UNESP, 2011.

HOMEM & TÉCNICA: a experiência da Escola Técnica Federal de São Paulo. Exposição histórico-retrospectiva 1910-1986. São Paulo: Escola Técnica Federal de São Paulo, 1986.

IFLA; UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas escolares 2002**. Disponível em: <https://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>. Acesso em 05 fev. 2020.

IFLA; UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 1994**. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2020.

INQUÉRITO nacional sobre insegurança alimentar no contexto da pandemia da covid-19 no Brasil. Formulação, realização e coordenação por Rede PENSSAN. 2020. Disponível em: <http://olheparaafome.com.br/>. Acesso em: 09 jul. 2021.

JORDÃO, M. H. A mudança de comportamento das gerações X,Y, Z e Alfa e suas implicações. 2016. Disponível em: https://kipdf.com/a-mudana-de-comportamento-das-geraoesxyz-e-alfa-e-suas-implicacoes_5aadc9cd1723ddb988064b53.html. Acesso em: 05 jan. 2021.

LEMOS, A. A. BRIQUET de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, B.; CALDEIRA, P; da T. **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

LESSA, B. E GOMES, H. F. A Biblioteca pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. In: **Informação & Sociedade**: Est., João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 35-46, jan./abr. 2017. Disponível em <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/30765>. Acesso em: 05 fev. 2020.

LIMAS, R. F. de, e CAMPELLO, B. S. Redes de bibliotecas escolares no Brasil: estudos de caso em sistemas municipais de ensino. In: **Bibl. Esc. em R.**, Ribeirão Preto, v. 5. N 2, p. 21-42, 2017. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/berev/article/download/113284/125584/>. Acesso em: 05 fev. 2020.

MACEVICIUTE, Elena. Researchlibraries in a modernenvironment. **JournalofDocumentation**, v. 70, n. 2, 2014, pp. 282 - 302. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-04-2013-0044>. Acesso em: 07 abr. 2021.

MANFREDI, S. M. **Educação profissional no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2003.

MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia (SP): Ateliê, 2002.

MOUTINHO, S. O. M. ; LUSTOSA, I. T. As Bibliotecas dos Institutos Federais frente às novas demandas gerenciais e informacionais causadas pela lei 11.892/2008. 2011.. In: IV Fórum de Bibliotecários da Rede Federal de Educação Tecnológica, 2011, Petrolina. **Anais do IV Fórum de Bibliotecários da Rede Federal de Educação Tecnológica**, 2011. v. 4.

O'CONNOR, Steve. Leadership for future libraries. **Library Management**, v. 35, n. 1/2, 2014, pp. 78 - 87.

PEDROSA, J. G; SANTOS, O. G. dos. A atuação de Francisco Montojos na constituição e na instituição do novo ensino industrial brasileiro (1934-1942). **Revista de educação & tecnologia**. Curitiba, n. 13, 2013. Disponível em: <http://revistas.utfpr.edu.br/pb/index.php/revedutec-ct/article/view/1854>. Acesso em: 01 abr. 2021.

SANZ CASADO, E. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. **Revista General de Información y Documentación**, Vol. 3 (1), 154-166, Edit. Complutense, Madrid, 1993. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/38822624.pdf>. Acesso em: 07 dez. 2019.

RODRIGUES, R. L. **Análise da política de formação de acervo e serviço relacionados**: estudo de caso da Biblioteca Francisco Montojos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - Campus São Paulo. 2018. Dissertação (Mestrado profissional em Gestão da Informação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27163/tde-26122018-115807/publico/RebecaLilianRodriguesVC.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2021.

SANTA ANNA, Jorge. O bibliotecário em face das transformações sociais: de guardião a um profissional desinstitucionalizado. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 138-157, jan./abr., 2015. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/985/pdf_118>. Acesso em: 17 ago. 2015.

SANTAREM SEGUNDO, José Eduardo. O uso de elementos semânticos no processo de recuperação da informação em ambientes digitais. **Texto Digital**, Florianópolis, v. 13, n. 2, p. 93-111, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/textodigital/article/view/1807-9288.2017v13n2p93>. Acesso em: 05 fev. 2020.

SANTOS, Maria Aparecida Brito. **Regulamentação e concepção das bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia** : em busca de sua historicidade e identidade. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/8919>. Acesso em 11 dez., 2019.

SHANNON, C. E. A Mathematical Theory of Communication. **The Bell System Technical Journal**, Vol. 27, pp. 379–423, 623–656, July, October, 1948. Reprinted with corrections. Disponível em: <http://www.math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf>. Acesso em: 07 dez. 2019.

SMIT, J.W.; BARRETO, A. de A. Ciência da informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIN, M.L. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VALENTIM, M. L. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VALLS, V. M. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ciência da Informação**, v. 33 (2). 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652004000200018>. Acesso em: 09 jul. 2021.

VIEIRA, R. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

WILSON, T. D. Models in informationbehaviourresearch, **JournalofDocumentation**, v. 55, n 3, pp. 249 – 270. 1999. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000007145/full/pdf?title=models-in-information-behaviour-research>. Acesso em: 12 dez. 2019.

APÊNDICE - Questionários**Questionário (para alunos)****1. Dados pessoais do(a) respondente**

- 1) Curso: _____
- 2) Faixa etária: ☐ 14 a 17 ☐ 18 a 24 ☐ 25 a 39 ☐ acima de 40
- 3) Você exerce alguma atividade profissional fora dos horários de aulas?
☐ sim, regularmente em local fixo ☐ sim, regularmente sem local fixo
☐ sim, regularmente , mas na própria residência
☐ sim, como autônomo ☐ não
- 4) Se sim, a atividade que desenvolve é relacionada ao curso que frequenta?
☐ sim ☐ não
- 5) Se sim, você dispõe de infraestrutura de Informação, incluindo acesso à internet?
no local de trabalho ☐ sim ☐ não ☐ parcialmente
na sua residência ☐ sim ☐ não ☐ parcialmente

2. Uso e frequência da biblioteca do câmpus e de seus serviços

- 6) Você frequenta a biblioteca do câmpus?
☐ sim ☐ não
- 7) Em caso positivo, com qual frequência você vai à biblioteca do câmpus?
☐ diariamente ☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente
☐ algumas vezes no ano.
- 8) Que tipo de serviço você utiliza? Pode marcar mais de uma alternativa.

- ☐ wifi/internet ☐ empréstimo ☐ consultas ao acervo
☐ informações sobre novas aquisições
☐ informações sobre prestação de serviços (de normalização, ou referência, por exemplo) ☐ ambiente de estudo
☐ ambiente para descanso entre as aulas ☐ outros.

Especifique _____

9) Caso utilize o salão para estudo, assinale qual ambiente prefere:

- ☐ sala de estudo em grupo
☐ mesa de estudo em grupo
☐ mesas individuais

10) Você solicita orientações do(a) bibliotecário (a) ou do(a) atendente no balcão para apoio na busca por informações necessárias à sua pesquisa?

- ☐ sim ☐ não ☐ às vezes

3. Uso, frequência e avaliação do acervo

11) Em relação ao acervo da biblioteca, assinale a frequência com que usa os materiais abaixo:

Livros sobre assuntos relacionados ao curso: ☐ semanalmente

☐ mensalmente ☐ semestralmente ☐ nunca

Livros de literatura (para lazer) ou assuntos diversos não relacionados ao curso: ☐ semanalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente ☐ nunca

Materiais de referência (dicionários, manuais técnicos, enciclopédias): ☐ semanalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente ☐ nunca

Teses, dissertações e TCCs: ☐ semanalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente ☐ nunca

12) Se você utiliza o acervo físico (livros) da biblioteca do câmpus, como costuma iniciar a busca? Pode marcar mais que uma alternativa:

- ☐ vou direto à estante
☐ peço ajuda no balcão de atendimento

- () faço a busca no catálogo on-line nos computadores dentro da biblioteca
 - () busco no catálogo on-line pelo celular ou outro computador
 - () outro. Especifique:
-

13) Se você realiza busca no catálogo on-line, você costuma fazer busca avançada (título + autor, assunto + autor etc.)?

- () sim () não

14) Quando **não** encontra o que deseja no catálogo você (marque o que mais costuma fazer):

- () busca por outras palavras
- () muda a busca para título, assunto ou autor etc.
- () pede ajuda no balcão
- () desiste de buscar no catálogo e vai direto à estante
- () desiste de buscar a informação que precisa na biblioteca

15) Quando procura a biblioteca do câmpus (fisicamente ou pelo catálogo on-line), você costuma encontrar a informação que precisa?

- () sim () às vezes () nunca

16) Nos casos negativos, qual foi o motivo? Pode anotar várias alternativas

- () catálogo não abriu
- () não sei procurar no catálogo
- () livro digital não abriu
- () norma técnica não abriu
- () livro não existia no acervo da biblioteca
- () livro estava emprestado
- () outros. Especifique: _____

17) Você costuma utilizar os livros da Biblioteca Virtual?

- () sim () não

18) Em caso negativo, por qual motivo?

- ☐ prefiro material impresso
 - ☐ dificuldade/pouca familiaridade com a ferramenta
 - ☐ falta de tempo
 - ☐ os títulos não me interessam
 - ☐ não conheço
 - ☐ outros
-
-

19) Você considerou a experiência:

- ☐ positiva e de fácil acesso
- ☐ positiva, mas tive dificuldades para acessá-la
- ☐ negativa, pois é pouco amigável _____
- ☐ outro. Especifique: _____

20) Você costuma acessar normas técnicas (ABNT e Mercosul) através do catálogo da Biblioteca?

- ☐ sim ☐ não

21) Em caso negativo, por quê?

- ☐ não sabia da existência deste serviço
 - ☐ dificuldade/pouca familiaridade com o catálogo
 - ☐ nunca precisei das normas
 - ☐ outros. Especifique:
-
-

22) Em caso positivo, em que situações você utiliza?

() para realização de trabalhos e projetos acadêmicos

() para uso em projetos do meu trabalho

() outros. Especifique: _____

23) Qual o seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca (tanto o físico como o digital) Por favor, responda de 1 a 5, sendo 1 nada satisfatório e 5 muito satisfatório. Justifique, em poucas palavras, o valor atribuído:

4. Outras fontes de informação:

24) Fora a Biblioteca Virtual, você faz uso de livros digitais?

() sim () não

25) Você costuma fazer pesquisas na internet ?

() sim () não

26) Em caso negativo, por qual motivo?

() prefere pesquisa em acervos presenciais

() tem dificuldade de acesso às fontes de informação na Internet

() não acha fontes confiáveis () outros. Especifique:

27) Você costuma utilizar o Portal de Periódicos da CAPES?

() sim () não

28) Em caso negativo, por quê?

() dificuldade/pouca familiaridade com a plataforma

- () prefiro material impresso () falta de tempo () não conheço
 () outros. Especifique: _____

29) Quando precisa de uma informação para sua atividade acadêmica, indique a frequência de uso das fontes abaixo, usando a escala de 1 a 5, sendo 1 para menor frequência e 5 para maior frequência e 0 quando nunca utilizou determinada fonte de informação:

biblioteca do câmpus (acervo físico): _____

outra biblioteca: _____. Indique quais: _____

biblioteca virtual da Pearson: _____

portal CAPES: _____

bases de dados : _____

Google Acadêmico: _____

Google: _____

sites específicos: _____. Indique quais: _____

repositórios (bases de dados que armazenam a produção científica de uma instituição como TCCs, Dissertações, Teses etc.): _____

amigos/professores: _____

balcão de atendimento da biblioteca: _____

outro: _____. Especifique: _____

5. Serviços da Biblioteca:

30) Atribua uma nota de 1 a 5, sendo que 1 significa péssimo e 5 significa ótimo, aos serviços da Biblioteca que você já utilizou durante seu curso:

- () consulta local (utilização de livros dentro do salão da Biblioteca)
 () empréstimo de livros domiciliar
 () reserva de livros online
 () reserva de livros no balcão de atendimento
 () renovação on-line

- ☐ renovação no balcão de atendimento
- ☐ elaboração de fichas catalográficas
- ☐ referência bibliográfica (orientação em pesquisas pelos bibliotecários)
- ☐ normalização bibliográfica (orientação no uso das normas para trabalhos acadêmicos)
- ☐ empréstimo entre Bibliotecas (empréstimo de livros de outra unidade do IFSP)
- ☐ visita orientada às dependências da Biblioteca (individual ou em grupo)
- ☐ catálogo on-line

31) Sugira outros serviços/produtos que a biblioteca não oferece e que, na sua opinião, são necessários:

32) Assinale os horários que julgaria mais convenientes para sua frequência à biblioteca:

- ☐ início da manhã (das 7h às 8h)
- ☐ manhã (das 8h às 12h)
- ☐ tarde (das 12h às 18h)
- ☐ noite (das 18h às 21h)
- ☐ final da noite (das 21h às 23h)

33) Considerando as circunstâncias impostas pela pandemia, como você avalia a prestação de serviços da biblioteca via online ou à distância?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

Por favor, indique em poucas linhas os motivos que fundamentam esta avaliação:

APÊNDICE 2:**Questionário (para docentes)****1. Dados pessoais do(a) respondente**

1) Idade: _____

2) Áreas e cursos em que ministra aulas:

3) Você dispõe de infraestrutura de Informação, incluindo acesso à internet em sua residência? () sim () não

Uso e frequência da biblioteca do câmpus e de seus serviços

4) Você frequenta a biblioteca do câmpus? () sim () não

5) Em caso positivo, com qual frequência você vai à biblioteca do câmpus? () diariamente () semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () algumas vezes no ano.

6) Que tipo de serviço você utiliza? Pode marcar mais de uma alternativa.() wifi/internet () empréstimo () consultas ao acervo () informações sobre novas aquisições () informações sobre prestação de serviços (de normalização, ou referência, por exemplo) () ambiente de estudo () ambiente para descanso () outros. Especifique _____

7) Caso utilize o salão para estudo, assinale qual ambiente prefere:

() sala de estudo em grupo

() mesa de estudo em grupo

() mesas individuais

Você solicita orientações do(a) bibliotecário (a) ou do(a) atendente no balcão para apoio na busca por informações necessárias à sua pesquisa?

() sempre () às vezes () nunca

3. Uso, frequência e avaliação do acervo

- 1) Em relação ao acervo da biblioteca, assinale a frequência com que usa os materiais abaixo :

Livros sobre assuntos relacionados aos cursos e de suas bibliografias básicas: () semanalmente () mensalmente () semestralmente () nunca

Livros de literatura (para lazer) ou assuntos diversos não relacionados ao curso: () semanalmente () mensalmente () semestralmente () nunca

Materiais de referência (dicionários, manuais técnicos, enciclopédias): () semanalmente () mensalmente () semestralmente () nunca

Teses, dissertações e TCCs: () semanalmente () mensalmente () semestralmente () nunca

- 2) Se você utiliza o acervo físico (livros) da biblioteca do câmpus, como costuma iniciar a busca? Pode marcar mais que uma alternativa:

() vou direto à estante

() peço ajuda no balcão de atendimento

() faço a busca no catálogo on-line nos computadores dentro da biblioteca

() busco no catálogo on-line pelo celular ou outro computador

() outro. Especifique:

- 3) Se você realiza busca no catálogo on-line, você costuma fazer busca avançada (título + autor, assunto + autor etc.)?

() sim () não

- 4) Quando **não** encontra o que deseja no catálogo você (marque o que mais costuma fazer):

() busca por outras palavras

() muda a busca para título, assunto ou autor etc.

() pede ajuda no balcão

- ☐ desiste de buscar no catálogo e vai direto à estante
- ☐ desiste de buscar a informação que precisa na biblioteca
- 5) Quando procura a biblioteca do câmpus (fisicamente ou pelo catálogo on-line), você costuma encontrar a informação que precisa?
- ☐ sim ☐ às vezes ☐ nunca
- 6) Nos casos negativos, qual foi o motivo? Pode anotar várias alternativas:
- ☐ catálogo não abriu
- ☐ não sei procurar no catálogo
- ☐ livro digital não abriu
- ☐ norma técnica não abriu
- ☐ livro não existia no acervo da biblioteca
- ☐ livro estava emprestado
- ☐ outros. Especifique: _____
- 7) Você costuma utilizar os livros da Biblioteca Virtual?
- ☐ sim ☐ não
- 8) Em caso negativo, por qual motivo?
- ☐ prefiro material impresso
- ☐ dificuldade/pouca familiaridade com a ferramenta
- ☐ falta de tempo
- ☐ os títulos não me interessam
- ☐ não conheço
- ☐ outros
-
-

9) Você considerou a experiência:

☐ positiva e de fácil acesso

☐ positiva, mas tive dificuldades para acessá-la

☐ negativa, pois é pouco amigável _____

☐ outro. Especifique: _____

10) Você costuma acessar normas técnicas (ABNT e Mercosul) através do catálogo da Biblioteca?

☐ sim ☐ não

11) Em caso negativo, por quê?

☐ não sabia da existência deste serviço

☐ dificuldade/pouca familiaridade com o catálogo

☐ nunca precisei das normas

☐ outros. Especifique:

12) Em caso positivo, em que situações você utiliza?

☐ para realização de trabalhos e projetos acadêmicos

☐ para ministrar aulas

☐ outros. Especifique: _____

13) Qual o seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca (tanto o físico como o digital) Por favor, responda de 1 a 5, sendo 1 nada satisfatório e 5 muito satisfatório. Justifique, em poucas palavras, o valor atribuído:

1. Outras fontes de informação:

14) Fora a Biblioteca Virtual, você faz uso de livros digitais?

() sim () não

15) Você costuma fazer pesquisas na internet ?

() sim () não

16) Em caso negativo, por qual motivo?

() prefere pesquisa em acervos presenciais

() tem dificuldade de acesso às fontes de informação na Internet

() não acha fontes confiáveis () outros. Especifique:

17) Você costuma utilizar o Portal de Periódicos da CAPES?

() sim () não

18) Em caso negativo, por quê?

() dificuldade/pouca familiaridade com a plataforma

() prefiro material impresso () falta de tempo () não conheço

() outros. Especifique: _____

19) Quando precisa de uma informação para sua atividade acadêmica ou para preparar aulas, indique a frequência de uso das fontes abaixo, usando a

escala de 1 a 5, sendo 1 para menor frequência e 5 para maior frequência e 0 quando nunca utilizou determinada fonte de informação:

biblioteca do câmpus (acervo físico): _____

outra biblioteca: _____. Indique quais: _____

biblioteca virtual da Pearson: _____

portal CAPES: _____

bases de dados : _____

Google Acadêmico: _____

Google: _____

sites específicos: _____. Indique quais: _____

repositórios (bases de dados que armazenam a produção científica de uma instituição como TCCs, Dissertações, Teses etc.): _____

colegas: _____

balcão de atendimento da biblioteca: _____

outro: _____. Especifique: _____

2. Serviços da Biblioteca:

20) Atribua uma nota de 1 a 5, sendo que 1 significa péssimo e 5 significa ótimo, aos serviços da Biblioteca que você já utilizou durante seu curso:

- () consulta local (utilização de livros dentro do salão da Biblioteca)
- () empréstimo de livros domiciliar
- () reserva de livros online
- () reserva de livros no balcão de atendimento
- () renovação on-line
- () renovação no balcão de atendimento
- () elaboração de fichas catalográficas
- () referência bibliográfica (orientação em pesquisas pelos bibliotecários)
- () normalização bibliográfica (orientação no uso das normas para trabalhos acadêmicos)
- () empréstimo entre Bibliotecas (empréstimo de livros de outra unidade do IFSP)

- ☐ visita orientada às dependências da Biblioteca (individual ou em grupo)
- ☐ catálogo on-line

21) Sugira outros serviços/produtos que a biblioteca não oferece e que, na sua opinião, são necessários:

22) Assinale os horários que julgaria mais convenientes para sua frequência à biblioteca:

- ☐ início da manhã (das 7h às 8h)
- ☐ manhã (das 8h às 12h)
- ☐ tarde (das 12h às 18h)
- ☐ noite (das 18h às 21h)
- ☐ final da noite (das 21h às 23h)

23) Considerando as circunstâncias impostas pela pandemia, como você avalia a prestação de serviços da biblioteca via online ou à distância?

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

Por favor, indique em poucas linhas os motivos que fundamentam esta avaliação:

APÊNDICE 3:**ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA (para servidores técnico administrativos)****1. Dados pessoais do(a) respondente**

Idade: _____

Cargo: _____

Você dispõe de infraestrutura de Informação, incluindo acesso à internet em sua residência?

() sim () não

Uso e frequência da biblioteca do câmpus e de seus serviços

8) Você frequenta a biblioteca do câmpus? () sim () não

9) Em caso positivo, com qual frequência você vai à biblioteca do câmpus? () diariamente () semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () algumas vezes no ano.

10) Que tipo de serviço você utiliza? Pode marcar mais de uma alternativa. () wifi/internet () empréstimo () consultas ao acervo () informações sobre novas aquisições () informações sobre prestação de serviços (de normalização, ou referência, por exemplo) () ambiente de estudo () ambiente para descanso () outros.
Especifique _____

11) Caso utilize o salão para estudo, assinale qual ambiente prefere:

() sala de estudo em grupo

() mesa de estudo em grupo

() mesas individuais

Você solicita orientações do(a) bibliotecário (a) ou do(a) atendente no balcão para apoio na busca por informações necessárias à sua pesquisa?

() sempre () às vezes () nunca

3. Uso, frequência e avaliação do acervo

24) Em relação ao acervo da biblioteca, assinale a frequência com que usa os materiais abaixo :

Livros sobre assuntos relacionados ao trabalho que realiza no IFSP: ()
semanalmente () mensalmente () semestralmente () nunca

Livros de literatura (para lazer) ou assuntos diversos não relacionados ao seu trabalho no IFSP: () semanalmente () mensalmente () semestralmente ()
nunca

Materiais de referência (dicionários, manuais técnicos, enciclopédias): ()
semanalmente () mensalmente () semestralmente () nunca

Teses, dissertações e TCCs: () semanalmente () mensalmente ()
semestralmente () nunca

25) Se você utiliza o acervo físico (livros) da biblioteca do câmpus, como costuma iniciar a busca? Pode marcar mais que uma alternativa:

() vou direto à estante

() peço ajuda no balcão de atendimento

() faço a busca no catálogo on-line nos computadores dentro da biblioteca

() busco no catálogo on-line pelo celular ou outro computador

() outro. Especifique:

26) Se você realiza busca no catálogo on-line, você costuma fazer busca avançada (título + autor, assunto + autor etc.)?

() sim () não

27) Quando **não** encontra o que deseja no catálogo você (marque o que mais costuma fazer):

() busca por outras palavras

() muda a busca para título, assunto ou autor etc.

- ☐ pede ajuda no balcão
- ☐ desiste de buscar no catálogo e vai direto à estante
- ☐ desiste de buscar a informação que precisa na biblioteca

28) Quando procura a biblioteca do câmpus (fisicamente ou pelo catálogo on-line), você costuma encontrar a informação que precisa?

- ☐ sim ☐ às vezes ☐ nunca

29) Nos casos negativos, qual foi o motivo? Pode anotar várias alternativas:

- ☐ catálogo não abriu
- ☐ não sei procurar no catálogo
- ☐ livro digital não abriu
- ☐ norma técnica não abriu
- ☐ livro não existia no acervo da biblioteca
- ☐ livro estava emprestado
- ☐ outros. Especifique: _____

30) Você costuma utilizar os livros da Biblioteca Virtual?

- ☐ sim ☐ não

31) Em caso negativo, por qual motivo?

- ☐ prefiro material impresso
 - ☐ dificuldade/pouca familiaridade com a ferramenta
 - ☐ falta de tempo
 - ☐ os títulos não me interessam
 - ☐ não conheço
 - ☐ outros
-
-

32) Você considerou a experiência:

- ☐ positiva e de fácil acesso
- ☐ positiva, mas tive dificuldades para acessá-la
- ☐ negativa, pois é pouco amigável _____
- ☐ outro. Especifique: _____

33) Você costuma acessar normas técnicas (ABNT e Mercosul) através do catálogo da Biblioteca?

- ☐ sim ☐ não

34) Em caso negativo, por quê?

- ☐ não sabia da existência deste serviço
 - ☐ dificuldade/pouca familiaridade com o catálogo
 - ☐ nunca precisei das normas
 - ☐ outros. Especifique:
-
-

35) Em caso positivo, em que situações você utiliza?

- ☐ para realização de trabalhos e projetos acadêmicos
- ☐ para aplicação no serviço realizado no IFSP
- ☐ outros. Especifique: _____

36) Qual o seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca (tanto o físico como o digital) Por favor, responda de 1 a 5, sendo 1 nada satisfatório e 5 muito satisfatório. Justifique, em poucas palavras, o valor atribuído:

3. Outras fontes de informação:

37) Fora a Biblioteca Virtual, você faz uso de livros digitais?

() sim () não

38) Você costuma fazer pesquisas na internet ?

() sim () não

39) Em caso negativo, por qual motivo?

() prefere pesquisa em acervos presenciais

() tem dificuldade de acesso às fontes de informação na Internet

() não acha fontes confiáveis () outros. Especifique:

40) Você costuma utilizar o Portal de Periódicos da CAPES?

() sim () não

41) Em caso negativo, por quê?

() dificuldade/pouca familiaridade com a plataforma

() prefiro material impresso () falta de tempo () não conheço

() outros. Especifique: _____

42) Quando precisa de uma informação para sua atividade acadêmica ou para preparar aulas, indique a frequência de uso das fontes abaixo, usando a

escala de 1 a 5, sendo 1 para menor frequência e 5 para maior frequência e 0 quando nunca utilizou determinada fonte de informação:

biblioteca docâmpus (acervo físico): _____

outra biblioteca: _____. Indique quais: _____

biblioteca virtual da Pearson: _____

portal CAPES: _____

bases de dados : _____

Google Acadêmico: _____

Google: _____

sites específicos: _____. Indique quais: _____

repositórios (bases de dados que armazenam a produção científica de uma instituição como TCCs, Dissertações, Teses etc.): _____

colegas: _____

balcão de atendimento da biblioteca: _____

outro: _____. Especifique: _____

4. Serviços da Biblioteca:

43) Atribua uma nota de 1 a 5, sendo que 1 significa péssimo e 5 significa ótimo, aos serviços da Biblioteca que você já utilizou durante seu curso:

() consulta local (utilização de livros dentro do salão da Biblioteca)

() empréstimo de livros domiciliar

() reserva de livros online

() reserva de livros no balcão de atendimento

() renovação on-line

() renovação no balcão de atendimento

() elaboração de fichas catalográficas

() referência bibliográfica (orientação em pesquisas pelos bibliotecários)

() normalização bibliográfica (orientação no uso das normas para trabalhos acadêmicos)

() empréstimo entre Bibliotecas (empréstimo de livros de outra unidade do IFSP)

- ☐ visita orientada às dependências da Biblioteca (individual ou em grupo)
- ☐ catálogo on-line

44) Sugira outros serviços/produtos que a biblioteca não oferece e que, na sua opinião, são necessários:

45) Assinale os horários que julgaria mais convenientes para sua frequência à biblioteca:

- ☐ início da manhã (das 7h às 8h)
- ☐ manhã (das 8h às 12h)
- ☐ tarde (das 12h às 18h)
- ☐ noite (das 18h às 21h)
- ☐ final da noite (das 21h às 23h)

46) Considerando as circunstâncias impostas pela pandemia, como você avalia a prestação de serviços da biblioteca via online ou à distância?

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

Por favor, indique em poucas linhas os motivos que fundamentam esta avaliação: