

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM POLÍTICAS PÚBLICAS, GESTÃO E AVALIAÇÃO DA  
EDUCAÇÃO SUPERIOR

**JERUZALÉM DE LIMA SILVA**

**MINHA BIBLIOTECA: AVALIAÇÃO DA USABILIDADE PELOS USUÁRIOS DO  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

JOÃO PESSOA

2018

**JERUZALÉM DE LIMA SILVA**

**MINHA BIBLIOTECA: AVALIAÇÃO DA USABILIDADE PELOS USUÁRIOS  
DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior - Mestrado Profissional do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba. Linha de Pesquisa Avaliação e Financiamento da Educação Superior em cumprimento às exigências para obtenção do título de Mestre.

**Orientadora:** Profa. Dra. Uyguciara Veloso Castelo Branco.

JOÃO PESSOA

2018

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

S586m Silva, Jeruzalem de Lima.

Minha Biblioteca: avaliação da usabilidade pelos usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba / Jeruzalem de Lima Silva. - João Pessoa, 2018.

119 f. : il.

Orientação: Uyguaciara Veloso Castelo Branco.  
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CE.

1. Educação. 2. Usabilidade. 3. Minha Biblioteca. 4. UFPB. I. Castelo Branco, Uyguaciara Veloso. II. Título.

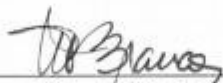
UFPB/BC

**JERUZALÉM DE LIMA SILVA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior - Mestrado Profissional do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba. Linha de Pesquisa Avaliação e Financiamento da Educação Superior em cumprimento às exigências para obtenção do título de Mestre.

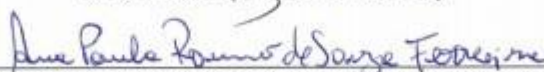
Aprovada em 31 JULHO /2018.

**BANCA EXAMINADORA**



---

Profa. Dra. Uyguciará Veloso Castelo Branco  
Orientadora (MRPGAV/UFPB)



---

Profa. Dra. Ana Paula Romão de Souza Ferreira  
Titular externo (UFPB)



---

Profa. Dra. Maria da Graças Gonçalves Vieira Guerra  
Titular interno (MPPGAV/UFPB)

---

Profa. Dra. Wilma Martins de Mendonça  
Suplente (PPGDH/UFPB)

*Dedico a minha família que é, para mim, o motivo de esforço e dedicação.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus. Reconheço que, se não fosse o Senhor, eu não teria chegado até aqui. Jesus disse aos seus discípulos: “sem mim nada podeis fazer” (JOÃO 15: 5). As lutas foram imensas, mas o Senhor me ajudou em todas elas. O Senhor usou, tremendamente, colegas, amigos, familiares e, principalmente, professores para que eu pudesse ter êxito. Portanto, por tudo que me aconteceu nesse mestrado, quero agradecer ao Senhor Deus dos céus e da terra e dedicar a Ele essa gigantesca vitória, pois, como diz a bíblia: “Porque dele e por ele, e para ele, são todas as coisas; glória, pois, a ele eternamente. Amém.” (ROMANOS 11: 36).

Agradeço a toda minha família pelo apoio, pelas orações intercessoras por mim. Agradeço a minha amada esposa, Helena Quedma, pela dedicação e pela compreensão para comigo, sem dúvidas, fizeram toda diferença. Agradeço aos meus pais, Erasmo e Ivete, por pedir a Deus que estivesse me ajudando, desde a prova de seleção do mestrado, orando incessantemente por mim. A toda minha querida família, que é a base de tudo, meus sinceros agradecimentos e que o Senhor Deus os abençoe abundantemente.

Agradeço aos meus professores por toda dedicação com que exerceram seu belo ofício, pelas contribuições para construção de meus conhecimentos. Agradeço em especial à professora Dra. Ana Paula Romão que, de forma magistral, me orientou na construção desta dissertação. Agradeço, também, em especial à professora Dra. Uyguaciara Veloso Castelo Branco por cada uma das preciosas contribuições e orientação neste trabalho. A cada um dos professores, com o qual tive o privilégio de aprender, meus cordiais agradecimentos. Deus abençoe grandiosamente cada um.

Agradeço a todos os meus colegas de curso pelo companheirismo e pelas contribuições em sala de aula. Agradeço em especial aos colegas que estiveram comigo na elaboração de artigos e nas apresentações de seminários: Hallilson Cosmo de Melo, Alexandre Paulo Lopes, Hélio Pereira da Mota Silveira, João Correia Lira Netto, Robson Lima Palmeira e Sinval Gleryston Maciel Quirino. O apoio de todos os meus colegas e o ambiente acolhedor de todas as aulas foram fundamentais para que eu pudesse concluir o curso de forma exitosa. A cada um dos meus colegas, meus vibrantes agradecimentos.

Agradeço a todos os meus amigos pelas palavras de apoio e pela torcida em meu favor. Agradeço em especial ao meu amigo Carlos Augusto Rolim da Silva Júnior por todas as contribuições feitas ao meu trabalho e por me ajudar na idealização do projeto de pesquisa que deu origem a essa dissertação. A importância dos amigos é imensurável em todas as etapas da nossa vida. Corroborando com o que diz a bíblia, “Em todo o tempo ama o amigo e para a hora da angústia nasce o irmão” (PROVÉRBIOS 17: 17). A todos os meus amigos, os meus fraternos agradecimentos.

*Quem obtém sabedoria ama-se a si mesmo;  
quem acalenta o entendimento prospera.  
Provérbios 19:8*



## RESUMO

Esta investigação teve por objetivo analisar a usabilidade da Minha Biblioteca, que pertence ao sistema de bibliotecas da UFPB, com base nos atributos de usabilidade, tendo em vista os princípios de Facilidade de Aprendizado, Eficiência de Uso, Facilidade de Memorização, Baixa Taxa de Erros e Satisfação Subjetiva. Caracterizou-se como um Estudo de Caso no âmbito da educação em diálogo interdisciplinar, utilizando-se do método direto, sob abordagem metodológica qualitativa. Como lastro teórico, apresentamos as transformações das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) e o seu nexos com as redes de comunicação e conhecimento. Tivemos como sujeitos da pesquisa os usuários do sistema de bibliotecas da UFPB vinculados ao Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes. Foram utilizadas três categorias de pesquisados: docentes, discentes e técnicos administrativos, sendo um total de oitenta e cinco participantes; divididos em vinte e um docentes, quarenta e nove discentes e quinze técnicos administrativos. Utilizamos os seguintes métodos de coleta de dados: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e questionário. Como método de análise de dados, utilizamos a análise descritiva por categorias gerais e específicas. Como resultado, evidenciamos o contexto geral de uso da Minha Biblioteca, identificamos o nível de eficiência de uso pelos usuários, analisamos o desempenho e a satisfação dos usuários em relação à Minha Biblioteca, identificamos os motivos que levam os usuários a utilizar ou não a Minha Biblioteca e propomos mecanismos para sua utilização. Concluimos que a Minha Biblioteca não possui uma boa frequência de uso e que algumas medidas são necessárias para que sua usabilidade possa melhorar.

**Palavras-chave:** Educação. Usabilidade. Minha Biblioteca. UFPB.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to analyze the usability of My Library, which belongs to the UFPB library system, based on usability attributes, considering the principles of Ease of Learning, Efficiency of Use, Ease of Memory, Low Error Rate and Subjective Satisfaction. It was characterized as a Case Study in the scope of education in interdisciplinary dialogue, using the direct method, under qualitative methodological approach. As a theoretical background, we present the transformations of Information and Communication Technologies (ICTs) and their nexus with the communication and knowledge networks. We had as subjects of the research the users of the system of libraries of the UFPB linked to the Center of Human Sciences, Letters and Arts. Three categories of respondents were used: teachers, students and administrative technicians, being a total of eighty-five participants; divided into twenty-one teachers, forty-nine students and fifteen administrative technicians. We used the following methods of data collection: bibliographic research, documentary research and questionnaire. As a method of data analysis, we used descriptive analysis by general and specific categories. As a result, we have evidenced the overall context of using My Library, identifying the level of user efficiency, analyzing users' performance and satisfaction with My Library, identifying reasons why users are using My Library and propose mechanisms for its use. We conclude that My Library does not have a good frequency of use and that some measures are necessary so that its usability can improve.

**Keywords:** Education. Usability. My Library. UFPB.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Imagem 1:</b> Minha Biblioteca .....	19
<b>Imagem 2:</b> Eficiência, eficácia e efetividade .....	51
<b>Imagem 3:</b> Detalhamento de eficiência, eficácia e efetividade .....	52
<b>Imagem 4:</b> Interface do site da Minha Biblioteca .....	60
<b>Imagem 5:</b> Acesso a Minha Biblioteca pelo SIGAA – UFPB .....	63
<b>Imagem 6:</b> Página inicial de Minha Biblioteca .....	64
<b>Imagem 7:</b> Funções na Página inicial de Minha Biblioteca .....	64
<b>Imagem 8:</b> Uso de um livro digital na Minha Biblioteca – parte 1 .....	66
<b>Imagem 9:</b> Uso de um livro digital na Minha Biblioteca – parte 2 .....	68
<b>Imagem 10:</b> Sexo dos entrevistados .....	70
<b>Imagem 11:</b> Vínculo dos entrevistados com a UFPB .....	73

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Diferenças entre eficiência e eficácia .....	53
<b>Quadro 2:</b> Grau de formação .....	71
<b>Quadro 3:</b> Frequência de uso das bibliotecas da UFPB .....	74
<b>Quadro 4:</b> Finalidade de uso das bibliotecas da UFPB .....	74
<b>Quadro 5:</b> Bibliotecas da UFPB que costuma frequentar .....	75
<b>Quadro 6:</b> Uso de bibliotecas digitais .....	77
<b>Quadro 7:</b> Conhecimento da Minha Biblioteca .....	79
<b>Quadro 8:</b> Roteiro de tutorial em vídeo para Minha Biblioteca .....	92

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> Sexo detalhado dos entrevistados .....	70
<b>Tabela 2:</b> Modo como gostaria de ter conhecido a Minha Biblioteca .....	80
<b>Tabela 3:</b> Motivos do não conhecimento da Minha Biblioteca .....	81
<b>Tabela 4:</b> Forma como conheceu a Minha Biblioteca .....	82
<b>Tabela 5:</b> Frequência de acesso à Minha Biblioteca .....	83
<b>Tabela 6:</b> Percepção sobre a Minha Biblioteca .....	83
<b>Tabela 7:</b> Dispositivos para acesso à Minha Biblioteca .....	84
<b>Tabela 8:</b> Local de onde costuma acessar a Minha Biblioteca .....	85
<b>Tabela 9:</b> Dificuldades encontradas na busca pela informação na Minha Biblioteca .	86
<b>Tabela 10:</b> Dificuldades no manuseio dos Livros da Minha Biblioteca .....	87
<b>Tabela 11:</b> Ferramentas utilizadas da Minha Biblioteca .....	89
<b>Tabela 12:</b> Desvantagem no uso da Minha Biblioteca .....	90
<b>Tabela 13:</b> Materiais ou recursos que os pesquisados gostariam que estivessem na Minha Biblioteca .....	91

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Uso de bibliotecas digitais .....	78
<b>Gráfico 2:</b> Conhecimento da Minha Biblioteca .....	78
<b>Gráfico 3:</b> Localização da informação na Minha Biblioteca .....	86
<b>Gráfico 4:</b> Facilidade no manuseio dos livros .....	87
<b>Gráfico 5:</b> Uso de ferramentas .....	89

## **LISTA DE SIGLAS**

**CI** – Ciência da Informação

**CONAES** - Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior

**Dasp** - Departamento Administrativo do Serviço Público

**ENADE** - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

**IES** – Instituições de Ensino Superior

**INEP** - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

**LDB** - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional

**MEC** – Ministério da Educação e Cultura

**MPPGAV** - Mestrado Profissional em Política, Gestão e Avaliação da Educação Superior

**PNE** - Plano Nacional de Educação

**SAPIENS** – Sistema de Acompanhamento de Processos das Instituições de Ensino Superior

**SIEDSup** – Sistema de Informação Educacional do Ensino Superior

**SIGAA** – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

**SINAES** - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

**TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação

**UFPB** – Universidade Federal da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>16</b>
1.1 JUSTIFICATIVA .....	18
1.2 PROBLEMA .....	21
1.3 HIPÓTESES .....	21
1.4 OBJETIVO GERAL .....	22
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
1.6 APRESENTAÇÃO DA DISSERTAÇÃO .....	22
<b>2 ESTADO, POLÍTICAS DO ENSINO SUPERIOR E AVALIAÇÃO .....</b>	<b>23</b>
2.1 CONCEPÇÃO DE ESTADO .....	23
2.2 POLÍTICAS PARA O ENSINO SUPERIOR .....	26
2.3 AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR .....	30
<b>3 SOCIEDADE E INFORMAÇÃO .....</b>	<b>39</b>
3.1 EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO .....	39
3.2 A BIBLIOTECA NA ERA DIGITAL .....	42
3.3 USABILIDADE: FERRAMENTAS QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO .....	46
3.4 EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE .....	50
3.5 DESEMPENHO, SATISFAÇÃO E QUALIDADE .....	54
<b>4 METODOLOGIA .....</b>	<b>56</b>
4.1 NATUREZA DA PESQUISA .....	56
4.2 SUJEITO DA PESQUISA .....	57
4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS .....	58
4.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS .....	61
<b>5 ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>62</b>
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA MINHA BIBLIOTECA .....	62



5.2 RESULTADO SOBRE A PESQUISA COM OS USUÁRIO .....	69
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>94</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>98</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>112</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As dificuldades para medir a produção dos novos conhecimentos se tornaram ainda mais acentuadas devido às transformações aceleradas da sociedade. Muitos benefícios foram trazidos com o surgimento dos suportes eletrônicos que proporcionaram o armazenamento de uma enorme quantidade de informações. Porém, não ficaram bem ajustadas às questões referentes ao tratamento das informações armazenadas e à sua recuperação. Por essa razão, muitos estudos têm abordado essa temática com o intuito de encontrar uma saída para os problemas existentes (BORGES, 2000).

As tecnologias da informação potencializaram a revolução informacional, a qual provocou um relevante desenvolvimento social e expôs a necessidade de se estudar a informação em suas mais variadas áreas do conhecimento, entre elas a Educação. A Educação é considerada uma área interdisciplinar, visto que é uma fonte de onde todas as outras áreas bebem. E, nessa interdisciplinaridade, a Educação se relaciona harmonicamente com a Ciência da Informação (CI) que demanda a compreensão dos fenômenos informacionais firmados com base na afinidade entre áreas diversas do conhecimento no intuito de trabalhar a organização e disseminação da informação para proporcionar uma recuperação eficaz.

As tecnologias da informação representam o elemento vital para o desenvolvimento da Ciência da Informação, assim como para a Educação e outras áreas do conhecimento, que atuam conjuntamente no fenômeno informacional e transformam-se em peça chave para o avanço da sociedade moderna.

Os formatos digitais e a informática foram fundamentais para que o conhecimento se expandisse e se tornasse dinâmico no processo de geração, armazenamento e transmissão informacional, tendo como atenuante às tecnologias de transmissão da informação que começaram a tomar corpo a partir do século XX.

Os usuários dos serviços de informação carecem de um sistema capaz de lhes proporcionar diversas oportunidades e de forma diferenciada de buscas e encontram nas TICs novos aspectos de busca e uso da informação. O surgimento das bibliotecas digitais se deu nessa conjuntura e transformou a performance de acessibilidade aos registros documentais. Porém, conservaram os fundamentos respeitados da gestão informacional utilizados pelas bibliotecas tradicionais.

O propósito, tanto das bibliotecas tradicionais como das digitais, é o oferecimento de informações para os usuários que delas necessitam, de forma ágil, prática e rápida, poupando o tempo do leitor. As bibliotecas tradicionais trabalham com alguns mecanismos de estudos de usuários que lhes auxiliam a traçar o perfil de seus clientes e o nível de satisfação dos mesmos. Com as bibliotecas digitais não seria diferente. É necessário um estudo bem feito sobre a interface das bibliotecas digitais a fim de detectar os problemas referentes à usabilidade de tais bibliotecas para trazer aos seus usuários um nível mais elevado de satisfação provocado pela resolução de possíveis problemas existentes.

As bibliotecas digitais trouxeram inúmeras facilidades para seus usuários de forma que esses podem, facilmente, acessar seu conteúdo dos lugares mais remotos possíveis através de seu catálogo *online*. Todavia, o usuário pode se deparar com possíveis barreiras existentes no sistema, ficando sem os serviços propostos pela biblioteca digital.

O objeto de estudo desta pesquisa é a usabilidade da Minha Biblioteca, a qual representa um consórcio formado pelas quatro principais editoras de livros acadêmicos do Brasil - Grupo A, Grupo Gen-Atlas, Manole e Saraiva - que oferece às instituições de ensino superior uma plataforma prática e inovadora para acesso a um conteúdo técnico e científico de qualidade, através da internet. Com a plataforma Minha Biblioteca, estudantes têm acesso rápido e fácil a milhares de títulos acadêmicos entre as principais publicações de diversas áreas de especialização: Direito, Ciências Sociais Aplicadas, Saúde, entre outras. Atualmente, são mais de oito mil títulos disponíveis para os usuários.

Muitas instituições de ensino superior brasileiras utilizam a Plataforma Minha Biblioteca. Nesta pesquisa, foram estudados os usuários vinculados à Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

O estudo da usabilidade é responsável por investigar as características de uso destas interfaces, mediante procedimentos e artifícios que atuam na identificação de disfunções que atingem o contentamento dos clientes no momento em que interagem com o sistema. Tais procedimentos podem ser executados no momento da elaboração ou alteração das interfaces com o objetivo de deixá-las melhores e mais agradáveis ao cliente.

Ao examinar uma interface e sua usabilidade, o objetivo deste exame é identificar sua facilidade de uso, a qual é demonstrada quando contempla as propostas referentes ao uso eficiente e eficaz pelos seus usuários. A eficiência está relacionada ao processo, os meios utilizados e o caminho percorrido; a eficácia, ao resultado final. A eliminação das barreiras existentes entre o sistema e seus usuários pode ser provocada pela elaboração de uma interface aprazível e interativa, a qual se mostra de fácil utilização, dispensando um estudo para saber usá-la.

### 1.1 JUSTIFICATIVA

A expressão “Sociedade da Informação” não veio apenas substituir o termo “Sociedade Pós-Industrial”, mas, caracterizar o estilo de vida e as transformações sociais ocorridas nas últimas décadas. Essas transformações constituem uma tendência dominante mesmo nas economias menos industrializadas, as quais definem um novo paradigma, o da tecnologia da informação.

Nesse contexto, estão inseridas as chamadas bibliotecas digitais, ferramentas tecnológicas que vieram para complementar e expandir o alcance das bibliotecas tradicionais, de livros e estantes físicas. Esse processo de inovação trouxe um incomensurável benefício para a educação superior, tornando as informações mais acessíveis, dinamizando o seu acesso e ampliando o seu alcance, o que contribui enormemente para o desenvolvimento das atividades universitárias.

Desde o ano de 2016, a UFPB, por meio do seu Sistema de Bibliotecas, intensificou a aquisição de bibliotecas digitais através de assinaturas, num investimento de R\$ 190.000,00 (cento e noventa mil reais) por uma assinatura de três anos, de acordo com o empenho número 2016NE800037 (conforme o anexo C) Diante de tais investimentos financeiros feitos pela UFPB, na aquisição dessas bibliotecas digitais, fez-se importante avaliar se tais assinaturas surtiram os efeitos desejados, que é a disponibilização e a expansão das fontes de informação necessárias ao desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão, através de sua usabilidade. Ao que parece, pelas experiências vividas, há uma subutilização.

Temos como objeto de pesquisa a Minha Biblioteca que integra o conjunto de bibliotecas digitais assinadas pela UFPB. Essa pesquisa é de extrema relevância social pelo fato de que a Minha Biblioteca se apresenta como uma ferramenta indispensável

para o pesquisador e sua pesquisa a qual reflete, de forma positiva, na sociedade. A Minha Biblioteca transpõe as barreiras físicas estabelecidas pelas bibliotecas tradicionais. Com ela, a busca e uso da informação podem acontecer na própria casa do pesquisador ou onde lhe convier.

Pensar em gestão do ensino superior é pensar na gestão de cada elemento que a compõe e isso inclui refletir sobre o papel da biblioteca digital na educação dos dias atuais. Assim, tal pesquisa apresenta consoante relevância para os estudos desenvolvidos no Mestrado Profissional em Política, Gestão e Avaliação da Educação Superior (MPPGAV), tendo em vista que este objetiva realizar estudos e pesquisas, visando analisar e propor novas metodologias para gestão e sua materialização na Educação Superior. Este pesquisador, enquanto bibliotecário da instituição, tem podido observar a latente necessidade de verificar o uso das bibliotecas digitais, sobretudo a Minha Biblioteca, no contexto universitário em busca de otimizar essa ferramenta e potencializar sua visibilidade, em prol do aumento da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão no âmbito da UFPB, viabilizado pela disponibilização de novas fontes de informação.

A Minha Biblioteca é uma fonte de informação de extrema importância para pesquisadores. Sua importância está pautada na confiabilidade de seus documentos e no acesso facilitado que oferecem. Todavia, ainda são apresentados alguns problemas relacionados ao uso da Minha Biblioteca, tais como desconhecimento por parte da comunidade acadêmica, lentidão no carregamento da plataforma etc. e observa-se que estudos sobre a usabilidade desta biblioteca podem contribuir para melhorar a recuperação da informação e a interação com as mesmas.

**Imagem 1:** Minha Biblioteca.



**Fonte:** [minhabiblioteca.com.br](http://minhabiblioteca.com.br), 2018.

Uma interface de qualidade é de suma importância para uma biblioteca digital e para seu uso eficiente. Segundo Bohmerwald (2005), os critérios de usabilidade servem para fornecer critérios para mensurar a eficiência da interface e revelar a maneira como é feita a interação entre usuário e sistema. Na década de 1990, de acordo com Dias (2007), começaram os estudos sobre usabilidade de interfaces na Web, o que nos leva a avaliar que é um tema recente. Sendo assim, estudos sobre avaliação de usabilidade em interfaces aplicadas a bibliotecas digitais ainda são insuficientes.

As experiências com usabilidade são responsáveis por mostrar como se estabelece a interação entre usuários e sistema. Efetuar os testes de usabilidade, assim como utilizar outras técnicas que esclareçam a visão do usuário sobre sua interação com o sistema é importante para poder propor melhorias a qualquer sistema. O quanto antes forem realizadas as avaliações, menores serão os custos e melhores serão os resultados. Winckler e Pimenta (2002) consideram que a usabilidade, durante o processo de desenvolvimento de interfaces Web, pode ter muitos problemas eliminados como, por exemplo, a redução do tempo de acesso à informação e a fácil disponibilização das informações.

De acordo com Nielsen (1993), a usabilidade possui cinco características principais. São elas: facilidade de aprendizado; eficiência; memorização; minimização de erro e satisfação. O sistema precisa ser de fácil aprendizado permitindo que um usuário que não tenha experiência, consiga explorá-lo a ponto de produzir seu trabalho de forma satisfatória.

De acordo com Kafure e Cunha (2006, p. 280), a usabilidade é de suma importância para os usuários ao dizer que:

[...] se a informação existe para servir ao seu público-alvo, seria primordial aumentar cada vez mais a usabilidade das interfaces das ferramentas tecnológicas permitindo que os usuários recuperem a informação de maneira eficaz, eficiente e satisfatória.

Todavia, mesmo com a gama de estudos mostrando os benefícios das bibliotecas digitais, os estudos que tratam da avaliação de tais bibliotecas ainda estão aquém do desejado.

O homem só pode se relacionar com a máquina por meio da interatividade ao usar sua interface. Por essa razão, elas devem satisfazer as necessidades de seus usuários, adaptarem-se às suas expectativas.

Esta pesquisa pretende elevar a compreensão acadêmica concernente à avaliação de usabilidade, atuando na identificação de problemas e na busca possíveis soluções, tendo como foco a Minha Biblioteca mantida pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba.

## 1.2 PROBLEMA

O Sistemas de Bibliotecas da UFPB, no intuito de otimizar seus acervos e expandir o acesso a informação, investiu R\$ 190.000,00 (cento e noventa mil reais), conforme consta nos documentos de aquisição desta biblioteca (Anexo C), na aquisição da Minha Bibliotecas, a qual, parece não está sendo utilizada como deveria pelo público a quem se destina, como podemos observar cotidianamente.

Diante dessa suposição, faz-se necessário uma investigação para avaliar a usabilidade da Minha Biblioteca, respondendo ao seguinte problema de pesquisa: Como se dá o uso da Minha Biblioteca pela/na UFPB?

Nesse sentido, podemos investigar se é satisfatória a usabilidade, interação ser humano – máquina, interface. Se os usuários estão satisfeitos com suas funções e se há uso frequente pelos usuários.

## 1.3 HIPÓTESES

a) As bibliotecas, enquanto disseminadoras de informação, são importantes ferramentas de apoio à educação e, por sua vez, as atividades universitárias de ensino, pesquisa e extensão;

b) As bibliotecas digitais, por meio da internet, têm ampliado o alcance e o acesso à informação, democratizando ainda mais a disseminação do conhecimento;

c) Os recursos financeiros para investimento em bibliotecas ainda são escassos e, por isso, necessitam ser geridos levando-se em consideração as reais necessidades do usuário final;

d) As bibliotecas digitais assinadas pelo Sistema de Bibliotecas da UFPB estão sendo subutilizadas.

#### 1.4 OBJETIVO GERAL

Investigar a usabilidade da Minha Biblioteca, como ferramenta de colaboração para as atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade Federal da Paraíba.

#### 1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Descrever a Minha Biblioteca no seu contexto geral de uso;
- b) Analisar o nível de eficiência de uso da Minha Biblioteca pelos usuários;
- c) Avaliar o desempenho e a satisfação dos usuários em relação à Minha Biblioteca;
- d) Apontar os motivos que levam ao uso ou desuso da Minha Biblioteca;
- e) Propor mecanismos que estimulem o uso da Minha Biblioteca.

#### 1.6 APRESENTAÇÃO DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos. O capítulo 1 apresenta a introdução, justificativa, problema e objetivos do estudo. No capítulo 2, é apresentada uma revisão de literatura sobre Estado, política e avaliação do ensino superior. O capítulo 3 apresenta a fundamentação teórica sobre educação e informação, a biblioteca na era digital, usabilidade: ferramentas que contribuem para a qualidade do ensino, pesquisa e extensão. O capítulo 4 apresenta a metodologia utilizada na pesquisa e suas etapas. O capítulo 5 apresenta a análise dos dados com a caracterização da Minha Biblioteca e instrumento e técnica de coleta de dados. Ao final, no capítulo 6, seguem as considerações finais, referências bibliográficas e os anexos referentes à pesquisa.



## 2 ESTADO, POLÍTICAS DO ENSINO SUPERIOR E AVALIAÇÃO

### 2.1 CONCEPÇÃO DE ESTADO

O objetivo deste tópico é discorrer a respeito do Estado, seu significado, sua composição, sua origem, sua organização, seu funcionamento, sua finalidade, sua formalização e as implicações referentes à reforma do Estado. Todavia, devemos deixar claro que, por mais dedicação que tenhamos empreendido, é um assunto bastante difícil de explicar.

Um exemplo claro é o que diz Giddens (2008, p. 342):

O conceito de Estado: um estado existe onde há um mecanismo político de governo (instituições governamentais) controlando determinado território, cuja autoridade conta com um sistema de leis e da capacidade de usar a força para implementar suas políticas. Todas as sociedades modernas são Estados-nações. Composta por cidadãos que se consideram parte de uma única nação.

O autor sistematiza uma definição de Estado, de forma a refletir as concepções nos estudos clássicos. A saber: Marx, Max Weber e Durkheim. Entre os autores estudados está Karl Heinrich Marx (1818-1883) e sua visão de Estado. Uma tarefa um tanto quanto difícil, visto que não há um trabalho individual de Marx que faça uma síntese do que significa o Estado para ele. Mas uma busca por sua percepção espalhada por toda sua obra foi capaz de nos fazer compilar o seu entendimento acerca desta abordagem.

De acordo com os escritos de Marx:

O Estado é, em geral, o Estado da classe mais poderosa, economicamente dominante, que, por meio dele, torna-se igualmente a classe politicamente dominante, adquirindo, com isso, novos meios de dominar e explorar a classe oprimida. Isso, porém, deixa em aberto a questão de porque e como o Estado, enquanto instituição distinta de classes ou das classes economicamente dominantes, desempenha esse papel. [...] Prevaecem, nos últimos anos, duas abordagens para responder a essa questão. A primeira vale-se de vários fatores ideológicos e políticos, como, por exemplo, as pressões que as classes economicamente dominantes podem exercer sobre o Estado e a sociedade e a congruência ideológica entre essas classes e aquelas que dispõem de poder no Estado. A segunda abordagem ressalta as “coerções estruturais” a que o Estado está sujeito numa sociedade capitalista e o fato de que, a despeito das disposições ideológicas e

políticas daqueles que dirigem o Estado, suas políticas devem forçosamente assegurar a acumulação e a reprodução do capital (BOTTOMORE, 1988, p. 219).

A preocupação de Marx está voltada para a reciprocidade determinada entre o Estado e a sociedade. Karl Marx acreditava que o estado estava caminhando na direção de um aperfeiçoamento consolidado. Porém, Marx entendia que uma sociedade sem classes estava emergindo e que, nessa nova organização social, o Estado seria extinto. O entendimento marxiano era de que não existe Estado neutro e, por essa razão, este se configura como um instrumento de dominação onde a classe proprietária domina a trabalhadora e, dessa maneira, os partidos políticos se alternam no poder para dominar pela conquista do Estado, como afirma Marx (1990).

O Estado precisa ser entendido como um aparelho capaz de conter a luta provocada pela diferença entre as classes. Todavia, o Estado se comporta de forma que favorece a dominação de uma classe sobre a outra sem intervir diante da oposição de interesse das mais diversas classes. Para Marx, essa atitude faz perpetuar no poder a classe dominante.

Max Weber tinha uma visão de Estado diferente da visão de Marx. Enquanto Marx estava preocupado com as relações resultantes do sistema de produção capitalista, Weber se interessava pela ação humana na sociedade e o significado de seu comportamento.

De acordo com Maliska (2006, p. 20-1):

Para Weber, o Estado, sociologicamente, só se deixa definir pelo meio específico que lhe é peculiar, tal como é peculiar a todo outro agrupamento político, ou seja, o uso da coação física. Em outras palavras, o Estado define-se como a estrutura ou o agrupamento político que reivindica, com êxito, o monopólio do constrangimento físico legítimo. A esse caráter específico do Estado, acrescentam-se outros traços: de um lado, comporta uma racionalização do Direito com as conseqüências que são a especialização dos poderes legislativa e judiciária, bem como a instituição de uma polícia encarregada de proteger a segurança dos indivíduos e de assegurar a ordem pública; de outro lado, apóia-se em uma administração racional baseada em regulamentos explícitos que lhe permitem intervir nos domínios os mais diversos, desde a educação até a saúde, a economia e mesmo a cultura.

A subjetividade dos atores humanos está bem presente na obra de Weber e o estado é, de fato, a “relação de dominação de homens sobre homens” (WEBER, 1999, p. 526) e isso de forma legítima com o assentimento válido de uma ordem de domínio.

Dessa forma, fica claro que para Weber “O Estado é aquela comunidade humana que, dentro de determinado território – este, o ‘território’, faz parte de suas características – reclama para si (com êxito) o monopólio da coação física legítima” (WEBER, 1982, p. 98).

Já para Durkheim, não há uma concepção de Estado. Ele tinha uma maneira de pensar distinta. O Estado de Durkheim deveria atuar como um agente garantidor da moral e da organização social e os grupos secundários deveriam ser organizados por este Estado, pois eles expressavam os propósitos coletivos e assumiam um papel importante na sociedade.

No entendimento durkheimiano, o Estado não tem força própria para se locomover, o pensamento da massa é quem determina qual caminho ele deve trilhar. Todavia, o Estado possui fortes mecanismos para agir repressivamente ante as pessoas que o compõe.

Para o sociólogo francês, Durkheim, (2002, p. 67):

Como é necessário haver uma palavra para designar o grupo especial de funcionários encarregados de representar essa autoridade, conviremos em reservar para esse uso a palavra Estado. [...]. Porém, como é bom que haja termos especiais para realidades tão diferentes quanto a sociedade e um de seus órgãos, chamaremos mais especificamente de Estado os agentes da autoridade soberana, e de sociedade política o grupo complexo de que o Estado é o órgão eminente. Dito isso, os principais deveres da moral cívica são, evidentemente, os que o cidadão tem para com o Estado e, reciprocamente, os que o Estado tem para com os indivíduos.

O Estado para Durkheim não se apresenta como um possessor do poder de executar, mas detentor do poder de decisão. A atuação do Estado, segundo a visão durkheimiana, proporcionaria o real sentido pelo qual o indivíduo existe, pois, para Durkheim, este é um produto gerado pela sociedade. No entendimento do sociólogo, a tarefa precípua do Estado é a elaboração de representações que a sociedade, de forma coletiva, as aprove. O estado assumiria, assim, o papel de legislador elaborando as normas para reger a sociedade dentro da ética social. Todavia, a existência do indivíduo só é realmente possível, se o Estado e os grupos secundários coexistirem de forma equilibrada, pois as liberdades individuais eclodem desse embate entre as forças sociais.

Em suma, todos os instrumentos da lei e da administração, toda estrutura necessária para que o Estado possa funcionar e realizar o seu papel de promover e proteger o indivíduo deve ser considerado.

Para Durkheim (2002, p. 95-6):

A tarefa que cabe assim ao Estado é ilimitada. Não se trata simplesmente, para ele, de realizar um ideal definido, que mais dia menos dia deverá ser atingido e definitivamente. Mas o campo aberto à sua atividade moral é infinito. Não há razão para que chegue um momento em que ele se feche, em que a obra possa ser considerada terminada.

Durkheim define o Estado como instrumento pelo qual se fazia a justiça social e organizava-se a vida da sociedade. Praticamente, o Estado está além dos vínculos existentes entre ele e a organização social.

## 2.2 POLÍTICAS PARA O ENSINO SUPERIOR

A luta dos grupos apontados como excluídos dá origem a uma série de políticas públicas de acesso ao ensino superior. Apesar de passar pelo crivo do Estado, essas políticas despontam do âmbito social. É a população, privada de seus direitos, que faz acontecer às condições necessárias para a elaboração de políticas através de uma queda de braços com a classe dominante, o que nos leva a corroborar com Boneti (2003, p.15) ao definir política pública como:

[...] a ação que nasce do contexto social, mas que passa pela esfera estatal como decisão de intervenção pública numa realidade, quer seja ela econômica ou social. Entendemos por políticas públicas o resultado da dinâmica do jogo de forças que se estabelecem no âmbito das relações de poder, relações essas constituídas pelos grupos econômicos e políticos, classes sociais e demais organizações da sociedade civil.

Quando se trata das atividades desenvolvidas pelo governo, o andamento das políticas públicas passou a ser contumaz, mais precisamente no período da Guerra Fria, quando a tecnocracia se tornou relevante. Nesse contexto, Souza (2006, p. 26) entende que política pública é:

[...] o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente). A formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real.

Souza (2006) entende que as políticas públicas estão intrinsecamente ligadas à Ciência Política, vista da perspectiva analítica. Todavia, o diagnóstico de tais políticas necessita ser compreendido dentro de uma visão globalizante, pelo fato de que esta é interdisciplinar e viabiliza a comunicação com outros campos da ciência. No entendimento da autora, mesmo tendo essa visão globalizada das políticas públicas, a teoria e a metodologia exigem um rigoroso padrão analítico, visto que, sua otimização se deu em um período recente e provoca a observação de vários ângulos sobre as políticas públicas.

Os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil norteiam a elaboração das políticas públicas. O artigo 3º da Constituição da Federal (1988) traz os motivos que deve ensejar a construção das políticas. Sendo assim, as políticas públicas são procedentes da constituição e seus objetivos devem ser alcançados e defendidos pelo Estado.

O texto constitucional, em seu art. 3º, aponta que as políticas públicas devem ser concebidas para:

- I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;
  - II - garantir o desenvolvimento nacional;
  - III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;
  - IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.
- (BRASIL, 1988, p. 22).

As políticas precisam atender os interesses coletivos; caso contrário, não têm amparo moral nem legal para sua existência. Apesar de ainda não existir um consenso na literatura sobre o conceito ou definição de Políticas Públicas, como afirma Souza (2006), pelo fato de que este é um campo recente da ciência política, o que se sabe é que elas devem ser a expressão do desejo da sociedade. Conforme Bucci (2002, p. 269):

Uma política é pública quando contempla os interesses públicos, isto é, da coletividade – não como fórmula justificadora do cuidado

diferenciado com interesses particulares que merecem proteção – mas como realizações desejadas pela sociedade. Mas uma política pública também deve ser expressão de um processo público, no sentido de abertura à participação de todos os interessados diretos e indiretos, para a manifestação clara e transparente das posições em jogo.

No que se refere às Políticas públicas, o entendimento é que essa é a forma de agir do Estado, o qual age através da implantação de um projeto governamental, por intermédio de programas, de atividades focadas em áreas sociais distintas. Os atores políticos são peças fundamentais para uma transformação social, uma vez que são capazes de detectar e examinar a sociedade de forma realista, no âmbito político e econômico em que estão inseridas, intermediando de forma igualitária os diversos sujeitos comprometidos no transcurso. Conforme Rodrigues (2011, p. 25):

tudo isso envolve habilidades para gerenciar complexidades (em cenários de incertezas e turbulência, por exemplo) e conseguir colaboração de todos os que estão envolvidos na implementação de determinadas ações de governo.

Transformar uma sociedade não é uma tarefa das mais fáceis. Muitas vezes o direito coletivo dá lugar a interesses particulares e, nesse jogo de interesses, a maior dificuldade dos dirigentes de políticas públicas está no campo da política, da ética e da moral, pois necessitam agir de forma democrática, distribuindo igualitariamente para que seja alcançada a justiça social e, dessa forma, haja a construção de uma sociedade livre. Sendo assim, corroboramos com o texto de Frischeisen (2000, p. 59-60.) ao dizer que:

O princípio da democracia econômica e social contém uma imposição obrigatória para os órgãos de direção política (legislativo e executivo), no sentido de desenvolverem uma atividade econômica e social conformadora e transformadora (políticas públicas) das estruturas socioeconômicas, construindo condições de igualdade, de forma a evoluir-se para uma sociedade democrática. A incorporação dos direitos sociais, econômicos e culturais ao direito positivo representa direitos de liberdades, agora com conteúdo igualitário. A liberdade, como possibilidade de emancipação, de livre arbítrio, só se realiza a partir do momento em que todos os cidadãos gozem de um patamar mínimo de igualdade.

No que se refere à educação, as políticas públicas são de extrema importância, pois são capazes de impulsionar um país ao desenvolvimento cultural e econômico,

sendo, portanto, a base para o progresso de uma civilização e, no caso do Brasil, o alicerce da sociedade. Por ser a educação tão importante para uma nação, é que as políticas públicas de acesso a ela devem aparecer como responsabilidade vital do Estado.

A educação, portanto,

[...] é a chave para o progresso de uma civilização, para a convivência pacífica entre seus membros e o avanço. O acesso à educação qualifica a mão de obra, impulsiona à economia, fazendo o país passar de um simples exportador de matéria prima a um Estado industrializado, gerador de bens com valor agregado, aumentando os postos de trabalho e a riqueza de seu povo, modo mais efetivo de combater também à violência. Sabedor da fundamental importância da atuação estatal nas áreas da saúde e educação, o legislador constituinte brasileiro claramente elegeu políticas públicas como base, fundamento da sociedade brasileira, e dever primordial do Estado, delimitando de modo minucioso a atuação dos poderes públicos. (AGUIAR, 2010, p. 36-7)

Neste contexto pós-moderno, educação superior, a universidade, vive em um momento de crise referente ao seu papel social, desperdiçando seu papel na produção e divulgação dos conhecimentos essenciais à esfera de modernidade na qual vivemos, até mesmo pelo fato de que as indústrias em potencial acabam financiando os espaços de pesquisas, bem como os cientistas que atuam impetuosamente a fim de retribuir com exames aprofundados nos ramos de relevância que se voltam para o aumento considerável dos rendimentos. As áreas voltadas para pesquisa dentro das universidades que trabalham para promover o aprimoramento do desempenho da estrutura, possivelmente, sofrerão abandono por parte dos responsáveis pela sua manutenção. Por conseguinte, o parâmetro que caracteriza uma boa performance pode ser empregado para a utilização dos recursos em uma universidade específica, centro de pesquisas ou não. Sendo assim, o que se busca é a consolidação de um método de produção do conhecimento e a transformação deste em produto.

Diante do exposto, as políticas públicas para educação necessitam de um sistema de avaliação capaz de fornecer as respostas necessárias para o aperfeiçoamento de tais políticas.

## 2.3 AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

Quando se trata da modernização do Estado, desde os anos 1930 que este tema aparece em debates. Refere-se da busca pelas evidências dos motivos que levam ao subdesenvolvimento e pelas soluções para os obstáculos encarados pelos países subdesenvolvidos. A investigação sobre esse assunto apontava para causas endógenas aos próprios países, como razão para o subdesenvolvimento. Tais causas podem ser descritas como: o conservadorismo da elite, o tradicionalismo da estrutura agrária, a infraestrutura inexistente e a ínfima escolaridade da população. Havia o reconhecimento de que a problemática envolvendo o subdesenvolvimento se pautava nas atribuições do Estado e a modernização seria a solução para esse problema, como acontecia nos países desenvolvidos. De acordo com Souza (2017, p. 30):

A modernização se desdobra em três grandes tipos, todos com impacto sobre o papel do Estado: (a) social, na qual o Estado é pressionado pela sociedade a promover mudanças, ou seja, um processo que se desenvolve no sentido sociedade-Estado; (b) social via Estado, na qual as pressões para reformar a sociedade provêm do próprio Estado, ou seja, um processo que se desenvolve no sentido Estado-sociedade; e (c) do Estado, na qual o foco é a eficiência e sua expressão mais conhecida é a institucionalização da organização burocrática nos moldes preconizados por Weber, ou seja, um processo que se desenvolve no sentido Estado-Estado.

De acordo com o autor, houve muitas críticas às propostas de reformas referentes a modernização do Estado. As críticas feitas às propostas apresentavam o seu caráter anti-histórico, além do modelo capitalista de desenvolvimento, baseado no modelo norte-americano. O argumento de que a modernização política seria provocada pela modernização social e econômica também sofreu duras críticas.

Desse modo, não existe garantia de que o Estado exerça seu poder de elaborar políticas apenas utilizando o conceito de modernização. Para isso, é imprescindível a associação do conceito de modernização ao conceito de capacidade do Estado, de acordo com o entendimento de Mann (1984) e Skocpol (1985). Tilly (1985) criou o conceito de capacidade do Estado com o objetivo de fazer uma análise do poder do Estado referente ao recolhimento dos impostos.

Diversos regimes políticos e atores sociais, econômicos e políticos se esforçaram para organizar a estrutura e a ação do Estado brasileiro para que produzissem provocar



transformações nos mesmos através da modernização. Por essa razão foram criadas instituições com o objetivo de elaborar e executar políticas que se ajustassem à nova conjuntura e às novas exigências. Foi na Era Vargas que iniciou a construção das instituições do que conhecemos por Brasil moderno, tornando-se mais forte com a criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (Dasp) em 1936.

O modelo weberiano com a criação de um corpo burocrático aparece como condição essencial junto à criação de instituições para esse novo Estado. Todavia, a organização dessa estrutura burocrática sofreu muitas variações ao longo dos anos. O governo começou a dar sinais de exaustão perante o rápido crescimento do setor governamental, como também, o regime militar mostrou cansaço. A incapacidade de controlar a inflação resultou na crise fiscal e foi uma das marcas, negativas, do projeto de expansão do governo, o qual se estendeu para os estados.

A Constituição de 1988 foi resultado da redemocratização onde foram considerados muitos direitos e princípios que se tornaram obstáculos, posteriormente, para dar continuidade ao projeto de modernização. De acordo com Silva (2017), foi no governo Fernando Henrique Cardoso que começou a repercutir os moldes das reformas gerenciais no Brasil com o intuito de provocar o controle dos gastos públicos e interferir nas políticas públicas e na economia.

Após a passagem do regime militar, o Brasil adotou o modelo de Estado que se posiciona entre liberal e intervencionista, o qual podemos denominar de Estado Regulador. A criação de agências reguladoras independentes caracterizou a criação desse novo Estado regulador. Outras ações que marcaram a criação do Estado regulador foram a regulação da economia, a terceirização da função administrativa e as inúmeras privatizações das empresas estatais, como afirma Mattos (2006).

Desde a década de 1960, se aponta para a necessidade de expansão do ensino superior que seria provocada pela Reforma Universitária. Posteriormente, com o crescimento das instituições privadas de ensino superior, o Estado torna-se obrigado a desenvolver um sistema que viesse avaliar esse tipo de ensino. Esse sistema avaliativo seria importante para analisar a real situação das instituições, bem como conduzir o processo de expansão da oferta e direcionar a composição de políticas públicas. Tal sistema de avaliação subsidiaria um diagnóstico capaz de permitir a tomada de decisões considerando os pontos fortes e fracos detectados no processo avaliativo.

O Art. 209 da Constituição Federal de 1988 trata da avaliação da educação superior. Porém, o sistema de avaliação vem se inovando ao longo do tempo para atender novas demandas provocadas pela globalização. Os desafios atuais exigem métodos cada vez mais eficazes de avaliação, pois servem de princípios reguladores para Estado.

De acordo com Tenório e Andrade (2010, p. 31):

As transformações sociais e políticas provocadas pela globalização têm exigido das instituições novos modelos de gestão, frente às tendências atuais da educação que têm legitimado as políticas neoliberais, não apenas devido à abertura econômica, mas sobretudo com a finalidade de identificar métodos e programas eficazes para dar conta dos novos desafios no cenário mundial, a exemplo dos critérios que servem de padrões de mensuração de desempenho para as organizações. Nesse processo, a avaliação tem se aperfeiçoado ao longo da história como um princípio básico de regulação do Estado e como ferramenta de gestão da qualidade na sociedade moderna, seja nos setores públicos ou privados, contribuindo para a melhoria dos programas e influenciando as transformações e definições de políticas, práticas e decisões ao longo da história.

A Lei nº 9.394/1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), aponta que os cursos oferecidos deveriam ser reconhecidos e autorizados periodicamente da mesma forma que o credenciamento de instituições de educação superior. Em 2001, o Plano Nacional de Educação (PNE – 2001), criado pela Lei nº 10.172/2001, tratou da institucionalização de um sistema de avaliação abrangente e diverso que avalia internamente e externamente instituições públicas e privadas, atuando para melhorar a qualidade, não só do ensino, mas, também, da pesquisa e da extensão estabelecida pela meta 6 para a Educação Superior.

Corroborando com Batista (2014, p. 34):

[...] a avaliação da educação superior, dever do Estado e prevista nos principais dispositivos legais, constitui-se como um procedimento com fins de garantia da qualidade. Assim, avaliação e qualidade são termos intrinsecamente relacionados quando se trata de Educação, sendo esta a centralidade e finalidade daquela.

No entanto, o processo avaliativo é muito dificultoso. Entre os maiores desafios, está a velocidade das transformações vivenciadas nas esferas: econômica, social, cultural e política. Os mecanismos de avaliação carecem de estar constantemente

atualizados para suportar os efeitos das frenéticas alterações das necessidades provocadas pelo avanço científico e tecnológico.

A participação de todos é de fundamental importância para a avaliação de uma instituição. Uma vez que nesse processo se buscará a direção para se atingir a qualidade, o fazer com excelência, como é o entendimento da Comissão de Avaliação da Educação Superior sobre o significado e a finalidade da avaliação que é “analisar, oferecer subsídios, fazer recomendações, propor critérios e estratégias para a formulação dos processos e políticas de avaliação da educação superior e elaborar a revisão crítica dos seus instrumentos, metodologias e critérios utilizados.” (BRASIL, 2003, p. 7)

Durante a década de 1990, houve uma reorganização e uma nova disposição do Estado, levando países subdesenvolvidos caminharem na direção do neoliberalismo aplicando medidas como o domínio dos gastos públicos, exigência por um serviço público mais qualificado, avaliação de desempenho melhor avaliada, administração descentralizada e controle orçamentário, de acordo com Cabral Neto e Castro (2007).

Os organismos internacionais passaram a exigir mecanismos de avaliação permanentes para avaliar a utilização dos recursos investidos em políticas públicas. Por essa razão, as instituições tiveram que empregar novas estratégias.

Foi através da Lei Nº. 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, que o Brasil começou a utilizar uma série de dispositivos para a avaliação da educação superior numa tentativa de ampliar a responsabilidade e o compromisso do governo para com as instituições de ensino superior, visto que:

§ 1º O SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional (BRASIL, 2004).

A função desse processo avaliativo é a de regulação e auto-regulação. É um processo básico, porém, obrigatório, para que, de maneira formal, as instituições estejam integradas ao sistema de educação. Portanto, a avaliação aparece como instrumento do Estado para possibilitar a implementação de sua governança de forma

eficiente, que realiza de maneira correta as suas funções. Como nos mostra Oliveira *et al*, (2006, p. 73):

Para evitar qualquer risco de enfraquecimento institucional do Estado em decorrência da transferência de suas funções, foram adotadas medidas reguladoras, capazes de impedir que a exarcebação da autonomia no processo de descentralização conflitasse com as metas governamentais. No plano diretor da reforma do aparelho de Estado, justificou-se a avaliação externa como instrumento para garantir a capacidade de o Estado implementar de forma eficiente as políticas públicas descentralizadas, ou seja, a governança.

A avaliação institucional tem seu foco nas IES, com exceção das instituições que possuem apenas um Curso, e acontece sob três aspectos, de acordo com o SINAES :

- a) O objeto de análise é o conjunto de dimensões, estruturas, relações, atividades, funções e finalidades de uma IES; dentre outros aspectos, ensino, pesquisa, extensão, administração, responsabilidade e compromissos sociais, formação etc.
- b) Os sujeitos da avaliação são os conjuntos de professores, estudantes, funcionários e membros da comunidade externa especialmente convidados ou designados.
- c) Os processos avaliativos seguem os procedimentos institucionais e se utilizam da infraestrutura da própria instituição.

Três tipos de avaliação compõem o SINAES: institucional (interna e externa), de curso (interna e externa) e de estudante (ENADE). A Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e o INEP lideram as avaliações externas. A criação de diretrizes e a coordenação do SINAES ficam a cargo do CONAES. O Sistema de Avaliação de Cursos de IES do Brasil estão sob a gerência do INEP, o qual instrumentaliza o processo avaliativo e cria um conjunto de informações/indicadores que servem de subsídio para o processo regulatório que o MEC comanda.

A Portaria Normativa nº 40/2007 criou o Sistema de Gerenciamento dos Processos de Regulação da Educação Superior – e-MEC – desenvolvido para substituir o SAPIENS e o SIEDSup. Nessa portaria, ficou definida a conduta concernente ao modo de avaliação, supervisão e regulação da Educação Superior.

A Portaria nº 327/2005 instituiu alguns requisitos, acadêmicos e profissionais, mínimos para os avaliadores. Atualmente, o avaliador precisa ser um docente e inscrito no Cadastro Nacional de Docentes e ter, no mínimo, o título de mestre, entre outros.

A figura do avaliador é muito importante no que se refere à Avaliação do Ensino Superior. Na avaliação externa das IES, por exemplo, o SINAES entende que, no

processo avaliativo, os avaliadores são atores. Portanto, isso torna o processo avaliativo cheio de subjetividade, pois o avaliador emite juízo de valor que pode influenciar na avaliação, mesmo com uma série de itens pré-estabelecidos.

De acordo com Cavallari (2011, p. 122), discorrendo sobre a figura do avaliador no processo de avaliação:

[...] é justamente na prática de avaliar que sua subjetividade irrompe, uma vez que toda avaliação também é constituída por um julgamento, isto é, a prática da avaliação pressupõe a atribuição não só de valores numéricos, mas também de julgamentos de valor, atrelados às representações de quem avalia. Sendo assim, podemos dizer que avaliação e julgamento se confundem, pois se há avaliação, também há julgamento e vice-versa, embora o resultado numérico e lógico da avaliação formal mascare as representações que estão relacionadas ao julgamento do avaliador.

Todavia, a avaliação da educação superior é importante para traçar um panorama aproximado da realidade e, através desse panorama, traçar planos para transformar os pontos negativos e fortalecer os positivos. A avaliação subsidia as tomadas de decisões, uma vez que dá base em todos os seus níveis. Quando falamos de avaliação institucional, buscamos compreender todo o processo de forma sistematizada a fim de que esse abranja a regulamentação e o provimento de alta confiabilidade para a tomada de decisão garantida e é, exatamente, nesse contexto que caminha o que chamamos de sociedade da informação.

No Brasil, os mais diversos cursos de ensino superior tanto de instituições públicas, quanto privadas, passam por avaliações de sua qualidade que são realizadas pelo Ministério da Educação – MEC, nos chamados atos autorizativos de cursos presenciais e a distância (autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento), que nos últimos casos ocorrem periodicamente. Essas avaliações atendem ao princípio constitucional da garantia de padrão de qualidade, conforme determina a Constituição Federal de 1988 em seu art. 206, inciso VII (BRASIL, 1988).

Assim, no ano de 2004 foi criado o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, cuja principal finalidade era a melhoria da qualidade da educação nos cursos de graduação e instituições de educação superior do país, sobretudo, aplicando avaliações que medissem essa qualidade.

Tais avaliações são realizadas pelo Instituto Nacional de Ensino e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, autarquia ligada ao MEC. Os instrumentos que

subsidiar a produção de indicadores de qualidade e os processos de avaliação de cursos desenvolvidos pelo Inep são o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes - ENADE e as avaliações *in loco* realizadas por comissões de especialistas. Essas comissões produzem um relatório no qual devem constar informações apresentadas pelo curso relacionadas à realidade encontrada durante a visita. É gerado, assim, o Conceito de Curso – CC, graduado em cinco níveis, cujos valores iguais ou superiores a três indicam qualidade satisfatória. O cálculo utilizado para obter o CC considera pesos atribuídos às três dimensões do instrumento de avaliação. Cabe ressaltar que os conceitos obtidos nas avaliações não garantem, por si sós, o deferimento do ato autorizativo, mas subsidiar as secretarias competentes do MEC em suas decisões regulatórias (BRASIL, 2017a).

Nessa avaliação presencial, são observados vários critérios divididos em três grandes dimensões, a saber: dimensão 1 (organização didático-pedagógica); dimensão 2 (corpo docente e tutorial e dimensão 3 (infraestrutura).

Dentro da dimensão da infraestrutura, é observada a adequação do acervo da (s) biblioteca (s) da instituição ao que traz o Projeto Político Pedagógico do curso em relação às suas bibliografias básica e complementar. As avaliações *in loco* obedecem às diretrizes estabelecidas no chamado “Instrumento de Avaliação de cursos de graduação Presencial e a distância” publicado pelo Inep, cuja última edição data de outubro de 2017.

Assim, de acordo com o referido instrumento, na biblioteca a avaliação presencial analisará o espaço físico, os serviços oferecidos e, principalmente, o acervo. A comissão avaliadora percorrerá o acervo de livros, verificando o número médio de exemplares por disciplina, verificando se a totalidade do material bibliográfico relacionado está na instituição, devidamente cadastrado e à disposição dos usuários.

Dessa forma, a título de exemplo, teremos que na avaliação de um curso presencial a instituição de ensino deverá ter em sua biblioteca física, ao menos, um exemplar de cada título da bibliografia básica para uma média de 10 a 15 alunos, e assim conquistaria o conceito 3. Contudo, se esse mesmo título também for ofertado aos alunos também em versão digital, a média de alunos irá variar de 13 a 19, ou seja, em alguns casos a bibliografia básica do acervo da biblioteca poderá ser oferecida até 30% em formato digital.

Já em relação aos títulos indicados na bibliografia complementar, a avaliação do MEC reconhece tanto os títulos em formato físico, quanto digital para os mesmos cursos presenciais.

Devido as mudanças no desenvolvimento de coleções nas bibliotecas universitárias, provocadas pelo uso da Web, as bibliotecas digitais entraram no foco de avaliação do SINAES, como já eram avaliadas as bibliotecas tradicionais. De acordo com Cunha (2010), as bibliotecas físicas agora são também digitais e carecem de ser avaliadas também. O autor afirma que a introdução do livro eletrônico e o surgimento dos serviços prestados no meio digital devem ser considerados, mesmo, pela avaliação SINAES.

Quanto aos cursos oferecidos através de polos de educação à distância, a portaria normativa nº. 11 do MEC de 2017, em seu capítulo III, artigo 11, parágrafo VI, diz que as instituições de ensino que oferecem cursos na modalidade a distância podem escolher entre um acervo totalmente físico ou totalmente digital, tanto em relação à bibliografia básica, como a complementar, desde que registradas em nome da instituição de ensino (BRASIL, 2017b).

Em todos os casos, tanto em cursos presenciais, quanto a distância, quando houver a oferta de títulos virtuais, seu acesso físico deve ser garantido pela instituição de ensino, oferecendo estrutura e instrumentos que garantam acesso ininterrupto a internet.

Todavia, a possibilidade de adicionar títulos digitais em complementação ou substituição ao acervo físico das bibliotecas de instituições ensino superior representa um significativo avanço, sobretudo, em termos de avaliação da qualidade, tendo-se em vista os ainda altos preços de livros cobrados no país o que, muitas vezes, leva a escassez de títulos em muitos acervos de bibliotecas. Com a disponibilidade dos títulos em versão digital, desde sejam sempre atualizados e que permita acesso prático a qualquer hora e lugar, a instituição tem maiores chances de obter uma avaliação satisfatória por parte do MEC.

Também cabe frisar que, em tempos de constantes cortes financeiros para a educação pública, o acesso a bibliotecas digitais como Minha Biblioteca representa também a possibilidade de democratização do acesso à informação, já que diferente de um título físico, que na maioria das bibliotecas terá um número limitado de exemplares, e possibilidades de novas aquisições cada vez mais raras, na biblioteca digital ele poderá

ser compartilhado ao mesmo tempo, por um número ilimitado de pessoas. Hoje os acervos digitais são mais que uma realidade, mas uma necessidade para as instituições de ensino superior.



### 3 SOCIEDADE E INFORMAÇÃO

#### 3.1 EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO

Há um expressivo crescimento do número de pessoas que defendem a educação e a informação livre como componentes fundamentais para o desenvolvimento de uma nação.

Um novo paradigma social eclodiu através da Internet e das tecnologias digitais. Alguns autores descrevem esse processo como sendo a sociedade da informação ou sociedade em rede alicerçada no poder da informação (CASTELLS, 2003), sociedade do conhecimento (HARGREAVES, 2003) ou sociedade da aprendizagem (POZO, 2004). Um mundo que se mostra pela intensidade do fluxo de informações e suas mudanças permanentes “onde o conhecimento é um recurso flexível, fluido, sempre em expansão e em mudança”, como afirma Hargreaves (2003, p. 33).

Este novo paradigma trouxe como característica básica a finalidade de compreender o alicerce palpável que dá sustentação a essa nova sociedade, de acordo com Castells (2002). Essa sociedade recém-surgida passou a ser conhecida como sociedade pós-industrial, a qual emprega a informação como sua matéria-prima, sendo que, para sua aquisição, muitas ações relativas ao intelecto precisam ser provocadas. A correlação das múltiplas informações provoca no homem o alcance do conhecimento provocando uma série interligada de significados no seu interior. Apesar da conexão que existe entre informação e conhecimento, são conceitos diferentes. Rezende e Abreu (2000) entende que informação é qualquer dado que atribuímos um valor com significado e é inteligível, proveitoso, naturalmente dotado significação própria e óbvia para os que fazem uso da informação.

A informação perpassa por todos os lugares onde está presente a sociedade e é um elemento presente em todo meio científico e práticas sociais. Apontada como fator indispensável para o transcurso do progresso do indivíduo e da sociedade, aparece na estrutura da sociedade da informação e do conhecimento dos dias atuais. A informação está posta no léxico, na fala e dia-dia das pessoas, essa expressão usual, mas complicada para definir, mostra-se como um vocábulo cheio de complexidade, indefinido e incompreensível, sobretudo pela sua ambiguidade no que se refere ao conceito. Isso é consequência da posse e elucidação terminológica pelos variados ramos de discussão da

raça humana. De acordo com Saracevic (1999, p. 1051): “a informação tem uma variedade de conotações em diferentes campos”. Essa variedade de conceitos terminológicos sobre informação facilita para que o termo seja definido e disseminado da maneira mais fácil possível, muitas vezes como expressão do entendimento popular.

Buscando lançar luz ao entendimento do conceito de informação, Lancaster (1989, p. 1) discorre que:

Informação é uma palavra usada com frequência no linguajar cotidiano e a maior parte das pessoas que a usam pensam que sabem o que ela significa. No entanto, é extremamente difícil definir informação, e até mesmo obter consenso sobre como deveria ser definida. O fato é, naturalmente, que informação significa coisas diferentes para pessoas diferentes.

Informação é diferente de dado. O dado é compreendido como um componente da informação, podendo ser composto por números, letras ou dígitos, o qual não difunde nenhum conhecimento por si só, em outras palavras, não abriga nenhum significado explícito. No momento em que a informação é utilizada pelos sistemas de computadores ou pelos indivíduos e propicia a produção de contextos, artifícios e viabilidades, dizemos que houve a geração de conhecimento. Corroborando com o pensamento de Setzer (1999):

Um dado é puramente objetivo – não depende do seu usuário. A informação é objetiva-subjetiva no sentido que é descrita de uma forma objetiva (textos, figuras, etc.), mas seu significado é subjetivo, dependendo do usuário. O conhecimento é puramente subjetivo – cada um tem a experiência de algo de forma diferente.

Existe uma complementação entre os conceitos, informação e conhecimento. Os sistemas de educação têm por objetivo a busca por assegurar a prioridade da concepção do conhecimento, em um contexto coletivo, no qual a fluidez da informação seja ampla e farta, em que o professor assume o papel de intermediário entre o aluno e o conhecimento e não mais o de simples veículo de informação. Deve haver um processo de aprendizagem que ultrapasse os muros das instituições escolares, que atue de forma ampla nos mais diversos contextos, inclusive, nos mais informais, mediado pela junção dos sistemas universais.

Uma coisa deve ficar clara, a ligação entre informação e conhecimento que permeia o sistema educacional e o processo de ensino e aprendizagem está muito além

de uma mera especulação. Estão intrinsecamente relacionados formando a base que dá sustentação ao conhecimento.

Os laços entre informação e educação estão sendo ainda mais debatidos depois do acelerado crescimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). De acordo com Veen e Vrakking (2009), um dos propósitos da educação, historicamente falando, está pautado na preparação do ser humano para desempenhar múltiplas funções sociais. Todavia, fica claro, por parte dos autores, que esta prioridade sofreu um acentuado declínio nesses últimos anos e isso pode ser devido ao surgimento das TICs e da carência por aprender constantemente no decurso de sua existência, mesmo que, para isso, ele utilize de meios informais ainda não apreciados. Deveras, como já falamos aqui, em virtude das contínuas mudanças por que passam as tecnologias, Lencastre (2009) entende que a aprendizagem decorre naturalmente da conjuntura social e tecnológica pela qual o indivíduo está passando.

O processo de educação passa também por muitas transformações com a inserção das TICs. Essa inovação fez surgir o que chamamos, hoje, de sociedade da aprendizagem. O uso das TICs no processo educativo deve ser visto como uma contribuição indispensável para os dias atuais e uma parceria que torna mais dinâmico o processo de aprendizagem, reforçando ainda mais a importância da educação para o indivíduo.

A importância da educação move todos os setores da sociedade para ter acesso a ela. Freire (2001. p. 79) afirma que educação é um acontecimento social e global. Esse fenômeno é:

[...] uma atividade humana necessária à existência e ao funcionamento de toda a sociedade, portanto, esta precisa cuidar da formação de seus indivíduos, auxiliando-os no desenvolvimento de suas capacidades físicas e espirituais e prepará-los para a participação ativa e transformadora nas várias instâncias da vida social.

Destarte, constata-se que a educação é um processo dinâmico e ininterrupto de criação do conhecimento, através da evolução da consciência autônoma, com capacidade de julgar e utilizar as relações sociais para modificar a vida por meio do engajamento, individual e coletivo, responsável e capaz de provocar emancipação intelectual, cultural e social.

Para o autor, a educação está muito além de um componente imprescindível à vivência social, ela é o meio que fornece aos indivíduos a instrução e a capacidade necessária para desempenhar seus mais variados papéis na sociedade (FREIRE, 2001).

Nesse contexto em que a informação e a formação dos educandos se desenvolvem nas instituições de ensino superior, as bibliotecas digitais assumem um papel fundamental no processo de aprendizagem.

### 3.2 A BIBLIOTECA NA ERA DIGITAL

Atualmente, a terminologia utilizada para definir as atuais bibliotecas, ou seja, as bibliotecas ditas do futuro têm sido alvo de inúmeras discussões no mundo todo. Alguns autores como Machado et al (1999), Zang (2000) e Pohlmann Filho (2000) distinguem os diversos tipos dessa nova biblioteca, classificando-a em quatro categorias: Biblioteca Polimídia, Biblioteca Eletrônica, Biblioteca Digital e Biblioteca Virtual.

A literatura referente ao tema ainda não apresenta uma definição universal do que venha a ser uma biblioteca digital. A maioria dos conceitos apresentados pelos autores diz respeito aos relacionados à Biblioteca Virtual e Digital que, conforme enfatiza Krzyanowski (1997, p. 169): “não vem substituir as bibliotecas tradicionais, mas acrescentar aos usuários outras opções de acesso às informações registradas”.

Um dos conceitos mais esclarecedores acerca da biblioteca digital é o de Tammaro:

As bibliotecas digitais são organizações que fornecem os recursos, inclusive o pessoal especializado, para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a permanência no tempo de coleções e de obras digitais, de modo que estejam acessíveis, pronta e economicamente, para serem usadas por uma comunidade determinada ou por um conjunto de comunidades. (TAMMARO, 2008, p. 120).

O autor deixa claro, ainda, que o conceito de biblioteca digital vai além de um simples conjunto de livros ao utilizar uma das melhores definições de biblioteca digital a qual foi empregada no *Workshop on Distributed Knowledge Work Environments*, em 1997, que diz:

[...] o conceito de ‘biblioteca digital’ não é simplesmente o equivalente a uma coleção digitalizada dotada de instrumentos de gestão da informação. É, antes, um ambiente que reúne coleções, serviços e pessoas para apoiar todo ciclo vital de criação,

disseminação, uso e preservação de dados, informação e conhecimento. (TAMMARO, 2008, p. 119).

As bibliotecas digitais começaram a se desenvolver a partir do avanço da *internet*, na década de 1980, dando novas dimensões e enriquecendo os recursos de informação utilizados pelas bibliotecas tradicionais. Tais bibliotecas surgiram, assim, como resposta das bibliotecas tradicionais ao evento denominado: explosão informacional, mudando o enfoque do documento, ou seja, o suporte físico, para a informação nele contida, possibilitando, ainda, segundo Arellano (1998, p. 23), uma “revisão dos modelos administrativos de gerenciamento de informações [...] e não apenas um conjunto de equipamentos, bons softwares, bases de dados e redes de telecomunicação”.

Entre os diversos conceitos e modelos de biblioteca digital, é possível encontrar três elementos essenciais que a compõe, tendo como base a visão das comunidades acadêmica e profissional. Nessa perspectiva, Tammaro (2008, p. 123) descreve esses elementos da seguinte forma:

[...] o usuário, entendido como o público em geral ou como usuário individualizado, do qual a biblioteca precisa conhecer as necessidades específicas e as diversas atividades. Devem estar aptos a fazerem uso dos serviços disponíveis; os conteúdos, isto é, os objetos digitais, organizados e estruturados nas coleções digitais segundo normas próprias e distribuídos em rede; os serviços de acesso, caracterizados por interfaces ou serviços mediados pelo pessoal bibliotecário.

Percebe-se que as bibliotecas digitais possuem muitas características comuns às tradicionais. Ambas funcionam como ferramentas importantes de apoio à educação em todas as esferas. Porém, as bibliotecas digitais têm algumas peculiaridades, que são apontadas por Cunha:

[...] acesso remoto pelo usuário, por meio de um computador conectado a uma rede; utilização simultânea do mesmo documento por duas ou mais pessoas; inclusão de produtos e serviços de uma biblioteca ou centro de informação; existência de coleções de documentos correntes onde se pode acessar não somente a referência bibliográfica, mas também o seu texto completo [...]; provisão de acesso em linha a outras fontes externas de informação (bibliotecas, museus, bancos de dados, instituições públicas e privadas); utilização de maneira que a biblioteca local não necessita ser proprietária do documento solicitado pelo usuário; utilização de diversos suportes de registro da informação [...]; existência de unidade de gerenciamento do conhecimento, que inclui sistema inteligente ou especialista para

ajudar na recuperação de informação mais relevantes. (CUNHA, 1999, p. 258).

A verdade é que a biblioteca digital mudou completamente o conceito de biblioteca. Conceito esse que vem sofrendo alterações há mais de duas décadas e tem provocando profundas mudanças no entendimento acerca do pensar biblioteconômico e educacional.

É possível perceber que as bibliotecas tradicionais, há muitos anos, vêm atuando como bibliotecas híbridas, comportando o digital e o analógico. No Brasil, as bibliotecas precisam compor ativamente o espaço integrado, ao passo que sua evolução toma grande proporção através da *web*. A tipologia e os formatos tradicionais estão cada vez mais longe dos novos bens e serviços de informação, completamente eletrônicos, posto que confrontam o ambiente virtual e operam paulatinamente por intermédio das conhecidas bibliotecas não convencionais, de maneira a responder às carências de informação de seus usuários em sua especificidade.

As bibliotecas híbridas são importantes para promover a transição das bibliotecas convencionais para as bibliotecas digitais. Dessa forma, Garcez (2002, p. 45) explica que:

Por este motivo, o conceito de biblioteca híbrida parece ser o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando, e ela vem conciliar os tipos de atividades desenvolvidas pelos cursos à distância. Os usuários, na lógica do desenvolvimento atual, precisam do tipo de integração de serviços que as bibliotecas híbridas proporcionam.

Sendo assim, as bibliotecas digitais assumem uma posição privilegiada. A tendência é que essa biblioteca ganhe cada vez mais destaque no campo do ensino, pesquisa e extensão e, dessa forma, tornar ainda mais próximo o usuário da informação. Por ser uma ferramenta superimportante, as bibliotecas digitais estão sendo incluídas na Gestão dos recursos financeiros.

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e documentação), mesmo sendo organizações sociais sem fins lucrativos, desempenham um papel importante na prestação de serviços tangíveis e intangíveis para a sociedade. Tais atividades requerem um processo de gestão estratégica que possa otimizar os recursos dos quais dispõe a unidade informacional.

A aquisição de materiais informacionais, em bibliotecas, se solidifica através do gerenciamento de serviços que buscam amparo nas políticas de desenvolvimento de coleções, as quais consideram os objetivos institucionais, visando a qualidade dos materiais adquiridos que irão compor o acervo.

Os recursos das bibliotecas geralmente são escassos e carecem de boa administração financeira, corroborando com o que afirmam Couttolenc; Zucchi (1998, p. 15):

Tradicionalmente, a administração financeira tem sido considerada como uma das cinco grandes áreas funcionais da administração, ao lado da administração de pessoal, de compras ou materiais, de vendas ou de marketing e da produção. A administração financeira também partilha com as outras áreas funcionais as funções básicas da administração: planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar, e sua importância tende naturalmente a crescer numa época de crise econômica e escassez de recursos, em que seu adequado gerenciamento é fundamental.

As necessidades da biblioteca, segundo Figueiredo (1993, p. 40): “existem e devem ser respondidas, tanto quanto as necessidades dos seus leitores. Não há uma regra fixa como base média equilibrada de assuntos”. Porém, para atender tais necessidades, se faz necessária a demanda de recursos financeiros. Todavia, os investimentos feitos por uma biblioteca devem ser medidos pelos benefícios que eles lhe trarão.

Investir na biblioteca digital é, sem sombra de dúvidas, um investimento essencial, principalmente, nos dias atuais. Price (2015) realizou uma pesquisa no Reino Unido sobre a concessão de livros digitais para bibliotecas e pode destacar que 95% dos usuários da Inglaterra consideram que o oferecimento de uma quantidade mais elevada e variada de títulos digitais seria capaz de fazê-los tomar mais livros emprestados.

Andrade e Araújo (2013, p. 2) afirmam que:

As bibliotecas digitais disponibilizam aos seus usuários uma diversidade de serviços e produtos, permitindo assim, um melhor aproveitamento das informações recuperadas. O papel das bibliotecas digitais é disponibilizar objetos digitais aos seus usuários, com o objetivo de atender às necessidades informacionais destes, permitindo uma melhor recuperação, acesso e uso da informação.

Diante do exposto, pode-se afirmar que as bibliotecas digitais são, no mínimo, uma forte aliada e o pesquisador. O leitor pode encontrar nesse espaço uma ferramenta capaz de transformar sua vida, poupando-lhe o tempo e dinamizando sua pesquisa.

### 3.3 USABILIDADE: FERRAMENTAS QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

Para adentrarmos na usabilidade especificamente, faz-se necessário entender um pouco sobre a avaliação de interfaces. A interface é o nome atribuído à maneira como acontece a comunicação entre dois elementos diferentes e incapazes de fazerem uma conexão direta. Com o surgimento da Computação esse termo passou a ser bastante utilizado e a interação ser humano-máquina motivou inúmeras discussões de muita relevância.

Segundo Pereira (2011, p. 31):

As avaliações da interface são feitas para conhecer o que os usuários gostariam de encontrar nela e, também, com o propósito de identificar problemas que dificultam sua interação com o sistema. Além disso, é interessante destacar que as avaliações têm de acontecer durante o ciclo de desenvolvimento das interfaces e seus resultados devem ser utilizados para melhorias gradativas.

No desenvolvimento do *design*, a avaliação das interfaces representa uma das fases de maior importância. Através dela, torna-se possível presumir as ocorrências de êxito ou falha no que se refere ao seu uso e sua comunicação, como afirma Oliveira Netto (2004, p. 104). As avaliações podem ser formativas ou somativas. As avaliações formativas podem ocorrer ao longo do processo de construção das interfaces; já as avaliações somativas acontecem posteriormente ao processo de design. No entanto, existem inúmeras técnicas para se coletar e analisar dados, entre elas Pereira (2011, p. 31) destaca: “observação e monitoração de usuários, coleta de opinião, avaliação de especialistas”. A autora também afirma que a “escolha pelo método mais indicado se dá em função do contexto e influência de vários fatores”, entre eles, “estado de desenvolvimento da interface, disponibilidade de especialistas em avaliações, disponibilidade de equipamentos para teste, orçamento, tempo disponível”.

Rocha e Baranauskas (2000) afirmam que os testes com usuários, a avaliação heurística e o percurso cognitivo aparecem, na prática, como os resultados mais



significativos. Tratar de avaliação, sobre tudo em meio digital, não é uma tarefa das mais fáceis. Porém, Caldeira (2004, p. 5) aponta que: “É fundamental considerar a avaliação como parte de um processo dinâmico, que influencia, mas ao mesmo tempo é influenciado pelas respostas dos alunos, pela peculiaridade do contexto e do momento”.

Em síntese, todo o transcurso da evolução de uma interface deve passar por um processo avaliativo. A avaliação de uma produção já existente traz inúmeros benefícios para o usuário, visto que, através dela, pode-se detectar carências ainda não atendidas, como também, implementar transformações que assegurem a apresentação de um produto com qualidade de uso, nesse caso, as interfaces. Destarte, percebe-se que os obstáculos relacionados à usabilidade se encontram ancorados na interação do usuário com a máquina.

Enfim, pode-se inferir que a efetividade de uma interface gráfica está firmada na utilização das competências do sistema, proporcionando uma prazerosa usabilidade. A avaliação da interface e a sua usabilidade contribui para a constatação de inúmeras lacunas a serem solucionadas para proporcionar o uso eficiente e eficaz das máquinas.

Nessa perspectiva, surgiram os estudos sobre usabilidade que tiveram início na década de 1980 e, na década de 1990, quando o termo recebeu a sua primeira definição. De acordo com Dias (2005), foi no começo da década de 1980 que o termo usabilidade passou a ser empregado, advindo do campo da ergonomia e da psicologia em uma permuta com o termo *user-friendly*, termo que representava a relação entre o usuário e a máquina.

O objeto de estudo da usabilidade é a comunicação do homem com a máquina/sistema através de sua interface. Sendo assim, as investigações buscam entender a forma como o usuário implementa seu trabalho na relação com algum artefato, de modo a refletir sobre as múltiplas carências de seus diversos usuários. Ou seja, os usuários são a parte central da usabilidade.

Ao classificar os diferentes tipos de usuários, Pressman (1995, p. 611) estrutura essa classificação da seguinte forma:

- Principiantes: sem conhecimento sintático do sistema e pouco conhecimento semântico da aplicação ou uso do computador em geral.
- Usuários instruídos e intermitentes: razoável conhecimento semântico da aplicação, mas relativamente pouca lembrança de informações sintáticas para usar a interface.
- Usuários instruídos e frequentes: bom conhecimento semântico e sintático, o que frequentemente leva à “síndrome de usuários com

poder”, ou seja, indivíduos que procuram atalhos e modos abreviados de interação.

Sendo assim, podemos entender que a usabilidade está ligada de forma direta ao ambiente operacional de um sistema e seu uso com qualidade pelos seus diversos tipos de usuários, exercendo diversas tarefas, em diversos cenários e em diversas organizações.

A ISO/IEC 9126 (1991) foi quem primeiro definiu o termo usabilidade. O entendimento é que a usabilidade seria “um conjunto de atributos de *software* relacionado ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários”. Segundo Moraes (2001, p. 17):

Usabilidade diz respeito à habilidade do *software* em permitir que o usuário alcance facilmente suas metas de interação com o sistema. Desta forma, problemas de usabilidade estão relacionados com o diálogo da interface.

Nesse sentido, a usabilidade está intimamente ligada à clareza que o usuário tem para assimilar e medir a aplicabilidade de um sistema/software no seu contexto geral de uso.

Alguns critérios de usabilidade precisam ser vistos nesse trabalho. Nielsen (1993) traçou cinco critérios, a saber:

**Facilidade de aprendizado:** estabelece que o sistema deve ser fácil a ponto de permitir que um usuário sem experiência, seja capaz de explorá-lo, produzindo seu trabalho satisfatoriamente.

**Eficiência de uso:** refere-se à eficiência com que o usuário consegue utilizar o sistema.

**Facilidade de memorização ou retenção:** sugere que as interfaces devem apresentar facilidade de memorização, permitindo que os usuários ocasionais consigam utilizá-las após um longo intervalo de tempo.

**Minimização de erros:** indica que a quantidade de erros apresentados pelo sistema deve ser o menor possível e, caso ocorram, o sistema deve oferecer soluções simples e rápidas, inclusive para iniciantes. Erros graves ou sem solução não devem ocorrer.

**Satisfação:** indica que o sistema deve agradar ao usuário, desde os iniciantes aos avançados, permitindo uma interação agradável.

Logo depois que a ISO/IEC 9126 (1991) definiu o termo usabilidade, outras áreas do conhecimento anexaram o termo a si. A área da Tecnologia da Informação apropriou-se desse termo e passou a usá-lo com efetividade. Sete anos depois, em 1998,

a ISO 9241-11 trouxe uma nova definição: “capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto de uso”. Foram consideradas as necessidades do usuário.

Dias (2005, p. 25) nos faz refletir sobre as distintas abordagens que o termo usabilidade utiliza de acordo com os mais variados autores ao tentar, de alguma forma, esclarecê-lo. De acordo com a autora, tais abordagens estão expressas a seguir:

**Definições orientadas ao produto** – relacionadas às características ergonômicas do produto;

**Definições orientadas ao usuário** – relacionadas ao esforço mental ou atitude do usuário final frente ao produto;

**Definições baseadas no desempenho do usuário** – associadas à forma de interação do usuário, com ênfase na facilidade de uso e no grau de aceitação do produto;

**Definições orientadas ao contexto de uso** – relacionadas às tarefas específicas realizadas por usuários específicos do produto, em determinado ambiente de trabalho.

As abordagens direcionadas para o usuário e para o ambiente de uso são as que interessam à Ciência da Informação no contexto da Sociedade da Informação. Nesse espaço de pesquisa, de interdisciplinaridade, o qual envolve a educação como contribuinte, a usabilidade apresenta-se nos estudos que compreendem a necessidade de informação do usuário, discutidas nos estudos do comportamento de busca e uso de informação, bem como na avaliação de sistemas, entendendo que o usuário é uma peça fundamental no movimento de relação homem-máquina.

Um dos maiores especialistas no campo da usabilidade dos últimos tempos, Jakob Nielsen (1993), está conseguindo desenvolver ampliações aceleradas e de baixo custo referentes à área de interação com o usuário.

Nielsen é apontado como um dos maiores estudiosos da Engenharia da Usabilidade. O autor entende que a usabilidade é um conceito que define o perfil do uso, do desempenho e da satisfação do usuário na interação com a interfaces entre homem-máquina. Para Nielsen e Loranger: “não há segredos para fazer bons estudos de usabilidade. É simplesmente uma questão de saber como e onde procurar e então documentar suas observações. A usabilidade funciona porque revela como o mundo funciona” (NIELSEN e LORANGER, 2007, p. 3).

De acordo com Costa (2008, p. 62):

Se em uma biblioteca, centro ou unidade de informação tradicional os Estudos de Usuários estão voltados ao desenvolvimento de pesquisas que permitam conhecer os hábitos da comunidade a que se destina, dentre outros, em uma biblioteca, centro ou unidade de informação automatizada, os estudos devem ser realizados também desde onde se dá a interação do usuário com os recentes e diversos sistemas de informação baseados em computador, atentando também à qualidade do seu uso.

A usabilidade tem sido muito debatida nos últimos anos. Cada dia que passa a inovação das máquinas se torna mais acelerada e a busca pela facilidade de uso tem se tornado cada vez mais evidente. Os estudos de usabilidade buscam mostrar a satisfação do usuário que precisa interagir com o sistema e, através da resposta desse usuário, propor melhorias que maximizem o grau de contentamento.

### 3.4 EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE

A origem do termo “eficiência” vem do latim *efficientia* e seu significado traz a ideia de “ato, ação, força, virtude de produzir um efeito”, de acordo com Ferreira (1975, p. 51). Este autor juntamente com outros autores como Silva (2002), Gabardo (2002), Chiavenato (2000), entre outras autoridades no assunto, apontam para a existência de inúmeras maneiras para elucidar este termo, as quais sofrem alterações consoante o cerne do diagnóstico feito nas variadas áreas do conhecimento.

Quando se trata de Administração, a eficiência é traduzida pelo modo como os recursos são administrados, a maneira adequada de se fazer as coisas, a forma como os problemas são resolvidos, a execução das obrigações, redução dos custos. Dessa forma, a otimização dos recursos existentes está relacionada ao modo correto de fazer o que deve ser feito.

O termo eficiência ainda aparece no campo da Economia relacionado ao controle do que entra e o que sai. O termo também aparece assumindo diferentes sentido no campo do Direito, de acordo com Silva (2002, p. 655). O autor traz a compreensão de uma amplitude maior do termo ao dizer que “eficiência administrativa se consegue através do melhor emprego de recursos e meios (humanos, materiais e institucionais), para satisfazer da melhor forma as necessidades coletivas em um regime de igualdade dos usuários”. Em suma, eficiência está ligada ao meio e implica na redução de custos, diminuição do tempo nas operações e o aumento da produtividade.

O termo eficácia, por sua vez, está relacionado habilidade ou a especificidade para alcançar o objetivo almejado. A eficácia equipara-se, portanto, à capacidade de “fazer o que deve ser feito, isto é, cumprir o objetivo determinado” (Tenório, 1999, p.18). Para Dalf (1999, p. 39):

[...] a eficácia organizacional é o grau em que a organização realiza seus objetivos. Eficácia é um conceito abrangente. Ele implicitamente leva em consideração um leque de variáveis tanto do nível organizacional como do departamental. A eficácia avalia a extensão em que os múltiplos objetivos – oficiais ou operativos – foram alcançados.

Eficácia e eficiência são dois termos que estão muito ligados, porém, não têm o mesmo significado. Enquanto a primeira está ligada aos resultados, a segunda está ligada ao processo utilizado para alcançar os resultados. Está intimamente ligada aos fins, atuando para a consecução dos objetivos pretendidos e na busca sistemática de resultados.

A palavra efetividade traz em seu significado os aspectos daquilo que tem firmeza, segurança. O termo se apresenta como algo que positivo e verdadeiro e, por essa razão, é digno de confiança. O termo efetividade está ligado à ética e à reponsabilidade pública. São três termos muitíssimo importantes (Eficiência, eficácia e efetividade) e, de acordo com Arretche (1999) e Carvalho (2001), são fundamentais para a avaliação de políticas públicas. Os três termos que parecem compor um todo, porém, cada um com suas peculiaridades, como mostra a figura abaixo:

**Imagem 2:** Eficiência, eficácia e efetividade.



**Fonte:** dados do autor, 2018.

Quando partimos para o campo da semântica, o termo eficiência é praticamente apontado como sinônimo do termo eficácia, assumindo um sentido de estímulo capaz de gerar resultados, apontando para o que é capaz de satisfazer as pretensões dos objetivos de forma efetiva, como ilustra a figura abaixo:

**Imagem 3:** Detalhamento de eficiência, eficácia e efetividade.



**Fonte:** MERCURIO, 2016.

Observa-se que a ideia de eficiência está associada às características de alcance de uma meta com o uso da ação. A eficácia, por outro lado, traz a ideia de que foi atingido o alvo certo, o resultado foi excelente, pretendido, colocando o foco no desfecho de qualidade. Porém, esses recursos semânticos não expressam a dimensão exata desses termos. Chiavenato (2000, p. 177-8) comentando o uso dos termos eficiência e eficácia, traz a seguinte ideia:

Cada organização deve ser examinada sob a ótica da eficácia e de eficiência concomitantemente. Eficácia é uma medida normativa de obtenção de resultados, por sua vez a eficiência é uma medida normativa da utilização dos meios durante o processo. [...] Todavia, nem sempre a eficácia e a eficiência andam juntas. Uma empresa pode ser eficiente em suas atividades sem ser eficaz. Pode ser ineficiente em suas atividades e, mesmo assim, ser eficaz, embora a eficácia fosse melhor acompanhada da eficiência. Pode não ser eficiente nem eficaz. O melhor seria uma empresa tanto eficiente como eficaz, ao qual se poderia nomear de excelência.

Se substituirmos o termo “empresa” por “organização”, poderemos compreender de forma mais abrangente o pensamento de Chiavenato e, dessa forma, harmonizar tal ideia com o objetivo desta obra.

De acordo com o Tribunal de Contas da União (BRASIL, 2000), os termos eficiência, eficácia e efetividade podem ser compreendidos da seguinte forma:

- Eficiência: É a relação entre os produtos (bens e serviços) gerados por uma atividade e os custos dos insumos empregados em um determinado período de tempo.
- Eficácia: É o grau de alcance das metas programadas em um determinado período de tempo, independente dos custos implicados.
- Efetividade: É a relação entre os resultados alcançados e os objetivos que motivaram a atuação institucional. Em outras palavras, é a relação entre os impactos reais observados na população e os impactos que seriam esperados decorrente da ação institucional.

Percebe-se, então, que toda realização tem relação com o termo eficiência (meios) e toda obtenção tem relação com o termo eficácia (resultados). A eficiência é, portanto, a operação de recursos de tal modo que atinja o melhor aproveitamento. Na eficácia não há desperdício quanto ao tempo para a realização, quanto a maneira como deve ser realizado nem sobre o que deve ser feito.

Chiavenato (2000) ilustra bem a diferença entre eficiência e eficácia, como mostra o quadro a seguir:

**Quadro 1** – Diferenças entre eficiência e eficácia.

<b>Eficiência</b>	<b>Eficácia</b>
Ênfase nos meios	Ênfase nos resultados
Fazer corretamente as coisas	Fazer as coisas certas
Resolver problemas	Atingir objetivos
Salvaguardar os recursos	Otimizar a utilização dos recursos
Cumprir tarefas e obrigações	Obter resultados
Treinar os subordinados	Dar eficácia aos subordinados
Manter as máquinas	Máquinas em bom funcionamento
Presença nos templos	Prática de valores religiosos
Rezar	Ganhar o céu
Jogar futebol com arte	Ganhar a partida

**Fonte:** CHIAVENATO, 2000, p. 178.

A amplitude do termo eficiência manifesta o aperfeiçoamento na utilização dos recursos para satisfazer, da maneira mais adequada, a carência do maior número de pessoas possível, sem que haja distinção entre os favorecidos. A amplitude do termo

eficácia consiste em fazer a coisa certa e, por fim, a amplitude do termo efetividade está em realizar aquilo que é real, verdadeiro e legítimo.

### 3.5 DESEMPENHO, SATISFAÇÃO E QUALIDADE

A agilidade, habilidade, desenvoltura com que uma entidade produz algo pode ser chamada de desempenho. A maneira como uma atividade executa seus serviços pode resultar em um bom ou mau desempenho, o que será julgado pela qualidade de seu produto ou serviço e o grau de satisfação produzidos em seus usuários.

Em uma das principais obras sobre efetividade organizacional, Cameron e Whetten (1983) apontam para a ideia de desempenho como sendo o ponto chave para os estudos das organizações. Lewin e Minton (1986) defendem a ideia de que a efetividade nas organizações serve para aproximar a administração do design organizacional.

Segundo os autores, ao longo da história, o conceito de desempenho tem assumido uma característica multidimensional, sendo expressa pelas medidas de desempenho das organizações, onde são utilizados modelos de avaliação de efetividade das mesmas. A busca pela avaliação da efetividade organizacional influencia diretamente no seu desempenho, o qual possibilita resultados positivos para avaliar a satisfação de seus usuários.

O termo satisfação tem origem do latim, *satisfactio*. Está, mais precisamente, relacionado aos efeitos produzidos pela ação de satisfazer. O verbo satisfazer representa o compromisso de cumprir a promessa, pagar o que é devido, realizar desejos e atender as expectativas.

Quando se trata de usuários de serviços ou clientes de modo geral, pode-se definir satisfação como comportamento do consumidor referente ao serviço ou produto utilizados. Pode-se dizer que a satisfação é expressa pelo sentimento de prazer ou de frustração, que resulta da analogia que o cliente faz entre o desempenho do produto ou serviço adquirido e suas expectativas.

A satisfação do cliente é o principal sustentáculo de uma empresa que fornece produtos ou serviços. Corroborando com Wing (1998, p. 23): “a migração do cliente é um sério golpe financeiro para aqueles que não sabem medir e gerir a satisfação do cliente. E é uma extraordinária oportunidade para os que sabem”.



A busca por satisfazer o cliente deve ser constante na vida de uma empresa. De acordo com Alves *et al.* (2017, p. 51): “atualmente, uma das formas mais utilizadas para avaliar a qualidade de um serviço é a partir do conhecimento da satisfação da população atendida por ele”. Portanto, existe uma relação muito estreita entre satisfação e qualidade. Só um produto ou serviço de qualidade é capaz de satisfazer as expectativas de seus consumidores.

Qualidade, por sua vez, é um conceito que tem origem do latim *qualitate* e é dotado de muita subjetividade, está relacionado à maneira de ser, são os mecanismos pelos quais se dá qualidade aos indivíduos, aos objetos e aos serviços de forma apropriada. Corroborando com Vergueiro (2002, p. 52):

[...] a maioria das pessoas concorda que qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funciona corretamente e a um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem dela faz uso.

O termo qualidade tem relação direta com a assimilação individual do ser humano influenciado por inúmeros fatores externos como, por exemplo, as questões culturais. O conceito de qualidade pode estar representado na qualidade de vida dos indivíduos; qualidade dos produtos consumidos por estes como a água que bebe, a comida que come ou ainda nos serviços que lhes são prestados. De acordo com Falconi (1999, p. 29):

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente. Portanto, em outros termos pode-se dizer: projeto perfeito, sem defeitos, baixo custo, segurança do cliente, entrega no prazo certo, no local certo e na quantidade certa.

Pode-se dizer que um produto ou um serviço é de qualidade quando está em conformidade com as exigências dos clientes. Para isso, muitas empresas trabalham com controle de qualidade, bem como gestão de qualidade. Esses conceitos têm relação com a qualidade das indústrias, serviços e da produção de modo geral das mais diversas áreas e são ratificados pelos indicadores de qualidade expressos na ISO 9001 e ISO 14000.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 NATUREZA DA PESQUISA

Voltada à linha de pesquisa: Gestão, Avaliação e Financiamento da Educação Superior, a presente investigação se configurou em uma pesquisa de campo descritiva, mista. O método misto é aquele que corresponde as suas abordagens, incluindo as ciências sociais que analisam as teorias sociais preocupadas com o delineamento de estrutura social e aquelas preocupadas com a compreensão da ação ou do significado social (SERAPIONI, 2000).

A pesquisa tratou também, de um estudo de usuário, com a finalidade de avaliar a usabilidade da Minha Biblioteca por parte do Sistema de Bibliotecas da UFPB, bem como a satisfação dos usuários desta biblioteca. Para isso, tomamos como base o paradigma moderno dos Estudos de Usuários, conforme o entendimento de Figueiredo (1999), que preceitua uma abordagem centrada no usuário, utilizando-se do método direto. Tal método, de acordo com Sanz Casado (1994), corresponde ao contato direto do pesquisador com o usuário pesquisado, que se caracteriza como informante da pesquisa, que, nesta investigação, pode expor sua opinião, através da aplicação de um questionário. Só assim, pode-se saber o que pensam os usuários, ouvindo-os, como destacam Nielsen e Loranger (2007).

Foi utilizado na pesquisa, um estudo etnográfico com foco na análise da biblioteca digital: Minha Biblioteca. A etnografia digital é um estudo para observar, de forma interativa, o comportamento dos usuários de serviços disponíveis na Web. A metodologia etnográfica trouxe considerada inovação no que se refere a pesquisa online. Tendo em vista que o objeto de estudo é o ambiente online, o seu foco aponta para a rotina diária de pessoas que utilizam a *internet* e suas relações com o meio virtual.

Esta investigação tem como característica um estudo de caráter descritivo, pois descreve a usabilidade de uma biblioteca digital adquirida pelo Sistema de Bibliotecas da UFPB, enquanto fenômeno social informacional. Assim, sobre o caráter descritivo da pesquisa, destacamos a compreensão de Cervo e Bervian (1996, p. 49):

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a

precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

Utilizamos uma abordagem metodológica qualitativa concernente ao uso das referências da pesquisa descritiva.

Em suma, por esta pesquisa se referir a uma pesquisa social a respeito de um fenômeno que resulta nas ações de seres humanos, investigação esta sob vinculação institucional ao MPPGAV/UFPB, além da complexidade da caracterização dos sujeitos investigados, detalhada no próximo capítulo, decidimos solicitar o devido registro e o acompanhamento institucional do projeto da investigação.

Nesse sentido, solicitamos a aprovação do projeto de pesquisa junto ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da UFPB no dia 14 de 05 de 2018. Em 28 de 06 de 2018, este Comitê aprovou o projeto desta investigação *AD REFERENDUM*, sob o Protocolo CAAE 90832518.3.0000.5188.

No momento em que recebemos a Certidão de aprovação do projeto desta pesquisa expedida pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da UFPB (Anexo B), encaminhamos cópia da mesma para os sujeitos da pesquisa quando da realização da coleta de dados.

#### 4.2 SUJEITO DA PESQUISA

A população estudada foi definida como os usuários potenciais do Sistema Minha Biblioteca: docentes, discentes e servidores técnico-administrativos. A amostra selecionada, intencionalmente, teve como referência os discentes, docentes e técnicos administrativos lotados no Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA) e buscou identificar, entre outros casos, como está a frequência de uso da Minha Biblioteca na UFPB. A escolha pelo CCHLA se deu devido ao centro ter maior número de curso.

Acrescentamos a esta amostra os administradores da Biblioteca Central, órgão responsável por manter a Minha Biblioteca na UFPB, enquanto informantes acessórios da pesquisa. Referimo-nos à Diretora da Biblioteca Central, bem como à responsável pelas bases de dados digitais, a Chefe da Divisão de Serviços aos Usuários desta Biblioteca, a quem compete à função de treinamento e acompanhamento aos usuários das bases digitais na UFPB.

Cabe ressaltar que a opção pela utilização de docentes foi feita com o objetivo de assegurar um razoável grau de experiência na utilização de base de dados eletrônicas para pesquisa, diante do alto grau de experiência acadêmica destes, o que virá a possibilitar maior poder de discernimento sobre as questões concernentes aos atributos de usabilidade.

Justificamos, ainda, a definição deste grupo em consonância aos objetivos/missão das bibliotecas digitais bem como de sua própria base Minha Biblioteca.

A Minha Biblioteca desempenha papel essencial no desenvolvimento e consolidação dos cursos de graduação e pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) em diversas universidades do Brasil.

A Minha Biblioteca, assim como a maioria das bibliotecas digitais, traz para os seus usuários inúmeras vantagens que justificam o interesse de pesquisar e investigar sobre sua usabilidade. São vantagens da Minha Biblioteca:

- Fácil acesso ao acervo com diversos títulos em qualquer lugar;
- Acesso através de vários dispositivos móveis, computador, notebook, tablet ou smartphone;
- Não necessita de um espaço físico;
- Diminuição do custo com eletricidade, atualização de acervo, etc.;
- Acesso simultâneo dos usuários aos livros, sem fila de espera;
- Acessibilidade e mobilidade na hora do estudo.

Todas as vantagens citadas das bibliotecas digitais foram pensadas para beneficiar os usuários. Todavia, o usuário é quem melhor pode responder se, efetivamente, estão sendo beneficiados. Com esse objetivo, nos pautamos em investigar a usabilidade da Minha Biblioteca de acordo com os parâmetros estabelecidos por Jakob Nielsen.

#### 4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS

Primeiramente, estudamos a possibilidade de pesquisarmos a usabilidade da Minha Biblioteca a partir da disponibilidade do acesso institucional da UFPB via sua Biblioteca Central, *in loco*, no momento do seu uso.

No entanto, devido às particularidades do perfil, do tempo, do acesso e da disponibilidade dos sujeitos investigados, além do contexto geral de uso desta biblioteca, assim como dos desafios que enfrentamos na execução da pré pesquisa, não pudemos nos pautar em um modelo de interação sob o caráter experimental/laboratorial, enquanto testes empíricos de usabilidade.

Tomamos como opção, portanto, o empenho sobre o objeto de estudo através da prospecção do contexto geral de interação, a partir do relato descritivo dos sujeitos baseado no método direto, qualitativo e descritivo desta investigação, caracterizada, ainda, como um Estudo de Usuários.

Por essa razão, no intuito alcançarmos os objetivos desta investigação, utilizamos, como procedimentos de coleta de dados, quatro métodos/técnicas complementares que se demonstraram os mais adequados, utilizados tanto pelos Estudos de Usuários quanto pelos Estudos de Usabilidade, conforme detalhamos em sequência:

**a) Pesquisa bibliográfica e *on line* acerca da temática e do objeto investigado:**

Utilizamo-nos da pesquisa bibliográfica para construirmos o referencial teórico desta investigação em dois blocos. O primeiro referente ao contexto e ao uso da informação na sociedade da informação, especialmente na educação e o segundo referente à Informação Científica e a Minha Biblioteca, respectivamente os capítulos 2 e 3 desta dissertação, para tanto pautando-nos em autores como Maluf (2010), Quaresma (2009), Marx (1990), Maliska (2006), Weber (1982, 1999), Durkheim, (2002), Boneti (2003), Souza (2006), Bucci (2002), Rodrigues (2011), Frischeisen (2000), Aguiar (2010), Tenório e Andrade (2010), Batista (2014), Castro (2007), Cavallari (2011), Zang (2000) e Pohlmann Filho (2000), Krzyanowski (1997), Tammaro (2008), Cunha (1999), Garcez (2002), Couttolenc e Zucchi (1998), Figueiredo (1993), Price (2015), Andrade e Araújo (2013), Pereira (2011), Dias (2005), Moraes (2001), Nielsen (1993) entre outros.

## b) Pesquisa documental acerca da Minha Biblioteca:

A pesquisa foi realizada utilizando os documentos de contrato da assinatura da Minha Biblioteca, fornecidos pela UFPB e as informações contidas em sua plataforma (Imagem 4).

**Imagem 4:** Interface do site da Minha Biblioteca.



Fonte: minhabinhateca.com.br, 2018.

A Minha biblioteca possui uma interface interativa e possibilita o acesso de qualquer lugar que disponha de internet. Seu conteúdo impacta diretamente na avaliação do Ministério da Educação e Cultura (MEC), visto que disponibiliza mais de 8.000 (oito mil) títulos de livros acadêmicos. Essa biblioteca é um consórcio formado por quatro editoras.

## c) Uso de questionário:

Com relação ao questionário, adotamos este instrumento por se tratar de material adequado para coletar dados dispostos à análise prospectiva da usabilidade da Minha Biblioteca.

Por essa compreensão, Dias (2003, p. 66) esclarece:

Os questionários, em contrapartida, são úteis quando se tem uma grande quantidade de usuários, dispersos geograficamente ou segmentados por perfil. Com esse instrumento, pode-se identificar indícios de problemas de uso do sistema por um certo tipo de usuário, em um determinado ambiente operacional (ou contexto específico de uso).

Daí, de acordo com o pensamento de Cybis (2007, p. 122-6), conciliamos os objetivos dos “questionários do tipo de perfil e de uso” com os “questionários de satisfação”, que, respectivamente, se referirem a “obter informações sobre as características reais dos usuários de um software, ou aplicação *web*, e saber como eles efetivamente usam tais ferramentas” e “fornecer informação fidedigna sobre aspectos satisfatórios e insatisfatórios no sistema”.

#### 4.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados da pesquisa e dos questionamentos levantados se deu essencialmente sob a análise descritiva, diante da orientação da natureza descritiva e qualitativa desta investigação, pautando-nos, ainda, no referencial teórico construído pela pesquisa bibliográfica e *on line*.

A cada método/técnica de pesquisa aplicada para coleta de dados, organizamos os dados, no primeiro momento, iniciando a sua tabulação através da elaboração de quadros e sumarização de imagens, além da relatibilidade ou descrição dos fatos levantados. Para descrição dos dados, também utilizamos cálculo de percentuais, estatísticas descritivas, com elaboração de quadros e gráficos. A partir daí, agrupamos os dados atentando para sua correlação com cada objetivo específico da investigação.

Em um segundo momento, analisamos os dados tabulados para nos apoiar na análise descritiva e na técnica de categorização ou análise por categoria, conforme trata Minayo (1998), e que, nas palavras de Richardson (1999, p. 243): “se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os quais são classificados e formam agrupamentos analógicos”.

Acerca desses agrupamentos analógicos, podemos encontrar em Minayo (1994) a perspectiva da construção de categorias de análise de dois tipos, gerais e específicas, e, com base nessa tipologia, agrupamos os dados desta investigação e os analisamos.

## 5 MINHA BIBLIOTECA

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA MINHA BIBLIOTECA (CONSTRUINDO UM TUTORIAL)

A biblioteca digital Minha Biblioteca é um serviço, em meio eletrônico, oferecido pelo consórcio Minha Biblioteca LTDA, firmado entre quatro dos maiores grupos editoriais de livros acadêmicos do Brasil: o Grupo A, o Grupo Gen-Atlas, a Editora Manole e a Editora Saraiva. Além dessas editoras associadas, o consórcio conta também com mais quatro editoras convidadas, que são: a Cengage Learning, a Editora Zahar, o Grupo Autêntica e a Cortez Editora. Juntos, os oito grupos editoriais disponibilizam na biblioteca digital, além de títulos publicados sob seus próprios selos, outros 18 selos nacionais e internacionais pelos quais são responsáveis pela distribuição no país, sendo eles: Artmed, Bookman, Penso, McGraw-Hill Education, Artes Médicas, Série Tekne, Editora Pedagógica Universitária, Santos Editora, LTC Editora, Editora AC, Santos Editora, Editora Método, Editora Érica, Atual Editora, Forense Universitária, Editora Forense, Guanabara Koogan e Editora Roca. Apesar de ser apenas uma associação entre diferentes empresas, até então concorrentes no mercado editorial, e que oferece apenas um produto em meio eletrônico, o consórcio possui estrutura própria, com sede administrativa em edifício no bairro da Vila Hamburguesa, na cidade de São Paulo/ SP.

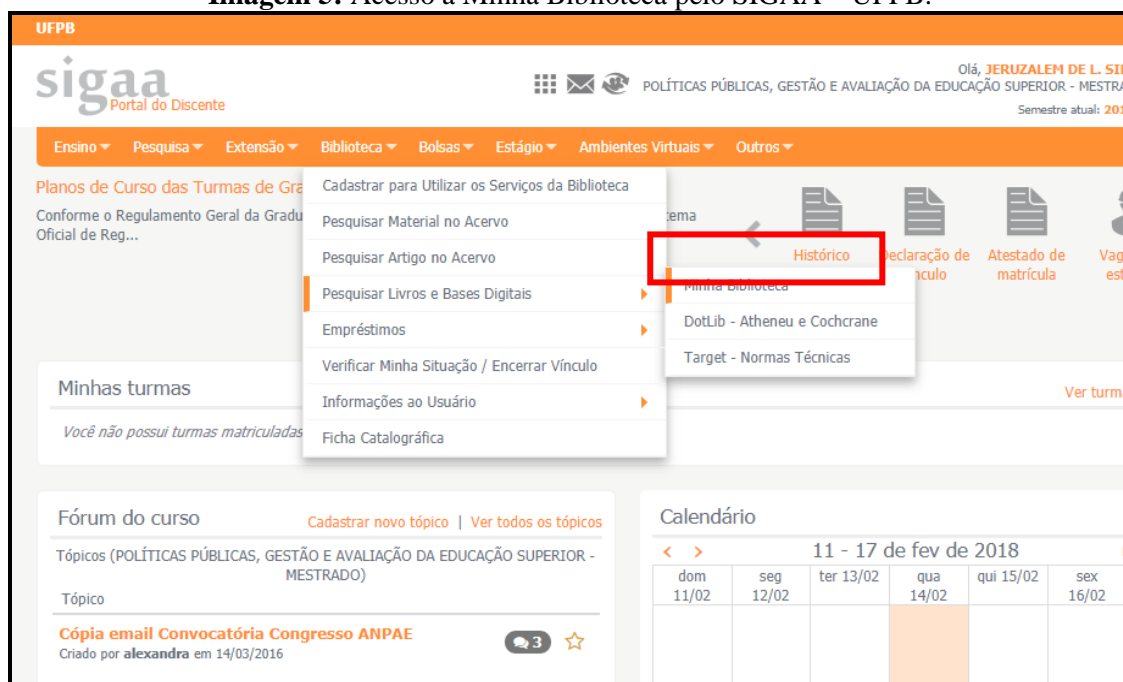
A Minha Biblioteca é uma plataforma eletrônica para acesso a livros técnicos, científicos e profissionais via internet que pode ser acessada em qualquer lugar, pela internet, através de computadores, smartphones e *tablets*. A partir de uma assinatura, a instituição contratante pode oferecer ao seu público um ambiente online onde se pode realizar a leitura de alguns dos principais livros acadêmicos do mercado. Atualmente, a biblioteca digital disponibiliza mais de 8.500 (oito mil e quinhentos exemplares) títulos de livros.

A instituição assinante do serviço e a Empresa Minha Biblioteca LTDA celebram entre si um contrato de licença limitada, não exclusiva, intransferível, sem direito de outorgar sublicenças, com exceção aos seus usuários, por prazo determinado, para o uso da base de dados.



Existem dois modos de acesso à plataforma, um sem integração e outro com integração. No modo sem integração, uma vez que você tem uma conta e senha de acesso disponibilizada pela instituição assinante, se poderá entrar na plataforma através do link: “https://online.minhabiblioteca.com.br”, depois é só preencher e-mail e senha, e clicar em “Acessar”. Já no modo com integração, o acesso a Minha Biblioteca é feito por meio do link específico, destinado para esse fim, que se encontrar no LMS (*Learning Management System*) da instituição. Assim, clicando no link, se é direcionado para a sua conta na plataforma. A Universidade Federal da Paraíba - UFPB, instituição campo da nossa pesquisa, optou pelo acesso a Minha Biblioteca pelo modo com integração, sendo o acesso realizado por meio do Sistema de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA, na aba “Biblioteca” e, em seguida, no link “Pesquisar Livros e Bases Digitais”, conforme imagem a seguir:

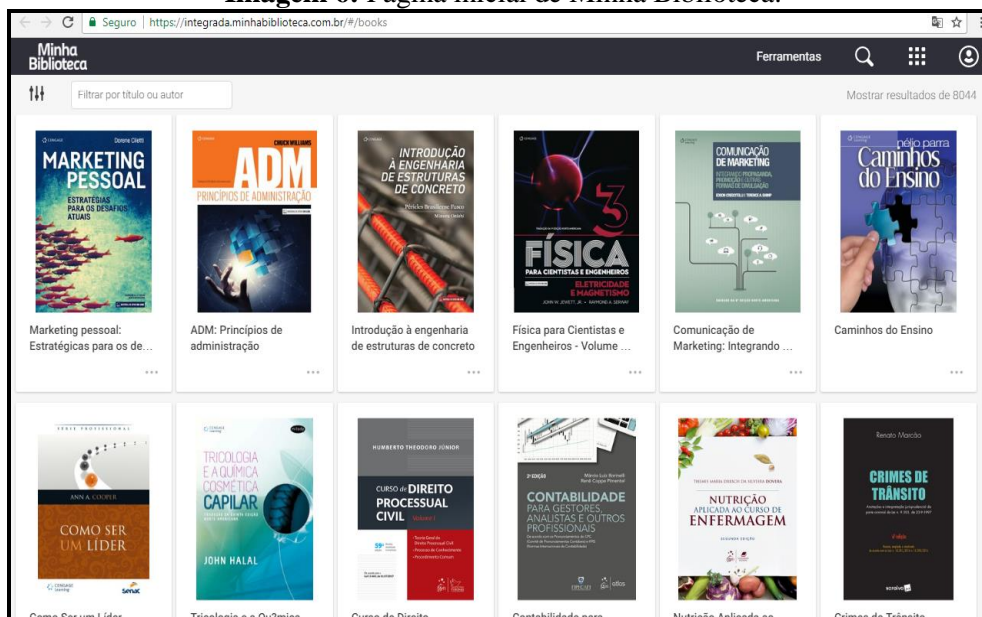
**Imagem 5:** Acesso a Minha Biblioteca pelo SIGAA – UFPB.



**Fonte:** Dados do autor, 2018.

Após realizado o acesso pelo link no SIGAA, ou seja, onde o usuário da UFPB já estará previamente “logado”, com acesso que lhe foi anteriormente concedido, será imediatamente aberta a página inicial da plataforma Minha Biblioteca, conforme imagem adiante, e cujas funcionalidade veremos a seguir:

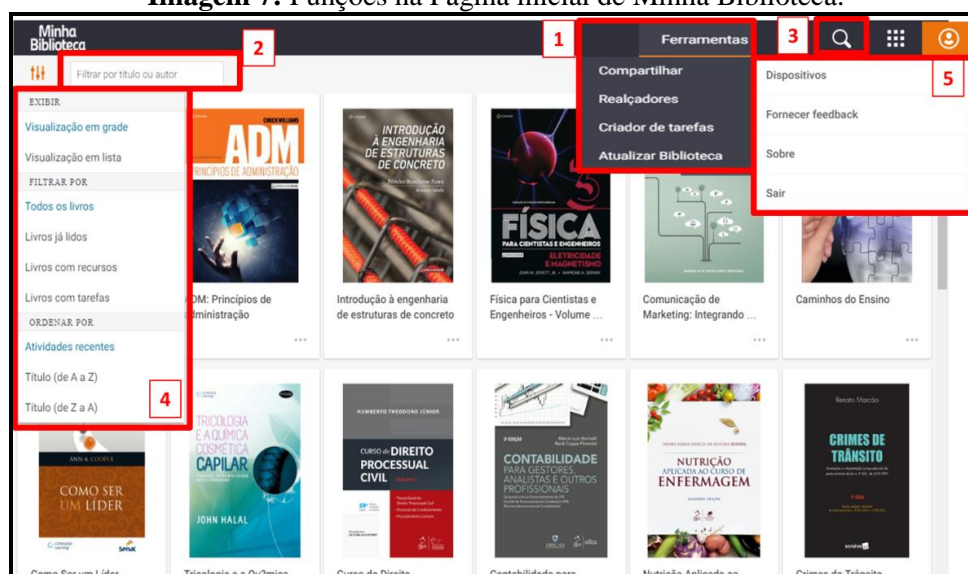
**Imagem 6:** Página inicial de Minha Biblioteca.



**Fonte:** Dados do autor, 2018.

A página inicial da plataforma trás sempre os últimos títulos que foram adicionados a ela, funcionando como uma espécie de “expositor” ou “vitrine” para as últimas novidades da biblioteca digital. Também estão disponíveis na tela inicial a aba “Ferramentas”; as duas ferramentas de busca; uma aba para se modificar o layout da página inicial e realizar filtros; e ainda outra aba com informações adicionais para os usuários, que serão melhor descritas adiante:

**Imagem 7:** Funções na Página inicial de Minha Biblioteca.



**Fonte:** Dados do autor, 2018.

Na imagem anterior podemos observar as diferentes funcionalidades presentes na página inicial da plataforma Minha Biblioteca. Destacados com o número 1 têm-se a aba “Ferramentas” onde é possível encontrar o link “Compartilhar”, essa função permite que os usuários da plataforma, que se seguem mutuamente, como numa espécie de rede social, compartilhem entre si seus realçadores, ou seja, as marcações e anotações que fizeram em algum livro digital da biblioteca. Já o link “Realçadores” permite que o usuário tenha acesso a uma lista com todas as marcações e anotações que realizou nos livros que já leu na biblioteca digital. Já o link “Criador de tarefas” permite que um professor escolha um ou vários livros, por exemplo, e crie com facilidade leituras direcionadas para seus alunos, selecionando assim capítulos ou páginas específicas, e os enviando por meio do compartilhamento de link. A última função da aba “Ferramentas” permite o usuário da plataforma atualize o acervo disponível entre um acesso e outro, tendo em vista que sempre novos títulos estão sendo adicionados a biblioteca, e que a mesma não faz essa atualização de forma automática.

Em destaque na Imagem 7 temos a função de número 2, que é a primeira ferramenta de busca disponível na plataforma. Essa ferramenta permite que sejam realizadas buscas apenas pelo título do livro, pelo nome do autor, ou então, pelo ISBN (*International Standard Book Number*), que é um sistema internacional padronizado de identificação numérica os livros. Nesse sistema de busca não é preciso digitar todo o título do livro procurado, nem todo o nome do autor da obra, a busca é feita, automaticamente, por partes do nome da obra ou autor.

A função em destaque no número 7 é a ferramenta de busca por termo, que diferente da ferramenta de busca anterior, permite que as pesquisas sejam filtradas por “palavras-chave” em todas as partes do texto, em todos os livros em que ela estiver presente na plataforma.

Na página inicial, em destaque na Imagem 7 no número 4, temos as opções de mudança no layout da própria página, sendo possível mudar da exibição dos livros em formato de grade, como consta na imagem, para o formato de exibição em forma de lista. As outras opções disponíveis nessa função são os filtros para os livros que se deseja aparecer na página inicial da plataforma, sejam eles os livros já lidos pelos usuários, sejam os livros onde esse usuário já fez realçadores ou anotações. Ainda é possível ordenar os títulos com base nas atividades recentes do usuário na plataforma, ou, então, colocar todos os livros por ordem de título, seja de A a Z ou de Z a A.

A quinta e última função em destaque na imagem anterior, diz respeito a uma aba que traz informações gerais ao usuário. Assim, ao clicar no link dispositivo se é direcionado para uma página com a conta do usuário na plataforma. Já no link “Fornecer *feedback*”, é possível entrar em contato com o consórcio mantenedor da plataforma de forma simples e direta. No *link* “Sobre”, o usuário é redirecionado para a página do consórcio, com informações gerais sobre os serviços da empresa Minha Biblioteca LTDA. A última função da aba é o *link* “Sair” que desconecta o usuário da plataforma, sendo necessário um novo *login*, se o acesso é feito pelo modo sem integração, ou então, um novo acesso pelo link, se acessado pelo modo com integração.

Conhecendo em detalhes como se dá o acesso e as funcionalidades da plataforma Minha Biblioteca, passamos a descrever como se dá a leitura do livro digital na base, e quais os recursos nele disponíveis, conforme apresenta a Imagem 8:

**Imagem 8:** Uso de um livro digital na Minha Biblioteca – parte 1.



**Fonte:** Dados do autor, 2018.

Para se ter acesso a um livro disponível na plataforma, basta clicar na imagem da sua capa e ele será aberto, na íntegra, com os recursos digitais que descreveremos a seguir. Assim, o item 1 da imagem 8 trás o recurso que dá acesso ao sumário do livro, sendo possível, assim, percorrer ou mudar de capítulo com apenas um clique, o que facilita bastante o manuseio do material digital. Já sinalizado com o número 2, temos o botão que passa a página para a direita, da mesma forma, também se têm o botão que

permite passar as páginas do livro para a esquerda, simulando o mesmo movimento de “folhear” as páginas de um livro de papel. Ainda é possível percorrer as páginas do livro digital utilizando a barra de rolagem horizontal, sinalizada pelo número 3, sendo possível acessar as páginas de um jeito ainda mais rápido, que utilizando os recursos anteriores (2).

Logo após a barra de rolagem horizontal, no canto inferior do livro, conforme demonstra a Imagem 8, temos outros recursos que podem ser utilizados nos livros digitais de Minha Biblioteca. Sinalizado com o número 4 temos o recurso da impressão de páginas do livro. Por esse recurso é possível que o usuário imprima quantas páginas desejar, mas estará limitado a quantidade máxima de 2 páginas por vez. Também é válido ressaltar que nem todos os materiais disponíveis na base permitem a impressão de páginas, pois autor ou editora podem não liberar o recurso para materiais de sua autoria ou distribuição.

O recurso sinalizado com o número 5 é a ferramenta de “Zoom”, que permite ampliar ou reduzir o que está sendo visto na tela. Na maioria dos livros, o percentual de redução e ampliação disponível é de 25% a 300%, respectivamente. Essa ferramenta também se faz necessária para atender a usuários que tenham visão subnormal.

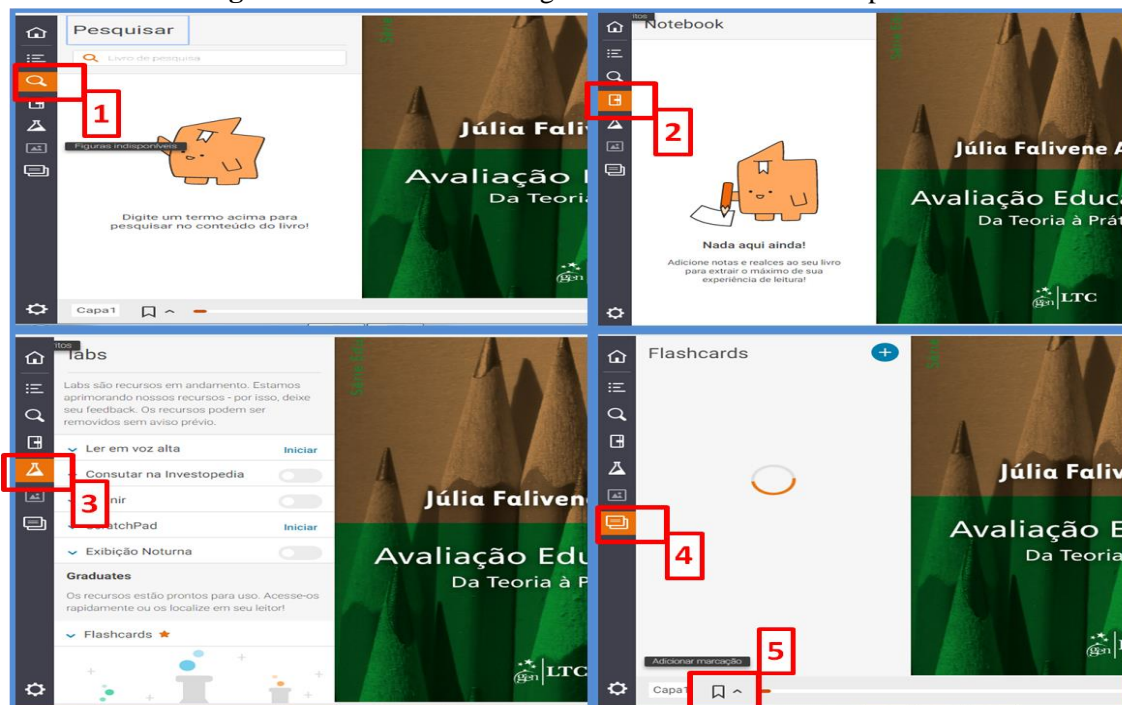
A ferramenta de número 6 permite que se façam marcações no livro, são os chamados realces. O realce coloca em destaca colorido partes do texto que o usuário desejar, funcionando como uma espécie de “marca texto” digital. Os realces feitos pelo usuário podem ser vistos só por ele, e estarão lá toda vez que ele acessar aquele material na plataforma, sendo possível removê-los quando desejar.

A ferramenta seguinte, marcada na Imagem 8 com o número 7 diz respeito ao recurso de citação. Caso o usuário deseje, clicando nesse link, serão mostrados três diferentes padrões de referência bibliográfica, que são o da MLA (*Modern Language Association*), o da APA (*American Psychological Association*) e do padrão da Universidade Norte-Americana de Harvard, que o usuário pode copiar e colar onde necessite.

Já no recurso sinalizado com o número 8 tem-se a possibilidade de copiar o link de uma página específica do livro, para depois compartilhá-lo com outros usuários que também tenham acesso a plataforma Minha Biblioteca. Assim, é possível encaminhar outros usuários direta e exatamente para a informação que se deseja compartilhar.

A plataforma ainda disponibiliza outros recursos em seus livros digitais, como se pode ver na Imagem 9:

**Imagem 9:** Uso de um livro digital na Minha Biblioteca – parte 2.



**Fonte:** Dados do autor, 2018.

A imagem 9, traz sinalizada com o número 1 uma nova ferramenta de pesquisa, só que dessa vez ela permite que se façam buscas de um determinado termo, apenas no conteúdo do livro que está sendo visualizado.

No número 2, temos a ferramenta “Notebook”, onde é possível ter acesso, de maneira ordenada, a todos os realces e notas que foram realizadas durante a leitura do livro. Atrás desse recurso, é possível editar, apagar ou ainda imprimir todas as anotações que foram feitas; assim como também é possível mudar a cor ou apagar os realçadores que foram anteriormente aplicados.

Na marcação de número 3, da Imagem 9, temos as ferramentas “Labs”, um espaço, segundo descrito na própria plataforma, de recursos em fase de experiência, em constante construção, e por isso podem mudar ou sair da base sem prévio aviso. Atualmente, estão disponíveis nessa ferramenta: um leitor em voz alta (faz a leitura do texto selecionado, sendo um este um ótimo recurso de acessibilidade para pessoas com deficiência visual); dois recursos de pesquisa na web, que funcionam como um tipo de

dicionário de termos; e um recurso de exibição noturna, que modifica a luminosidade da tela, tornando a leitura mais agradável em ambientes com pouca luz.

Sinalizado com o número 4 temos a ferramenta “*Flashcards*”, uma versão digital dos pequenos cartões de papel que auxiliam no resumo e memorização de uma matéria, por meio da repetição, associação e memorização. Da mesma forma que os *flashcards* em papel, a versão da plataforma também possui frente e verso, mas aqui eles podem ser visualizados também como em uma apresentação de *slides*.

Por fim, o recurso marcado com o número 5 diz respeito a possibilidade de marcação de páginas. Tal qual é possível fazer com um livro impresso utilizando de marcadores de papel, plástico ou fitas de tecido, a Minha Biblioteca permite que sejam adicionados marcadores de páginas digitais; assim é possível saber, ao consultar a lista de marcadores, onde está alguma informação importante, ou onde foi que se interrompeu a leitura daquele livro.

## 5.2 RESULTADO SOBRE A PESQUISA COM OS USUÁRIOS

Com a finalidade de compreender a opinião dos usuários da Minha Biblioteca, em relação a sua usabilidade, realizou-se a análise e interpretação dos dados coletados a partir dos questionários (Apêndice A).

Nesse sentido, Pressman aponta para um caminho sensato ao destacar algumas perguntas que podem nos levar a compreender melhor os usuários de sistemas de informação:

Quem é o usuário? Quem faz o usuário aprender e interagir com o novo sistema baseado em computador? Como o usuário interpreta as informações produzidas pelo sistema? O que o usuário espera do sistema? (PRESSMAN, 1995, p. 602).

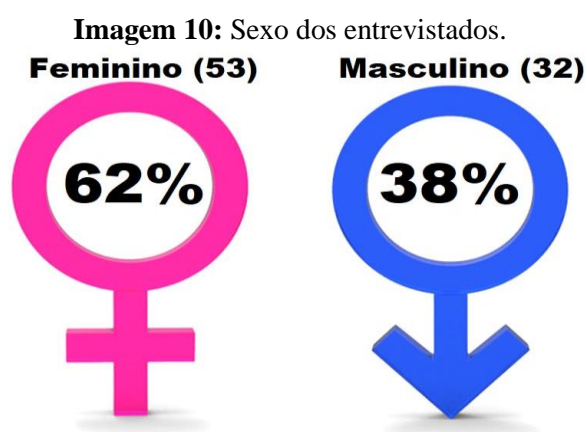
A análise dos dados sobre a usabilidade da Minha Biblioteca foi realizada durante o período previsto e liberado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal da Paraíba, durante os meses de junho e julho de 2018.

Como mencionado na metodologia desta pesquisa, utilizou-se, para realização da análise dos dados, a técnica de Análise de Conteúdo, apontando categorias. Com isso, a referida análise e discussão dos dados, seguindo a mesma ordem do questionário, apresenta-se através de gráficos, tabelas, imagens e relatos, dividindo-se em três partes:



dados sociodemográficos, comportamento informacional dos entrevistados com relação ao uso das bibliotecas e uso de bibliotecas digitais.

O questionário foi iniciado com dados sociodemográficos, utilizando-se, para a variável sexo, a pergunta aberta para que o usuário respondesse da forma que achasse adequada. Das respostas obtidas, 32 (trinta e dois) responderam ser masculino e 53 (cinquenta e três) responderam ser feminino, conforme a Imagem 10:



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Com base nos dados apresentados, constatou-se que 62% dos usuários são do sexo feminino, enquanto que 38% são do sexo masculino. Percebe-se, então, que o percentual de respondentes do sexo feminino foi quase o dobro em relação ao sexo masculino.

De forma mais detalhada, pudemos ter um panorama da pesquisa referente ao sexo dos entrevistados, como mostra a tabela a seguir:

**Tabela 1: Sexo detalhado dos entrevistados**

Categorias	Sexo detalhado dos entrevistados		
	Feminino	Masculino	Total
Discente	30 (61%)	19 (39%)	49
Docente	13 (62%)	8 (38%)	21
Téc. Adm.	10 (67%)	5 (33%)	15

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.



Os dados colhidos na pesquisa mostram que, dos discentes entrevistados, 30 (trinta) eram do sexo feminino e 19 (dezenove) eram do sexo masculino. Em um total de 49 (quarenta e nove) discentes que responderam ao questionário, esses números representam 61% para o sexo feminino e 39% para o sexo masculino. O sexo feminino aparece em maior número entre os discentes respondentes.

Referindo-se aos docentes, dos 21 (vinte e um) que responderam ao questionário, 13 (treze) são do sexo feminino e 8 (oito), do sexo masculino. Traduzindo em números percentuais, temos a seguinte amostra: 62% são do sexo feminino e 38%, do sexo masculino. O sexo feminino também aparece em maior número entre os docentes.

Analisando os técnicos-administrativos pesquisado, pudemos perceber que que o sexo feminino também aparece em maior número, sendo 10 (dez) femininos e 5 (cinco) masculinos. Estes números, traduzidos em números percentuais, representam 67% do sexo feminino e 33% do sexo masculino.

Ao analisar as três categorias separadamente, pode-se perceber que o número de respondentes do sexo feminino aparece em um percentual de mais de 60% em cada uma delas.

Continuando a identificação das características dos usuários, buscou-se conhecer o grau de formação dos entrevistados, conforme apresentado no Quadro 2:

**Quadro 2:** Grau de formação.

Grau de formação	Categorias pesquisadas		
	Discentes	Docentes	Téc. Adm.
Ensino fundamental			<b>1</b> (7%)
Ensino médio	<b>32</b> (65%)		<b>2</b> (13%)
Ensino superior	<b>12</b> (24%)		<b>3</b> (20%)
Especialização			<b>6</b> (40%)
Mestrado	<b>5</b> (10%)	<b>3</b> (14%)	<b>3</b> (20%)
Doutorado		<b>15</b> (71%)	
Pós-doutorado		<b>3</b> (14%)	

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2018.

Na pergunta que abordou o grau de formação dos entrevistados estava explícito que a resposta deveria ser para o grau completo, ficando de fora os cursos em andamento ainda não concluídos.

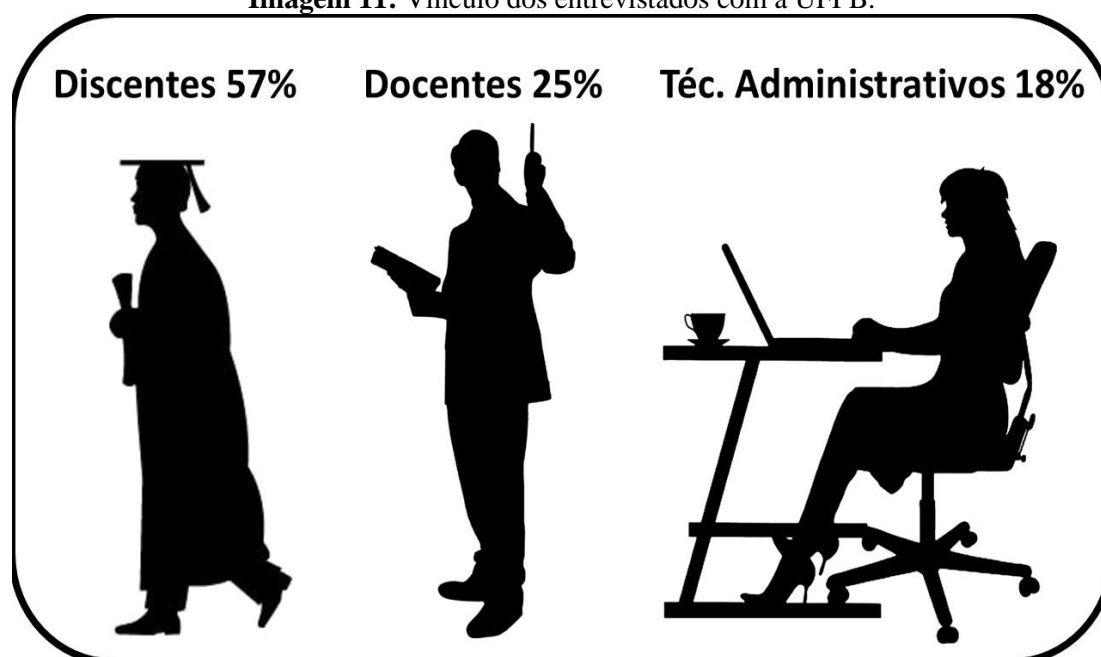
A pergunta continha 7 (sete) alternativas para os respondentes, a saber: Ensino fundamental; Ensino médio; Ensino superior; Especialização; Mestrado; Doutorado e Pós-doutorado. Todas dispostas nessa mesma sequência.

Dos entrevistados discentes, tivemos 65% de alunos de graduação (ensino médio completo), 24% de alunos de mestrado (com curso superior completo) e 10% de alunos de doutorado (com mestrado concluído). Entre os docentes, tivemos 14% com Mestrado, 71% com Doutorado e 14% com Pós-Doutorado como sua maior titulação. Dos servidores técnico-administrativos entrevistados, a maioria possui pelo menos curso superior completo, uma vez que 80% dos entrevistados (somatório) declararam ter concluído o curso superior, especialização ou mestrado.

Continuamos a pesquisa fazendo a última pergunta da primeira parte, identificação do pesquisado, onde foi perguntado qual o vínculo do pesquisado com a Universidade Federal da Paraíba.

Dispomo-nos a realizar uma coleta integrada entre os três segmentos no campo da Educação Superior a saber: Docentes, Discentes e Técnicos Administrativos vinculados ao Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes num total de **85** (oitenta e cinco) participantes, sendo: **21** (vinte e um) docentes; **49** (quarenta e nove) discentes e **15** (quinze) Técnicos Administrativos, conforme a Imagem 11:

**Imagem 11:** Vínculo dos entrevistados com a UFPB.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Como mostra a imagem anterior, entre os 85 (oitenta e cinco) entrevistados, a maioria possui vínculo de discente (aluno) com a UFPB, representando 57% dos que responderam ao questionário. Os docentes aparecem em seguida com 25% das respostas e os técnicos administrativos representando 18% dos respondentes.

Dessa forma, encerramos a primeira parte da pesquisa com o detalhamento do perfil dos entrevistados.

A segunda parte do questionário foi composta por três (03) perguntas que buscaram compreender o comportamento informacional dos entrevistados com relação ao uso das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba. As perguntas estavam estruturadas de maneira que o respondente tinha a opção de marcar mais de uma resposta, exceto na pergunta sobre a frequência de uso.

Fizemos a seguinte pergunta: Com que frequência utiliza as bibliotecas da UFPB? O objetivo dessa pergunta era traçar um panorama da utilização das bibliotecas físicas da Universidade por parte dos entrevistados. Uma vez que iríamos tratar da usabilidade de uma biblioteca digital, sentimos a necessidade de saber se os entrevistados têm ou não o hábito de usar bibliotecas.

A pergunta trouxe ao respondente quatro alternativas, a saber: sempre; às vezes; raramente e nunca. Nessa pergunta, o respondente só poderia marcar uma das alternativas. As respostas estão expressas no quadro a seguir.

**Quadro 3:** Frequência de uso das bibliotecas da UFPB.

Frequência de uso das bibliotecas da UFPB					
Categorias	Sempre	Às vezes	Raramente	Nunca	Total
Discente	6 12%	30 61%	10 20%	3 6%	49
Docente		11 52%	5 24%	5 24%	21
Téc. Adm.	1 7%	7 47%	2 13%	5 33%	15

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Conforme o quadro acima, dos 49 (quarenta e nove) discentes entrevistados, 12% afirmou que sempre usam a bibliotecas da UFPB; 61% respondeu que, às vezes, usa; 20% respondeu que usa raramente e 6%, nunca usa.

Dos 21 (vinte e um) docentes entrevistados, 52% afirmou que, às vezes, usa as bibliotecas da UFPB; 24% usa raramente e 24% nunca usa.

Dos 15 (quinze) técnicos administrativos entrevistados, 7% afirmou que sempre usa as bibliotecas da UFPB; 47% afirmou que usa às vezes; 13% respondeu que usa raramente e 33%, nunca usa.

Diante dos dados coletados, podemos perceber que o uso frequente das bibliotecas da UFPB por parte dos entrevistados é muito baixo. Na categoria discente, apenas 12% costuma usar com frequência. Na categoria docente, a opção sempre nem sequer aparece assinalada. Na categoria técnico-administrativo, apenas 7% afirmou usar frequentemente.

Dando continuidade à pesquisa, buscamos detectar a finalidade para qual os entrevistados usam as bibliotecas da UFPB. Nesta pergunta, o respondente poderia marcar mais de uma alternativa, as quais estão expressas no quadro a seguir.

**Quadro 4:** Finalidade de uso das bibliotecas da UFPB.

Finalidade de uso das bibliotecas				
Categorias	Pesquisa	Trabalho	Ambiente de estudo	Outro
Discente	28 44%	8 13%	27 42%	1 2%
Docente	15 71%	4 19%	2 10%	
Téc. Adm.	6 40%		4 27%	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Como demonstrado no Quadro 4, 44% da categoria discente afirmou que utiliza as bibliotecas com o objetivo de pesquisar, 13% afirmou que utiliza as bibliotecas para trabalho, 42% afirmou que utilizam a biblioteca com o objetivo de estudar e 2% utilizam para outra finalidade. As finalidades mais assinaladas entre os discentes são pesquisa e estudo demonstrando que as bibliotecas são requisitadas como apoio às atividades acadêmicas.

Na categoria docente, a pesquisa aparece como a maior finalidade entre os pesquisados, com 71% das assinalações. 19% afirmou que utiliza as bibliotecas com a

finalidade de trabalhar e 10% utiliza como ambiente de estudo. A pesquisa é uma atividade muito importante para essa categoria, como mostram os dados da tabela 4.

Na categoria técnico-administrativo, 40% afirmou que utiliza as bibliotecas com a finalidade de pesquisar, 27% utiliza como ambiente de estudo e 33% não respondeu.

Nas três categorias, a alternativa pesquisa aparece com o maior número de assinalações, sendo mais elevada entre os docentes, o que é justificado pela relação direta com as atividades desenvolvidas por esta categoria.

Houve 1 (uma) assinalação da resposta “outra opção” entre os discentes. O respondente **Disc.8** afirmou que utiliza os espaços das bibliotecas para “Dormir”.

Ao refletir sobre as variáveis frequência e finalidade de uso nas bibliotecas nos dois últimos quadros, nos inquietou discorrer sobre uma interlocução com o campo de conhecimento que é próprio da Gestão de Pessoas, que orienta formas específicas para olhar cada segmento. Entende-se que as necessidades informacionais e/ou formativas são diferentes e podem variar de acordo com o segmento e, inclusive, o contexto acadêmico. Sendo assim, um discente cursista na graduação pode ter o mesmo grau de interesse em pesquisar na biblioteca (digital ou não), que um pós-graduando em um momento, e não mais em outro, ou mesmo, um técnico administrativo se estiver desempenhando trabalho associado à pesquisa, por exemplo, os que estão exercitando Formação Continuada, cursando a Pós-Graduação ou um curso de habilidade técnica. Os momentos mais requisitados parece ser o de elaboração monográfica ou de artigos, sob o prisma de nossa experiência.

Seguimos perguntando qual(ais) biblioteca(s) da UFPB costuma frequentar, objetivando descobrir qual é a biblioteca que os entrevistados mais gostam de usar, se a Central ou as Setoriais, como podemos ver através do quadro a seguir:

**Quadro 5:** Bibliotecas da UFPB que costuma frequentar

<b>Bibliotecas frequentadas</b>		
<b>Categorias</b>	<b>Biblioteca Central</b>	<b>Biblioteca Setorial</b>
<b>Discente</b>	<b>37 (76%)</b>	<b>26 (53%)</b>
<b>Docente</b>	<b>14 (67%)</b>	<b>8 (38%)</b>
<b>Téc. Adm</b>	<b>5 (33%)</b>	<b>6 (40%)</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Os respondentes poderiam assinalar mais de uma alternativa nessa pergunta. Diante dos dados coletados, obtivemos 76% de assinalações para Biblioteca Central e 53% de assinalações para Biblioteca Setorial, entre os discentes.

Entre os docentes, obtivemos 67% de assinalações para Biblioteca Central e 38% de assinalações para Biblioteca Setorial.

Entre os técnicos administrativos, obtivemos 33% de assinalações para Biblioteca Central e 40% de assinalações para Biblioteca Setorial.

Nas categorias discentes e docentes, percebemos uma preferência pelo uso da Biblioteca Central, entre os entrevistados, com a maioria de respostas entre os dois segmentos: 76% e 67% respectivamente. Entre os técnicos administrativos, a preferência é pela biblioteca setorial, sendo 40%.

Na terceira parte do questionário, tratamos do uso de bibliotecas digitais. Nesta fase, buscou-se identificar a frequência com a qual os entrevistados usam bibliotecas digitais; se eles conhecem ou não a Minha Biblioteca; a frequência de uso da Minha Biblioteca, entre outros.

Ao perguntarmos aos entrevistados se já haviam utilizado alguma biblioteca digital, as respostas não foram tão diferentes das que demonstram o uso das bibliotecas físicas. Um total de 59% dos entrevistados afirmou que nunca utilizou uma biblioteca digital, como mostra o gráfico a seguir.

**Gráfico 1:** Uso de bibliotecas digitais.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Percebe-se que os entrevistados, em sua maioria, não têm o costume de utilizar bibliotecas, seja física ou digital. Dos 85 (oitenta e cinco) respondentes, apenas 35 (trinta e cinco) já utilizaram alguma biblioteca digital.

Buscamos detalhar através das respostas, dividindo por categorias, o que nos possibilitou traçar um panorama da situação em que se encontra as categorias pesquisadas com relação ao comportamento informacional de cada uma delas, como podemos ver no quadro a seguir.

**Quadro 6:** Uso de bibliotecas digitais.

<b>Uso de biblioteca digital</b>			
<b>Categorias</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Total</b>
<b>Discente</b>	<b>17</b> <b>35%</b>	<b>32</b> <b>65%</b>	<b>49</b>
<b>Docente</b>	<b>12</b> <b>57%</b>	<b>9</b> <b>43%</b>	<b>21</b>
<b>Téc. Adm.</b>	<b>6</b> <b>40%</b>	<b>9</b> <b>60%</b>	<b>15</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados coletados na pesquisa, entre os discentes que responderam ao questionário, 35% afirmou que já utilizou alguma biblioteca digital e 65% afirmou que nunca utilizou. O percentual elevado dos que assinalaram **NÃO** deixa claro que as bibliotecas digitais são pouco utilizadas por essa categoria.

Entre os docentes entrevistados, 57% afirmou que já utilizou alguma biblioteca digital e 43% afirmou que nunca utilizou. Ainda existe um percentual elevado dos que nunca utilizaram uma biblioteca digital entre os docentes, porém, nessa categoria, o número dos que já utilizaram aparecem em maior percentual.

Entre os técnicos administrativos, 40% afirmou que já utilizou alguma biblioteca digital e 60%, que nunca utilizou. Nessa categoria, o percentual dos que nunca utilizaram uma biblioteca digital é expressivamente maior.

Os dados coletados mostram o baixo uso das bibliotecas digitais pelas categorias discentes e técnicos administrativos. Na categoria docentes, o uso é maior do que nas outras categorias, porém, os que assinalaram **NÃO** ainda aparece em um percentual

elevado, ficando evidente que as bibliotecas digitais são pouco utilizadas entre os pesquisados.

Após perguntarmos se o respondente já havia utilizado alguma biblioteca digital, perguntamos se o respondente conhecia a Minha Biblioteca disponibilizada pela UFPB. As respostas não foram tão positivas. Dos 85 (oitenta e cinco) entrevistados, 20 (vinte) afirmaram que conheciam, 65 (sessenta e cinco) afirmaram que nunca ouviram nem falar.

Traduzindo em números percentuais, 24% conhecem a Minha Biblioteca disponibilizada pela UFPB e que está ao alcance de toda comunidade acadêmica com cadastro no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA); enquanto isso, 76% desconhecem esta biblioteca digital. Percebe-se que existe um número muito elevado dos que desconhecem, como mostra o gráfico a seguir.

**Gráfico 2:** Conhecimento da Minha Biblioteca.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Acerca das categorias “frequência a bibliotecas” e “uso de bibliotecas digitais”, é possível estabelecer que essa é uma correlação explícita no Plano Nacional de Educação (BRASIL, 2010). É possível esclarecer que, no contexto das Universidades e, mais precisamente, da avaliação da Educação Superior, um dos prismas a ser focalizado diz respeito a qualidade do ensino vista pela estrutura e funcionamento das bibliotecas. Sendo assim, leva-se em conta desde o nível de assiduidade, até as condições de estudo em uma biblioteca física, o acervo disponível e sua atualização, no acervo físico e digital. A meta 14 do PNE diz que: “é necessário assegurar a manutenção e expansão do Programa de acervo digital de referências para os cursos de pós-graduação, para assegurar a inclusão e a acessibilidade” (BRASIL, 2010).



O gráfico anterior mostra que a Minha Biblioteca ainda é bastante desconhecida entre os entrevistados. No quadro a seguir, temos um panorama do conhecimento e desconhecimento da Minha Biblioteca detalhado por categoria.

**Quadro 7:** Conhecimento da Minha Biblioteca.

Conhecimento da Minha Biblioteca			
Categorias	Sim	Não	Total
Discente	15 31%	34 69%	49
Docente	3 14%	18 86%	21
Téc. Adm.	2 13%	13 87%	15

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Diante dos dados coletados, analisando o nível de conhecimento da Minha Biblioteca, podemos perceber que o nível de desconhecimento é acentuado nas três categorias.

Entre os discentes, 31% afirmou conhecer a Minha Biblioteca; 69% afirmou que não conhecem.

Entre os docentes, 14% afirmou que conhece a Minha Biblioteca; 86% afirmou que não conhece.

Entre os técnicos administrativos, 13% afirmou que conhece a Minha Biblioteca; 87% afirmou que não conhece.

Entre as três categorias pesquisadas, a Minha Biblioteca mostrou ser mais conhecida entre os discentes, apesar do percentual de conhecimento ainda ser muito baixo. Os dados mostram que na categoria técnicos administrativos está o maior percentual de desconhecimento desta importante ferramenta. A Minha Biblioteca se mostrou desconhecida entre as três categorias.

Aos respondentes que afirmaram não conhecer a Minha biblioteca foi perguntado como gostariam de tê-la conhecida e disponibilizado 6 (seis) alternativas, podendo marcar mais de uma opção. Além das alternativas preestabelecidas, pedimos para o respondente sugerir outras alternativas de respostas, caso necessitassem.

A tabela a seguir mostra como os respondentes que desconhecem a Minha Biblioteca expressaram os modos pelos quais gostariam de tê-la conhecido.

**Tabela 2:** Modo como gostaria de ter conhecido a Minha Biblioteca.

Modo como gostaria de ter conhecido a Minha Biblioteca	
Alternativas	Respostas
Treinamento presencial	13 (20%)
Tutorial online	31 (48%)
Cartazes e banners de divulgação	19 (29%)
Cartilha com instruções	14 (22%)
Divulgação em sala de aula	18 (28%)
Semana acadêmica	8 (12%)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Entre os 65 (sessenta e cinco) respondentes que afirmaram que não conheciam a Minha Biblioteca, 20% assinalou que gostaria de tê-la conhecido através de treinamento presencial; 48% assinalou a alternativa tutorial online; 29% assinalou a alternativa cartazes e banners de divulgação; 22% assinalou a alternativa cartilha com instruções; 28% assinalou a alternativa divulgação em sala de aula e 12% assinalou a alternativa semana acadêmica.

Percebe-se que a alternativa tutorial online teve a preferência dos respondentes e que houve um certo equilíbrio das outras alternativas.

Respondendo ao nosso pedido para que sugerissem outra alternativa, alguns respondentes apresentaram alternativas de suma importância. Escolhemos algumas que julgamos representar melhor o nosso pedido, como podemos ver a seguir:

- **Doc. 2** – “email, mídias digitais como Facebook”;
- **Doc. 4** – “email”;
- **Doc. 19** – “Apresentação em congressos”;
- **Disc. 14** – “Aviso no SIGAA”;
- **Disc. 39** – “Divulgação em redes sociais (grupos da UFPB)”.

Através das alternativas sugeridas pelos respondentes, relacionadas ao maior número de sinalizações das alternativas preestabelecidas, podemos perceber que existe uma inclinação para o uso do meio digital.

Após perguntarmos como o respondente gostaria de ter conhecido a Minha Biblioteca, fizemos a última pergunta para os que não a conheciam: Quais motivos você acredita que levaram ao seu desconhecimento?

Nesta última pergunta feita aos desconhecedores da Minha Biblioteca, 3 (três) alternativas foram colocadas ao dispor dos respondentes, podendo marcar mais de uma alternativa, como mostra a tabela a seguir.

**Tabela 3:** Motivos do não conhecimento da Minha Biblioteca

Motivos do não conhecimento da Minha Biblioteca	
Alternativas	Respostas
Pouca divulgação	60(92%)
Não se interessa por livros digitais	1 (2%)
Não costuma consultar livros de modo geral	3 (5%)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Através da coleta de dados, obtivemos 92% de assinalações para a alternativa pouca divulgação; 2% para a alternativa não se interessa por livros digitais e 5% para a alternativa não costuma consultar livros de modo geral.

Diante dos dados expostos, podemos perceber que a maioria expressiva dos que desconhecem a Minha Biblioteca atribui esse desconhecimento ao índice de divulgação da mesma, uma vez que acreditam ser baixo.

O respondente **Disc. 20** não respondeu a essa pergunta.

A partir dos resultados referentes ao “conhecimento da Minha Biblioteca”, “Como gostaria de ter conhecido a Minha Biblioteca” e “Motivos de não ter conhecido” entramos, novamente, na discussão sobre o papel da gestão em desenvolver estratégias para o êxito do funcionamento dos serviços públicos ofertados. É preciso compreender que, apesar dos esforços do contexto universitário pós-REUNI em ofertar diferentes instrumentos para o apoio à pesquisa, os esforços para os resultados satisfatórios necessitam de uma maior integração entre Bibliotecas e os segmentos universitários. E, se a maioria não conhece esse importante recurso, pode ser que tenha relação com o fato

de não explorar o próprio sistema SIGAA e isso requer uma estratégia com plano definido para melhor divulgação da Minha Biblioteca.

Dando continuidade aos dados, perguntamos aos respondentes qual foi a forma que eles conheceram a Minha Biblioteca. Dessa pergunta em diante, só os que a conheciam poderiam responder, uma vez que não fazia sentido aos que a desconheciam.

Foram dadas quatro alternativas de respostas aos entrevistados, a saber: divulgação/treinamento; indicação de um amigo; indicação de professor e descobriu sozinho ao acessar o SIGAA, como aparece na tabela a seguir:

**Tabela 4:** Forma como conheceu a Minha Biblioteca

<b>Forma como conheceu a Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
<b>Divulgação/treinamento</b>	<b>2 (10%)</b>
<b>Indicação de um amigo</b>	<b>3 (15%)</b>
<b>Indicação de professor</b>	<b>9 (45%)</b>
<b>Descobriu sozinho ao acessar o SIGAA</b>	<b>6 (30%)</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados coletados, apenas 10% dos pesquisados que conhecem a Minha Biblioteca afirmou que conheceu através de divulgação ou treinamento.

Entre os respondentes, 15% afirmou ter conhecido a Minha Biblioteca através da indicação de um amigo.

O maior percentual de respondentes afirmou que conheceu a Minha Biblioteca através da indicação de professor, correspondendo a 45% dos participantes que afirmaram que a conhecem.

Entre os respondentes, 30% afirmou que conheceu a Minha Biblioteca sozinho ao acessar o SIGAA.

Percebe-se que, dos 20 (vinte) respondentes, um número muito pequeno, correspondendo a 10%, teve a oportunidade de conhecer a Minha Biblioteca por meio de um treinamento ou divulgação, ratificando a resposta dos 92% que não a conhecem e que acredita ser por causa da pouca divulgação, como aparece na tabela 3.

Após saber de que forma os respondentes conheceram a Minha Biblioteca, buscamos identificar qual a frequência de uso da mesma. Para adquirirmos essa informação, disponibilizamos 4 (quatro) alternativas preestabelecidas, a saber: sempre; às vezes; raramente e nunca, como mostra a tabela a seguir.

**Tabela 5:** Frequência de acesso à Minha Biblioteca.

<b>Frequência de acesso à Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
Sempre	2 (10%)
Às vezes	4 (20%)
Raramente	5 (25%)
Nunca	9 (45%)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Analisando os dados coletados na pesquisa, podemos afirmar que a frequência de uso da Minha Biblioteca é muito baixa. Dos 20 (vinte) respondentes que marcaram essa pergunta, apenas 10% afirmou que sempre acessa esta biblioteca, 20% afirmou que acessa às vezes; 25% afirmou que acessa raramente e 45% afirmou que nunca acessa. Tendo em vista que os outros 45% estão relacionados aos que responderam às vezes e raramente, temos 90% de usuários que poderia usufruir, plenamente, dos serviços oferecidos pela Minha Biblioteca e não o faz.

Em seguida, buscamos compreender qual era a percepção dos entrevistados sobre a Minha Biblioteca. Para isso, preestabelecemos seis alternativas, a saber: excelente; muito boa; boa; satisfatória; ruim e muito ruim, como mostra a tabela a seguir:

**Tabela 6:** Percepção sobre a Minha Biblioteca.

<b>Percepção sobre a Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
<b>Excelente</b>	<b>1 (5%)</b>
<b>Muito boa</b>	<b>6 (32%)</b>
<b>Boa</b>	<b>6 (32%)</b>
<b>Satisfatória</b>	<b>5 (26%)</b>
<b>Ruim</b>	<b>1 (5%)</b>
<b>Muito ruim</b>	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Dos 20 (vinte) respondentes habilitados para responder a essa pergunta, apenas o(a) **Disc. 20** não respondeu. Dos 19 (dezenove) que responderam, 5% afirmou que a Minha Biblioteca é excelente; 32% afirmou que é muito boa; 32% afirmou que é boa; 26% afirmou que é satisfatória e 5% respondeu que é ruim. A alternativa muito ruim não recebeu nenhuma assinalação.

Mediante as respostas dos entrevistados, referentes a percepção da Minha Biblioteca, pode-se afirmar que esta biblioteca agrada aos usuários, uma vez que 64% dos respondentes, a classifica entre muito boa e boa.

Buscando compreender o máximo do comportamento informacional dos usuários da Minha Biblioteca, perguntamos de qual dispositivo eles costumavam acessá-la. Foram colocadas 4 (quatro) alternativas à disposição dos respondentes, a saber: computador; notebook; celular e tablet, como mostra a tabela a seguir:

**Tabela 7:** Dispositivos para acesso à Minha Biblioteca.

<b>Dispositivo por onde acessa a Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
<b>Computados</b>	<b>9 (45%)</b>
<b>Notebook</b>	<b>12 (60%)</b>
<b>Celular</b>	
<b>Tablet</b>	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Os respondentes poderiam marcar mais de uma alternativa nessa pergunta. A alternativa computador recebeu 45% das assinalações; a alternativa notebook recebeu 60% das assinalações. As alternativas: celular e tablet não foram assinaladas. Percebe-se que os entrevistados expressam a preferência pelo notebook e pelo computador, respectivamente. Essa preferência pode estar vinculada ao fato de a minha biblioteca não possuir um aplicativo para celular ou tablet, dificultando o acesso do modo normal. Continuando a pesquisa, além de buscarmos saber de qual dispositivo os entrevistados costumam acessar a Minha Biblioteca, buscamos também saber de qual localidade costumam acessá-la.

Para extrair essa informação, foram elaboradas 6 (seis) alternativas, onde os respondentes poderiam marcar mais de uma, a saber: casa; trabalho; UFPB; lan house; da casa de parentes, vizinhos ou amigos; outro lugar, como mostra a tabela a seguir.

**Tabela 8:** Local de onde costuma acessar a Minha Biblioteca.

<b>Local de onde costuma acessar a Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
<b>Casa</b>	<b>15 (75%)</b>
<b>Trabalho</b>	<b>2 (10%)</b>
<b>UFPB</b>	<b>9 (45%)</b>
<b>Lan House</b>	
<b>Da casa de parentes, vizinhos ou amigos</b>	
<b>Outro lugar</b>	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Sobre os locais de onde os entrevistados costumam acessar a Minha biblioteca, a alternativa casa atingiu 75% das assinalações. Também é significativo o acesso da UFPB, o qual obteve 45% das assinalações; 10% dos respondentes assinalou que acessa do trabalho. As alternativas lan house; da casa de parentes, vizinhos ou amigos e outro lugar não foram assinaladas. Este item é complementar ao anterior na evidenciação da experiência dos entrevistados investigados enquanto usuários da Minha Biblioteca, a qual está inserida em um sistema de informação baseado em computador, e, trazem o local de trabalho, a UFPB e sua própria casa, como locais de apoio para o desenvolvimento de suas atividades. Ficou evidente neste item uma das vantagens da Minha Biblioteca, a eliminação de barreiras físicas. O usuário não necessita sair de casa para ter acesso aos títulos disponíveis nela.

Seguindo a investigação a respeito da usabilidade da Minha Biblioteca e sentindo a necessidade de saber o nível de facilidade concernente a localização da informação dentro desta, perguntamos se o respondente havia localizado com facilidade a informação desejada. Para isso, disponibilizamos 2 (duas) alternativas: **SIM** ou **NÃO**. Através dos dados coletados, fica evidente que um número expressivo de entrevistados afirmou ter facilidade para localizar a informação desejada na Minha Biblioteca, como mostra o gráfico a seguir:

**Gráfico 3:** Localização da informação na Minha Biblioteca

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Constatamos que 63% dos que responderam esta pergunta afirmaram ter encontrado a informação desejada com facilidade e 37% não tiveram facilidade na busca pela informação.

Buscou-se, então, saber quais dificuldades esses 37% encontraram ao buscar por informação na Minha Biblioteca. Para isso, foram elaboradas 4 (quatro) alternativas onde o respondente poderia marcar mais de uma, a saber: ferramenta de busca ruim; lentidão no carregamento da Minha Biblioteca; falta de instrução de uso; não encontrei nada na minha busca. Os dados estão apresentados na tabela a seguir:

**Tabela 9:** Dificuldades encontradas na busca pela informação na Minha Biblioteca.

Dificuldades encontradas na Minha Biblioteca	
Alternativas	Respostas
<b>Ferramenta de busca ruim</b>	<b>4 (20%)</b>
<b>Lentidão no carregamento da Minha Biblioteca</b>	<b>2 (10%)</b>
<b>Falta de instruções de uso</b>	<b>2 (10%)</b>
<b>Não encontrei nada na minha busca</b>	<b>1 (5%)</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Evidenciamos que a maior dificuldade apontada pelos usuários foi referente à ferramenta de busca. A alternativa ferramenta de busca ruim recebeu 20% das assinalações. As alternativas lentidão no carregamento da Minha Biblioteca e falta de instruções de uso receberam 10% das assinalações cada uma. A alternativa não encontrei nada na minha busca recebeu 5% das assinalações. A lentidão no carregamento e a falta de instrução de uso também merecem atenção nesta análise, uma vez que podem afetar todas as atividades do usuário concernentes ao uso da Minha Biblioteca.



Na sequência, perguntou-se aos entrevistados sobre a facilidade no manuseio dos livros na Minha Biblioteca. Os respondentes deveriam sinalizar **SIM** ou **NÃO**, como mostra o gráfico a seguir:

**Gráfico 4:** Facilidade no manuseio dos livros.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados coletados, a facilidade no manuseio dos livros não se mostrou satisfatória. 65% dos entrevistados afirmaram que não tiveram facilidade ao manusear os livros da Minha Biblioteca. O número dos que, facilmente, manusearam os livros, representam 35%. As respostas ratificam a necessidade de ferramentas que auxiliem os usuários desta biblioteca em vários aspectos concernentes a usabilidade da mesma.

Aos que responderam **NÃO**, perguntou-se quais problemas foram encontrados por eles ao manusear os livros. Foram preestabelecidas 4 (quatro) alternativas, a saber: lentidão no carregamento das páginas do livro; dificuldade na troca das páginas; dificuldade para ampliar ou reduzir a fonte do livro; dificuldade para ler nas telas do computadores, celular ou tablet. Os dados estão apresentados na tabela a seguir.

**Tabela 10:** Dificuldades no manuseio dos Livros da Minha Biblioteca.

<b>Dificuldades encontradas no manuseio da Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
<b>Lentidão no carregamento das páginas do livro</b>	<b>6 (30%)</b>
<b>Dificuldade na troca das páginas (folhear o livro digital)</b>	<b>7 (35%)</b>
<b>Dificuldade para ampliar/reduzir a fonte (letras) do livro</b>	<b>3 (15%)</b>
<b>Dificuldade para ler nas telas do computador, celular, tablet</b>	<b>4 (20%)</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Os dados referentes à dificuldade no manuseio dos livros, obtidos com as respostas dos entrevistados, demonstram que muitas são as dificuldades no manuseio dos livros na Minha Biblioteca.

Dentre os entrevistados, 30% dos respondentes afirmou que tem dificuldade com a lentidão no carregamento das páginas; 35% afirmou que tem dificuldade para folhear o livro, para trocar as páginas; 15% afirmou que tem dificuldade para ampliar ou reduzir a fonte, as letras do livro; 20% afirmou que tem dificuldade para ler nas telas do computador, celular ou *tablet*.

Percebe-se que os respondentes têm mais dificuldade no manuseio dos livros do que na própria biblioteca. Porém, nas duas perguntas obtivemos assinalações de dificuldades, tanto no livro como na biblioteca.

Ao refletir de forma articulada as categorias “facilidades” e “dificuldades” pensamos que o primeiro campo de interesse, de quem precisa usar um acervo de pesquisa é sobre a “facilidades de acesso a informação” que condiz com a “facilidade do acesso a biblioteca”. Como podemos ver a categoria “facilidade” permeia as condições concretas dos usuários. E o que oferta mais “facilidade” em termos de usabilidade, a biblioteca física ou a digital? Depende! Se as ferramentas das bibliotecas digitais não corresponderem ao acesso desejado continuarão sem ser atrativas.

O gestor institucional precisa traçar formas de “facilitar” a usabilidade de seus serviços. Sabemos que as bibliotecas não são avaliadas enquanto sistemas integrados, mas como estruturas isoladas (SANTOS, 2013). No entanto, quem avalia o resultado avaliado?

Isso sinaliza novos estudos, o que não é o nosso objeto de análise aqui. Portanto, a estratégia institucional deve organizar estudos sobre as avaliações institucionais para traçar metas referentes a facilidades de acesso e melhoramento de ferramentas para os recursos digitais disponíveis, tanto quanto o melhoramento da acessibilidade para as bibliotecas físicas. Ambas necessárias e imprescindíveis ao processo de ensino e pesquisa.

Procurou-se saber também por parte dos respondentes se já tinha feito, ao utilizar os livros, uso de alguma das ferramentas disponíveis na Minha Biblioteca. Os respondentes poderiam sinalizar **SIM** ou **NÃO**, como mostra o gráfico a seguir:

**Gráfico 5:** Uso de ferramentas.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

As ferramentas disponíveis na Minha Biblioteca se mostram pouco utilizadas por parte dos entrevistados. De acordo com o quadro X, 63% dos entrevistados afirmaram não utilizar as ferramentas desta biblioteca. Os que afirmaram utilizar correspondem a 37% dos respondentes.

Dando seguimento a pesquisa, pediu-se aos 37% que já fizeram uso das ferramentas disponíveis na Minha Biblioteca que apontassem quais ferramenta utilizaram, como mostra a tabela a seguir:

**Tabela 11:** Ferramentas utilizadas da Minha Biblioteca.

Ferramentas utilizadas da Minha Biblioteca	
Alternativas	Respostas
Realçador de texto	7 (35%)
Anotações	
Pesquisa no livro	5 (25%)
Flashcards	
Impressão de páginas	2 (10%)
Opção de zoom	2 (10%)
Copiar e enviar o link do livro ou da página	2 (10%)
Exibição noturna	
Leitura em voz alta	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados mostrados na tabela 11, a ferramenta mais utilizada foi o realçador de texto, obtendo 35% das assinalações. A segunda ferramenta que se mostrou mais utilizada foi a pesquisa no livro, obtendo 25% as assinalações. As

ferramentas: impressão de páginas; opção de zoom e copiar e enviar o link do livro ou página obtiveram 10% das assinalações cada uma. As ferramentas: anotações, flashcards, exibição noturna e leitura em voz alta não receberam assinalações.

Percebe-se que existem muitas ferramentas importantes na Minha Biblioteca que não estão sendo utilizadas pelos entrevistados.

Buscou-se compreender da forma mais ampla possível a opinião dos entrevistados a respeito da Minha Biblioteca. Perguntou-se, portanto, se o pesquisado poderia identificar alguma desvantagem no uso desta biblioteca, como mostra a tabela a seguir:

**Tabela 12:** Desvantagem no uso da Minha Biblioteca.

<b>Desvantagem no uso da Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
<b>Universidade não disponibiliza equipamentos para acesso</b>	<b>3 (15%)</b>
<b>Dificuldade com informática</b>	<b>2 (10%)</b>
<b>Não possuo computador, celular ou tablet</b>	
<b>Não tenho acesso a internet com facilidade</b>	<b>1 (5%)</b>
<b>Lentidão no acesso às informações na Minha Biblioteca</b>	<b>9 (45%)</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Entre as desvantagens apontadas pelos entrevistados, o maior destaque está para a lentidão no acesso às informações na Minha Biblioteca que obteve 45% das assinalações. Em seguida, os entrevistados apontaram como uma das maiores desvantagens, a falta de disponibilização de equipamentos por parte da UFPB, recebendo 15% das sinalizações. 10% dos respondentes afirmaram que uma das desvantagens desta biblioteca está na dificuldade com a informática e 5% afirmou não ter fácil acesso à internet como uma desvantagem.

Pedi-se, então, que os entrevistados apontassem mais alguma desvantagem que não foi contemplada nas alternativas preestabelecidas na pergunta.

Separamos duas falas dos entrevistados que julgamos representar melhor as desvantagens no uso da Minha Biblioteca:

**Disc. 36** – “Não abre no celular, demora muito para carregar”

**Disc. 37** – “Dificuldade no manuseio”

As desvantagens apontadas pelas transcrições dos entrevistados se alinham com as que foram preestabelecidas no questionário. Percebe-se que os usuários da Minha Biblioteca encontram muitas dificuldades no que se refere ao carregamento da biblioteca ou das páginas do livro, os usuários se queixam constantemente da lentidão no carregamento de ambas.

Na sequência, perguntou-se quais outros materiais ou recursos os entrevistados gostariam que fossem disponibilizados na Minha Biblioteca.

**Tabela 13:** Materiais ou recursos que os entrevistados gostariam que estivessem na Minha Biblioteca

<b>Materiais ou recursos que os pesquisados gostariam que estivessem na Minha Biblioteca</b>	
<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>
<b>Revistas</b>	<b>10 (50%)</b>
<b>Jornais</b>	<b>6 (30%)</b>
<b>Vídeos</b>	<b>3 (15%)</b>
<b>Áudios</b>	<b>3 (15%)</b>
<b>Download dos materiais</b>	<b>14 (70%)</b>
<b>Impressão de todas as páginas</b>	<b>9 (45%)</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com a tabela 13, o download dos materiais é o recurso mais desejado entre os entrevistados para ser acrescentado à Minha Biblioteca, obtendo 70% das assinalações. 50% dos que responderam essa pergunta afirmou que gostaria que fossem incluídas revistas; 45% gostaria que fosse possível imprimir todas as páginas; 30% gostaria que fossem incluídos jornais. Vídeos e Áudios receberam 15% das assinalações cada.

A Minha Biblioteca não permite o download dos materiais, apenas duas páginas por livro. O maior número de assinalações aparece exatamente para essa alternativa, assim como para alternativa impressão de todas as páginas. Percebe-se que o usuário quer o livro, não apenas no modo online, mas, também, impresso ou em outro suporte. Para finalizar, perguntou-se quais os assuntos do interesse dos entrevistados que eles gostariam de ver disponíveis na Minha Biblioteca. Essa pergunta não tinha alternativas preestabelecidas, uma vez que foi disponibilizada para livre expressão do entrevistado. Separamos três transcrições que representam de forma sucinta a opinião dos entrevistados, uma de cada categoria, como aparecem a seguir:

**Disc. 31** – “Mais sobre neurociência e inteligência artificial”

**Doc. 16** – “Gostaria de mais material relacionado a psicologia jurídica”

**Tec. 2** – “Administração pública”

As transcrições de cada uma das categorias apontam para o fato de que sempre há algo a acrescentar quando o que se discute é a satisfação dos usuários de bibliotecas ou de qualquer unidade de informação. Por essa razão, a importância dos estudos de usabilidade se torna uma realidade imprescindível e, acima de tudo, uma necessidade para a instituição mantenedora da unidade informacional.

Diante das necessidades dos respondentes, expressas na pesquisa, buscou-se elaborar uma ferramenta que possibilite a instrução dos usuários da Minha Biblioteca de forma prática e dinâmica.

Dessa maneira, tendo em vista a produção de tutorial em vídeo que explore todo o potencial de Minha Biblioteca e que apresente de maneira clara e objetiva seus principais elementos e funcionalidades, propõe-se o seguinte roteiro:

**Quadro 8:** Roteiro de tutorial em vídeo para Minha Biblioteca.

<b>1ª PARTE</b>	
1 – Apresentar a forma de acesso ao sistema SIGAA da UFPB;	3 – Apresentar dentro da aba “Biblioteca a ferramenta “Livros e Bases Digitais”;
2 – Apresentar a aba “Biblioteca” dentre as opções disponíveis no SIGAA;	4 – Acessar a opção Minha Biblioteca.
<b>2ª PARTE</b>	
1 – Apresentar a página inicial de Minha Biblioteca e a disposição dos livros nessa página;	3 – Realizar, como exemplo, uma busca em “Filtrar por título ou autor usando o termo “educação”;
2 – Apresentar as ferramentas de busca: “Filtrar por título ou autor” e “Termo no conteúdo do livro”;	4 – Apresentar a tela com os resultados da busca.
<b>3ª PARTE</b>	
1 – Clicar e abrir um dos livros digitais encontrados na pesquisa;	6 – Apresentar a ferramenta “Bloco de notas” onde estarão listados todos os realces e anotações realizados no livro;
2 – Apresentar como se faz para mudar as	7 – Apresentar a ferramenta “Livro de

páginas do livro, seja por meio das setas a direita e a esquerda, ou das setas na parte inferior e superior do livro, quando for o caso, já que a plataforma traz livros que permite um ou outra possibilidade de transição de páginas;	pesquisa” onde é possível realizar buscas dentro do conteúdo do livro aberto;
3 - Apresentar a ferramenta “Imprimir páginas”, disponível em alguns livros;	8 – Apresentar ferramenta “Sumário” que permite acessar os conteúdos do livro de forma rápida;
4 – Apresentar a ferramenta “Opções de zoom”;	9 – Apresentar a ferramenta de voltar para a página inicial, representada pela figura de uma casa no lado superior esquerdo da tela;
5 – Selecionar trecho de texto do livro para apresentar as ferramentas “Realce” e “Adicionar anotação”;	10 – Finalizar o vídeo convidando os usuários a conhecerem a Minha Biblioteca e tirarem eventuais dúvidas junto as bibliotecas da UFPB.

**Fonte:** elaboração do autor.

O quadro acima apresenta os elementos que consideramos fundamentais para que o usuário conheça e possa utilizar com clareza Minha Biblioteca, deixando-o ciente também de que a plataforma possui outras funcionalidades que ele pode explorar e que, em casos de dúvidas, ele terá total suporte das bibliotecas da instituição seja presencialmente, ou virtualmente, por meio do “Fale com o bibliotecário”, disponível no site da Biblioteca Central (<http://www.biblioteca.ufpb.br/>).

Em complemento à produção do tutorial em vídeo, propõe-se também que as bibliotecas da UFPB possam disponibilizar, em seus ambientes de entrada, telas que apresentem continuamente esses tutoriais, tal qual acontece em outras organizações, onde monitores são estrategicamente posicionados para apresentar produtos, chamando a atenção de potenciais consumidores. Na biblioteca, os usuários são os potenciais consumidores dos seus serviços, dentre eles, as bibliotecas digitais, mas sem divulgação elas podem se tornar obsoletas, sem uso, mesmo que apresentem grande potencial, como é o caso de Minha Biblioteca.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao questionarmos a qualidade de uso de um sistema de informação interativo, podemos obter informações investigando seus usuários. O fenômeno contemporâneo concernente às práticas sociais da informação foi motivo de preocupação desde o início desta investigação, como o uso de sistemas de informação computadorizados, sua expectativa de uso, a qualidade desse uso a partir da interação entre o sistema e aquele que o utiliza. Nesse sentido, vimos que Pressman (1995) elenca algumas perguntas para melhor compreensão dessa interação entre os usuários e os sistemas de informação, e é nisso que essa pesquisa se baseia.

Assim, considerando o importante papel da Minha Biblioteca para a comunidade científica da UFPB, na promoção da disseminação de informação como subsídio na geração de conhecimento científico e tecnológico, esta investigação buscou analisar a usabilidade desta biblioteca digital. A pesquisa se caracteriza, portanto, como um Estudo de Usuários no âmbito da Informática, em diálogo interdisciplinar com a Educação, analisando o comportamento informacional da biblioteca pesquisada, apresentando natureza descritiva e utilizando-se do método direto sob abordagem metodológica qualitativa.

A concretização desta pesquisa nos possibilitou delinear o panorama situacional o qual se encontra a Minha Biblioteca. Com base no que se foi proposto a investigar e nos dados coletados foi possível demarcar algumas considerações como resultados.

A partir das respostas dos usuários da Minha Biblioteca vinculados ao CCHLA - UFPB, comprovamos, por parte dos sujeitos investigados, o contexto de uso da mesma, através do acesso local na instituição ou do acesso fora dela.

Acerca dos sujeitos investigados, evidenciamos o seu perfil como uma população pouco ativa, no que se refere ao uso da Minha Biblioteca, de predomínio feminino, o qual demonstrou pouco conhecimento acerca dessa importante ferramenta.

Através da Minha Biblioteca, parte desta população busca e usa a informação científica para satisfazer suas necessidades informacionais na perspectiva do desenvolvimento do próprio conhecimento científico através da pesquisa.

E, na perspectiva desses docentes, discentes e técnicos administrativos através da aplicação do questionário, identificamos os níveis de conhecimento e de uso da Minha Biblioteca a partir de perguntas direcionadas à aquisição dessas informações, que



nos permitiram constatar um cenário pouco positivo na interação do usuário com o sistema. A maioria dos entrevistados nem sequer tinha ouvido falar dessa ferramenta que está disponível no SIGAA e muitos já tinham ouvido sobre ela, mas nunca tinham acessado. Dessa forma, podemos inferir que existe um certo desconhecimento do próprio SIGAA também.

Os respondentes que não conheciam essa biblioteca digital tiveram a oportunidade de se expressar e de dizer como gostariam de tê-la. Em seus apontamentos, deixaram claro que gostariam que existisse um tutorial que os ensinasse a navegar por ela e utilizar suas múltiplas ferramentas. Também deixaram claro que essa biblioteca poderia ser divulgada através das redes sociais e apontaram, como motivo de seu desconhecimento, a pouca divulgação dessa ferramenta.

Em relação aos respondentes que já conheciam a Minha Biblioteca, a maioria afirmou que a conheceram através de indicação de alguém ou descobriram sozinhos no SIGAA, sem nenhum tipo de treinamento para seu manuseio. É provável que esse seja o motivo que explique a baixa frequência de acesso, apesar de ser classificada pelos usuários como uma importante ferramenta.

É preciso também que a empresa responsável pela plataforma faça ajustes e melhorias na mesma, pois dentre as dificuldades detectadas estão aquelas que envolvem diretamente o próprio uso da plataforma e das ferramentas nela disponíveis. Uma dessas dificuldades diz respeito às duas ferramentas de busca disponibilizadas pela citada biblioteca digital. Elas permitem que o usuário faça pesquisas hora bastante limitadas, hora bastantes amplas, pois uma delas permite que se busque apenas pelo título do livro ou pelo nome do seu autor; e a outra ferramenta de busca permite que um determinado termo seja pesquisado, aleatoriamente, em todo o conteúdo de todos os livros disponíveis na plataforma.

Em ambos os casos, não é possível aplicar filtros na busca, ou mesmo de combinar termos de forma a obter resultados mais precisos, como acontece em outras plataformas, que disponibilizam a ferramenta de “busca avançada”. Em Minha Biblioteca, não é possível nem mesmo realizar filtros por área do conhecimento, algo que também facilitaria muito as pesquisas dos usuários daquela biblioteca.

A plataforma Minha Biblioteca também falha ao não trazer no conteúdo dos seus livros digitais a possibilidade dos hipertextos, ou seja, textos que vão além das palavras, e agregam outros recursos como imagens, sons, vídeos, ou mesmo, que façam

remissivas a informações disponíveis externamente, levando o usuário, por meio da internet, a outros e ilimitados caminhos. Os livros disponibilizados em Minha Biblioteca ainda se limitam a ser meras “cópias” de suas versões impressas disponibilizadas em meio eletrônico.

Outro ponto que pode ser melhorado em Minha Biblioteca diz respeito ao seu acesso em dispositivos móveis. Em tempos onde se tem investido bastante em aplicativos para celulares e tablets, é de causar estranhamento que a referida biblioteca digital ainda não tenha disponível sua versão para esses tipos de aparelhos, tão utilizados atualmente. Minha Biblioteca pode ser acessada de aparelhos eletrônicos móveis por meio do navegador de internet, trazendo assim o mesmo *layout* que apresenta nas telas de computador, mas é sabido nos aparelhos móveis as telas são menores, então os recursos que funcionam na tela do computador, nem sempre alcançam o mesmo êxito na tela bem menor de um telefone celular, por exemplo.

Dessa forma, é preciso pensar em um aplicativo para Minha Biblioteca que traga outras possibilidades além daquelas já disponíveis e claramente pensadas apenas para as telas dos computadores; é preciso pensar nessa biblioteca digital para outras telas, aquelas que estão sempre às mãos dos usuários, com outras possibilidades de *zoom* nas páginas, de posicionamento da tela na vertical ou na horizontal, dentre outros recursos que possam melhorar a qualidade da leitura em dispositivos móveis.

Outro ponto que impossibilita que os usuários utilizem a Minha Biblioteca diz respeito a falta de conhecimento dos usuários da existência dessa plataforma dentro dos serviços disponibilizados no SIGAA que também não possui um aplicativo (app) para celulares e tablets.

É necessário que as bibliotecas da UFPB passem a divulgar mais a existência dos serviços de Minha Biblioteca, pois os cartazes e divulgações por meio de sites e redes sociais dessas unidades de informação não tem logrado o êxito pretendido, como ficou bastante claro nos resultados obtidos na pesquisa de campo. É preciso adotar novos métodos de divulgação dessa biblioteca digital, e um deles é a realização dos treinamentos de usuários, como um serviço a ser acrescido de forma permanente nas agendas das bibliotecas da instituição.

Esses treinamentos podem ser realizados em sala de aula, pelos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UFPB a convite dos professores, ou, então, em treinamentos agendados pelas coordenações de curso, departamentos, grupos de pesquisa e extensão

para acontecerem nos auditórios ou laboratórios de informática, seja na semana de recepção aos feras, seja no decorrer do período letivo, onde se possa apresentar à comunidade acadêmica todas as potencialidades de Minha Biblioteca, assim como também de outras bases disponibilizadas pela instituição.

Além dos treinamentos presenciais, também se poderia disponibilizar treinamentos *online*, por meio de um tutorial em vídeo, para ser acessado a qualquer momento, em qualquer lugar, a qualquer horário, através da rede mundial de computadores, com todo o passo-a-passo de como utilizar Minha Biblioteca em imagem e áudio.

Dentre os tutoriais em vídeo já disponibilizados no site da Biblioteca Central da UFPB, verificou-se que o de Minha Biblioteca ainda não existe, não foi feito nem pela empresa fornecedora do serviço, nem pelas próprias bibliotecas da instituição. E a própria UFPB já possui estrutura adequada para desenvolvimento desse tutorial, por meio do seu Departamento de Mídias Digitais, com quem o Sistema de Bibliotecas da UFPB pode firmar parceria, para concretizar esse essencial instrumento de divulgação da plataforma.

Assim, essa pesquisa servirá de subsídio para que os responsáveis pela manutenção da Minha Biblioteca, na UFPB, possam tomar as decisões cabíveis para potencializar o uso desta, facilitando sua usabilidade, propondo as melhorias necessárias.

Considera-se então, que a realização dos estudos do comportamento informacional da Minha Biblioteca contribuirão, demasiadamente, uma vez que revelam o comportamento informacional dos usuários da mesma, permitindo, assim, que seus gestores venham tomar decisões e elaborar planos de ações administrativas que possam sanar os problemas enfrentados e preservar o que está satisfatório. Os estudos de usuários ou de comportamento informacional, enquanto uma área profícua, são de suma importância para a geração da pesquisa, como ratifica-nos as informações relatadas por parte dos usuários que se revelaram ao responderem o questionário, permitindo-nos coletar as informações necessárias ao cumprimento dos objetivos desta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Eduardo Henrique de Almeida. **Jurisdionalização de Políticas Públicas**. Rio de Janeiro: Livre Expressão, 2010.

ALVES, Poliana Farias; *et al.* Indicadores qualitativos de satisfação em saúde mental. **Saúde em Debate**, [s.l.], v. 41, p.50-59, mar. 2017. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0103-11042017s05>>. Acesso em 03 mar. 2017.

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. As coleções de obras raras na biblioteca digital. 1998. 100 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, 1998.

ARRETCHE, M. T. S. Tendências no estudo sobre avaliação. In: RICO, Elizabete Melo (Org.). **Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate**. São Paulo: Cortez/IEE, 1999.

BARDIN, I. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições Setenta, 1994. 226 p.

BATISTA, Michelle Espíndola. **Sistema nacional de avaliação da educação superior: a avaliação externa a partir da prática dos avaliadores ad hoc do INEP**. 2014. 149 f. Dissertação (Mestrado em Conhecimento e Inclusão Social em Educação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

BOHMERWALD, Paula. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC/Minas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 95-103, 2005.

BOTTOMORE, Tom. Dicionário do pensamento marxista. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1988.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília – DF: Senado Federal, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 de abril de 2004. Seção 1. p. 4. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 10 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Ensino e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília – DF: MEC/Inep, 2017a.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Portaria Normativa nº 11, de 20 de junho de 2017. Brasília – DF: MEC, 2017b.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Plano Nacional de Educação**. Brasília: INEP, 2010.

BONETI, Lindomar W. Políticas públicas, educação e exclusão social. In: **Educação, exclusão e Cidadania**. 3ª ed. Ijuí: UNIJUI, 2003.

BORGES, Maria Alice Guimarães. **Ciência da Informação**, Brasília - DF, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Direito Administrativo e Políticas Públicas**. São Paulo: Saraiva, 2002.

CABRAL NETO, A.; RODRIGUES, J. Reformas educacionais na América Latina: cenários, proposições e resultados. In: CABRAL NETO, A.; *et al.* **Pontos e contrapontos da política educacional: uma leitura contextualizada de iniciativas governamentais**. Brasília – DF: Líber Livro, 2007.

CALDEIRA, Ana Cristina Muscas. Avaliação da aprendizagem em meios digitais: novos contextos. CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 11, 2004. **Anais...** Salvador, EBED, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/033-tc-a4.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

CAMERON, K. S., WHETTEN, D. A. **Organizational effectiveness: a comparison of multiple models**. San Diego: Academic Press, 1983.

CARVALHO, M. C. B. Avaliação de projetos sociais. In: ÁVILA, C. M. **Gestão de projetos sociais**. 3. ed. São Paulo: AAPCS, 2001.

CASTELLS, M.. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura: a Sociedade em Rede**. V. I. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.

\_\_\_\_\_. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura: o poder da identidade**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

CAVALLARI, Juliana Santana. Avaliações externas e seus efeitos na subjetividade de professores. **SIGNUM: Estud. Ling.**, Londrina, n. 14/1, p. 121-136, jun. 2011.

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro. **Metodologia Científica**. São Paulo: Makron Books, 1996.

COUTTOLENC, Bernard François; ZUCCH, Paola. **Gestão de Recursos Financeiros**. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 1998.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca Digital: aspectos econômicos. SIMPÓSIO INTERNACIONAL: impactos das novas tecnologias de informação: universidade e sociedade, 1999. **Slides...** Disponível em:

<<http://www.ime.usp.br/~cesar/simposio99/murilo/sld005.htm>>. Acesso em: 21 maio 2017.

\_\_\_\_\_. A Biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**. Revista de Ciência da Informação, v. 11, n. 6, dez, 2010.

CYBIS, Walter. **Ergonomia e Usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações**. São Paulo: Novatec, 2007.

DALF, Richard L. **Teoria e Projetos das Organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

\_\_\_\_\_. **Usabilidade na Web: criando portais mais acessíveis**. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007.

DIAS, Maria Luiza J. Maia. **Ambiente virtual de aprendizagem e usabilidade: uma experiência com educação à distância no SENAC – AL**. 2005. 124 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2005.

DURKHEIM, Émile. **Lições de Sociologia**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

FALCONI, Vicente. **TQC Controle da Qualidade Total no estilo japonês**. 8. ed. Nova Lima: INDG TecS, 1999.

FIGUEIREDO, N. M. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993.

\_\_\_\_\_. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. 24. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra, 1981.

FRISCHEISEN, Luiza Cristina Fonseca. **Políticas Públicas: a responsabilidade do administrador e o ministério público**. São Paulo: Max Limonand. 2000.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.

GIDDENS, Anthony. **Sociologia**. 6 ed. Lisboa: Ed. Fundação Calouste Gulbenkian, 2008. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3114970/mod\\_resource/content/1/Anthony\\_Giddens\\_Sociologia.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3114970/mod_resource/content/1/Anthony_Giddens_Sociologia.pdf)>. Acesso em: 21 jun. 2018.

HARGREAVES, Andy. **O Ensino na Sociedade do Conhecimento: a educação na era da insegurança.** Coleção Currículo, Políticas e Práticas. Porto: Porto, 2003.

KAFURE, Ivette; CUNHA, Murilo Bastos. Usabilidade de ferramentas tecnológicas para acesso à informação. **Revista ABC**, Florianópolis, v.11, p. 273-282, 2006. Disponível em: < <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/483/619>>. Acesso em: 01 dez. 2017.

KRZYZANOWSKI, Rosaly Fávero. Ações para a construção de uma biblioteca virtual: relato de experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. **Revista USP: Informática/Internet**, São Paulo, n. 35, set./nov. 1997.

LANCASTER, F. W. O currículo da Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 17, n.1, p. 01-05, jan./jun. 1989.

LENCASTRE, José A. **Educação On-line: um estudo sobre o blended learning na formação pós-graduada a partir da experiência de desenho, desenvolvimento e implementação de um protótipo Web sobre a Imagem.** 2009. Tese (Doutorado) - Universidade do Minho, Braga, 2009.

LEWIN, A. Y., MINTON, J. W. Determining organizational effectiveness: another look, and an agenda for research. **Management Science**, [s.l.], v. 32, n. 5, pgs. 514-538, 1986.

MACHADO, Raymundo das Neves. Biblioteca do futuro na percepção de profissionais da informação. **Transinformação**, v. 11, n. 3, p. 215-222, set./dez. 1999.

MALISKA, Marcos Augusto. Max Weber e o Estado Racional Moderno. In: **Revista Eletrônica do CEJUR**, v. 1, n. 1, ago./dez. 2006.

MANN, Michael. The autonomous power of the state: its origins, mechanisms and results. **European Journal of Sociology**, [s.l.], v. 25, n. 2, p. 185-213, 1984.

MARX, Karl. **O 18 Brumário de Luís Bonaparte.** São Paulo: Edições Mandacaru, 1990.

MATTOS, Paulo Todescan Lessa. A Formação Do Estado Regulador. **Novos Estudos: CEBRAP**, São Paulo, n. 76, nov. 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 10 ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

MORAES, Denis. **O concreto e o virtual: mídia, cultura e tecnologia.** Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering.** San Diego: Academic Press, 1993.

\_\_\_\_\_; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web: projetando *websites* com qualidade.** Rio de Janeiro: Editora *Campus*, 2007.

OLIVEIRA, João Ferreira de; *et al.* Avaliação, desenvolvimento institucional e qualidade do trabalho acadêmico. **Educar**, Curitiba, n. 28, p. 71-87, 2006.

OLIVEIRA NETTO, Alvim Antônio de. **IHC - Interação humano computador: modelagem** e gerência de interface com o usuário: sistemas de informações. São Paulo: Visual Books, 2004. 120 p.

PEREIRA, Fernanda. **Avaliação de usabilidade em bibliotecas digitais [manuscrito]:** um estudo de caso. 2011. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

POZO, Juan Ignacio. A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. **Revista Pátio**, [s.l.], a. 8, n. 31, ago./out. 2004.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de software**. São Paulo: Markron Books, 1995.

PRICE, Gary. UK: finding from study on remote library lending of e-books published. **Library Journal**, New York, 07 jun. 2015. Disponível em: <http://www.infodocket.com/2015/06/07/uk-findings-from-study-on-remote-library-lendingof-e-books-published/>. Acesso em 30 jun. 2017.

REZENDE, D. A., ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informações Empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: método e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, Heloisa V. da; BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani. **Design e avaliação de interfaces humano-computador**. São Paulo: IMW-USP, 2000. 242 p.

RODRIGUES, Marta M. Assumpção. **Políticas Públicas**. São Paulo: Publifolha, 2011.

SANTOS, J. M. O processo evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.8, n.2, p.175-189, fev. 2013.. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br>>. Acesso em 19 jun. 2018.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirâmide, 1994.

SARACEVIC, T. Information Science. *Journal of the American Society for Information Science*, [s.l.], v. 50, n. 12, p. 1051-1063, 1999.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR. Comissão Nacional de Avaliação. **Documento básico: avaliação das universidades brasileiras: uma proposta nacional**. Brasília, DF: MEC, 1993. Disponível em <<http://portal.mec.gov.br/sesu>>. Acesso em: 10 out. 2017.



SERAPIONI, M. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s.l.], v. 5, n. 12, 187-192, 2000.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. **Data Grama Zero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, n. zero, dez. 1999. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/datagrama.html>>. Acesso em: 10 dez. 2017.

SILVA, Ilse Gomes. A reforma do Estado Brasileiro nos anos 90: processos e contradições. **Lutas sociais**, São Paulo, n. 7, p. 1 – 9, 2017.

SKOCPOL, Theda. Bringing the state back in: strategies of analysis in current research. In: EVANS, Peter B.; RUESCHEMEYER, Dietrich; SKOCPOL, Theda (Ed.). **Bringing the state back in**. Nova York: Cambridge University Press, 1985. p. 3-43.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 8, n. 16, p. 20-45, jul.-dez. 2006.

SOUZA, Celina. Modernização do Estado e construção de capacidade burocrática para a implementação de políticas federalizadas. **Revista de administração pública**, Rio de Janeiro, v. 51, n. 1, pgs. 27-45, jan. - fev. 2017.

TAMMARO, Anna Maria. A biblioteca digital: segunda parte. In: TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília - DF: Briquet de Lemos, 2008.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Gestão de ONGs: principais funções gerenciais**. 3. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

TENÓRIO, R. M.; ANDRADE, M. A. B. de . A avaliação da educação Superior no Brasil: desafios e perspectivas. In: DAZZANI, V.; LORDELO, J. A.. (Orgs.). **Avaliação educacional: desatando e reatando nós**. Salvador: Edufba, 2010. cap. 2, p. 32-55.

TILLY, Charles. War making and state making as organized crime. In: EVANS, Peter B.; RUESCHEMEYER, Dietrich; SKOCPOL, Theda (Ed.). **Bringing the state back in**. Nova York: Cambridge University Press, 1985. p. 169-191.

VEEN, W.; VRAKKING, B. **Homo Zappiens: educando na era digital**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade de Serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

WEBER, Max. **Ensaio de sociologia**. 5. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

\_\_\_\_\_. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. Brasília - DF: UnB, 1999.

WINCKLER, M. A.; PIMENTA, M. S. Avaliação de usabilidade de sites web. In: NEDEL, Luciana Porcher (Org.). **Escola de Informática**, Porto Alegre, 2002, v.1. Disponível em:< <http://ihcs.irit.fr/winckler/2002-winckler-pimenta-ERI-2002-cap3.pdf>> Acesso em: 28 dez. 2017.

WING, M. J. **Como falar com seus clientes**: o guia da Arthur Andersen. Rio de Janeiro: Campus, 1998;

ZANG, Nelson et al. Biblioteca virtual: conceito, metodologia e implantação. **Revista de Pesquisa e Pós-Graduação**, Erechim, v. 1, n. 1, p. 217-236, 2000.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre Esclarecido

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012.**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre a usabilidade da Minha Biblioteca do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba e está sendo desenvolvida pelo pesquisador Jeruzalém de Lima Silva, aluno do Curso de Mestrado em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Professora Uyguciara Veloso Castelo Branco.

Os objetivos do estudo são:

#### OBJETIVO GERAL

Analisar a usabilidade da “minha biblioteca” digital, como ferramenta de colaboração para as atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade Federal da Paraíba.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Descrever a Minha Bibliotecas no seu contexto geral de uso;
- b) Identificar o nível de eficiência de uso da Minha Biblioteca pelos usuários;
- c) Avaliar o desempenho e a satisfação dos usuários em relação à Minha Biblioteca;
- d) Identificar os motivos que levam ao uso, ou desuso da Minha Bibliotecas;
- e) Propor mecanismos que estimulem o uso da Minha Biblioteca.

A finalidade deste trabalho é contribuir para o melhoramento do uso da Minha Biblioteca para as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Tais melhorias refletirão diretamente e positivamente na vida de toda a comunidade acadêmica da Universidade Federal da Paraíba.

Solicitamos a sua colaboração para o preenchimento de um questionário anexo, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de humanas e publicar em revista científica. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a sua saúde e/ou desconforto para o participante da pesquisa de acordo com a Resolução 466/12 da CNS.



Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição.

Esta pesquisa é de suma importância para a comunidade acadêmica da Universidade Federal da Paraíba. O estudo com os usuários da Minha Biblioteca possibilitará a busca por melhorias no uso da mesma, as quais refletirão em todo serviço de ensino, pesquisa e extensão.

O pesquisador estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

---

Assinatura do Participante da Pesquisa  
ou Responsável Legal

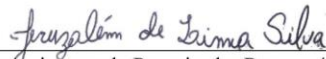
Contato do Pesquisador Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o pesquisador. Telefone: (83) 9.8846-7034 - e-mail: [jerulima@gmail.com](mailto:jerulima@gmail.com)  
Endereço (Setor de Trabalho): Universidade Federal da Paraíba, Campus I, Biblioteca Centra, Cidade Universitária - João Pessoa - PB – Brasil. CEP 58051-900. Telefone: (83) 3216-7588

Ou

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba  
Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB ☎ (83) 3216-7791 – E-mail: [comitedeetica@ccs.ufpb.br](mailto:comitedeetica@ccs.ufpb.br)

Atenciosamente,

  
Assinatura do Pesquisador Responsável

## APÊNDICE B – Questionário

### QUESTIONÁRIO

Caro **respondente**, este instrumento faz parte de um processo de pesquisa e tem como objetivo coletar dados e realizar análise das informações, visando contribuir para construção da nossa dissertação desenvolvida junto ao Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação do Ensino Superior - MPPGAV. Desde já, agradecemos a sua colaboração. Salientamos, ainda, que as informações aqui prestadas não serão reveladas para outro fim, que não seja, o da pesquisa científica e que o seu nome não será revelado, conforma a norma ética 136, da legislação vigente do Conselho de Ética, de nossa instituição.

#### IDENTIFICAÇÃO DO PESQUISADO:

**1 Sexo:** \_\_\_\_\_

**2 Grau de formação (assinalar o grau completo):**

- ensino fundamental       ensino médio       ensino superior  
 especialização       mestrado       doutorado  
 pós-doutorado

**3 Vínculo com a UFPB:**

- Aluno       Professor       Técnico-Administrativo  
 Outro: \_\_\_\_\_

#### USO DAS BIBLIOTECAS DA UFPB:

**4 Com que frequência utiliza as Bibliotecas da UFPB:**

- sempre       às vezes       raramente       nunca

**5 Para qual finalidade você utiliza as Bibliotecas da UFPB:**

- pesquisa       trabalho       ambiente de estudo  
 Outro: \_\_\_\_\_

**6 Qual (ais) biblioteca (s) da UFPB costuma frequentar:**

- Biblioteca Central       Biblioteca Setorial (de qual centro?: \_\_\_\_\_)

**USO DA BIBLIOTECA DIGITAL****7 Já utilizou alguma biblioteca digital?** sim                       não**8 Se sim, qual?:** \_\_\_\_\_**9 Você conhece a biblioteca digital “Minha Biblioteca” disponibilizada pela UFPB?** sim                                       não**Se respondeu SIM, passe para a questão 12.****10 Se respondeu NÃO, como gostaria de tê-la conhecido? Se respondeu sim, passe para a questão 12.** Treinamento presencial                       Tutorial online Cartazes e Banners de divulgação Cartilha com instruções       Divulgação em sala de aula       Semana acadêmica Outra forma. Sugira qual: \_\_\_\_\_**11 Qual (ais) motivo (s) você acredita que levaram ao seu desconhecimento da biblioteca digital “Minha Biblioteca”:** Pouca divulgação Não se interessa por livros digitais Não costuma consultar livros de forma geral Outro motivo. Qual: \_\_\_\_\_**12 Se respondeu SIM, de que forma você conheceu a “Minha Biblioteca”?** divulgação/ treinamento                       indicação de um amigo indicação de professor                       descobriu sozinho ao acessar o SIGAA Outra forma. Qual: \_\_\_\_\_**13 Com que frequência você acessa “Minha Biblioteca”?** sempre                       às vezes                       raramente                       nunca**14 Qual (ais) sua (s) percepção (ões) sobre a “Minha Biblioteca”:**

- excelente     Muito boa     Boa     satisfatória  
 ruim     muito ruim

**15 De qual dispositivo você costuma acessar “Minha Biblioteca”:**

- computador     notebook     celular     *tablet*

**16 De onde você costuma acessar a “Minha Biblioteca”:**

- Casa     Trabalho     UFPB     Lan House  
 Na casa de parentes, vizinhos ou amigos  
 Outro lugar. Qual? \_\_\_\_\_

**17 Localizou com facilidade na “Minha Biblioteca” a informação que desejava?**

- sim     não

**Se respondeu SIM, passe para a questão 19.**

**18 Se respondeu NÃO à questão anterior, qual (ais) a (s) dificuldade (s) encontrada (s):**

- ferramenta de busca ruim     lentidão no carregamento da “Minha Biblioteca”  
 Falta de instruções de uso     não encontrei nada na minha busca  
 Outro motivo. Qual? \_\_\_\_\_

**19 Teve facilidade no manuseio dos livros digitais da “Minha Biblioteca”?**

- sim     não

**20 Se respondeu não, qual o problema encontrado?**

- lentidão no carregamento das páginas do livro  
 dificuldade na troca das páginas (“folhear o livro digital”)  
 dificuldade para ampliar/ reduzir a fonte (letras) do livro  
 Dificuldade para ler nas tela do computador/ celular/ *tablet*

**21 Ao utilizar os livros digitais em “Minha Biblioteca” você já fez uso de algumas das ferramentas disponíveis?**

- sim     não

**22 Se respondeu sim, qual (ais) ferramenta (s) utilizou?**

- realçador de texto     anotações     pesquisa no livro



- flashcards                       impressão de páginas       opções de zoom  
 Copiar e enviar o link do livro ou da página                       exibição noturna  
 leitura em voz alta

**23 Você pode identificar alguma desvantagem no uso da “Minha Biblioteca”:**

- universidade não disponibiliza equipamentos para acesso  
 dificuldade com informática  
 não possuo computador, celular ou *tablet*  
 não tenho acesso a internet com facilidade  
 lentidão no acesso as informações na “Minha Biblioteca”  
 Outro motivo. Qual? \_\_\_\_\_

**24 Que outros materiais/ recursos você gostaria que também fossem disponibilizados em “Minha Biblioteca”:**

- revistas                       jornais                       vídeos  
 áudios                       download dos materiais  
 impressão de todas as páginas  
 Outros. Quais? \_\_\_\_\_

**25 Qual (ais) assunto (s) de seu interesse deveriam está disponíveis em “Minha Biblioteca”?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Termo de Consentimento Informado**

Eu, \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_, concordo em participar da pesquisa intitulada: \_\_\_\_\_, parte integrante da dissertação do mestrando de JERUZALÉM DE LIMA SILVA. Como depoente, autorizo o uso dos dados do questionário escrito.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) participante

## **ANEXOS**

**ANEXO A – Termo de Anuência**

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
BIBLIOTECA CENTRAL

**TERMO DE ANUÊNCIA DA DIREÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL**

Eu, MARIA DE FÁTIMA DOS SANTOS ALVES, Matrícula: 6332827, Diretora da Biblioteca Central, declaro estar **ciente e de acordo** com a pesquisa a ser realizada com os usuários da Minha Biblioteca – UFPB por Jeruzalém de Lima Silva, Matrícula: 20171003099, vinculada à linha de pesquisa Gestão, Avaliação e Financiamento do Ensino Superior do Curso de Mestrado em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Profª. Uyguciara Veloso Castelo Branco. Cujo título do trabalho é: **MINHA BIBLIOTECA: AVALIAÇÃO DA USABILIDADE PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA.**

P/

Maria de Fátima dos Santos Alves

Diretora da Biblioteca Central

Matrícula: 6332827

Fernando Augusto Alves Vieira  
Vice Diretor  
Biblioteca Central/UFPB  
SIAPE - 1655505

**ANEXO B – Certidão Comitê de Ética**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

**CERTIDÃO**

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS/UFPB aprovou em **AD REFERENDUM**, face à exiguidade de tempo, o Projeto de Pesquisa intitulado: **“MINHA BIBLIOTECA: AVALIAÇÃO DA USABILIDADE PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA”**, do pesquisador Jeruzalem de Lima e Silva. CAAE: 90832518.3.0000.5188.

João Pessoa, 28 de Junho de 2018.

Andreia Marcia da C. Lima  
Mestr. SAPE 1117510  
Secretaria do CEP/CCS/UFPB





SERVICIO PUBLICO FEDERAL  
SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACAO FINANCEIRA DO GOVERNO FEDERAL

NOTA DE EMPENHO

PAGINA:

EMPENHO : 200out16 NUMERO: 001ONES000037 ESPECIE: EMPENHO DE DESPESA  
EMITENTE : 153070/15251 - BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPA  
CNPJ : 24098477/00006-24 FONE: 08M-83 -3216 - 7173 - 7130 -  
ENDEREÇO : CAMPUS I - CIDADE UNIVERSITARIA JOAO PESSOA - PB  
MUNICIPIO : 5051 - JOAO PESSOA UF: PB VILA: 50531-01

CREADOR : 10783749/0001-03 - MINHA BIBLIOTECA LDBR.  
ENDERECO : QUEIROZ FILHO 1700 SALA 202 VILA HAMBURGUESA  
MUNICIPIO : 5107 - SAO PAULO UF: SP CEP: 05319-01

TAXA CAMBIO:  
OBSERVACAO / FINALIDADE  
VR EMPENHADO P/ATENDEA DESPESAS C/RENOVACAO DE ASSINATURA DA BASE DE DADOS  
NA BIBLIOTECA COM VIGENCIA DE 03 (TRES) ANOS, PERIODO DE 01/12/2016 A 30/11  
2019, CF INEXCUTIBILIDADE N. 05/2016-PAD 032/2016 em 10/10/2016. Base de dados

EMPENHO : 202160 153542030000000000000000 100000 0112000000000000 1535420300000000017  
TIPO : ORDINARIO MODALIDADE DE LICITACAO: INEXCUTIVEL  
LACUNA: 153 153542030000000000000000 INCISO: 01 PROCESSO: 1535420300000000017  
DE MUNICIPIO BENEFICIADO: PB /  
ORIGEM DO MATERIAL :  
REFERENCIA DA DISPENSA: ART25/01 LEI 8666/91 SEM. 39/01

VALOR EMPENHO : 190.000,00  
CENTO E NOVENTA MIL REALIS  
.....  
.....  
.....

ESPECIFICACAO DO MATERIAL OU SERVICO

NO: 00000 SUBSIM: 01 -ASSINATURAS DE PERIODICOS E AN  
SEQ.: 1 QUANTIDADE: 1 VALOR UNITARIO: 190.000,00  
VALOR DO ITM.: 190.000,00

ASSINATURA - PUBLICACAO INFORMATIZADA  
000000000  
-Atualizacoe de assinatura da base de dados: Minha Biblioteca, com vigencia de  
anos.

*Sueli Rosa*  
SONIA SUELI A.P. ROSAS  
OPERADORA

ATESTO QUE A DESPESA  
CONSTANTE NESTE EM-  
PENHO FOI LIQUIDADA:  
CONTABILIDADE DA B.C.  
NO VALOR DE R\$ 190.000,00  
*Rosa e Oliveira*  
*Jucis*  
Em, 07.02.17  
*Rodrigo*  
Rodrigo de Oliveira  
Chefe da Seção de Contabilidade

*Rodrigo*  
RODRIGO A.L. DE OLIVEIRA  
CONTABILIDADE

SIAFI2017-DOCUMENTO-CONSULTA-CONCE (CONSULTA ORDEM BANCARIA)  
20/03/17 09:46 USUARIO : SIMONE  
DATA EMISSAO : 20Mar17 TIPO OB: 11 NUMERO : 2017OB800020  
UG/GESTAO EMITENTE: 153070 / 15131 - BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB  
BANCO : 001 AGENCIA : 1619 CONTA CORRENTE : 997380632  
FAVORECIDO : 13183749/0001-63 - MINHA BIBLIOTECA LTDA.  
BANCO : 341 AGENCIA : 0910 CONTA CORRENTE : 120716  
DOCUMENTO ORIGEM : 153070/15231/2017NP000019 SIST. ORIGEM : GESTAOCOMP  
NUMERO BANCARIO : 001115006-8 PROCESSO : 18/17-BC  
VALOR : 190.000,00

IDENT. TRANSFER. :

OBSERVACAO


PAGO.REF.DESPS.C/RENOVACAO DE ASSINATURA DA BASE DE DADOS MINHA BIBLIOTECA CO  
M VIGENCIA DE 03 (TRÊS) ANOS, PERÍODO DE 01/12/2016 A 30/11/2019, CONF. INEXIG  
IBILIDADE N.06/2016, PAD 032/2016 EM 20/10/2016. NOTA FISCAL N.0003432. RP/201  
6.

CONTINUA ...

PF1=AJUDA PF3=SAI PF4=ESPELHO PF12=RETORNA

03/02/2017

Usando o nº 576 763 001-15 - NF-e - Nota Fiscal Eletrônica de Serviços - São Paulo

 <b>PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO</b> SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS <b>NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS - NFS-e</b> RPS Nº 3432 Série 2 emitido em 03/02/2017	Número da Nota <b>00003432</b>															
	Data e Hora de Emissão: <b>03/02/2017 16:11:42</b> Código de Verificação: <b>V8ZW-ESZG</b>															
<b>PRESTADOR DE SERVIÇOS</b> CFP nº 13.183.749/0001-63      Inscrição Municipal 4.215.364-6 Nome/Razão Social: MINHA BIBLIOTECA LTDA Endereço: AV QUEIROZ FILHO 01700, sala 202 bloco E - VILA HAMBURGUESA - CEP: 06319-000 Município: São Paulo      UF: SP																
<b>TOMADOR DE SERVIÇOS</b> Nome/Razão Social: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA CFP nº 24.096.477/0006-24      Inscrição Municipal ----- Rua: LOC. CAMPUS I-JOAO PESSOA SN, - CID UNIVERSITARIA - CEP: 58051-900 João Pessoa      PB      Estado -----																
<b>INTERMEDIÁRIO DE SERVIÇOS</b> Nome/Razão Social ----- Inscrição Municipal -----																
<b>DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS</b> VALOR APROX. DO TRID. RC 11.071,00 Licenciamento de Uso de Programas Minha Biblioteca VENCIMENTO: 03/02/2017 - NOTA DE EMPENHO 011-98970007-2016-2016.																
<b>VALOR TOTAL DA NOTA = R\$ 190.000,00</b>																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">ISS (R\$)</td> <td style="width: 25%;">IRPJ (R\$)</td> <td style="width: 25%;">CSLL (R\$)</td> <td style="width: 25%;">COFINS (R\$)</td> <td style="width: 20%;">PIS/PASEP (R\$)</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		ISS (R\$)	IRPJ (R\$)	CSLL (R\$)	COFINS (R\$)	PIS/PASEP (R\$)										
ISS (R\$)	IRPJ (R\$)	CSLL (R\$)	COFINS (R\$)	PIS/PASEP (R\$)												
Código do Serviço: <b>02798 - Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação, inclusive distribuição.</b>																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Valor Total das Contribuições (R\$)</td> <td style="width: 25%;">Base de Cálculo (R\$)</td> <td style="width: 25%;">Alíquota (%)</td> <td style="width: 25%;">Valor do ISS (R\$)</td> <td style="width: 20%;">Crédito (R\$)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0,00</td> <td style="text-align: center;">190.000,00</td> <td style="text-align: center;">2,00%</td> <td style="text-align: center;">3.800,00</td> <td style="text-align: center;">0,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Município de Prestação do Serviço</td> <td colspan="2">Número Inscrição do Contribuinte</td> <td>Valor Aproximado dos Tributos - Fonte</td> </tr> </table>		Valor Total das Contribuições (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito (R\$)	0,00	190.000,00	2,00%	3.800,00	0,00	Município de Prestação do Serviço		Número Inscrição do Contribuinte		Valor Aproximado dos Tributos - Fonte
Valor Total das Contribuições (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito (R\$)												
0,00	190.000,00	2,00%	3.800,00	0,00												
Município de Prestação do Serviço		Número Inscrição do Contribuinte		Valor Aproximado dos Tributos - Fonte												
<b>OUTRAS INFORMAÇÕES</b> (1) Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 14.057/2000. (2) Esta NFS-e substitui a RPS Nº 3432 Série 2 emitido em 03/02/2017. (3) Data de vencimento de ISS desta NFS-e: 03/02/2017.																