

## FACULDADE LA SALLE – MANAUS/AM: ESTUDO DE SUA SINALIZAÇÃO

Guilhermina de Melo Terra<sup>1</sup>  
Gisele de Lima Nagai Ferreira<sup>2</sup>

**RESUMO:** Apresenta o resultado do estudo sobre a sinalização utilizada pela biblioteca da Faculdade La Salle – Manaus/AM para diagnosticar se o espaço informacional estaria satisfazendo a comunidade acadêmica. Estabelece um estudo acerca da biblioteca, abordando seus aspectos conceituais, históricos e funcionais e sobre o sistema de sinalização adotado por ela, identificando se a sinalização adotada pela biblioteca satisfazia seus usuários. Optou pela abordagem quantitativa, exploratória e descritiva, a partir do estudo de caso. Conclui afirmando que a biblioteca estudada, com o propósito de melhor servir à sua comunidade acadêmica, necessita implementar a sinalização existente.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias. Sinalização de bibliotecas. Biblioteca da Faculdade La Salle/Manaus.

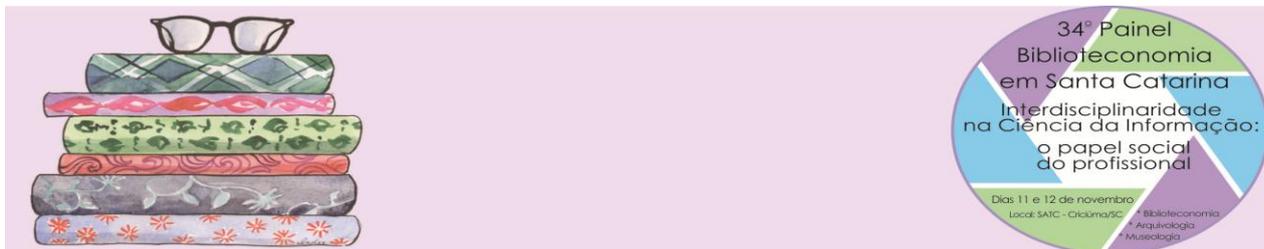
### 1 INTRODUÇÃO

O processo comunicacional é algo que faz parte do cotidiano humano desde os primórdios de sua história. Desde o *Homo sapiens*, a expressão por meio de desenhos representou uma questão voltada não só para os aspectos sociais, mágicos ou religiosos, mas também para o aspecto utilitário (MULLER-BROCKMANN, 2005, p.10). Isso implica frisar que a comunicação visual acabou por se tornar algo intrínseco ao ser humano, utilizado para a garantia de sua própria sobrevivência.

---

<sup>1</sup> Pós-doutora em Museologia, pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto (Portugal). Doutora em Museologia, pela mesma Faculdade. Mestre em Sociedade e Cultura na Amazônia, pela Universidade Federal do Amazonas. Graduada em Biblioteconomia, pela mesma Universidade. Professora Adjunta da Universidade Federal do Amazonas, pertencente ao Departamento de Arquivologia e Biblioteconomia, atuando tanto na graduação, quanto na pós-graduação. Membro aderente do MINON Internacional e ICOM-PT. Integrante de dois grupos de pesquisa, sendo um intitulado Grupo de Pesquisa CRISOL - Pesquisas e Estudos Culturais: Patrimônio & Memória, pela Universidade Federal do Maranhão, junto à Linha de Pesquisa Nova Museologia e Ecomuseus, na posição de Pesquisadora e o segundo grupo é intitulado Grupo de Estudo e Pesquisa em Ciência da Informação, pela Universidade Federal do Amazonas, na posição de pesquisadora. Coordenadora do primeiro Curso de Especialização em Museologia da região Norte, oferecido pela Universidade Federal do Amazonas, no período de 2006 a 2007. E-mail: [guilherminaterra@gmail.com](mailto:guilherminaterra@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduada do curso de Biblioteconomia, pela Faculdade Federal do Amazonas-UFAM. Atualmente, é bolsista no Instituto Nacional de Pesquisa da Amazônia -INPA. Tem experiência na área de Contabilidade, atuou como Técnica em Contabilidade Financeira. Trabalhou fora do Brasil no período de 1995 a 2009 na área industrial, no Japão. E-mail: [giselenagai@gmail.com](mailto:giselenagai@gmail.com)



Com a expressão oral, é sabido que a comunicação visual tornou-se algo ainda mais intenso e, por fazer parte da história humana, acredita-se que esta necessita ser utilizada como um instrumento positivo em todos os ambientes por onde o ser humano passar. Nesta perspectiva, os ambientes informacionais, devido sua própria natureza, necessitam fazer uso do processo visual a seu favor e, enquanto ambientes informacionais caberão às bibliotecas universitárias trazer para si a comunicação visual como instrumento de trabalho.

Afirma-se isso, pois, cabem às bibliotecas universitárias atender as necessidades informacionais de toda a comunidade acadêmica a que devem servir no que se refere às práticas de ensino, pesquisa e extensão. Melhor dizendo, faz parte da missão desse tipo de ambiente informacional a construção do conhecimento e competência informacional de seus usuários. Corroborando com o exposto, Santos et al. (2014, p.2) defendem a ideia de que as bibliotecas universitárias necessitam “[...] não apenas [...] suprir as necessidades informacionais imediatas apresentadas pelos usuários, mas também [...] auxiliá-los no desenvolvimento de sua competência informacional”.

Para isso, torna-se necessário a esses espaços tanto um acervo, com uma quantidade representando qualidade, quanto uma estrutura, capaz de permitir aos usuários a satisfação de suas necessidades informacionais. Ademais, devido à competência informacional exigir do ser humano certa autonomia, as bibliotecas universitárias necessitam apresentar um espaço capaz de permitir a cada usuário se movimentar, localizar e recuperar a informação desejada de forma precisa e independente.

Dentre as variáveis que permitirão o alcance da autonomia dos usuários, cita-se o processo de sinalização, pois, enquanto objetivo, este visa permitir às pessoas deslocarem-se facilmente em qualquer ambiente, sem a ajuda de ninguém. No caso das bibliotecas universitárias, Silva (2011, p. 27) menciona que por meio de uma sinalização adequada, os usuários poderão “[...] se deslocar com segurança e encontrar aquilo que procuram de uma maneira fácil e tranquila”.

A sinalização necessita ser entendida como importante instrumento de interação e comunicação entre a biblioteca e os usuários, permitindo a orientação espacial e comportamental que diz respeito aos usuários. Com o exposto, os gestores das bibliotecas universitárias precisam entender o quanto a sinalização é relevante para o cumprimento da missão organizacional do espaço em que são responsáveis.

Neste sentido, esta investigação partiu da seguinte problemática: “A sinalização existente na biblioteca da Faculdade La Salle satisfaz seus usuários, no que se refere à construção do conhecimento e competência informacional de seus usuários?”. A questão norteadora que originou o problema citado foi resultante da ideia de que por meio de uma sinalização adequada, as bibliotecas universitárias, enquanto ambientes informacionais cumprirão sua missão satisfatoriamente, já que estas devem se voltar para o atendimento das necessidades informacionais da comunidade acadêmica, de modo a contribuir com a construção do conhecimento e competência informacional de seus usuários.

Com vista à organização das ideias a serem trabalhadas, essa investigação buscou como o objetivo geral verificar, junto aos usuários e gestora da biblioteca da Faculdade La Salle, se a sinalização existente no referido espaço estaria a satisfazer a comunidade acadêmica, no que se refere à construção do conhecimento e competência informacional.



Quanto aos objetivos específicos, partiu-se do aporte teórico construído pela reflexão sobre o papel das bibliotecas universitárias para a comunidade acadêmica e sobre a importância da sinalização em ambientes informacionais, dando ênfase às bibliotecas universitárias.

Após a construção da fundamentação teórica, buscou-se identificar *in loco* se a sinalização existente na Faculdade La Salle estaria a atender as necessidades informacionais dos usuários, bem como se tal espaço mantinha a preocupação em manter uma sinalização adequada no ambiente tanto interno, quanto externo, impactando na percepção dos seus usuários. Sobre esta percepção, pois segundo Sebin e Amaral (2008, p.5), durante o processo de comunicação visual, as mensagens transmitidas “[...] possuem duas funções básicas: projetar para o mundo exterior e refletir para o próprio grupo o que pretende, seus objetivos, cultura e personalidade”.

Corroborando com o pensamento, Bernardino e Suaiden (2011, p. 289) citam que “[...] sua imagem será em primeiro lugar como ela se enxerga e se compreende, em segundo, como se projeta para a comunidade e em terceiro, como se estrutura e se relaciona com seu público”. Nesse cenário, a comunicação visual em ambientes informacionais necessita ser concebida como um fator importante para o cumprimento de sua missão. Isso implica frisar que a sinalização apresentada pelas bibliotecas universitárias precisará não só envolver a questão referente à autonomia dos usuários, mas também representar sua identidade e razão de ser.

## 2 PAPEL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Estamos no século XXI e, com ele, mudanças significativas ocorreram no cotidiano do ser humano. Dentre tais mudanças, cita-se o acesso à informação. Isso implica afirmar que os ambientes informacionais necessitam estabelecer ações que visem acompanhar o contexto em que se encontram inseridos, caso não queiram entrar em estado de entropia. No caso das bibliotecas universitárias, pode-se destacar que estas já demonstram a necessidade de obterem “[...] as adaptações destinadas a assegurar que [...] continuem a fazer parte integrante do compromisso da nossa sociedade com a educação e ao acesso igualitário à informação” (CUNHA, 2010, p.1).

Cabe salientar que tais mudanças não podem estar voltadas não só à realidade digital, a qual permite o acesso à informação em tempo real, mas também a todo o contexto em que as bibliotecas universitárias se encontram, pois tais espaços necessitam atender as necessidades de informação imediata de seus usuários, bem como contribuir com o desenvolvimento da competência informacional dos mesmos, por meio do incentivo da leitura proficiente, produção da escrita e fortalecimento da ação de pesquisa, voltada para a construção do conhecimento.

Na contemporaneidade, o conhecimento necessita ser resultante do processo dialógico, baseado na proposta sócio construtivista. Isso implica frisar que os usuários das bibliotecas universitárias necessitam ser concebidos como agentes ativos na construção de seus próprios discursos. Para isso, esses espaços informacionais precisam permitir o envolvimento dos sujeitos que compõem o processo dialógico, garantindo a interação entre os elementos que construirão o conhecimento esperado, isto é, entre o ambiente informacional e os usuários.



Afirma-se isso, pois por fazerem parte de instituições de ensino superior, as bibliotecas universitárias precisam refletir e cumprir com a missão propostas pelas mesmas, necessitando, portanto, estarem associadas à construção e disseminação do conhecimento. Para isso, esses espaços precisarão manter instrumentos consoantes com o processo de significação dos usuários, de modo que a mensagem transmitida pelas bibliotecas universitárias possam ser, de fato, compreendidas pelos usuários. Nesta perspectiva, cita-se a relevância da comunicação visual em espaços informacionais.

### 3 COMUNICAÇÃO VISUAL EM ESPAÇOS INFORMACIONAIS

Corroborando com o pensamento de Silva (2011, p.27), afirma-se que “[...] comunicar é transmitir o que se pretende informar para as pessoas”. Assim, os profissionais da informação, como agentes disseminadores e responsáveis pela divulgação dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, necessitam promover o uso desses espaços, com vistas na construção e disseminação do conhecimento, por parte dos usuários.

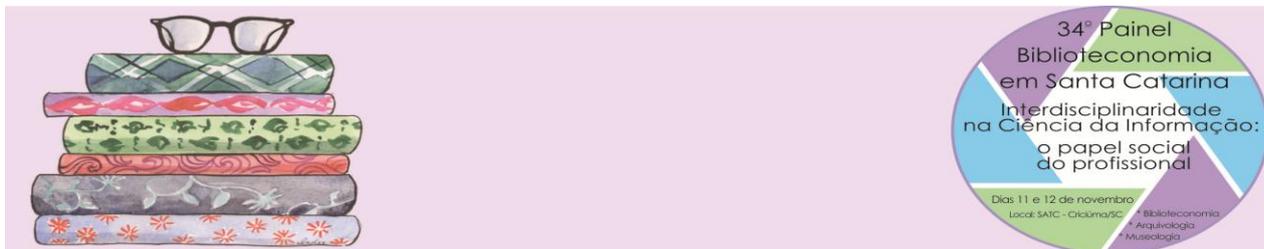
Para isso, a comunicação visual estabelecida nos espaços das bibliotecas precisam tanto atrair a atenção dos usuários, quanto permitir a eles se movimentarem, localizarem, identificarem e recuperarem a informação desejada, visando satisfação das suas necessidades informacionais de forma autônoma. Isto implica afirmar que a inexistência de uma comunicação visual adequada contribuirá para uma menor interatividade e, até, a insatisfação dos usuários, resultando no processo inverso ao esperado (HERRMMAN, 2012).

Nesta perspectiva, por meio de imagens e sinais, as bibliotecas universitárias deverão transformar seus ambientes em lugares prazerosos e, sobretudo, de fácil acesso a toda comunidade acadêmica, sendo relevante frisar que, para isso, a comunicação visual apresentada por esses espaços informacionais necessitará cumprir com o exposto pela NBR 15559 (2008, p.2), ou seja, permitir a percepção visual necessária para a devida recepção por parte dos usuários.

Estabelecer um processo de significação consoante ao contexto semiótico da comunidade acadêmica a qual a biblioteca universitária se encontra inserida necessita ser à base de toda ação organizacional, pois somente a partir do conhecimento das necessidades e linguagens dos usuários é que os ambientes informacionais poderão se fazer entender pelos usuários, tornando-se locais seguros, confiáveis e de fácil acesso. Apesar da comunicação visual envolver todos os aspectos internos e externos das bibliotecas, esta investigação se voltará exclusivamente à sinalização dos ambientes informacionais.

### 4 SINALIZAÇÃO EM BIBLIOTECAS

Em nível conceitual, a sinalização é defendida por Silva (2011, p.36) como sendo “[...] o ato de orientar/identificar através de sinais o ambiente, para que as pessoas o utilize da melhor maneira possível”. Trazendo para o contexto das bibliotecas universitárias, a sinalização favorecerá aos usuários encontrarem as informações procuradas de forma rápida e, sobretudo, cada vez mais independente, além de permitir o processo de dinamização de suas práticas.



Uma sinalização adequada pode identificar e localizar o acervo da biblioteca, orientar os usuários para o acesso e uso de recursos humanos e informacionais, acarretando em um acesso mais facilitado, por trazer consigo melhorias quanto à questão da acessibilidade, das acomodações, das indicações de mudanças, devido

A sinalização [ser uma] linguagem específica de informações gráfico-visuais destinada aos usuários da Biblioteca antecipando a busca direta para uso da informação, as normas internas de uso e alertas de segurança - destacando o funcionamento da Biblioteca de forma geral e o percurso de pontos estratégicos a fim de tornar o usuário autônomo na orientação dos espaços (ROSA, 2011, p.2) .

Isso implica afirmar que, enquanto parte da comunicação visual, a sinalização a ser apresentada pelas bibliotecas universitárias, mais do que nunca, necessita permitir aos usuários usufruir de todos os benefícios que estes espaços oferecem, de modo a contribuir com a construção da visão crítica desses usuários, por ser esse o papel das instituições de ensino superior para a sociedade.

Ao se tratar dos benefícios a serem ofertados pelas bibliotecas universitárias, enquanto espaços informacionais, Machado (2003/2004, p.76) toma para si toda e qualquer natureza de bibliotecas, posicionando-se quanto à importância no sistema de sinalização, destacando a necessidade desses espaços “[...] de oferecer ao usuário condições de usufruir dos benefícios oferecidos pela biblioteca, tendo uma orientação visual suficiente para obter acesso aos serviços e produtos existentes”, sem a presença do responsável do referido espaço.

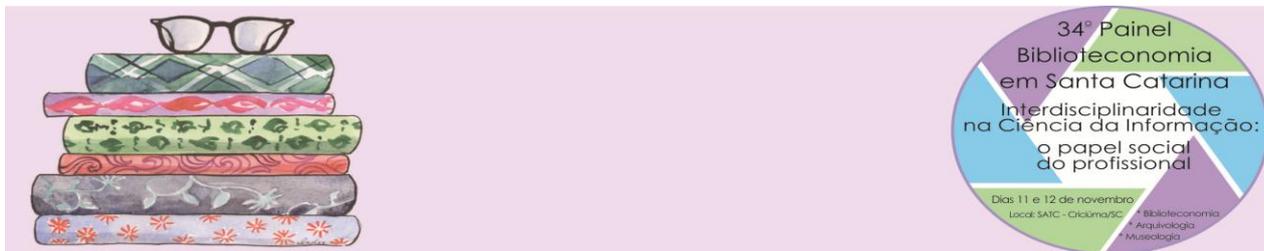
A sinalização a ser apresentada pelas bibliotecas universitárias necessitará permitir aos usuários realizarem o percurso, desde sua entrada até o momento da obtenção do produto ou serviço desejado de forma autônoma. Por esta razão, ao ser estabelecido, este tipo de comunicação visual deverá ser resultante de todo um estudo e uma preparação, já que este deve servir de guia aos “[...] usuários, num momento anterior à busca de informação, tornando-os pessoas mais independentes e sem perda de tempo, tornando tal demarcação em um ponto positivo na capacitação informacional do usuário” (MACEDO; GOMES, 2006, p. 27).

Ademais, estabelecer um estudo sobre a sinalização adequada para cada ambiente informacional não só acarretará em melhorias no processo de busca da informação por parte dos usuários, mas também aperfeiçoará as atividades a serem desenvolvidas pela equipe responsável pelo funcionamento das bibliotecas universitárias, além de transformar esses espaços em ambientes agradáveis.

Esse ambiente agradável em oposição ao espaço punitivo é o que buscam usuários ao adentrarem e se direcionarem ao setor de referência, receberem instruções quanto ao uso do acervo, circularem nas diversas zonas da biblioteca sabendo dos serviços oferecidos e por fim, vincularem à biblioteca a um espaço sinalizado de comodidade, lazer e prestação de serviço.

Nesta perspectiva, o olhar dos usuários necessita fazer parte da rotina das bibliotecas universitárias, no sentido de detectar se as demandas desses usuários foram atendidas. Quanto a isso, Barbalho (2012, p.97) afirma que:

Efetuar estudos sobre o significado do espaço construído para biblioteca implica primeiramente observar que ela só pode ser apreendida se relacionada a um lugar



diferente, ou seja, ela está colocada para ser assumida como espaço de informação e de conhecimento, independente das variáveis que possa apresentar - pública, especializada, escolar, universitária, nacional, etc. - de modo a mostrar-se como significante que, ao ser articulado com seu significado, estabelece uma relação de uso que lhe é próprio.

Mediante o exposto, volta-se a citar o processo dialógico como base para o estabelecimento dessa relação de uso, sendo que para isso a linguagem ofertada pelas bibliotecas universitárias necessitará ir ao encontro da linguagem trazida pelos grupos de usuários, cujas ações se destinam.

Vale ressaltar, que a sinalização aumenta efetivamente um processo de comunicação e é um dos elementos indicativos da organização espacial da biblioteca, dando maior significado a mensagens criadas e promovendo interação e autonomia aos usuários. Essa percepção, se ignorada por gestores desses espaços, tornarão as bibliotecas apenas um lugar de passagem e da manutenção de serviços que se tornarão obsoletos.

Como esses serviços são sempre atrativos para aproximar a biblioteca de seus usuários, caberão aos gestores, criarem por meio da sinalização, efeitos de sentido e significados que estimulem o comportamento e auxiliem usuários no informar e usar os produtos e serviços oferecidos. Para isso, torna-se necessário a apresentação de uma comunicação visual que forneça uma interpretação única, ou seja, que não permita ambiguidade da mensagem, por parte dos usuários.

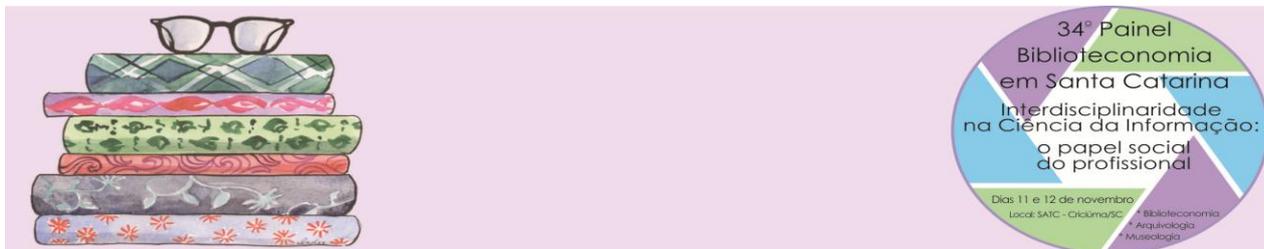
Outro aspecto importante a ser considerado é a sinalização como instrumento de atrativo para a imagem, acesso e uso do acervo e a própria descoberta de espaços, produtos e serviços existentes. Sobre tal entendimento, Herrmann (2004, p.15) destaca que “[...] a sinalização, por meio dos sinais direcionais, de identificação, instrucionais e informacionais, é tida como uma das principais formas de instrução dos usuários, permitindo que estes ajam com autonomia dentro de uma biblioteca”.

É objetivo da sinalização, conforme Silva (2011, p.40), “[...] transmitir às pessoas a tranquilidade de mobilidade segura em um ambiente desconhecido. Isso é garantido com a utilização de informações simples, rápidas e diretas”. No caso das bibliotecas universitárias, corrobora-se com as ideias de Pimentel et al. (2007, p.31), os quais afirmam que, enquanto ambientes informacionais, a primeira informação a ser trabalhada, volta-se para a sinalização adequada ao grupo de usuários, cujo acervo se destina. Neste sentido, a percepção dos usuários precisa ser a base de toda a prática biblioteconômica, por permitir a contínua interação, atratividade e uso dos benefícios a serem ofertados pelas bibliotecas universitárias.

## 5 BIBLIOTECA DA FACULDADE LA SALLE/MANAUS

A Faculdade La Salle, credenciada pela Portaria nº. 2.653 de 07/12/2001, publicada pelo Diário Oficial da União em 10/12/2001, como missão, visa promover o desenvolvimento integral da pessoa humana através do ensino, da pesquisa e da extensão, comprometida com a transformação da sociedade local e regional (FACULDADE...2012, p.8).

Para iniciar suas atividades, foi oferecido à cidade de Manaus os cursos de Administração e Ciências Contábeis, seguida pelos cursos de Direito e Turismo. Atualmente,



a faculdade possui mais de 800 alunos, matriculados nos seguintes cursos: Bacharelado em Administração; Ciências Contábeis; Relações Internacionais; Sistemas de Informação; Licenciatura em Educação Física; Gestão da Produção Industrial; Gestão Financeira e Marketing, em nível de graduação e pós-graduação. Devido à tradição da Rede La Salle, os cursos ofertados pela faculdade voltam-se para a formação de profissionais competentes para atender à demanda social.

Medindo cerca de 480m<sup>2</sup>, a biblioteca visa integrar o acervo ao ambiente de leitura, hemeroteca, espaço de estudo, que conta com 6 salas para grupos e 8 para estudo individual, 6 terminais de pesquisa, sendo um reservado para cadeirantes, bem como à área de processamento técnico.

Para incentivar a leitura dos acadêmicos, foram criados, o “Projeto Biblioteca Viva” e o “Projeto Lendo Pra Toda Vida”, que visam despertar o interesse e hábito da leitura nos acadêmicos e, com isso, contribuir com a postura crítica dos usuários que se envolvem nas ações oferecidas por esse espaço informacional. Busca-se atingir tal postura, pois por meio dela, o usuário passará a despertar o espírito de pesquisador, passando a fazer uso do acervo da biblioteca de uma forma cada vez mais qualitativa.

Nesta perspectiva, dentro de seu papel de apoio à pesquisa, a biblioteca busca a ampliação permanente de material bibliográfico e o aprimoramento de seus serviços, sendo atualizada constantemente, obedecendo sempre à Política de Aquisição e Conservação do Acervo aprovada pela Resolução do COP nº54/2009, de 14 de maio de 2009.

Para isso, a biblioteca mantém um acervo composto por mais de 2.500 títulos, com cerca de 13.737 exemplares, dispostos em todas as linhas de pesquisas, atendendo os 8 cursos oferecidos pela faculdade. Para isso, funcionando em três turnos, o acervo é constituído por livros, periódicos técnico-científicos, teses, dissertações, trabalhos de conclusão de curso, multimeios, jornais, revistas e mapas, nas áreas do conhecimento voltadas para as Ciências Sociais Aplicadas e Humanas, entre outras.

Entre os serviços oferecidos, além dos empréstimos o acadêmico da Faculdade La Salle tem acesso a uma biblioteca informatizada e diversificada, com Serviço de Comutação Bibliográfica – COMUT.

Com o propósito de oferecer suporte ao processo ensino-aprendizagem dos usuários, em nível de equipamentos, a biblioteca possui terminais próprios e acesso à internet wireless, oportunizando aos usuários fazerem diversos serviços, como renovações de empréstimos, reservas e, ainda, verificações de informações de sua conta, como livros emprestados, reservas feitas, multas, histórico de livros retirados, bem como pesquisas em geral.

A trajetória acadêmica da Faculdade La Salle, nestes dez anos, traz uma característica de estar sempre incidindo na conformação das necessidades futuras e isto está presente no enfrentamento de importantes desafios como de, ainda muito jovem, com apenas 06 anos de existência, trazer para Manaus o primeiro mestrado em Economia da Região Norte em parceria com a Universidade Católica de Brasília.

Tendo como foco, essa relação entre espaço físico e satisfação dos usuários, por meio da sinalização existente, a investigação apresentará o resultado do estudo voltado para a verificação se a sinalização mantida no interior da biblioteca da Faculdade La Salle satisfaz seus usuários.



## 6 METODOLOGIA

A investigação foi estabelecida a partir de uma abordagem quantitativa, por se buscar não só confirmar se a sinalização existente no espaço interno da biblioteca da Faculdade La Salle estaria a satisfazer seus usuários, mas também compreender as razões de tal satisfação.

Quanto aos fins, o estudo construiu-se a partir das pesquisas exploratória e descritiva, devido estabelecerem um estudo, baseado na análise, no registro, na interpretação e na análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno, mas sem a interferência do grupo de pesquisadores.

No que se refere aos procedimentos operacionais, à investigação fez uso, primeiramente, da pesquisa bibliográfica e, em seguida, da pesquisa de campo, tomando por base o método estudo de caso, uma vez que se utilizou o ambiente informacional da Faculdade La Salle como objeto de estudo.

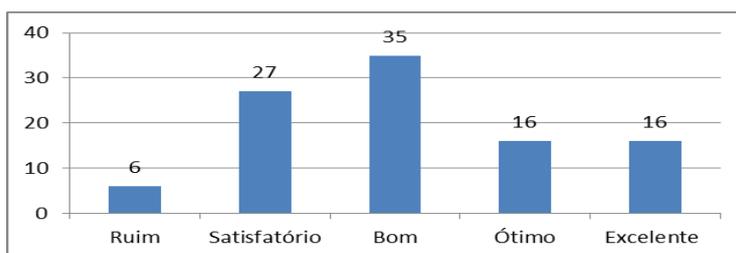
Com o propósito de estabelecer o processo de análise dos resultados coletados, aplicaram-se dois instrumentos: o questionário com 19 perguntas fechadas aos 50 usuários da biblioteca, escolhido por meio do critério de acessibilidade e a entrevista semiestruturada com perguntas abertas e fechadas à gestora da biblioteca, de modo a atingir o objetivo geral da investigação.

Após a coleta dos dados, por meio do processo estatístico e análise do conteúdo estabeleceu a comparação entre as visões dos usuários e da gestora da biblioteca, no que tange à sinalização existente no referido espaço, levando-se à seguinte análise.

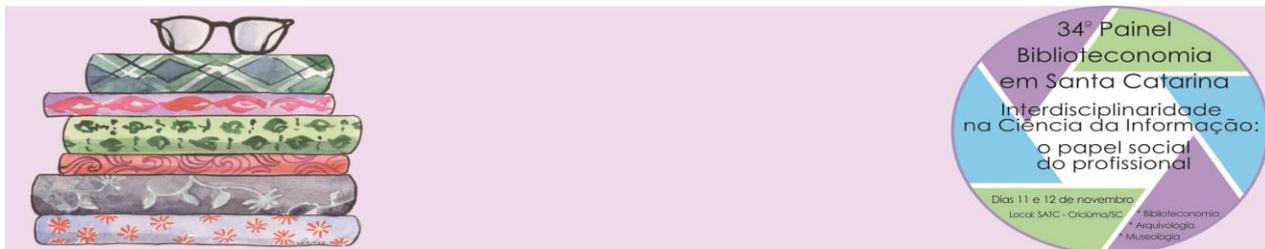
## 7 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Em relação à opinião dos usuários sobre a existência de sinais e instrumentos de instrução de uso do local, que pretendia verificar se na biblioteca, havia informativos sobre existência e como utilizar determinado produtos ou serviços – como bases de dados, procedimentos para elaboração de ficha catalográfica, uso de rede sem fio - do horário de funcionamento da biblioteca, do número de empréstimos e do prazo de devolução estabelecido entre outros, verificou-se um nível de satisfação conforme apresentado no gráfico 1 a seguir:

**Gráfico 1** - Nível de satisfação em relação a sinais e instrumentos de instrução de uso do local



Fonte: pesquisa (2015)

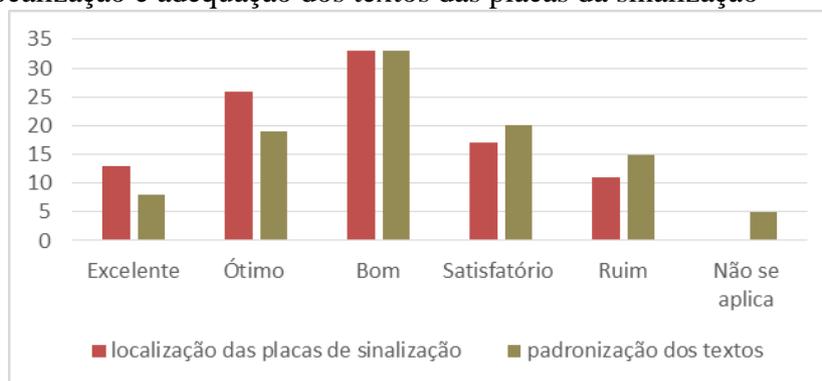


Verificou-se que 32% dos usuários pesquisados, considera a sinalização ótima ou excelente. A biblioteca apresenta uma outra inferência aponta que o número de usuários que considerou uma boa sinalização – mais de um terço dos entrevistados – é maior que os 33% que considerou a sinalização ruim ou satisfatória.

Acredita-se que os 6% que considerou essa sinalização ruim, ou não é frequentador assíduo da biblioteca e desconhecia seus produtos e serviços e seu horário de funcionamento ou precisou de algum serviço do qual a biblioteca ainda não dispõe.

Outra avaliação da adequação considerou a localização e padronização da escrita ou impressão dos textos transmitidos nas placas de sinalização. O resultado a partir da análise dos usuários foi o apresentado no gráfico 2 a seguir:

**Gráfico 2** - Localização e adequação dos textos das placas da sinalização



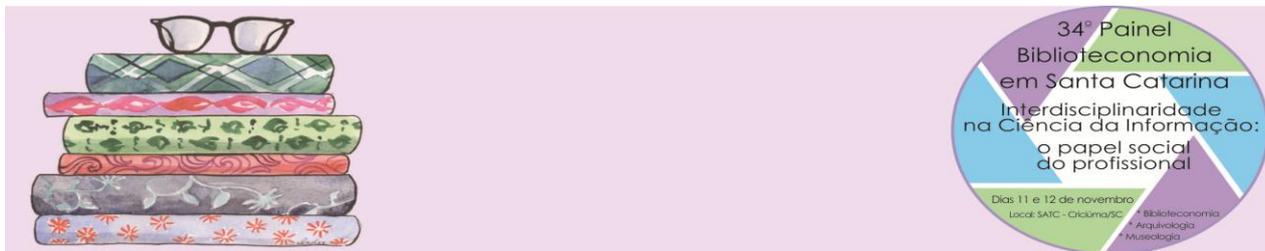
Fonte: pesquisa (2015)

Em relação à localização, verificou-se que apenas 28% dos usuários considerou a localização satisfatória ou ruim. Isso pode se dever ao fato das placas serem ora suspensas, ora fixadas em algum espaço nas paredes da própria biblioteca conforme mostra a figura 1 abaixo:

**Figura 1** - Localização das placas de sinalização na biblioteca do La Salle



Fonte: pesquisa (2015)

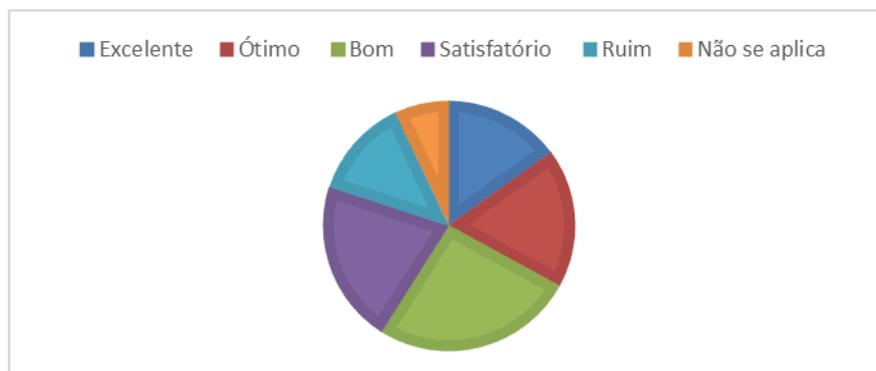


Acerca da padronização dos textos, verificou-se que a biblioteca segue um padrão de fonte e cores associadas aos espaços externos e da instituição onde se localiza a biblioteca. As zonas de circulação e acervo e o setor de referência e processamento técnico também apresentaram elementos de cores e fontes padronizadas. Essa percepção dos usuários foi indicada na pesquisa já que 60% dos pesquisados considerou a padronização dos textos excelente, ótima ou boa.

No que tange aos produtos e serviços existentes e oferecidos na biblioteca, é importante frisar que a sinalização adequada precisa apresentar orientações relativas aos uso espaço, utilização de guarda volumes, instruções de cadastro dos usuários, obrigações, deveres e responsabilidades.

A pesquisa apontou uma adequação positiva, embora alguns usuários apontassem que alguns serviços como o uso de rede sem fio, embora existente, não estivesse indicado e ao usuário essa sinalização fosse significativa. Entretanto, o gráfico 3 a seguir, identificou satisfação já que apenas 34% considerou a sinalização ruim ou satisfatória:

**Gráfico 3** - Adequação da sinalização quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca



**Fonte:** pesquisa (2015)

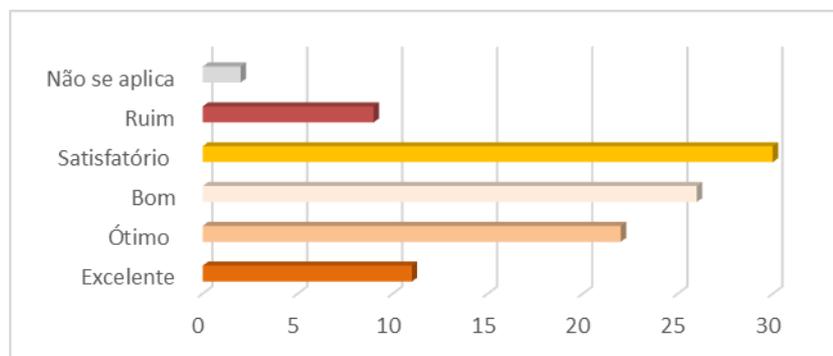
Observou-se ainda que os 7% que afirmaram que a adequação não se aplica, justificaram sua escolha a partir da necessidade de inclusão de novos serviços, independente dos tradicionais já existentes. Isto nos leva a refletir sobre a necessidade de identificar quais as novas demandas de produtos e serviços poderiam ser implementadas considerando o público alvo da biblioteca.

Outra verificação sobre a sinalização proposta, verificou se a sinalização permitia que o usuário obtivesse por meio de suas competências, habilidades para acessar e buscar materiais do acervo, com autonomia e facilidade. Sabe-se que o acervo da biblioteca é um espaço primordial nesse sentido, uma das funções essenciais das bibliotecas é reunir, armazenar e ofertar de maneira dinâmica, os suportes existentes.

O gráfico 4, apresentado a seguir, aponta a satisfação dos usuários em relação ao acesso e busca de materiais no acervo da Biblioteca La Salle:



**Gráfico 4** - Sinalização que permite o acesso e busca de materiais no acervo



**Fonte:** pesquisa (2015)

O resultado aponta que a sinalização foi considerada adequada e positiva pelos usuários já que apenas 9% dos usuários afirmaram ser ruim a sinalização existente.

Nota-se que as estantes possuem um padrão estrutural que facilita a sinalização frontal e nas prateleiras laterais, havendo ainda uma placa suspensa que subdivide os acervos existentes por grau de instrução conforme figura 2:

**Figura 2** - Sinalização do acervo da biblioteca do La Salle



**Fonte:** pesquisa (2015)

Acredita-se que o nível de satisfação dos usuários poderia aumentar se a sinalização do acervo indicasse nas áreas laterais das prateleiras, os números de classificação inicial e final e a indicação das áreas do conhecimento abrangidas no acervo.

Sugere-se que as placas existentes – elaboradas em papel - sejam elaboradas a partir de um tipo de material mais resistente, obedecendo o padrão identificado nas demais sinalizações da biblioteca.



Ressalta-se que a sinalização do acervo e dos produtos e serviços deve sempre visar a percepção dos usuários, levando-o a buscar e encontrar o que deseja na biblioteca, de forma autônoma, com o mínimo de auxílio possível, se a sinalização o favorece.

## 8 CONCLUSÃO

Os ambientes informacionais, mais especificamente, as bibliotecas universitárias são considerados organismos vivos que se prestam a reunir, tratar e disponibilizar materiais em diversos suportes aos usuários com necessidades informacionais. Esses usuários, ao se dirigirem a esses espaços, buscam satisfazer suas necessidades informacionais, a partir de uma atuação autônoma.

Mediante tal fato, torna-se necessário às bibliotecas universitárias buscarem, constantemente, dinamizar seus espaços seja na oferta de serviços, seja no atendimento das necessidades informacionais que aumentem a interação e, conseqüentemente, aproximem e satisfaçam demandas de usuários.

Nesse contexto, sabe-se que a sinalização adequada faz com que tais bibliotecas se tornem elementos capazes de auxiliar no funcionamento dos referidos espaços, por servir para o aumento da comunicação e visibilidade das bibliotecas, construindo uma imagem positiva dessas instituições, auxiliando na ambientação e identificação de seu espaço físico, bem como para a orientação e promoção da autonomia no uso de serviços existentes por meio da sinalização.

Essa sinalização como parte da comunicação visual, além de servir como indicador de informações aos usuários ocasiona melhor impressão e torna o ambiente mais atrativo e próximo dos objetivos institucionais propostos para as bibliotecas: reunião, tratamento, guarda e disseminação de materiais tendo em vista a satisfação dos usuários finais.

Como foi tratado ao longo da investigação, para o sucesso das ações oferecidas pelas bibliotecas universitárias, estas necessitam se fazer entender pelos usuários, de modo a permitir a eles satisfazerem suas necessidades informacionais de forma autônoma. Nesta perspectiva, a sinalização adequada ao cumprimento da missão desses espaços informacionais é defendida como sendo a base de toda a ação biblioteconômica. Para reforçar tal posicionamento, citam-se Melo, Bayma e Rech (2013, p.5), os quais indicam que:

[...] um adequado sistema de sinalização de biblioteca proporciona muitos benefícios aos usuários e aos bibliotecários. A orientação de locomoção com segurança no recinto, instrução sobre serviços e produtos oferecidos e a localização correta de um item específico no acervo facilitam o acesso à informação, princípio basilar da Biblioteconomia.

Essa percepção permite afirmar que os profissionais que atuam em bibliotecas universitárias necessitarão repensar acerca da sua existência de forma integrada à sinalização, no sentido de criar sistemas padrões de orientação que promovam facilidades de acesso à informação, por parte dos usuários.

Afirma-se isso, pois, a sinalização evidenciada de maneira clara e obedecendo a padrões adequados, evidencia espaços com valores simbólicos que identificam a imagem de



organização da qual a biblioteca faz parte, além de aproximar seus usuários pelo diferencial em que tais informações são oferecidas, facilitando e contribuindo para o uso de seus produtos e serviços não apenas de forma intuitiva e sim proativa.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angelica. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 18, n. 1, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599**: Acessibilidade Comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008

BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, jan./jun. p.50-59, 2011. Semestral. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. A biblioteca e seus ritos ambientais. In: SANTOS, Jussara Pereira (org.). **Gestão ambiental em bibliotecas**: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança condicionantes ambientais e estética nos espaços de informação. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2012. p. 9-21.

\_\_\_\_\_. As cartografias da biblioteca. In: BARBALHO, Célia Regina Simonetti et al. (Orgs.). **Espaços e ambientes para leitura e informação**. Londrina: ABECIN, 2012.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. Bibliotecas públicas e imagem organizacional: diferentes olhares. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 2, p. 289-304, 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.11 n.6, dez.2010. Disponível em: <[http://www.datagramzero.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.datagramzero.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 08mar.2015.

DIEHL, Astor Antonio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1995.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.



HERRMANN, Cristian. A sinalização em bibliotecas. In: SANTOS, Jussara Pereira (org.). **Gestão ambiental em bibliotecas: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança condicionantes ambientais e estética nos espaços de informação**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2012. p. 101-112.

\_\_\_\_\_. **Proposta de Criação de um Sistema de Sinalização para o Centro de Estudos Junto à Faculdade de Medicina da PUCRS**. 2004. 104 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MACEDO, Neusa Dias de; GOMES, Maria Cristina Soares. **Sinalização de bibliotecas em interface ao serviço de referência (SRI): enfoques técnicos, educativos e sociais**. São Paulo: [s.n], 2006.

MACHADO, Murilo Milton. Mapeamento espacial e proposta de sinalização no serviço de periódicos a biblioteca central da UFS. **Revista ACB**, Santa Catarina, v.8/9, n.1, 2003/2004.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MELO, Najla Bastos de; BAYMA, Maria de Fátima Castro; RECH, Fabíola Fidelis. Sistema de Sinalização da Biblioteca do Superior Tribunal de Justiça: visibilidade e funcionalidade no acesso à informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1571>>. Acesso em 2 Jan. 2015.

MÜLLER-BROCKMANN, Josef. **História de la comunicación visual**. Barcelona: GG Diseño, 2005.

PIMENTEL, Graça; BERNARDES, Liliana; SANTANA, Marcelo. **Biblioteca escolar**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007.

ROSA, Célia. **Comunicação visual da biblioteca Dante Moreira Leite**. São Paulo: USP, 2011. Disponível em: <<http://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&q=comunica%C3%A7%C3%A3o+visual&btnG=&lr=>>> Acesso em: 08mar.2015

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 2, n. 1, Apr. 1998. Disponível em:



<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-65551998000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551998000100007&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 2 Jan. 2015.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. São Paulo: Atlas, 1976.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SANTOS, Raquel do Rosário et al. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. **DataGramaZero - Revista de Informação**, v.15, n.2, abr.2014. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr14/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/abr14/Art_04.htm)>. Acesso em: 06mar2015.

SEBIN, Luciana Tereza Romanelli; AMARAL, Roniberto Morato do. Desenvolvimento e aplicação de um método para a sinalização de bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo, 2013. 2008. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2008. 13p. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2731.pdf>>. Acesso em 10 Jan. 2015.

SILVA, Renata Almeida da. **Sinalizar, para quê?**: uma proposta de sinalização para as bibliotecas da área da saúde da UFRGS. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2011. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Comunicação Visual em Bibliotecas**. Marília, 2014. 14 slides, color. Disponível em: <[http://www.valentim.pro.br/Slides/Planejamento\\_Bib/Comunicacao\\_Visual\\_UI.pdf](http://www.valentim.pro.br/Slides/Planejamento_Bib/Comunicacao_Visual_UI.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

VIEGAS, W. **Fundamentos da metodologia científica**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1999.



**ABSTRACT:** Analyze its role in the academic community, this research aimed to verify if the existing signaling in the La Salle College`s Library was satisfying its users. This objective is a consequence of the need to understand the signaling in information environments as an important element in the visual communication process used by the organization to better achieve its objectives and goals. It is presented a quantitative study, exploratory and descriptive character, through the study case method. This study shows the comparison between the point of view of the users and the organization, with respect to existing signaling in that area, leading to the conclusion that visual communication adopted by the library of the Faculty, in order to better serve the academic community, needs to implement the existent signaling.

**Keywords:** University libraries. Library signaling. Salle College`s Library-Manaus.