

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

MARCELO RIBEIRO BOHM

**ESTUDO DE PERFIL E NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA LIVROS SOBRE TRILHOS – ESTAÇÃO MERCADO**

PORTO ALEGRE

2009

MARCELO RIBEIRO BOHM

**ESTUDO DE PERFIL E NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA LIVROS SOBRE TRILHOS – ESTAÇÃO MERCADO**

Monografia apresentada como pré-requisito para aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso, do curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Dra. Samile A. de Souza Vanz.

PORTO ALEGRE

2009

MARCELO RIBEIRO BOHM

**ESTUDO DE PERFIL E NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA LIVROS SOBRE TRILHOS – ESTAÇÃO MERCADO**

Monografia apresentada como pré-requisito para aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso – BIB, do curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Dra. Samile A. de Souza Vanz.

Aprovada em ____ de _____ de 2009.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Samile A. de Souza Vanz

Orientadora

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Esp. Carla Casagrande

Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado

Profa. Me. Glória I. Sattamini Ferreira

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Ricardo Schneiders da Silva

Vice-diretora: Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-chefe: Helen Beatriz Frota Rozados

CIP – Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

024:027.4-052

B676e Bohm, Marcelo Ribeiro

Estudo de perfil e necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado [manuscrito] / Marcelo Ribeiro Bohm. – 2009.

73 f. : il. ; 29 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, 2009.

“Orientação: Profa. Dra. Samile A. de Souza Vanz”.

1. Biblioteconomia 2. Estudo de usuários 3. Biblioteca comunitária I. Título.

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705, Bairro Santana – Porto Alegre/RS

CEP 90035-007

Fone: (51) 3308-5146

Fax: (51) 3308-5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que direta ou indiretamente me auxiliaram na elaboração deste trabalho. A todos os colegas ou conhecidos que de alguma forma deram seu apoio, meus sinceros agradecimentos.

Agradeço a todos os usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado que aceitaram fazer parte deste estudo, compreendendo a importância de participarem das entrevistas.

Agradeço à bibliotecária Carla Casagrande, que durante toda a pesquisa mostrou-se muito prestativa e compreensiva para comigo. Muito obrigado, Carla.

Agradeço também à Trensurb por fornecer um meio de transporte ágil e eficiente para milhares de pessoas da Região Metropolitana de Porto Alegre que, assim como eu, dependem desse sistema diariamente.

Agradeço à minha excelente orientadora Profa. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz, por toda sua dedicação prestada e por todos os seus conselhos. A sua orientação foi fundamental para o desenvolvimento de minha monografia, desde a elaboração do projeto de pesquisa até sua conclusão.

Agradeço, por fim, à Universidade Federal do Rio Grande do Sul por ter me dado a oportunidade de realizar meus estudos de forma gratuita em uma instituição de ensino com qualidade reconhecida nacionalmente.

“No entanto (até *no-entanto* dizia agora) estava ali e era assim que se movia. Era dentro disso que precisava mover-se, sob o risco de. Não sobreviver, por exemplo – e queria? Enumerava frases como *é-assim-que-as-coisas-são*, ou *que-se-há-de-fazer-que-se-há-de-fazer*, ou apenas *mas-afinal-que-importa*. E a cada dia ampliava-se na boca aquele gosto de morangos mofando, verde doentio guardado no fundo escuro de alguma gaveta.”

Caio Fernando Abreu

RESUMO

Estudo de usuários aplicado na Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado da cidade de Porto Alegre – RS que objetiva traçar o perfil socioeconômico de seus usuários e analisar as suas necessidades de informação. Apresenta revisão de literatura compreendendo aspectos gerais acerca de bibliotecas comunitárias, usuário de informação, estudos de usuários e necessidades de informação. O estudo realizado é do tipo exploratório-descritivo com uma abordagem quanti-qualitativa. A amostra utilizada na pesquisa abrange 10% dos usuários cadastrados na Biblioteca, representando 75 sujeitos entrevistados. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um roteiro de entrevista estruturado com perguntas abertas, fechadas e semiabertas. Os resultados do estudo indicam que a maioria dos usuários é do sexo feminino, reside na cidade de Canoas, possui entre 31 e 35 anos de idade, concluiu o ensino médio e enquadra-se na classe econômica C1, com renda familiar entre R\$1.195,00 e R\$ 2.013,00. Com relação às fontes de informação, o público da Biblioteca costuma requisitar livros convencionais, sendo Literatura estrangeira o assunto mais procurado. A maior parte dos usuários declarou que encontra, na maioria das vezes, os documentos que busca na unidade de informação, e qualificou os produtos, serviços e horário de funcionamento da Biblioteca, em linhas gerais, de forma positiva. Os usuários entrevistados declararam ainda que gostariam de ter acesso ao acervo da Biblioteca, e que agradaria a possibilidade de serem implementadas novas bibliotecas no sistema metroviário da Trensurb. Por fim, o estudo apresenta sugestões e comentários a respeito dos resultados obtidos através desta pesquisa, com a finalidade de promover melhorias nos serviços e produtos disponibilizados pela Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Biblioteca comunitária. Necessidades de informação.

ABSTRACT

User study applied at library Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado from Porto Alegre – RS that aims to describe the socioeconomic profile of users and analyze their information needs. It presents a literature review including general aspects about community libraries, information user, user studies and information needs. This is an exploratory and descriptive study, with a quantitative and qualitative approach. The sample used in the research covers 10% of users registered at the Library, representing 75 interviewees. The data collection instrument adopted was a structured interview guide containing open, closed and half-open questions. The study results indicate that most of users are female, live in the city of Canoas, are between 31 and 35 years old, finished high school and fit in the economy class C1, with family income between R\$1.195,00 and R\$ 2.013,00. Regarding information sources, the Library's public often order conventional books, and Foreign Literature is the subject most wanted. Most of users stated that, in most of cases, find the documents they search at the information unit, and qualified Library's products, services and opening hours, in general, positively. Interviewed users declared that they would like to have access to the Library's collection, and they would appreciate the possibility of being implemented new libraries in the Trensurb's subway system. Finally, the study makes suggestions and comments regarding the results of this research, with the aim of promoting improvements in services and products provided by Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado.

Keywords: *User study. Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Community library. Information needs.*

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Cidades em que a Trensurb atua e suas respectivas estações.....	18
Quadro 02 – Relação entre os grupos de usuários e a informação.....	29
Quadro 03 – Relação entre objetivos específicos e questões do roteiro de entrevista.....	36

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Gênero dos sujeitos da amostra.....	39
Gráfico 02 – Cidades em que habitam os sujeitos da amostra.....	41
Gráfico 03 – Faixa etária dos sujeitos da amostra.....	42
Gráfico 04 – Grau de escolaridade dos sujeitos da amostra.....	44
Gráfico 05 – Classe econômica dos sujeitos da amostra.....	45
Gráfico 06 – Tema das obras requisitadas pelos sujeitos da amostra.....	48
Gráfico 07 – Satisfação referente ao material encontrado pelos sujeitos da amostra.....	50
Gráfico 08 – Nível de satisfação dos sujeitos da amostra em relação ao horário de atendimento.....	52
Gráfico 09 – Sugestões de produtos e serviços feitas pelos sujeitos da amostra.....	54

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Nível de satisfação dos sujeitos da amostra em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.....	51
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

CCEB – Critério de Classificação Econômica Brasil

CPF – Cadastro de Pessoa Física

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PAC – Programa de Aceleração do Crescimento

RG – Registro Geral

RS – Rio Grande do Sul

Trensurb – Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Contextualização	15
1.1.1	Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado.....	15
1.1.2	Trensurb.....	17
1.2.3	Instituto Brasil Leitor.....	19
1.2	Justificativa e Problema de Pesquisa	20
1.3	Objetivos	22
1.3.1	Objetivo Geral.....	22
1.3.2	Objetivos Específicos.....	23
1.4	Operacionalização dos Termos	23
2	REFERENCIAL TEÓRICO	26
2.1	Bibliotecas Comunitárias	26
2.2	O Usuário de Informação e os Estudos de Usuários	28
2.3	Necessidades de informação	32
3	METODOLOGIA	34
3.1	Tipo de Estudo	34
3.2	Amostra	35
3.3	Instrumento de Coleta de Dados	35
3.4	Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados	37
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	38
4.1	Perfil Socioeconômico	38
4.1.1	Gênero.....	39
4.1.2	Cidade.....	40
4.1.3	Faixa Etária.....	42
4.1.4	Grau de Escolaridade.....	43
4.1.5	Classe Econômica.....	44
4.2	Fontes de Informação	46
4.2.1	Tipo.....	46
4.2.2	Tema.....	47
4.3	Satisfação dos Usuários	49
4.3.1	Material.....	49

4.3.2 Produtos e Serviços.....	50
4.3.3 Horário de Funcionamento.....	52
4.4 Sugestões.....	53
4.4.1 Produtos e Serviços.....	53
4.4.2 Comentários e Sugestões dos Usuários.....	56
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
REFERÊNCIAS.....	64
APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados.....	68
APÊNDICE B – Fotos da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado.....	71

1 INTRODUÇÃO

As unidades de informação (UI's) estão se tornando organismos com estruturas cada vez mais complexas, oferecendo um número crescente de produtos e serviços destinados aos mais diversos tipos de público. Porém, cada tipo de usuário possui necessidades informacionais diferentes, e as UI's devem estar cientes dessas necessidades para que possam oferecer produtos e serviços que satisfaçam o seu público. Sendo assim, é importante que essas unidades conheçam o perfil de seus usuários, para que através disso possam tomar decisões que sejam mais coerentes com as necessidades do meio em que estão inseridas.

Os estudos de usuários são métodos investigativos que pretendem analisar o usuário da informação e seu comportamento informacional. Esses estudos têm origem na década de 1940 (FERREIRA, 1997), e cada vez mais a sua importância é reconhecida ao redor do mundo, visto que os benefícios que esses estudos geram às unidades de informação, permitindo obter um conhecimento melhor de seus usuários, são de grande valia.

Esta pesquisa objetivou, através da metodologia de estudo de usuários, identificar o perfil socioeconômico dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, bem como as suas necessidades de informação, para que por meio dessa observação a referida unidade de informação possa melhorar os produtos e serviços que são destinados ao seu público.

A Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado foi criada em 2008 na Estação Mercado do sistema de transporte Trensurb com o intuito de disponibilizar livros e demais obras para os indivíduos que utilizam o sistema de transporte metroviário e que queriam manter ou inserir o hábito de ler em seu cotidiano. Este é o primeiro estudo de usuários aplicado nessa unidade de informação.

O referencial teórico deste estudo apresenta uma abordagem sobre estudos de usuários, usuários de informação, necessidades de informação e sobre bibliotecas comunitárias. A seguir, são detalhados a justificativa, o problema de pesquisa, os objetivos, a metodologia, a análise e interpretação dos dados coletados e as considerações finais que decorreram desta pesquisa.

1.1 Contextualização

Esta pesquisa foi aplicada na Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, instalada na Estação Mercado da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. (Trensurb), localizada na Avenida Júlio de Castilhos, nº 04, bairro Centro – Porto Alegre. A Biblioteca, executada pelo Instituto Brasil Leitor e realizada pela Trensurb e pelo Ministério das Cidades, possui o apoio do Ministério da Cultura e o patrocínio da empresa de cartões de crédito VisaNet Brasil. Apresenta-se a seguir uma breve contextualização sobre a Biblioteca e suas principais entidades mantenedoras.

1.1.1 Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado

A Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado foi inaugurada no dia 15 de dezembro de 2008 e está localizada na plataforma de embarque da Estação Mercado da Trensurb, na cidade de Porto Alegre – RS. A Biblioteca caracteriza-se como uma biblioteca comunitária, pois atende a uma comunidade específica (os usuários da Trensurb) e, como veremos a seguir, apresenta outros aspectos que refletem o conceito desse tipo de biblioteca. Atuam como funcionários a bibliotecária Carla Casagrande (CRB 10/1908) e a auxiliar de biblioteca Camila Caetano de Moura, e seu horário de funcionamento é de segunda-feira à sexta-feira, das 11h às 20h.

A Biblioteca possui 78m² de espaço físico divididos em dois ambientes: o interno (local onde fica o acervo e onde trabalham os funcionários) e o externo (onde ficam as vitrines expositoras de livros e duas mesas para leitura). Os dois ambientes

são divididos por uma parede com um balcão de atendimento, uma vez que o público não tem acesso ao acervo. O acervo da Biblioteca atualmente é formado por 2.575¹ obras pertencentes às mais diversas áreas do conhecimento, como Literatura Brasileira, Literatura Estrangeira, História, Artes, Religião e Ciências Sociais (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., [2008]a, *on-line*). Além dos livros convencionais, a Biblioteca também possui em seu acervo livros em Braille, audiolivros e livros especiais para crianças, como livros para banho, livros musicais e livros *pop-up* (livros com dobraduras entre as páginas que, ao serem abertas, formam figuras em relevo).

A Biblioteca foi criada para oferecer o serviço de empréstimo de obras, sendo esse um serviço gratuito, disponível a todos os usuários cadastrados. Para um indivíduo cadastrar-se na Biblioteca, é necessário a apresentação de alguns documentos pessoais, como Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF), comprovante de residência e uma foto de tamanho 3x4 (pessoas menores de dezoito anos devem estar acompanhadas de um adulto responsável para efetivar o seu cadastro). Os usuários possuem um prazo de dez dias para a entrega do livro, podendo efetivar renovação do item por até três vezes; em caso de atraso, os usuários ficam impedidos de retirarem livros por um prazo de cinco dias (de um a cinco dias de atraso) ou por um prazo de trinta dias (mais de cinco dias de atraso).

Além do serviço de empréstimo de obras, a Biblioteca também realiza, em parceria com a Trensurb, a recepção de turmas de escolas. Essa atividade faz parte do Programa Futuro Usuário, que tem o objetivo de passar para às crianças conceitos básicos sobre segurança no trem e em suas instalações.

A Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado apresenta-se como mais uma das ações culturais implantadas pela empresa Trensurb. Para Marco Arildo Cunha, diretor-presidente da Trensurb, a biblioteca na Estação Mercado irá agregar mais uma atividade cultural à rotina dos usuários da empresa, fortalecendo sua visão de comprometimento com ações na área da responsabilidade socioambiental (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., [2008]a, *on-line*).

As principais instituições responsáveis pela existência da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado são a Trensurb (responsável, entre outras coisas,

¹ Informação referente ao mês de setembro de 2009.

por sua realização e apoio logístico) e o Instituto Brasil Leitor (responsável por sua execução e pela criação do projeto de implementação da Biblioteca). A seguir, é apresentada uma contextualização sobre essas duas instituições.

1.1.2 Trensurb

A Trensurb é uma empresa pública, desde 2003 apresenta-se vinculada ao Ministério das Cidades e possui economia mista. Foi criada no ano de 1980 com o intuito de implantar uma linha de trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre que pudesse atender as necessidades de transporte das populações dos municípios de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia do Sul, São Leopoldo e Novo Hamburgo (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., [2008]c, *on-line*). As obras necessárias para a construção das quinze primeiras estações metroviárias iniciaram-se em 1980 e perduraram até o ano de 1985. O sistema de transporte foi entregue à sociedade no dia 02 de março de 1985, passando a operar comercialmente dois dias após, em 04 de março de 1985 (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., [2008]c, *on-line*).

A Trensurb tem como missão:

Contribuir para a promoção da mobilidade urbana, consolidar-se como empresa pública estruturadora do transporte de passageiros na Região Metropolitana de Porto Alegre, prestar um serviço eficiente, com qualidade e responsabilidade social, buscar o aperfeiçoamento tecnológico permanente, a inclusão social, a valorização e o respeito às pessoas. (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., 2007, p. 07).

A visão da empresa Trensurb, harmonizada com a sua missão, é a seguinte:

Empresa sob gestão pública, sustentável, referência no transporte sobre trilhos, em permanente expansão e atualização tecnológica, estruturadora de mobilidade urbana, atuando com responsabilidade e inclusão social, em harmonia com o meio ambiente e valorizando seu quadro funcional. (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., 2007, p. 07).

Os principais valores que a empresa Trensurb possui são:

Ética nas relações, responsabilidade social, respeito ao meio ambiente, transparência administrativa, democracia participativa, espírito público, capacidade técnica, incentivo à criatividade, valorização do quadro funcional, atualização tecnológica e gestão operacional. (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., 2007, p. 07).

Nota-se que, tanto na missão, na visão e nos valores da empresa Trensurb, que essa possui uma preocupação com a inclusão e responsabilidade social, fato que corrobora com sua participação na realização da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado.

Atualmente a Trensurb possui cerca de 33.800 metros de linha metroviária intercalados por dezessete estações metroviárias que formam a Linha 01, e estão distribuídas em cinco cidades, como mostra o quadro a seguir:

CIDADES	ESTAÇÕES
Porto Alegre	Mercado
	Rodoviária
	São Pedro
	Farrapos / IPA
	Aeroporto
	Anchieta
Canoas	Niterói / UniRitter
	Fátima
	Canoas / La Salle
	Mathias Velho
	São Luís / Ulbra
	Petrobrás
Esteio	Esteio
Sapucaia do Sul	Luís Pasteur
	Sapucaia
São Leopoldo	Unisinos
	São Leopoldo

Quadro 01 – Cidades em que a Trensurb atua e suas respectivas estações.

A Trensurb possui ainda o projeto “Expansão Novo Hamburgo”, que irá expandir a Linha 01 até a cidade de Novo Hamburgo, criando mais 9.300 metros de linha metroriária intercalados por quatro novas estações, sendo uma em São Leopoldo (Estação Rio dos Sinos) e três em Novo Hamburgo (Estação Liberdade, Estação Fenac e Estação Novo Hamburgo) (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., [2008]b, *on-line*). O projeto “Expansão Novo Hamburgo” faz parte do Plano de Aceleração do Crescimento (PAC) criado pelo Governo Federal, e o tempo estimado para a implantação do projeto é de quatro anos (EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A., [2008]b, *on-line*).

1.1.3 Instituto Brasil Leitor

O Instituto Brasil Leitor é uma organização não-governamental com sede na cidade de São Paulo – SP que tem como objetivos principais difundir o hábito da leitura e reduzir o analfabetismo funcional em todo o território brasileiro. Seus objetivos principais ainda presumem “[...] um relacionamento íntimo e constante com toda a iniciativa privada (grandes, médias e pequenas empresas), com pessoas físicas, instituições oficiais e internacionais” (INSTITUTO BRASIL LEITOR, [2008?]a, *on-line*). Em seu estatuto, o Instituto Brasil Leitor tem como princípios de orientação geral:

[...] desenvolver projetos apoiados nas instituições de massa, em especial a escola, para expandir o uso e a familiaridade com os livros, jornais, revistas e computadores entre jovens, crianças, famílias e professores, em especial os das grandes periferias, abandonadas à barbárie da urbanização selvagem. (INSTITUTO BRASIL LEITOR, [2008?]a, *on-line*).

Visando alcançar seus objetivos e princípios, o Instituto Brasil Leitor possui diferentes projetos, todos com enfoque na leitura, mas com características diferentes. O projeto “Ler é Saber” gerencia mais de cem bibliotecas instaladas em

diferentes locais, como creches, escolas de ensino fundamental e médio, hospitais e associações, e privilegia o conceito de “geração de leitores”. Dentro do projeto “Ler é Saber”, existem ainda mais três projetos: o projeto “Bibliotecas Comunitárias” possui 12 bibliotecas, e atua principalmente em comunidades carentes dos estados de São Paulo, Minas Gerais, Pernambuco e Goiás; o projeto “Bibliotecas 1ª Infância” conta com cerca de vinte e cinco bibliotecas, e tem como objetivo estimular o hábito da leitura entre crianças de zero a seis anos de idade; e finalmente o projeto “Bibliotecas nos Metrô”, que tem o intuito de criar bibliotecas em estações metroviárias em diversas cidades do Brasil. Atualmente, o projeto “Bibliotecas nos Metrô” já conta com nove bibliotecas, sendo cinco no estado de São Paulo, duas no estado do Rio de Janeiro, uma no estado de Pernambuco, e a mais recente, inaugurada no estado do Rio Grande do Sul, a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado (INSTITUTO BRASIL LEITOR, [2008?]b, *on-line*).

1.2 Justificativa e Problema de Pesquisa

Esta pesquisa teve seu início a partir da constatação de que, desde a data de inauguração da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, nenhuma espécie de estudo de usuários foi feito no local, não existindo, portanto, nenhum tipo de estudo ou análise que possa identificar o tipo de usuário que usufrui dessa Biblioteca. A importância de um estudo de usuários em unidades de informação já foi constatada por muitos pesquisadores, como Monfasani e Curzel (2006), que declaram que esses estudos procuram analisar quantitativa e qualitativamente os hábitos de informação e estabelecer as diretrizes necessárias para alcançar a satisfação do usuário, procurando descobrir o que os usuários de determinada biblioteca necessitam em matéria de informação. Portanto, torna-se muito importante para a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado dispor de um estudo analisando o perfil e necessidades de seus usuários, para que através dele possa melhorar os seus serviços e conduzi-los de uma forma mais adequada.

Outro fator preponderante para a escolha do objeto de pesquisa deste estudo foi o caráter atípico da unidade de informação em questão – a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado está localizada dentro de uma estação metroviária, no centro da cidade de Porto Alegre, estado do Rio Grande do Sul. Até esse momento, trata-se da primeira e única biblioteca do estado implantada dentro de uma estação metroviária, o que torna ainda mais importante a necessidade de conhecer os usuários desse tipo de unidade de informação.

O Instituto Brasil Leitor – responsável pela implementação de bibliotecas em estações de metrô de todo o Brasil – possui planos para a implementação de outras bibliotecas nas estações da Trensurb. Sendo assim, esta pesquisa também se justifica pela necessidade de informações para a implementação dessas futuras bibliotecas. A partir do conhecimento das necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado será possível criar um melhor planejamento para as bibliotecas metroviárias que surgirão na Região Metropolitana de Porto Alegre, principalmente no que concerne ao desenvolvimento de seus acervos, visto que todas essas bibliotecas deverão possuir o mesmo tipo de público: os usuários do sistema de transporte metroviário da Trensurb.

Em pesquisa realizada em 2006 com os usuários do sistema de transporte Trensurb (período anterior à implementação da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado) questionou-se a hipótese de criação de bibliotecas nas estações metroviárias, e se tais usuários fariam uso dessas bibliotecas. A conclusão dada pela pesquisa foi a seguinte:

Quando os usuários do trensub foram questionados sobre a hipótese de implantação de bibliotecas nas estações para empréstimo domiciliar, 19 usuários afirmaram, com muito entusiasmo, que utilizariam estas bibliotecas, apenas 1 entrevistado respondeu que não sabia. O fato relevante é que todos os entrevistados consideraram uma ótima ideia a implantação de bibliotecas nas estações e até mesmo as 2 pessoas que não gostam de ler, consideraram a possibilidade de passar a ter interesse na leitura como forma de distração durante as viagens de trem. (MARTINEZ, 2006, p. 43).

Os resultados da pesquisa realizada em 2006 demonstram que os usuários da Trensurb interessaram-se pela possibilidade de implementação de unidades de informação nas estações metroviárias e que as utilizariam. Com a criação da

Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, parece pertinente investigar qual o nível de satisfação desses usuários para com a referida Biblioteca.

Portanto, este é o primeiro estudo de usuários realizado na Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, e poderá servir como base para outros estudos mais aprofundados que porventura possam surgir no futuro. Além do mais, este estudo poderá servir também como uma ferramenta de auxílio para que a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado possa prestar seus serviços de modo que estejam diretamente relacionados às necessidades reais de seus usuários.

Diante das razões expostas anteriormente, o problema que será investigado nesta pesquisa é o seguinte:

Quais são as características socioeconômicas dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, e quais são suas necessidades de informação?

1.3 Objetivos

O objetivo geral e os objetivos específicos deste estudo estão detalhados nas subseções a seguir.

1.3.1 Objetivo Geral

Identificar o perfil socioeconômico dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado e analisar as suas necessidades de informação.

1.3.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos desta pesquisa são os seguintes:

- a) traçar o perfil socioeconômico dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado;
- b) observar o tipo e a preferência das fontes de informação demandadas pelos usuários;
- c) analisar a satisfação dos usuários a respeito dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca;
- d) buscar sugestões de serviços e materiais que os usuários gostariam de ter acesso.

1.4 Operacionalização dos Termos

Para um melhor entendimento, os termos utilizados neste estudo que necessitam de maior especificação estão relacionados abaixo com o respectivo significado:

- a) **classe econômica:** classe que estabelece o poder aquisitivo dos indivíduos através da renda familiar. Neste estudo, serão utilizadas as classes do Critério de Classificação Econômica Brasil (CCEB)² estabelecido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP), que determina a seguinte representação:
 - classe A1: renda familiar superior a R\$ 9.733,00,
 - classe A2: renda familiar superior a R\$ 6.564,00,

² Disponível em: < <http://www.abep.org/codigosguias/CCEB2008-Base2006e2007.pdf>>.

- classe B1: renda familiar superior a R\$ 3.479,00,
- classe B2: renda familiar superior a R\$ 2.013,00,
- classe C1: renda familiar superior a R\$ 1.195,00,
- classe C2: renda familiar superior a R\$ 726,00,
- classe D: renda familiar superior a R\$ 485,00,
- classe E: renda familiar superior a R\$ 277,00;

b) **faixa etária:** período que delimita e separa diferentes faixas de idade. O uso de faixas etárias facilita o tratamento estatístico dos dados e auxilia a diminuir a possibilidade de constrangimento dos entrevistados, visto que muitos não se sentem à vontade em revelar sua idade exata. Neste estudo as faixas etárias serão divididas em períodos de cinco anos, conforme a seguinte representação:

- menos de 10 anos,
- de 10 a 15 anos,
- de 16 a 20 anos,
- de 21 a 25 anos,
- de 26 a 30 anos,
- de 31 a 35 anos,
- de 36 a 40 anos,
- de 41 a 45 anos,
- de 46 a 50 anos,
- de 51 a 55 anos,
- de 56 a 60 anos,
- mais de 60 anos;

c) **gênero:** representação social do sexo biológico na qual os indivíduos nascem ou se identificam como tal. Divide-se em masculino e feminino;

d) **grau de escolaridade:** nível escolar atingido pelos indivíduos dentro do ensino legal. Neste estudo serão utilizados os seguintes níveis:

- sem grau de escolaridade,
- ensino fundamental incompleto,
- ensino fundamental completo,
- ensino médio incompleto,
- ensino médio completo,
- ensino superior incompleto,
- ensino superior completo,
- mestrado incompleto,
- mestrado completo,
- doutorado incompleto,
- doutorado completo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção possui o objetivo de fornecer embasamento teórico para a presente pesquisa. O referencial teórico deste trabalho apresenta os principais conceitos elaborados por autores especialistas nos assuntos que relacionam-se a esta pesquisa, como bibliotecas comunitárias, estudos de usuários, usuários de informação e necessidades de informação.

2.1 Bibliotecas Comunitárias

Infelizmente, não existe ainda um conceito claro e preciso sobre bibliotecas comunitárias na literatura científica. Os poucos pesquisadores que escreveram sobre o assunto acabam por divergir entre si, muitas vezes não vendo distinção entre os conceitos de bibliotecas comunitárias e de bibliotecas públicas.

Sobre a origem do termo “biblioteca comunitária”, Almeida Júnior (1997, p. 93) conclui que:

A origem desse termo está relacionada à proposta de integração entre biblioteca pública e biblioteca escolar. Na verdade, essa integração pretendia amenizar as propostas provenientes das bibliotecas populares, tornando-as mais compatíveis, adequadas e assimiláveis pela classe dominante, seu objetivo era modificar a atuação da biblioteca pública, mantendo, no entanto, suas concepções básicas.

Pode-se dizer que a concepção do termo “biblioteca comunitária” é recente, pois aparece na literatura científica brasileira pela primeira vez apenas em 1978, e até hoje o material a respeito do assunto é escasso, quase sempre relacionado à biblioteca pública. Stumpf (1988, p. 21) tenta diferenciar o conceito de biblioteca comunitária do de biblioteca pública, alegando que as bibliotecas públicas são mantidas por um governo e atendem a uma comunidade maior, enquanto que as

bibliotecas comunitárias podem ou não ser mantidas por um governo, mas seu objetivo é atender a uma comunidade mais restrita. Um outro argumento da autora esclarece ainda mais a diferença entre os dois tipos de biblioteca, quando conclui que o termo “biblioteca comunitária” “[...] estabelece, também, um sentido de maior vínculo entre a biblioteca e seu público, levando a crer que ela é parte integrante da comunidade”. Estas definições da autora são, indiscutivelmente, fundamentais para se obter uma melhor compreensão a a diferença entre os dois tipos de biblioteca.

Quando fala-se em comunidade, deve-se pensar em um grupo de indivíduos que possuem alguma característica em comum, podendo ser uma localização geográfica, uma atividade, ou até mesmo um gosto compartilhado pelo grupo. Esse grupo de indivíduos possui necessidades comuns à maioria dos integrantes, e as bibliotecas comunitárias surgem, a princípio, com a intenção de atender as necessidades desses indivíduos.

Sarti, Guiraldi e Vicentini (1984, p. 16) afirmam que os objetivos das bibliotecas comunitárias são:

- a) atender a uma comunidade específica;
- b) desenvolver o hábito da leitura;
- c) conscientizar a população na participação comunitária na preservação de um bem público;
- d) tornar a biblioteca um fator integrante da comunidade.

Novamente, nota-se uma relação muito estreita entre a biblioteca comunitária e a biblioteca pública; os objetivos citados acima não distanciam-se muito dos objetivos geralmente empregados às bibliotecas públicas. Por razões como essas, Almeida Júnior (1997, p. 107) chega a defender a ideia de que “as bibliotecas comunitárias [...] não representam um tipo específico de biblioteca, diferente das bibliotecas públicas, pois não possuem características específicas que as constituam em algo novo”. Conclui-se, portanto, que após trinta anos da primeira menção ao termo “biblioteca comunitária” na literatura brasileira, este conceito ainda não está plenamente estruturado, deparando-se com a necessidade de novos estudos sobre o tema.

Em contrapartida, há mais de cinco décadas os estudos de usuários vêm sendo analisados por diversos pesquisadores ao redor do mundo, tornando a sua definição mais clara e concisa, como veremos a seguir.

2.2 O Usuário de Informação e os Estudos de Usuários

O conceito de usuário da informação é amplo, havendo várias definições para tal termo. Sanz Casado (1994, tradução nossa) define como usuário de informação o indivíduo que necessita de informação para realizar suas atividades, tornando, como o próprio autor afirma, qualquer pessoa como um usuário de informação, pois todos necessitam de informação em algum momento de suas vidas.

Existem ainda dois tipos de usuários de informação: os usuários reais (que fazem uso de uma unidade de informação) e os usuários potenciais (que poderiam fazer uso de uma unidade de informação, mas que, por motivos diversos, não o fazem). Gonzáles Teruel (2005, p. 69, tradução nossa) afirma que:

Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação, independentemente se esse feito se traduz ou não na consulta de uma fonte de informação [...]. Do ponto de vista de um sistema de informação, os usuários potenciais são aqueles que constituem a população que deveria ser atendida por esse sistema.

Crespo e Caregnato (2003), citando Kuhlthau e Tama (2001)³, comentam a abordagem de uma concepção de usuários com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais que operam individual, simultânea e conjuntamente. São necessidades próprias e relativas aos contextos vividos pelos usuários que interferem decisivamente no comportamento informacional de cada um e na maneira como farão uso dos sistemas de informação.

³ KUHLETHAU, Carol C.; TAMA, S. L. Information search process of lowers: a call for “just for me” information service. *Journal of Documentation*, London, v. 57, n. 1, p. 25-43, jan. 2001.

Dentre os diversos grupos de usuários que utilizam uma unidade de informação, cada um possui uma atitude diferente com relação à informação e um tipo de necessidade de informação específico. Essas relações podem ser demonstradas, em linhas gerais, da seguinte forma:

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPOS DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes	Aprendizagem	Divulgação
Pesquisadores	Criação	Exaustividade
Pessoal Técnico	Interpretação	Pertinência
Planejadores Administradores Políticos	Decisão	Precisa - atual
Professores	Divulgação/Ensino	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/Escassez de informação	Múltipla

Quadro 02 – Relação entre os grupos de usuários e a informação.

Fonte: Guinchat; Menou (1994, p. 484).

O usuário de informação possui grande importância na rotina de uma unidade de informação. Ele pode auxiliar no processo de desenvolvimento de coleções, guiando à unidade sobre quais obras seriam mais pertinentes ao seu tipo de público; o usuário pode ainda contribuir para a elaboração de ferramentas de trabalho, como vocabulários de linguagem controlada; pode, inclusive, colaborar com a formulação de estratégias de busca (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 482). Contudo, para que um usuário possa servir como peça-chave no aprimoramento dos serviços de uma unidade de informação, é necessário que essa conheça o perfil e as características de seu público, o que pode ser alcançado através dos estudos de usuários.

Os estudos de usuários caracterizam-se como um tipo de estudo investigativo utilizado por unidades de informação, e suas características vêm sendo analisadas por diversos pesquisadores ao longo dos anos. Sanz Casado (1994, p. 31, tradução nossa) conceitua esses estudos como sendo “[...] o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de métodos distintos [...]”.

Outro autor que analisa esse tipo de estudo é Figueiredo (1994, p. 07), que define os estudos de usuários da seguinte forma:

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

O objetivo principal dos estudos de usuários é identificar o público que utiliza uma determinada unidade de informação, analisando suas características particulares e seu comportamento informacional para que, através dessa análise, as unidades de informação possam adequar seus produtos e serviços às necessidades de informação de seu público.

Os primeiros estudos de usuários em unidades de informação surgiram na segunda metade da década de 1940. Segundo Figueiredo (1994, p. 07), a Conferência da Royal Society, em 1948, e a Conferência Internacional em Informação Científica, em 1958, foram eventos que contribuíram muito para o desenvolvimento desse tipo de estudo.

No decorrer dos anos, os estudos de usuários passaram por uma evolução natural. Castillo Sanches ([19--] apud MOBRICE, 1993, p. 83) divide essa evolução em cinco fases: na primeira fase (década de 1940) os estudos tinham como objetivo aperfeiçoar os serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação; na segunda fase (década de 1950) os estudos apontavam a produtividade, o desempenho, e o uso da informação; na terceira fase (década de 1960) as técnicas são aperfeiçoadas e é dada ênfase ao comportamento do usuário; na quarta fase (década de 1970) a preocupação maior está na educação dos usuários; e na quinta fase (década de 1980) percebe-se a presença de estudos capazes de satisfazer as

necessidades de informação dos usuários e que podem ser modificados com o passar do tempo.

No que concerne à abordagem dos estudos de usuários, diversos autores, como Figueiredo(1999), Wilson-Davis (1977) e Ferreira (2002) dão destaque a duas principais abordagens: a tradicional e a alternativa. Na abordagem tradicional, os estudos são voltados à unidade de informação, com ênfase nas tecnologias de informação e comunicação, enquanto que na abordagem alternativa o enfoque está no usuário da informação, analisando suas necessidades de informação e seu comportamento informacional. A abrangência dessa abordagem alternativa é ponderada ainda por Figueiredo (1999), ao dizer que “os estudos orientados aos usuários, propriamente ditos, não são limitados a uma instituição, mas investigam o comportamento de uma comunidade inteira na obtenção da informação”.

Diante dessas definições, pode-se concluir que o presente estudo possui características nitidamente pertencentes à abordagem alternativa de estudos de usuários, pois o foco dessa pesquisa é analisar as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, em detrimento da análise das tecnologias que são utilizadas no processo de busca de informação.

Atualmente, os estudos de usuários têm sido utilizados com frequência pelas unidades de informação. Os benefícios que esses estudos trazem, tanto para os usuários de informação quanto para as unidades de informação, tornam cada vez mais clara a importância de sua implementação. Contudo, cabe ressaltar que os estudos de usuários também possuem as suas limitações; problemas metodológicos (principalmente ligados ao tratamento estatístico) estão entre os maiores problemas encontrados em estudos de usuários. Figueiredo (1994, p. 17) cita ainda que o método de coleta de dados, se aplicado de maneira inapropriada, pode gerar sérios problemas de interpretação de dados em um estudo de usuários.

Um dos objetivos deste estudo de usuários é analisar as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Os aspectos e definições acerca do termo “necessidades de informação” é o tema da próxima subseção.

2.3 Necessidades de Informação

O conceito de necessidades de informação tem sido definido por diversos pesquisadores de maneiras diferentes. González Teruel (2005, p. 70, tradução nossa) argumenta que essas definições abordam “[...] desde uma perspectiva cognitiva, até mesmo um estado psicológico, uma situação problemática, um estado anômalo do conhecimento [...] ou, por último, um momento de incerteza”.

Uma definição bem clara sobre o que vem a ser necessidades de informação foi dada por Line (1974, p. 87)⁴ citado por González Teruel (2005, p. 71, tradução nossa):

Maurice Line (1974) definiu necessidade de informação como aquilo que um indivíduo deveria possuir para seu trabalho, sua investigação ou sua realização pessoal. No caso de um pesquisador, é aquela informação necessária que permitiria o avanço de sua investigação.

É importante mencionar que, na maioria dos casos, a necessidade de informação está relacionada com algum problema particular do indivíduo. González Teruel (2005, p. 72, tradução nossa) citando Wersig (1979)⁵ declara que “[...] na base do conceito de necessidade de informação está o reconhecimento individual de uma situação problemática [...]”, e que a necessidade de informação “[...] surge quando o indivíduo reconhece que a imagem do mundo que tem é insuficiente para interpretá-lo e necessita de mais informação”.

As necessidades que um usuário possui apresentam um caráter extremamente útil para as bibliotecas, pois através do reconhecimento dessas necessidades as unidades de informação podem qualificar os serviços e produtos que são oferecidos ao público. Ortiz Rivera (2000, *on-line*) defende a ideia de que um dos objetivos das unidades de informação é atender as necessidades de informação dos usuários e que, para isso, deve dar atenção especial aos fatores que

⁴ LINE, Maurice B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **ASLIB Proceedings**, [S.l.], v. 26, n. 2, 1974.

⁵ WERSIG, G. The problematic situation as a basic concept of information science in the framework of social sciences: a reply to N. Belkin. In: _____. **Theoretical problems of informatics: new trends in informatics and its terminology**. Moscow: International Federation for Documentation, 1979.

afetam essas necessidades, como a qualidade do acervo da biblioteca, os usos que a informação terá, o tempo do usuário e os estímulos externos que ele recebe.

3 METODOLOGIA

A seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa. Serão apresentados o tipo de estudo aplicado, a amostra que foi investigada, o instrumento e os procedimentos adotados na coleta de dados, bem como o plano de interpretação dos dados coletados.

3.1 Tipo de Estudo

O estudo realizado possui caráter exploratório-descritivo, pois objetivou identificar, de forma geral e inédita, as características referentes aos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado e suas necessidades de informação.

A pesquisa apresenta abordagem quanti-qualitativa, pois é composta por análises estatísticas e também por ideias e opiniões individuais expressas pelos indivíduos participantes da amostra pesquisada. A abordagem quanti-qualitativa é defendida por Günther (2006, p. 207), ao afirmar que:

Enquanto participante do processo de construção de conhecimento, idealmente, o pesquisador não deveria escolher entre um método ou outro, mas utilizar as várias abordagens, qualitativas e quantitativas que se adequam à sua questão de pesquisa.

Percebe-se que a abordagem quanti-qualitativa apresenta um número significativo de vantagens, pois é capaz de fornecer informações que os outros métodos de abordagem não poderiam oferecer se utilizados de forma isolada.

3.2 Amostra

A população que fez parte do estudo foram os usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Atualmente, 1.146 indivíduos encontram-se cadastrados na unidade de informação⁶.

A amostra pesquisada contabilizou um total de 75 sujeitos, representando dez por cento (10%) da população total do estudo referente ao período em que foi elaborado o projeto de pesquisa (755 usuários cadastrados⁷). A amostra foi do tipo aleatória simples, onde todos os sujeitos da população tiveram a mesma possibilidade de serem investigados.

3.3 Instrumento de Coleta de Dados

A coleta dos dados foi realizada através de entrevistas individuais, nas quais foi aplicado um roteiro estruturado testado previamente, contendo questões abertas, fechadas e semiabertas.

A entrevista, assim como o questionário, é um método de análise direta. Segundo Lakatos e Marconi (2009, p.111), a entrevista é “[...] uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação necessária.”

As vantagens que a entrevista possui em relação aos outros métodos de coleta de dados são muitas. Segundo Sanz Casado (1994, p. 99, tradução nossa), entre as principais vantagens, pode-se destacar:

⁶ Informação referente ao mês de setembro de 2009.

⁷ Informação fornecida em abril de 2009.

- a) permite conhecer profundamente as necessidades de informação do usuário, visto que se pode definir com o próprio em que consistem essas dificuldades;
- b) elaborar os produtos de informação que podem responder da forma mais adequada aos problemas concretos que os usuários manifestam;
- c) personalizar a resolução dos problemas de informação. O usuário identifica a pessoa que pode resolver suas futuras necessidades de informação;
- d) obter uma alta taxa de resposta.

O roteiro elaborado para este estudo e que serviu como guia para as entrevistas encontra-se no apêndice deste projeto (APÊNDICE A). O quadro abaixo apresenta a relação entre as questões presentes no roteiro de entrevista com os objetivos específicos desta pesquisa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	QUESTÕES
Traçar o perfil socioeconômico dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado.	1, 2, 3, 4 e 5
Observar o tipo e a preferência das fontes de informação demandadas pelos usuários.	6 e 7
Analisar a satisfação dos usuários a respeito dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.	8, 9 e 10
Buscar sugestões de serviços e materiais que os usuários gostariam de ter acesso.	11 e 12

Quadro 03 – Relação entre objetivos específicos e questões do roteiro de entrevista.

3.4 Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados

As entrevistas foram aplicadas durante a primeira quinzena do mês de outubro de 2009, durante todos os turnos em que a Biblioteca manteve-se aberta (manhã, tarde e noite), como também em todos os dias da semana em que ela funcionou (de segunda-feira à sexta-feira), com o intuito de atingir a maior variedade de tipos de usuários e manter a imparcialidade dos resultados da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas com todos aqueles usuários cadastrados que se dirigiram à Biblioteca e estiveram dispostos a participar da pesquisa durante o prazo estipulado para coleta dos dados. Cada entrevista durou cerca de dois minutos, e as respostas foram transcritas em formulários de papel e arquivadas para serem utilizadas na etapa de interpretação e análise dos dados. A identificação pessoal dos sujeitos participantes da pesquisa foi mantida em sigilo.

No processo de interpretação e análise dos dados obtidos, as respostas das questões fechadas foram organizadas e tabuladas estatisticamente com o auxílio do *software* Excel 2007 para obter-se um melhor entendimento dos resultados alcançados durante a coleta dos dados. Esses dados foram apresentados através de gráficos juntamente com seus respectivos resultados totais, percentuais e análises descritivas.

As respostas referentes às questões abertas foram transcritas e analisadas conforme sua relevância e o propósito da pesquisa. Já as respostas das questões semiabertas foram apresentadas através de tratamento estatístico e/ou análise descritiva, a fim de obter-se um melhor entendimento dos dados coletados.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo, as respostas obtidas na etapa de coleta de dados da pesquisa são apresentadas conforme o Plano de Interpretação e Análise dos Dados (subseção 3.5). Os dados foram analisados e interpretados em forma gráfica, tabular e/ou descritiva, conforme a tipologia de cada questão. Nos gráficos números 02, 03, 05 e 08, o eixo vertical denota a quantidade de sujeitos entrevistados; já nos gráficos números 04, 06 e 07, o eixo horizontal denota tal característica, sempre representando o número total da amostra (setenta e cinco).

A organização dos dados deu-se de acordo com os objetivos específicos da pesquisa, que pretendiam observar o perfil socioeconômico, as fontes de informação, a satisfação dos usuários e sugestões de serviços e materiais a que o público da Biblioteca mostrasse interesse. Cada questão do instrumento de coleta de dados que foi aplicado aos sujeitos da amostra pertence a um dos objetivos específicos desta pesquisa, como mostra o quadro presente na subseção 3.3 desta monografia.

4.1 Perfil Socioeconômico

Foram elaboradas cinco questões referentes ao perfil socioeconômico dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado no instrumento de coleta de dados aplicado na presente pesquisa. As questões objetivaram encontrar informações sobre o gênero, cidade, faixa etária, grau de escolaridade e classe econômica dos sujeitos da amostra. Os resultados referentes às questões 1, 2, 3, 4 e 5 do roteiro de entrevista serão analisados individualmente nas subseções a seguir.

4.1.1 Gênero

A questão número 1 do roteiro de entrevista aplicado na pesquisa era do tipo fechada e referia-se ao gênero dos entrevistados. Os sujeitos da amostra pesquisada são em sua maioria do gênero feminino (52 sujeitos, representando 69,3% do total). Os sujeitos do gênero masculino fizeram parte da minoria da amostra, com apenas 23 indivíduos (30,7% do total).

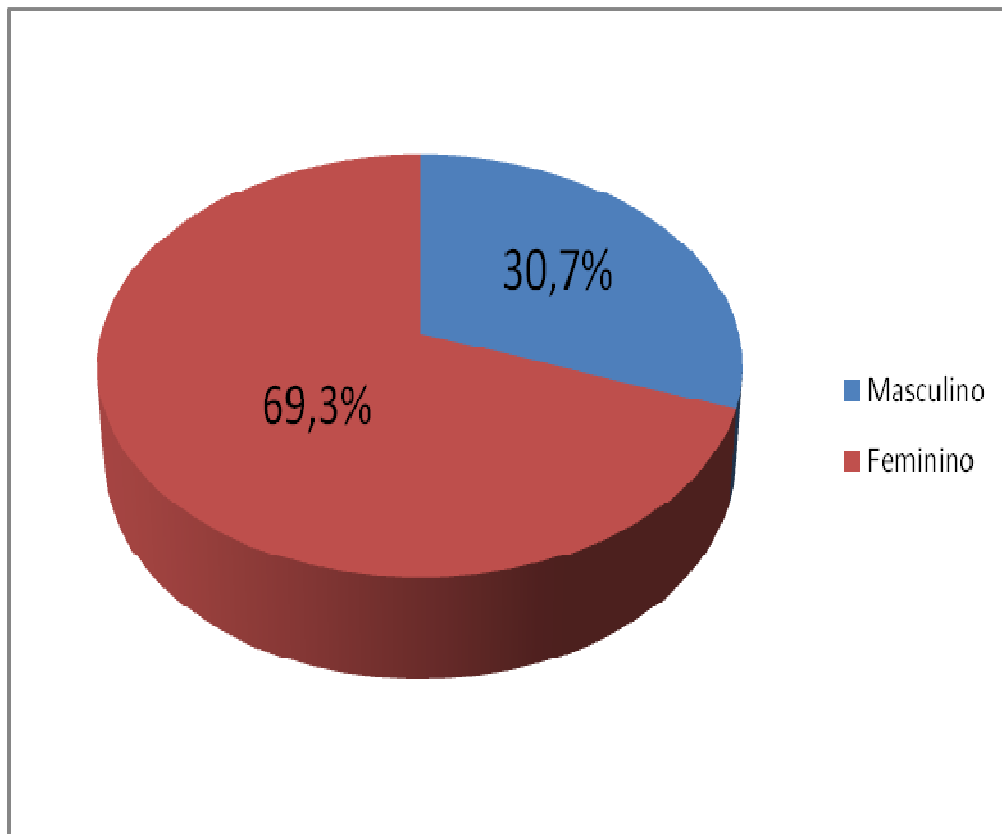


Gráfico 01 – Gênero dos sujeitos da amostra.

Esse resultado condiz com outros dados obtidos em pesquisas feitas com os usuários do sistema de transporte Trensurb e de outras bibliotecas instaladas em sistemas de transporte metroviário. Em pesquisa realizada no ano passado, constatou-se que 63,9% dos usuários da Trensurb fazem parte do gênero feminino

(BRASIL, 2008, on-line). Segundo o relatório estatístico gerado pelo Instituto Brasil Leitor referente ao ano de 2008 (INSTITUTO BRASIL LEITOR, [2008?]c, on-line), concluiu-se que 64,6% dos usuários das bibliotecas dos metrô de São Paulo, Rio de Janeiro e Pernambuco são do gênero feminino. Logo, o resultado da pesquisa feita com o público da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado apresenta-se em consonância com os demais.

4.1.2 Cidade

A cidade em que os usuários da Biblioteca habitam foi o tema da questão número 2 do roteiro de entrevista. Esta era uma pergunta aberta, sem alternativas pré-determinadas, onde o entrevistado poderia citar qualquer cidade, independentemente da cobertura da rede metroviária.

Apesar de o sistema de transporte da Trensurb possuir integração com outros municípios onde não há estações de trem (como os municípios de Novo Hamburgo e Nova Santa Rita, onde a Trensurb atua apenas em parceria com empresas de ônibus locais), os sujeitos da amostra citaram apenas as cidades que possuem estações da Trensurb.

Conforme o gráfico 02, Canoas foi a cidade com o maior número de respostas, 53 (representando 70,6% do total), seguida por São Leopoldo, sendo essa a resposta de 13 usuários (17,3% do total); Sapucaia do Sul foi a resposta de 05 sujeitos da amostra (6,6% do total), enquanto que Esteio obteve 03 respostas (4% do total). A cidade sede da Biblioteca, Porto Alegre, foi a cidade que obteve o menor número de respostas, apenas 01 (1,3% do total).

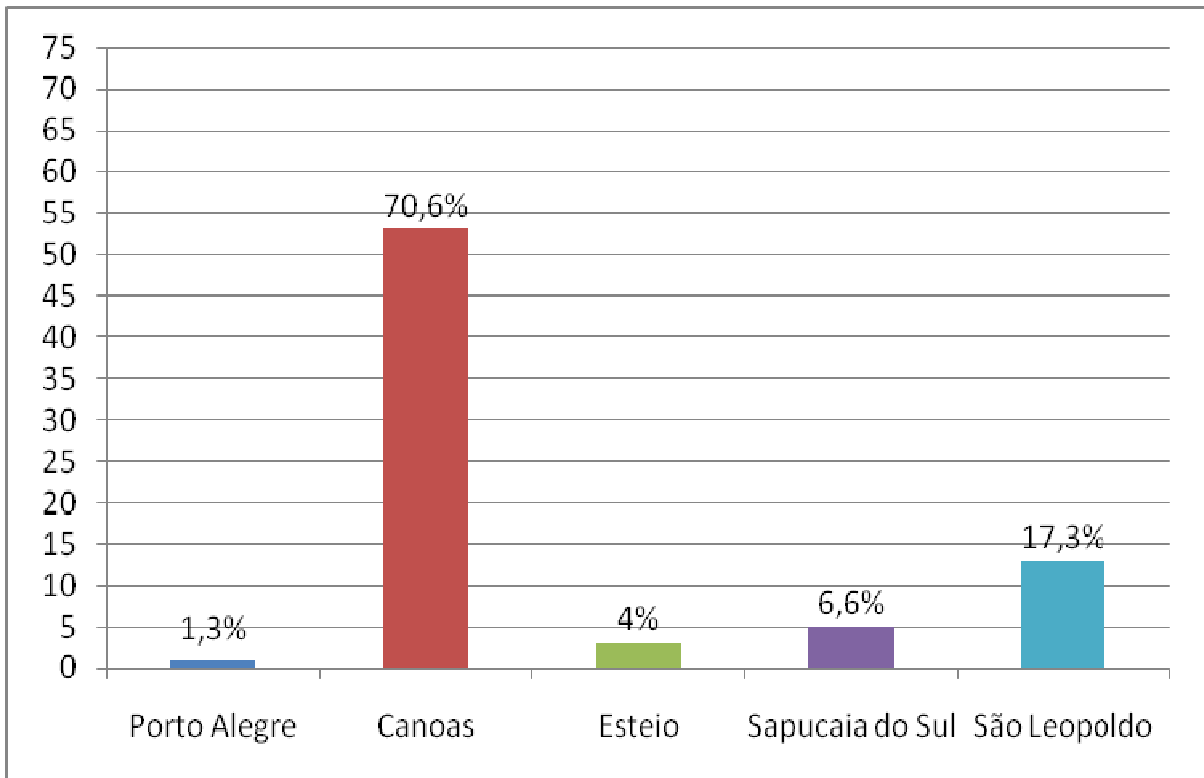


Gráfico 02 – Cidades em que habitam os sujeitos da amostra.

Os resultados desta questão refletem os mesmos números referentes ao tamanho da população de tais cidades. Segundo pesquisas realizadas em 2007 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) com o intuito de inferir a densidade populacional dos municípios brasileiros, concluiu-se que Canoas possui um total de 326.458 habitantes, sendo o segundo município com a maior população da região metropolitana de Porto Alegre; a população de São Leopoldo foi estimada em 207.721 habitantes, enquanto que Sapucaia do Sul possui 122.231 habitantes, e Esteio conta com 78.816 habitantes (BRASIL, 2007, *on-line*). A única exceção coube ao município de Porto Alegre, que apresenta a maior população do estado, somando 1.420.667 habitantes (BRASIL, 2007, *on-line*), e ainda assim obteve o menor número de respostas entre os sujeitos da pesquisa. Esse fato pode ser explicado levando-se em conta que o sistema de transporte da Trensurb é utilizado principalmente pelos moradores da região metropolitana de Porto Alegre, que o utilizam com a finalidade de trabalhar e/ou estudar na capital gaúcha, e não propriamente pelos habitantes da capital.

4.1.3 Faixa Etária

Para observar a idade média dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, a questão 3 do instrumento de coleta de dados foi elaborada utilizando faixas etárias, com a finalidade de minimizar a possibilidade de eventuais constrangimentos por parte dos entrevistados. A questão elencava doze faixas etárias, cada uma compreendendo um período de cinco anos, caracterizando-se assim como uma pergunta do tipo semiaberta.

A faixa etária que obteve maior resposta foi a dos usuários que têm entre 31 e 35 anos, com 20 respostas (26,6% do total); duas faixas etárias obtiveram 11 respostas (14,6 % do total), as faixas dos usuários que têm entre 16 e 20 anos e 26 e 30 anos; a faixa etária dos usuários que têm entre 21 e 25 anos alcançou 09 respostas (12% do total), mesmo resultado dos usuários que têm entre 36 e 40 anos; foram 06 os usuários que responderam ter entre 41 e 45 anos (8% do total), 05 responderam ter entre 46 e 50 anos (6,6% do total) e 04 disseram ter entre 51 e 55 anos (5,3% do total). As demais faixas etárias não obtiveram nenhuma resposta.

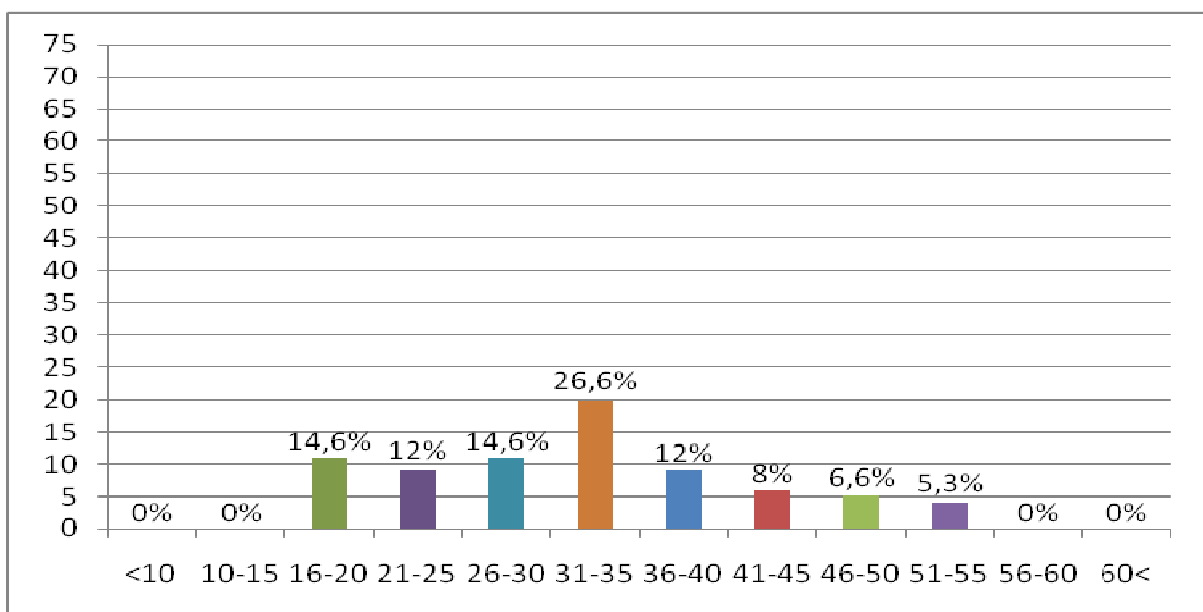


Gráfico 03 – Faixa etária dos sujeitos da amostra.

Entre as faixas etárias que não foram citadas por nenhum entrevistado, é preciso enfatizar que as duas primeiras faixas – que abrangem os usuários menores de 10 anos e aqueles que estão entre 10 e 15 anos – são representadas por crianças e pré-adolescentes que, em muitos casos, não comparecem à Biblioteca para efetuar o empréstimo de livros, sendo este feito por seus pais ou outro representante.

4.1.4 Grau de Escolaridade

O grau de escolaridade dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado foi o assunto da questão número 4 do instrumento de coleta de dados. Os entrevistados escolheram entre onze alternativas a que melhor descrevia sua condição; uma das alternativas foi destinada para os indivíduos que não possuíam nenhum grau de escolaridade.

A maior parte dos entrevistados declarou ter completado o ensino médio (25 sujeitos, representando 33,3% do total); os usuários que afirmaram ter completado o ensino fundamental somaram um total de 17 respostas (22,6% do total); 13 entrevistados não completaram o ensino médio (17,3% do total), e 11 disseram não ter completado ensino fundamental (14,6% do total). Entre os 75 sujeitos da amostra, 09 alcançaram o ensino superior, sendo que 06 não o concluíram (8% do total) e 03 atingiram sua plenitude (4% do total). Nenhum entrevistado declarou ter iniciado qualquer tipo de pós-graduação, da mesma forma que ninguém afirmou não ter grau de escolaridade, como vemos no gráfico a seguir:

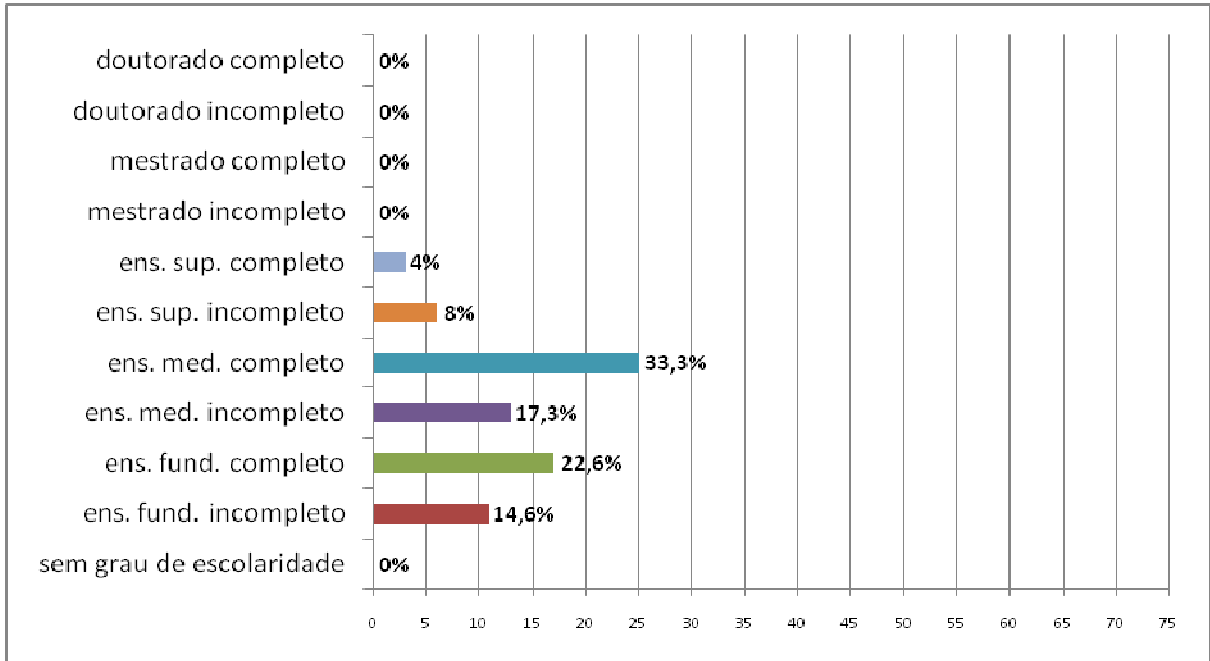


Gráfico 04 – Grau de escolaridade dos sujeitos da amostra.

O resultado deste item coincide com o número obtido através da pesquisa feita pela empresa Kepeler, Consultoria & Pesquisa com os usuários do sistema de transporte da Trensurb, objetivando analisar o perfil socioeconômico desse público. Segundo tal pesquisa, a maior parte dos usuários da Trensurb possui ensino médio completo, somando uma fração de 39,8% do público total (BRASIL, 2008, *on-line*), número que aproxima-se do resultado obtido por esta pesquisa com os usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Novamente, percebe-se que não há discrepância entre os usuários da Biblioteca e os usuários do sistema de transporte.

4.1.5 Classe Econômica

A questão número 5 do roteiro de entrevista pretendia analisar a classe econômica a que pertencem os usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Foram apresentadas oito classes de renda familiar (A1, A2, B1, B2, C1,

C2, D e E) baseadas nas classes estabelecidas pelo Critério de Classificação Econômica Brasil elaborado pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. Para que houvesse um melhor entendimento por parte dos entrevistados, foram apresentados os valores que representam cada uma das classes citadas, valores esses que encontram-se disponíveis na alínea “a” da subseção 1.4 desta monografia.

Entre os 75 sujeitos da amostra, 27 afirmaram pertencer à classe C1 (36% do total); outros 19 usuários declararam pertencer à classe B1 (25,3% do total), resultado similar ao da classe B2, que obteve 18 respostas (24% do total); a classe C2 foi a alternativa indicada por 09 entrevistados (12% do total), enquanto que apenas 02 sujeitos afirmaram pertencer à classe D (2,6% do total). As classes A1, A2 e E não obtiveram respostas.

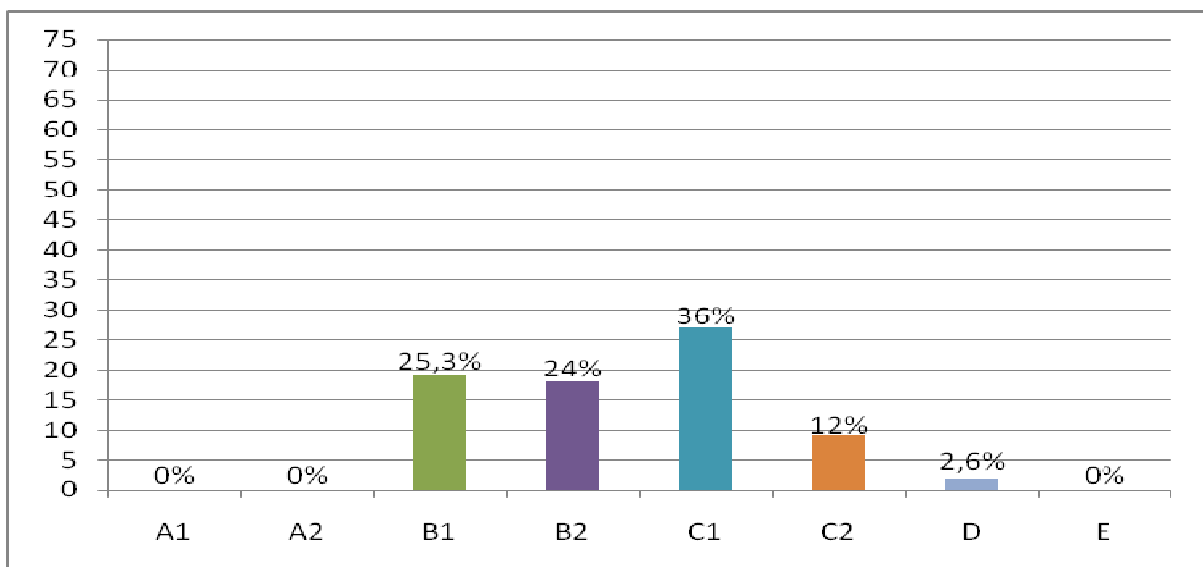


Gráfico 05 – Classe econômica dos sujeitos da amostra.

As classes A1 e A2, que representam as maiores rendas familiares entre as alternativas oferecidas, não foram citadas por nenhum entrevistado. É importante salientar que a classe A2 representa uma renda familiar superior a R\$ 6.564,00 e que a classe B1 (que encontra-se logo abaixo da classe A2) representa uma renda familiar superior a R\$ 3.479,00; ou seja, há uma diferença de R\$ 3.085,00 entre as duas classes, representando praticamente o dobro do valor da classe B1. Já a diferença entre as outras classes inferiores é significativamente menor, o que

justifica o equilíbrio entre essas. A classe E, que também não obteve nenhuma resposta, representa uma renda familiar superior a R\$ 277,00, ou seja, valor menor que de um salário mínimo nacional; isso significa que pelo menos um membro da família dos entrevistados recebe remuneração igual ou superior a um salário mínimo.

4.2 Fontes de Informação

Foram destinadas duas questões do roteiro de entrevista para observar as fontes de informação que são requeridas pelos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. A partir de uma análise sobre o tipo e preferência das fontes de informação que têm maior procura por parte do público da Biblioteca, poderão ser observadas quais são as necessidades de informação desses usuários.

As questões número 6 e 7 referiam-se, consecutivamente, ao tipo de material requisitado e ao tema (assunto) das obras. A análise dos resultados referentes a estas questões encontra-se nas subseções a seguir.

4.2.1 Tipo

O tipo de material que os usuários procuram na Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado foi o objeto da questão número 6 do roteiro de entrevista.

Para alcançar o objetivo desta questão, foi feita a seguinte pergunta aos sujeitos da amostra: “que tipo de material você costuma procurar na Biblioteca?”. Logo após a pergunta, com o intuito de auxiliar o entrevistado no esclarecimento de suas requisições, o entrevistador citava todos os tipos de obras que compõem o acervo da Biblioteca (livros convencionais, livros em Braille, audiolivros e livros

especiais para crianças), e ainda indagava se haveria algum outro tipo de material que o entrevistado tenha requerido à Biblioteca, mesmo sem saber que tal tipo de obra não fazia parte do acervo.

Entre os tipos de materiais que já fazem parte do acervo da Biblioteca, o livro convencional foi o único citado; todos os 75 sujeitos da amostra afirmaram que costumam retirar livros na Biblioteca. Os outros tipos de obras mencionadas anteriormente não obtiveram nenhuma resposta. A respeito disso, a bibliotecária Carla Casagrande afirmou que os livros convencionais realmente são o principal tipo de material que costuma ser requisitado pelos usuários da unidade de informação; já os livros em Braille são mais requisitados do que os audiolivros, porém os dois tipos de obras não possuem uma procura representativa⁸.

Entre os tipos de materiais que não estão inclusos no acervo da Biblioteca, 04 usuários responderam que já procuraram por revistas periódicas nos catálogos da Biblioteca ou através de pedido direto aos funcionários da unidade de informação, 02 sujeitos afirmaram que já requisitaram jornais para leitura nas mesas da Biblioteca, e 01 sujeito alegou já ter perguntado pela presença de DVD's entre as obras que a Biblioteca disponibiliza.

4.2.2 Tema

O objetivo da questão número 7 era identificar os principais assuntos das obras requisitadas pelos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Para isso, formulou-se a seguinte indagação: “qual assunto (ou assuntos) você costuma procurar na Biblioteca?”. Esta era uma pergunta aberta, sendo aceito qualquer tipo de resposta e quantas fossem necessárias para exprimir as reais necessidades informacionais dos usuários. Em alguns casos os entrevistados não souberam definir exatamente o assunto (ou assuntos) que mais procuram na Biblioteca, muitas vezes citando um gênero literário em vez do assunto em si, ou

⁸ Informação verbal obtida em 28 de outubro de 2009.

então citando um assunto geral (como no caso de Literatura) em vez de um assunto mais específico. Nesses casos o entrevistador auxiliou os indivíduos a expressarem o termo que melhor definisse o assunto em questão. Como a área de assunto predominante no acervo da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado é a Literatura, decidiu-se especificar esse assunto no momento em que algum entrevistado apresentasse essa resposta, com a finalidade de obter-se um melhor entendimento a respeito do fluxo de empréstimo dos diferentes tipos de Literatura.

Literatura estrangeira foi o assunto que obteve o maior número de respostas, sendo citado por 43 usuários (57,3% do total), seguido de Literatura brasileira, com 29 respostas (38,6% do total) e de Literatura infantil, com 16 respostas (21,3% do total); isso significa que 77,8% dos usuários entrevistados possuem o hábito de retirar livros de Literatura na Biblioteca.

12 sujeitos da amostra afirmaram que costumam requisitar todos ou diversos assuntos à Biblioteca (16% do total), enquanto que 03 sujeitos não souberam definir exatamente quais assuntos costumam requisitar (4% do total); autoajuda e espiritismo foram as respostas de 03 usuários (4% do total), livros de idiomas foram citados por 02 entrevistados (2,6% do total), e, finalmente, Pedagogia e Biografia foram os assuntos citados por apenas 01 usuário cada (1,3% do total). Todos os assuntos mencionados durante a pesquisa estão elencados no gráfico abaixo:

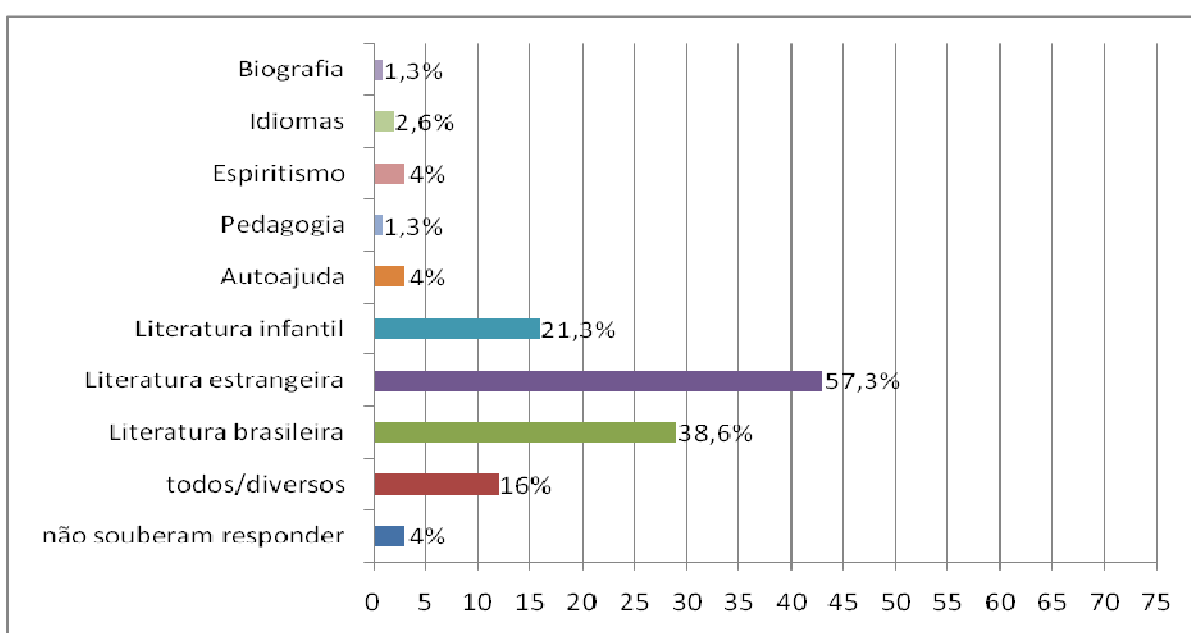


Gráfico 06 – Tema das obras requisitadas pelos sujeitos da amostra.

4.3 Satisfação dos Usuários

O instrumento de coleta de dados aplicado nesta pesquisa continha três questões relacionadas à satisfação dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. As questões número 8, 9 e 10 referiam-se à satisfação dos entrevistados com relação ao material de que necessitavam, aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca e ao seu horário de funcionamento. A análise e interpretação dos resultados das questões relativas à satisfação do público da unidade de informação pesquisada encontram-se nas subseções a seguir.

4.3.1 Material

A pergunta número 8 do roteiro de entrevista tinha a finalidade de analisar a satisfação dos usuários com relação ao material que requisitavam à unidade de informação. Foi elaborada uma pergunta semiaberta oferecendo cinco alternativas: sempre, na maioria das vezes, às vezes, raramente e nunca.

A maior parte dos sujeitos da amostra entrevistada afirmou que na maioria das vezes encontra o material que procura na Biblioteca, correspondendo a 51 indivíduos (68% do total); 22 usuários responderam que sempre encontram o material que requisitam à Biblioteca (29,3% do total); e apenas uma pequena fração dos entrevistados afirmou que somente às vezes encontra o material que necessita (2,6% do total). As opções “raramente” e “nunca” não foram citadas por nenhum sujeito da amostra.

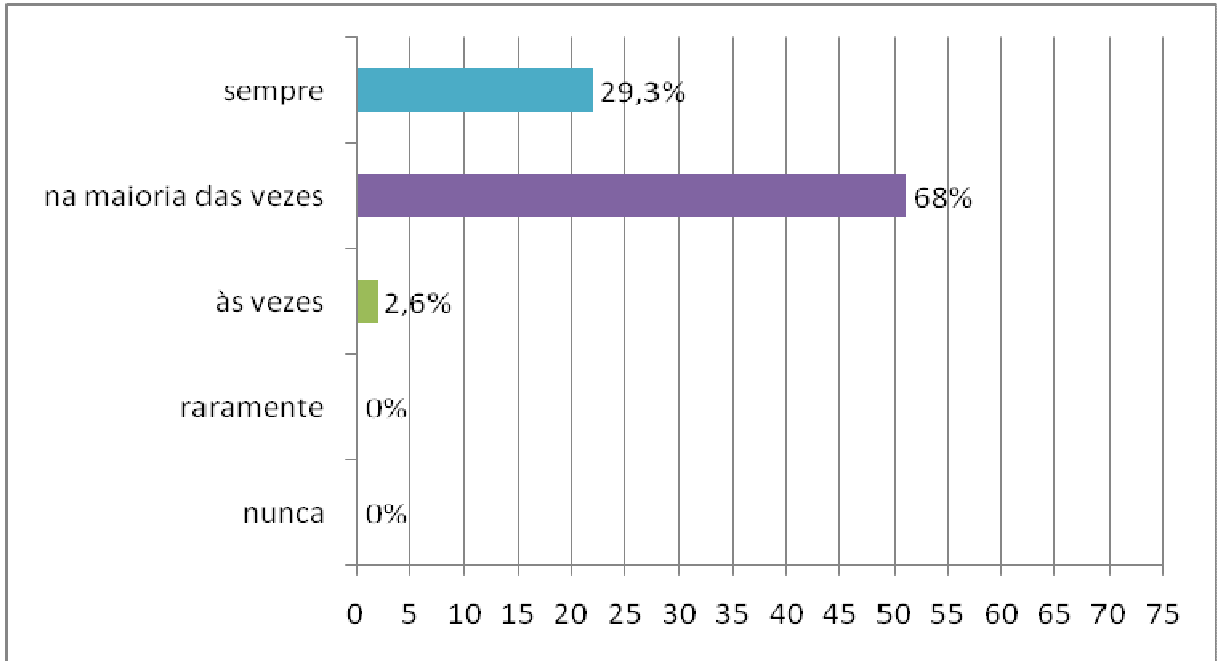


Gráfico 07 – Nível de satisfação referente ao material encontrado pelos sujeitos da amostra.

Percebe-se através deste gráfico que o nível de satisfação dos usuários com relação ao material que procuram na unidade de informação é notoriamente positivo. O fato de nenhum entrevistado ter afirmado que nunca ou raramente encontra o material que necessita demonstra que o acervo disponibilizado pela Biblioteca tem satisfeito suficientemente as necessidades de informação de seu público.

4.3.2 Produtos e Serviços

A questão número 9 destinou-se a analisar a satisfação dos entrevistados com relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Elaborou-se um quadro contendo quatro níveis de satisfação (ótimo, bom, regular e ruim) para avaliar o serviço de empréstimo, o serviço de atendimento e o acervo disponibilizado pela unidade de informação. Os entrevistados avaliaram esses produtos e serviços após o enunciado da seguinte pergunta: “como você avalia os produtos e serviços da Biblioteca citados abaixo?”.

No que concerne ao acervo da Biblioteca, 33 indivíduos consideraram-no ótimo (44% do total), enquanto que 42 sujeitos classificaram-no como bom (56% do total). Com relação ao atendimento exercido pelos funcionários da unidade de informação, 61 entrevistados avaliaram-no como ótimo (81,3% do total) e apenas 14 sujeitos consideraram o atendimento bom (18,6% do total). Sobre o serviço de empréstimo realizado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, 48 indivíduos afirmaram considerar o serviço ótimo (64% do total), 18 indivíduos consideraram o serviço bom (24% do total) e somente 09 sujeitos da amostra classificaram-no como regular (12% do total).

Tabela 01 – Nível de satisfação dos sujeitos da amostra em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.

PRODUTO / SERVIÇO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Acervo	33	42	–	–
Atendimento	61	14	–	–
Serviço de empréstimo	48	18	09	–

Percebe-se que a opinião dos usuários que foram entrevistados durante a pesquisa no tocante à pertinência e qualidade dos produtos e serviços da Biblioteca apresenta-se em níveis satisfatórios. Nenhum dos sujeitos que fizeram parte do processo de entrevista considerou o acervo da unidade de informação regular ou ruim, resultado idêntico ao obtido com relação ao serviço de atendimento. O serviço de empréstimo obteve um total de 12% dos usuários que o consideraram regular; esse resultado deveu-se ao fato de que alguns indivíduos alegaram que os prazos oferecidos pelo serviço de empréstimo não estavam de acordo com suas necessidades, devendo ser expandido por um período maior que o atual.

4.3.3 Horário de Funcionamento

A satisfação do público da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado com relação ao seu horário de funcionamento foi objeto da questão número 10 do roteiro de entrevista. Foi elaborada uma questão semiaberta contendo quatro alternativas (ótimo, bom, regular e ruim), sendo que a última alternativa oferecia a possibilidade de o entrevistado explicar a sua escolha. Os sujeitos da amostra responderam à seguinte indagação: “como você qualifica o horário de funcionamento da Biblioteca?”.

Os usuários que consideraram ótimo o horário de funcionamento da unidade de informação somaram 32 respostas (42,6% do total), mesmo resultado dos sujeitos que qualificaram o horário de funcionamento como bom; o número de entrevistados que avaliaram o horário de funcionamento como regular foi igual a 08 (10,6% do total), enquanto que apenas 03 usuários qualificaram-no como ruim (4% do total), conforme mostra o gráfico 08:

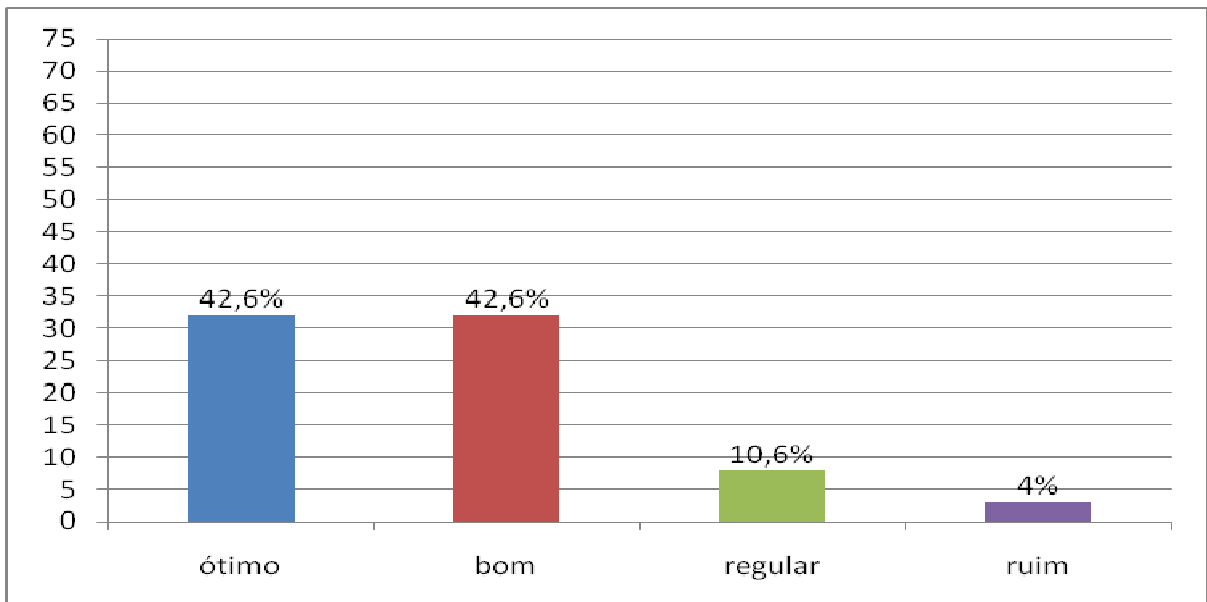


Gráfico 08 – Nível de satisfação dos sujeitos da amostra em relação ao horário de atendimento.

A partir do gráfico acima, percebe-se que um total de 85,2% da amostra entrevistada qualificou o horário de funcionamento da Biblioteca como ótimo ou bom, o que demonstra que o horário de funcionamento atual da unidade de informação atende as necessidades de grande parte de seu público. Todos os 11 sujeitos que consideraram ruim ou regular o horário em que a Biblioteca funciona declararam que o principal motivo para este baixo nível de satisfação é o fato de a Biblioteca não funcionar nos finais de semana, dias em que estes usuários também utilizam o sistema de trens urbanos e nos quais gostariam de ter acesso ao serviço prestado pela unidade de informação.

4.4 Sugestões

O instrumento de coleta de dados aplicado nesta pesquisa continha duas questões que objetivavam conhecer as sugestões de produtos e serviços que os sujeitos da amostra demonstrassem interesse. A questão número 11 elencava uma série de sete serviços e produtos aos quais os entrevistados podiam optar por quantos desejassem, além de uma alternativa aberta onde eles tinham a possibilidade de sugerir algum outro produto ou serviço que não estivesse incluso na questão. Por fim, a questão número 12 estava aberta para comentários e sugestões que os usuários pudessem ter a respeito de outros pontos que não foram abordados no roteiro de entrevista.

4.4.1 Produtos e Serviços

A questão número 11 tratava-se de uma pergunta semiaberta e de múltipla escolha, que foi expressa através da seguinte indagação: “quais das opções abaixo

você gostaria que a Biblioteca oferecesse?”. As sete opções oferecidas nesta questão foram: acesso ao acervo, maior quantidade de livros, outros tipos de obras, sala de leitura, disponibilização de computadores, atendimento aos sábados e domingos e ampliação do horário de atendimento; ainda havia uma oitava opção onde os sujeitos poderiam citar algum outro serviço e/ou produto que fosse de seu interesse.

O acesso ao acervo foi a opção escolhida por quase todos os usuários entrevistados, somando 73 escolhas (97,3%). 32 entrevistados disseram que gostariam que a Biblioteca oferecesse outros tipos de obras, como revistas, jornais e DVD's (42,6%), enquanto que 29 usuários preferem que a unidade de informação ofereça uma maior quantidade de livros em seu acervo (38,6%). O atendimento aos sábados e domingos foi um serviço pretendido por 18 sujeitos da amostra pesquisada (24%); a disponibilização de computadores para acesso à internet e demais finalidades obteve resultado similar, somando 15 respostas (20%), e 09 usuários demonstraram interesse na existência de uma sala de leitura no recinto da Biblioteca (12%). A ampliação do horário de atendimento não fez parte da escolha de nenhum entrevistado, mesmo resultado da opção aberta intitulada “outros”, como pode-se ver no gráfico abaixo:

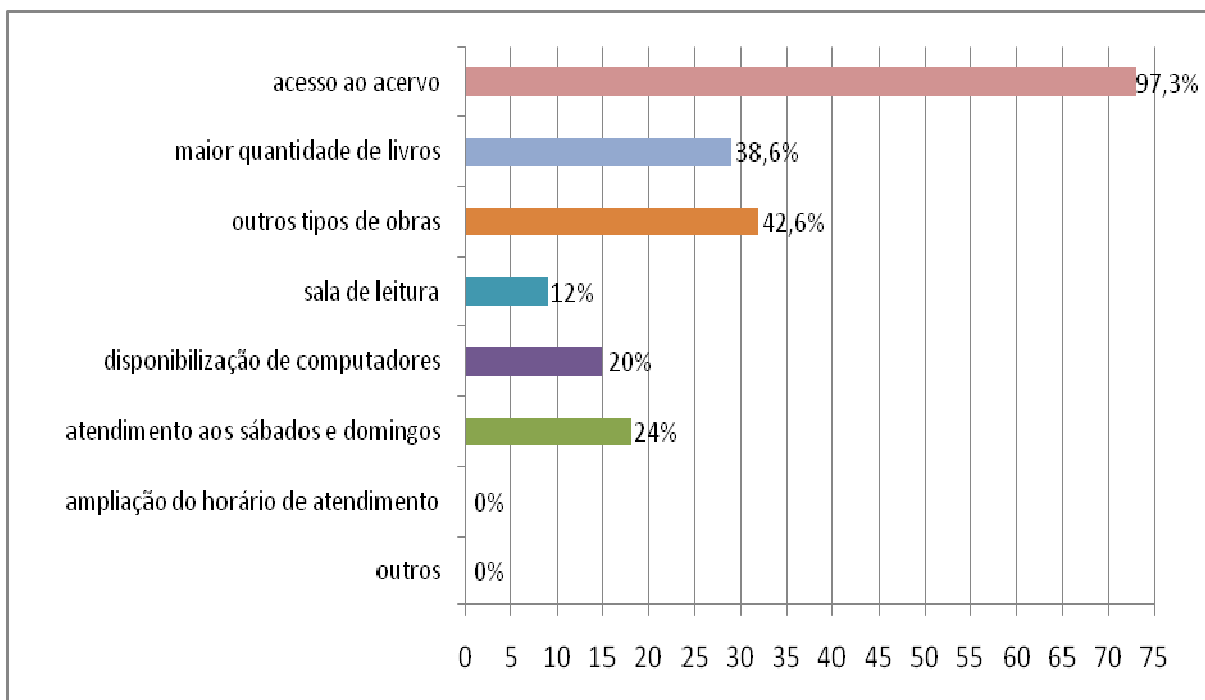


Gráfico 09 – Sugestões de produtos e serviços feitas pelos sujeitos da amostra.

Através da análise do gráfico acima, constata-se que o acesso ao acervo é uma vontade praticamente unânime entre os usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Alguns usuários que escolheram esta alternativa afirmaram que a visão do acervo facilitaria a escolha das obras a serem retiradas e ofereceria a possibilidade do público conhecer novas obras, como mostra esta declaração de um dos usuários: “eu gosto de ver o livro, ver a capa dele, ler a sinopse; essas coisas ajudam a gente a saber qual a gente quer. E assim acabamos conhecendo novos livros. Ficar só folheando o catálogo não dá uma ideia legal de como o livro é, a não ser que a gente já tenha um título em mente.”

O acervo fechado é uma prática que vem recebendo críticas negativas por muitos pesquisadores na área das Ciências da Informação. Oliveira (1985, p. 144), por exemplo, declara que:

Por tradição, a biblioteca tem sempre colocado limites e controlado a demanda de mercado, através de suas leis de silêncio, acervo fechado, horas limitadas de funcionamento, multas, restrições no empréstimo de material, etc [...] Esta falta de desprendimento por parte dos profissionais certamente vem afastando o público das bibliotecas. Para modificar esta situação, alguns bibliotecários têm defendido o conceito de serviços grátis e ilimitado, e tentado criar nas bibliotecas, um ambiente menos austero, menos restrito e mais acessível.

O coordenador de rede Gustavo Gouveia, em nome do Instituto Brasil Leitor, responsável pela execução da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, justifica a opção por um acervo fechado nas bibliotecas instaladas em metrô da seguinte forma:

Todas as bibliotecas de metrô são de acervo fechado e são assim para que ocorra um maior controle sobre as obras, já que os lugares onde estão instaladas são de grande movimentação. Porém isso não impossibilita o contato do usuário com os livros, já que há três tipos de catálogos para consulta e as atendentes estão sempre dispostas a entregar o livro de interesse ao usuário. (GOUVEIA, 2009, *on-line*).

A opção por um acervo aberto ou fechado implica, em ambos os casos, em consequências favoráveis e contrárias aos objetivos de uma unidade de informação. O acesso livre ao acervo fornece maior liberdade aos usuários, porém, aumenta a

incidência de furtos de obras e desorganização do acervo nas estantes. Por sua vez, o acesso restrito ao acervo possui a vantagem de oferecer maior segurança às obras, contudo, impossibilita que os usuários transitem livremente pelas estantes e tenham acesso visual e manual às fontes de informação. Compete às unidades de informação, portanto, escolher a forma mais adequada de acesso ao seu acervo, que possibilite um equilíbrio entre as necessidades de seu público e os objetivos da unidade de informação. Atualmente, a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado só oferece acesso visual às obras que ficam expostas nas três vitrines existentes em seu espaço externo.

As opções que fazem referência ao serviço de empréstimo domiciliar, como “maior quantidade de livros” e “outros tipos de obras” somaram, juntas, 81,2% das escolhas, enquanto que outras opções concernentes a serviços prestados no próprio recinto da Biblioteca, como “disponibilização de computadores” e “sala de leitura” somaram apenas 32%. Estes dados são um indício de que os usuários dão preferência à otimização do serviço de empréstimo em detrimento a outros tipos de serviços que possam ser disponibilizados no local onde a Biblioteca situa-se.

Os resultados obtidos nas alternativas referentes ao período de funcionamento da Biblioteca corroboram com os resultados alcançados na questão número 10 do roteiro de entrevista, onde 11 sujeitos qualificaram como regular ou ruim o período de funcionamento da Biblioteca por essa não funcionar nos finais de semana. Nesta questão, além desses 11 sujeitos que já haviam manifestado interesse no funcionamento da unidade de informação nos sábados e domingos, mais 07 usuários declararam ter interesse na extensão do período de atendimento.

4.4.2 Comentários e Sugestões dos Usuários

Com o intuito de dar oportunidade aos sujeitos entrevistados de exporem ideias, conclusões ou sugestões acerca de temas que não foram abordados no instrumento de coleta de dados ou foram de forma insuficiente, formulou-se uma

pergunta aberta, para que os entrevistados declarassem o que tivessem em mente a respeito do seguinte enunciado: “deseja fazer alguma sugestão ou comentário referente às questões anteriores?”.

Um dos assuntos mais presentes nos comentários feitos pelos sujeitos da amostra foi a respeito da implantação de outras bibliotecas nas estações da Trensurb. Um entrevistado, residente da cidade de São Leopoldo, declarou o seguinte: “gostaria que houvesse outras bibliotecas que nem essa em outras estações. Eu moro em São Leopoldo, meu filho estuda lá, e ele não pode vir até aqui retirar livros, sou eu quem faz isso por ele. Seria ótimo se houvesse uma biblioteca como essa na minha cidade.”

Alguns entrevistados aproveitaram a oportunidade da pesquisa para parabenizar e agradecer as empresas e instituições responsáveis pela existência da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. Um dos sujeitos da amostra, sentindo-se muito grato com o serviço que a biblioteca lhe oferece, declarou: “queria aproveitar e parabenizar a iniciativa. A ideia é ótima. Ter uma biblioteca no trem é muito bom para quem faz viagens longas e precisa se entreter. Estão todos de parabéns.”

Não tendo nenhum comentário a fazer e concluindo que as outras questões já tinham sido suficientes para exprimir o que tinham a dizer, a maior parte dos entrevistados absteve-se de responder a questão 12.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos de usuários possuem uma enorme importância para qualquer unidade de informação, pois através desses é possível aperfeiçoar os serviços e produtos que são oferecidos ao seu público, relacionando-os e, se necessário, personalizando-os às reais necessidades de informação que sejam constatadas entre os usuários. Este estudo de usuários possui as mesmas intenções citadas anteriormente, ou seja, servir como uma ferramenta para que a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado possa conhecer melhor seus usuários e, conseqüentemente, otimizar e adequar seus produtos e serviços às características apresentadas por esses.

O referencial teórico desta pesquisa apresentou conceitos e definições a respeito de assuntos relacionados ao tema deste estudo, como estudos de usuários, bibliotecas comunitárias e necessidades de informação, elaborados por pesquisadores renomados e reconhecidos em suas áreas de atuação. Durante a elaboração do referencial teórico deste estudo, constatou-se que existe pouca literatura sobre bibliotecas comunitárias (tanto nacional como internacional), bem como a falta de concordância e critérios objetivos por parte dos autores para conceituarem esse tipo de biblioteca, fato que caracterizou-se como uma limitação para a pesquisa.

No que concerne à metodologia adotada para a realização deste estudo, optou-se por uma pesquisa com abordagem quanti-qualitativa, pois esta oferece vantagens referentes tanto a pesquisas qualitativas como quantitativas, e é defendida por muitos pesquisadores, como Günther (2006), ao afirmar que o pesquisador deve escolher diferentes métodos qualitativos e quantitativos que sejam pertinentes à sua pesquisa.

Durante o mês de outubro do ano corrente, foi aplicado um roteiro de entrevista estruturado a 75 usuários cadastrados na Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado escolhidos através de amostra aleatória simples. Os resultados obtidos foram organizados e analisados de forma quantitativa em alguns casos e de forma qualitativa em outros, junto com transcrições de respostas dos usuários da

amostra pesquisada. Durante o processo de coleta de dados encontrou-se certa dificuldade na abordagem dos sujeitos da pesquisa, devido ao fato de a Biblioteca estar situada em uma plataforma de embarque de trem onde os usuários, de maneira geral, demonstravam urgência em utilizar o sistema de transporte e impaciência para com a pesquisa; devido a isso, a etapa de coleta de dados teve que ser prolongada.

Os objetivos específicos desta pesquisa eram traçar o perfil socioeconômico dos usuários da unidade de informação estudada (obtendo dados estatísticos que auxiliem a Biblioteca a conhecer características importantes de seus usuários) e observar o tipo e a preferência de suas fontes de informação (averiguando, aqui, suas necessidades informacionais). Também fizeram parte dos objetivos específicos a análise da satisfação dos usuários em relação aos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca e ainda a busca por sugestões de serviços e materiais que os usuários gostariam de ter acesso.

Os resultados referentes ao perfil socioeconômico dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado foram os seguintes: a caracterização da amostra apontou que a maioria dos usuários da unidade de informação é do gênero feminino, representando um total de 69,3%. Na questão que abordava a cidade em que habitavam os sujeitos entrevistados, o município de Canoas obteve o maior índice de respostas, somando 70,6%. Na abordagem da faixa etária dos usuários da Biblioteca, observou-se um nivelamento entre as faixas utilizadas na pesquisa, com uma ligeira vantagem destacada na faixa dos usuários que possuem entre 31 e 35 anos de idade, totalizando 26,6% da amostra. Quando o assunto a ser pesquisado foi o grau de escolaridade do público da Biblioteca, observou-se que um terço dos usuários (33,3%) possui ensino médio completo, sendo a opção mais citada dentre as oferecidas no instrumento de coleta de dados. No tocante à classe econômica da amostra, a pesquisa indicou que 36% dos usuários entrevistados declararam pertencer à classe econômica C1, possuindo renda familiar superior a R\$ 1.195,00 e inferior a R\$ 2.013,00 (valor referente à classe B2).

Necessidade de informação pode ser vista como aquilo que uma pessoa necessita para a realização de um trabalho, de uma investigação (no caso de um pesquisador, por exemplo) ou de uma realização pessoal (LINE, 1974 apud GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Tendo em mente essa definição e com o objetivo de

analisar as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, decidiu-se investigar as fontes de informação requisitadas pelos mesmos.

A pesquisa indicou que todos os sujeitos da amostra costumam retirar somente livros convencionais junto à Biblioteca, e que os outros tipos de obras existentes em seu acervo apresentam um baixo índice de requisição. Também concluiu-se que Literatura Estrangeira é o assunto mais frequente entre as fontes de informação requisitadas pelo público da unidade de informação, somando um total de 57,3%, sendo que Literatura Brasileira e Literatura Infantil também apresentaram altos índices percentuais.

Para observar a satisfação dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, procurou-se conhecer a satisfação dos usuários em relação à frequência com que encontram o material de que necessitam; um elevado número de entrevistados, totalizando 68%, responderam que encontram o material de que necessitam na maioria das vezes.

A satisfação do público da unidade de informação referente aos seus produtos e serviços também foi questionada. Com relação ao acervo da Biblioteca, os usuários qualificaram-no como ótimo ou bom de forma equilibrada; já no tocante ao atendimento que os funcionários da unidade de informação prestam, uma relevante maioria avaliou-o como ótimo; e, finalmente, quando o enfoque era sobre o serviço de empréstimo, a maior parte dos usuários considerou-o ótimo, apesar de uma significativa fração tê-lo qualificado como regular (12%), devido ao fato de que os prazos para empréstimo não satisfaziam suas necessidades.

O período de funcionamento da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado também foi abordado durante esta pesquisa. O resultado mostrou que o público da Biblioteca avaliou-o como ótimo e bom, com as duas alternativas obtendo a mesma porcentagem (42,6%).

Por fim, esta pesquisa objetivou saber a opinião dos sujeitos da amostra a respeito de sugestões de produtos e serviços que a Biblioteca poderia implementar e/ou aprimorar. De forma praticamente unânime, os sujeitos entrevistados responderam que gostariam de ter acesso ao acervo da Biblioteca, que atualmente caracteriza-se como um acervo fechado. Outras opções que estão relacionadas ao

serviço de empréstimo domiciliar, como maior quantidade de livros e outros tipos de obras, também apresentaram resultados consideráveis.

Dentre os comentários mencionados com maior frequência pelos usuários entrevistados, destacaram-se a vontade de que a Biblioteca ofereça acesso livre ao seu acervo para que o público tenha melhores condições de escolher entre uma obra ou outra. O desejo de implementação de novas bibliotecas nas estações da Trensurb também foi um dos comentários aludidos por diferentes entrevistados, além de agradecimentos direcionados aos responsáveis pela idealização da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado e por terem tornado esse projeto real.

Como este estudo tem a finalidade de servir como uma ferramenta para que a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado aprimore seus serviços e produtos de acordo com as reais necessidades da comunidade a que atende, torna-se pertinente que algumas sugestões sejam feitas à Biblioteca e seus órgãos mantenedores baseadas nas conclusões obtidas por meio desta pesquisa.

Através das conclusões que foram alcançadas por este estudo, pode-se traçar um perfil socioeconômico dos usuários da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado, bem como identificar suas necessidades informacionais no que concerne à preferência de suas fontes de informação. Com a posse dessas informações, a unidade de informação tem a oportunidade de direcionar seus serviços e produtos às características de sua comunidade indicadas por esta pesquisa.

A política de desenvolvimento de coleções é um processo que depende necessariamente de informações a respeito da comunidade a ser servida. Sanz Casado (1994, p. 33, tradução nossa) afirma que:

Os recursos documentais também podem e devem ser avaliados a partir de estudos de usuários, de tal maneira que, principalmente, sejam selecionados e adquiridos aqueles documentos que tenham uma demanda real de usuários.

Desta forma, a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado pode otimizar seu acervo através de um processo de seleção de obras mais eficiente,

direcionado às características e necessidades de informação de sua comunidade. Isso pode ser feito, por exemplo, através do estabelecimento de prioridades para as obras selecionadas para o acervo, onde essas prioridades devam estar relacionadas com os assuntos mais requisitados pelos usuários da unidade de informação (subseção 4.2.2).

Os serviços técnicos prestados em uma unidade de informação também podem sofrer influência de seu público. Saber quais obras devem ganhar prioridade depende diretamente do conhecimento das necessidades informacionais de determinado público. A respeito disso, Sanz Casado (1994, p. 33, tradução nossa) assegura que:

Também a partir dos estudos de usuários pode-se conhecer os documentos que deverão ser postos rapidamente à disposição dos usuários e, por tanto, aqueles que deverão ser catalogados com maior urgência, ou aqueles outros que deverão ter uma catalogação menos exaustiva.

Assim, a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado tem a oportunidade de efetuar um serviço técnico de acordo com as prioridades estabelecidas pela demanda informacional de sua comunidade, fazendo com que as fontes de informação mais importantes sejam disponibilizadas em menor tempo ao seu público.

Sugere-se, ainda, que as instituições responsáveis pela manutenção da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado repensem a forma como disponibilizam o acesso dos usuários ao seu acervo. O desejo expresso pela quase totalidade dos sujeitos que fizeram parte desta pesquisa em ter acesso livre às estantes da Biblioteca demonstra que essa é uma necessidade de grande importância para os usuários. A privação dos usuários ao acesso total das obras da unidade de informação acaba por gerar dúvidas e incertezas por parte do público com relação à obra mais indicada para o momento, enquanto que, com o acesso livre, os usuários poderiam consultar partes integrantes dos livros que forneceriam informações de suma importância para a escolha da fonte de informação mais adequada.

O desejo que os sujeitos entrevistados demonstraram com relação à criação de novas bibliotecas nas dependências do sistema metroviário também destaca-se como um ponto importante a ser levado em consideração pelas instituições responsáveis pela Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado. A implementação de novas bibliotecas nas estações da Trensurb possibilitaria o surgimento de novos leitores, pessoas que não utilizam a Estação Mercado em seu cotidiano e que teriam a possibilidade de usufruir os serviços de uma biblioteca que estivesse localizada em uma estação a que tenham acesso, além de possibilitar um uso mais contínuo por parte de usuários que não têm a Estação Mercado como estação principal.

Por fim, recomenda-se que a Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado mantenha-se constantemente sincronizada com as características de sua comunidade, pois é a essa que a unidade de informação deve servir, e é a essa que a Biblioteca deve a sua existência.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: UEL, 1997.

BRASIL. Ministério das Cidades. Serviços da Trensurb alcançam... In: _____. **Ministério das Cidades**. Apresenta informações de cunho governamental. Brasília, DF: 2008. Disponível em: < <http://www.cidades.gov.br/noticias/servicos-da-trensurb-alcançam-93-de-satisfacao-geral/>>. Acesso em: 21 out. 2009.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Cartograma da contagem populacional – censos 2007 – IBGE. In: _____. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Apresenta dados estatísticos de cunho governamental. 2007. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cartogramas_censos2007/default.htm>. Acesso em: 23 out. 2009.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 247-257, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/php/EmQuestao/article/view/73/33>> Acesso em: 22 jun. 2009.

EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A. **Balço socioambiental 2007**. Porto Alegre, 2007.

EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A. Biblioteca Livros sobre Trilhos. In: _____. **Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.**. Apresenta informações sobre transporte metroviário. Porto Alegre, [2008]a. Disponível em: <<http://www.trensurb.gov.br/php/trensurb/biblioteca.php>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A. Expansão Novo Hamburgo. In: _____. **Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.**. Apresenta informações sobre transporte metroviário. Porto Alegre, [2008]b. Disponível em: <http://www.trensurb.com.br/php/estudos_projetos/extensao_nh.php>. Acesso em: 11 abr. 2009.

EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S.A. Histórico. In: _____. **Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.**. Apresenta informações sobre transporte metroviário. Porto Alegre, [2008]c. Disponível em:

<<http://www.trensurb.com.br/php/trensurb/historico.php>>. Acesso em: 11 abr. 2009.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: MCT/IBICT, 1994.

FIGUEIREDO. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: TREA, 2005.

GOUVEIA, Gustavo. **Re: monografia - acesso ao acervo e logo da biblioteca** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <gustavo@brasilleitor.org.br> em 18 nov. 2009.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa qualitativa *versus* pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 22, n. 2, p. 201-210, maio/ago. 2006.

INSTITUTO BRASIL LEITOR. Objetivos IBL. In: _____. **Instituto Brasil Leitor**. Apresenta informações sobre leitura e desenvolvimento cultural. [2008?]a. Disponível em: <http://www.brasilleitor.org.br/www/objetivos_ibl.aspx>. Acesso em: 13 abr. 2009.

INSTITUTO BRASIL LEITOR. Universo IBL. In: _____. **Instituto Brasil Leitor**. Apresenta informações sobre leitura e desenvolvimento cultural. [2008?]b. Disponível em: <<http://www.brasilleitor.org.br/www/UniversoIBL.aspx>>. Acesso em: 13 abr. 2009.

INSTITUTO BRASIL LEITOR. Quadro de Performance... In: _____. **Instituto Brasil Leitor**. Apresenta informações sobre leitura e desenvolvimento cultural. [2008?]c. Disponível em:

<http://www.brasilleitor.org.br/www/pdf/Metro_SP_RJ_PE_agosto.pdf>. Acesso em: 21 out. 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINEZ, Gislaine Teresinha Gabarrus. **Viagem de trem para o livro**: projeto de transformação social. 2006. 58 f. trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)–Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

MOBRICE, Inês Aparecida Silva. Necessidades, comportamento nos procedimentos de busca e uso das fontes de informação em biblioteca universitária. In:_____. **Estudos de usuários em bibliotecas universitárias**: revisões de literatura. Florianópolis: UFSC/Biblioteca Universitária, 1993.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuarios de la información**: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

OLIVEIRA, Sitas Marques de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 14, n. 2, p. 137-147, jul./dez. 1985

ORTIZ RIVERA, Laurie Ann. Usuários y necesidades de información. **Forinf@Online**, Madrid, v. 8, abr./jun. 2000. Disponível em: <<http://lemi.uc3m.es/forinf@/>>. Acesso em: 12 maio 2008.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SARTI, Rosa Maria; GUIRALDELLI, Imalda; VICENTINI, Luiz Atilio. PIMPLE: projetos de implantação de pontos de leitura – bibliotecas públicas e comunitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, n. 3/4, p. 7-23, jul./dez. 1984.

STUMPF, Ida Regina Chittó. Estudo de comunidades visando a criação de bibliotecas. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 3, p. 17-24, jan./dez. 1988.

WILSON-DAVIS, K. The centre for research on users studies: aims and functions.
Aslib Proceedings, v. 29, n. 2, p. 67-73, 1977.

APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados

1 Gênero: Masculino Feminino

2 Cidade: _____

3 Faixa Etária:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> menos de 10 anos | <input type="checkbox"/> de 36 a 40 anos |
| <input type="checkbox"/> de 10 a 15 anos | <input type="checkbox"/> de 41 a 45 anos |
| <input type="checkbox"/> de 16 a 20 anos | <input type="checkbox"/> de 46 a 50 anos |
| <input type="checkbox"/> de 21 a 25 anos | <input type="checkbox"/> de 51 a 55 anos |
| <input type="checkbox"/> de 26 a 30 anos | <input type="checkbox"/> de 56 a 60 anos |
| <input type="checkbox"/> de 31 a 35 anos | <input type="checkbox"/> mais de 60 anos |

4 Grau de Escolaridade:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> sem grau de escolaridade | <input type="checkbox"/> ensino superior completo |
| <input type="checkbox"/> ensino fundamental incompleto | <input type="checkbox"/> mestrado incompleto |
| <input type="checkbox"/> ensino fundamental completo | <input type="checkbox"/> mestrado completo |
| <input type="checkbox"/> ensino médio incompleto | <input type="checkbox"/> doutorado incompleto |
| <input type="checkbox"/> ensino médio completo | <input type="checkbox"/> doutorado completo |
| <input type="checkbox"/> ensino superior incompleto | |

5 Classe Econômica:

- classe A1 (renda familiar superior a R\$ 9.733,00)
- classe A2 (renda familiar superior a R\$ 6.564,00)
- classe B1 (renda familiar superior a R\$ 3.479,00)
- classe B2 (renda familiar superior a R\$ 2.013,00)
- classe C1 (renda familiar superior a R\$ 1.195,00)
- classe C2 (renda familiar superior a R\$ 726,00)
- classe D (renda familiar superior a R\$ 485,00)
- classe E (renda familiar superior a R\$ 277,00)

6 Que tipo de material você costuma procurar na Biblioteca (livros, livros em Braille, audiolivros, livros especiais para crianças)?

7 Qual assunto (ou assuntos) você costuma procurar na Biblioteca?

8 Costuma encontrar o material que procura na Biblioteca?

- () sempre
 () na maioria das vezes
 () às vezes
 () raramente
 () nunca

9 Como você avalia os produtos e serviços da Biblioteca citados abaixo?

PRODUTO / SERVIÇO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Acervo				
Atendimento				
Serviço de empréstimo				

10 como você qualifica o horário de funcionamento da Biblioteca?

- ótimo
 bom
 regular
 ruim. Por quê?

11 Quais das opções abaixo você gostaria que a Biblioteca oferecesse?

- acesso ao acervo
 maior quantidade de livros
 outros tipos de obras (revistas, jornais, DVD's...)
 sala de leitura
 disponibilização de computadores
 atendimento aos sábados e domingos
 ampliação do horário de atendimento
 outra. Qual? _____

12 Deseja fazer alguma sugestão ou comentário referente às questões anteriores?

APÊNDICE B – Fotos da Biblioteca Livros sobre Trilhos – Estação Mercado



Fachada da Biblioteca



Visão da localização da Biblioteca na plataforma de embarque



Área de acesso livre aos usuários



Vitrine expositora



Estantes na parte interna da Biblioteca



Órgãos e instituições responsáveis pela Biblioteca