



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**Elisângela Carvalho Câmara**

**JANELAS DO CONHECIMENTO: a Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista sob  
o olhar dos seus usuários**

**João Pessoa  
2011**

**Elisângela Carvalho Câmara**

**JANELAS DO CONHECIMENTO:** a Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista sob o olhar dos seus usuários

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ms. Genoveva Batista do Nascimento

**João Pessoa  
2011**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C172e Câmara, Elisângela Carvalho.

Janelas do Conhecimento: a Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista sob o olhar de seus usuários. / Elisângela Carvalho Câmara. - João Pessoa, 2011.

53f.:il.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Msc. Genoveva Batista do Nascimento.

1. Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista. 2. Usuários. 3. Necessidade de informação. 4. Produtos e serviços. I. Título.

UFPB/CCSA

CDU: 027.53 (813.3) (043)

**Elisângela Carvalho Câmara**

**JANELAS DO CONHECIMENTO: a Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista  
sob o olhar dos seus usuários**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia,  
do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da  
Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às  
exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Aprovada em \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

---

**Prof<sup>a</sup> Ms. Genoveva Batista do Nascimento – CCSA/UFPB  
Orientadora**

---

**Prof.<sup>a</sup> Ms. Rosa Zuleide Lima da Silva – CCSA/UFPB  
Examinadora**

---

**Prof<sup>a</sup> Ms. Jemima Marques de Oliveira – UFPB/UFPB  
Examinadora**

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus primeiramente, por ter iluminado minha mente e me fortalecido durante o período que estava indisposta.

Aos meus pais Dedice Carvalho Câmara e Elzir de Carvalho Câmara por ter me incentivado a dar continuação aos meus estudos, e mesmo distante estar presente através de palavras carinhosas e sinceras.

Aos meus irmãos Ezucarly, Ezuilda, Ezucleide, Enedino, Esdras, Erinecy e Ezilmara, por estar sempre ao meu lado nos momentos mais difíceis.

Ao meu esposo Bruno, pela força e dedicação e pelo amor a mim concedido em todos os momentos.

A professora e orientadora Genoveva Batista do Nascimento, pela amizade, a cumplicidade e a presença constante e por compartilhar o seu conhecimento com relação ao assunto abordado, que fez com que ele se tornasse real.

Ao pessoal da Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista, em especial, a coordenadora Cybelle e as funcionárias, Eucares e Célia, por terem fornecido informações importantes, também pelo carinho e amizade que as mesmas me proporcionaram.

Enfim, a todos que direta e indiretamente contribuíram para a realização desse trabalho.

*Aquele que habita no  
esconderijo do Altíssimo, a sombra do  
onipotente descansará.*

*Salmo 91 ´*

## RESUMO

A Biblioteca Pública destina-se a atender toda a comunidade em geral, proporcionando o livre acesso, sem distinção de cor, raça, religião, nacionalidade, idade, sexo, língua ou situação social, satisfazendo e suprimindo as necessidades informacionais de seus usuários, contribuindo assim, para o desenvolvimento educativo e cultural, e criando espaço de desenvolvimento de habilidades individuais e coletivas através da oferta de seus serviços e produtos. Neste contexto, a pesquisa objetiva conhecer as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista. A população estudada é composta de 40 usuários. Como instrumento de pesquisa utilizamos o questionário. A pesquisa de caráter descritivo e exploratório, abordagem classificadas como quanti-qualitativa. Conclui-se que para melhor atender os seus usuários a Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista precisa buscar a atualização e organização do acervo, ter profissionais qualificados para auxiliar nas pesquisas e investir em compra de livros, computadores e acesso a internet.

**Palavras-chave:** Biblioteca Juarez da Gama Batista. Usuário. Necessidades de informação. Produtos e serviços.

## ABSTRACT

The Public Library aims to serve the community in general, providing free access, with no discrimination in relation to skin color, ethnics, religion, nationality, age, sex, language or social situation, satisfying and supplying the informational needs of its users. This way, it contributes to the educative and cultural developments, creating locals of development of individual and collective skills through the offering of its services and products. In this context, the present research aims to know the informational needs of the users of Juarez da Gama Batista State Library. The sample is composed by 40 users and the questionnaire was used as research tool. The research is a descriptive and exploratory one which used quantitative and qualitative approach. The conclusion is that Juarez da Gama Batista State Library needs to modernize and to organize the collection. Furthermore, it needs to have qualified professionals to help users in researches. Finally, this public library needs to invest in the acquisition of books and in the access to the Internet.

**Key-words:** Juarez da Gama Batista Library. User. Informational needs. Products and services.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-</b> Faixa etária .....	35
<b>Gráfico 2 –</b> Sexo .....	36
<b>Gráfico 3 -</b> Grau de escolaridade .....	36
<b>Gráfico 4 -</b> Ocupação dos usuários .....	37
<b>Gráfico 5 -</b> Frequência na Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista .....	38
<b>Gráfico 6 -</b> Recuperação da informação .....	40
<b>Gráfico 7 -</b> Satisfação dos usuários com relação às necessidades informacionais, quanto ao acervo .....	42
<b>Gráfico 8 -</b> Atendimento aos usuários .....	43

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**BEJGB** – Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista

**BN** – Biblioteca Nacional

**FUNESC** – Fundação Espaço Cultural da Paraíba

**UNESCO** - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization/  
Organização das Nações Unidas para a educação, a ciência e a cultura

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 OBJETIVOS DA PESQUISA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Objetivo Geral .....	15
2.2 Objetivos Específicos .....	15
<b>3 CONSIDERAÇÕES SOBRE ESTUDO DE USUÁRIO .....</b>	<b>16</b>
3.1 Usos e necessidades dos usuários da informação .....	16
3.2 Em foco os estudos de usuários .....	17
3.2.1 <i>Abordagens</i> .....	18
3.2.2 <i>Metodologias utilizadas nos Estudos de Usuários</i> .....	21
<b>4 UMA REVISÃO DAS DIFERENTES CATEGORIAS DE BIBLIOTECAS .....</b>	<b>24</b>
4.1 Biblioteca Pública: um despertar para a mudança .....	26
<b>5 AMBIENTE DA PESQUISA: a Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista ....</b>	<b>28</b>
5.1 Revivendo a história .....	28
5.2 Diagnóstico da Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista .....	29
<b>6 CAMINHO METODOLÓGICO .....</b>	<b>32</b>
6.1 Característica da pesquisa .....	32
6.2 Universo da pesquisa .....	33
6.3 Instrumento de coleta de dados .....	34
6.4 Análise e interpretação dos dados .....	35
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>50</b>

## INTRODUÇÃO

No contexto atual da sociedade da informação, em que a informação é fonte importante para desencadear e aperfeiçoar novas formas de conhecimentos, a mesma tornou-se um fator primordial para o indivíduo, gerando assim formas de desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de seus membros (cidadãos, organizações públicas e/ou privadas) de obter e compartilhar qualquer informação de qualquer lugar e da maneira que for mais conveniente.

O valor da informação aumenta com o seu uso e quanto mais utilizada, maior será o valor a ela associada. Porém, é necessário saber que a informação existe, onde está armazenada; ter acesso a ela; enviá-la à pessoa ou grupo certo e saber como utilizá-la. Em sintonia com essas considerações observa-se a importância de uma organização que armazene, recupere e dissemine essa informação de maneira efetiva para o seu público.

As bibliotecas desempenham um papel importante na sociedade, na formação de cidadãos críticos, sendo caracterizada como mediadora na construção de saberes de indivíduo social. É considerado um organismo vivo, estando a serviço da comunidade, nelas se obtêm resposta para as mais diferentes indagações. Para tanto, devem buscar conhecer o perfil de seus usuários, bem como as suas necessidades informacionais, através de estudos que favoreçam o aprimoramento dos serviços ofertados, pois, o usuário se caracteriza como alicerce para o desenvolvimento das bibliotecas.

Nesse contexto, observa-se a importância da existência de um profissional capacitado que lida com a informação a todo instante: o bibliotecário, que desempenha várias funções importantes além dos empréstimos e organização da biblioteca, desenvolvendo um papel de agente mediador entre a informação e quem a busca (*usuário*), de modo que o conhecimento chegue de forma rápida e satisfatória ao seu usuário.

A Biblioteca Pública escolhida para o desenvolvimento da pesquisa é a Biblioteca Pública Estadual do Espaço cultural Juarez da Gama Batista, a mesma

representa um papel importante na comunidade, no que diz respeito ao acesso a informação, à disseminação da informação e ao conhecimento adquirido, esse sistema informacional, tem como meta disseminar a informação para todo ser vivo independente de cor, raça, nacionalidade, idade, sexo, religião, deseja ainda tornar também sempre o ambiente atrativo e agradável para toda a comunidade. Na Juarez da Gama Batista' está implantado a Coordenação Geral do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas, que trabalha atendendo os municípios na instalação de novos espaços, esse trabalho é o caminho para que todos os municípios da Paraíba tenham uma biblioteca montada à serviço da população.

A realização desta pesquisa na Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista, surgiu do interesse enquanto estagiaria da instituição, o contato com o acervo de uma forma geral e com os usuários que freqüentam a Unidade, despertou o desejo de fazer um estudo sobre as fontes de informação que estão inseridas naquele local, bem como as necessidades dos usuários com relação ao acervo, bem como o nível de satisfação destes.

A pesquisa se estrutura em capítulos assim dispostos:

O primeiro capítulo trata da introdução onde mostra os motivos principais que incentivam a realização da pesquisa.

No segundo capítulo, diz respeito aos objetivos, geral e específicos, são relatados tópicos que foram traçados para a iniciação da pesquisa.

No terceiro capítulo é abordada a metodologia onde se apresentam os instrumentos escolhidos para coleta de dados, bem como a sua organização e análise.

No quarto capítulo é relatado alguns itens sobre o estudo, usos e necessidades dos usuários.

No quinto capítulo, é exposto o aporte teórico onde foram abordados assuntos pertinentes ao tema estudado.

O sexto capítulo se refere ao tema que será desenvolvido a pesquisa.

No sétimo capítulo, refere-se às considerações finais da pesquisa, acrescidas das referências e do apêndice.

Destarte, esta pesquisa visa contribuir para a área da biblioteconomia, informando a comunidade acadêmica, as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista, apresentando informações importantes que estimulem à elaboração de outras pesquisas semelhantes ou que possam dar continuidade à mesma.

## **2 OBJETIVOS DA PESQUISA**

### 2.1 Objetivo Geral

Conhecer as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca pública Estadual Juarez da Gama Batista.

### 2.2 Objetivos específicos

- Traçar o perfil do usuário;
- Identificar as fontes de informação mais utilizadas pelos usuários;
- Verificar o nível de satisfação dos usuários em relação a biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista.

### 3 CONSIDERAÇÕES SOBRE ESTUDO DE USUÁRIOS

#### 3.1 Usos e necessidades dos usuários da informação

Usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. O objetivo final de um produto de informação, de um sistema de informação deve ser analisado em termos dos usos da informação e dos efeitos resultantes desses usos nas ações dos usuários. Portanto, o papel mais importante do sistema consiste na forma como a informação transforma a realização dessas ações (LE COADIC, 1996, p. 39).

Corroborando com isso, tem-se as afirmações de Choo (2003, p.116): que o uso efetivo da informação encontrada depende de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida, assim como de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática. Parece claro, então, que a existência de uma biblioteca só fará sentido se o uso de seu acervo e a transferência do conhecimento existente nela, para um usuário específico, seja possibilitado; e que, além disso, sua função social seja respeitada e garantida por meio de ações que estabeleçam uma interface mediadora entre os indivíduos e o conhecimento de que eles necessitam (MIKSA, 1992; OLIVEIRA, 1998). O conceito de uso da informação segundo Line (1974, p 5), poder ser definido como: “um indicador parcial de demandas, as demandas de desejos e os desejos de necessidades.

Diante dessa afirmação, nota-se a importância de um estudo minucioso com relação ao uso, necessidades e satisfação do usuário, sendo assim, deve-se detectar os desejos, anseios e hábitos dos mesmos com relação à busca da informação, de forma que, a informação se torne positiva e satisfatória ao usuário quando for alcançado o que deseja, através dos meios informacionais a ele atribuído. Para Lancaster (1978, p. 3), a necessidade de informação pode se agrupar em duas grandes categorias:

- A necessidade de localizar e obter um documento em particular e do qual se conhece autor/ou o título.
- A necessidade de localizar documentos relativos a um tema em particular (necessidade de tipo temático)

Estas duas funções são para o autor, as principais atividades que desenvolvem os serviços de informação e, sua inter-relação é bastante estreita já que um grande número de solicitações de documentos conhecido foi localizado previamente através de algum dos sistemas de recuperação da informação.

### 3.2. Em foco os Estudos de usuários

De acordo com Dias; Pires (2004, p.11):

O estudo do usuário é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.

Assim, é necessário enfatizar que a maioria dos estudos de usuários realiza-se a partir da análise de necessidades informacionais dos usuários reais. Isto, evidentemente, introduziu um forte viés nesse tipo de estudo, uma vez que os usuários reais, representam um pequeno percentual em relação ao total de usuários. Portanto, suas necessidades informacionais não representam as da população. Neste sentido, haverá que se estender esse tipo de estudo aos usuários potenciais para se conhecer quais suas necessidades de informação e determinar o grau de coincidência com as que manifestam os usuários reais, deste modo poder-se-ia determinar se os centros de informações tem ou não os recursos apropriados para satisfazer sua necessidades latentes.

Para Figueiredo (1994, p. 7) os estudos de usuários são:

[...] canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários, também, para ajudar a biblioteca na previsão de demanda ou mudança da demanda de seus produtos e serviços, permitindo que sejam alocados recursos necessários na época adequada.

Esse estudo de usuário é fundamental para um bom desenvolvimento dos produtos e serviços de uma biblioteca, pois através dessa ferramenta o bibliotecário conhecerá a necessidade informacional dos usuários que freqüentam a biblioteca, o que facilita a satisfação dos mesmos.

Para oferecer a satisfação de uma necessidade de informação, segundo Figueiredo (1999 apud GUIMARÃES, 2007, p. 98), as unidades de informação devem estar aptas a se adaptar as características específicas de cada indivíduo decorrentes dos fatores que influenciam o seu comportamento e do contexto em que está inserido.

Essas considerações indicam que a biblioteca precisa se ajustar a essa necessidade por meio de estudos, que envolvam esses usuários, que permitam uma base concreta de comparação, análise e discernimento de distinção entre o certo do errado. Esses estudos, quando criteriosos, irão englobar as necessidades, modos de buscas e desejos dos mesmos, trazendo como resultado possibilidades de melhoria nos serviços prestados pela biblioteca e conseqüentemente a satisfação do usuário final.

### *3.2.1 Abordagens*

Nesse seguimento, apresentamos as abordagens de realização de estudos de usuários baseados em Ferreira (2002, p.7) e Figueiredo (1979, p.80), que trabalha essa temática com bastante ênfase, sob a seguinte perspectiva.

- Abordagem tradicional – estudos dirigidos ao sistema de informação; e
- Abordagem alternativa – estudos dirigidos ao próprio usuário da informação.

Como afirma Ferreira (1996), os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens tradicionais, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário, como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles.

As abordagens tradicionais se caracterizam, principalmente, por compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do indivíduo, ao colocarem as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções; e ao definir o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação. Tal abordagem não verifica os fatores que ocasionam o encontro do usuário com o sistema de informação ou o efeito de tal confronto, “limita-se à tarefa de localizar fontes de informação não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca da informação” (FERREIRA, 2002, p.3)

O usuário tem sido colocado na posição passiva de ter de se adaptar aos mecanismos dos serviços recuperação da informação, ao invés de amoldar esses mecanismos às suas características particulares. Soluções alternativas para esses problemas são os treinamentos que os sistemas procuram proporcionar aos usuários e, mais recentemente eclodindo os tão propagados sistemas conhecidos como amigáveis (*user-friendly*), o que, na maioria dos casos, somente significa que são usáveis, não que satisfaçam às expectativas, ou resolvam às necessidades de informação dos usuários, (GLUCK, 1992, p. 78).

Nessa perspectiva observa-se a desvalorização do usuário real dentro da unidade de informação, visto que o mesmo é de fundamental importância em todos os sistemas informacionais. Para os serviços de bases de dados, o usuário é aquele que interroga essas bases e são considerados especialistas da informação, exercendo ainda dois papéis de suma importância na biblioteca: ele pode ser responsável pela manutenção, existência, atribuição de recursos e pela política da unidade de informação.

A abordagem alternativa se comporta de forma distinta da tradicional, a mesma está focada no indivíduo, ou seja, o usuário é compreendido como elemento central dos sistemas de informação, como indicado por Guinchat e Menou (1994), e por isso torna-se necessário um conhecimento minucioso e preciso sobre o mesmo e sobre suas necessidades de buscas e usos da informação. Daí entendermos que o contato direto com o usuário é de fundamental importância quando tratamos das

questões citadas. Figueiredo (1979, p. 81) considera, ainda, que “os estudos orientados aos usuários, propriamente ditos, não são limitados a uma instituição, mas investigam o comportamento de uma comunidade inteira na obtenção da informação”.

Esta nova abordagem concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Os mais importantes atos de comunicação - questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, tão esquecidos no modelo tradicional são amplamente valorizados no modelo alternativo (DERVIN, 1981).

Macmullin e Taylor, já em 1984, chamavam atenção sobre o fato de que a sociedade se torna cada vez mais dependente da informação. Entretanto, os sistemas que estocam, organizam e tornam acessíveis a informação e o conhecimento criam problemas crescentemente críticos. Segundo esses autores, uma questão séria na era da informação é a sobreposição da informação. Entende-se por isso que não dispomos de informação em demasia, mas, ao contrário, que esses mesmos sistemas que filtram, transmitem e distribuem informação não estão operando bem, isto é, não estão operando segundo as necessidades dos usuários. Avanços na tecnologia de computadores, tanto em termos de custos como de *performance*, têm resultado na projeção e desenvolvimento de sistemas de informação em uma ampla variedade de domínios. De maneira sintética, estes novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam por:

- Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- empregar maior orientação qualitativa (DERVIN; NILAN, 1986).

Diante disto, fica muito clara a idéia de se focar, principalmente, o problema individual dos usuários: que informação um indivíduo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dela e como o sistema pode ser mais bem projetado para preencher essas necessidades de informação dependerão exclusivamente dele próprio, de seu propósito na busca de informação e do uso da mesma na transposição de lacunas (JAMES, 1983).

Portanto o usuário deve ser tratado na unidade de informação com respeito, pois o mesmo é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação.

### *3.2.2 Metodologias utilizadas nos estudos de usuários*

Segundo Pinheiro (1982), os estudos sobre usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.

Nesse segmento, abordaremos um breve histórico sobre a trajetória dos estudos de usuários, apontando a fase quantitativa de acordo com a concepção de alguns autores.

Segundo Cunha e Batista (2007), em estudos de usuários a pesquisa quantitativa, teve um papel significativo nos primórdios, o seu uso intensivo teve como objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando assim aumentar a margem de confiabilidade quanto às conclusões dos resultados alcançados.

Cunha (1982) acrescenta que é possível observar estudos relacionados a essa área desde os anos 60, quando as pesquisas estavam voltadas especificamente mais a investigação de técnicas e organização do que ao usuário. Com o passar do tempo, os estudos mudaram o seu enfoque e adotou um

direcionamento mais voltado ao usuário, o que permitiu analisar e avaliar o comportamento dos usuários perante uma necessidade específica.

Os autores enfatizam ainda que os estudos de usuários de bibliotecas se preocupavam em identificar notadamente a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos de forma puramente quantitativa e não detalhavam os diversos tipos de comportamentos informacionais.

Figueiredo (1994a), afirma que os estudos da época de 1970 mostravam que o uso da informação dependia da facilidade do acesso e que, nem sempre, a informação utilizada era a melhor.

Vale salientar de que nessa época foram destacados estudos que se preocuparam em analisar como a informação está sendo empregada, obtida e usada.

Na década de 80 a preocupação com a automação parece resurgir de uma forma significativa. Pinheiro (1982), afirma que o estudo de usuário teria como objetivo possibilitar o planejamento de serviços ou sistemas de informação que fossem capazes de satisfazer as necessidades, mas os resultados obtidos não foram os almejados, principalmente devido à complexidade de se determinar o comportamento e as necessidades de informação dos usuários.

A transição da fase quantitativa para fase qualitativa ocorreu quando os estudiosos de comportamentos de busca de informação perceberam que a pesquisa com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades informacionais e a implementação de sistemas de informação adequadas a essas necessidades.

Sendo assim, Wilson (2000), menciona que a percepção dos pesquisadores sobre a natureza Social da Ciência da Informação motivou a realização dos estudos sobre os fenômenos da busca da informação com ajuda das teorias das Ciências Sociais. Foi a partir desse entendimento que o comportamento da busca da informação passou a ser estudado com o apoio das teorias Sociologia e

## Antropologia.

Diferente da pesquisa quantitativa, a pesquisa qualitativa se preocupa com o usuário em questão, assim como, suas necessidades, hábitos, anseios e demandas de informação.

De acordo com Westbrook (1994), a ação de coletar dados para um estudo qualitativo envolve mais do que a obtenção de informações sobre as unidades de informação. O pesquisador deve começar um processo que envolve movimentos reiterados e cíclicos entre a coleta de dados e a sua análise. Os métodos de estudos de usuários são métodos de pesquisa psicossociológica. Eles se realizam por:

- Questionários e entrevistas feitas de acordo com planos estruturados;
- Coletas de dados fornecidos pelos instrumentos de controle das unidades de informação;
- Como dados de empréstimos e registros de solicitações de fotocópias: observação;
- Observação do comportamento;
- Análise de registros do usuário sobre as suas atividades de informação;
- Da análise de documentos produzidos pelo usuário, como documentos administrativos, programas de trabalho de descrições de cargos;

Como enfatizam Guinchat e Menou (1992), vários métodos são utilizados conjuntamente, a escolha de um método depende dos dados que quer obter, assim como da possibilidade estes dados a um custo aceitável, com relação aos meios que se dispõe e da possível utilização dos resultados.

#### 4 UMA REVISÃO DAS DIFERENTES CATEGORIAS DE BIBLIOTECAS

Existem vários tipos de bibliotecas, que se distinguem pelos seus objetivos por suas funções, pelo seu tipo de acervo e dos serviços oferecidos à clientela a ser atingida (SILVA, 1996, p.19).

Sendo assim, é importante entender que a tipologia de cada biblioteca nos ajuda não só a perceber a função social de cada uma, como também requer um conhecimento mais apurado da comunidade na qual a biblioteca está inserida, evidenciando principalmente suas necessidades e seus anseios por informação e hábitos culturais. Ter conhecimento das necessidades da comunidade é que propiciará o estabelecimento de diretrizes e ações que permitirão alcançar os resultados almejados com o fazer cultural e educacional. Abaixo destacamos as diferentes categorias de bibliotecas:

- **Biblioteca escolar:** as bibliotecas escolares são organizadas para integrar-se com a sala de aula e no desenvolvimento do currículo escolar. Funciona como um centro de recursos educativos, integrado ao processo de ensino-aprendizagem, tendo como objetivo primordial desenvolver e fomentar a leitura e a informação. Poderá servir também como suporte para a comunidade em suas necessidades. Está escrito no Manifesto da Unesco (1976, p.158) sobre biblioteca escolar: “Biblioteca é a porta de entrada para o conhecimento, fornece as condições básicas para o aprendizado permanente, autonomia das decisões e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais”.
- **Biblioteca Pública:** a biblioteca pública, entretanto, 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. (FONSECA, 1999, p. 65)
- **Biblioteca Nacional:** a biblioteca nacional é a depositária do patrimônio cultural de uma nação. Tem como finalidade editar a bibliografia nacional e fazer cumprir o depósito legal. Em alguns casos, essa biblioteca, única, em

cada país, necessita de uma política especial de recursos e, por falta de interesse na conservação do patrimônio nacional, torna-se um depósito de livros, sem meios suficientes para difundir sua valiosa coleção.

- **Biblioteca Universitária:** a biblioteca universitária é entendida como sendo, parte integrante de uma instituição de ensino superior e sua finalidade é oferecer apoio ao desenvolvimento de programas de ensino e à realização de pesquisas, ou seja, essa unidade está voltada para alunos que já concluíram o ensino fundamental e querem aprimorar e adquirir mais conhecimento.
- **Biblioteca Especializada:** as primeiras bibliotecas especializadas organizaram-se nas universidades que, desde cedo, se organizaram em departamentos especializados ou faculdades e, cada um destes iniciou a coleção de documentos relativos à sua área específica, provavelmente as primeiras bibliotecas especializadas surgiram na área da medicina, uma vez que, por exemplo a matemática se desenvolveu inicialmente ligada à filosofia, portanto com necessidade de informações de vários campos do saber.
- **Biblioteca Infantil:** a biblioteca infantil é um espaço lúdico por excelência, pois é o lugar do brincar com os livros e com as letras, do faz de conta, do contar e do ouvir histórias. É o local onde se pode dançar, desenhar e ouvir músicas, ela deve ser um convite a brincadeiras, viajar no mundo da imaginação. (FRAGOSO, 2003).
- **Biblioteca Especial:** a biblioteca especial destina a atender a um tipo especial de leitor e que tem, também, um acervo especial, como por exemplo, as bibliotecas para deficientes visuais, presidiários e para pacientes de hospitais.
- **Biblioteca Ambulante:** conhecida também como Carro-Biblioteca ou Bibliobus, tem como objetivo a extensão dos serviços bibliotecários as áreas suburbanas e rurais, quando os serviços bibliotecários são deficientes ou inexistentes. Segundo Costa (1997, p. 4), a utilização do carro como

biblioteca engendra não somente uma representação da comunidade, mas uma linguagem na formação de leitores sujeitos de uma nova forma de sociabilidade na e da cidade.

- **Biblioteca Comunitária:** a biblioteca comunitária ou popular é aquela criada e mantida pela comunidade. Tem os mesmos objetivos da biblioteca pública, mas não se vincula ao poder público. É subordinada a associações de moradores e grupos estudantis.

#### 4.1 Biblioteca Pública: um despertar para a mudança

A biblioteca pública é a base fundamental do sistema educacional e cultural e seu principal objetivo é melhorar a qualidade de vida da comunidade, sendo sua missão assistir aos usuários por meio de um acervo compatível com as necessidades da população. (SUAIDEN, 1995, p. 19)

Silva (1996) aborda um breve histórico sobre a biblioteca pública que nos ajudará a compreender melhor o papel da mesma atualmente. Segundo a autora, a biblioteca pública remonta ao ano de 1850 resultantes de transformações sociais ocorridas a partir do desenvolvimento industrial e do crescimento urbano na Inglaterra.

No final do século XIX tanto na Inglaterra como nos Estados Unidos, o seu papel era de educar as classes mais baixas, preservando, porém, os valores sociais vigentes. Somente no início do século XX, seus objetivos passaram a evoluir gradativamente contribuindo para aumentar a cultura geral. Após a década de 1850, a biblioteca pública, percebeu que sua finalidade não deveria se restringir somente em preservar e tornar disponível seu acervo, mas estimular ativamente o uso deste.

Assim, uma biblioteca qualquer que seja seu tipo, deve estar direcionada a satisfazer necessidades informacionais da comunidade onde esta inserida. Suaiden (1995, p.21), enfatiza ainda que segundo a UNESCO (7) “a biblioteca pública é uma amostra da fé que tem a democracia na educação de todos como um processo contínuo ao longo da vida, assim como na atitude de todo mundo para conhecer as

conquistas da humanidade no campo do saber e da cultura”.

A biblioteca pública é o principal meio de proporcionar a todos o livre acesso aos registros dos conhecimentos e das idéias das pessoas e as expressões de sua imaginação criadora, devendo ser de fácil acesso e ter suas portas abertas a todos os membros da comunidade, sem distinção de raça, cor, nacionalidade, idade, sexo, língua, situação social ou nível de instrução, afim de que todos utilizem seu espaço livremente e em igualdade de condições. (TEIXEIRA, 1985).

O serviço de informação à comunidade é o mais valioso instrumento de que dispõe a biblioteca pública para atender eficientemente a seus usuários, e pode chegar a ser, sem dúvida, o meio mais eficaz de atração e conquistas de usuários, logrando assim seu principal objetivo: o serviço à comunidade. (SUAIDEN, 1995).

Diante dessa explanação a biblioteca pública tem uma função muito importante e desafiadora, no que diz respeito aos seus serviços e produtos oferecidos, visto que, a cada dia que passa esse usuário, torna-se mais exigente e consciente dos seus direitos, nesse sentido, a biblioteca pública como disseminadora da informação, terá um grande desafio para suprir as necessidades dos usuários, que constantemente frequenta a Unidade.

O autor enfatiza ainda que, as bibliotecas públicas podem e devem dar uma parcela maior na contribuição para o desenvolvimento educativo e cultural das comunidades brasileiras, para tanto é necessário contar com recursos humanos e econômicos adequados, dessa forma, cabe ao bibliotecário a tarefa de aplicar os serviços de acordo com as necessidades e interesses da comunidade (SUAIDEN, 1995).

## **5 AMBIENTE DA PESQUISA: A BIBLIOTECA PÚBLICA JUAREZ DA GAMA BATISTA**

### 5.1 Revivendo a história

Foi fundado em 1859, pelo governador Tenente Coronel Henrique Beaurepaire Rohan, passando a ocupar salas no Lyceu Paraibano, sendo denominada Biblioteca Pública da Paraíba. A partir de 1939 começou a funcionar em um prédio na Avenida General Osório até firmar-se no Espaço Cultural, local considerado o maior complexo de arte e cultura do Estado. Passando a receber o nome do escritor pessoense Juarez da Gama Batista.

Em 1982, a Biblioteca foi transferida para o Espaço Cultural, ficando, então, subordinada à Fundação Espaço Cultural "José Lins do Rego" (FUNESC), onde permanece até o momento. A partir daí, foi denominada Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista, por ter absorvido toda a biblioteca particular do escritor e jurista paraibano, através da compra, pelo Governo do Estado, de todas as suas obras.

Em 22 de Junho de 2010, foi reinaugurada após ter passado sete anos fechada para o público, reabrindo as dependências com reformas, ampliações espaços adequados para o estudo e serviços, além de quatro novos setores: multimídia, restauração e encadernação, periódicos e sala de informática. Os livros dos autores paraibanos ganham espaço privilegiado com a reforma da Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista, a capacidade do acervo aumentou de 1.000 para 5.000 livros.

A Juarez da Gama Batista exerce hoje um papel de destaque em toda a Paraíba por assumir a coordenação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas, vinculado ao Ministério da Cultura e Fundação Biblioteca Nacional. Através do sistema, dá assistência aos municípios estaduais no que diz respeito à implantação de bibliotecas, treinamento e todo apoio técnico.

## 5.2 Diagnóstico da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista

Esse diagnóstico é uma amostragem de todas as áreas contidas na Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista no que diz respeito ao espaço físico, horário de funcionamento, acervo, sala de leitura, consulta e empréstimo, toda essa explanação servirá para o conhecimento de todos, principalmente os que desejam visitar a instituição.

- **Espaço Físico**

Atualmente, o espaço físico da biblioteca ocupa 2000 m<sup>2</sup> de área construída. O ambiente é climatizado, sua iluminação é natural e artificial.

- **Recursos Humanos**

O quadro de funcionários é constituído de dezoito servidores da Instituição, distribuídos da seguinte forma:

- Seis no turno da manhã;
- Cinco no turno da tarde;
- Sete nos finais de semana;

- **Horário de Funcionamento**

A biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista, atende ao público de segunda a sábado no horário das 07h30 às 18h e aos domingos das 07h30 às 13h.

- **Acervo**

O acervo é composto por diversos livros em varias áreas do conhecimento, incluindo coleção de literatura em Braille, obras de autores paraibanos, periódicos e multimeios.

- **Sala de Leitura**

A sala de leitura, é composta de 19 mesas redondas e quadradas, comporta três ou quatro leitores, localiza-se ao lado do acervo, aproveitando ao máximo a claridade artificial das lâmpadas fluorescentes e facilitando o acesso às fontes de informação bem como a fiscalização por parte do pessoal de plantão no balcão de atendimento.

- **Balcão de Atendimento**

Localizado próximo ao acervo, o balcão de atendimento tem a finalidade de realizar as operações de empréstimo, devolução de publicações e guarda volumes. Pela sua localização, o funcionário de plantão tem uma visão global da sala de leitura e das estantes, assim como um perfeito controle de entrada e saída de usuários.

Atrás do balcão de atendimento, localiza-se as obras raras, que por se tratar de apenas um exemplar, não pode ser emprestadas, sendo apenas disponibilizadas para o uso dentro da Biblioteca.

- **Consulta**

A consulta interna de material bibliográfico é aberta a qualquer pessoa da comunidade. O acesso às estantes também é livre. Os livros consultados deverão ser deixados sobre a mesa para que o pessoal responsável obtenha dados sobre a utilização do acervo.

O processo de consulta ainda é manual. Para a consulta do material existente, o leitor dispõe da ajuda da bibliotecária que sabendo da necessidade do mesmo, localiza o assunto desejado.

- **Empréstimo**

Para o empréstimo, o usuário previamente cadastrado, comparece pessoalmente ao balcão de atendimento, apresentando algum documento de identificação. O empréstimo de material bibliográfico é pessoal e intransferível, cabendo ao usuário a responsabilidade pela conservação e devolução da obra.

Quando a obra é emprestada, o cartão do usuário fica na biblioteca juntamente com o cartão do livro, e será entregue no momento em que o livro for devolvido. Não havendo a devolução na data prevista, o usuário pagará uma taxa estipulada pela instituição.

- **Perfil do Usuário**

A Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista está aberta a toda comunidade em geral, seja jovem, adulto, idoso ou adolescente, quem visitar a Biblioteca será recepcionado e atendido de forma que sua necessidade informacional seja suprida.

É notória também a presença de pré-adolescentes, que acompanhados dos pais vão a Biblioteca para usufruir do **acervo** inserido no local, tendo em vista que a BEJGB, dispõe de um acervo infanto-juvenil, despertando a curiosidade e o interesse dos mesmos com relação à leitura, esse fato é perceptível, ao vê-las manuseando um livro que tratam do seu dia-a-dia, de uma forma divertida e descontraída.

Outros indivíduos que também transitam na Unidade, são estudantes que irão prestar vestibular, estes por sua vez, chegam em busca de informações sobre atualidade, visitam o setor de periódicos referente ao ano mais recente e também se interessam por livros e literatura que são exigidos pelo processo seletivo que irão submeter.

## 6 CAMINHO METODOLÓGICO

Minayo (1994, p. 16), afirma ser “a metodologia o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade.”.

Para Figueiredo (2008, p. 92), é necessário considerar que descrever a metodologia do estudo requer um amplo conhecimento sobre os diversos métodos, abordagens e tipos de investigação, que podem ser utilizados para conduzir a pesquisa.

Destarte, está explícito que a metodologia tem como função orientar o pesquisador a percorrer o caminho da pesquisa e ajudá-lo a refletir e instigar um novo olhar sobre o mundo: um olhar curioso, indagador e criativo.

### 6.1 Característica da pesquisa

Este estudo é caracterizado como uma pesquisa exploratória e descritiva porque foi realizada com base em levantamentos bibliográfico e documental existentes na literatura acadêmica.

Para Figueiredo (2008), a pesquisa exploratória, trata-se de pesquisas que geralmente proporcionam maior familiaridade com o problema, tendo o intuito de torná-lo mais explícito. Seu principal objetivo é o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições.

A pesquisa descritiva tem como principal objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, e o estabelecimento de relações entre variáveis obtidas por meio da utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados. (FIGUEIREDO, 2008)

Nesse contexto, podemos afirmar que, os estudos descritivos assim como os exploratórios, favorecem as tarefas de formulação clara do problema com tentativa de solução.

Quanto à abordagem da pesquisa, estas são classificadas como sendo quantitativa e qualitativa, com o intuito de descrever e explicar os fatores que determinam ou contribuem para as necessidades e satisfação informacional dos usuários da Biblioteca estudada.

Para Polit e Hungler (1995, p. 277), “a abordagem quanti-qualitativa é aquela que permite a complementação entre palavras e números, as duas linguagens fundamentais da comunicação humanas”.

Figueiredo (2008), enfatiza ainda que esse método associa análise estatística à investigação dos significados das relações humanas, privilegiando a melhor compreensão do tema a ser estudado, facilitando a interpretação dos dados obtidos.

Esse tipo de pesquisa se torna cada vez mais freqüente, pois integra dados qualitativos e quantitativos em um único estudo, oferecendo o que cada um tem de melhor, evitando as limitações de cada abordagem.

## 6.2 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa é composto por uma média de 200 usuários, que frequentam a biblioteca mensalmente, sendo a amostra composta por 40 usuários que se dispuseram a responder o questionário na Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista, sem a interferência da pesquisadora.

O questionário foi aplicado no período de 11 a 13 do mês de maio do ano de 2011, com usuários atuantes na biblioteca analisada. Esse procedimento foi realizado nos turnos da manhã e da tarde, com o objetivo de coletar dados para a realização da pesquisa e foi realizada pela própria pesquisadora.

### 6.3 Instrumento de coleta de dados

O instrumento escolhido para a coleta de dados foi o questionário, composto de perguntas sobre o assunto investigado, apresentado aos sujeitos da pesquisa com o objetivo de saber por escrito a sua opinião.

Lakatos e Marconi (1996, p. 55) afirmam que o questionário é uma:

[...] técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas tendo por objetivo o conhecimento, de opiniões, crenças sentimentos, interesses expectativas, situações vivenciadas etc.

Já Rampazzo (2002, p. 116), acrescenta que, o “questionário, é um instrumento de coleta de dados por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”.

Sendo assim, o questionário deste estudo se constitui de 15 (quinze) questões, dividido em tópicos: O primeiro tópico está relacionado aos dados de identificação, na qual, foram elaboradas seis perguntas, sendo cinco fechadas, e uma aberta. O segundo tópico refere-se às necessidades informacionais dos usuários que freqüentam a Unidade, cujas questões, foram discriminadas da seguinte forma: duas fechadas, três semi-aberta e quatro abertas.

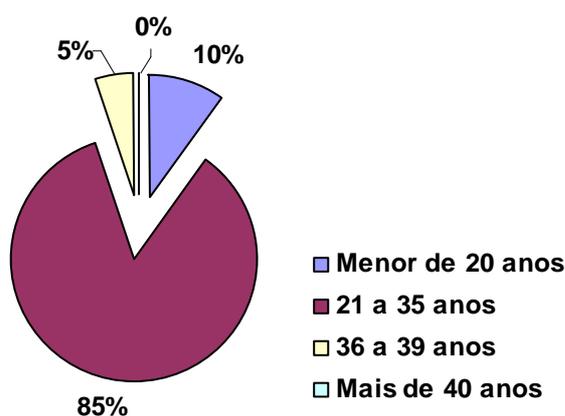
Para um melhor entendimento, perguntas abertas também chamadas livres ou não-limitadas pode ser definida com aquela que permite ao informante, usando uma linguagem própria, permitindo também sua opinião própria. As perguntas fechadas, também conhecidas como dicotômicas, limitadas e de alternativas fixas, são aquelas cujas respostas são sim ou não. Esse procedimento é considerado muito valido para aplicação do questionário, pois facilita o trabalho do pesquisador e também a tabulação, visto que as respostas são mais objetivas. As perguntas semi-abertas permitem ao informante, marcar a alternativa que escolheu e ainda justificar o porquê de sua opção.

#### 6.4 Análise e interpretação dos dados

Ao finalizar a coleta dos dados, os questionários foram codificados e enumerados da seguinte forma: P1, P2, P3, que corresponde ao Pesquisado 1, Pesquisado 2, Pesquisado 3 e assim consecutivamente. Após a codificação dos questionários, os dados foram tabulados e procedeu-se à análise dos dados os quais revelaram as respostas a seguir:

Perguntados sobre a idade dos pesquisados, a maioria está na faixa etária de 21 a 35 anos (85%), seguidos da faixa etária menor de 20 anos (10%), e 36 a 39 anos (5%), e para os pesquisados maiores de 40 anos (0%).

Gráfico 1 – Faixa etária

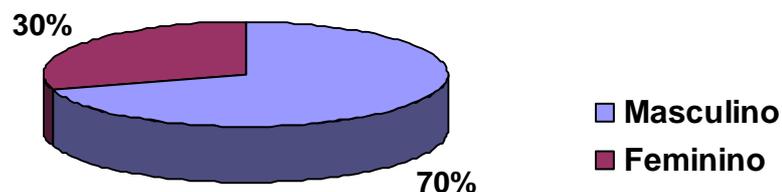


Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Os dados apontam que a maioria dos pesquisados entre 21 a 35 anos, vão com mais freqüência a BEJGB, demonstrando que no mundo globalizado, onde as informações são geradas rapidamente e a necessidade de se manter atualizado e informado constantemente, fazem com que usuários busquem a biblioteca para esta atualização.

Já com relação ao sexo, 28 usuários (70%) são do sexo masculino e 12 usuários (30%) do sexo feminino.

Gráfico 2 – Sexo

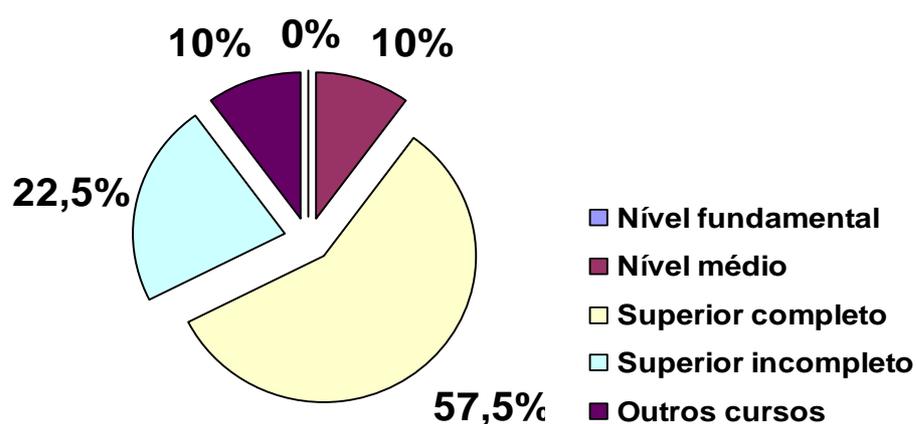


Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Nessa questão, nota-se que os usuários do sexo masculino, visitam com mais frequência a Unidade, vindo na mesma a possibilidade de abranger seus conhecimentos e concretizar seus objetivos.

Quanto à escolaridade, oferecemos cinco opções de resposta, como: nível fundamental; médio; superior completo; incompleto e outros cursos dando ainda a oportunidade dos mesmos especificarem quais eram os cursos. As respostas obtidas foram, 23 (57,5%) nível superior, seguidos de 9 (22,5%) superior incompleto, 4 (10%) nível médio, e 4 (10%) fazem outros cursos entre mestrado e especialização. A opção nível fundamental não foi escolhida por nenhum usuário da pesquisa.

Gráfico 3 – Grau de escolaridade



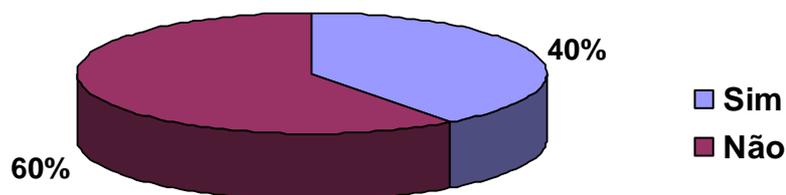
Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Nesse contexto, nota-se que a maioria dos usuários que freqüentam a Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista, equivale a 57,5% e são os que já

possuem um nível superior completo, nesse item percebe-se como é importante à educação continuada, visto que os mesmos já se formaram mais ainda buscam cada vez mais se atualizar, e a Biblioteca é a precursora para disponibilizar essa absolvição de conhecimento.

Quanto à pergunta você trabalha, 24 usuários (60%), responderam que não, seguidos dos 16 usuários (40%) que responderam que sim. O gráfico abaixo irá demonstrar com mais clareza os dados obtidos.

Gráfico 4 – Ocupação dos usuários

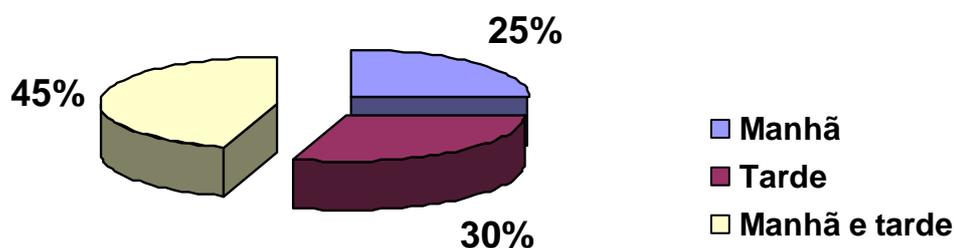


Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Nesta questão percebe-se que a maioria dos usuários que visitam a biblioteca não trabalha, assim podemos compreender que estes buscam utilizar os recursos disponibilizados pela Unidade, de forma a se manter informado, tendo em vista que a informação esta sempre presente na vida do indivíduo, e que, através dela, se estabelece o convívio social, contribuindo para a aquisição de conhecimentos a partir do seu uso e assimilação.

Perguntados sobre o turno em que freqüentam a biblioteca, 18 usuários (45%), costumam freqüentar a biblioteca nos dois turnos, manha e da tarde, seguidos dos 12 usuários (30%) no turno da tarde, e 10 usuários (25%), no turno da manhã.

Gráfico 5 – Freqüência na BEJG



Fonte: Dados da pesquisa – 2011

É notório o interesse do usuário em freqüentar a Biblioteca BEJGB para estudar, visto que 45% dão preferência aos dois horários, manhã e tarde, isso demonstra que a mesma (biblioteca), disponibiliza de subsídios que favorecem a freqüência constante dos usuários a Unidade.

Em relação à pergunta: Quais os motivos que levam a freqüentar a biblioteca BEJGB? As respostas obtidas foram.

<i>Usuários</i>	<i>Porcentagem</i>
<i>“Estudar” (P1) (P2) (P6) (P7) (P8) (P10) (P13) (P22) (P30) (P32) (P34)</i>	<i>27,5%</i>
<i>“Por ser um ambiente silencioso” (P3) (P5) (P9) (P26) (P37) (P38)</i>	<i>15%</i>
<i>“Ser próximo a minha casa” (P19) (P21) (P35) (P37) (P40)</i>	<i>12,5%</i>
<i>“Pelo conforto” (P4) (P16) (P18) (P23) (P24) (P31) (P33).</i>	<i>17,5%</i>
<i>“Por vários motivos mais principalmente para estudar e pesquisar sobre minha pós-graduação” (P11) (P12) (P14) (P20)</i>	<i>10%</i>
<i>“Tranqüilidade” (P15) (P17) (P25) (P27) (P28) (P29) (P36)</i>	<i>17,5%</i>

É de suma importância que toda unidade de informação esteja apta e bem estruturada para receber o seu usuário real e potencial, esses mecanismos são a melhor forma para atrair e fixar a permanência dos mesmos na Unidade.

Na pergunta quanto ao tipo de serviço utilizado na BEJGB, foram destacados

5 (cinco) opções: empréstimo, fotocópia, consultas/pesquisas escolares e utilizar o espaço para estudar, os resultados relacionados às respostas foram a seguinte:

*“Empréstimo e o espaço para estudar” (P2)*

*“Consulta e empréstimo e o espaço para estudar” (P14)*

*“Consulta e o espaço para estudar” (P21)*

*“Utilizo o serviço de empréstimo e o espaço para estudar” (P25)*

*“Utilizo o espaço para estudar” (P30)*

O item utiliza o espaço para estudar foi marcado por todos. Isso demonstra que mesmo disponibilizando outros recursos, a biblioteca ainda é considerada um lugar tranquilo e favorável para se obter conhecimento.

Quanto à pergunta quais os canais de informação utilizados na BEJGB, foram elencados as seguintes opções:

Tabela 1 - Canais de informação utilizados pelos usuários da BEJGB

<b>Canais de informação</b>	<b>Usuário/quantidade</b>
Livros didáticos	16
Livros de ficção	1
Revistas	4
Folhetos	0
Jornais	4
Referência	2
Livros didáticos e jornais	1
Livros didáticos e revistas	2
Material próprio	2
Revistas, jornais e referência.	1
Livros didáticos, revistas, jornais e referência	1

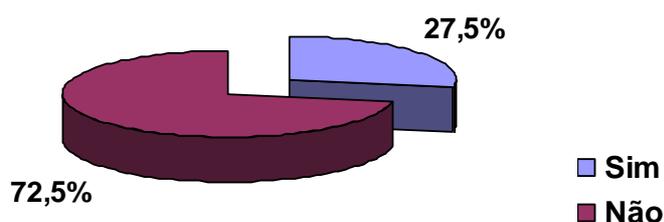
Revistas e livros didáticos	2
Todos os canais de informação	2
Livros didáticos e referência	1
Revistas e jornais	1

Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Nessa questão, é notória a preferência por livros didáticos, em contrapartida, não podemos inferir que esses canais de informação são da biblioteca ou esses usuários utilizam o próprio material, dessa forma, a biblioteca como disseminadora da informação deve buscar meios e estratégias para identificar se os canais de informação contidos na Unidade estão sendo utilizados pelos usuários que a freqüentam. A elaboração de um catalogo manual e automatizado seria uma maneira ideal e inicial para a orientação dos usuário no momento da busca.

Na pergunta: você consegue recuperar a informação facilmente na BEJGB, 29 usuários (72,5%) responderam que não, seguido de 11 usuários (27,5%), que responderam sim, quanto à facilidade da recuperação da informação.

Gráfico 6 – Recuperação da informação



Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Os usuários que responderam **não**, se expressaram da seguinte forma:

*“Acervo muito confuso” (P5)*

*“Falta de um profissional da área para tirar as dúvidas” (P17)*

*“Alguns livros que necessito não estão na estante solicitada” (P33)*

*“Passo horas procurando um assunto que quero” (P36)*

Esse problema do acervo desatualizado na biblioteca se dar devido à forma de aquisição que a instituição atribui, pois, todas as obras contidas no local são doações, dessa forma, para que a informação seja disseminada é necessário que o acervo esteja estruturado de acordo com a necessidade e o perfil do usuário, outra maneira de solucionar ou amenizar esse problema é buscar outras formas de aquisição.

Quando perguntados para citarem sobre as dificuldades que encontram em suas buscas por informação na BEJGB, obtivemos as seguintes respostas:

*“A quantidade de livros para ser emprestado é mínimo” (P6)*

*“Dificuldade de encontrar uma revista que necessito” (P8)*

*“Necessita de material atualizado de direito” (P10)*

*“Dificuldade de encontrar um livro na estante” (P12)*

*“As informações dos profissionais capacitados para essa função não são suficientes para obter o que desejo” (P18)*

*“Apesar de a biblioteca possuir um grande número de livros, não encontro nada que sirva para minha área” (P27).*

*“Acervo desatualizado” (P34)*

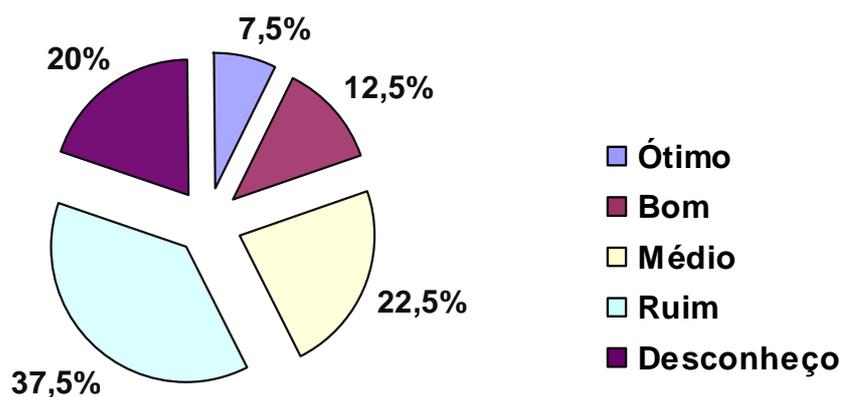
*“Dificuldade no acesso exato do material a ser estudado” (40)*

Diante dessa explanação, é de suma importância à existência de um profissional capacitado e atualizado nas unidades de informação, que possa atender

a esse usuário, conhecer suas necessidades, tirar suas dúvidas, de forma que o mesmo saia satisfeito e com a informação adquirida.

Com relação à pergunta sobre a satisfação das necessidades informacionais, foram propostas as seguintes alternativas: ótimo, bom, médio, ruim e desconheço, em seguida, o usuário deveria justificar a opção que escolheu. Ficando assim determinado: 15 usuários (37,5%) consideram o acervo ruim, seguidos de 9 usuários (22,5%) que consideram médio, 8 usuários (20%) que desconhece, 5 usuários (12,5%), acham o acervo bom e 3 usuários (7,5%) consideram ótimo.

Gráfico 7 – Satisfação dos usuários com relação às necessidades informacionais quanto ao acervo



Fonte: Dados da pesquisa – 2011

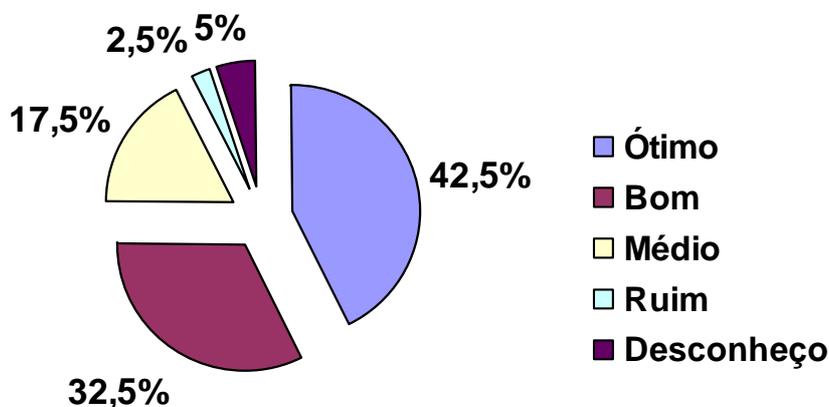
Os dados apontam que 37,5% dos usuários consideram o acervo da BEJGB, ruim, considerando-o desatualizado, arcaico, antigo e ultrapassado.

Essa é uma vertente preocupante para uma instituição, levando em consideração que o acervo é primordial no que diz respeito à disseminação da informação e construção de conhecimento.

Perguntados quanto ao atendimento na BEJGB, destacamos os itens ótimo, bom, médio, ruim e desconheço, 17 usuários (42,5%), consideram ótimo, seguidos de 13 usuários (32,5%) bom, 7 usuários (17,5%) médio, 2 usuários (5%) desconheço

e apenas 1 usuário (2,5%) marcou como ruim o atendimento.

Gráfico 8 – Atendimento aos usuários



Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Diante desses fatos, percebe-se o bom relacionamento dos funcionários para com os usuários, esse também é um fator positivo para a Unidade, visto que, essa interação faz com que aumente cada vez mais o fluxo de visitantes à biblioteca.

Na questão sobre a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, foi solicitado que os respondentes destacassem 07 (sete) itens que os mesmos considerassem positivos e negativos em relação à biblioteca.

Tabela 2: Pontos positivos e negativos apontados pelos usuários sobre a BEJGB

<b>PONTOS POSITIVOS</b>	<b>PONTOS NEGATIVOS</b>
“Disponibilidade do horário” (P14)	“Falta de profissionais que possam dar a informação necessária” (P1)
“Ótima iluminação” (P16)	“Algumas cabines quebradas, impossibilitando a concentração” (P 3)
“Ambiente fechado para o estudo” (P26)	“Falta de computadores para pesquisas” (P9)
“Silêncio” (P27).	“Falta de internet” (P14)
“Cabines individuais” (P30).	“Falta de livros de direito, medicina e administração” (P20)

<i>“Disponibilidade do material emprestado” (P32)</i>	<i>“Necessidade de novos livros de acordo com cada área” (P28)</i>
<i>“Climatização” (P35)</i>	<i>“Falta de um banco de dados para todo o acervo” (P33)</i>

Fonte: Dados da pesquisa – 2011

Nesse item, foram destacados os pontos positivos e negativos com relação aos serviços prestados pela biblioteca, isso mostra que através desses dados é possível diagnosticar as reais necessidades dos usuários, e assim traçar metas para solucionar os problemas citados por estes, alargando o seu grau de satisfação ao buscar um produto no acervo, assim como, aprimorar cada vez mais os pontos que foram considerados positivos, tornando sólida a permanência dos usuários na Unidade e conseqüentemente o aparecimento de novos visitantes devido à eficiência do serviço prestado.

Na pergunta: o que você acha que falta a essa biblioteca para a mesma ser considerada satisfatória para seu usuário? Tivemos como respostas:

*“Computadores para pesquisa” (P5)*

*“Ser aberto no período da noite” (P7)*

*“Acervo atualizado” (P11)*

*“Internet” (P12)*

*“Um profissional para o acervo de Braille” (P22)*

*“Mais profissionais para orientar” (P23)*

*“Livros de cada área” (P39)*

Observa-se o interesse do usuário na implementação da biblioteca BEJGB,

visto que, essas questões levantadas foram destacadas em quase todas as perguntas, por isso, essa biblioteca deve avaliar com ênfase todas essas questões e procurar satisfazer os desejos, os anseios e necessidades informacionais desses usuários que, com seu ponto de vista e sugestões, estão contribuindo para a mudança e renovação da Unidade.

Na última pergunta: existe algum item com relação à BEJGB, que não foi citado no questionário mais que você gostaria de opinar.

*“Achei tudo ótimo” (P5)*

*“Não” (p6)*

*“Nada” (P20)*

*“Nada a declarar” (P38)*

Apesar das reivindicações dos usuários com relação aos serviços e produtos da BEJGB, apontadas nas questões anteriores, os mesmos não quiseram levantar nenhum questionamento, esse silêncio pode ter sido movido pela timidez ou receio de abordar outros fatores que são do seu conhecimento.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das informações obtidas nessa pesquisa, através da colaboração dos usuários da BEJGB, cujo objetivo foi “Conhecer as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca pública Estadual Juarez da Gama Batista”, percebemos que a maioria dos seus usuários já possui o nível superior completo e que sua frequência a Biblioteca é motivada pelo interesse de aprimorar seus conhecimentos e concretização de seus objetivos.

A frequência na BEJGB é muito significativa, visto que, os usuários são assíduos, e que dedicam a maioria do seu tempo à biblioteca, estudando, alargando seus conhecimentos e se preparando para os novos desafios que a profissão lhes proporciona.

De acordo com a análise, as necessidades dos usuários da BEJGB, estão focadas mais precisamente, no acervo, que segundo eles, é arcaico, desatualizado e antigo, tendo como reclamações, livros muitos velhos, dificuldade de localizar um livro na estante, a ausência de livros de acordo com sua área como também a ausência de um profissional que saiba tirar suas dúvidas necessárias.

Esse problema do acervo deve ser analisado com muita cautela pelos responsáveis da Unidade, visto que, o mesmo (acervo) é um dos principais responsáveis pela a permanência dos usuários na Biblioteca, deve-se também avaliar se a forma de aquisição não é a responsável por toda essa problemática, visto que, na BEJGB, esse processo é feito através de doação, sendo assim, para que a informação seja disseminada é necessário observar quais obras estão sendo utilizadas e quais estão sendo dispensadas, para que haja uma substituição da mesma por assuntos pertinentes e de interesse do usuário.

O interesse do usuário por um profissional capacitado foi bastante citado na pesquisa, sendo assim, é de suma importância que o profissional bibliotecário, esteja sempre atualizado, que possa estar atento às necessidades dos seus usuários, conhecer o seu perfil, seus desejos e anseios e dar a devida atenção que

estes merecem para que suas necessidades informacionais sejam atendidas de maneira satisfatória.

Assim, para que a BEJGB busque melhorar os seus serviços apresentamos a seguir algumas sugestões para implementação:

- Contratar mais bibliotecários para melhor atender os usuários que a biblioteca atende;
- Desenvolver atividades de divulgação da biblioteca para a comunidade, escolas, entre outros para que o seu público seja mais diversificado;
- Pensar numa política de desenvolvimento de coleções;
- A interação constante ente usuário/funcionário;
- Avaliar e acompanhar periodicamente as necessidades e expectativas dos usuários;
- Divulgar os recursos que existem na biblioteca.
- A informatização do acervo;
- Disponibilização de computadores com acesso a internet para consulta e pesquisa;
- Promover atividades culturais.
- Implantação de um projeto de organização de catálogo manual;

Os respondentes desta pesquisa contribuíram de maneira valiosa, através de observações e sugestões para que os produtos e serviços dessa Biblioteca sejam aprimorados e melhorados, e assim, manter o nível de satisfação dos seus usuários e lhes ofertar a informação desejada de maneira eficaz e eficiente. Desta forma, a partir das colocações apresentadas, fica a critério da biblioteca analisá-las e buscar implementá-las no que for possível e estiver ao seu alcance.

## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Walda de Andrade. **O que é: biblioteca publica municipal, biblioteca escolar e sala de leitura, uma conversa com o prefeito municipal.** Brasília: INL/FAE, 1989. 24 p.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A palavra e o silêncio: biblioteca pública autoritário no Brasil.** João Pessoa: Editora Universitária, UFPB, 2002. 99 p.
- ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos.** Lisboa: Calouste Gilbenkian, 1967.
- ATWOOD, R.; DERVIN, B. (1981). **Challenges to sociocultural predictors of information seeking: a test of race vs. Situation movement state.** In: M. Burgoon, ed. *Communication Yearbook*. New Brunswick: Transaction Books, v. 5, p. 549-69.
- BAPTISTA, Sofia Galvão ; CUNHA, Murilo. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, V. 12, N.2, ago. 2007. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=556>>. Acesso em: 19 de abr. 2011
- BADKE, Todêscia. Biblioteca popular: uma experiência no bairro das Laranjeiras. **Palavra-Chave**, São Paulo, n.4, p.18-9, maio, 1984.
- CHOO, Chun. Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** São Paulo: Ed. Senac, 2003.
- COSTA, Adriana Teixeira da. 1997. **Ler (n)a cidade: políticas da popularização da leitura em São Paulo (1935-1938).** Dissertação (Mestrado em Historia Social) – PUC/SP.
- COSTA, Luciana Ferreira ; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, p. 92-117, 2010.
- COSTA, Luciana Ferreira ; SILVA, Alan Curcino Pedreira da ; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo . **Datagramazero** (Rio de Janeiro), v.10, p. 1/03-17, 2009.
- DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO; Regina Célia Baptista. **Gestão da Informação em Ciência e Tecnologia.** Bauru, São Paulo SP: EDUSC, 2003.
- FIGUEIREDO, Nélia Maria Almeida de (Org). **Método e metodologia na pesquisa científica.** 3. ed. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2008, 239p.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT,1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Tópicos modernos em Ciência da Informação**. Lorana: Centro Cultural de Teresa D Ávila, 1994a. p. 4-5.

FONSECA, Edson Nery da; HOUAISS, Prefácio de Antônio **Introdução à Biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992. 153p.

FRAGOSO, Graça Maria. **A Biblioteca escolar: tecnologia da emoção**. [artigo]. Disponível em: <<http://www.bibvirt.futuro.usp.br/textos/humanas/biblioteconomia/biblioteca/graca7.html>>. Acesso em: 22 abr. 2011

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral as ciências e técnicas de informação e documentação**. 2 ed. Brasília: IBICT,1992. 540p.

LAKATOS, Eva Maria ; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos 1996.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RAMALHO, Francisca Arruda. **Definições de Estudo do Usuário**. João Pessoa: 2006. Texto didático.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Loyola, 2002.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 4. ed . Rio de Janeiro: DP & A , 2001.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de Usuários**. Madrid: Fundación Sanchez Rupipérez, 1994 p 19-31.(Tradução da Profª. Francisca Arruda Ramalho).

SILVA, Rosa Zuleide Lima da. **Educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais brasileiras: um diagnóstico e análise de programas**. Orientador: Araújo, Walkiria Toledo de, Paraíba, 1996. 107 p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de Biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed, Brasília: Thesaurus, 2003.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação a comunidade**. São Paulo: Global, 1995. 112 p.

TEIXEIRA, Loida Vaz. **A informação do usuário de bibliotecas a nível de 1 grau: uma proposta de conteúdo programático**. Rio de Janeiro: [S.n], 1985. 75 p.

# APÊNDICE

Cara (o) Usuária (o), .

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, instrumento de coleta de dados de uma importante pesquisa para a elaboração de nossa monografia para conclusão do curso de Biblioteconomia. A pesquisa tem como objetivo analisar como se estrutura o acesso à informação na Biblioteca Estadual Juarez da Gama Batista - JGB, assim como as necessidades informacionais dos usuários que freqüentam a Unidade. As informações são de cunho científico, sendo, portanto assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

Agradeço a sua atenção!

**Elisângela Carvalho**  
Muito obrigada.

### Questionário

#### 1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

1.1. Faixa etária:

- ( ) Abaixo de 20 anos      ( ) Entre 36 a 39 anos  
( ) Entre 21 e 35 anos      ( ) Acima de 40 anos

1.2. Sexo:

- ( ) Masculino      ( ) Feminino

1.3. Escolaridade:

- ( ) Nível fundamental      ( ) Nível médio      ( ) Outros cursos.  
( ) Superior completo;      ( ) Superior incompleto      Quais:\_\_\_\_\_

1.4. Você trabalha?

- ( ) Sim      ( ) Não

1.5. Em que turno você costuma freqüentar a Biblioteca Estadual JGB com mais freqüência?

- ( ) Manhã      ( ) Tarde      ( ) Manhã e tarde

1.6. Quais os motivos que lhe levam a freqüentar a Biblioteca Estadual JGB?

---

---

---

## 2. NECESSIDADES INFORMACIONAIS E RELAÇÃO USUÁRIO/BIBLIOTECA

2.1. Que tipo de serviço utiliza na Biblioteca Estadual JGB?

- Empréstimo domiciliar;                       Consultas / pesquisas escolares;  
 Fotocópias;                                       Utiliza o espaço para estudar;

2.2. Quais os canais de informação você utiliza na BEJGB?

- Livros didáticos;                       Livros de ficção;  
 Folhetos                                       Jornais;  
 Revistas;  
 Referencia (dicionários, enciclopédias, Atlas, mapas, bibliografias, guias, normas etc.)

2.3. Você consegue recuperar a informação facilmente na Biblioteca Estadual JGB?

- Sim             Não

Caso a sua resposta seja negativa justifique a mesma:

---

---

---

2.4. Cite as dificuldades que você encontra em suas buscas por informação na Biblioteca Estadual JGB.

---

---

---

2.5. Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o acervo da biblioteca Estadual JGB.

- Ótimo    Bom     Médio    Ruim     Desconheço

Justifique a sua resposta:

---

---

---

2.6. Quanto ao atendimento da biblioteca Estadual JGB, você considera.

- Ótimo     Bom     Médio    Ruim     Desconheço

Justifique a sua resposta:

---

---

---

2.7. Para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, enumere 7(sete) itens que você considera:

a) Positivos em relação à biblioteca

---

---

---

---

---

---

---

b) Negativos em relação à biblioteca

---

---

---

---

---

---

---

2.8. O que você acha que falta a esta biblioteca para a mesma ser considerada satisfatória para seu usuário?

---

---

---

---

2.9. Existe algum item com relação à biblioteca Estadual JGB que não foi citado no questionário, mas que você gostaria de opinar?

---

---

---

---

**Obrigada por sua inestimável ajuda!**