



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Grasiane Hüllen Bueno

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO AOS IDOSOS:  
UM ESTUDO DE CASO SOBRE OS USUÁRIOS IDOSOS NA BIBLIOTECA  
PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES**

Porto Alegre  
2015

Grasiane Hüllen Bueno

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO AOS IDOSOS**

Um estudo de caso sobre os usuários idosos na Biblioteca Pública Municipal Josué  
Guimarães

Monografia apresentada como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro.

Porto Alegre  
2015

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

## **FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuc Moura

Vice-Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

## **DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Moisés Rockembach

Chefe substituto: Prof. Dr. Valdir Jose Morigi

## **COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenador: Rodrigo Silva de Caxias de Souza

Coordenador substituto: Jackson da Silva Medeiros

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B958s Bueno, Grasiene Hüllen

Serviço de Referência e Informação aos Idosos: um estudo de caso sobre os usuários idosos na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. / Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro – Porto Alegre, 2015.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de Ciências da Informação, Porto Alegre, 2015.

1. Serviço de Referência e Informação Presencial 2. Usuários Idosos

I. Moro, Eliane Lourdes da Silva II. Título.

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – FABICO

Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Bairro Santana

CEP 90035-007 – Porto Alegre – RS

Fone: (51) 3308-5067 / Fax: (51) 3308-5435

E-mail: [fabico@ufrgs.br](mailto:fabico@ufrgs.br)

GRASIANE HÜLLEN BUENO

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO AOS IDOSOS:** Um estudo de caso sobre os usuários idosos na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Monografia apresentada como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Banca Examinadora:

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação  
(Orientadora)

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria do Rocio Fontoura Teixeira  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação  
(Examinadora)

---

M<sup>a</sup>. Katiane Crescente Lourenço  
Contadora de Histórias na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog, São Leopoldo  
Professora do Curso Técnico em Biblioteconomia EAD - IFRS - Câmpus Porto Alegre  
(Examinadora)

*Dedico este trabalho a minha mãe Mara Hüllen por me amar incondicionalmente, a meu pai Jorge Bueno (In memoriam) por me ensinar a ajudar o próximo sempre que possível e a minha tia Maria Renita Hüllen por toda ajuda desde que nasci e por me incentivar incansavelmente a estudar.*

## AGRADECIMENTOS

Agradecer é o princípio da humildade, é onde reconhecemos que não chegamos a nenhum lugar sozinhos. Quanto mais a gente agradece, mais coisas boas acontecem.

Então em primeiro lugar agradeço a Deus pelo cuidado, amparo, proteção e inspiração.

A Universidade, pelo ensino de qualidade, pela realização deste sonho e aos professores incríveis que nela conheci.

À minha querida mestra, orientadora, chefe de bolsa acadêmica, parceira de fóruns e exemplo de profissional e vida, Eliane Lourdes da Silva Moro, que exercendo toda sua paciência e amor ensina a cada aluno, com seu brilho no olhar, a amar e defender a profissão de Bibliotecário.

À Maria do Rocio e Katiane Lourenço por aceitarem prontamente o convite de fazerem parte de minha banca.

À bibliotecária Jacqueline de Oliveira da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães que aceitou a proposta de meu trabalho e permitiu que pudessem ser realizadas as entrevistas.

Aos grandes profissionais bibliotecários que tive a honra de conhecer e trabalhar durante minha formação tanto em nível técnico quanto superior: Jaqueline Trombin, Ana Griebler, Filipe Xerxenesky, Carla Torres, Lourdes Agnes e Marluce Viegas. Cada um com suas características e individualidades fizeram apaixonar-me ainda mais pela profissão.

Aos meus pais que com muito amor me educaram, ensinaram a amar, perdoar, ajudar, estudar, crescer, persistir, lutar e ter fé. Eles com certeza foram a razão pela qual lutei até o fim para concluir a graduação.

Aos meus irmãos que amo apesar de não demonstrar tanto quanto gostaria: Gregory e Fernandinho.

A minhas amigas de Viamão que me entenderam com amor e paciência as vezes que recusei um filme, um passeio, um almoço e que torcem por mim desde sempre. Estarei sempre aqui para o que precisar. Em especial: Natálie, Jennifer, Thaís, que

estão ao meu lado há mais de 10 anos como confidentes e irmãs que não tive. Aos amigos de Gravataí que fazem meus dias mais felizes: Deise, Ingrid, Cassiane, Ketlyn, Maiara, Fernanda, Stephanie, Maicon, Renan, Alessandro e Marcos. Amo a cada um, com suas qualidades e defeitos, vocês são demais!

Aos colegas da faculdade que durante os quatro anos foram os parceiros desta jornada e muito aturaram minhas chatices e cobranças em meio a trabalhos e apresentações. Em especial: Aline, Nathália, Kethelen e Douglas. Espero que possamos nos encontrar em breve nas bibliotecas da vida afora.

A Aline Diehl que foi extremamente gentil comigo quando solicitei uma vaga em um grupo pois tinha me perdido da minha turma inicial e desde então foi minha parceirinha nas cadeiras.

Ao meu esposo e querido amigo Jean Lopes, este trabalho também é fruto de tua paciência e amor.

E por fim, a todas as outras pessoas que direta ou indiretamente colaboraram para minha formação acadêmica.

*Para utilizar a biblioteca  
Não interessa a idade  
Só basta gostar de ler  
E ter vivacidade.*

*Embora seja comum  
Criança e jovem usar  
O idoso também precisa  
A biblioteca frequentar.*

*Há livros de todos os tipos  
Romance, pesquisa, ação...  
Porém cada um lê  
O que vai no coração.*

*Mara Hüllen*

## RESUMO

Este estudo aborda o Serviço de Referência e Informação Presencial como também os oito passos no processo de referência. O Serviço de Referência Presencial é entendido como um lugar, ou espaço, onde os usuários são recepcionados geralmente pelo Bibliotecário, este lhes presta as devidas informações sobre determinado problema ou assunto. Apresenta o que é a biblioteca pública, os usuários idosos e exemplos de ações nas bibliotecas voltadas para este público. Discorre também como este serviço é entendido pelos usuários idosos da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. A pesquisa se caracteriza como exploratória, de abordagem qualitativa. A técnica de pesquisa utilizada foi o estudo de caso. Como instrumento de coleta de dados, foram efetuadas entrevistas semi-estruturadas, realizadas na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, com a participação de seis idosos. Apresenta os resultados obtidos através das entrevistas aplicadas aos sujeitos do estudo. O resultado possibilitou responder à pergunta de investigação ao se constatar como é o uso do Serviço de Referência e Informação Presencial na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães pelos usuários idosos para o atendimento a suas necessidades de informação.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência e Informação Presencial. Usuários Idosos. Biblioteca Pública.

## ABSTRACT

This study addresses the Reference Service and Presential Information as well as the eight steps in the referral process. The Face Reference Service is understood as a place or space where the Librarian generally welcomes users, this provides them the necessary information about a particular problem or issue. It presents what is the public library, the elderly users and its growth over the years. Also discusses how the elderly members of the Municipal Public Library Josué Guimarães understand this service. The research is characterized as exploratory, qualitative approach. The technique used was the case study. As a tool for data collection, semi-structured interviews were made in, the Municipal Public Library Josué Guimarães, with the participation of six elderly. It presents the results obtained through interviews applied to the study subjects. The result made it possible to answer the question of research to be seen how the use of Classroom Reference and Information Services in the Municipal Public Library Joshua Guimarães by elderly users to meet their information needs.

**Keywords:** Reference Service and Presential Information. Elderly users. Public Library.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estimativa da população Brasileira Idosa até 2050.....	29
Gráfico 2 – Idosos no Rio Grande do Sul - 1970-2020.....	30
Gráfico 3 – Idosos aposentados ou não.....	41
Gráfico 4- Frequência na biblioteca.....	42
Gráfico 5- Qual interesse ao frequentar a biblioteca?.....	43
Gráfico 6 – Quem você procura quando tem dúvida?.....	45
Gráfico 7 - Sua necessidade de informação é respondida? .....	46
Gráfico 8 - O que você entende pelo termo Serviço de Referência.....	48
Gráfico 9 – Maior satisfação em frequentar a biblioteca.....	50
Gráfico 10 – No que a biblioteca poderia melhorar.....	51

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Oito passos do Serviço de Referência e Informação Presencial.....	25
Figura 2 – Informação acessível a todos.....	28
Figura 3 – Estimativa da população Brasileira Idosa até 2050.....	30
Figura 4 – Apontamentos do Programa +60 para integração com os idosos.....	33
Figura 5 – Fases sugeridas pelas autoras para metodologia.....	34
Figura 6 – Mapa da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães.....	37
Figura 7 – Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues.....	37
Figura 8 – Espaço Infantil na biblioteca.....	38

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sujeitos do Estudo.....	38
Quadro 2 - As funções do Serviço de Referência.....	47
Quadro 3 - Comparativo de respostas entre bibliotecária e usuários idosos.....	53

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
BPMJG	Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães
BSP	Biblioteca de São Paulo
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
EUA	Estados Unidos da América
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IPASE	Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado
LISA	Library and Information Science Abstracts
LUME	Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul
SESC	Serviço Social de Comércio
SMEC	Secretaria Municipal de Educação e Cultura
SRI	Serviço de Referência e Informação
SRIP	Serviço de Referência e Informação Presencial
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>2 PORTA DE ACESSO LOCAL AO CONHECIMENTO: BIBLIOTECA PÚBLICA ....</b>	<b>18</b>
<b>3 O SABER E O ENCONTRAR: SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO PRESENCIAL .....</b>	<b>22</b>
<b>4 LIBERDADE DE INFORMAÇÃO E ACESSO PARA TODOS.....</b>	<b>27</b>
4.1 A VOZ DA EXPERIÊNCIA: OS IDOSOS E A INCLUSÃO.....	29
4.2 BIBLIOTECA PÚBLICA E O IDOSO: PARCEIROS DE SUCESSO .....	32
<b>5 REFLETIR, ESTRUTURAR E ANALISAR: METODOLOGIA .....</b>	<b>34</b>
<b>6 LOCAL EM EVIDÊNCIA: CONTEXTO DO ESTUDO .....</b>	<b>37</b>
<b>7 ENTREVISTADOS EM EVIDÊNCIA: SUJEITOS DO ESTUDO .....</b>	<b>40</b>
<b>8 TROCA DE EXPERIÊNCIAS: COLETA E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>41</b>
8.1 ENTREVISTA COM OS SUJEITOS DO ESTUDO.....	41
8.2 ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA .....	51
<b>9 ANÁLISES, RESULTADOS E REFLEXÕES: CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>55</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>57</b>
<b>APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA- USUÁRIOS IDOSOS .....</b>	<b>61</b>
<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA - BIBLIOTECÁRIA RESPONSÁVEL .</b>	<b>62</b>
<b>APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b>	<b>63</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A principal função da biblioteca pública é fornecer seus produtos e serviços para a comunidade em geral, e trabalhar a serviço da comunidade, sem discriminações. Além disso, precisa atender e oferecer políticas que auxiliem na formação de cidadãos mais conscientes e críticos. Em uma biblioteca pública, por ter como característica a diversidade de seu público, devemos ter um olhar especial para cada tipo de usuário.

Em virtude da abrangência deste público a biblioteca pública também é responsável pelo acesso à informação aos usuários idosos e possui não só o dever como também a necessidade de ajudar a todos eles com sua função social, cultural e educacional dentro desta comunidade.

A inclusão social e informacional também passa pela biblioteca pois bibliotecários, técnicos em Biblioteconomia, atendentes de biblioteca são os mediadores da informação. Os serviços prestados por estes profissionais e oferecidos pela biblioteca tem o objetivo de tornar a informação mais acessível a fim de tornar a biblioteca atrativa e seu usuário cada vez mais disposto a voltar em busca de conhecimento, lazer e cultura.

O Serviço de Referência e Informação (SRI) é indispensável quando se trata de biblioteca e informação acessível. O objetivo principal deste serviço é orientar e auxiliar o usuário na busca da informação pertinente. Conforme Siqueira (2010) ele é muito mais que uma técnica especializada, é uma atividade humana, que atende o anseio de alguém que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação.

Portanto, cabe ao SRI ser o elo entre os recursos informacionais da biblioteca e este usuário. Isso deve-se à sua finalidade que é facilitar o fluxo entre as fontes de informação e quem necessita das informações, utilizando técnicas e ferramentas de auxílio à referência, a fim de que o mesmo seja atendido de forma rápida, funcional e personalizada.

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como proposta de investigação a resposta do seguinte problema: como é o uso do Serviço de Referência e Informação Presencial (SRIP) na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG) pelos usuários idosos para o atendimento a suas necessidades de informação?

Neste sentido, estabelece como objetivo geral verificar o uso do SRIP feito pelos usuários da terceira idade na BPMJG. Como objetivos específicos destacam-se:

identificar o perfil dos usuários idosos e sua frequência na biblioteca; detectar como o SRIP é entendido pelos usuários idosos; avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo setor de referência e analisar se a biblioteca oferece algum serviço especial para o público idoso.

Analisando dados de pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), verifica-se que o Rio Grande do Sul e o Rio de Janeiro são os Estados que apresentam crescimento significativo no número de idosos no Brasil de 16% (CORREIO DO POVO, 2013). Nada mais justo, portanto, que as nossas bibliotecas voltem um olhar mais atencioso e humano sobre este público, que não para de crescer. O SRI oferecido pelas bibliotecas, se feito com qualidade, é fundamental para que este público seja cada vez mais cativado a sanar suas dúvidas na mesma e sentir-se sempre valorizado e inserido na comunidade onde vive.

Realizando uma pesquisa onde os descritores eram “serviço de referência e informação ao idoso” em bases de dados tais como: BRAPCI - Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação, LISA – Library and Information Science Abstracts e LUME - Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), poucos artigos e trabalhos de conclusão foram recuperados, o que indica que há pouca publicação nesta área.

Diante disso, este estudo justifica-se pelo fato de que abrangerá um tema pouco discutido e publicado. A falta deste material levou-me a uma sensibilização quanto à significativa importância da atuação da biblioteca pública, destacando a lacuna existente em relação a ações concretas por parte dessas bibliotecas, direcionadas os idosos. A constatação dessa deficiência unirá a vontade da proponente deste estudo de trabalhar com o público idoso, pelo qual sempre teve admiração, respeito e sente como futura profissional, a necessidade de ser o elo entre o conhecimento e as dúvidas informacionais destes usuários também.

Para fundamentar o estudo, o referencial teórico apresenta o que a biblioteca pública bem como o serviço de referência e informação, o acesso a informação para todos e os usuários idosos em bibliotecas públicas.

## 2 PORTA DE ACESSO LOCAL AO CONHECIMENTO: BIBLIOTECA PÚBLICA

Antes de conceituarmos o que é biblioteca pública, precisamos saber o que é biblioteca no sentido geral. A Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 17) define que:

A biblioteca é, pois, uma instituição que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento e das ideias do ser humano através de suas expressões criadoras. Como registros entende-se todo tipo de material em suporte papel, digital, ótico ou eletrônico (vídeos, fitas cassetes, CD-ROM, etc.) que, organizados de modo a serem identificados e utilizados, compõem seu acervo. Sem fins lucrativos, objetiva atender à comunidade em sua totalidade.

A biblioteca é o local onde a informação é armazenada e disponibilizada de modo que venha a ser utilizada para consulta, estudo e leitura, facilitando o acesso e o desejo de sanar a informação de qualquer um. Conforme Fonseca (2007, p.51) existem diferentes tipos de bibliotecas tais como: infantis, escolares, universitárias, especializadas, nacionais e públicas. Todavia o foco deste estudo é a biblioteca pública e seu conceito será apresentado a seguir.

A International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) contribui desde sua fundação, em 1927, para a sistematização das atividades e demais serviços de informação sendo o principal organismo internacional que representa os interesses dos serviços bibliotecários e de informação a seus usuários. (DIRETRIZES DA IFLA, 2012, p.1).

Em suas diretrizes para bibliotecas públicas a IFLA descreve o conceito de uma biblioteca pública:

A biblioteca pública é uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional. Ela proporciona acesso ao conhecimento, à informação, à educação permanente e a obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços colocando-se à disposição de modo igualitário, a todos os membros da comunidade independente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica, social e de nível de escolaridade. (DIRETRIZES DA IFLA, 2012, p.2).

A biblioteca pública tem um espaço mais amplo que as demais bibliotecas, pois é aberta para toda a população e deve conter todos os tipos de gêneros literários que sejam de interesse da comunidade. Nela também podemos encontrar informações básicas sobre a organização do governo e sobre os serviços públicos em geral, como

por exemplo, saúde pública, fontes de empregos, etc.

Além dessas definições, a biblioteca pública deve se localizar em um ambiente realmente público, com uma convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, discutir ideias ou problemas, realizar trabalhos em grupo ou individual, estudar, saciar curiosidades.

A Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), em seu Manifesto de 1994, também contempla uma definição do que é uma biblioteca pública:

A biblioteca pública, porta de entrada para o conhecimento, proporciona condições básicas para a aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais. Este Manifesto proclama a crença da UNESCO na biblioteca pública como força viva para a educação, cultura e informação, e como agente essencial para a promoção da paz e bem-estar espiritual da humanidade. (MANIFESTO UNESCO, 1994, p.1).

A biblioteca pública então é o espaço onde são disponibilizados serviços informacionais sem limites de conhecimento, suprimindo as necessidades de todo e qualquer usuário, sem distinções de raça, sexo, religião e condição social, para que possa ser despertado nas pessoas que a utilizam, a importância da consciência social de cada um.

No Manifesto da UNESCO (1994) é apresentado doze missões básicas, que devem estar na essência dos serviços prestados pela biblioteca pública, relacionadas à informação, alfabetização, educação e cultura. São eles:

- a) criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
- b) apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
- c) proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
- d) estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;
- e) promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
- f) proporcionar acesso às expressões culturais das artes em geral;
- g) fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
- h) apoiar a tradição oral;
- i) garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;

- j) proporcionar serviços de informação adequados a empresas associações e grupos de interesse;
- k) facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
- l) Apoiar e participar da atividade e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário.

No entanto para que tais missões possam ser agregadas aos serviços oferecidos pelas bibliotecas é de extrema importância que haja uma análise das necessidades informacionais da comunidade em que a biblioteca está inserida fazendo com que estes serviços sejam de fato acessíveis e pontuais para os diferentes tipos de públicos.

Segundo Suaiden (1995, p. 22), no ano de 1982 na capital da Venezuela, especialistas elaboraram a “Declaração de Caracas sobre a Biblioteca Pública” como um fator de desenvolvimento e instrumento de mudança social na América Latina e no Caribe. Nesta declaração a biblioteca pública deve:

- a) assegurar a toda a população o livre acesso à informação em suas diferentes formas de apresentação. Essa informação deve ser ampla, atualizada e representativa do universo de pensamentos e ideias do homem e a expressão de sua imaginação criadora, de tal forma que tanto o indivíduo como a comunidade possam situar-se em seu meio histórico, socioeconômico, político e cultural;
- b) estimular a participação ativa e efetiva da população nacional, incrementando o papel da biblioteca como instrumento que contribua para a transformação social e para a participação na vida democrática;
- c) promover o resgate, a compreensão, a difusão e defesa das culturas nacionais, autóctones e minoritárias, objetivando a formação da identidade nacional, e apoiar o conhecimento de outras culturas e o respeito por elas;
- d) promover a formação de um leitor crítico, seletivo e criativo, desenvolvendo ao mesmo tempo sua motivação para a leitura, sua habilidade para extrair dela experiências gratificantes, capacitando desse modo cada vez mais o indivíduo para desempenhar um papel ativo na sociedade;
- e) apoiar a educação permanente em todos os níveis formais e não formais pondo ênfase na erradicação do analfabetismo e nos serviços para as crianças, jovens e leitores necessitados socialmente e inválidos;
- f) servir como centro de informação e comunicação para a comunidade;

- g) começar a desenvolver, quando seja necessário, serviços bibliotecários nacionais, especialmente em países pequenos;
- h) apoiar o desenvolvimento de uma indústria editorial nacional economicamente forte e culturalmente independente.

Aliada a estas indicações a biblioteca pública necessita assegurar e garantir também a oferta de diferentes tipos de serviços. Dependendo do serviço ele será o diferencial para que os usuários voltem ou não. Mediante a análise de seu público cada biblioteca pode criar serviços além dos habituais de empréstimo, devolução, consulta local, entre outros tais como: concursos literários, concursos de desenho, poemas/poesias, declamações, serviços de orientação ao leitor, programas de alfabetização, saraus, normatização de trabalhos acadêmicos, hora do conto, roda de leitura sobre leituras obrigatórias, encontro com o autor, feira do livro entre outros como por exemplo o serviço de referência e informação presencial ao usuário que é elo entre a informação e o usuário e será explanado na seção seguinte.

### 3 O SABER E O ENCONTRAR: SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO PRESENCIAL

O SRIP como um todo tem como objetivo principal a mediação entre o usuário e a informação, ou seja, a assistência de um profissional da informação habilitado a direcionar as expectativas de seu usuário à realidade informacional, seja qual for o tipo, formato e suporte. Essa realidade deve estar ao alcance do usuário de forma imediata e palpável, deve atender todas suas necessidades informacionais de forma mais rápida e eficaz possível. De acordo com Siqueira (2010, p.116):

O serviço de referência é muito mais que uma técnica especializada de orientação bibliográfica, é antes de tudo uma atividade humana, que atende um anseio de alguém que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação.

Este serviço, mesmo sendo considerado importante, ainda hoje é desconhecido por muitos usuários ou não mais praticado pelos profissionais. Conforme Almeida Júnior (2003, p.45) há mais de um século<sup>1</sup> a expressão “serviço de referência” é empregada nos artigos científicos.

A proposta de um serviço formal de atendimento aos usuários surgiu no final do século XIX, porém como Almeida Júnior (2003, p.47) segue descrevendo “a maioria das bibliotecas brasileiras ainda não dispõe de um Serviço de Referência organizado e estruturado.”

Como o próprio conceito de biblioteca, que é o compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem o serviço de referência é a orientação e a assistência dadas por um bibliotecário aos usuários que buscam informações contidas na biblioteca.

Para que as necessidades de conhecimento dos usuários sejam atendidas é necessário que seja feito um bom serviço de referência, e o bibliotecário, que é o responsável por este auxílio, deve conhecer as informações e os recursos contidos e oferecidos pela biblioteca como destaca Accart (2014, p.114):

A importância do atendimento é fundamental. Um usuário satisfeito volta, se encontrar quem o ouça, quem lhe dê atenção e, naturalmente,

---

<sup>1</sup> 1891: Aparece, pela primeira vez, o termo ‘reference work’ (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional da área da Biblioteconomia, publicada até hoje).

a resposta certa para suas dúvidas. [...]. Este serviço é o verdadeiro ponto de encontro com o usuário.

Conforme Grogan (1995, p.8) “ [...] os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, tem melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência.

Todas as bibliotecas deveriam preocupar-se com sua imagem perante o público. O serviço de referência, por desempenhar inúmeras funções como recepção, orientação, informação, pesquisa, capacitação de usuários, entre outras, é o primeiro contato com o usuário e representa a instituição.

Há várias maneiras de se descobrir o que se deseja, segundo Grogan (1995, p.51-54), com observação, ensaio, perguntar a alguém, procurar por si mesmo. Convém, no entanto, para fins didáticos, traçar uma sequência lógica das etapas decisórias para o SRIP, o que é definido pelo autor em oito passos:

1º Passo- **O problema**: é o que trará o usuário em potencial na biblioteca, o problema é o elemento gerador que precisa ser expresso e compreendido para que a busca de soluções seja possível. Segundo Grogan (1995, p.51) a fonte do problema pode ser externa ou interna. Um problema externo decorre do contexto social ou situacional do indivíduo. Um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, que surge na mente do indivíduo.

2º Passo - **A necessidade de informação**: a motivação da necessidade informacional pode estar ligada ao fato de querer conhecer, compreender ou pela curiosidade do indivíduo. Para que a necessidade de informação faça parte de uma etapa decisória é necessária à sua expressão. É nesse momento, que o bibliotecário toma conhecimento do que o usuário necessita e determina requisitos a satisfação da demanda informacional. Isto impacta na efetivação do processo de busca e recuperação da informação.

3º Passo - **A questão inicial**: etapa decisiva para o processo de busca e recuperação da informação. Uma das maneiras mais importantes pelas quais os seres humanos adquirem conhecimento é fazendo perguntas, e se o usuário decide perguntar a alguém, é necessário dar à pergunta uma forma intelectual mais nítida, descrevendo com palavras adequadas e formulando como uma questão. Cabe ao bibliotecário nesta etapa reconhecer o assunto e consultar recursos necessários.

4º Passo - **A questão negociada**: representa o ajuste necessário à compreensão clara da demanda informacional. O sucesso depende de que cada um dos passos anteriores seja executado corretamente, e às vezes será necessário que o bibliotecário refaça juntamente com o usuário os primeiros passos que estes deram por conta própria. A questão inicial formulada pelo usuário pode exigir maiores esclarecimentos, a fim de se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa a necessidade de informação subjacente.

5º Passo - **A estratégia de busca**: etapa que englobará decisões acerca de como a questão inicial formulada e negociada (passos 3 e 4) vai ser trazida ao acervo de informações. Isto significa dizer como se efetuará a busca e a recuperação da informação em uma base de dados, por exemplo. A partir desse ponto a decisão deverá estar de acordo com a complexidade da questão, e com as características da base, a fim de se trazer na recuperação, informações relevantes para o usuário. Nesta etapa cabe ao bibliotecário as seguintes funções: verificar se o assunto é coberto pela biblioteca, se a resposta for sim, ele selecionará juntamente com o usuário termos a fim de realizar a busca nos catálogos e terminais de consulta.

6º Passo - **O processo de busca**: refere-se à concretização da busca no acervo de informações. Segundo Grogan (1995, p.53) as buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é flexível para comportar mudanças necessárias durante o curso da ação, assim é possível aproximar-se dos requisitos definidos na formulação e negociação da questão. As funções que competem ao bibliotecário nesta etapa são as seguintes: seleção de termos para busca nos catálogos e terminais, bem como a busca propriamente dita, seleção de sinônimos e termos relativos, levantamento dos itens pertinentes e localização do material no acervo da biblioteca.

7º Passo - **A resposta**: é o resultado final da busca. Para muitos, a resposta é a última etapa do processo de referência. Contudo, ela é a base para novos ajustes entre a demanda expressa em requisitos e o sucesso no atendimento das expectativas do usuário. Nesta etapa o bibliotecário desempenhará as seguintes funções: orientar o usuário quanto à utilização dos documentos e fornecer indicações de outros sites e instituições.

8º Passo - **A solução**: é o final do processo de referência. Uma “resposta” é apenas uma solução potencial, ou seja, quando não houver dúvidas por parte do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do usuário, ela será suficiente e satisfatória. Porém, em alguns casos torna-se necessário que o bibliotecário obtenha por parte do

usuário mais esclarecimentos e explicações para que se possa chegar a uma resposta satisfatória.

**Figura 1 – Oito passos do Serviço de Referência e Informação Presencial.**



Fonte: Bueno, 2015 (adaptado de Grogan, 1995, p. 51-54).

Os três primeiros passos dizem respeito ao usuário, que necessita de informações para resolver o seu problema. A partir do passo quatro em diante o bibliotecário atuará juntamente com o usuário, com o objetivo de encontrarem soluções adequadas para o problema em questão. O SRIP abrange todos os serviços prestados pela unidade, já que são e devem ser executados a fim de suprir demandas e necessidades destes usuários. O usuário através de um bom SRIP passa a conhecer e usar de forma mais proveitosa os serviços e materiais que a biblioteca oferece.

Sem o SRIP e a aplicação correta desses passos, o usuário não conseguirá obter todas as informações dos registros da biblioteca, que possam suprir suas necessidades de conhecimento. Por isso o SRIP facilita a transição da informação e o usuário a torna em conhecimento.

A biblioteca possui, em seu conceito central, o compartilhamento e uso coletivo dos recursos informacionais em prol da sociedade e dos indivíduos, ao passo que o SRI é o elo entre a informação e o usuário. Moro e Estabel (2004, p.51) acreditam que:

Os efeitos do uso da informação compartilhada entre os educadores, os bibliotecários [...] pode encaminhar para uma rede integrada de

comunicação, permitindo o estabelecimento de novas relações entre os mesmos (inter-relação de pessoas) e destes com a comunidade.

O SRIP atua como uma atividade facilitadora, uma vez permite que as informações, na biblioteca, circulem facilmente entre as fontes de informações e os indivíduos, os quais possuem uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie humana, que é o anseio de conhecer e compreender.

Almeida Júnior (2003, p.39) destaca que: “O Serviço de Referência e Informação, em especial nas bibliotecas públicas, apresenta-se como o espaço em que se realiza a relação usuário – informação. ” O autor ainda defende que em bibliotecas públicas as atividades e serviços desenvolvidos estão sob responsabilidade do SRI pois é através deles que a biblioteca atende as necessidades de informação de seu público.

## 4 LIBERDADE DE INFORMAÇÃO E ACESSO PARA TODOS

Um ponto a destacar nas bibliotecas públicas, onde a UNESCO também possui uma definição de tamanha sumidade, é o fato que a informação e os serviços oferecidos pela biblioteca pública devem ser totalmente baseados na igualdade de acesso.

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e materiais correntes como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas. (MANIFESTO UNESCO, 1994, p.1).

A informação de livre acesso contribui para o desenvolvimento de uma sociedade mais democrática, consciente e crítica gerando novas possibilidades para as pessoas, tornando-as aptas a construir uma sociedade mais justa e igualitária. Costa (2004, p. 2) salienta que:

A democratização da informação acontece quando o acesso ao conhecimento é facilitado para todos, como bibliotecas, centros de cultura, possibilitando palestras abertas a comunidades diversas, exposições de livros, além de ações mais amplas, variadas, que contribuem para a conscientização e engrandecimento do povo.

Quando a biblioteca, democraticamente, disponibiliza e torna acessível a informação, a inclusão informacional passa a fazer parte de mais uma missão a ser cumprida pela biblioteca, tornando assim os mais variados tipos de usuários cada vez mais inseridos e valorizados em seu contexto.

A acessibilidade é um termo de extrema relevância, considerando em primeiro lugar a constituição federal que garante o direito à cidadania e a dignidade da pessoa humana.

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; (BRASIL. LEI Nº 13.146, 2015, p.1).

A acessibilidade é uma questão fundamental para um atendimento que abranja todos os usuários de qualquer unidade de informação. Uma estrutura física adequada, adaptada ou adaptável é imprescindível, principalmente para os usuários com necessidades especiais e idosos.

Conforme Pereira (2011) a acessibilidade abrange a todos que dela necessitam, sejam pessoas com deficiência ou não, de forma que crianças e idosos também mereçam atenção relativa a locomoção, aprendizagem ou inclusão social.

Para que o acesso universal e informacional se torne real é necessário que estas unidades sigam normas e leis de acessibilidade e mantenham um padrão de atendimento sem excluir ou beneficiar determinado usuário, facilitando e agilizando o acesso à informação e atendendo às necessidades não só do usuário, mas também dos profissionais que dão assistência ao público.

**FIGURA 2 – Informação acessível a todos.**



Fonte: Bueno, 2015.

O ambiente de uma biblioteca deve ser convidativo, envolvendo o acesso, o mobiliário, os recursos informacionais, a fim de proporcionar ao usuário um clima de acolhimento e despertar o interesse e a vontade de permanecer/retornar ao local.

Sendo assim, a biblioteca pública passa a ser não somente um lugar de consultas acadêmicas, ou breves estadas, mas também um ponto de encontro, cultura e lazer.

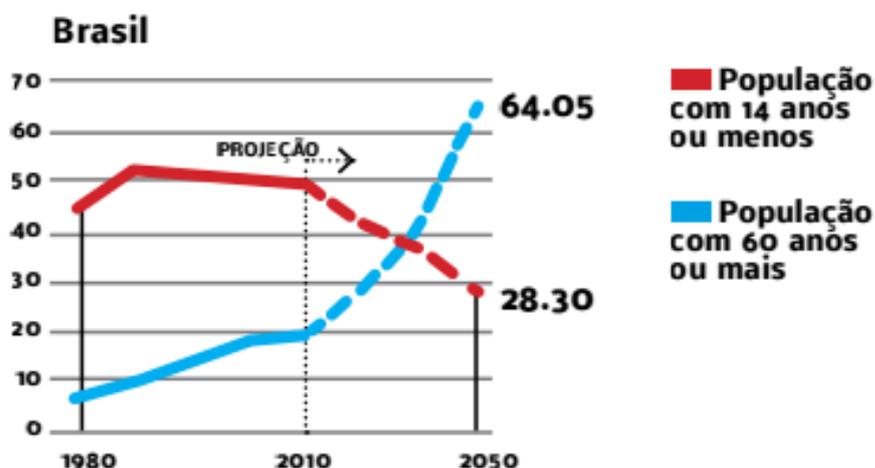
#### 4.1 A VOZ DA EXPERIÊNCIA: OS IDOSOS E A INCLUSÃO

São considerados idosos, segundo a Lei nº 8.842 de 04.01.1994, pessoas com mais de sessenta anos de idade. Na referida Lei, que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências, são apresentados alguns parágrafos das ações governamentais sobre educação cultura e lazer relacionados direta e/ou indiretamente a biblioteca, leitura e inclusão social ao idoso, tais como:

Art. 10. Na implementação da política nacional do idoso, são competências dos órgãos e entidades públicos: III - na área de educação: f) apoiar a criação de universidade aberta para a terceira idade, como meio de universalizar o acesso às diferentes formas do saber; VII - na área de cultura, esporte e lazer: c) incentivar os movimentos de idosos a desenvolver atividades culturais; d) valorizar o registro da memória e a transmissão de informações e habilidades do idoso aos mais jovens, como meio de garantir a continuidade e a identidade cultural; e) incentivar e criar programas de lazer, esporte e atividades físicas que proporcionem a melhoria da qualidade de vida do idoso e estimulem sua participação na comunidade. (BRASIL, 1994 p.2-3).

Cada vez mais o número de idosos aumenta no Brasil. Dados estatísticos apontam em uma pesquisa do IBGE que a estimativa do crescimento da população com 60 anos ou mais até 2050 é para 65 milhões de idosos.

**Gráfico 1 – Estimativa da população Brasileira Idosa até 2050.**



Fonte: IBGE, 2010.

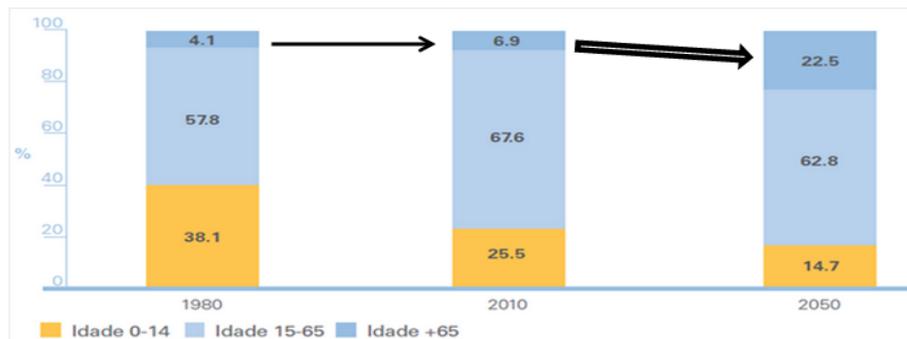
A Previdência Social também destaca o envelhecimento da população brasileira ressaltando os 23,5 milhões de idosos pelo Brasil e também a estimativa para 2050 de 65 milhões.

**Figura 3 – Estimativa da população Brasileira Idosa até 2050.**



## Envelhecimento da População

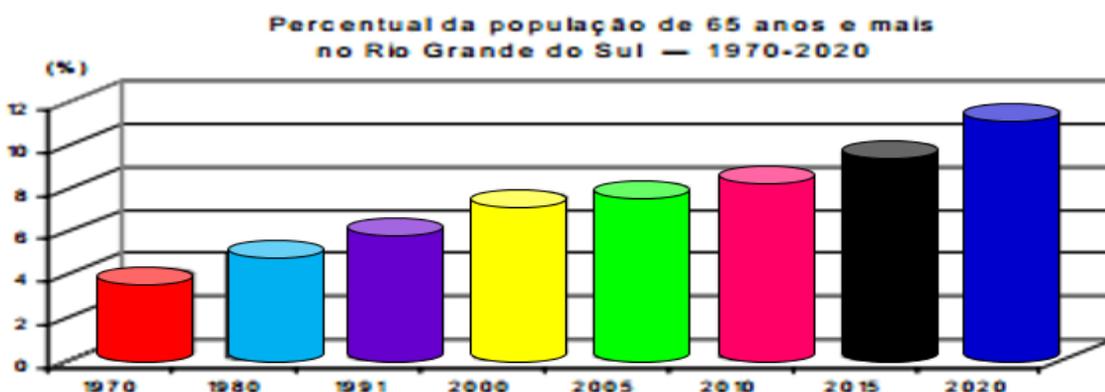
✓ **País de idosos** : Em 1950, havia 2,6 milhões de idosos. No Brasil, hoje, são **23,5 milhões** . Para 2050, estima-se o número de 65 milhões.



Fonte: Previdência Social.

Em uma matéria do Jornal Zero Hora (2015), baseada também nos dados do IBGE, o Rio Grande do Sul é o estado de maior concentração de população de idosos do Brasil e Porto Alegre é a capital que concentra não apenas o maior número de idosos, mas também a maior população de longevos, que são as pessoas que já passaram dos 80 anos.

**Gráfico 2 – Idosos no Rio Grande do Sul - 1970-2020.**



Fonte: Bueno, 2015. (Adaptado IBGE e FEE, 2010).

Com relação aos idosos e a inclusão em locais públicos há pouca preocupação com o bem-estar dos mesmos, para Ceneviva (2004, p. 12) “[...] parece razoável admitir que noventa por cento dos idosos mereceriam mais atenção da que vem do poder público.” Evidente que dentro do esporte e lazer já existam alguns programas voltados para idosos, em instituições como o Serviço Social do Comércio (SESC), como também em agências de viagem especializadas em turismo para pessoas na terceira idade, que é o caso da Cinthe – Tur<sup>2</sup> em São Paulo. Contudo a divulgação para tais atividades é pouca ou inexistente.

Com o passar do tempo os idosos passam a encontrar limitações e dificuldades antes não enfrentadas, é muito importante que os centros de cultura, lazer, bibliotecas, e todas as outras edificações encontrem maneiras para a inclusão de todos.

Conforme Bruno (2003, p. 76) “É de grande importância que se criem mecanismos para ajustar a sociedade ao convívio e acolhimento dos idosos, bem como para garantir-lhes uma melhor qualidade de vida.” Para dados tão significativos com relação ao aumento de idosos no Brasil é preciso mais atividades de inclusão social, serviços diferenciados, investimento cultural do governo, assim como a presença de nossas bibliotecas atuantes no desenvolvimento de ações voltadas para aos idosos e aos outros públicos.

Tratando de biblioteca se os profissionais perceberem que as bibliotecas são locais privilegiados para ações culturais, tendo em vista o acervo de informações que dispõem, facilitaria a mitigação frente a práticas discriminatórias e causadoras de exclusão social além de formar parceiros de sucesso frente as atividades.

Thomas e Valencia (2012, p.148) indagam que:

A população idosa está carente de trabalhos voltados para sua inclusão social, então porque o bibliotecário não pode contribuir com ao menos uma parte da sociedade? E cumprir seu papel social como cidadão e profissional que tem como obrigação a disseminação da informação para todos, criando trabalhos de inserção por meio da leitura.

Quando a parceria entre biblioteca, bibliotecário, comunidade em geral existe ela merece ser destacada. Como no tópico a seguir.

---

<sup>1</sup> A Cinthe-Tur é referência na cidade de São Paulo pelo leque de serviços prestados à terceira idade o qual inclui shows e teatros, jantares, passeios de 1 dia e grupos de viagens para o mundo todo. Disponível em: <<http://www.cinhetur.com.br/index.php/cinthe-tur/quem-somos>> Acesso em: 15 jun. 2015.

## 4.2 BIBLIOTECA PÚBLICA E O IDOSO: PARCEIROS DE SUCESSO

Para que a biblioteca possa preencher esta lacuna de atividades é de extrema importância que a mesma esteja atenta a estes usuários criando e incluindo-os em atividades diferenciadas, incentivando sempre a leitura e memória. Para que isso seja de fato efetivado é necessário um bom atendimento desde o início para que os usuários idosos voltem outras vezes a biblioteca.

Bezerra, (2011) destaca que como incentivo, melhora e criação de serviços prestados pelas bibliotecas para os idosos nos Estados Unidos da América (EUA) a American Library Association (ALA) percebeu o envelhecimento da população e desenvolveu diretrizes para a inclusão de usuários idosos na biblioteca pública. Em 2007 para cada cinco pessoas no país uma possuía 55 anos ou mais, correspondendo aproximadamente 68 milhões de americanos idosos.

Face à sociedade atual, no aspecto que se refere ao envelhecimento populacional, a biblioteca pública enfrenta novas realidades. Esse novo modelo conduz a uma nova postura, não alterando, porém, a função da biblioteca pública. O contexto é diferente e, por esse motivo, impõe a reformulação e adequação de suas ações para atender essa nova realidade. Um exemplo a ser citado de reformulação e adequação das bibliotecas públicas para atender a nova realidade de utilizadores, foi levado a cabo pela ALA – American Library Association. (BEZERRA, 2011, p. 248).

Seguem abaixo algumas das diretrizes mais pertinentes definidas pela ALA (201-), apresentadas aqui através de uma tradução livre:

- a) aquisição de dados atuais sobre a população idosa e incorporá-los no planejamento e orçamento;
- b) assegurar que as necessidades e interesses especiais dos idosos dentro da comunidade estejam refletidos nas coleções da biblioteca, nos programas e nos serviços;
- c) tornar a biblioteca um ponto focal para serviços de informação para idosos;
- d) incluir a população idosa como alvo da programação da biblioteca;
- e) abranger os serviços da biblioteca para os idosos com incapacidade de deslocar-se até a biblioteca.

No Brasil, a Biblioteca Pública de São Paulo (BSP), colocou em prática as diretrizes da ALA através do desenvolvimento do programa + 60 (INSTITUTO TELLOS, 2012), implementado numa parceria entre a SP Leituras. Seu desenvolvimento ocorreu

de janeiro a julho de 2012. Contou com o envolvimento e a participação de mais de 80 pessoas. Os objetivos do programa eram valorizar, estimular e acolher o público da terceira idade, integrando aos novos tempos e inserindo esses usuários no contexto da biblioteca.

**FIGURA 4 – Apontamentos do Programa +60 para integração com os idosos.**



Fonte: Instituto Tellos (2012, p.37).

O resultado final do trabalho desenvolvido serviu para pequenas melhorias em serviços, produtos e processos já existentes na BSP como também para oferecer uma nova experiência para as pessoas com mais de 60 anos. Experiência esta que considerou inúmeros detalhes e aspectos e que foi um sucesso para a inclusão social e informacional do idoso na BSP.

A BSP possui um grande reconhecimento frente a suas atividades, tendo em vista que de abril a dezembro de 2014 foram realizadas 603 atividades e oficinas totalizando mais de 16 mil participantes do público em geral, (BIBLIOTECA PÚBLICA EM CONTEXTO, 2015, p.102). Suas atividades são totalmente voltadas a inclusão social e disseminação da informação, além de tornar a biblioteca um ambiente bastante frequentado favorecendo o direito humano às manifestações culturais.

Exemplo como esse na BSP, com resultados aparentes, ou nos EUA onde as diretrizes definidas pela ALA foram desenvolvidas para a inclusão do idoso na biblioteca, servem para refletirmos o quanto a biblioteca pública tem a oferecer para todos os tipos de públicos, inclusive os usuários idosos e como isso pode ser trabalhado dentro das bibliotecas, desde o atendimento realizado com sucesso como também o desenvolvimento no gosto e prazer pela leitura despertados nos usuários.

## 5 REFLETIR, ESTRUTURAR E ANALISAR: METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como enfoque evidenciar o uso do SRIP feito pelos usuários idosos da BPMJG da cidade de Porto Alegre/RS. A abordagem do estudo é qualitativa para a obtenção e análise de dados. Segundo Denzin e Lincoln (2006, p.17) a pesquisa qualitativa:

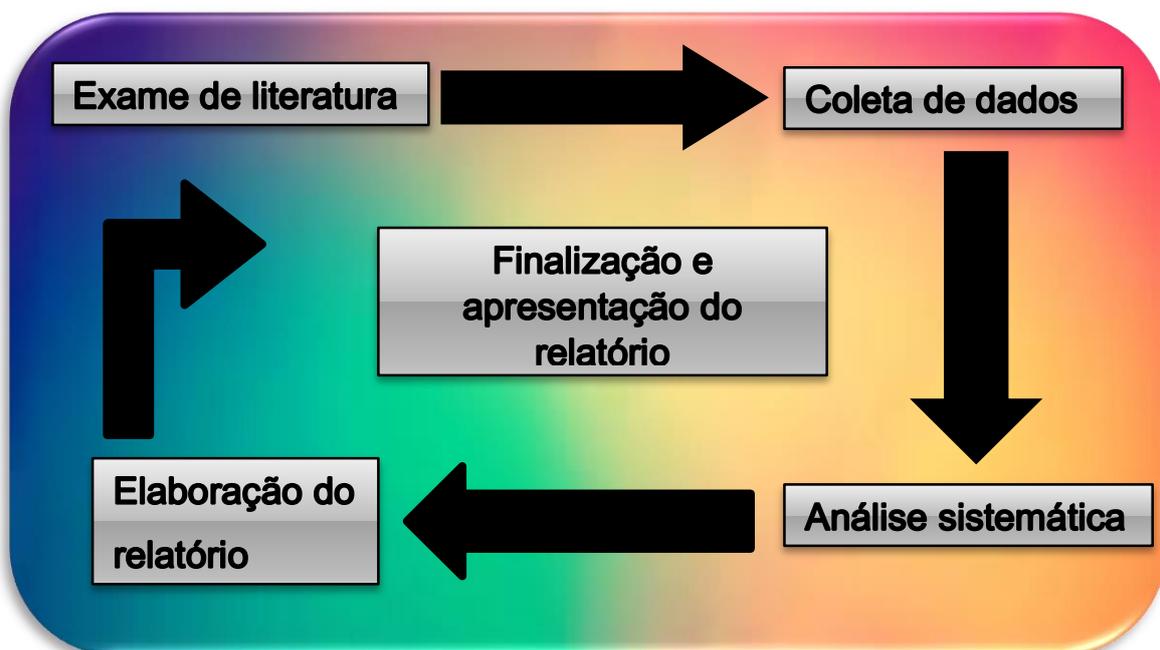
Envolve o estudo do uso e coleta de uma variedade de materiais empíricos – estudo de caso; experiência pessoal; introspecção; história de vida; entrevista; artefatos; textos e produções culturais; textos observacionais, históricos, interativos e visuais – que descrevem momentos e significados rotineiros e problemáticos na vida dos indivíduos.

Este estudo envolve um processo de reflexão e análise de dados, que segundo Oliveira (2007, 60p.) “deve-se ter como principal fundamento a crença de que existe uma relação dinâmica entre o mundo real, objetivo, concreto e o sujeito, entre a objetividade e a subjetividade.”

O método utilizado nesta pesquisa é o estudo de caso. Yin (2005, p.33) destaca que “O estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo [...] que permite se chegar a generalizações amplas baseadas em evidências e que facilita a compreensão da realidade.”

O processo de realização deste estudo de caso seguiu as fases sugeridas por Lüdke e André (1986, p. 9-12):

FIGURA 5- Fases sugeridas pelas autoras para metodologia.



Na 1ª fase classificada como aberta ou exploratória as autoras destacam que surgem as questões ou pontos críticos iniciais, que podem originar-se no exame da literatura pertinente, observações e depoimentos feitos por especialista sobre o problema, contato inicial com a documentação existente e com as pessoas ligadas ao foco estudado ou podem ser derivados de especulações baseadas na experiência pessoal do pesquisador.

Esta 1º fase iniciou na cadeira de Pesquisa em Ciências da Informação, onde foi solicitado a procura de temas diferentes, pouco publicados e que fossem interessantes para um possível trabalho. O assunto escolhido foi referente aos usuários idosos e na pesquisa realizada poucos artigos foram encontrados nas bases de dados (as bases de dados onde a pesquisa foi realizada foram destacadas na Introdução deste trabalho). Após a troca de informações e debates com colegas e professores pode-se então definir o tema, as questões iniciais para a pesquisa e partir para a 2º fase do processo de estudos de caso.

Na 2ª fase as autoras descrevem que acontece a coleta de dados onde são identificados os elementos-chave e os contornos aproximados do problema, utilizando instrumentos mais ou menos estruturados, técnicas mais variadas, sua escolha sendo determinada pelas características próprias do objeto estudado.

Nesta fase houve a escolha do instrumento de coleta de dados, juntamente com a orientadora do estudo, que foi a entrevista semiestruturada. A entrevista é uma técnica que permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre duas pessoas, o que não é possível no caso de aplicação de questionários.

As entrevistas seguiram um roteiro previamente estabelecido (APÊNDICE A e B) composto por questões que foram de grande importância para a coleta de dados e suas respectivas análises.

O procedimento de coleta de dados se deu da seguinte forma: primeiramente o trabalho foi explicado à bibliotecária responsável Jacqueline de Oliveira e apresentado seus objetivos e roteiros de entrevista. Após dez dias de análise das bibliotecárias e uma conversa sobre a relevância do tema proposto foi agendada a coleta de dados para o mês de setembro de 2015 com os idosos e de outubro de 2015 com a bibliotecária, em virtude de seus projetos e tarefas perante a instituição. Para a escolha dos sujeitos este estudo foi fundamentado na amostragem não probabilística onde Barbeta (2010, p. 412) afirma que “Em geral, as técnicas de amostragens não

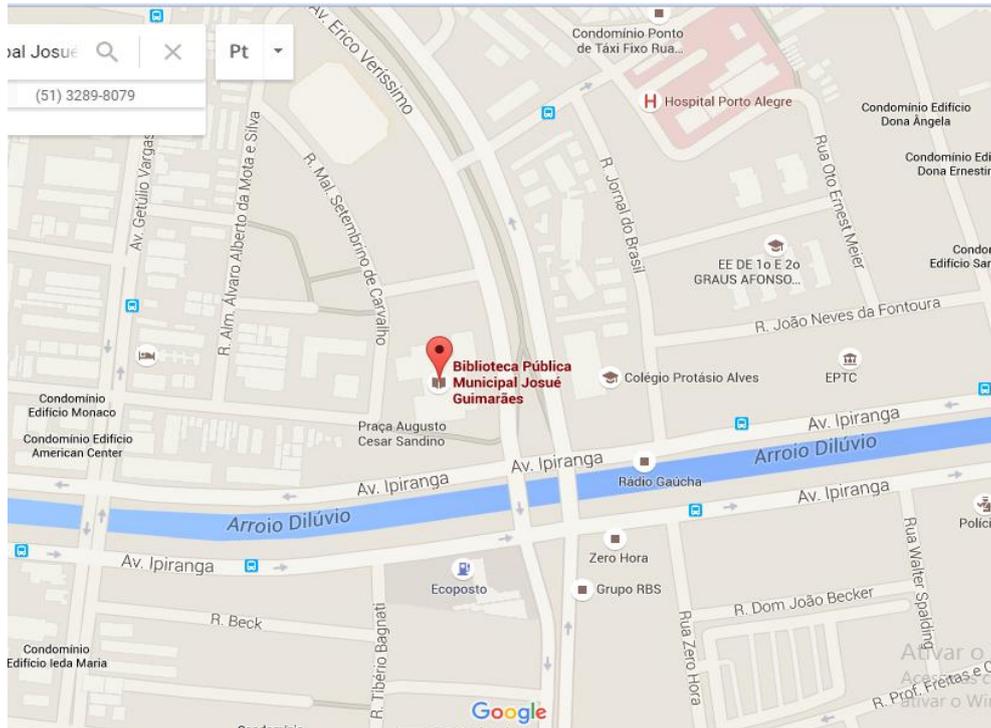
probabilísticas procuram gerar amostras que, de alguma forma, representem razoavelmente bem a população de onde foram extraídas. ” A amostragem por conveniência é aquela em que os sujeitos do estudo podem ser pessoas voluntárias que queiram participar para responder questionários. Conforme Oliveira (2007, p.88) “O pesquisador determina a quantidade de elementos ou o número de pessoas aptas a responder um questionário. ” Considerando o posicionamento dos autores, foram realizadas seis entrevistas com os usuários idosos que aceitaram participar, assinando assim o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C) onde sanava as dúvidas do objetivo deste estudo, podendo assim, ser avançado para a 3<sup>o</sup> fase. Como também no sistema da biblioteca de cadastro de usuários não há o registro da data de nascimento de muitos dos usuários idosos reforçou o posicionamento quanto a elaboração das seis entrevistas.

Na 3<sup>a</sup> fase realiza-se a análise sistemática e a elaboração do relatório que é, segundo as autoras, onde a informação é analisada e torna-se disponível aos informantes para que manifestem suas reações sobre a relevância e a acuidade do que é relatado. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas para a análise de dados. Creswell (2007) afirma que a análise dos dados é um processo constante que faz com que o pesquisador reflita sobre os dados coletados, dando-lhes um caráter emergente e indutivo. Após o término das análises o relatório será enviado ao contexto de estudo (BPMJG) a fim de mostrar as respostas dos usuários idosos e servir como base para possíveis mudanças.

## 6 LOCAL EM EVIDÊNCIA: CONTEXTO DO ESTUDO

A Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães está localizada no Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues, Avenida Érico Veríssimo, 307, bairro Menino Deus, Porto Alegre, Rio Grande do Sul. (Figuras 6 e 7) A biblioteca faz parte da Secretaria da Cultura de Porto Alegre.

**Figura 6 – Mapa da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães**



Fonte: Google Maps.

**Figura 7- Fachada Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues**



Fonte: Bueno, 2015.

Não há registros ao certo de quando a biblioteca foi fundada, mas conforme a PREFEITURA DE PORTO ALEGRE, (2015) no ano de 1955 a Biblioteca Pública Municipal já estava em funcionamento no antigo Departamento de Assistência e Instrução da Prefeitura de Porto Alegre, no edifício Intendente Montauray (prédio atualmente conhecido como Prefeitura Nova), no centro de Porto Alegre.

Em 1962, passou a ser administrada pela Seção de Cultura, da então Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC), transferindo-se a seguir para o Edifício do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado (IPASE).

No ano de 1978 a Biblioteca mudou-se para o Centro Municipal de Cultura (sua atual sede), passando a integrar o novo complexo cultural, ocupando área de 640m<sup>2</sup>, que acabara de ser inaugurado, junto ao Teatro Renascença, ao Atelier Livre da Prefeitura e à Sala Álvaro Moreyra.

A partir de 1986 adotou o nome Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães em homenagem ao escritor gaúcho, falecido naquele ano. Finalmente em 1988, com a criação da secretaria Municipal da Cultura, a Biblioteca passa a integrar a Coordenação do Livro e Literatura de Porto Alegre.

No ano de 2006, foi inaugurado um espaço específico para o público infantil e juvenil (Figura 8). O referido espaço conta com cerca 1300 obras, as mesmas estão disponíveis para empréstimo domiciliar e consulta local. O espaço reúne o acervo infantil e o juvenil em um mesmo ambiente.

**Figura 8 – Espaço Infantil na biblioteca**



Fonte: Google Imagens.

A organização para estas obras e para este público apresenta uma característica interessante: as obras são codificadas por cores, o que torna muito mais fácil a recuperação das mesmas, poupando o tempo dos usuários. O espaço é muito colorido e atrativo, nele acontecem vários eventos: teatro de bonecos, leituras de histórias etc.

A biblioteca carece de recursos próprios não tendo uma verba fixa para compra de livros e materiais necessários a uma biblioteca. A aquisição é basicamente realizada por doações de usuários e parceiros da biblioteca, o dinheiro arrecadado pelas multas é dividido entre toda a Secretaria Municipal da Cultura, vindo uma pequena porcentagem para a biblioteca. Também conta com equipamentos defasados e mobiliários inadequados tanto para a equipe, quanto para os usuários.

A equipe da biblioteca hoje conta com: três bibliotecárias, um assistente administrativo e seis estagiários. O horário de atendimento da biblioteca é de segunda a sexta-feira, das 9h às 19 horas. Sábados, das 14h às 18 horas. Janeiro e fevereiro a biblioteca abre somente de segunda a sexta-feira.

O acervo da biblioteca é de aproximadamente 35 mil exemplares entre livros, periódicos, DVDs e CDs. Além de sua sede, a biblioteca possui uma unidade ramal no Bairro Restinga, que disponibiliza um acervo de aproximadamente 7 mil volumes aos moradores da região. O acervo consiste em:

- a) obras de referência: enciclopédias, dicionários, atlas, etc., disponíveis apenas para consulta;
- b) obras gerais: livros de literatura, técnicos, didáticos e generalidades;
- c) obras em braile;
- d) periódicos: jornais para consulta local e revistas para empréstimo domiciliar;
- e) cds e dvds: mídias de diversos gêneros e estilos para empréstimo.

Atualmente a biblioteca oferece diversos serviços para o público em geral, tais como: empréstimos, devoluções, saraus, palestras e obras para doação ao público geral dentro de uma caixa chamada “pegue e leve”. A biblioteca também conta com projeto Troca de Saberes o qual é constituído de conversas e oficinas com autores de obras que fazem parte do acervo.

Especificamente para os idosos a biblioteca não possui nenhum atendimento diferenciado ou serviço especializado para atender este público, mesmo que eles sejam muito frequentes. Porém a biblioteca já planeja a inserção de alguns serviços visando a leitura e o empréstimo domiciliar. (Ver seção 8.2).

## 7 ENTREVISTADOS EM EVIDÊNCIA: SUJEITOS DO ESTUDO

A população escolhida para realizar a pesquisa foram seis usuários idosos frequentadores da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Nesta pesquisa optou-se por não mencionar o nome dos entrevistados, preservando a sua identidade, sendo então apresentados como sujeito 1, sujeito 2 e assim por diante.

**Quadro 1 – Sujeitos do Estudo**

	Gênero	Idade	Grau de escolaridade
Sujeito 1	Feminino	75 anos	Ensino Fundamental Completo
Sujeito 2	Masculino	67 anos	Ensino Médio Incompleto
Sujeito 3	Masculino	62 anos	Ensino Médio Completo
Sujeito 4	Feminino	67 anos	Ensino Fundamental Completo
Sujeito 5	Feminino	65 anos	Ensino Médio Completo
Sujeito 6	Masculino	61 anos	Ensino Médio Incompleto

Fonte: Bueno, 2015.

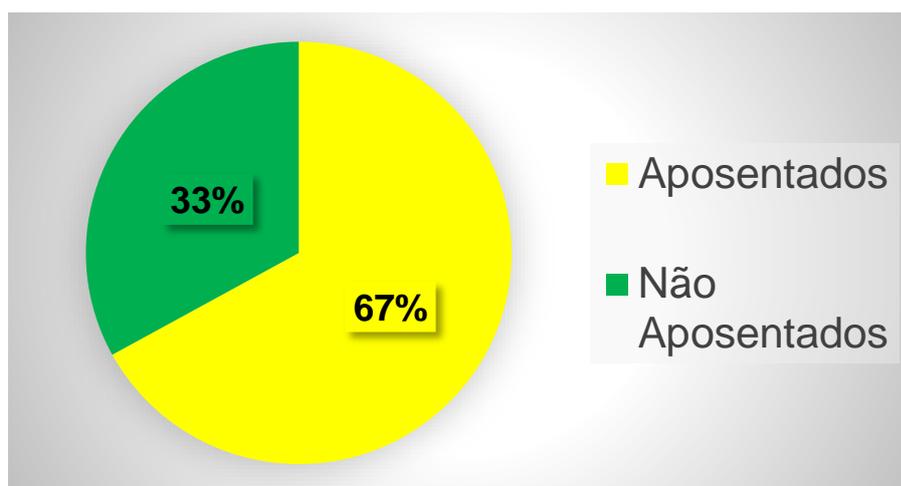
## 8 TROCA DE EXPERIÊNCIAS: COLETA E ANÁLISE DE DADOS

As entrevistas foram realizadas pela pesquisadora, gravadas e transcritas com a fidelidade à fala real dos sujeitos para o relatório descritivo deste estudo. As questões apresentadas, respondidas e analisadas foram as seguintes:

### 8.1 ENTREVISTA COM OS SUJEITOS DO ESTUDO

#### 1. Você já é aposentado? Ou ainda realiza alguma atividade?

**Gráfico 3 – Idosos aposentados ou não**



Fonte: Bueno, 2015.

Constatou-se que 66% dos sujeitos já estão aposentados e 33% ainda estão realizando alguma atividade. Em suma a maioria dos sujeitos estão aposentados. Contudo é interessante destacar que um deles, mesmo entrando na contagem de aposentado, ainda realiza atividades voluntárias. Segundo Mane e Paiva (2007, p. 6) isso tem a ver com o fato de que:

O idoso, ao ser posto de lado, pelo fato de não mais produzir, experimenta uma sensação desagradável de ócio e inutilidade. Alguns procuram alguma forma de ocupar o seu tempo, outros, porém, acomodam-se, submetendo-se a uma rotina degradante, onde ficam “vendo o tempo passar.

Por isso a relevância em apontar o trabalho social de pelo menos um dos sujeitos. Além dele ir na biblioteca utiliza seu tempo livre restante para não cair na ociosidade ou rotina. O idoso gosta de sentir-se útil, importante, valorizado e através de trabalhos comunitários o seu tempo livre é investido em qualidade de vida, pois conseguirá construir laços e conhecer diferentes pessoas.

## 2. Com que frequência você costuma vir a biblioteca?

**Sujeito 1:** Quinzenalmente sempre. Nunca falho esta visita. Conto os dias em casa.

**Sujeito 2:** Infelizmente agora é de dois em dois meses pois me mudei. Antes, quando eu morava aqui ao lado era diariamente.

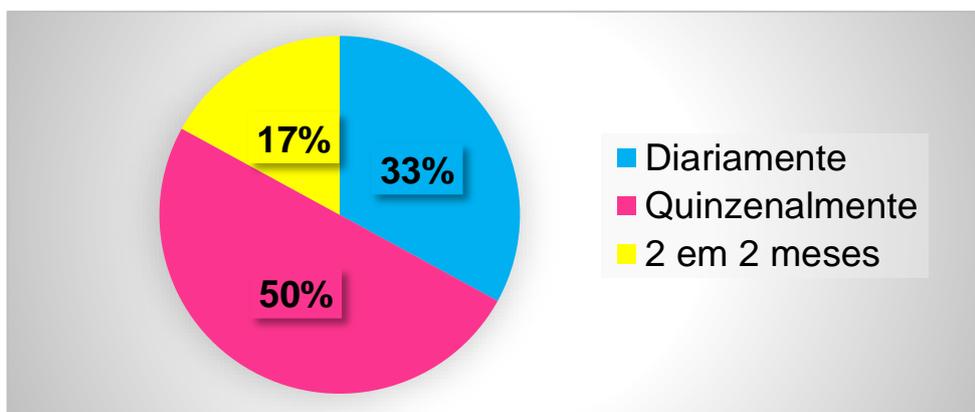
**Sujeito 3:** Todo o tempo disponível que tenho eu dedico para ler aqui na Josué Guimarães. Se não venho pela manhã, venho a tarde. Então posso dizer, diariamente.

**Sujeito 4:** Diariamente.

**Sujeito 5:** Quinzenalmente.

**Sujeito 6:** Agora quinzenalmente, antes diariamente.

**Gráfico 4 – Frequência na biblioteca**



Fonte: Bueno, 2015.

Quanto a frequência na biblioteca pode-se notar que 33 % dos sujeitos costumam frequentar a biblioteca diariamente, 50% frequentam quinzenalmente e 17% de dois em dois meses. A frequência desses usuários é confirmada na entrevista da bibliotecária, onde ela responde que a visita dos idosos é diária (ver seção 8.2 Entrevista com a bibliotecária). Também cabe ressaltar que a maioria dos sujeitos frequentam quinzenalmente pois este é o prazo de devolução dos livros que os mesmos retiram

para ler. A ideia com esta pergunta foi verificar a relação dos idosos com a biblioteca através da assiduidade.

### 3. Qual seu interesse ao frequentar esta biblioteca?

**Sujeito 1:** Quanto mais eu leio mais eu aprendo, então meu interesse aqui é aprender e esclarecer minhas dúvidas.

**Sujeito 2:** Pesquisar, me informar e passear.

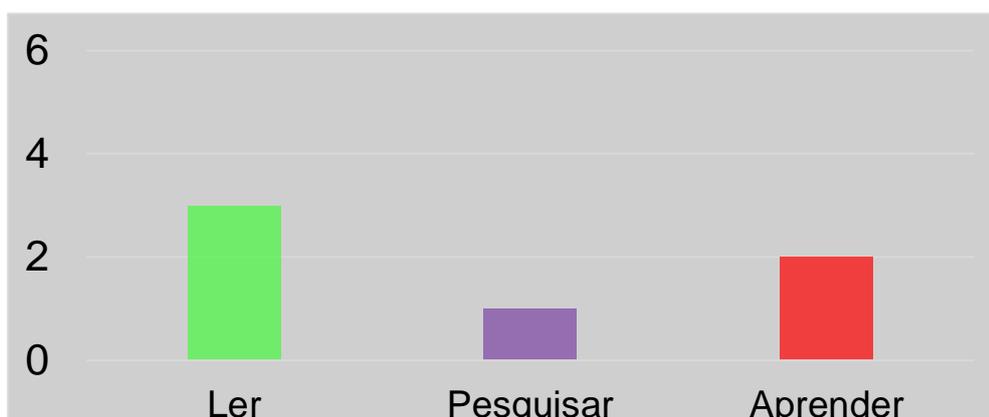
**Sujeito 3:** Porque este lugar me oferece um leque de literatura com vasta gama de conhecimento.

**Sujeito 4:** Aprender sempre, esse é meu lema desde nova.

**Sujeito 5:** Ler e conversar um pouco com pessoas diferentes e jovens.

**Sujeito 6:** Me atualizar nas notícias e ler livros.

**Gráfico 5- Qual interesse ao frequentar a biblioteca?**



Fonte: Bueno, 2015.

Em relação ao interesse ao frequentar a biblioteca, três Sujeitos responderam que era em virtude da leitura, ou seja 50% dos entrevistados. Dois Sujeitos responderam que é o aprendizado que buscam na biblioteca, o equivalente a 33%. O que também deve ser levado em consideração, mesmo que com porcentagem menor, 17%, é o fator pesquisa. Este interesse foi respondido pelo Sujeito 2 e quando a entrevista foi realizada o mesmo estava com seis livros abertos e anotando diversas informações sobre sua pesquisa. A primeira coisa que ele me perguntou quando eu falei do objetivo da entrevista foi: “você acha que idoso não faz pesquisas?! Preciso me adaptar à realidade e ver que se eu não pesquisar, vou parar no tempo”. Isso vem totalmente ao

encontro com o que a autora Oliveira (2001, p. 26) descreve sobre a adaptação dos idosos:

O idoso é capaz de aprender como também de se adaptar às novas condições e exigências da vida. Apenas deve ser respeitado o seu ritmo individual que, muitas vezes, pode evidenciar-se mais lento do que na juventude. Ritmo diferenciado não se identifica com incapacidade.

O que também pode-se perceber é que alguns responderam passear e conversar com pessoas jovens. Os idosos enxergam a biblioteca como um centro de interação social, um local importante não só para leitura e aprendizado como também para lazer e distração.

4. Quando você tem alguma necessidade de informação qual a primeira pessoa que você procura na biblioteca?

**Sujeito 1:** Sempre quem está no balcão.

**Sujeito 2:** Pessoal do balcão.

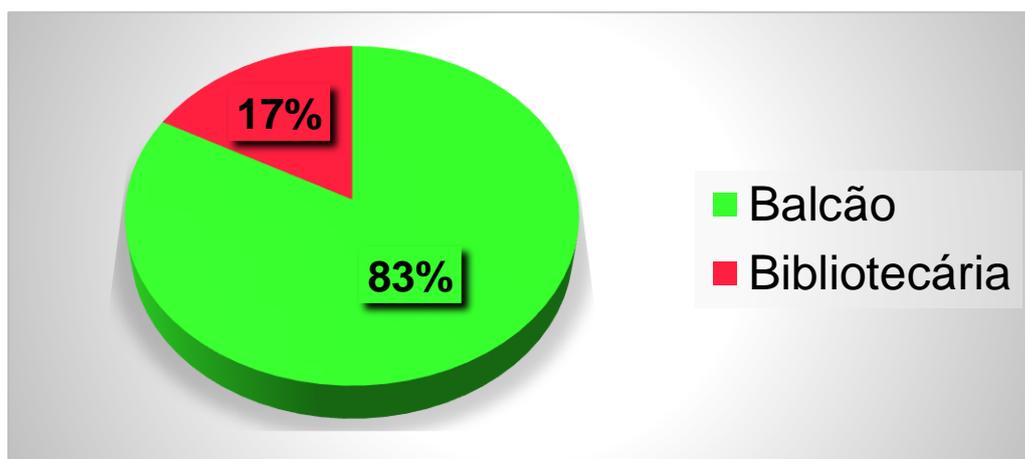
**Sujeito 3:** Alguém capaz de respondê-la. Gosto de descobrir sozinho pois sou um pouco tímido, se os livros não me responderem aí sim vou até a bibliotecária.

**Sujeito 4:** Geralmente quem está no balcão.

**Sujeito 5:** Quem está no balcão.

**Sujeito 6:** Vou até o balcão quando quero alguma informação.

**Gráfico 6 – Quem você procura quando tem dúvida?**



Fonte: Bueno, 2015.

Quando questionados no momento em que surge alguma necessidade de informação qual a pessoa que era procurada para saná-la, 83% dos Sujeitos responderam que buscavam a resposta com o pessoal do atendimento no balcão. Ao passo que 17% procurava a bibliotecária como fonte de informação. Esta questão é de total relevância para este estudo tendo em vista seu objetivo: o Serviço de Referência e Informação sendo realizado pelo bibliotecário. Entende-se que o bibliotecário é a pessoa preparada e indicada para que esteja presente no balcão, porém infelizmente não é isso o que presenciamos nas maiorias das bibliotecas.

A presença de um bibliotecário no balcão de atendimento para algumas instituições passa a ser inviável, porque só dispõem de um profissional da informação (polivalente) para administrar a sua unidade informacional. Além disso, muitos bibliotecários não aceitariam atuar no balcão por não gostarem de lidar com o público, outros por priorizarem setores fechados com um grau de maior relevância aos seus clientes. E são realmente. Contudo, o balcão de atendimento também é. (SOARES, 2010).

A recepção do usuário pelo bibliotecário deve ser imediata, o bom atendimento é aquele onde o bibliotecário de longe percebe os primeiros sinais de conduta verbal e não verbal do usuário (TIMBÓ, 2002). E onde pode-se perceber estes sinais? Logo na entrada e geralmente é onde fica o balcão de atendimento.

*5. No atendimento a sua dúvida, percebe que resolveu sua necessidade informacional? Por quê? E quando não satisfeito expressa para quem lhe atende?*

**Sujeito 1:** Na maioria das vezes sim. Claro que quando o pessoal do balcão não sabe preciso recorrer a bibliotecária.

**Sujeito 2:** Apenas uma vez eu saí sem a resposta que procurava e expressei ao pessoal do balcão, mas entendo que o que perguntei realmente precisava ser perguntado para a bibliotecária, que no momento não estava. Minha dúvida era referente a uma citação que eu queria colocar em minha pesquisa, porém havia uma palavra no meio dela que estava diferente da ortografia atual e eu não sabia como proceder.

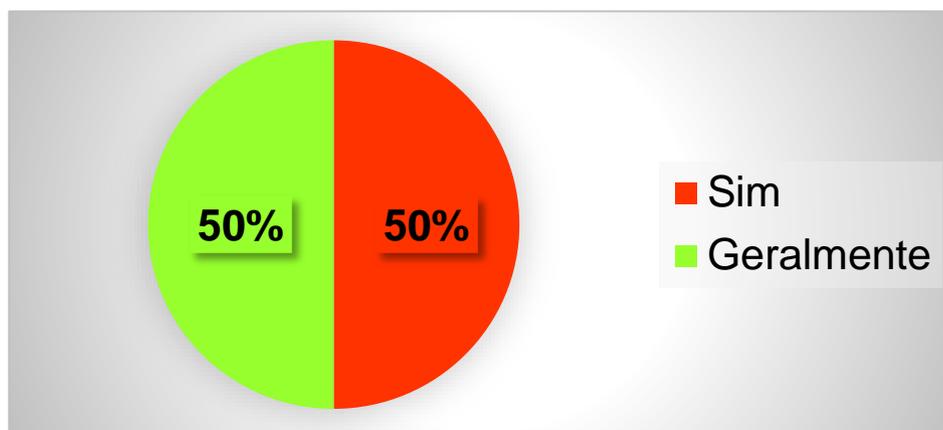
**Sujeito 3:** Sim, minhas necessidades informacionais sempre são esclarecidas porque aquilo que eu pergunto para a bibliotecária ou para o pessoal do balcão recebo a resposta exatamente do que precisava.

**Sujeito 4:** Sim sempre resolve minha necessidade de informação. Como sempre recebi a resposta do que eu perguntei não foi necessário expressar minha insatisfação.

**Sujeito 5:** Entendo que minhas dúvidas são simples, exemplo: onde estão os livros de romance ou quanto tempo eu posso ficar com este livro, então os estagiários do balcão conseguem me responder com facilidade. Agora se eu for pesquisar algo mais antigo ou alguma informação mais precisa, eu peço para chamar a bibliotecária.

**Sujeito 6:** Geralmente resolvem sim, mas o pessoal do balcão é jovem, às vezes você pergunta algo muito antigo e eles se olham, procuram no computador e se olham novamente, aí eu disfarço e agradeço. Não gosto de reclamar, ninguém sabe de tudo nessa vida.

**Gráfico 7 - Sua necessidade de informação é respondida?**



Fonte: Bueno, 2015.

Esta questão reflete exatamente a importância do bibliotecário como o facilitador no processo de referência e sua indispensável atuação também no atendimento, balcão ou setor de referência. Todos os Sujeitos em suas respostas de alguma forma expressaram que se suas dúvidas forem mais pontuais eles terão de recorrer a bibliotecária. Tendo em vista que muitas bibliotecas não possuem o bibliotecário no balcão as bibliotecas acabam organizando a rotina como podem para atender seus usuários. A Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães felizmente consegue suprir as necessidades de seus usuários idosos mesmo sem um bibliotecário disponível só para este serviço. Conforme Rodrigues, (2013, p.31) “ O serviço de referência e informação mesmo quando não existe na biblioteca pública [...] é desempenhado principalmente no balcão de empréstimo/atendimento que por muitos usuários é considerado como o cartão de visitas da biblioteca. ” Quanto a pergunta se sua necessidade de informação é respondida 50% responderam que sim enquanto os outros 50% responderam que geralmente.

É de suma importância também ressaltar a resposta do Sujeito 2 tendo em vista que uma única dúvida não foi respondida no momento em que a mesma surgiu, sendo referente a citações e uso das normas da ABNT.

6. O que você entende pelo termo Serviço de Referência e Informação Presencial na biblioteca?

**Sujeito 1:** Eu já ouvi esse termo, meu neto entrou no curso de Biblioteconomia, ficou o primeiro semestre, uma pena não ter continuado. Sei que é um serviço para maiores informações e dúvidas de pessoas que frequentam a biblioteca não é mesmo?

**Sujeito 2:** É um serviço de ajuda na procura da informação?! É ajudar a pessoa a encontrar a resposta que deseja.

**Sujeito 3:** É um serviço que deveria ter em todas as bibliotecas. Ajudar o usuário a procurar a informação, a poupar o nosso tempo de pesquisa. Às vezes temos vergonha de perguntar, somos idosos, temos nossos medos também. Esse serviço com certeza facilitaria a não ficarmos tão perdidos frente a um mundo de conhecimento que possui dentro das bibliotecas.

**Sujeito 4:** Eu não sei do que se trata.

**Sujeito 5:** Eu não conheço este serviço.

**Sujeito 6:** Não sei muito bem, talvez tenha a ver com um serviço para ajuda na recuperação da informação.

Gráfico 8 – O que você entende pelo termo Serviço de Referência



Fonte: Bueno, 2015.

Quanto ao entendimento pelo termo Serviço de Referência e Informação Presencial na Biblioteca três Sujeitos (50%) responderam que é um serviço onde fornece ajuda na procura da informação para o usuário da biblioteca. Dois Sujeitos responderam que não sabem o que este termo significa, o equivalente a 33%. E um Sujeito (17%), diz ser um serviço para tirar dúvidas dos usuários.

O objetivo desta pergunta era verificar se os usuários sabiam o que este termo significava para analisar se o serviço se faz importante na biblioteca. Almeida Júnior (2013, p. 15) afirma que

[...] até hoje o Serviço de Referência e Informação não foi plenamente considerado importante pelas bibliotecas públicas brasileiras. Prova disso é que, em geral, o atendimento dos usuários é uma tarefa para a qual são designados auxiliares de biblioteca. Sob a responsabilidade dos bibliotecários, ficam os trabalhos de aquisição, processamento técnico e a administração.

Se levarmos em consideração as funções do Serviço de Referência, elaboradas por Mangas (2007, p.4) veremos o quão importante é este serviço e o quanto os usuários podem perder se o mesmo não for oferecido a eles.

**Quadro 2 – As funções do Serviço de Referência**

Funções do Serviço de Referência	Descrição	Exemplos
----------------------------------	-----------	----------

<b>Acolher</b>	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contato. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço. O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas.	Todos os utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda.
<b>Informar</b>	Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores.	Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.
<b>Formar</b>	Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.	Ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na Internet, etc.
<b>Orientar</b>	A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.	Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.

Fonte: Mangas (2007, p.4).

7. Qual sua maior satisfação em frequentar a biblioteca? No que ela poderia melhorar?

**Sujeito 1:** Minha satisfação está em aprender a cada dia com os livros. Só acho que poderia ter mais livros de contos policiais, romances, um pouco mais de novidades para eu não ler tantos repetidos.

**Sujeito 2:** A minha satisfação é poder desfrutar de um local de cultura e conhecimento que infelizmente muitos não valorizam. Era para esta biblioteca estar lotada todos os dias. Gosto de estudar, pesquisar, aprender mais e é isso que me satisfaz vindo até aqui. Acho que precisa melhorar a sua atualização de acervo.

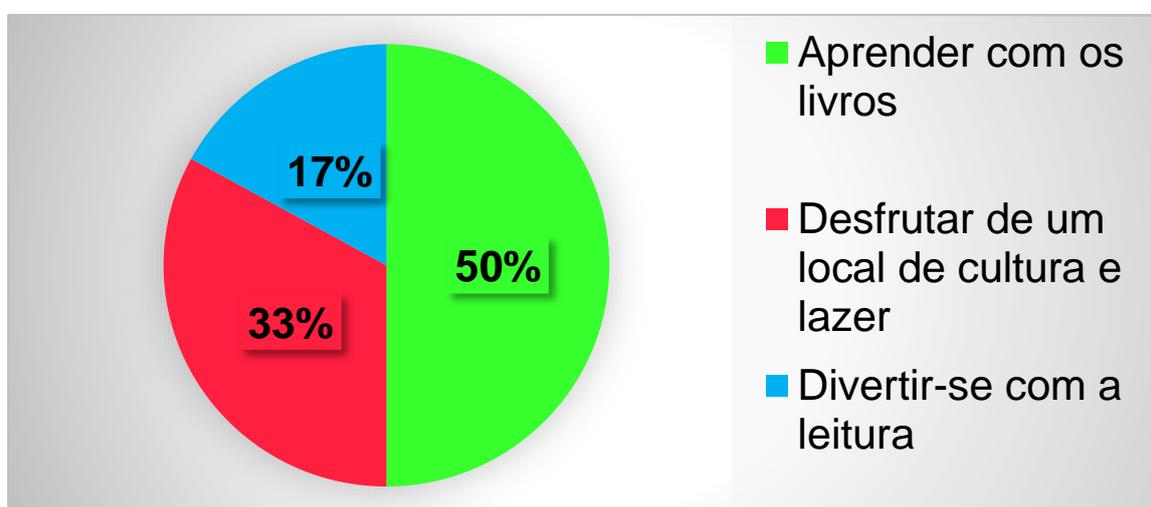
**Sujeito 3:** Satisfação em aprender. Acredito que toda melhora é bem-vinda, porém eu gostaria de livros na área da informática, pelo menos um atual.

**Sujeito 4:** É poder me divertir a cada leitura e cada vinda a biblioteca. Poderia ter uma sala individual para estudo.

**Sujeito 5:** É me encontrar em cada leitura e aproveitar meu tempo para adquirir mais conhecimento. Mais livros atuais.

**Sujeito 6:** Acredito que minha satisfação é poder vencer o cansaço da idade vindo até a biblioteca e desfrutar de um local tranquilo onde eu posso ler e aprender. Eu acho que melhorias eu faria no mobiliário e pediria para abrir um domingo por mês para trazer meus netos.

**Gráfico 9 – Maior satisfação ao frequentar a biblioteca**



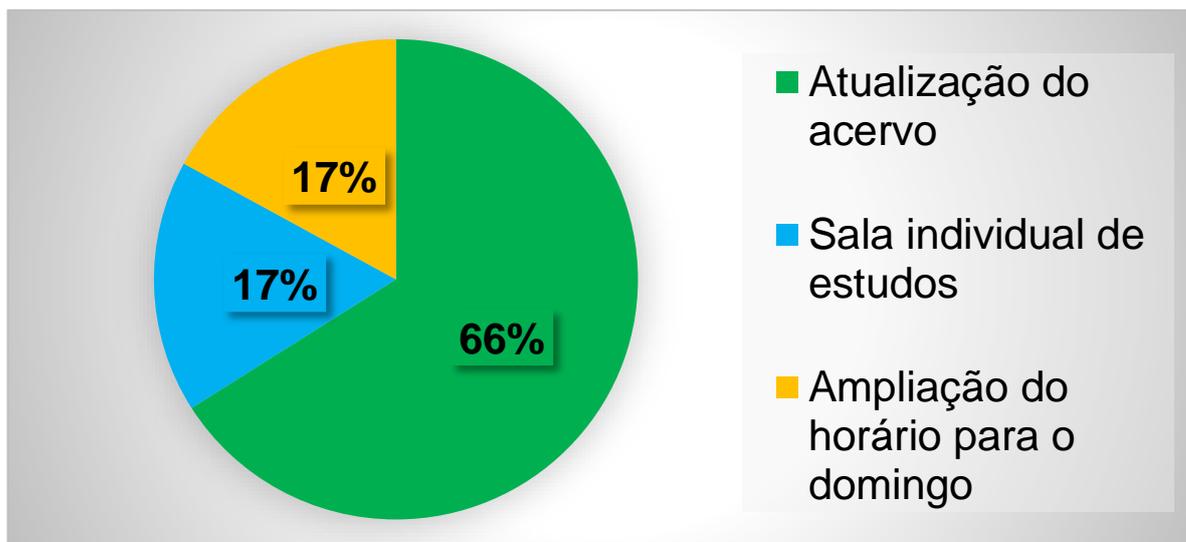
Fonte: Bueno, 2015.

O maior retorno que o usuário pode dar a biblioteca é quando ele se sente satisfeito com o que lhe é oferecido. A satisfação pode ser medida e percebida através de pesquisas realizadas pela biblioteca ou até mesmo no agradecimento de um atendimento realizado.

A satisfação dos sujeitos ficou dividida em: 50% para aprender mais com os livros que tem na biblioteca, 33% disseram que sua satisfação está em desfrutar de um local de cultura e lazer e 17% de sua satisfação é divertir-se com a leitura.

Quanto a pergunta sobre o que a biblioteca pode melhorar, podemos perceber no gráfico a baixo as sugestões dos idosos para a biblioteca.

**Gráfico 10 – No que a biblioteca poderia melhorar**



Fonte: Bueno, 2015.

Stuart-Hamilton (2002, p.107) salienta que “Os mais velhos que leem muito foram quase que invariavelmente leitores vorazes quando jovens.” Não é se surpreender que 66% dos sujeitos pediram a atualização do acervo como melhora para a biblioteca, a leitura já se tornou um hábito tão presente para esses usuários que alguns alegam ter lido quase todos os livros das áreas que mais gostam. A BPMJG não possui sala individual de estudos, então dependendo do dia e do número de usuários, há muito barulho para leitura e concentração por isso o pedido de um dos sujeitos. A ampliação do horário da biblioteca para o domingo foi em relação ao sujeito poder levar os netos junto para conhecerem a biblioteca e ler.

## 8.2 ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA

A entrevista com a bibliotecária contou com menos perguntas em virtude de que essas perguntas foram pontuais nos objetivos desejados para este estudo, ao passo que com os idosos fez-se necessário a formulação de mais perguntas pois eles são, de fato, o foco do estudo.

*Questão 1 – A biblioteca recebe usuários da terceira idade? São frequentes?*

**Bibliotecária:** Sim, diariamente.

*Questão 2 - A biblioteca possui materiais específicos para usuários da terceira idade que atenda às suas necessidades de busca?*

**Bibliotecária:** Acreditamos que sim pois diariamente além da consulta local, observamos o empréstimo domiciliar de livros, DVDs, e periódicos, entretanto nos eventos culturais embora divulgados exaustivamente a presença é pequena.

*Questão 3 – Que tipo de orientação o usuário idoso recebe para atender suas necessidades informacionais? Tem atendimento especial? Quais?*

**Bibliotecária:** No momento de cadastramento todos os usuários recebem as informações sobre os serviços da biblioteca e o regulamento. É explicado como está distribuído o acervo e dada orientação para o uso do Catálogo Online. Ainda assim uma parte de usuários idosos e não idosos solicitam na Circulação que seja feita a pesquisa, pois não gostam de pesquisar nos Terminais de Atendimento, mas a grande maioria prefere localizar sozinha o item nas estantes. Possuímos uma categoria de empréstimo, “Empréstimo Especial” que possibilita a alguns usuários prazos e quantidades diferentes devido a uma quantidade maior de itens ou alguma impossibilidade de retornar ou conseguir renovar nos prazos estabelecidos pelo regulamento. Cabe salientar que muito desse público idoso já conhece e usa a Biblioteca há mais tempo do que o servidor mais antigo da equipe atual (2012) e outros há mais tempo que a idade de alguns de nossos estagiários (20 anos).

*Questão 4 - Como a biblioteca avalia o Serviço de Referência e Informação aos idosos?*

**Bibliotecária:** O nosso Serviço de Referência e Informação é realizado pelos atendentes da Circulação ou pelo servidor que estiver no Salão de Consultas, demandas mais específicas são encaminhadas aos Bibliotecários, a maioria dos idosos são independentes e quando procuram o Serviço de Referência em algumas vezes a pesquisa é referente a uma necessidade informacional de uma terceira pessoa (familiares) ou sobre algum assunto específico (que tenham lido uma notícia). Já detectamos a necessidade de oferecer um atendimento domiciliar (levar e buscar os livros) para alguns que possuem impedimentos de locomoção ou mesmo de carregar algum peso e estamos pensando em elaborar um projeto que quinzenalmente durante um turno atenda a demanda dessas pessoas que tanta apreciam a leitura.

Fazendo um comparativo com as respostas dos usuários idosos podemos destacar alguns pontos importantes.

**Quadro 3 - Comparativo de respostas entre bibliotecária e usuários idosos.**

Pontos importantes	Sujeitos do estudo	Bibliotecária	Comentário
Frequência.	São muito frequentes.	Há uma frequência diária de idosos.	Os usuários idosos são frequentes na BPMJG.
Materiais para as necessidades informacionais dos idosos.	66% solicita atualização do acervo.	Acredita que na grande maioria os itens disponíveis atendem as demandas informacionais dos idosos.	Os usuários gostam dos materiais que existem na biblioteca, porém alguns solicitaram atualização do acervo de literatura.
Orientação especial ao idoso.	50% responderam sim e os outros 50% responderam geralmente, tratando-se de orientação quanto a suas dúvidas.	Empréstimo especial que possibilita prazos e quantidades diferentes devido a uma quantidade maior de itens ou alguma impossibilidade de retornar ou conseguir renovar nos prazos estabelecidos pelo regulamento.	De um modo mais geral a bibliotecária comentou o aspecto de empréstimo de acervo. A BPMJG não possui um atendimento especializado aos idosos, porém já estuda a possibilidade de um projeto para o empréstimo domiciliar e projetos quinzenais de leitura.

<p>SRIP aos idosos da BPMJG</p>	<p>50% dos usuários entendem o termo SRIP e acreditam ser necessário o mesmo ser desenvolvido pela biblioteca.</p>	<p>O Serviço de Referência e Informação é realizado pelos atendentes da Circulação ou pelo servidor que estiver no Salão de Consultas, demandas mais específicas são encaminhadas aos Bibliotecários.</p>	<p>No relato, a bibliotecária abordou que os idosos são mais independentes e a procura para o SRI é alguma necessidade informacional de terceiros. Um dos idosos entrevistados diz ter vergonha de perguntar, são casos pontuais, porém não podem ser deixados de lado. Os usuários podem ser dependentes, mas o SRI se oferecido aumentará a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários frente as suas dúvidas informacionais.</p>
---------------------------------	--	---	---

Fonte: Bueno, 2015.

## 9 ANÁLISES, RESULTADOS E REFLEXÕES: CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realidade do envelhecimento aos poucos necessita despertar um olhar diferenciado na sociedade em relação a inclusão social e informacional dos idosos, principalmente nas bibliotecas, onde sua principal função é garantir o acesso a informação sem qualquer exclusão de usuários. Mediante isso faz-se necessário serviços que sejam oferecidos pelas bibliotecas para este público a fim de integrá-los em atividades culturais, educacionais e sociais.

Ao término da pesquisa, a partir dos resultados obtidos pode-se constatar que o uso do SRIP na BPMJG pelos usuários idosos para o atendimento a suas necessidades de informação dá-se sem atendimento específico e sem seguir todos os oito passos do serviço de referência.

No que tange ao entendimento dos idosos pelo termo SRIP, deve-se levar em consideração a realidade de que este serviço é realizado no balcão de empréstimo pelos bolsistas ou um funcionário da biblioteca. Contudo a maioria dos entrevistados entendem parcialmente o que significa este termo e acreditam ser necessário a oferta do SRIP pela bibliotecária, tendo em vista que o objetivo é oferecer informações pontuais e algumas vezes os bolsistas não sabem o que responder, como foi relatado em uma das entrevistas.

O perfil dos sujeitos entrevistados possui um ponto em comum, nenhum deles possui graduação, curso técnico ou profissionalizante. A idade maior relatada foi de 75 anos e a menor foi de 61 anos, onde alguns ainda realizam atividades e outros já estão aposentados.

Pode-se averiguar também que os usuários idosos são frequentes na biblioteca e veem nela um local de cultura, centro de interação social, leitura e aprendizado como também um ambiente de lazer e distração. Esta frequência e utilização da biblioteca é tão evidente que na sugestão de melhoras para a biblioteca, os sujeitos apontaram a atualização do acervo na literatura, haja vista que, muitos leram a grande maioria dos livros ali disponibilizados.

A satisfação em frequentar a biblioteca foi expressa pelos usuários na valorização pela leitura, do espaço cultural, na vontade em aprender sempre, no descobrir o novo. Apesar deste espaço não oferecer algum serviço especial ao idoso a biblioteca identificou que há necessidade de oferecer um atendimento domiciliar (levar e buscar

os livros) para alguns que possuem impedimentos de locomoção ou mesmo de carregar algum peso como também elaborar um projeto quinzenal para atender a demanda dessas pessoas que tanto apreciam a leitura.

A biblioteca pública, sendo um espaço que visa integração e atendimento total sem distinção de usuários, exercendo de forma plena as diretrizes propostas pelo Manifesto da UNESCO, necessita atrair os idosos com serviços a eles destinados. Para que esses usuários voltem precisa-se perceber que a porta de entrada da biblioteca é o atendimento onde pode ser realizado o SRIP, e atendendo as necessidades informacionais dos usuários idosos desde o início fará com que os mesmos voltem a biblioteca a fim de buscar conhecimento e satisfação pessoal.

## REFERÊNCIAS

- ACCART, Jean – Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Santa Catarina: Ed. da UFSC, 2010.
- BEZERRA, Fabíola Maria Pereira. **A Biblioteca pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão**. 2011. 316f. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais) - Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Portugal, 2011. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/62463>> Acesso em: 13 mar. 2015.
- BIBLIOTECA pública em contexto: cultural, econômico, social e tecnológico. José Fernando Modesto da Silva (Org.). Brasília: Thesaurus, 2015.
- BRASIL. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 8.842 de 4 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8842.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm)> Acesso em: 19 ago. 2015.
- BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/lei10098.pdf>>. Acesso em: 06 ago. 2015.
- BRUNO, Marta Regina P. Cidadania não tem idade. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, v. 19, n. 75, p. 74-83, 2003.
- BUENO, Grasiene Hüllen. **Figura 1 - Oito passos do Serviço De Referência e Informação Presencial**. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Figura 2 - Informação acessível a todos**. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Figura 5 - Fases sugeridas pelas autoras para metodologia**. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Figura 7 – Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues**. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Gráfico 3 - Idosos aposentados ou não**. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Gráfico 4 - Frequência na biblioteca**. 2015.

\_\_\_\_\_. **Gráfico 5 - Qual interesse ao frequentar a biblioteca?** 2015.

\_\_\_\_\_. **Gráfico 6 - Quem você procura quando tem dúvida?** 2015.

\_\_\_\_\_. **Gráfico 7 - Sua necessidade de informação é respondida?** 2015.

\_\_\_\_\_. **Gráfico 8 - O que você entende pelo termo Serviço de Referência.** 2015

\_\_\_\_\_. **Gráfico 9 - Maior satisfação em frequentar a biblioteca.** 2015.

\_\_\_\_\_. **Gráfico 10 - No que a biblioteca poderia melhorar.** 2015.

\_\_\_\_\_. **Quadro 1 – Sujeitos do estudo.** 2015.

\_\_\_\_\_. **Quadro 2 – As funções do Serviço de Referência.** 2015.

\_\_\_\_\_. **Quadro 3 – Comparativo de respostas entre bibliotecária e usuários idosos.** 2015.

CENEVIVA, Walter. Estatuto do idoso, constituição e código civil: a terceira Idade nas alternativas da lei. **A terceira idade SESC**, São Paulo, v.15, n.30, p.7-23, maio 2004.

CORREIO DO POVO. **RS e RJ têm maior número de idosos do País**: população com mais de 60 anos chega a 16,1% nesses estados, aponta IBGE. *Correio do Povo*. 29 set. 2013. Disponível em: <<http://correiodopovo.com.br/Noticias/508552/-RS-e-RJ-tem-maior-numero-de-idosos-do-Pais>> Acesso em: 23 ago. 2015.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **A informação e o exercício da cidadania.** 2015.  
CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: Métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **O planejamento da pesquisa qualitativa**: teorias e abordagens. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DIRETRIZES DA IFLA para bibliotecas públicas. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

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

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, Dep. de Processos Técnicos, 2000.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

INSTITUTO Tellus. **Inovações em serviços de biblioteca para terceira idade**. São Paulo: SP Leituras, 2012. Disponível em: <<http://aprendersempre.org.br/arqs/NOTAS%20DE%20BIBLIOTECA%204.pdf>> Acesso em: 10 maio, 2015.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MANE, Ernesto Batista; PAIVA, Eliane Bezerra. Necessidades de informação de idosos: pesquisa com o grupo alegria de viver, SESC – PB. **Biblionline**, João Pessoa, v.3, n.2, p. 3 – 19, 2007.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblos**: revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima, n.28, p.1-31, 2007. Disponível em: < <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2015.

MANIFESTO UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em: < <http://snbp.bn.br/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 04 set. 2015.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. A interação entre os alunos, educadores, bibliotecários e a pesquisa escolar. **Revista Informática na Educação: Teoria e Prática**, v.7, n.2, p. 51-61, 2004.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

OLIVEIRA, Rita de Cássia da Silva. Docência para a terceira idade. **Olhar de Professor**, UEPG, v.4, n.1, p. 21- 32, 2001. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68440103>> Acesso em: 02 de out. 2015.

PEREIRA, Rita de Cassia de Sena Pardo. Tecnologias assistivas e deficiência: algumas considerações. In. **EDT: Educação temática digital**. Campinas, v.13, n.1, 2011, p. 119-133. Disponível em: < <https://www.fe.unicamp.br/revistas/ged/etd/article/view/2249/2649>> Acesso em: 11 out. 2015.

RODRIGUES, Leonardo do Prado. **Serviços de informação ao cidadão em bibliotecas públicas**: um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. 2013. 73f. Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

SAUIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o Serviço de Referência: a possibilidade virtual. **Ponto de acesso**, Salvador, v.4, n.2, set. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>> Acesso em: 10 ago. 2015.

SOARES, Marcos. **O balcão de atendimento e o bibliotecário**. Rio de Janeiro, 9 fev. 2010. Disponível em: <<http://redarterj.com/2010/02/09/o-balcao-de-atendimento-e-o-bibliotecario/>> Acesso em: 10 out. 2015.

STUART-HAMILTON, I. **A psicologia do envelhecimento**: uma introdução. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2002.

TIMBÓ, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do Cogeime**, São Paulo, v.11, n.21, p.83-89, 2002.

THOMAZ, Fabiane; VALENCIA, Maria Cristina Palhares. Inclusão social do idoso através da leitura. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 148-160, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/76/78>> Acesso em: 1 nov. 2015.

ZERO HORA. **Rio Grande do Sul concentra a maior população de idosos do Brasil**. Disponível em: <<http://zh.clicrbs.com.br/rs/vida-e-estilo/vida/melhor-idade/noticia/2015/02/rio-grande-do-sul-concentra-a-maior-populacao-de-idosos-do-brasil-4697075.html>> Acesso em: 01 ago. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e método. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.



## APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA- USUÁRIOS IDOSOS

Nome:

Idade:

Grau de Escolaridade:

Questão 1 - Você já é aposentado? Ou ainda realiza alguma atividade?

Questão 2 – Com que frequência você costuma vir a biblioteca?

Questão 3 – Qual seu interesse ao frequentar esta biblioteca?

Questão 4 – Quando você tem alguma necessidade de informação qual a primeira pessoa que você procura na biblioteca?

Questão 5 – No atendimento a sua dúvida, percebe que resolveu sua necessidade informacional? Por quê? E quando não satisfeito expressa para quem lhe atende?

Questão 6 – O que você entende pelo termo Serviço de Referência e Informação Presencial na Biblioteca?

Questão 7 – Qual sua maior satisfação em frequentar a biblioteca? No que ela poderia melhorar?

**FABICO**  
**UFRGS**



#### **APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA - BIBLIOTECÁRIA RESPONSÁVEL**

Questão 1 – A biblioteca recebe usuários da terceira idade? São frequentes?

Questão 2 - A biblioteca possui materiais específicos para usuários da terceira idade que atenda às suas necessidades de busca?

Questão 3 – Que tipo de orientação o usuário idoso recebe para atender suas necessidades informacionais? Tem atendimento especial? Quais?

Questão 4 - Como a biblioteca avalia o Serviço de Referência e Informação aos idosos?

### **APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Este estudo tem como investigação evidenciar o uso do Serviço de Referência e Informação feitos pelos usuários idosos da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Os objetivos deste estudo são: a) identificar o perfil dos usuários idosos e sua frequência na biblioteca; b) detectar como o serviço de referência e informação é entendido pelos usuários idosos; c) avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo setor de referência; d) analisar se a biblioteca oferece algum serviço especial para o público idoso. A metodologia desta pesquisa qualitativa é o estudo de caso, e utilizará como instrumento de coleta de dados a entrevista semi - estruturada. Os sujeitos desta pesquisa são 6 usuários idosos aleatórios.

Eu, \_\_\_\_\_, declaro ter compreendido as informações relativas ao projeto descrito acima. Declaro igualmente ter tido a oportunidade de esclarecer todas as minhas dúvidas e questões adicionais relativas ao Projeto e ter sido satisfeito nas respostas e esclarecimentos oferecidos as minhas questões.

Para levar em conta preceitos éticos relacionados à Pesquisa, a identidade dos sujeitos será preservada, conservando assim, a privacidade de cada um.

Aceito que os dados recolhidos do projeto permaneçam como propriedade da pesquisadora responsável: Grasiene Hüllen Bueno.

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.