

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

JOFRANY DAYANA PESSOA FORTE

**O BIBLIOESCC NA VISÃO DO USUÁRIO: O CASO DA ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE DE MORADORES DA TRAVESSA MARECHAL
COSTA E SILVA – SESI – BAYEUX**

**JOÃO PESSOA
2011**

JOFRANY DAYANA PESSOA FORTE

**O BIBLIOESCC NA VISÃO DO USUÁRIO: O CASO DA ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE DE MORADORES DA TRAVESSA MARECHAL
COSTA E SILVA – SESI – BAYEUX**

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

**Orientador: Prof. Dr. Edvaldo
Carvalho Alves**

**JOÃO PESSOA
2011**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

F737b Forte, Jofrany Dayana Pessoa.
O BiblioSESC na visão do usuário: o caso da associação Beneficente de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva./ Jofrany Dayana Pessoa Forte. – João Pessoa: UFPB, 2011.
58f.: il.

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves.
Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Biblioteca itinerante. 2. Estudo de usuários. 3. BiblioSESC. 4. Acesso à informação. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 021.65(043.2)

JOFRANY DAYANA PESSOA FORTE

**O BIBLIOSESC NA VISÃO DO USUÁRIO: O CASO DA ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE DE MORADORES DA TRAVESSA MARECHAL
COSTA E SILVA – SESI – BAYEUX**

Monografia apresentada ao curso de
Graduação em Biblioteconomia do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal da Paraíba como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia.

APROVADO EM ____ / _____ / 2011

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves – UFPB
Orientador

Prof.^a Dra. Francisca Arruda Ramalho
Membro

Prof.^a Dra. Gisele Rocha Côrtes
Membro

Dedico a meus pais, minhas irmãs e meu marido, motivo da minha motivação para continuar a caminhada e nunca desistir de realizar meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a **Deus**, por conduzir a minha vida sempre mostrando o caminho que devo seguir para trilhar o meu progresso pessoal e profissional, base indispensável na hora das minhas escolhas, assim direcionou a decisão de colocar o Curso de Biblioteconomia como minha primeira opção no vestibular. Agradeço especialmente a ele pelas pessoas que colocou no meu caminho ao longo desses cinco (5) anos.

Aos **meus pais** e as **minhas duas irmãs** que tanto amo pelo simples fato de saber que mesmo morando em outra cidade sempre irão estar à disposição para me ajudar em qualquer hora do dia ou da noite.

A **Max** (meu marido) que sempre me incentivou nos estudos e sempre será a motivação da minha busca por novos desafios.

Ao Professor **Edvaldo Carvalho Alves** que eu admiro profundamente pela postura diante dos seus alunos, e, sobretudo, por ser uma das pessoas mais humildes que já conheci, e que certamente devido a essa característica particular contribuiu com o meu progresso pessoal e profissional. Agradeço a paciência e serenidade que teve comigo, sempre na intenção de colaborar com o sucesso da minha pesquisa.

As minhas “amigas irmãs”, **Michele e Isa**, que sempre torceram por mim. Agradeço por terem me presenteado com um caderno para comemorar a minha aprovação no vestibular, caderno esse, que escrevi os primeiros conceitos sobre informação e biblioteconomia.

Aos colegas que ao longo dos cinco anos na universidade tornaram-se grandes amigos e que aqui faço questão de citá-los em ordem alfabética, como nos inúmeros trabalhos que fizemos juntos, **Daiana** (Dai Morena); **Ediene** (Di); **Edilson** (Edi ou Melo Filho); **Estela** (Gata); **Helloyse** (Hellô ou Helloyse Vilar). Tenho certeza que todos vocês foram escolhidos por Deus para serem meus fieis companheiros nesta caminhada por vezes árdua, outras tantas nem tanto. Jamais me esquecerei do comprometimento de cada um até o fim da jornada.

Agradeço em especial à **Ediene**, amiga e confidente, que Deus colocou no meu caminho para que eu me sentisse mais forte ao longo dessa batalha. Agradeço por seu carinho e por todos os momentos compartilhados.

A **Edilson** agradeço por todos os momentos vividos na universidade e fora dela também, inclusive nas horas que passávamos ao telefone tirando dúvidas um do outro, embora, ele tirando mais dúvidas do que eu solucionando problemas. Agradeço por estar sempre disponível para me ajudar. Tenho plena convicção de ter feito ao longo desses cinco anos uma amizade sincera, um grande amigo em quem posso confiar. E que tenho certeza, chegará ao topo dos seus sonhos concretizando um a um.

Aos **docentes** do Departamento de Ciência da Informação que ao longo dos cinco anos contribuíram para o meu desenvolvimento profissional.

À Coordenação da Biblioteca da Unipê, **Luzinete** e **Ana Henriques**, que me deram a primeira oportunidade de estagiar em uma biblioteca, e são exemplo para que eu pudesse ter um comportamento ético e profissional nos futuros estágios. Agradeço imensamente pela oportunidade e por terem confiado em mim. Nesta instituição conheci pessoas maravilhosas e dedicadas, pude aprender a importância de compartilhar informações para melhor servir os usuários.

Ao **SESC**, primeiramente pela oportunidade de poder estagiar numa instituição de abrangência nacional que com certeza enriqueceu grandiosamente o meu currículo, e pelo fato de permitir a realização desta pesquisa, assim como a colaboração com a missão do Projeto BiblioSESC, enquanto estagiária, de incentivar à leitura para aquelas pessoas menos favorecidas economicamente. Agradeço os ensinamentos adquiridos e a oportunidade de conhecer profissionais tão dedicados.

À **Iraci**, Bibliotecária responsável pelo BiblioSESC em João Pessoa, que tive o imenso prazer de conhecer e compartilhar momentos inesquecíveis vivenciados ao longo das visitas da Biblioteca Volante às comunidades que atendíamos. Posso dizer que além do aprendizado para minha vida profissional ganhei uma grande e sincera amiga.

Por fim, à **Rai** (Raimunda), Bibliotecária do Ministério Público Federal, não por ser menos importante, mas por fechar um ciclo da minha vida onde fiz meu último estágio antes de receber minha titulação de Bacharel em Biblioteconomia. Obrigada por todos os ensinamentos e conselhos na intenção de contribuir para o meu crescimento profissional, e por muitas vezes pessoal também. Obrigada pela paciência e atenção dispensada a mim diante de tantas dúvidas. Agradeço a oportunidade única de ter estagiado nesse órgão tão importante no que tange a defesa dos direitos do cidadão, e por ter conhecido uma pessoa tão especial como **Roberto** que sempre me tratou com tanto carinho e que certamente fará parte do meu ciclo de amizades para sempre. Diante da experiência aqui adquirida sinto-me mais segura e preparada para trilhar minha caminhada de sucesso. Lembrarei sempre que a minha missão é facilitar a recuperação da informação para aqueles que dela necessitam.

“O usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação”.

(Guinchat; Menou)

RESUMO

O estudo de usuários é uma ferramenta indispensável para compreender o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca estão sendo satisfeitas de maneira adequada. A partir do momento em que as necessidades informacionais são apreendidas fica mais fácil satisfazê-las. Nesse sentido, o objetivo dos estudos orientados ao usuário é determinar quais os documentos são mais utilizados e compreender os hábitos dos usuários para a obtenção da informação, assim como também compreender melhor o uso em relação a essa informação. Diante do exposto desenvolveu-se a pesquisa a fim de compreender como os usuários do BiblioSESC, pertencentes a Associação de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva, no Bairro do Sesi em Bayeux-PB, percebem o Projeto. A pesquisa de caráter descritivo tem como base o estudo de caso. Nessa perspectiva foram observadas as principais contribuições que o projeto operacionalizou na Associação de Moradores, assim como também as fontes de informação mais utilizadas, extraídas através da aplicação de questionários com perguntas fechadas no momento das visitas periódicas da unidade móvel BiblioSESC aos usuários cadastrados na Associação. Os resultados revelam que os usuários, em sua maioria, crianças, não tinham acesso a outras bibliotecas e que passaram a ler mais a partir dessa oportunidade oferecida pelo Projeto, despertando-as para a leitura e na busca por informação e conhecimento que possam vir a contribuir com a transformação e melhoria de suas vidas. Acredita-se que com o Projeto BiblioSESC, os moradores desta comunidade podem fortalecer sua cultura através da leitura, e de uma maneira geral o acesso à informação proporciona aos menos favorecidos inclusão social e torna-os mais críticos e conscientes da necessidade de uma participação mais ativa na sociedade.

Palavras-chave: Biblioteca Itinerante. Estudos de usuários. BiblioSESC. Acesso à informação

ABSTRACT

The study is an indispensable tool for users to understand what individuals need in terms of information, or to find out if the information needs of the users of a library are being met adequately. From the time that information needs are understood it becomes easier to satisfy them. In this sense, the goal of user-oriented studies is to determine which documents are most used and understand the habits of users to obtain information, as well as better understand the use in relation to that information. Given the above developed a survey to understand how users BiblioSESC belonging to the Association of Residents of the Lane Marshal Costa e Silva, in the neighborhood of SESI-PB in Bayeux, see the Project. The descriptive study is based on case study. From this perspective the main contributions have been observed that the project operationalized in the Residents' Association, as well as the sources of information used, extracted through the use of questionnaires with closed questions at the time of the periodic visits of the mobile unit BiblioSESC to registered users in the Association. The results show that users, mostly children, had no access to other libraries and began to read more from this opportunity offered by the Project, awakening them to read and search for knowledge and information that may contribute to the transformation and improvement of their lives. It is believed that the BiblioSESC Project, residents of this community can strengthen their culture through reading, and general access to information gives disadvantaged social inclusion and makes them more critical and aware of the need for a more active in society.

Keywords: Traveling Library. User studies. BiblioSESC. Reading incentive. Access to information.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1	– Nova Biblioteca de Alexandria	23
Ilustração 2	– Interior da nova Biblioteca de Alexandria	23
Ilustração 3	– BiblioSESC	39
Ilustração 4	– Interior do caminhão	39
Gráfico 1	– Número de atendimentos do BiblioSESC na PB	38
Gráfico 2	– Distribuição dos usuários por sexo.....	44
Gráfico 3	– Nível de escolaridade dos usuários do BiblioSESC	45
Gráfico 4	– Motivo que levou os usuários a procurar o BiblioSESC	46
Gráfico 5	– Fontes de informação utilizadas no BiblioSESC	47
Gráfico 6	– Visão dos usuários sobre o BiblioSESC	48
Gráfico 7	– Acesso a outras bibliotecas.....	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Calendário de visitas do Projeto BiblioSESC em 2010	37
Tabela 2 – Calendário de visitas na Associação em 2010	42
Tabela 3 – Distribuição de usuários conforme a faixa etária	43

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 OBJETIVOS	16
2.1 OBJETIVO GERAL.....	16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
3 PERCURSO METODOLÓGICO	17
3.1 TIPO DA PESQUISA E NATUREZA DA ABORDAGEM.....	17
3.2 CAMPO DA PESQUISA.....	17
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	18
3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS	18
4 A BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	19
4.1 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	19
4.2 BIBLIOTECAS: DA ANTIGUIDADE ATÉ OS DIAS ATUAIS.....	22
4.3 OS TIPOS DE BIBLIOTECA.....	25
5 USUÁRIOS E OS ESTUDOS DE USUÁRIOS	30
5.1 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO.....	30
5.2 EDUCAÇÃO DO USUÁRIO.....	32
6 O SESC E O BIBLIOSESC	35
6.1 SESC.....	35
6.2 BiblioSESC.....	36
6.3 PÚBLICO ALVO.....	40
6.4 CARACTERÍSTICAS DA BIBLIOTECA.....	40
6.4.1 Cadastro	40
6.4.2 Empréstimo	40
6.4.3 Acervo	40
7 ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE MORADORES DA TRAV. MARECHAL COSTA E SILVA	42

8 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	43
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICE.....	55
ANEXO.....	57

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, estamos inseridos na sociedade da informação onde é necessário atualizar-se constantemente para acompanhar as novidades sobre determinado assunto devido à enorme quantidade de informações que vem sendo produzida diariamente em todo o mundo.

A informação sempre teve sua relevância, mas torna-se cada vez mais uma ferramenta primordial na sociedade contemporânea, verifica-se que um sujeito sem informação é excluído socialmente, uma vez que a informação é indispensável no cumprimento de atividades do cotidiano. Partindo do princípio que é através da informação que encontramos condições para um aprendizado contínuo, ela passa a ser considerada uma necessidade, e para que essa necessidade seja suprida é importante que exista a motivação pela busca e a facilitação para o acesso às unidades de informação. Diante disso é importante que políticas públicas sejam desenvolvidas e implantadas para atender às necessidades de informação cada vez maiores da sociedade, visto que uma grande parcela da sociedade ainda não tem acesso às bibliotecas e centros de informação principalmente pelo motivo de que historicamente no Brasil o acesso à informação foi determinado pelo poder aquisitivo e algumas comunidades vivem distantes dos grandes centros onde estão localizadas as bibliotecas, dificultando assim a possibilidade de fazer uso delas, que por sua vez oferecem ferramentas necessárias para o progresso cognitivo e intelectual das pessoas.

Diante desse contexto e do interesse pelo tema surgiu o desejo a partir da experiência no estágio extracurricular, realizado no SESC, de fazer uma análise sobre como os usuários que são favorecidos pelo Projeto BiblioSESC¹ na Associação Beneficente de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva no bairro do Sesi que fica situado no município de Bayeux – PB percebem o Projeto, verificando também sua contribuição junto a essa comunidade, onde a mesma recebeu a visita quinzenal da Biblioteca Itinerante no ano de 2010.

Objetivando contribuir com a iniciativa do SESC em promover o acesso ao livro e a leitura, as contribuições do Projeto na visão dos usuários serão descritas visando à implementação futura de novas ferramentas que possibilitem a busca permanente pela leitura e pelo conhecimento. Dessa forma os pontos negativos possam ser sanados e de fato cooperar com a melhoria do Projeto BiblioSESC, que tem como missão principal, contribuir com o incentivo à leitura e promover o acesso à informação de comunidades carentes e

¹ A palavra BiblioSESC deve ser escrita dessa forma porque representa uma logomarca.

desfavorecidas economicamente. Assim como também, a todos que tenham interesse de ter contato com os livros.

Assim, o estudo tem como problemática central compreender qual a visão dos usuários sobre o Projeto BiblioSESC.

Os objetivos geral e específicos são apresentados, em seguida no capítulo 3, o percurso metodológico escolhido para o desenvolvimento da pesquisa.

Para alcançar nossos objetivos, no capítulo 4 contextualizaremos a biblioteca na atual sociedade pós-industrial, mais conhecida como sociedade da informação. No capítulo 5, teremos como base os estudos de usuários para embasar nosso estudo, onde conheceremos as diversas definições para o usuário da informação, e ainda teremos a oportunidade de conhecer um pouco sobre algo muito importante e necessário que é a educação desses usuários para que eles possam utilizar da melhor maneira possível os recursos informacionais disponíveis.

No capítulo 6 destacaremos o Projeto BiblioSESC, sua origem, evolução e características. O sétimo capítulo trata da Associação de Moradores da qual os usuários do BiblioSESC fazem parte, trazendo a análise dos dados. Por fim, as considerações finais, assim como as referências que foram utilizadas no desenvolvimento do trabalho.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Detectar as principais contribuições do BiblioSESC aos usuários vinculados a Associação de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva, no Bairro do Sesi – Bayeux.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Traçar o perfil dos usuários;
- b) Identificar os motivos que levam os usuários a procurar o BiblioSESC;
- c) Verificar a frequência de visitas e as fontes de informação mais utilizadas;
- d) Aprender as contribuições que o Projeto operacionalizou na vida dos usuários.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DA PESQUISA E NATUREZA DA ABORDAGEM

O tipo de pesquisa escolhida é a descritiva tendo como base o estudo de caso. De acordo Richardson (1999, p. 71) o estudo descritivo pode ajudar na operacionalização do “levantamento da opinião e atitudes da população acerca de determinada situação; características do funcionamento de organizações; identificação do comportamento de grupos minoritários”, ou seja, o ambiente natural dos indivíduos questionados é a fonte direta para a coleta de dados e o pesquisador é o elemento-chave, portanto, é descritiva porque o pesquisador procura descrever a realidade como ela é.

A natureza da abordagem é de caráter quantitativo, que segundo Richardson (1999, p.70) “o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências”.

3.2 CAMPO DA PESQUISA

Delimitou-se como recorte empírico desta pesquisa os usuários do Projeto BiblioSESC cadastrados na Associação de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva no Bairro do Sesi em Bayeux. Foi utilizada uma amostra de 50 usuários de um total de 100. Segundo Richardson (1999, p.157-158) universo ou população “pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar, os alunos matriculados em uma mesma universidade, toda a produção de refrigeradores de uma fábrica, [...]”.

A escolha deste campo de pesquisa se deu a partir da experiência enquanto estagiária do SESC atuando na unidade móvel (BiblioSESC), e também da vontade de contribuir com a iniciativa de proporcionar o acesso à informação para aquelas pessoas menos favorecidas economicamente na sociedade, conhecendo suas necessidades e a percepção sobre a biblioteca móvel.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, contendo um total de doze (12) questões. De acordo com Richardson (1999, p. 189) os questionários “cumprem pelo menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”. O questionário aplicado contém apenas perguntas fechadas, cujo entrevistado deve responder a alternativa que mais se aproxima as suas características, ideias e sentimentos, fornecendo as informações necessárias para o cumprimento dos objetivos (RICHARDSON, 1999). A escolha por perguntas fechadas partiu do princípio que a maioria dos usuários do BiblioSESC possuem até 20 anos de idade, visando facilitar o processo de resposta ao questionário.

A aplicação do questionário foi realizada *in loco*, no período da manhã, horário escolhido devido ao fluxo maior de usuários presentes no BiblioSESC. A coleta aconteceu em três (3) das dezenove (19) visitas realizadas pelo BiblioSESC na associação escolhida.

3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DE DADOS

Para quantificar o resultado dos dados, lançou-se mão de gráficos e tabelas, apresentando-os na seguinte ordem: a) descrição do perfil dos usuários; b) os motivos que levam os usuários a procurarem o BiblioSESC; c) a frequência e as fontes de informação mais utilizadas; d) as contribuições do projeto para os usuários.

4 A BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

4.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

É a partir do século XX, que a produção informacional cresce em ritmo acelerado, sendo cada vez mais necessário manter-se atualizado com relação ao que é produzido. De maneira que, um indivíduo que não tem conhecimento do que está sendo produzido na atualidade, encontra-se excluído na sociedade da informação. Nesta perspectiva, Vieira (2007, p.177) ressalta que

A informação contém em si o principal ativo da sociedade da informação, ou seja, sua principal riqueza, sendo indispensável ao desempenho de qualquer atividade [...]. O trabalho, a educação, a saúde, o lazer, a política, a economia, enfim, tudo depende de informação. Após a supervalorização da terra na época da Revolução Agrícola e o predomínio dos bens de produção na Revolução Industrial, o que prepondera agora é a informação. Na qualidade de principal matéria-prima [...], a informação se impõe como condição determinante para o desenvolvimento econômico e cultural da sociedade, daí o intensivo uso da tecnologia da informação – enquanto mecanismo facilitador da coleta, produção, processamento, transmissão e armazenamento – o que acarreta avassaladoras mudanças no mundo.

Para a autora, a informação atinge ponto alto na atualidade, onde pode ser considerada como principal arma para o progresso e desenvolvimento da sociedade, e afirma que sem ela, não é possível desempenhar atividades do cotidiano. Nesse sentido, Segundo Freire (2006, p.10) diz que:

É inegável que o fenômeno da informação foi se tornando mais presente em nossas vidas, sua área de ação e atuação foi crescendo cada vez mais, até sua identificação com a sociedade contemporânea qualificada como sociedade da informação. Nesse contexto, a característica marcante da atual sociedade não seria apenas a apropriação da informação e do conhecimento pela sociedade, mas a transformação de ambos em forças produtivas.

Um dos fatores determinantes para toda esta valorização da informação pode-se atribuir em demasia, ao desenvolvimento tecnológico, em especial, com o crescente uso do computador e suas funcionalidades, uma capacidade enorme de armazenamento e disseminação de informações que colocou a informação no centro das atividades humanas. Através do computador é possível converter informações em formato digital e transmiti-las entre a rede mundial de computadores em um tempo antes jamais imaginado, permitindo a

troca de informações e total interatividade entre os interessados sem considerar o impedimento de barreiras geográficas. Nesse sentido, Levy (2007, p.204) enfatiza:

O ciberespaço é desterritorializante por natureza, enquanto o Estado moderno baseia-se, sobretudo, na noção de território. Pela rede, bens informacionais (programas, dados, informações, obras de todos os tipos) podem transitar instantaneamente de um ponto a outro do planeta digital sem serem filtradas por qualquer tipo de alfândega. Os serviços financeiros, médicos, jurídicos, de educação à distância, de aconselhamento, de pesquisa e desenvolvimento, de processamento de dados também podem ser prestados aos locais por empresas ou instituições estrangeiras (ou vice-versa) de forma instantânea, eficaz e quase invisível. O Estado perde, assim, o controle sobre uma parte cada vez mais importante dos fluxos econômicos e informacionais transfronteiriços. Além disso, as legislações nacionais obviamente só podem ser aplicadas dentro das fronteiras dos Estados. Ora, o ciberespaço possibilita que as leis que dizem respeito à informação e à comunicação (censura, direitos autorais, associações proibidas etc.) sejam contornadas de forma muito simples. De fato, basta que um centro servidor que distribua ou organize a comunicação proibida seja instalado em qualquer ‘paraíso de dados’, nos antípodas ou do outro lado da fronteira, para estar fora da jurisdição nacional. Como os sujeitos de um Estado podem conectar-se a qualquer servidor do mundo, contanto que tenham um computador ligado à rede telefônica, é como se as leis nacionais que dizem respeito à informação e à comunicação se tornam inaplicáveis.

O termo “sociedade da informação” surgiu segundo Marques; Martins (2000, p.43 apud VIEIRA, 2007, p.176) “para definir o crescente uso da tecnologia da informação no intuito de reforçar a economia, melhorar a prestação dos serviços públicos e incrementar a qualidade de vida dos cidadãos”. As tecnologias de informação e comunicação devem operar no sentido de operacionalizar um papel determinante na construção de uma sociedade que tenha a inclusão social e justiça social como foco principal. Nesse sentido, Takahashi (2000, p.45) diz que “as tecnologias de informação e comunicação devem ser utilizadas também na democratização dos processos sociais, para fomentar a transparência de políticas e ações de governo e para incentivar a mobilização dos cidadãos e sua participação ativa nas instâncias cabíveis”. Ainda assim alguns autores afirmam que a sociedade da informação também pode ocasionar a ampliação das desigualdades sociais pelas condições de acesso ou não à informação (TAKAHASHI, 2000).

De acordo com Araújo E. (1999, p.155) é possível afirmar “ [...] que o não acesso à informação ou ainda o acesso limitado ou o acesso à informação distorcida dificultam o exercício pleno da cidadania”. Visto que a promoção da informação coopera na formação do cidadão, transformando em conhecimento, inclusive gerando novas informações através das trocas de experiências.

Portanto, faz-se necessário a implantação de políticas públicas para potencializar o acesso à informação, sobretudo, da parcela da população menos privilegiada economicamente, visto que, no que concerne ao acesso à informação, inúmeros são os problemas e desafios, alguns são puramente econômicos e necessitam de um compromisso político para garantir a esses indivíduos que eles possam fazer uso de um direito garantido na Constituição Federal (art. 5º, inciso XIV). Conforme Takahashi (2000, p.7) “no Brasil, o crescimento recente das telecomunicações tem democratizado o uso do telefone. O acesso à rede Internet, contudo, ainda é restrito a poucos. Urge, portanto, buscar meios e medidas para garantir a todos os cidadãos o acesso equitativo à informação [...]”.

De acordo com Werthein (2000, p. 75) “os desafios da sociedade da informação são inúmeros e incluem desde os de caráter técnico e econômico, cultural, social e legal, até os de natureza psicológica e filosófica”.

A informação tornou-se um instrumento de grande importância para a subsistência do indivíduo no convívio em sociedade, e é através da necessidade de interpretar e repassar para o outro a imagem que cada indivíduo faz do meio em que vive é que surgem as representações sociais de cada grupo, dessa forma o acesso à informação e o incentivo à leitura permite a inclusão de indivíduos menos privilegiados na atual sociedade da informação, com o intuito de que os mesmos possam desenvolver o senso crítico e aprofundar-se de forma relevante em assuntos de seu interesse, e que a partir desse ponto possam alcançar o progresso pessoal e profissional, podendo analisar melhor algumas situações, solucionar problemas, desfrutar de seus direitos e ampliar sua participação democrática na sociedade.

A informação e a busca por novos conhecimentos, elementos em constante ascensão neste século, integram a nossa cultura e como tal são objeto de estudo e ao serem associados à prática da leitura, transformam-se em ferramenta relevante, mostrando um indicativo de sucesso de inúmeros programas educativos e sociais. (ALBUQUERQUE, 2007). Percebe-se, que o ato da leitura não representa apenas uma simples decodificação de letras, mas sim, a possibilidade de o indivíduo buscar novas informações, em direção ao exercício pleno de sua cidadania, uma vez que a leitura proporciona interação com o mundo, conquista de autonomia e elevação do nível cultural. Nesse sentido, pode-se afirmar que o ato de ler gera novos conhecimentos e capacita os indivíduos para a construção de uma nova realidade, desta forma, a leitura pode ser relacionada a uma prática social, promovendo ao sujeito adquirir conhecimento através da tríade relação entre sujeito - conhecimento - mundo, estimulando o senso crítico e uma capacidade maior de construção de significados da sua própria realidade (AQUINO, 2000). Diante desta afirmação é importante ressaltar um conceito sobre

informação que suscite novos conhecimentos, sobretudo, para aqueles que fazem uso dela, desta forma, informação é uma prática social que envolve ações de atribuições e comunicação de sentido que, por sua vez, podem provocar transformações nas estruturas (tanto individuais, como sociais), pois geram novos estados de conhecimento. (ARAÚJO E. 2001).

A informação quando passa do estado de simples dado informacional aquele que ainda não possui significado atribuído, para a informação organizada e posteriormente compreendida, transforma-se em conhecimento adquirido.

Segundo (ANDRADE, 1939 apud SUAIDEN, 2000, p. 53) “[...] a disseminação, no povo, do hábito de ler, se bem orientada, criará fatalmente uma população urbana mais esclarecida, mais capaz de vontade própria, menos indiferente à vida nacional”. O nível de desenvolvimento de uma sociedade pode ser avaliado pela qualidade das informações que ela tem acesso. Varela (2007, p.29) afirma que “pode-se considerar que a melhoria da qualidade de vida de uma sociedade implica na capacidade de gerar conhecimento e/ou aproveitar conhecimentos já existentes, a fim de promover o desenvolvimento científico e social”. As formas de trabalho e os conflitos que caracterizam cada sociedade são fruto do uso adequado ou inadequado que se faz da informação.

“A informação é um bem social quando as pessoas a utilizam em suas atividades sociais, educacionais e culturais, exercendo os seus direitos à cidadania (MOORE, 1997, p. 271-272 apud VARELA, 2007, p. 31). Entende-se aqui a informação como um fenômeno social, algo que surge no seio da sociedade, e se utilizada com a finalidade de promover a capacidade do indivíduo de lutar pelos seus direitos, podendo ser bastante significativa. Sendo, a informação, considerada pela autora como uma ferramenta indispensável ao indivíduo ao cumprimento dos seus direitos.

4.2 BIBLIOTECAS: DA ANTIGUIDADE ATÉ OS DIAS ATUAIS

A biblioteca existe desde a Antiguidade, passando pela Idade Média e chegando aos seus diferentes tipos na Era Moderna.

Seu início foi marcado por grande resistência em relação à disseminação do conhecimento, o acesso aos registros que guardavam as descobertas da época apenas era possível a classe sacerdotal que detinha o domínio do conhecimento. Os acervos daquela época eram compostos de tabletas de argila, rolos de pergaminho ou de papiro. Nesse período, a biblioteca que teve grande destaque foi a de Alexandria, localizada no Egito, devido à

quantidade de documentos que possuiu, conseguindo reunir o maior acervo de cultura e ciência que existiu na Antiguidade, mas foi destruído ao longo dos incêndios que ela sofreu.

Ainda assim, recentemente, foi inaugurada no Oriente Médio, a nova biblioteca de Alexandria (Ilustração 1 e 2), com o objetivo de resgatar a imagem da cidade como um centro de sabedoria.



Ilustração 1 – Nova Biblioteca de Alexandria
Fonte: <http://biblioteca-do-futuro.blogspot.com>

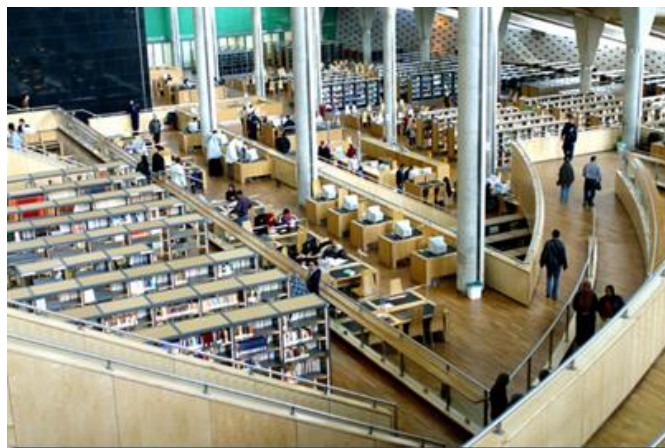


Ilustração 2- Interior da nova Biblioteca de Alexandria
Fonte: <http://atuante.blogspot.com/2010/04/bibliotecas-no-mundo.html>

As bibliotecas sofreram bastante com a censura na Idade Média devido à localização da maioria delas, dentro dos mosteiros, onde os monges não podiam ler as obras consideradas pagãs e aquelas que discordavam dos dogmas da igreja católica. Diante disso eles as queimavam. A partir daí, pode-se concluir que a biblioteca era vista como afirma MARTINS,

1996, p.71 apud BEZERRA, 2007, p.15 “um depósito de livros, e mais o lugar onde se esconde o livro do que o lugar onde procuram fazê-lo circular ou perpetuá-lo”.

No Brasil, consta que as primeiras bibliotecas foram organizadas por jesuítas, e teve seu início na Bahia por volta do Séc. XVI, expandindo-se ao longo dos anos para os demais Estados do Brasil. Segundo Fonseca (2007, p.57) “depois de alcançar períodos de esplendor, a maior parte dessas bibliotecas entrou em decadência, vítimas, talvez, da burocracia governamental. Poucas chegaram a nossos dias renovadas e atualizadas”.

Na Era Moderna, com o avanço tecnológico, surgiram vários tipos de bibliotecas, cada uma servindo a um tipo de usuário diferente, e ao longo dos anos, mudando o foco da preocupação em conservar o acervo para direcionar a atenção às necessidades dos usuários.

É pertinente que as bibliotecas, nesse momento, assumam uma postura de incentivo à leitura desde os primeiros anos de formação dos indivíduos, para que na fase adulta eles possam tornar-se cidadãos mais conscientes de seus direitos e deveres perante a sociedade. E diante da quantidade de informação produzida atualmente o profissional da informação, o bibliotecário, precisa estar apto a trabalhar com as novas ferramentas tecnológicas informacionais disponíveis no mercado para facilitar o acesso à informação.

Segundo Silva (2004, p.32), “leitura é atribuição de sentidos que vem facilitar o processo crítico de aprendizado, ampliando conhecimentos e aprofundando o saber social e cultural, gerando uma prática construtiva e formativa.”

A leitura alcança bem mais do que a simples decodificação das letras, ela edifica para a formação da cidadania, de maneira que envolve e desperta as pessoas na busca de informação. (SILVA, 2004).

Tendo em vista o processo cognitivo do cidadão, o incentivo à leitura contribui na conscientização de leitores aptos a desenvolverem aspectos sociais, que possam determinar sua formação cidadã. Na intenção de facilitar o acesso à leitura e ao livro surgem as bibliotecas itinerantes, também conhecidas na literatura como Biblioteca volante, Carro-Biblioteca, Biblioteca Móvel ou ainda Biblioteca Ambulante. Nesse contexto, para fundamentar nosso estudo, abordaremos os principais tipos de bibliotecas dando uma ênfase maior à biblioteca itinerante.

4.3 TIPOS DE BIBLIOTECAS

Conheceremos os principais tipos de bibliotecas e seu público alvo, dentre eles, a Biblioteca Escolar, a Biblioteca Pública, a Biblioteca Universitária, a Biblioteca Especializada, a Biblioteca Virtual e por fim a Biblioteca Itinerante.

a) Biblioteca Escolar

A biblioteca escolar funciona como um complemento da escola, proporcionando enriquecimento da cultura do aluno nas diversas áreas do conhecimento, oferecendo assim condições para o seu desenvolvimento intelectual e social.

Visto que ela tem como objetivos difundir a boa leitura, orientar quanto à utilização do livro para que o aluno possa aperfeiçoar a pesquisa, oferecer um ambiente favorável à leitura, e também, educar o aluno em relação à necessidade de zelar o livro para as próximas gerações, pode-se observar que esse tipo de biblioteca é de fundamental importância no desenvolvimento escolar de qualquer criança. A partir desses objetivos, de acordo com Prado (1992, p. 10) a biblioteca “será indiscutivelmente um importante e excelente instrumento de educação, e dará mesmo maior dimensão à educação. Entretanto, para que este ideal se torne realidade é indispensável haver colaboração entre os professores e a biblioteca”. E ainda, como afirma Fonseca (2007, p. 53) “a biblioteca escolar tem o objetivo específico de fornecer livros e material didático tanto a estudantes como a professores. Ela oferece a infra-estrutura bibliográfica e audiovisual do ensino fundamental e médio”. Os principais objetivos da Biblioteca Escolar conforme Prado (1992, p. 9) é de tornar-se um campo para a exploração e enriquecimento cultural; difundir a boa leitura; orientar no uso do livro, visando a pesquisa e a educação individual; criar um ambiente favorável à formação do hábito de leitura e estimular a apreciação literária.

b) Biblioteca Pública

A biblioteca pública tem como sua maior característica o objetivo de servir a comunidade em geral, possuindo um acervo diversificado, proporcionando dessa forma a possibilidade do cidadão ter acesso à cultura de um modo bem abrangente, à educação e ao lazer, assim como afirma Prado (1992, p. 21) “as bibliotecas públicas são instituições básicas

para o processo de educação, cultura e informação de um povo. Seus objetivos principais são: estimular, nas comunidades, o hábito da leitura e a preservação do acervo cultural.

E como o próprio nome já diz, é uma instituição mantida pelo poder público, cabendo assim ao Estado a responsabilidade de garantir uma boa administração para que os cidadãos façam uso da mesma com qualidade, e assim possam garantir o desenvolvimento intelectual necessário e o acesso à informação tão importante para a comunidade. Embora, no Brasil, as bibliotecas públicas não funcionem exatamente dessa maneira devido aos acervos desatualizados e da ausência de profissionais capacitados para o cumprimento das atividades básicas em prol de um bom funcionamento de uma biblioteca, como estabelecem as leis da biblioteconomia, e por esse motivo o país deixa de aproveitar esse potencial na difusão da nossa cultura e no combate ao analfabetismo, como é realizado em países dos mais variados níveis de economia. Para Fonseca (2007, p. 56) a Biblioteca Pública “é a mais importante de todas as categorias, pois, além de seus objetivos específicos, pode complementar as atribuições das demais categorias e até, com serviços adequados, substituir algumas delas, como a infantil e a escolar”.

c) Biblioteca Universitária

A Biblioteca Universitária é aquela que está localizada dentro das universidades e tem como objetivo principal servir a comunidade acadêmica, cooperando para o ensino, a pesquisa e extensão. Conforme afirma Prado (1992, p.14) “é preciso que a biblioteca esteja perfeitamente a par do trabalho da instituição para que possa orientar suas aquisições de acordo com esse trabalho”. Ainda nesse sentido, é importante que o acervo atenda as exigências dos cursos de graduação, assim como também os de pós-graduação, de forma que a bibliografia sugerida para estudo nas disciplinas possa estar à disposição dos discentes (PRADO, 1992).

Esse tipo de biblioteca deve participar ativamente no processo educacional que se propõe a universidade.

Diante do crescimento exponencial da tecnologia e do uso da informação, faz-se necessário que a Biblioteca Universitária disponibilize cada vez mais a informação em tempo recorde, pois a ciência evolui rapidamente. Para alcançar essa plenitude é preciso que as universidades canalizem recursos para apoiar a biblioteca, e assim fornecer a comunidade acadêmica uma estrutura que fomente o estudo, a pesquisa e a extensão.

d) Biblioteca Especializada

As Bibliotecas Especializadas recebem esse nome por causa da especialização das coleções e/ou do tipo de usuário que ela serve. Assim, podemos citar aqui alguns tipos, como: especializada em direito, medicina, agropecuária. E usuários especiais, podem ser deficientes físicos, presos do sistema carcerário, pesquisadores de uma área específica, etc. Segundo Fonseca (2007, p.53-54) esse tipo de biblioteca surgiu “com o extraordinário desenvolvimento da ciência e da tecnologia. Por isso, as primeiras bibliotecas desta categoria foram as dos laboratórios e das grandes empresas industriais e comerciais [...]”

e) Biblioteca Virtual

Aqui o computador não é utilizado apenas para auxiliar nos serviços da biblioteca, como a catalogação, indexação e consulta do acervo, mas ele se apresenta junto com a internet como uma forma de acessar a biblioteca virtual, pois tal biblioteca pode ser acessada remotamente de qualquer computador ligada à rede mundial de computadores de qualquer lugar do mundo possibilitando assim uma acessibilidade universal. O acervo é composto por livros digitais e seu armazenamento pode ser infinitamente sem tamanho, dependendo da potência do servidor e da velocidade da rede. Inúmeras preocupações com o acervo deixarão de existir, como exemplo, a preservação, encadernação, manutenção de estantes. Em compensação, outros problemas surgem em relação à recuperação da informação, atendimento ao usuário, etc. A biblioteca passa a existir não só no espaço físico, mas ganha lugar no ciberespaço.

f) Biblioteca Itinerante

Tendo em vista a importância histórica das bibliotecas para a sociedade, Shera (1972 apud SARACEVIC, 1996, p.49) define as bibliotecas na seguinte afirmação:

[...] contribuindo para o sistema total de comunicação na sociedade... Embora as bibliotecas tenham sido criadas como instrumentos para maximizar a utilização dos registros gráficos em benefício da sociedade, elas atingem sua meta trabalhando com indivíduos e através deles, atingem a sociedade.

Nesse sentido, as Bibliotecas Itinerantes tentam ampliar a disseminação do conhecimento uma vez que levam a informação onde o usuário está. Dessa forma passam a ser um canal de difusão cultural, proporcionando a inclusão social de uma comunidade ou de grupos sociais que vivem afastados dos grandes centros promovendo a democratização da informação.

As Bibliotecas Itinerantes tem o objetivo de ampliar o acesso à leitura e ao livro, em especial nos lugares onde não existe nenhuma biblioteca. Também conhecida na literatura como Biblioteca Volante, conforme Silva (2004, p.40) “a Biblioteca Volante estende os serviços e produtos informacionais a um determinado local, que geralmente não teria acesso a uma biblioteca”.

A existência desse tipo de biblioteca é muito antiga, ao longo dos anos ela também foi evoluindo, no princípio era com a ajuda de carroças e animais que os livros chegavam àqueles que não tinham acesso ao livro e a leitura. Com o passar do tempo os automóveis começaram a ser adaptados para atender às necessidades cada vez maiores.

Inúmeros são os programas e projetos de leitura que utiliza as Bibliotecas Itinerantes na tentativa de aproximar os livros de quem precisa ler. Podemos citar aqui alguns deles: o “Programa Leia Brasil”, uma iniciativa da Petrobrás, que já existe há 10 anos, consiste num caminhão adaptado que leva um mundo de imaginação e literatura infantil para escolas municipais, emprestando livros a alunos e professores, possui um acervo composto por mais de 10.000 mil exemplares; o “Projeto Biblioteca Livro em Roda”, atuante na região do Conde - PB, há mais de 10 anos promove a leitura e conquista leitores; o Programa de extensão da Universidade Federal de Minas Gerais, “Carro-Biblioteca”, foi desenvolvido pelo Centro de Extensão da Escola de Ciência da Informação desde 1973, tendo como objetivo principal promover a democratização e a leitura junto a comunidades socialmente vulneráveis da Grande Belo Horizonte; o “Programa Arca das Letras”, criado pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) em 2003, objetivou implantar bibliotecas para facilitar o acesso ao livro e à informação no meio rural brasileiro, instalada na casa dos agentes de leitura o acervo inicial de cada arca é composto por cerca de 200 livros, que são selecionados para auxiliar nas atividades de trabalho e lazer dessas pessoas, podendo ser encontrado livros de literatura para crianças, jovens e adultos, assim como também aqueles especializados e de referência ao exercício da cidadania, diariamente beneficiando diversas famílias do campo, formadas por agricultores, assentados da reforma agrária, remanescentes de quilombos, indígenas, assim como populações ribeirinhas e por fim o Projeto “Biblioteca Volante” uma iniciativa da Secretária de Cultura do Estado do Ceará, que leva cerca 3.000 livros para

empréstimo e consulta, assim como também, computadores para pesquisas online, no sentido de democratizar o acesso ao livro e promover a leitura, através das visitas aos bairros da Região Metropolitana de Fortaleza e aos municípios do Estado do Ceará.

Devido ao sucesso dos inúmeros programas que utilizam esse tipo de biblioteca, grande é a importância deles para a sociedade, principalmente, para aqueles que são desfavorecidos economicamente.

Atenção especial será dada mais adiante para o Projeto BiblioSESC uma iniciativa do SESC (Serviço Social do Comércio), visto que desde sua criação, tem contribuído com o incentivo à leitura e acesso ao livro.

5 USUÁRIOS E ESTUDOS DE USUÁRIOS

5.1 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

A informação para tornar-se ferramenta do desenvolvimento precisa atender às necessidades dos usuários, diante dessa afirmação é necessário conhecer quem são os usuários da informação e suas necessidades.

Atualmente é necessário concentrar as atenções para as necessidades de informação desses indivíduos que buscam cada vez mais atualizarem-se para o mercado de trabalho atualmente bastante competitivo, e até mesmo vontade de descobrir algo novo que possa acrescentar valor as suas vidas. Tendo em vista as necessidades informacionais destes usuários, eles são considerados por Sanz Casado (1994) como “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”, ou seja, necessidade de informação de acordo com a atividade desenvolvida no dia a dia’.

Usuário da informação é um termo bem específico e explícito, cuja definição aponta para aquele que usa um ou mais serviços de informação, em uma biblioteca, arquivos ou centros de informação no geral, independente do suporte que ela esteja, seja impressa ou disponível em meio eletrônico.

Moraes (1994, p.219) afirma que usuário da informação é o “indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”.

Nesse sentido, os usuários da informação que serão objeto de estudo são os indivíduos que frequentam a Associação de Moradores através do Projeto BiblioSESC, a esses é oferecida a oportunidade de conhecer a literatura infanto-juvenil, gibis, revistas, enfim materiais que possam criar neles o desejo da prática mais aprofundada na leitura.

Para Guinchat; Menou (1992, p.481-482) o usuário “é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação [...] deve ser à base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas”, embora muitos acreditem que sua importância só entra em evidência no final do ciclo informacional. Podemos observar no exemplo que o usuário pode aparecer em vários momentos do ciclo informacional, assim como produção, uso, disseminação

Um jornalista científico, por exemplo, pode ser ao mesmo tempo, um produtor de informação pelos artigos que escreve e que serão tratados pelas unidades de informação; um usuário dos serviços de orientação e de pesquisa bibliográfica, quando busca informação para preparar seus artigos; um colaborador da unidade de informação, quando sintetiza e reformula informações; e um agente de difusão, por sua arte em passar uma mensagem para seu público. Além disso, este jornalista pode ser ainda responsável pelos meios, pela orientação e pelo programa da unidade de informação do jornal onde trabalha. (GUINCHAT; MENO, 1992, p.481)

Fica claro nesse exemplo a multiplicidade de papéis que o usuário assume, embora a definição para o termo seja de alguém que usa ou desfruta de algo ou de alguma coisa. Por esse motivo faz-se necessário que ele também conheça os serviços oferecidos pela biblioteca ou centro de informação, para que desta forma ele possa desfrutar mais, e aumentando cada vez mais o índice de satisfação no atendimento das suas necessidades e expectativas. Muitas vezes o usuário desconhece os serviços oferecidos pela biblioteca, dificultando assim o cumprimento de um serviço satisfatório por parte da unidade informacional causando um distanciamento no atendimento das necessidades informacionais.

Os estudos de usuários ao longo do tempo desenvolveram-se em diferentes tipos de abordagens, inicialmente objetivou-se conhecer determinada população para planejar quais informações disponibilizar com fins educativos e sociais, em seguida o foco foi direcionado para uma avaliação dos sistemas de informação, como por exemplo, utilização das fontes de informação e satisfação de uso. Em meados da década de 70, os estudos de usuários são direcionados para o usuário da informação, e diversos estudos surgem apresentando uma perspectiva cognitivista, e nessa perspectiva de acordo com Araújo C. (2009, p.200) “busca-se entender o que é a informação do ponto de vista das estruturas mentais dos usuários que se relacionam (necessitam, buscam e usam) a informação.

Diante do exposto podemos dizer que o objetivo dos estudos de usuários atualmente é conhecer as necessidades informacionais, assim como também investigar se essas necessidades estão sendo supridas em determinada unidade de informação. De acordo com Le Coadic (1996, p.39) “o conhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação. Nesse sentido, Figueiredo (1979, p.79) afirma que:

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

A partir do momento em que as necessidades informacionais são apreendidas fica mais fácil satisfazê-las. Com os estudos de usuários, é possível responder a algumas questões, como por exemplo, por que motivo, como e para que os usuários usam a informação, e quais fatores determinam esse uso. Segundo Moraes (1994) o objetivo dos estudos orientados ao usuário é determinar quais os documentos são utilizados, compreender os hábitos dos usuários para a obtenção da informação, descobrir o uso em relação a essa informação e estudar o acesso aos documentos.

No presente estudo, a investigação se pautou em conhecer o sentimento em relação ao BiblioSESC, frequência de uso da biblioteca volante, entendimento das fontes mais utilizadas, e sobretudo a contribuição que o projeto operacionalizou na vida dos usuários.

Após conhecer melhor os usuários e a visão que eles têm sobre a biblioteca volante objetiva-se colaborar com a melhoria dos serviços prestados promovendo a biblioteca e conquistando novos usuários a fim de que a informação seja disseminada e utilizada por um número maior de pessoas.

Na atualidade, estudar o usuário da informação é algo que não pode ser deixado de lado, pois ele é o elemento chave da biblioteca sem ele a biblioteca não teria razão de existir.

5.2 EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

Com base nos estudos de usuários fala-se aqui um pouco sobre a necessidade de educar o usuário da informação para que ele possa desfrutar de uma relação mais harmoniosa com a biblioteca ou demais sistemas de informação. Segundo Guinchat e Menou (1992, p. 481) “o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”, portanto, é possível chegar à definição de que usuário da informação é aquele que busca satisfazer suas necessidades informacionais, e é para este usuário que será apresentada a biblioteca, de forma que ele possa usufruir de todos os seus benefícios.

Com vistas a ampliar o público que faz uso dos serviços de bibliotecas e a melhoria da qualidade nos serviços prestados surge a necessidade de desenvolver um programa de treinamento de usuários, porque de acordo com Dias; Pires (2004, p.36) “a educação do usuário é tratada como um processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”. Dessa forma entende-se que a educação do usuário promove a

interação permanente da biblioteca com o usuário, cuja finalidade é atingir um número considerável de indivíduos que possam efetivamente utilizar de maneira eficaz os serviços da biblioteca. Embora a educação do usuário não tenha como objetivo transformar o usuário em especialista da informação, a maneira de operar das unidades de informacionais deve ser apresentada para que seja possível compreender melhor os serviços oferecidos. (GUINCHAT; MENO, 1992).

O processo como um todo objetiva mostrar para o usuário a importância da biblioteca, dos recursos disponíveis e o acesso democrático à informação. Diante desse contexto, o profissional da informação, o bibliotecário, aparece numa nova linha de atuação, como educador dos usuários da biblioteca, assim o profissional bibliotecário pode ser visto como aquele que oferece condições para o usuário se tornar autônomo e assim realizar suas buscas nos sistemas de informação (SANTIAGO, 2010). E nessa linha de pensamento, o bibliotecário deixa de ser apenas um guardião de livros e passa a compor uma imagem de um profissional que proporciona o acesso rápido e fácil à informação desejada.

Com base no avanço das comunicações e tecnologias é importante que um programa de treinamento de usuários seja realizado com frequência para que os usuários possam acompanhar os avanços das bibliotecas frente aos avanços da tecnologia, buscando cada vez mais aproveitar ao máximo todos os recursos disponíveis, sempre em busca da informação. As bibliotecas devem promover seus serviços e chamar a atenção dos usuários com o objetivo de solucionar seus problemas informacionais. De acordo com Belluzo (1989 apud SANTIAGO, 2010, p. 49):

Os programas de educação de usuários correspondem ao conjunto de ações, planejadas e desenvolvidas continuamente de acordo com as características e necessidades do usuário, para que a biblioteca seja um instrumento educativo, facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente de seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação.

Diversas são as formas de colocar em prática o programa de educação de usuários para dinamizar o acesso e uso da informação, podemos citar como exemplo:

- a) treinamento de usuários;
- b) palestra;
- c) cursos;
- d) evento;

e) visita orientada.

Nesse sentido, apesar de não ser o foco do nosso estudo é importante ressaltar aqui que o BiblioSESC procura promover os seus serviços em eventos que participa nas cidades que visita fazendo conhecer o seu objetivo maior que é o incentivo à leitura, promovendo assim os serviços de consulta, empréstimo e oficinas de leitura, pintura e contação de histórias.

6 O SESC E O BIBLIOSESC

6.1 SESC

O SESC (Serviço Social do Comércio), foi criado no ano de 1946 pelo decreto-lei n.º 9.853, é uma entidade de direito privado cuja organização e administração foram delegadas por lei à Confederação Nacional do Comércio (CNC), órgão máximo de representação sindical patronal do comércio e serviços, presente nos 26 Estados e no Distrito Federal. Ao SESC foi atribuída a finalidade de planejar e executar medidas que contribuíssem para a melhoria do padrão de vida dos comerciários e de suas famílias. Tornou-se ao longo dos anos uma referência nas áreas de Cultura, Educação Social, Esporte/Lazer, Saúde e Turismo Social, atende prioritariamente aos trabalhadores do comércio de bens e serviços e seus dependentes, oferecendo atividades e serviços a preços diferenciados, tendo como objetivo promover experiências que promovam a qualidade de vida do trabalhador. Além de contribuir socialmente para o bem estar e o desenvolvimento da sociedade em geral. Os resultados desses 65 anos de permanente evolução se traduzem não só no enorme número de pessoas atendidas pelo SESC a cada ano, mas principalmente na qualidade dos serviços oferecidos. Nesse sentido, a dimensão social do trabalho desenvolvido pelo SESC não pode, porém ser reduzida a números. Ao proporcionar as camadas menos favorecidas da população direitos assegurados na Constituição – como educação, saúde, lazer e cultura – esta entidade está contribuindo para o desenvolvimento econômico do país, como também, para a construção de uma sociedade mais justa e democrática auxiliando os cidadãos na reafirmação da cidadania. Os recursos canalizados nas atividades proporcionadas pelo SESC não podem ser considerados gastos, mas sim investimentos no cidadão.

O SESC, desde o início, tem a educação como campo prioritário, de ação fundamental, relacionado diretamente com o fortalecimento da infra-estrutura social, nesse sentido, incentiva à leitura junto ao seu público, e pensando nisso, buscou formas de facilitar o acesso ao livro, adotando um sistema revolucionário para o Brasil, a Biblioteca Circulante, constituída por caixas de livros que, num sistema de rodízio, se deslocavam para postos situados em lojas, sindicatos, associações e escolas. Assim como também, sacolas ambulantes e salas de leitura. E, seguindo um percurso com objetivo de promover o acesso e o interesse pela leitura sistematizou a implantação da maior rede privada de bibliotecas do país, abrindo espaço para as feiras de livros.

O SESC que tem como missão contribuir para uma sociedade mais justa e proporcionar qualidade de vida do trabalhador do setor de bens e serviços, em especial, aqueles de baixa renda assegurando a qualidade, faz do desafio de estimular à leitura uma usina de soluções, partindo desse princípio com a ajuda do DN (Departamento Nacional) com sede no Rio de Janeiro, tem, em síntese, a função de elaborar as diretrizes gerais da ação da instituição realizando estudos, pesquisas e experiências para fundamentação técnica e de suas atividades, implanta no ano de 2005 no SESC Pernambuco o Projeto BiblioSESC.

6.2 BiblioSESC

É uma biblioteca volante, que leva informação através de um caminhão baú, rompendo as barreiras da exclusão social, proporcionando a disseminação do conhecimento armazenado nos livros como mais uma alternativa criativa oferecida à sociedade proporcionando o acesso ao livro e à leitura. Hoje, o BiblioSESC é um projeto de abrangência nacional, totalizando 52 unidades volantes, chegando a atingir 767.888 atendimentos no ano de 2010 nos 25 Departamentos Regionais do SESC. Nesse contexto podemos conceituar a biblioteca, segundo Silva (2009, p.19) como “uma unidade de informação que tem o objetivo de contribuir com o desenvolvimento intelectual da comunidade que ela serve”. Portanto, o SESC, estará contribuindo com o desenvolvimento intelectual das pessoas que forem beneficiadas por sua biblioteca volante.

Na cidade de João Pessoa, o BIBLIOSESC foi implantado no ano de 2008, inicialmente, em parceria com as escolas do município, mas no ano de 2010 os convênios foram firmados com as associações de bairros de João Pessoa e de Bayeux que estão ligadas ao banco de alimentos do SESC na condição de associações carentes, assistidas pelo programa “Alimento a sua mesa”. As visitas nos bairros, no ano de 2010, aconteceram a cada quinze (15) dias, de modo que no mês foram realizadas duas (2) visitas no mesmo bairro (Tabela 1). Observaremos logo em seguida o sucesso do Projeto BiblioSESC no gráfico 1, onde aparece o número de atendimentos nos anos de 2008, 2009 e 2010.

TABELA 1- Calendário de visitas no ano de 2010

ASSOC. CONJ. MARIO ANDREAZZA	ASSOC. A. DA FAMÍLIA	ASSOC.BEN.M.T.M COSTA E SILVA	ASSOC.C.M. DO CONJ.TAMBAY
Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Segunda-feira
18 Maio	10 e 24 Março	11 e 25 Março	07 e 21 Junho
01,15 e 29 Junho	07 e 23 Abril	08 e 22 Abril	05 e 19 Julho
13 e 27 Julho	05 e 19 Maio	06 e 20 Maio	02,16 e 30 Agosto
10 e 24 Agosto	02 , 16, 30 Junho	04 e 17 Junho	13 e 27 Setembro
10 e 21 Setembro	14 e 28 Julho	01,15, 29 Julho	11 e 25 Outubro
05 e 19 Outubro	11 e 25 Agosto	12 e 26 Agosto	08 e 22 Novembro
05, 16 e 30 Nov.	08 e 22 Setembro	09 e 23 Setembro	
	06 e 20 Outubro	07 e 21 Outubro	
	03 e 17 Nov.	04 e 18 Novembro	
Bairro:Mário Andrezza (Bayeux)	Bairro dos Novaes (JP)	Bairro do Sesi (Bayeux)	Bairro Conjunto Tambay (Bayeux)
ASSOC.M. BOM SAMARITANO	ASSOC. DE MOR. CASA BRANCA	ASSOC. DE MOR. CASA BRANCA	Obs: todas as sextas-feiras serão utilizadas para recolher os livros atrasados, assim como também, todo o mês de dezembro/2010.
Terça-feira	Quarta-feira	Quarta-feira	
16 e 30 Março	28 Abril	28 Abril	
13 e 27 Abril	12 e 26 Maio	12 e 26 Maio	
11 e 25 Maio	09 e 25 Junho	09 e 25 Junho	
08 e 22 Junho	07 e 21 Julho	07 e 21 Julho	
06 e 20 Julho	04 e 18 Agosto	04 e 18 Agosto	
03,17,31 Agosto	01 ,15 e 29 Setembro	01 ,15 e 29 Setembro	
14 e 28 Setembro	13 e 27 Outubro	13 e 27 Outubro	
15 e 26 Outubro	10 e 24 Novembro	10 e 24 Novembro	
09 e 23 Nov.			
Bairro Cristo Redentor (JP)	Bairro Sesi (Bayeux)	Bairro Sesi (Bayeux)	

Fonte: Projeto BiblioSESC-PB,2010.

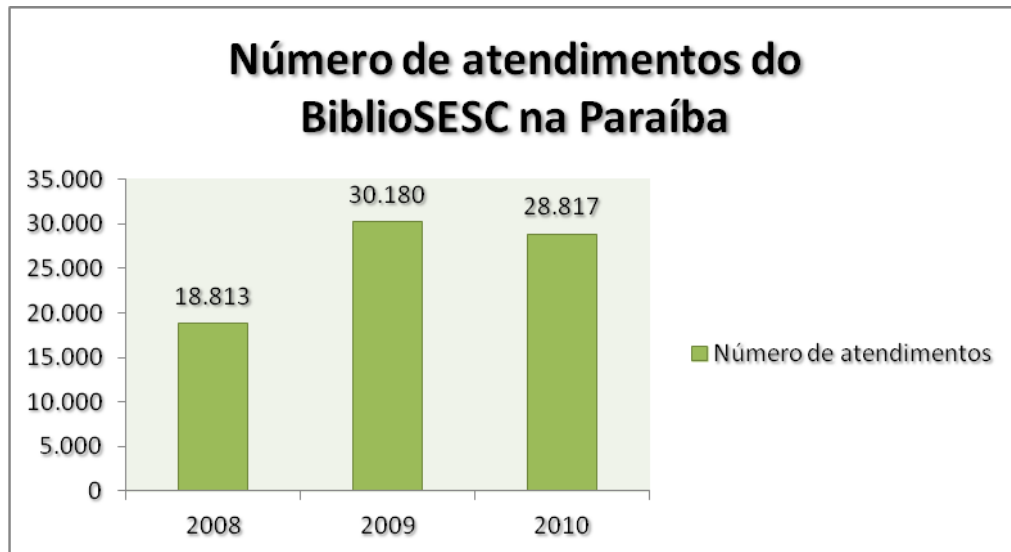


Gráfico 1: Número de atendimentos do BiblioSESC na Paraíba

Fonte: Projeto BiblioSESC-PB

No gráfico podemos observar que no seu primeiro ano de atuação em João Pessoa o BiblioSESC atingiu um número considerável de atendimentos alcançando um total de 18.813, e já no ano seguinte superou o número de atendimentos atingindo um total de 30.180, e como podemos perceber no ano de 2010 o número tem uma pequena queda de pouco menos de 1.400 atendimentos o que não compromete o sucesso do Projeto diante da sua relevância em prol da sociedade.

Visto que, ainda, não é possível instalar uma biblioteca em cada bairro, a solução foi criar uma biblioteca que pudesse andar de bairro em bairro para facilitar o acesso à informação e promover a disseminação da mesma, para as camadas menos privilegiadas da sociedade encurtando os caminhos que levam à informação, favorecendo o seu acesso e uso. Nesse sentido, o BiblioSESC consiste em um caminhão baú (Ilustração 3), todo adaptado para acomodar os livros, revistas, jornais e gibis que fazem parte do seu acervo (Ilustração 4). E como não poderia ficar de fora, o Projeto também utiliza as TIC's², ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, fazendo parte da estrutura um notebook, possibilitando executar diversos serviços pertinentes à uma unidade de informação, como os empréstimos, devoluções e reservas de livros de forma rápida, promovendo dessa forma um controle maior sobre o acervo. O ambiente é climatizado, motivo pelo qual é necessário firmar convênio com entidades que possuam uma estrutura básica: energia, banheiros e segurança para que a equipe possa desenvolver um trabalho com tranquilidade e segurança.

² Abreviação utilizada para Tecnologias de Informação e Comunicações.

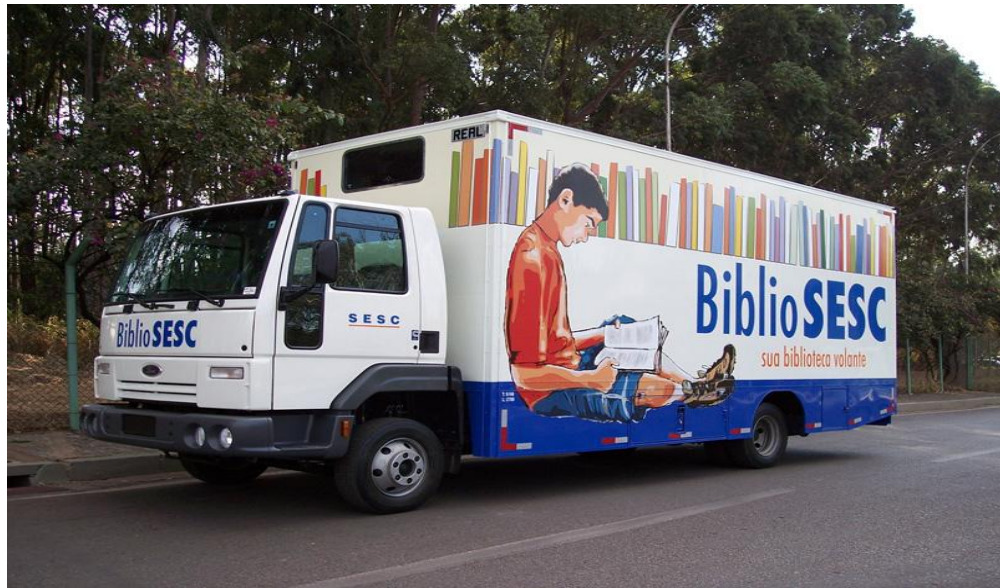


Ilustração 3- BiblioSESC
Fonte: <http://www.fecomerciotto.com.br>

Em João Pessoa, a equipe de trabalho é composta por um motorista, responsável pela condução do caminhão e da montagem dos equipamentos, de um auxiliar de biblioteca, responsável pelo empréstimo e cadastro dos usuários, assim como também um estagiário do curso de biblioteconomia, e de uma bibliotecária responsável pelo funcionamento geral da unidade de informação. Todos são capacitados para atender ao público e contribuir com o principal objetivo do Projeto que é o de incentivar à leitura.



Ilustração 4- Interior do caminhão
Fonte: Acervo particular

6.3 PÚBLICO ALVO

Todos os indivíduos interessados em ter acesso à informação contida nos livros, jornais, revistas e gibis, que foram cuidadosamente escolhidos e atualizados pelos bibliotecários do Departamento Nacional do SESC, com sede no Rio de Janeiro, em especial os moradores cadastrados nas associações com as quais o BiblioSESC tem convênio.

6.4 CARACTERÍSTICAS DA BIBLIOTECA

Conheceremos as características do BiblioSESC no que diz respeito ao cadastro dos usuários, as condições para o empréstimo e o acervo que possui.

6.4.1 Cadastro

Para inscrever-se na biblioteca volante (BiblioSESC) é necessário o documento de identidade, registro de nascimento ou carteira de estudante, e um comprovante de residência, é recomendado que o menor com menos de 12 anos venha acompanhado de uma pessoa responsável por ela. O cadastro é feito gratuitamente e as pessoas podem levar até três(3) livros emprestados, podendo ser dois (2) livros infantis e um gibi.

6.4.2 Empréstimo

Os usuários cadastrados escolhem livremente os livros e gibis de sua preferência e assinam a fichas referente aos mesmos, com o compromisso de devolver no prazo máximo de 15 dias, que é exatamente o período que o BiblioSESC retornará a Associação.

Existe também a possibilidade de consulta no local, principalmente quando o Projeto é convidado a participar de algum evento comemorativo, como é o exemplo da Semana da Asa, que ocorre sempre no mês de outubro no Aeroclube da Paraíba, situado no bairro do Bessa em João pessoa.

6.4.3 Acervo

O acervo é composto por 3.000 mil livros contendo também jornais locais, revistas e gibis. Os usuários tem acesso a uma vasta literatura brasileira, estrangeira, literatura infantil,

infanto-juvenil, diversas biografias e ainda temas abrangentes, como por exemplo, informática.

A seleção e aquisição foram efetuadas pelos bibliotecários do DN (Departamento Nacional- Rio de Janeiro), e a catalogação inicial foi realizada Prof^a. Maria Thereza Reis Mendes (Bibliotecária especialista em catalogação) para a preparação de uma unidade protótipo, o mesmo acontecendo para as demais unidades do BiblioSESC, o que justifica a indicação de utilização da mesma base de dados. Para classificar os livros foi utilizada a CDD (Decimal Dewey Classification- 21^a edição).

a) Acervo infantil

O acervo infantil encontra-se classificado por ordem de chegada, com numeração seqüencial. Tentou-se, sempre que possível, agrupar autores ou séries/coleções sob o mesmo número, como se fossem obras em volumes.

b) Acervo adulto

As obras literárias encontram-se classificadas de acordo com o idioma em que foram escritas e com siglas para identificar o país de origem nos casos de literaturas em línguas faladas em mais de um território. No que se refere aos gêneros literários, cabe esclarecer que romance, conto e crônica se encontram classificados no geral, ou seja, em ficção (terminação 3). A indexação, contudo, respeita o subgênero específico, como por exemplo: ROMANCE BRASILEIRO, CONTO BRASILEIRO, etc.

c) Obras de referência

Considerando que o foco preferencial de atendimento do Projeto BiblioSESC, devido a disponibilidade de espaço físico (interior do caminhão baú), é o empréstimo de publicações e não a consulta local, salvo os momentos em que o Projeto participa de eventos e fornece uma estrutura com tendas e mesas, não se teve a preocupação de formar uma coleção de obras de referência, como acontece nas bibliotecas fixas, inclusive com um número de classificação diferenciado e sendo possível sua consulta apenas no interior da própria biblioteca. Ainda assim, o acervo possui um número considerável de obras de referência, sendo, guias, almanaques, dicionários, atlas, etc.

7 ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE MORADORES DA TRAVESSA MARECHAL COSTA E SILVA - SESI - BAYEUX/PB

A Associação Beneficente de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva, sediada na rua José Pereira de Andrade, 48, bairro SESI na cidade de Bayeux-PB, foi fundada em 15 de junho de 2002, com a finalidade de atender às necessidades das pessoas carentes dessa comunidade. Atualmente, visa um futuro melhor para as pessoas dessa localidade, a Associação desenvolve atividades assistenciais com apoio das empresas parceiras, como por exemplo, o SESC Paraíba, com a Biblioteca Volante (BiblioSESC). Oferece ainda cursos de capacitação para jovens com vistas ao mercado de trabalho, e auxílio do Programa Cheque Moradia.

É uma Associação que interage com os seus associados, através do diálogo, da amizade e do apoio aos jovens com palestras sobre as drogas, saúde, doenças sexualmente transmissíveis, gravidez na adolescência e etc. Bastante ativa tem cerca de 900 associados, todos cadastrados e com carteiras para que possam gozar dos benefícios proporcionados pela mesma. Desses associados, um total de 100 (cem) estão cadastrados no Projeto BiblioSESC, e um total de 1.393 (mil trezentos e noventa e três) empréstimos foram realizados no período de março a novembro do presente ano. De acordo com o depoimento do Presidente da Associação, notou-se uma mudança no comportamento das pessoas com relação à leitura de livros, tanto das crianças como também dos adultos, ressaltou ainda que apesar da falta de bens de primeira necessidade essas pessoas estão buscando algo a mais com base nas leituras que realizam através dessa oportunidade que lhes é dada pelo BiblioSESC. As visitas à Associação aconteceram nas datas conforme mostra a Tabela 2.

TABELA 2- Calendário de visitas na Associação em 2010

MÊS	DIAS
MARÇO	11 e 25
ABRIL	08 e 22
MAIO	06 e 20
JUNHO	04 e 17
JULHO	01, 15 e 29
AGOSTO	12 e 26
SETEMBRO	09 e 23
OUTUBRO	07 e 21
NOVEMBRO	04 e 18

Fonte: Projeto BiblioSESC-PB, 2010.

8 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta etapa da pesquisa serão apresentados os resultados obtidos através dos questionários respondidos, iniciaremos conhecendo o perfil dos usuários do BiblioSESC na Associação Beneficente da Trav. Marechal Costa e Silva do Bairro do Sesi em Bayeux, figurando como nosso primeiro objetivo específico. Para tanto, elaboramos questões em torno das variáveis: idade, sexo, grau de escolaridade e se o usuário gosta de ler.

Com relação à faixa etária, os índices indicam que a maioria dos usuários estão na faixa de 0 a 11 anos (46%), seguidos dos que estão entre a faixa de 12 a 20 anos (38%), conforme tabela 3.

TABELA 3 - Distribuição de usuários conforme a faixa etária

Faixa etária	Quantidade	Percentual (%)
0 – 11 anos	23	46,0
12 – 20 anos	19	38,0
21 – 30 anos	2	4,0
31 – 40 anos	6	12,0
Total	50	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

O Brasil possui grande número de escolas sem biblioteca, e quando possui não tem acervo adequado e livros em condições de uso, esse pode ser um dos motivos pelo qual observamos uma incidência maior de crianças em fase de desenvolvimento em busca de conhecimento. Seguidos pelos jovens, que hoje começam a trabalhar cada vez mais cedo, inclusive com incentivo do governo no Projeto Menor Aprendiz, e por estarem ingressando no mercado de trabalho e vivenciando a escolha por uma profissão, procuram manter-se informados mediante o novo cenário da chamada sociedade da informação.

Em relação ao sexo dos usuários, verificamos no gráfico 2, que 66% correspondem ao sexo feminino, enquanto que ao masculino, 34%.

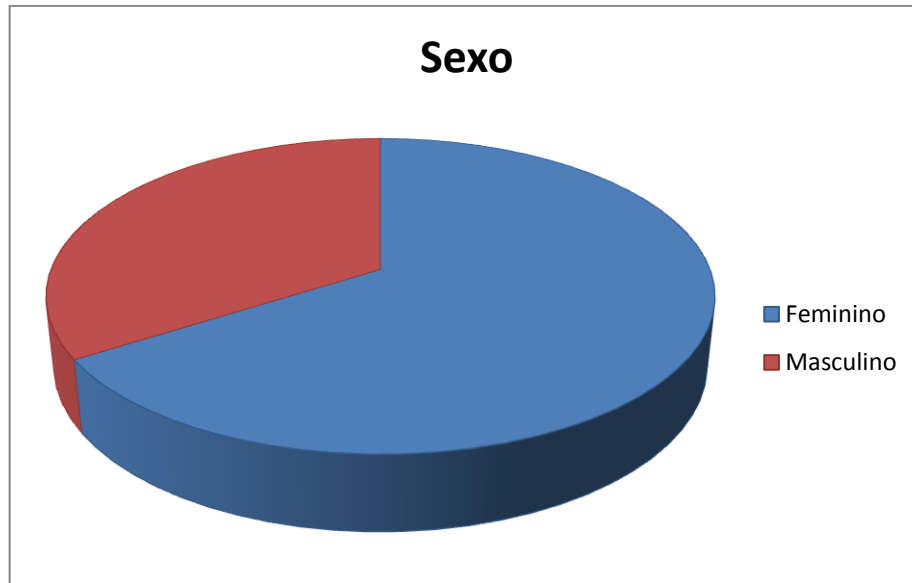


Gráfico 2 – Distribuição dos usuários por sexo

Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Esse resultado possibilita-nos observar a presença marcante do sexo feminino na biblioteca. Na sociedade atual, a mulher vem conquistando espaços cada vez mais significativos, e para conseguir uma boa colocação no mercado de trabalho é necessário estar bem informado. Embora, não possamos deixar de dar a devida importância ao percentual do sexo masculino, que apesar de ser em menor quantidade, tem sua presença confirmada na biblioteca.

No tocante ao nível de escolaridade, conforme nos mostra o gráfico 3, observa-se que 76% dos usuários tem ou estão cursando o nível fundamental, o que entra em conformidade com a tabela 3, onde identifica-se que 46% estão na idade ideal para cursar o nível fundamental.

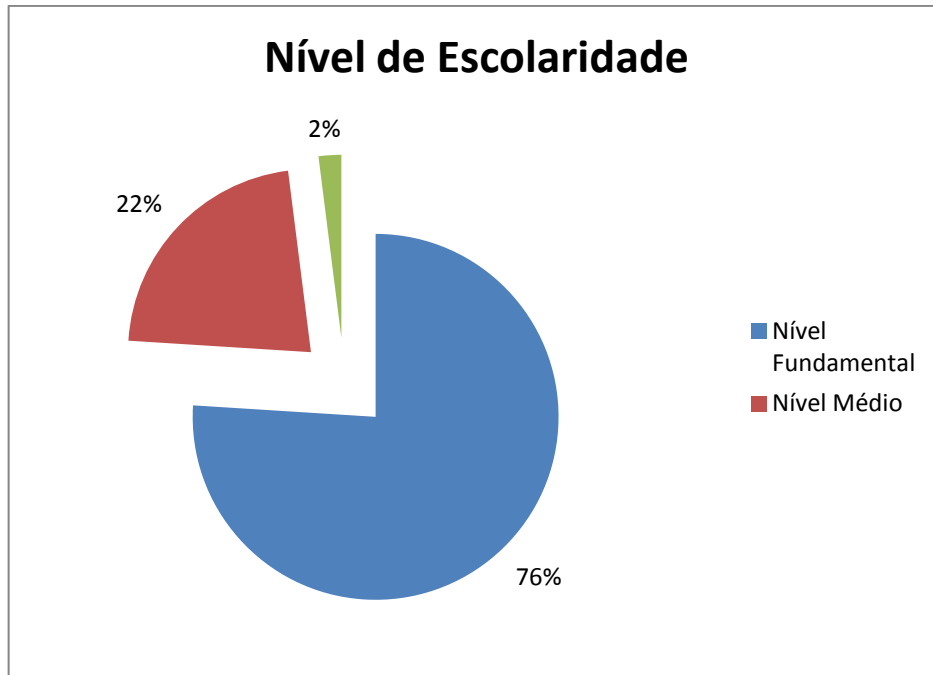


Gráfico 3 – Nível de Escolaridade dos usuários do BiblioSESC
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Diante do resultado, é possível afirmar que as necessidades de informação da maioria dos usuários do BiblioSESC, são de literaturas que estimulem o conhecimento, oferecendo oportunidade de integração no ambiente escolar e no ambiente de lazer, nesse caso, a associação de moradores a qual fazem parte.

O último ponto analisado sobre o perfil dos usuários, presente, na quarta (4) pergunta do questionário, onde os indagava sobre o gosto pela leitura, aponta que 100% dos usuários gostam de ler, confirmando assim o sucesso do Projeto BiblioSESC, e contrariando algumas pesquisas que dizem que o brasileiro não gosta de ler, na verdade ele não tem oportunidade, ou seja, acesso ao livro e políticas públicas de cunho efetivo que incentive a leitura.

No intuito de elucidar o segundo objetivo específico, os usuários foram indagados sobre qual motivo os levou a procurar o BiblioSESC, no gráfico 4 identificamos que 52% foi por indicação de alguém, ou seja, alguém que participa ou participou das atividades oferecidas pelo Projeto, inclusive essa transmissão de informação positiva sobre a unidade de informação é ferramenta indispensável no tocante ao marketing da biblioteca móvel. Os demais, afirmam ter necessidade de leitura, o que fica subentendido que já havia um conhecimento prévio sobre a missão do BiblioSESC.

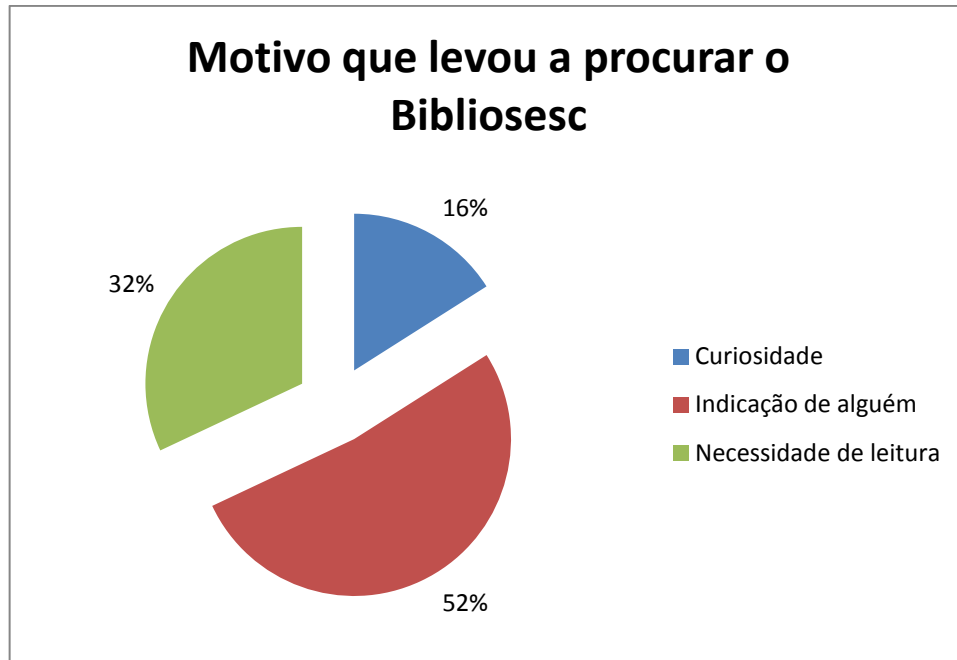


Gráfico 4 – Motivos que levaram os usuários a procurar o BiblioSESC
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

De uma maneira geral, podemos afirmar que o motivo pelo qual os usuários procuram o BiblioSESC, seja na intenção de ter acesso a uma biblioteca para apenas conhecê-la ou para resolver uma necessidade de leitura, visto que, uma vez que foram indicados por alguém, só iriam se direcionar havendo interesse prévio, em sua maioria tem vontade de usufruir deste benefício que é o acesso a leitura e aos livros. A sensação da carência de algo em relação à informação, ou seja, da ausência de uma informação é definida como necessidade de informação (SANZ CASADO, 1994).

Para verificar quais as fontes de informação são mais utilizadas, terceiro (3) objetivo específico da pesquisa, o gráfico 5 mostra que 40% dos usuários buscam no BiblioSESC livros relacionados a literatura infantil, somando ao 32% que dos que buscam gibis, totalizando 72%, isto quer dizer que grande parte dos usuários fazem uso de livros relacionados a histórias infantis, o que colabora com o resultado obtido no gráfico 3. Os demais usuários, dividem-se entre, 32% que buscam livros na categoria adulto, 4% buscam por informação em revistas, que inclusive o BiblioSESC possui diversos tipos, abrangendo vários assuntos, e 2% procuram jornais, sendo esses de natureza local e regional.

Segundo Moraes (1994) o objetivo dos estudos orientados ao usuário é determinar quais os documentos são utilizados.

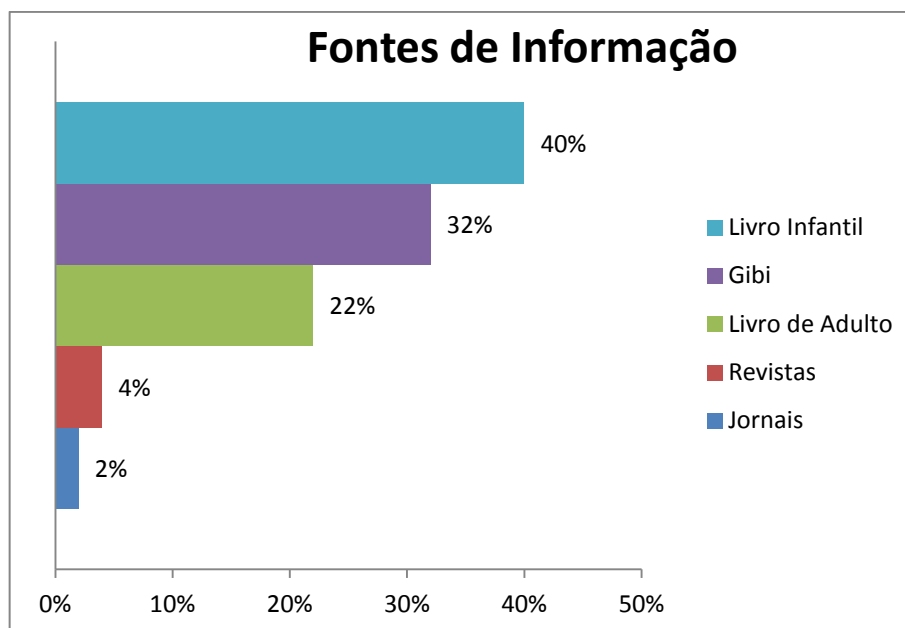


Gráfico 5 – Fontes de Informação utilizadas no BiblioSESC
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Somando-se o percentual dos usuários que buscam livros, revistas e jornais, reflete um total de 38%, acredita-se que desse total 16% dos usuários possuem idade acima de 21 anos, de acordo com a tabela 3. O que mostra que os outros 22% restante estão no grupo de usuários compreendidos entre 12 e 20 anos, onde talvez seja importante dizer aqui que no questionário constava também a opção literatura infanto-juvenil, que certamente alguns usuários dessa faixa etária não souberam diferenciar, devido o pouco conhecimento, e assim afirmaram usar livro adulto. Por isso, faz-se necessário a educação do usuário, para que ele conheça as fontes de informação que a biblioteca oferece, e assim possa desfrutar das informações mais relevantes para ele. De acordo com Santiago (2010, p.42) a educação de usuários “propicia uma relação de interação entre a biblioteca e os usuários, com a finalidade de projetar esforços para possivelmente atingir um número considerável de indivíduos que possam utilizar de forma efetiva e eficaz os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca”.

Quanto à visão dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelo BiblioSESC, 64% atribuiu o conceito de “Ótimo”, 32% disse que é “Satisfatório” e 4% acha que os serviços podem melhorar para suprir suas necessidades.

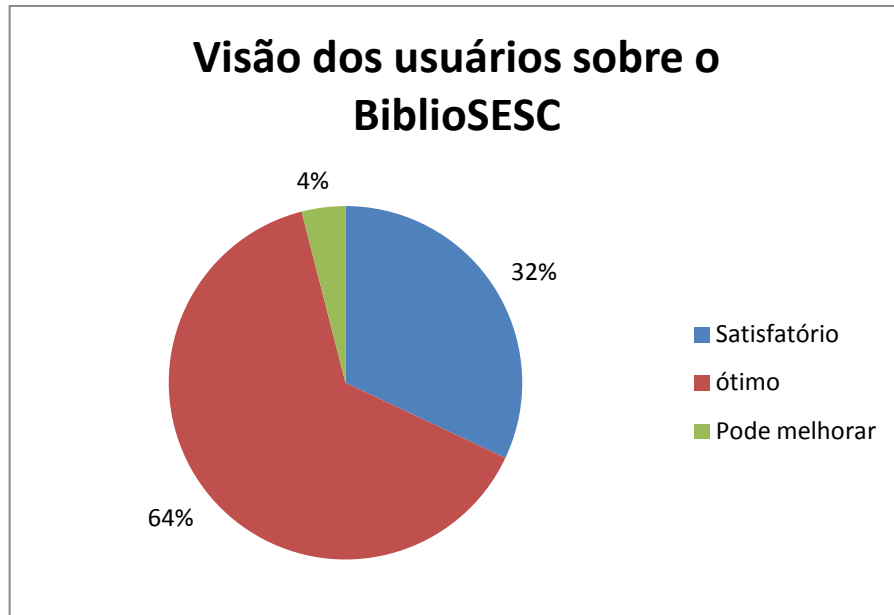


Gráfico 6 – Visão dos usuários sobre o BiblioSESC
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Considerando que a soma dos dois conceitos, ótimo e satisfatório, chegam a um total de 96%, pode-se considerar que os serviços prestados são de boa qualidade, o que é um excelente resultado no que tange uma unidade de informação, e que de uma maneira geral a maioria dos usuários estão satisfeitos com a biblioteca.

Na questão 8, os usuários responderam sobre a frequência de uso da biblioteca móvel, e os resultados confirmam que 92% usam os serviços todas as vezes que o Projeto vai a Associação, ou seja, a cada 15 dias, os outros 8% revelam que frequentam pelo menos uma vez por mês. Esse resultado mostra a importância do BiblioSESC em decorrência da participação ativa dos usuários.

Na questão 9, os usuários afirmam num total de 100% que incentivam outras pessoas a conhecerem o BiblioSESC, confirmando assim o resultado apresentado no gráfico 6 em relação a visão do usuário.

A décima pergunta objetiva saber se o Projeto contribuiu para que os usuários passassem a ler mais, e o resultado encontrado foi que 100% dos usuários afirmam que a partir da oportunidade de terem uma biblioteca próxima as suas residências, como mais um serviço oferecido pela Associação de Moradores, operacionalizou o desenvolvimento do hábito da leitura, contribuindo assim para formar cidadãos mais conscientes de seus direitos e deveres, aprimorando cada vez mais o senso crítico e a capacidade de auto-avaliação do indivíduo em relação à posição que ele ocupa na sociedade.

Como o objetivo do Projeto é proporcionar o acesso à leitura e ao livro, os usuários foram questionados sobre o acesso a outras bibliotecas no gráfico 7, verificamos que 80% dos usuários dizem não ter acesso a outras bibliotecas, e 20% afirmam ter acesso. E ainda, na questão 12, os mesmo 20% afirmam freqüentar outras bibliotecas apenas às vezes.



Gráfico 7 – Acesso a outras bibliotecas
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Percebe-se que o acesso as informações disponibilizadas pelo BiblioSESC as pessoas cadastradas na Associação de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva no Bairro do Sesi em Bayeux, configura-se como mais uma contribuição em suas vidas, assim como foi dito na décima questão, onde afirmam ter passado a ler mais. Vale salientar que o Projeto BiblioSESC oferece essa oportunidade aquelas pessoas que não tem acesso aos grandes centros para freqüentar uma biblioteca pública, e nem ao menos nas suas próprias escolas. Como já havíamos falado anteriormente, o objetivo da Biblioteca Volante, é estender os serviços de uma unidade de informação fixa a um determinado lugar aonde geralmente as pessoas não tem acesso a uma biblioteca.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O elemento “informação” aparece como condição determinante para o ser humano na atual sociedade da informação e para diminuir a distância entre a biblioteca e aquelas pessoas que vivem distantes dos grandes centros o SESC criou o Projeto BiblioSESC que é direcionado as comunidades menos favorecidas economicamente e a todos aqueles que tenham interesse em ter acesso à leitura e ao livro, e para essas pessoas é colocado a disposição um manancial de oportunidades como literatura de boa qualidade para todas as idades, informação atualizada através de jornais locais e regional, gibis para o entretenimento, assim como também revistas que abordam temas variados, que vão desde cultura, entretenimento e ciência, que quando bem trabalhadas se tornam oportunidades de enriquecimento pessoal e podem também acrescentar conhecimento na vida escolar e profissional.

Os estudos de usuários possibilitam conhecer a comunidade que a biblioteca serve, entender suas necessidades e apreender o motivo da busca pela informação, favorecendo desta forma o oferecimento de um serviço adequado. A pesquisa realizada junto aos usuários do BiblioSESC, cadastrados na Associação Beneficente de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva no Bairro do Sesi em Bayeux permitiu compreender a visão destes usuários sobre a Biblioteca Volante, percebe-se então que a partir da oportunidade de ter uma biblioteca mais próxima de suas casas, os moradores passaram a ler mais e buscar mais informações que possam trazer benefícios para suas vidas. De maneira abrangente, no tocante aos serviços oferecidos 96% dos usuários dizem estar satisfeitos, o que representa um resultado bastante positivo para a unidade de informação, mostrando que o BiblioSESC está no caminho certo no que diz respeito ao atendimento das necessidades dos usuários daquela localidade.

Os resultados demonstram a importância do Projeto quando constatamos que 80% dos usuários passaram a ter acesso a uma biblioteca a partir do BiblioSESC, 100% afirmam que o hábito da leitura tornou-se mais freqüente em suas vidas.

Na pesquisa o que mais chamou a atenção foi a participação efetiva das crianças, justificada uma vez que proporciona o acesso, antes não imaginado, a histórias que mexem com o imaginário e também conduz a outras tantas que retratam a vida social despertando o gosto pela leitura. Os resultados revelam que a freqüência de um modo geral é bastante significativa por pessoas de várias idades, implicando assim no interesse pela leitura e cada

vez mais a busca por informação e conhecimento que contribuam com a transformação e melhoria de suas vidas.

Acredita-se que com a oportunidade do Projeto BiblioSESC os moradores desta comunidade possam fortalecer sua cultura através da leitura e de uma maneira geral o acesso à informação proporciona aos menos favorecidos inclusão social, permitindo que eles possam aprimorar o senso crítico tornando-se cidadãos mais conscientes de seus direitos e deveres assim como também mais seguros em relação ao papel democrático que podem exercer perante a sociedade .

A partir deste estudo propõe-se a continuidade do Projeto junto à Associação de Moradores da Travessa Marechal Costa e Silva no Bairro do Sesi, uma vez que teve ótima aceitação e acrescentou algo positivo na vida dos associados e que possa cada vez mais incorporar atividades que desperte nas crianças o desenvolvimento intelectual através da leitura e aos jovens e adultos proporcione integração social. Tendo em vista a falta de uma biblioteca no bairro sugerimos como proposta principal desenvolver um projeto de implantação de uma biblioteca, onde as crianças possam com mais frequência saciar suas necessidades de leitura, e conseqüentemente estarem de fato, sendo incluídos socialmente através do acesso à informação. E os jovens e adultos possam desfrutar de momentos de lazer, e ter acesso às informações que tragam melhorias para suas vidas.

Diante do resultado sobre as fontes de informação mais consultas no BiblioSESC o acervo pode ser direcionado para atender as necessidades informacionais dos usuários, atingindo desta forma suas expectativas e podendo inclusive servir de base para montar o acervo de uma futura biblioteca.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel. **Semeando leitura e colhendo leitores: o Projeto Biblioteca Livro em Roda** disseminando informação junto aos alunos do ensino fundamental. 2007. 65 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia)- Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2007.
- AQUINO, Mirian de Albuquerque. **Leitura e produção: desvelando e (re) construindo textos**. João Pessoa: UFPB/ Ed. Universitária, 2000.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n.3, p. 192-204, set./dez. 2009.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p. 155-167, mai./ago. 1999. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/297/263>>. Acesso em: 08 ago. 2011.
- _____. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.2, n.5, out. 2001. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/out01/Art_03.htm >. Acesso em: 10 set. 2011.
- BEZERRA, Fabiana de Oliveira. **A Biblioteca Particular Carneval e sua função social: um espaço de (in)formação de leitores**. 2007. 78 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2007.
- BIBLIOTECAS NO MUNDO**. Disponível em: < <http://atuante.blogspot.com/2010/04/bibliotecas-no-mundo.htm> > Acesso em: 23 fev. 2011.
- BIBLIOTECA 2.0**. Disponível em: < <http://biblioteca-do-futuro.blogspot.com/> > Acesso em: 23 fev. 2011.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Agrário. Programa Arca das Letras. Brasília, 2003. Disponível em:< <http://www.mda.gov.br/portal/sra/programas/arcadasletras>>. Acesso em: 17 out. 2011.
- BRASIL. **Vade Mecum**. 11. ed. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2011.
- CARRO-BIBLIOTECA**. Disponível em: < http://www.bu.ufmg.br/index.php?view=article&catid=71%3Abibliotecas-sistema&id=573%3Acarro-biblioteca&tmpl=component&print=1&page=&option=com_content&Itemid=113> . Acesso em: 13 set. 2011.
- DIAS, Maria Matilde Kronha; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

FREIRE, Gustavo. Ciência da informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p.6-19, jan./abr. 2006. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a02.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2011.

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

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Os usuários. In: _____ **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e da documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1992. p.481-492

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F.S. Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2007.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v. 6, p. 219-223, 1994.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. rev. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992. 209p.

PROJETO LEIA BRASIL. Disponível em: < <http://www.leiabrasil.org.br/blog/index.php/base/buzios/>>. Acesso em: 13 set. 2011.

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

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 167 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996.

SECRETÁRIA DA CULTURA DO ESTADO DO CEARÁ. **Biblioteca volante**. Disponível em : < <http://www.secult.ce.gov.br/categoria2>>. Acesso em: 13 set. 2011.

SESC. Disponível em: <<http://www.sescrj.org.br/main.asp?View={257F8F7C-05E9-4F21-B748-12D7721A72E0}>>. Acesso em: 07 set. 2011.

SESC. **Projeto BiblioSESC**. [s.l]: SESC, [2008].

SILVA, Danielle Harlene. **Informação, leitura e cidadania: as práticas informacionais no “Projeto Biblioteca Livro em Roda”**. 2004. 125f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2004.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

Tudo que você precisa saber sobre o SENAC e SESC. Rio de Janeiro: Departamento Nacional, [1996?].

VARELA, Aida. **Informação e construção da cidadania**. Brasília : Thesaurus, 2007.

VIEIRA, Tatiana Malta Vieira. **O direito à privacidade na sociedade da informação: efetividade desse direito fundamental diante dos avanços da tecnologia da informação**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2007.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.2, p.71-77, maio/ago. 2000.

5) QUAL DESSES MOTIVOS LEVOU VOCÊ A PROCURAR O BIBLIOSESC?

Curiosidade Indicação Necessidade de leitura Outros

6) NO BIBLIOSESC O QUE VOCÊ MAIS GOSTA DE LER?

Gibi Livro infantil Livro infanto-juvenil
 Livro de adulto Revistas Jornais

7) O QUE VOCÊ ACHA DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO BIBLIOSESC?

Regular Bom Ótimo Pode melhorar

8) COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ VISITA O BIBLIOSESC?

Uma vez por mês A cada quinze dias A cada dois meses

9) VOCÊ INCENTIVA OUTRAS PESSOAS A CONHECEREM O BIBLIOSESC?

Sim Não

10) VOCÊ ACHA QUE O BIBLIOSESC TEM CONTRIBUÍDO PARA QUE VOCÊ LEIA MAIS?

Sim Não



11) VOCÊ TEM ACESSO A OUTRAS BIBLIOTECAS? CASO RESPONDA SIM, SIGA PARA A QUESTÃO DE NÚMERO 12.

Sim Não

12) COM QUE FREQUÊNCIA?

Sempre Às vezes Nunca

ANEXO A – PANFLETO DO BIBLIOSESC

não jogue este impresso em via pública

peissocdesign@yahoo.com.br

BiblioSESC

sua biblioteca volante

REGULAMENTO DO BIBLIOSESC

Horário do BiblioSESC: 9hs às 15hs.

- Documentação necessária para inscrição no BIBLIOSESC
 - Comprovante de água, luz ou telefone;
 - Certidão de nascimento, carteira de identidade ou carteira de estudante;
 - Para criança menor de 12 anos, será necessária uma autorização dos pais ou responsável para realização do cadastro.
- A inscrição é gratuita, individual e intransferível, não sendo possível fazer empréstimos no nome de outro usuário.
- Os usuários têm direito de tirarem por empréstimo **2 Livros por vez ou 1 livro e 1 gibi.**
- Os livros emprestados deverão ser devolvidos no mesmo ponto em que foram emprestados. O prazo de entrega é de **15 (Quinze) dias.**
- Havendo atraso na devolução dos livros, os usuários ficarão suspensos até regularizarem sua situação na Biblioteca Móvel.
- Conserve os livros e gibis, pois, os mesmos servirão para o seu desenvolvimento pessoal e intelectual.

Um país se faz com homens e livros.
Monteiro Lobato

Pratique cidadania - Cuide bem do livro!

SESC
PARAÍBA