



1 INTRODUÇÃO

A pesquisa possui papel fundamental na produção do conhecimento e, a partir de um estudo aprofundado, o pesquisador consegue se especializar sobre determinado assunto, tirar suas dúvidas, descobrir coisas novas e desenvolver maneiras de aplicar seu conhecimento para o bem da sociedade.

De acordo com Bagno (2000), sem pesquisa não há ciência muito menos tecnologia. Por meio da pesquisa temos as inovações tecnológicas, a descoberta de remédios e tratamento para problemas de saúde, em suma, conseguimos elaborar estratégias para soluções de problemas. Além de tudo, será um recurso de extrema importância para o desenvolvimento da sociedade frente aos desafios do mundo moderno.

Entre os vários tipos de pesquisas, neste estudo será feita uma abordagem sobre a pesquisa escolar e a pesquisa científica.

A pesquisa escolar é indicada para aprofundar sobre um conteúdo, de modo que o aluno analise as informações encontradas, tire sua conclusão e depois argumente, critique e avalie sobre o assunto que pesquisou. Segundo Bicheri (2008), a pesquisa escolar é um exercício que auxilia tanto o professor como o aluno na descoberta e no domínio do conhecimento. O público alvo são normalmente alunos da educação básica.

A pesquisa científica é um estudo mais elaborado, a partir do qual o investigador inicia o estudo tendo como base um problema ou uma questão e então estabelece objetivos, metodologias e no final apresenta soluções. Conforme Silveira e Córdova (2009), a pesquisa científica resulta de um inquérito, em que busca resolver um problema, com o auxílio de procedimentos científicos. Os alunos do ensino superior são quem geralmente realizam esse estudo.

Logo, é preciso mediadores (professores, bibliotecários) que auxiliem os alunos em como pesquisar, e ensinam como buscar, selecionar, entender e assimilar a informação que precisa para seu conhecimento, o que os torna sujeitos livres, críticos e autônomos (BICHERI, 2008).

Com base no exposto, a Lei nº 11892 no art. 6º inciso VII prevê que os Institutos Federais têm por finalidade e características: realizar e estimular a pesquisa aplicada, a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico (BRASIL, 2008)

Diante disso, o Instituto Federal de São Paulo (IFSP) tem como missão a oferta de ensino, pesquisa e extensão de excelência, capazes de estimular o conhecimento científico e a produção de novas tecnologias em sintonia com as demandas do mercado de trabalho e das comunidades onde atua (EDUCAMAISBRASIL, 2020).

Com o intuito de incentivar a pesquisa as bibliotecas do IFSP oferecem fontes de informação como:

1. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e da Associação Mercosul de Normalização (AMN). Para ter acesso a essas normas os alunos ou servidores devem fazer o *login* na plataforma do Pergamum, digitar a norma desejada na aba "pesquisa geral" no catálogo *on-line* Pergamum e selecionar o resultado na aba "Pesquisa Target GEDWeb" para visualizar a norma.

2. Portal de Periódicos, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), uma biblioteca virtual que disponibiliza milhares de produções científicas internacionais. É permitido fazer o acesso remoto do Portal de Periódicos Capes por meio Comunidade Acadêmica Aberta (CAFe).



3. Biblioteca Virtual Pearson, uma biblioteca virtual com mais de 8 mil *e-books*.

4. Biblioteca física que contém livros impressos. Também é possível pesquisar no catálogo *on-line* Pergamum, os livros de todas as Bibliotecas da rede IFSP e solicitar o Empréstimo entre Bibliotecas.

Além dessas fontes de informação está previsto em Instituto Federal de São Paulo (2019), no art. 6º, os serviços oferecidos pelas bibliotecas:

III- Levantamento bibliográfico;

VI – Orientação para normalização bibliográfica, de acordo com a normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e outras normas que venham a ser solicitadas por áreas específicas;

Contudo, a partir da atuação na Biblioteca Comunitária “Wolgran Junqueira Ferreira” e tendo contato diário com a comunidade acadêmica, observamos que essas fontes de informação que auxiliam a investigação não são amplamente divulgadas e utilizadas pelos usuários.

Tendo em vista, a importância da pesquisa para a sociedade e entendendo o quanto essas fontes de informação ajudam ao elaborar o trabalho, faz-se necessário realizar esse estudo para descobrir quais recursos nossos alunos e servidores usam quando pesquisam para então direcionar a biblioteca a como poder ajudá-los.

Diante dessa realidade, o objetivo geral desse estudo é avaliar quais são as maiores dificuldades dos nossos usuários ao fazer uma pesquisa científica ou uma pesquisa escolar.

Os objetivos específicos são:

- Averiguar quais dificuldades são mais frequentes durante o levantamento bibliográfico em fontes de informação como Portal de Periódicos Capes, Google Acadêmico, Scielo, Biblioteca Virtual Pearson e Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações;
- Verificar as dificuldades mais pontuadas ao realizar a normalização do trabalho científico, tais como: citação, referencia, resumo e formatação;
- Identificar onde o pesquisador busca informação para realizar a pesquisa além da Internet;
- Descobrir se pedem ajuda quando têm dificuldade em encontrar informação e para quem pedem ajuda.

A fim de atingir os objetivos propostos, foi aplicado um questionário disponibilizado a toda comunidade acadêmica com a intenção de obter informações para Biblioteca produzir materiais e sugerir atividades que ajudem a todos na elaboração da pesquisa científica.

2 METODOLOGIA

Para realizar esse estudo optou-se pelo método o questionário *on-line* devido à facilidade de obter informações e avaliar as respostas. Fez-se 8 questões sendo 6 perguntas fechadas de múltipla escolha e 2 perguntas abertas. Empregou-se perguntas fechadas por ser rápido em responder, e pelo fato de o usuário pode escolher mais de uma alternativa, além de ser de simples análise. As perguntas abertas foram utilizadas para que o usuário pudesse justificar suas respostas de maneira subjetiva.



O questionário foi feito no Google Drive que é uma função da Google. A escolha por essa ferramenta é por ser de fácil acesso, ter benefícios como salvar arquivos de forma *on-line*, poder compartilhar arquivos com outros usuários e apresentar uma pré-análise sobre o conteúdo que foi elaborado.

O público-alvo do estudo foi toda a comunidade acadêmica, alunos de todos os cursos, docentes, técnicos administrativos e comunidade externa, do Instituto Federal de São Paulo Câmpus São João da Boa Vista. A pesquisa foi divulgada por meio do *e-mail* acadêmico, WhatsApp, Redes Sociais da Biblioteca: Facebook e Instagram e página inicial do *site* do câmpus São João da Boa Vista. O questionário ficou disponível no período de 07/04/2020 a 07/05/2020 e responderam 199 pessoas.

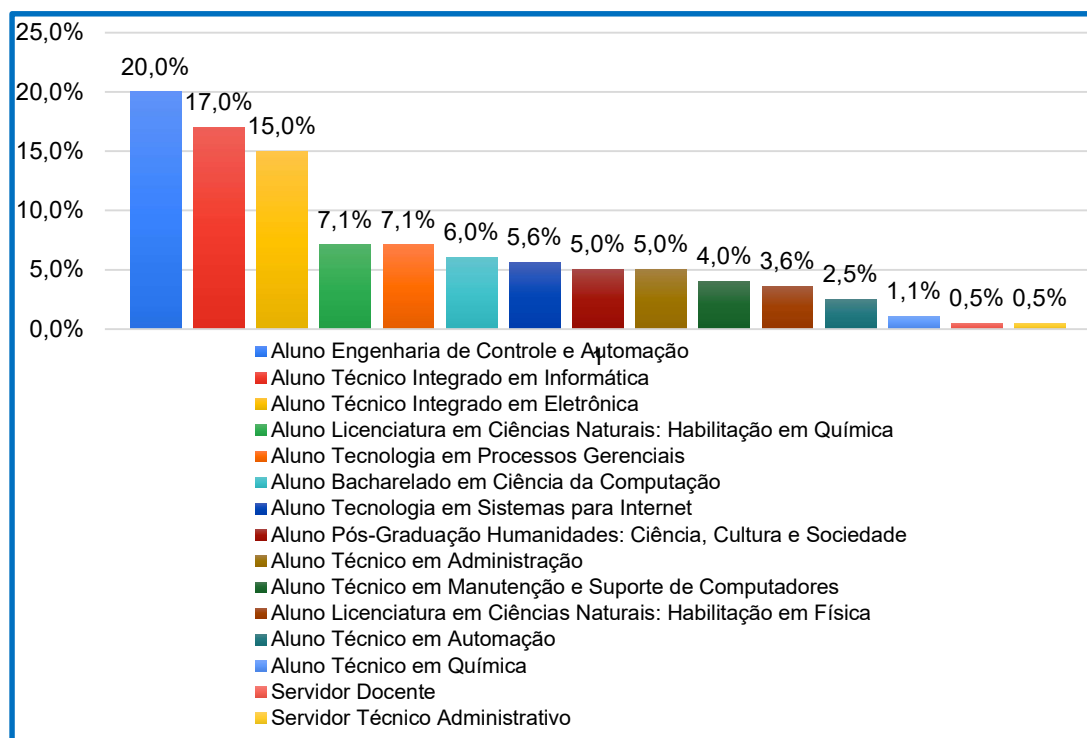
3 RESULTADOS

Conforme descrito na metodologia deste trabalho, foi utilizado um questionário a fim de descobrir como o usuário realiza suas pesquisas.

A primeira questão, que era aberta, pedia para o usuário digitar seu prontuário e, caso fosse da comunidade externa, o número da carteirinha. Já a segunda, solicitava-se que indicasse a categoria do usuário.

Observa-se no gráfico 1 que a categoria de usuário que mais respondeu a pesquisa foram os alunos do curso de Engenharia de Controle e Automação totalizando 20% e os que menos responderam foram o Servidor Técnico-Administrativo e o Servidor Docente com 1% para cada.

Gráfico 1- Categoria de usuário



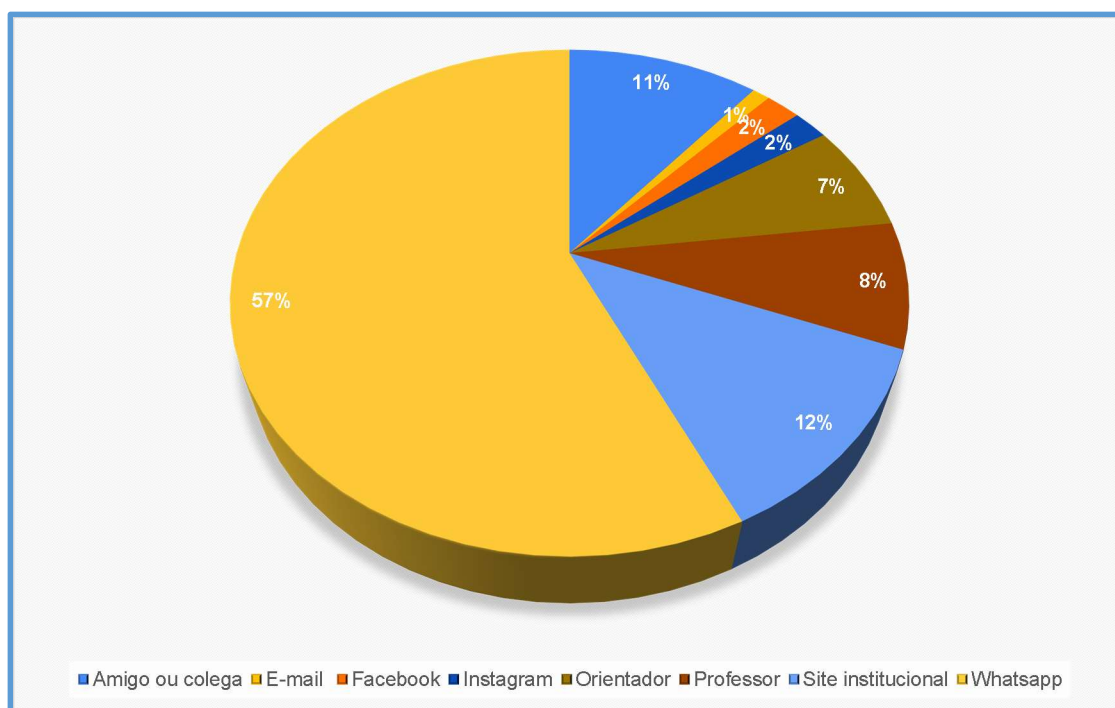
Fonte: Elaboração própria



Na terceira pergunta: “Como você ficou sabendo desta enquete?”, as opções de resposta eram: Orientador, Amigo ou colega, Professor, Site Institucional, Facebook, Instagram e WhatsApp, podendo o usuário marcar mais de uma opção.

Com base no gráfico 2, percebe-se que a maneira de divulgação que mais atinge nosso público é o WhatsApp, com 57%, seguindo o site institucional com 12 %, e as opções menos selecionadas foram o Facebook e Instagram, com 2%, e o e-mail, com 1%

Gráfico 2 - Meios de divulgação



Fonte: Elaboração própria

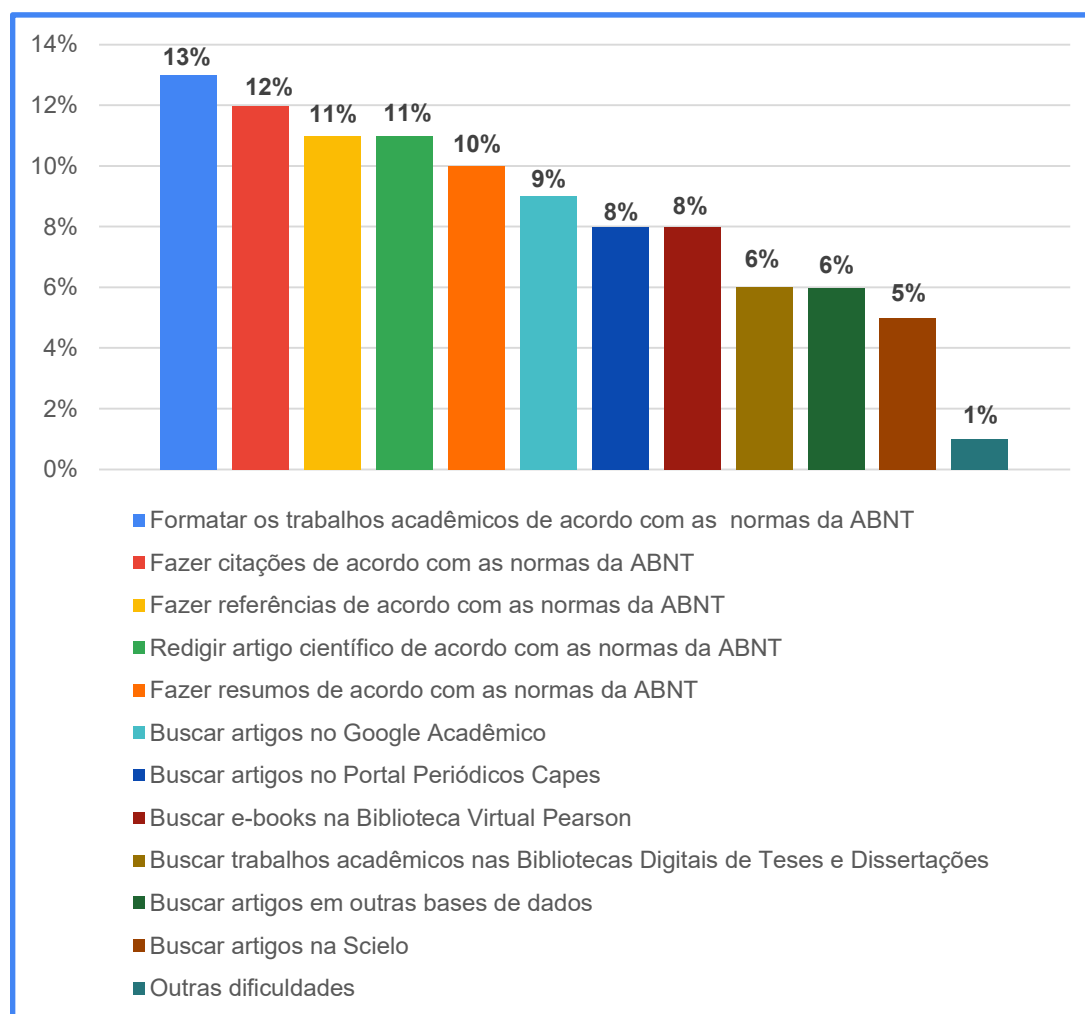
Na questão 4, foi questionado quais as dificuldades encontradas durante a realização da pesquisa científica ou escolar. As alternativas de resposta foram: buscar artigos no Portal de Periódicos Capes, Google Acadêmico, Scielo ou outras bases de dados; buscar e-book na Biblioteca Virtual Pearson; buscar trabalhos acadêmicos nas Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações; Fazer citações, referências e resumo de acordo com as normas da ABNT; redigir o artigo científico ou formatar o trabalho de acordo com as normas da ABNT.

O usuário pôde assinalar mais de uma resposta.

Identifica-se, por meio do gráfico 3, que a maior dificuldade é “Formatar os trabalhos acadêmicos de acordo com a norma da ABNT”, correspondendo a 13%. Percebe-se também que o grau de dificuldade é maior ao fazer a normalização do trabalho, ou seja, aplicar as normas da ABNT como citação, referência, resumo e formatação.



Gráfico 3 - Grau de dificuldade por categoria



Fonte: Elaboração própria

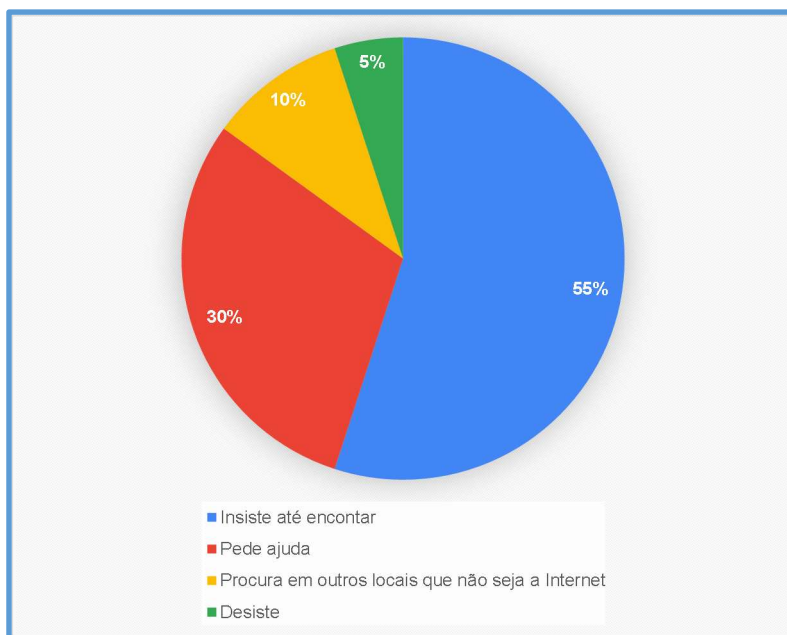
A questão de número 5 indagou: “Quando inicia uma busca na Internet e tem dificuldades para encontrar, você habitualmente:

As alternativas de respostas foram: Insiste até encontrar, pede ajuda, procura em outros locais, ou desiste. Solicitou que o usuário marcasse a respostas mais frequente. Essa questão visou entender qual é o comportamento do pesquisador ao pesquisar na internet.

De acordo com o que gráfico 4 mostra, observa-se que 55% dos respondentes insiste até encontra e 30% pede ajuda.



Gráfico 4 - Comportamento do pesquisador

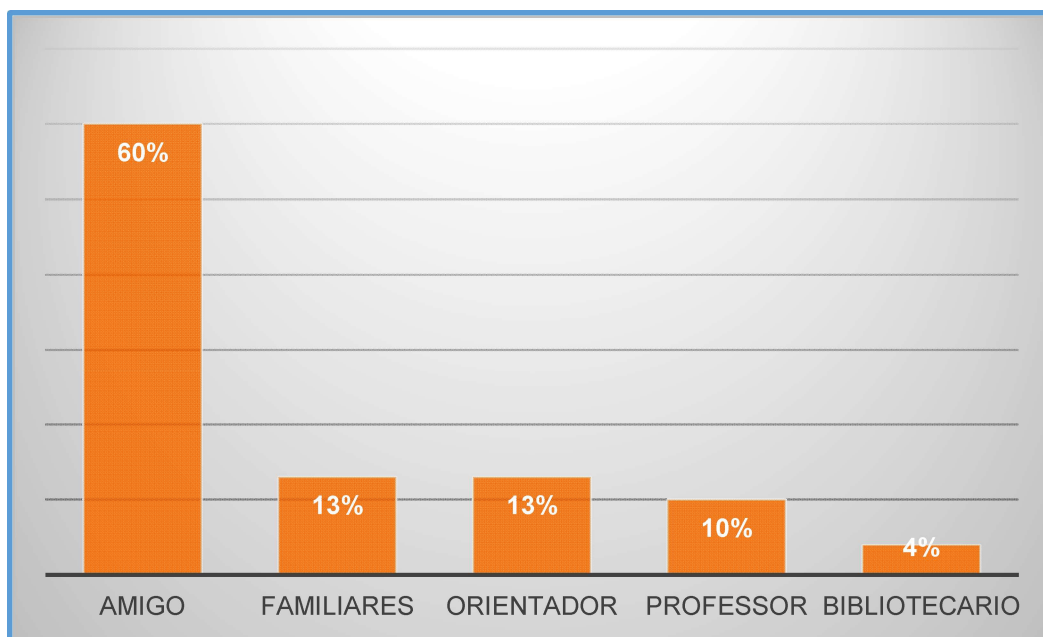


Fonte: Elaboração própria

“Caso tenha marcado na questão 5 a opção "Pede ajuda", responda: Para quem?” foi a sexta pergunta do questionário. O usuário poderia marcar as opções: orientador, professor, bibliotecário, amigos ou familiares.

Percebe-se que os usuários solicitam ajuda com mais frequência aos amigos (60%), depois aos professores (10%) e somente 4% pedem ajuda ao bibliotecário.

Gráfico 5 – Pede ajuda para quem



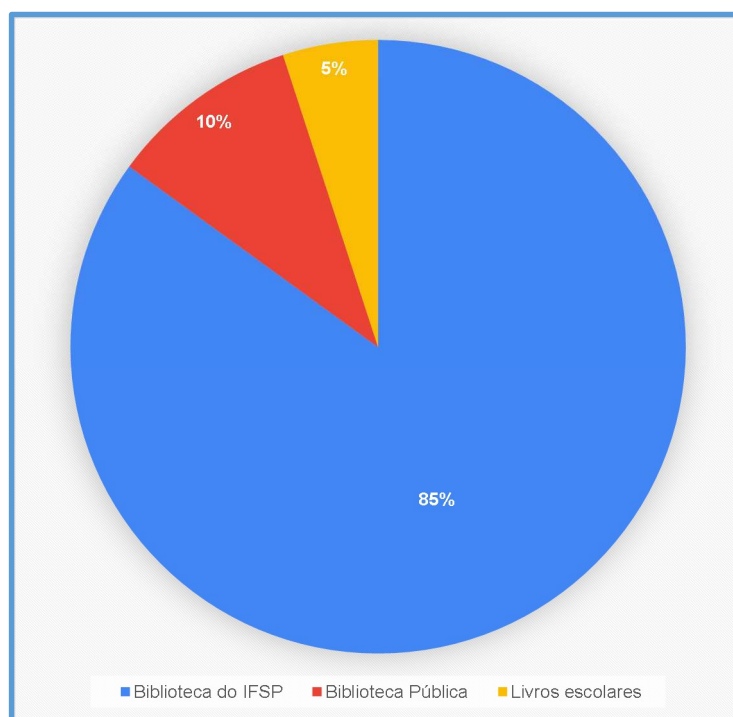
Fonte: Elaboração própria



A sétima pergunta “Caso tenha marcado na questão 5 a opção "Procura em outros locais que não seja a Internet", responda: Onde?”, pergunta para qual disponibilizou as alternativas: Biblioteca do IFSP, Biblioteca Pública e Biblioteca de Outras Universidades.

Conforme o gráfico 6 ilustra, 85% dos usuários procura a biblioteca do IFSP Câmpus São João da Boa Vista quando não encontra informação na internet.

Gráfico 6 - Onde procura informação



Fonte: Elaboração própria

Para a última questão, “Caso tenha marcado na questão 7 a opção "Biblioteca de outras Universidades", responda: Qual?” não houve nenhuma resposta.

4 DISCUSSÃO

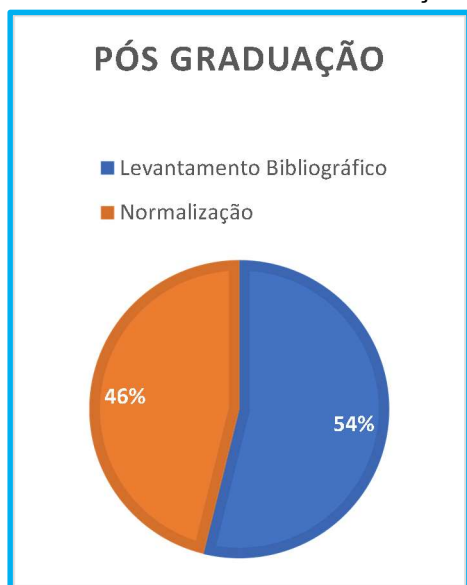
Nesta seção, será feita uma análise comparando as dificuldades em fazer o levantamento bibliográfico utilizando fontes de informação e realizar a normalização por categoria de usuário.

O levantamento bibliográfico refere -se a utilizar fontes de informação tal como: Portal de Periódicos Capes, Google Acadêmico, Scielo, Biblioteca Virtual Pearson e Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações para buscar artigos, *e-books*, teses e dissertações. Já a normalização significa recorrer as normas da ABNT para fazer citação, referência, resumo e formatação do trabalho científico.

Diante dos dados coletados, percebe-se que os alunos da Pós-Graduação têm mais dificuldade em realizar o levantamento bibliográfico, totalizando 54% conforme ilustra o Gráfico 7. Contudo, 57% dos alunos dos cursos de graduação têm mais dificuldade em fazer a normalização (GRÁFICO 8).

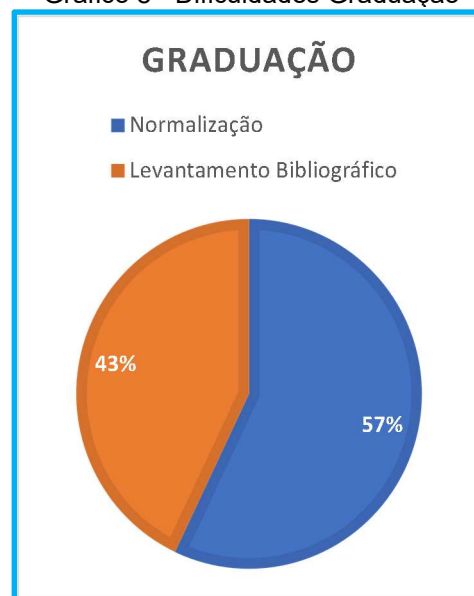


Gráfico 7 - Dificuldades Pós-Graduação



Fonte: Elaboração própria

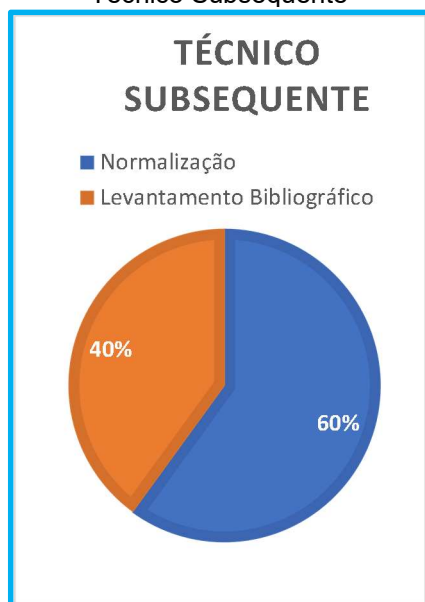
Gráfico 8 - Dificuldades Graduação



Fonte: Elaboração própria

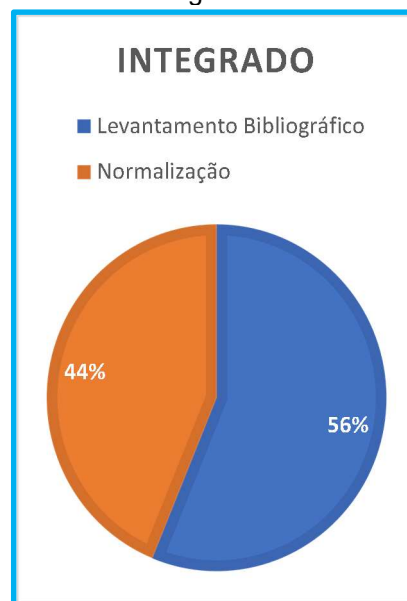
Os alunos do técnico subsequente encontram mais dificuldade em fazer a normalização, correspondendo a 60% dos alunos (GRÁFICO 9). De acordo com o gráfico 10, 56% dos alunos do Ensino Médio Integrado apresenta dificuldades em realizar o levantamento bibliográfico.

Gráfico 9 - Dificuldades Técnico Subsequente



Fonte: Elaboração própria

Gráfico 10 - Dificuldades Integrado

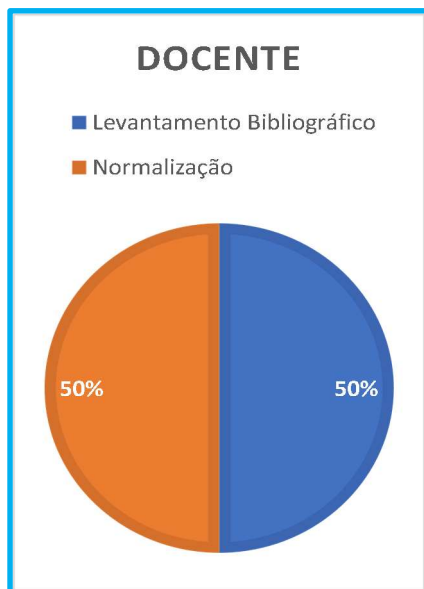


Fonte: Elaboração própria



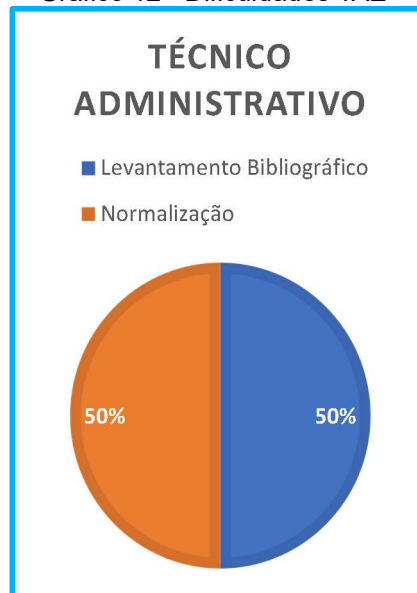
Os docentes e os técnicos-administrativos apresentam o mesmo nível de dificuldade: 50% em executar o levantamento bibliográfico e 50% em fazer a normalização, conforme ilustram o gráfico 11 e gráfico 12.

Gráfico 11- Dificuldades Docente



Fonte: Elaboração própria

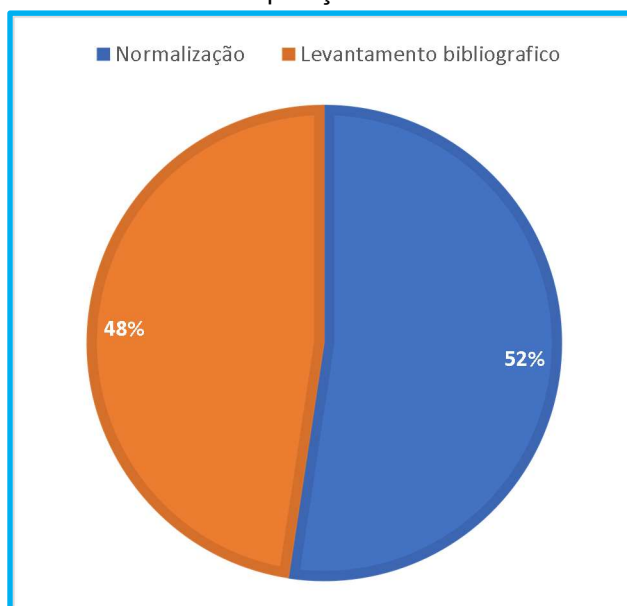
Gráfico 12 - Dificuldades TAE



Fonte: Elaboração própria

Logo, se compararmos o grau de dificuldade entre fazer o levantamento bibliográfico e a normalização verifica-se que a variação é apenas de 4% (GRÁFICO 13).

Gráfico 13 - Comparação entre dificuldades

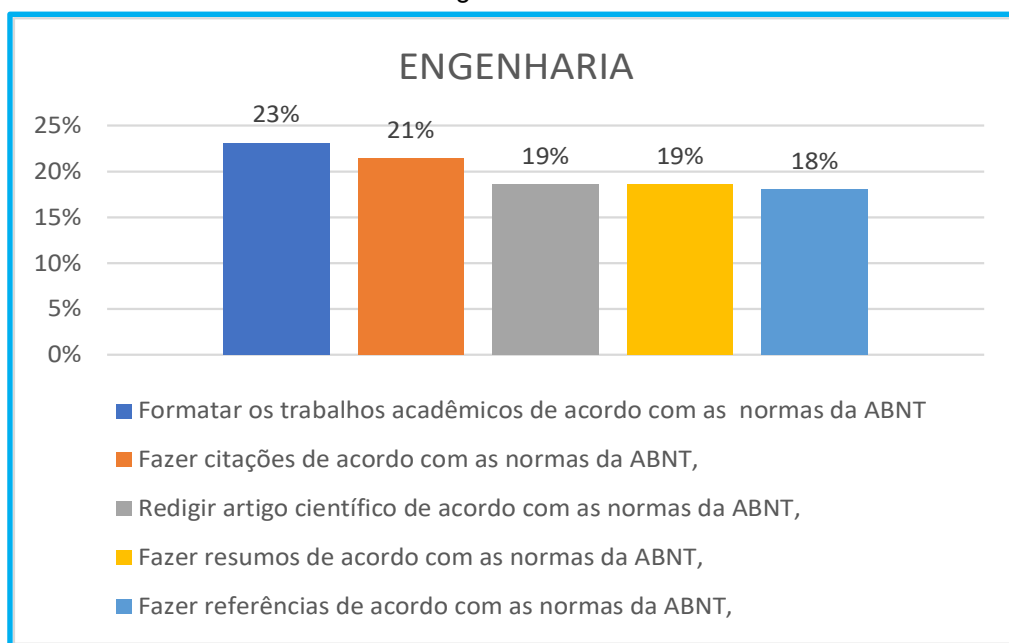


Fonte: Elaboração própria



Ao analisar a dificuldade em fazer a normalização por área de conhecimento, percebe-se que a área “Engenharia”, por meio do gráfico 14, representa os alunos dos cursos Engenharia de Controle e Automação, Técnico em Automação Industrial e Técnico Integrado em Eletrônica, possuem a maior dificuldade na formatação dos acadêmicos, totalizando 23%. Observa-se, também, que a diferença entre as dificuldades são mínimas.

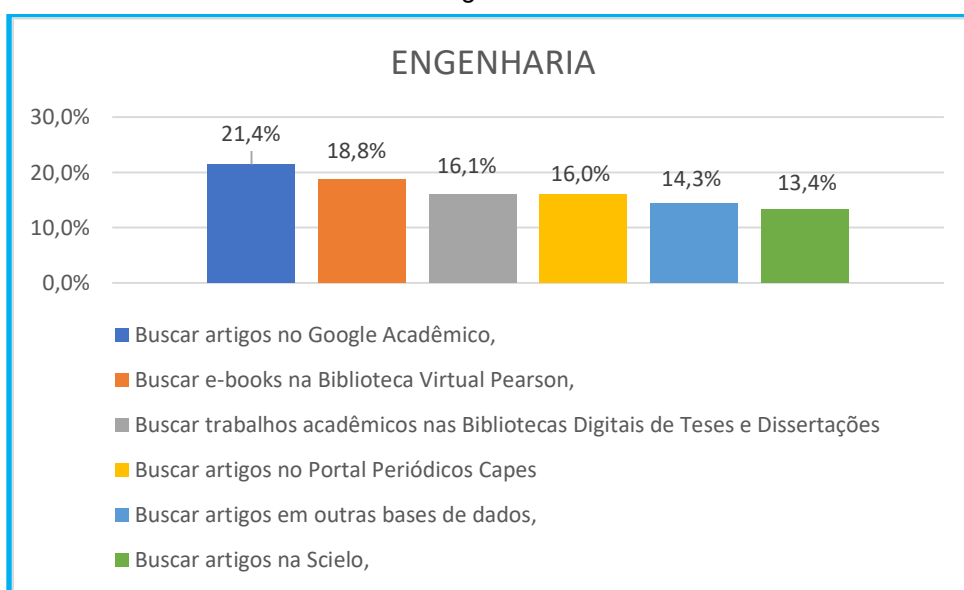
Gráfico 14- Dificuldade: Normalização da área do conhecimento Engenharia



Fonte: Elaboração própria

O gráfico 15 mostra que os alunos dos cursos da área do conhecimento “Engenharia”, ao realizarem o levantamento bibliográfico, têm mais dificuldade em buscar artigos no Google Acadêmico, que corresponde 21,4%.

Gráfico 15 - Dificuldade: Levantamento bibliográfico área do conhecimento Engenharia

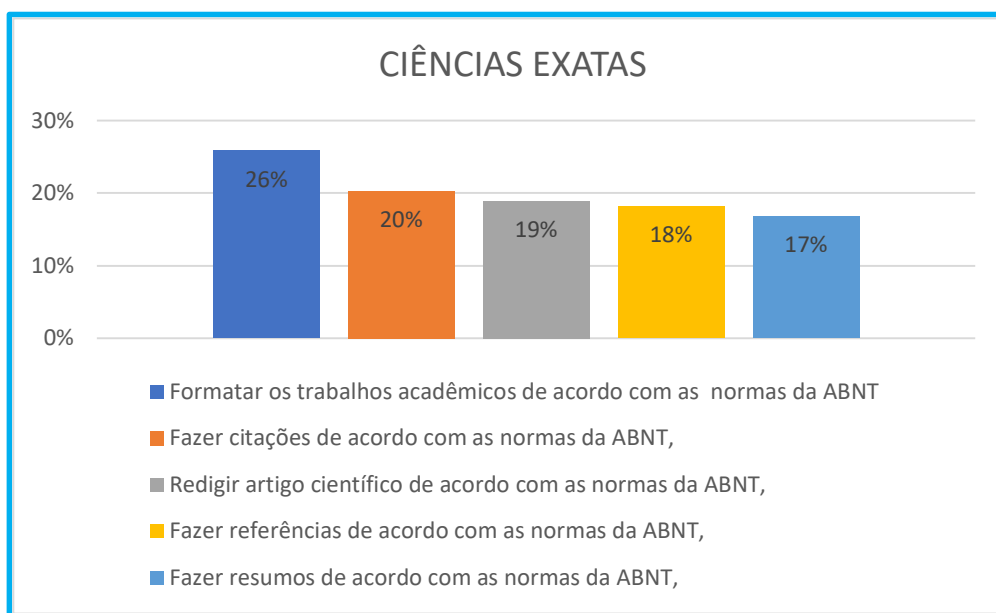


Fonte: Elaboração própria



Os alunos dos cursos da Pós-Graduação Lato Sensu em Desenvolvimento de Aplicações para Dispositivos Móveis, Tecnologia em Sistemas para Internet, Bacharelado em Ciência da Computação, Licenciatura em Ciências Naturais - Habilitação em Química, Licenciatura em Ciências Naturais - Habilitação em Física, Técnico em Manutenção e Suporte em Informática e Técnico Integrado em Informática, pertencem a área do conhecimento “Ciências Exatas”. A maior dificuldade durante a normalização é a formatação dos trabalhos acadêmicos, conforme ilustra o Gráfico 16.

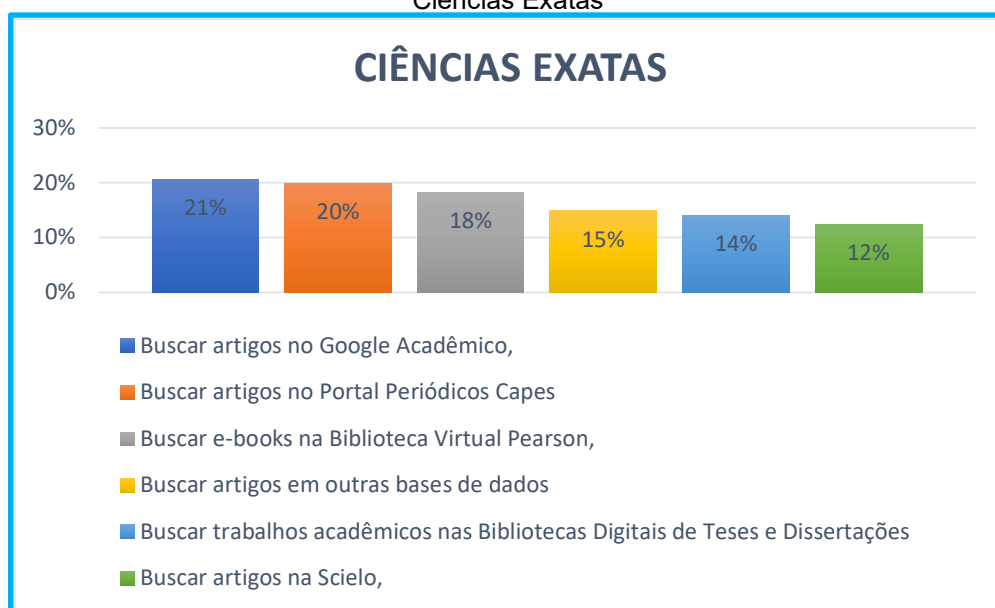
Gráfico 16 - Dificuldade: Normalização área do conhecimento Ciências Exatas



Fonte: Elaboração própria

Já a dificuldade elencada no levantamento bibliográfico, consiste em buscar artigos no Google Acadêmico e, em seguida, buscar artigos no Portal de Periódicos Capes (GRÁFICO 17).

Gráfico 17 - Dificuldade: Levantamento bibliográfico área do conhecimento Ciências Exatas

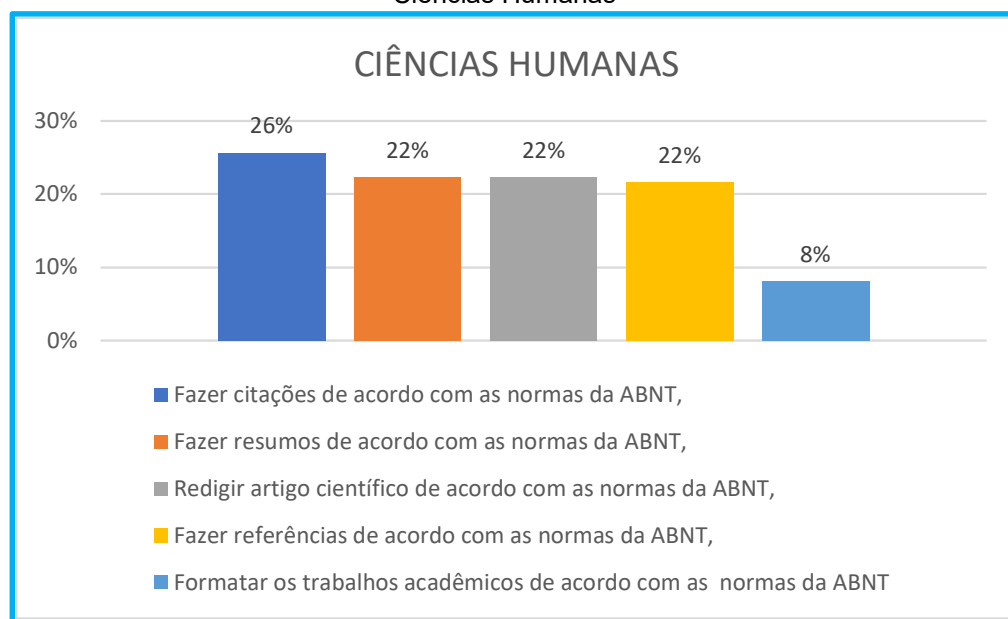


Fonte: Elaboração própria



Os cursos que fazem parte da área do conhecimento “Ciências Humanas/Sociais Aplicadas” são: Pós-Graduação *Lato Sensu* em Informática na Educação, Pós-Graduação *Lato Sensu* em Humanidades: Ciência, Cultura e Sociedade, Tecnologia em Processos Gerenciais, Técnico em Administração. De acordo com Gráfico 18, as maiores dificuldades em executar a normalização consistem nas atividades de citações, corresponde 26%.

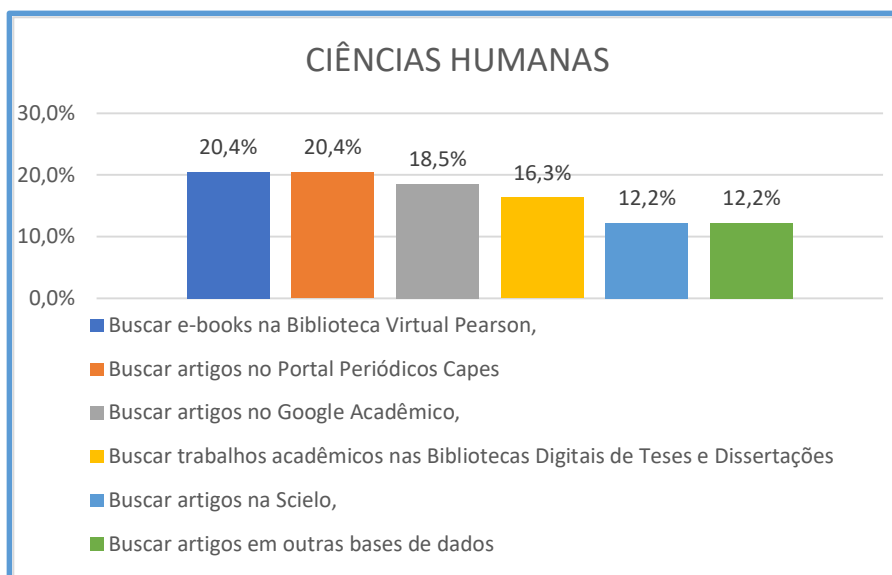
Gráfico 18 - Dificuldade: Normalização área do conhecimento Ciências Humanas



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 19, comprova que as dificuldades em fazer o levantamento bibliográfico constam em buscar e-books na Biblioteca Virtual Pearson e buscar artigos no Portal de Periódicos Capes, totalizando 20% cada e depois em Buscar artigos no Google Acadêmico com 18%.

Gráfico 19 - Dificuldade: Levantamento bibliográfico área do conhecimento Ciências Humanas

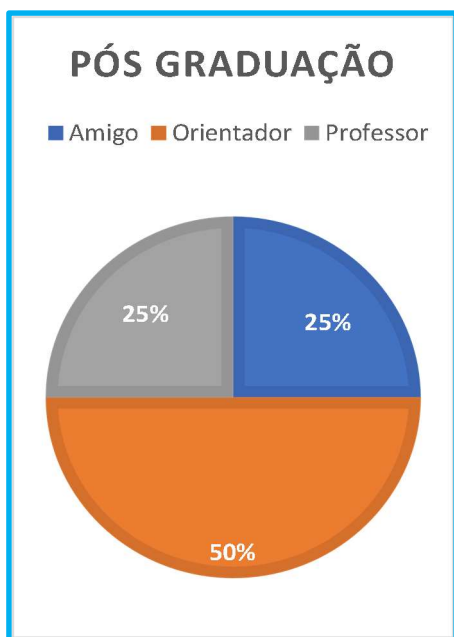


Fonte: Elaboração própria



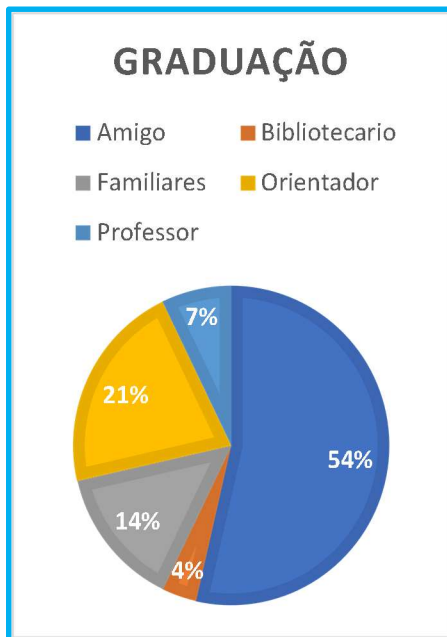
Em relação a análise sobre quem pede ajuda por categoria de usuário, verificou que 50% dos alunos de pós-graduação pede ajuda para o orientador (GRÁFICO 20). Entretanto, 54% alunos da graduação pede ajuda para os amigos (GRÁFICO 21) e 83% dos alunos do técnico subsequente pede ajuda para o amigo (GRÁFICO 22), observa-se que somente 4% dos alunos da graduação pede ajuda para o bibliotecário (GRÁFICO 21).

Gráfico 20 - Pós Graduação:
Para quem pede ajuda



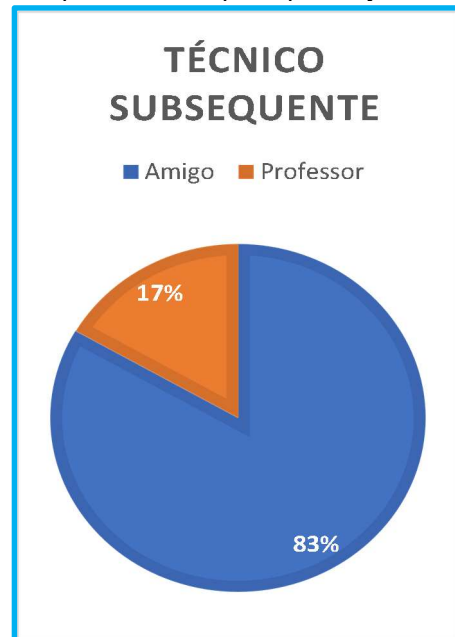
Fonte: Elaboração própria

Gráfico 21 - Graduação:
Para quem pede ajuda



Fonte: Elaboração própria

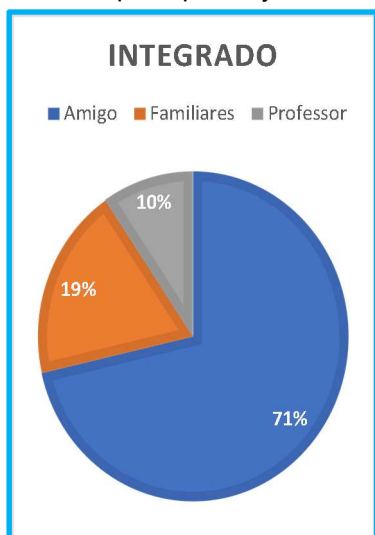
Gráfico 22 - Técnico Subse-
quente: Para quem pede ajuda



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o Gráfico 23 ilustra, 71% dos alunos do Ensino Médio do Integrado também pedem ajuda para os amigos e depois aos familiares, observa-se que o perfil desses alunos a pedir ajuda para quem é mais próximo. E, somente o técnico administrativo pede ajuda para o bibliotecário (GRÁFICO 24).

Gráfico 23 - Integrado:
Para quem pede ajuda



Fonte: Elaboração própria

Gráfico 24 - Técnico-Administrativo:
Para quem pede ajuda



Fonte: Elaboração própria



5 CONCLUSÕES

No decorrer desse estudo, deduz-se que os nossos usuários têm dificuldades em utilizar praticamente todas as ferramentas que a Biblioteca oferece para auxiliá-los na pesquisa científica e escolar.

Conclui-se que a diferença é mínima entre a dificuldade em realizar a normalização e o levantamento bibliográfico, bem como, identifica-se que a maioria dos nossos usuários quando não encontra informações na Internet pede ajuda para os amigos. Fica um alerta para o fato de que temos que criar novas estratégias para uma aproximação ainda maior entre a comunidade acadêmica e os serviços da Biblioteca, colaborando cada vez mais na realização da pesquisa.

Além disso, foi possível verificar que os usuários procuram informações para sua pesquisa na Internet e depois na Biblioteca do IFSP, sendo este um sinal positivo, pois mostra que o nosso público recorre aos livros os quais são fontes de informação confiáveis.

Em relação, às categorias dos usuários que responderam o questionário, percebe-se que deve atingir mais os servidores docentes, os servidores técnicos administrativos e os alunos dos técnicos subsequentes, tendo sido as categorias que menos responderam às questões.

Quanto à melhor forma de divulgar os serviços da Biblioteca, conclui-se que o WhatsApp e o *site* institucional são mais eficientes, tendo o Facebook e o Instagram da Biblioteca menor visibilidade.

Logo, para ajudá-los na dificuldade de normalização, deve-se considerar a possibilidade de oferecer um curso *on-line* com vídeo aulas e exercícios que ensinem à comunidade acadêmica aplicar as Normas de Informação e Documentação da ABNT em textos científicos, bem como disponibilizar *banners* e tutoriais no *site* institucional na aba da “Biblioteca – Normas da ABNT”, de modo que o usuário possa acessar no momento mais oportuno e atendimentos *on-line*.

Quanto ao auxílio nas dúvidas de como realizar o levantamento bibliográfico utilizando fontes de informação tais como: Portal de Periódicos Capes, Biblioteca Virtual da Pearson e Google Acadêmico, torna-se necessário disponibilizar os tutoriais em imagens e PDFs que já estão sendo elaborados (em tempo de pandemia) e postados nas redes sociais da Biblioteca e, também, no *site* institucional, pois este foi o segundo local que alcança o nosso público.

Por fim, recomenda-se a elaboração de curso *on-line* e de *webinar*, que atendam as 3 áreas do conhecimento: Ciências Exatas, Ciências Humanas/Sociais Aplicadas e Engenharia, cujo conteúdo programático deve contemplar, principalmente, as dificuldades elencadas pelos usuários e outras normas de Informação e Documentação da ABNT e fontes de informação de acesso aberto e restrito.



REFERÊNCIAS

BAGNO, Marcos. **Pesquisa na escola**: o que é como se faz. 21 ed. São Paulo: Loyola, 2007.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93713>. Acesso em: 13 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº11892, de 29 dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2008.

EDUCAMAISBRASIL. **Sobre o IFSP**. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/ifsp>. Acesso em: 19 maio 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO. **Portaria nº 1612, de 07 de maio 2009**. Dispõe: Revogar parcialmente a portaria nº 1.279, de 20 de abril de 2016, aprovar a atualização do Regulamento de Uso das Bibliotecas do IFSP. Disponível em: <https://drive.ifsp.edu.br/s/sDH1qwnCEqNj0KC#pdfviewer>. Acesso em: 19 maio 2020

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. **A pesquisa científica**. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.



APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Quais as dificuldades encontradas durante a elaboração da sua pesquisa científica ou escolar?

Responda as perguntas para que possamos te ajudar durante a realização da sua pesquisa escolar ou científica por meio de cursos, tutoriais e atendimentos *on-line*

1) Prontuário (Número da Matrícula)

Caso seja membro da Comunidade Externa, coloque o número da carteirinha da Biblioteca (se tiver cadastro) ou o RG.

2) Qual sua categoria de usuário?

- Aluno Técnico Integrado em Eletrônica
- Aluno Técnico Integrado em Informática
- Aluno Técnico em Administração
- Aluno Técnico em Automação
- Aluno Técnico em Manutenção e Suporte de Computadores
- Aluno Técnico em Química
- Aluno Bacharelado em Ciência da Computação
- Aluno Engenharia de Controle e Automação
- Aluno Tecnologia em Processos Gerenciais
- Aluno Tecnologia em Sistemas para Internet
- Aluno Licenciatura em Ciências Naturais: habilitação em Física
- Aluno Licenciatura em Ciências Naturais: habilitação em Química
- Aluno Pós-Graduação Lato Sensu em Desenvolvimento de Aplicações para Dispositivos Móveis
- Aluno Pós-Graduação Lato sensu em Educação para Informática
- Aluno Pós-Graduação Lato sensu em Humanidades: Ciência, Cultura e Sociedade
- Servidor Docente
- Servidor Técnico Administrativo
- Comunidade Externa

3) Como você ficou sabendo desta enquete

Assinale mais de uma opção, se necessário.

- Orientador
- Amigo ou colega
- Professor
- Site institucional
- Facebook
- Instagram
- WhatsApp



4) Quais as dificuldades encontradas durante a realização da pesquisa científica ou escolar?

Assinale mais de uma alternativa.

- Buscar artigos no Portal Periódicos Capes
- Buscar artigos no Google Acadêmico
- Buscar artigos na Scielo
- Buscar artigos em outras bases de dados
- Buscar e-books na Biblioteca Virtual Pearson
- Buscar trabalhos acadêmicos nas Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações
- Fazer citações de acordo com as normas da ABNT
- Fazer referências de acordo com as normas da ABNT
- Fazer resumos de acordo com as normas da ABNT
- Redigir artigo científico de acordo com as normas da ABNT
- Formatar os trabalhos acadêmicos de acordo com as normas da ABNT

5) Quando inicia uma busca na Internet e tem dificuldades para encontrar, você habitualmente:

Assinale a alternativa que ocorre mais frequentemente.

- Insiste até encontrar
- Pede ajuda.
- Procura em outros locais que não seja a Internet
- Desiste

6) Caso tenha marcado na questão 5 a opção "Pede ajuda", responda: Para quem?

Assinale a alternativa que ocorre mais frequentemente.

- Orientador
- Professor
- Bibliotecário
- Amigos
- Familiares

7) Caso tenha marcado na questão 5 a opção "Procura em outros locais que não seja a Internet", responda: Onde?

Assinale a alternativa que ocorre mais frequentemente.

- Biblioteca do IFSP
- Biblioteca Pública
- Biblioteca de outras Universidades

8) Caso tenha marcado na questão 7 a opção "Biblioteca de outras Universidades", responda: Qual?