

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

Ivaniza Oschelski de Souza

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERTÃO SAN-
TANA**

**Porto Alegre
2016**

Ivaniza Oschelski de Souza

ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERTÃO SANTANA

Trabalho apresentado como requisito parcial para conclusão do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Professora Doutora Eliane Lourdes da Silva Moro.

Porto Alegre
2016

Ivaniza Oschelski de Souza

Estudo de usuários da Biblioteca Pública Municipal de Sertão Santana

Trabalho apresentado como requisito parcial para conclusão do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Professora Doutora Eliane Lourdes da Silva Moro.

Aprovado em 30 de junho de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª Eliane Lourdes da Silva Moro
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Orientadora

Profª Drª Maria do Rocio Fontoura Teixeira
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Examinadora

Profª Ms. Maria Lúcia Dias
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Examinadora

RESUMO

Este trabalho de estudo de usuários, realizado como atividade aplicada, de caráter qualitativo e exploratório, na Biblioteca Municipal de Sertão Santana, município localizado a 80 quilômetros de Porto Alegre, de população predominantemente rural, tem como objetivo identificar o perfil de pessoas que frequentam o local, como faixa etária, grau de instrução, motivação, quando o fazem e por que, o uso que fazem dos serviços disponíveis e ainda solicita sugestão de melhorias. Como referencial teórico, é abordado o contexto atual das bibliotecas, as definições e diretrizes para bibliotecas da UNESCO (Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura), o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas e também o Sistema Estadual. Conclui que a maioria dos usuários reside no próprio município, embora haja usuários de localidades adjacentes, faixa etária predominante de 10 a 16 anos, cursando o ensino fundamental e alguns desenvolvem atividades rurais.

Palavras-chave: Estudo de usuários, bibliotecas públicas, Sertão Santana

RESUMEN

Este trabajo de estudio, los usuarios realiza como actividad aplicada, cualitativa y exploratoria, en la Biblioteca Municipal de Sertão Santana, un municipio situado a 80 kilómetros de Porto Alegre, en su mayoría población rural, tiene como objetivo identificar el perfil de las personas que asisten a la ubicación, tales como la edad, nivel de educación, motivación, cuando lo hacen, y que su uso de los servicios disponibles y pide, además, sugerir mejoras. El enfoque teórico se analiza el contexto actual de las bibliotecas, las definiciones y directrices para las bibliotecas de la UNESCO (Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y el Sistema Estatal. Se llega a la conclusión de que la mayoría de los usuarios residen en la propia ciudad, aunque hay usuarios de localidades adyacentes, grupo de edad predominante de 10-16 años en la escuela primaria y algunos desarrollan actividades rurales.

Palabras-clave: Estudio de usuarios, bibliotecas públicas, Sertão Santana.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	A BIBLIOTECA PÚBLICA NO CONTEXTO ATUAL.....	9
	2.1 Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP).....	11
	2.2 Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SEBP).....	13
3	ESTUDOS DE USUÁRIOS REAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	15
	3.1 Usuários da Informação.....	15
	3.2 Desejos, necessidades e demandas de informação.....	17
4	SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO.....	18
5	METODOLOGIA DO ESTUDO.....	19
6	CONTEXTO DO ESTUDO	21
7	SUJEITOS DO ESTUDO.....	23
8	COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	26
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
	REFERÊNCIAS.....	34
	APÊNDICE A.....	37
	APÊNDICE B.....	40
	APÊNDICE C.....	41

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Pública Municipal de Sertão Santana é importante na formação cultural e social dos cidadãos da comunidade. Sua meta é disponibilizar a informação para toda população do município de forma democrática. É consenso que bibliotecas públicas são parte importante na formação da cidadania, porém nem todos os municípios brasileiros têm esse importante elemento entre os serviços prestados para sua população.

É fundamental identificar o comportamento de busca e uso de informação dos usuários da referida Biblioteca Pública Municipal para compreensão de suas necessidades específicas e comportamentos diante dos recursos oferecidos, traçando seu perfil.

A realidade que se apresenta na biblioteca pública de Sertão Santana é um tanto precária, não contando com nenhum tipo de organização do acervo, exceto sua numeração por ordem de chegada, tornando de difícil controle o acervo, sem plano de desenvolvimento de coleção, sem plano de aquisição, caracterizando-se, em alguns momentos, como entreposto de troca para os diversos leitores que usufruem do espaço. Não há diretrizes específicas sobre quais obras devem permanecer no acervo ou ser repassadas ou, ainda, descartadas.

Se, de um ponto de vista estrutural a biblioteca deixa a desejar, isso, visto de outro ângulo, torna-a um campo de muitas possibilidades, deixando margem de ação ampla para um profissional habilitado e criativo.

As novas mídias, como livros eletrônicos, redes sociais e celulares, antes de serem empecilhos para o uso extensivo de uma biblioteca, podem ser vistos como aliados na formação de leitores, na aquisição pelo gosto da leitura, tornando-se, para isso, imprescindível conhecer o usuário que frequenta a biblioteca, para saber quais suas necessidades e desejos de informação.

Desse modo, o referencial teórico desse estudo apresenta uma breve abordagem sobre estudos de usuários, necessidades de informação e bibliotecas públicas.

Este estudo tem como justificativa a proposta de trabalho que visa à aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso de Biblioteconomia em uma atividade prática. O estudo realizado buscou traçar o perfil, a identificação do compor-

tamento de busca e uso de informação dos usuários da Biblioteca Pública Municipal de Sertão Santana.

A biblioteca pública costuma ser pensada como uma instituição social e, em uma pequena comunidade como a focada, além de ser uma fonte de informação e lazer, constitui-se um espaço de busca de informações, cultura e entretenimento.

O questionamento acerca do uso desse recurso por parte da comunidade local surge a partir da necessidade de organizar a instituição, que está relegada a um segundo plano, em face do aparente uso mais intensivo de computadores.

A relevância deste trabalho se dá pelo conhecimento gerado para o município na área da cultura, podendo, a partir desse estudo, haver um planejamento mais adequado, com maior eficiência e eficácia, diversificado e voltado tanto para os usuários que já frequentam a biblioteca, como para atrair novos usuários.

O local proposto para o estudo, o município de Sertão Santana, tem histórico de poucos anos de emancipação (partes desmembradas dos municípios de Guaíba, Tapes e Barra do Ribeiro), e ainda está implantando alguns serviços públicos, entre eles a biblioteca, não contando, ainda, nem com profissional de Biblioteconomia, nem mesmo com uma biblioteca estruturada. O trabalho pretendeu oferecer subsídios para a organização da biblioteca pública, por meio do delineamento do perfil do usuário real do serviço com o qual o município já conta e, a partir daí, extrapolar para usuários potenciais, visando ao crescimento do município.

A partir da caracterização dos usuários da biblioteca podem ser mapeados os recursos disponíveis e o que os usuários necessitam, possibilitando um planejamento mais criterioso de ações voltadas para a comunidade. Faz-se necessário um trabalho de organização do acervo, com base em critérios estabelecidos para acesso rápido e eficiente das obras, controle de usuários, etc. Esse trabalho deve-se ainda, a laços afetivos fortes da autora com a referida localidade, onde passou a infância e adolescência, e o desejo de resgatar, retribuir e contribuir, dessa forma, para o acesso à cultura e ao conhecimento, que é uma mola propulsora para o crescimento tanto da qualidade de vida como da integração entre pessoas.

O problema de investigação busca a seguinte resposta: qual o perfil dos usuários reais da Biblioteca Pública Municipal de Sertão Santana que utilizam seus serviços?

Este estudo tem como objetivo geral identificar o acesso à informação do usuário real na Biblioteca Pública Municipal de Sertão Santana, seu perfil e as suas necessidades de informação por meio dos serviços prestados.

Os objetivos específicos desta pesquisa são os seguintes: identificar o perfil dos usuários que frequentam a Biblioteca Pública Municipal; observar os serviços prestados pela Biblioteca Pública na busca de informação demandadas pelos usuários; analisar os serviços prestados pela referida biblioteca; avaliar se os serviços disponíveis atendem as necessidades de informação dos usuários.

Desse modo, para que o estudo transcorra de forma linear e satisfatória as seções foram estruturadas da seguinte maneira em relação ao referencial teórico: a biblioteca pública apresentando um panorama sobre o que é biblioteca pública, como está estruturada em nível nacional e estadual; usuários reais de bibliotecas públicas descrevendo a identificação e características desse usuário; sistema de referência e informação: seu conceito, como funciona, suas atribuições e finalidades dos serviços prestados.

Com relação à metodologia apresenta a descrição da modalidade de pesquisa, tipo de estudo e etapas do processo de pesquisa. Em seguida, são apresentados o instrumento de coleta de dados, com a aplicação do questionário que serviu de base para o presente estudo e os procedimentos da coleta, seguido do contexto de estudo relatando a situação atual da biblioteca em foco, localizando-a e contextualizando-a no cenário do município.

Os sujeitos do estudo são os usuários reais que frequentam a biblioteca, são apresentados por meio de pesquisa amostral e pelos dados compilados.

Finalizando, a apresentação dos dados coletados seguidos da análise, interpretação e considerações finais, respondendo à pergunta de investigação e atendendo aos objetivos propostos.

2 A BIBLIOTECA PÚBLICA NO CONTEXTO ATUAL

A biblioteca pública surgiu com o objetivo educacional, na segunda metade do século XIX, nos Estados Unidos e na Inglaterra. De acordo com Almeida Júnior (2003, p. 51):

A biblioteca pública nasce em meados do século XIX, com base na necessidade de mão de obra especializada e da exigência da sociedade por acesso à educação pública [...] duas características básicas: totalmente financiada pelo estado e com seu público potencial abrangendo toda a sociedade.

Para Suaiden (2000), a biblioteca pública tem a preocupação da formação e evolução do cidadão, e possui as seguintes funções:

- a) Social/comunitária – a biblioteca deveria ser o centro cultural e social, promovendo ações culturais abertas ao público;
- b) Informativa/utilitária – a disponibilização de documentos que fossem do interesse do público de usuários reais deveria ser o foco principal na hora da aquisição;
- c) Educativa – incentivo à leitura deve ser realizado mesmo que a biblioteca não tenha caráter escolar.

Segundo o Manifesto da International Federation of Library Association - Organização da Nações Unidas para Educação Ciência e Cultura (IFLA/UNESCO) sobre bibliotecas públicas, a biblioteca pública “[...] proporciona condições básicas para a aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais” (1994, doc. digital).

De acordo com Manifesto da IFLA/UNESCO, há 12 missões que devem nortear as atividades dessas instituições:

- a) Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
- b) Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
- c) Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
- d) Estimular a imaginação e a criatividade da criança e dos jovens;

- e) Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
- f) Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
- g) Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
- h) Apoiar a tradição oral;
- i) Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;
- j) Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;
- k) Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
- l) Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idades e implantar tais atividades, se necessário.

Em relação às missões esplanadas as principais ideias são de alfabetização, educação e cultura, mas só tem sentido quando a comunidade participa e faz parte dos serviços da instituição. E, ainda, que a instituição envolva tanto usuários reais como potenciais.

Ainda, segundo um artigo de Jaramillo (2013):

Para configurar la dimensión ciudadana de la biblioteca pública se determinaron como prácticas ciudadanas: convivencia, participación y autonomía; prácticas establecidas en la perspectiva de la deontología de la biblioteca pública y en virtud de la responsabilidad que históricamente se le ha asignado: posibilitar el libre acceso a la información, el conocimiento y los bienes culturales producidos por la humanidad.

A Biblioteca Pública é uma unidade de informação que possui o objetivo principal de disponibilizar todo o tipo de conhecimento para os usuários que a frequentam. A biblioteca pública do século XXI é uma biblioteca híbrida, que oferece serviços físicos e virtuais, em que as novas tecnologias da informação e comunicação passam a ser a base do serviço e da inter-relação com o usuário, e passam a oferecer um conjunto de informações de forma tratada e selecionada, possibilitando uma maior rapidez de acesso aos documentos.

Para Almeida Junior (1997), as principais funções da biblioteca pública são:

- a) Função educacional – A função educacional continua sendo a função primordial da biblioteca pública. Suas atividades são entendidas como complemento, suporte e apoio da educação formal.
- b) Função recreacional ou de lazer – a função de lazer entende a biblioteca pública capaz de oferecer entretenimento para as pessoas por meio da leitura. Almeida Junior ressalta as discussões sobre o que deve fazer parte do acervo das bibliotecas públicas, como *best-sellers*, romances distribuídos em bancas de jornal, histórias em quadrinhos e outros. Todos passando pelo crivo da “qualidade”. Hoje não só os livros, mas todas as mídias que trazem informações.
- c) Função cultural – Esta função, quando é vinculada à erudição, determina que sua função cultural seja apenas um mero repasse de conhecimentos considerados superiores. Sem valorizar a cultura local ou o gosto dos usuários.
- d) Função informacional – A informação, ou o fornecimento de informação para a população foi a solução encontrada visando mostrar-se como um órgão prestador de serviços importante, necessário e imprescindível. Almeida Junior (1997, p. 53) diz que “[] a ideia da biblioteca pública atuar com informação atende a população independente da alfabetização, condição antes indispensável para o uso da biblioteca”.

Com base nas citações mencionadas anteriormente, entende-se que a biblioteca pública não deve excluir socialmente nenhum tipo de usuário, seja por idade, cor, sexo, classe social ou outros critérios. A igualdade de acesso para todos é um dos princípios mais importantes da biblioteca pública. O desenvolvimento gradativo deve estar sempre presente nesse tipo de instituição cultural, a fim de melhor atender seus usuários reais e alcançar os usuários potenciais.

Esse é o ideal de bibliotecas públicas, como devem ser e suas metas e objetivos, entre outras coisas. Mas como se apresenta a realidade, o que pensam os indivíduos que as frequentam, como agem e que são? Há que se verificar no próprio local (nesse caso um local específico), como está essa realidade e o que os frequentadores pensam a respeito.

2.1 Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP)

Desde a sua criação o SNBP trabalha de maneira articulada com os Sistemas Estaduais, Municipais e do Distrito Federal de Bibliotecas Públicas, respeitando o princípio federativo, com o objetivo de fortalecer suas ações e estimular o trabalho em rede e colaborativo. Sua gestão tem por premissa básica o diálogo, a transparência, a responsabilidade e o estímulo ao controle social, dentro de um modelo de gestão integrado com as Coordenadorias dos Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas (SNBP, 2016).

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, em seu site, apresenta abas indicando documentos, diretrizes, informações, boas práticas e inovação, entre outros acessos e informações de interesse sobre bibliotecas públicas estaduais e municipais. Na aba “Informações, constam dados sobre bibliotecas públicas, quantas existem, as quais são elencadas também por estados da federação. Sendo relevante para o presente trabalho verificar se a biblioteca aqui focalizada encontra-se cadastrada no Sistema, segundo informações atualizadas em abril de 2015, foi constatado um erro na relação, e que não abrange apenas a biblioteca de Sertão Santana, mas a maioria das instituições listadas no referido documento: o e-mail de contato não corresponde ao email da referida biblioteca da cidade indicada. Este erro que certamente não compromete as demais informações ali contidas, mas que parece ser uma fonte de confusão, pois os dados estão alterados inclusive com referência à biblioteca pública do contexto deste estudo como pode ser verificada na Figura 1.

Figura 1 – Imagem do site mostrando o SNBP e o equívoco da informação

Relação de Bibliotecas Públicas - RS

Informações atualizadas em: abril de 2015 Total de bibliotecas desta relação: 523

	MUNICÍPIO	NOME DA BIBLIOTECA	VÍNCULO	ENDEREÇO	BAIRRO	TELEFONE	E-MAIL
460	Sentimela do Sul	Biblioteca Pública Municipal de Sentimela do Sul	Municipal	Rua General Vasconcelos, s/n	Centro	(51) 3767-1080	smectunas@yahoo.com.br
461	Serafina Corrêa	Biblioteca Pública Municipal Mario Quintana	Municipal	Avenida 25 de Julho, 202	Centro	(54) 3616-9242 ramal 21	educacaotupanci@hotmail.com
462	Sério	Biblioteca Pública Municipal Ramundo Miquel Schouren	Municipal	Rua 17 de Novembro, s/n	Centro	(55) 3272-7500 ramal 206	
463	Sertão	Biblioteca Pública Municipal de Sertão	Municipal	Avenida Getúlio Vargas, 405	Centro	(51) 3635-9230	smect@bomtempo.com.br
464	Sertão Santana	Biblioteca Pública Municipal de Sertão Santana	Municipal	Rua 24 de Março, 2145	Centro	(55) 3543-1035 / (55) 3543-1214	educacao@tuparendi-rs.com.br
465	Sete de Setembro	Biblioteca Pública Municipal Professora Natália Zajac Colovini	Municipal	Rua Otomar Grossi, 70	Centro	(53) 3277-1244 ramal 221	smecturucu@hotmail.com
466	Savariano de Almeida	Biblioteca Pública Municipal de Savariano de Almeida	Municipal	Praca 19 de Abril, 117	Centro	(55) 36143239 / (55) 36143234	smacviharatama@yahoo.com.br

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NSWfIhMo9jmgX30LuVxooeBKU1QB5szRAeV4vqUaRWY/edit>

2.2 Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SEBP)

O Sistema Estadual de Bibliotecas (SEBP) teve o início de sua organização em 1977, sendo instituído pelo decreto nº 30.947, de 24 de dezembro de 1981,

... com objetivo de organizar, coordenar, planejar e apoiar as bibliotecas públicas gaúchas. A Instituição tem como metas coordenar as políticas do Ministério da Cultura e do Sistema Nacional de Bibliotecas no Estado, dar orientação e assessoria ao planejamento das atividades das bibliotecas estaduais e prestar assessoria às bibliotecas públicas municipais no Rio Grande do Sul. (SEBP, 2016).

O SEBP atende aos municípios que tenham bibliotecas públicas cadastradas e ativas, disponibilizando, também, kits de obras a cada dois meses. Há ainda, treinamento em *softwares* especializados na organização de acervos e sua gestão. Segundo o

SEBP, as novas bibliotecas são acompanhadas de uma equipe, que orienta sobre todos os princípios e procedimentos recomendados pelas modernas técnicas e pela UNESCO. O sistema tem como objetivo estimular a elevação da capacidade técnica das bibliotecas,

com a contratação de profissionais bibliotecários, de forma a disponibilizar aos usuários os serviços de melhor qualidade, o acervo mais adequado, técnicas atualizadas e o estabelecimento de relações de cooperação com a comunidade e as outras instituições governamentais e não governamentais. (SEBP, 2016).

No entanto, não fica muito claro, no site, como isso é feito, pois citando como exemplo, a Biblioteca Pública de Sertão Santana não dispõe de nenhum profissional capacitado para exercer a gestão da biblioteca, apesar de constar como cadastrada no Sistema Nacional e Estadual de Bibliotecas Públicas.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS REAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Para uma verificação da qualidade e da eficiência dos serviços prestados por uma unidade de informação é necessário que se conheça a opinião de seus frequentadores. Figueiredo (1994, p. 7) coloca que:

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

Ou seja, para o mesmo autor citado anteriormente “estudo de comunidade é uma investigação de primeira mão, uma análise e coordenação dos aspectos econômicos, sociais e de outros aspectos inter-relacionados de um grupo selecionado” (Figueiredo, 1994).

A forma para identificar a satisfação dos usuários de uma biblioteca pode ser feita por meio de questionários e/ou entrevistas. A partir destes instrumentos é possível obter dados quantitativos e qualitativos sobre o interesse por parte de uma comunidade na busca da informação, bem como realizar uma avaliação da satisfação que os serviços e os acervos trazem a estes usuários, segundo Sanz Casado (1994, p. 31) é possível através de estudos de usuários “[...] *analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos – principalmente estadísticos [...]*”.

Observa-se, além da importância de conhecer os usuários, é que esse estudo pode tornar-se uma ferramenta de grande valor para a tomada de decisões por parte dos gestores da biblioteca, conforme González Teruel (2005). Isto é, estes estudos ajudam a responder perguntas relacionadas aos problemas de informação encontrados pelas pessoas de determinado grupo de usuários, e os obstáculos que devem superar para alcançarem as informações de que necessitam.

3.1 Usuários da Informação

O conceito de usuário da informação é amplo, havendo diversas definições para o termo. Todos os seres humanos são usuários de informação, pois todos necessitam diariamente de conhecimentos para a realização de diferentes tarefas, segundo Sanz Casado (1994), pois a informação é o caminho de acesso ao desenvolvimento das populações e de transformação da realidade desses indivíduos. Os usuários da informação são aqueles que frequentemente necessitam de informações para completar ou expandir suas atividades. Guinchat e Menou (1992) dizem que “o usuário é o elemento fundamental de todos os Sistemas de Informação”.

O usuário de informação é fundamental na rotina de uma biblioteca, sendo peça importante desse sistema. O desenvolvimento de coleções, a elaboração de ferramentas e as estratégias de busca de informação pertencentes ao sistema podem ser auxiliados pelo público. Isto é, o usuário representa o pilar de sustentação para a informação e para o próprio sistema, unidades de informação. Contudo, a aprimoração dos serviços de uma unidade de informação necessita do conhecimento do perfil e das características do seu público, o que pode ser alcançado por meio dos estudos de usuários.

Já o autor Guinchat (1994) define os usuários em dois grupos, a fim de que um estudo de usuários possibilite transformar os usuários potenciais em usuários reais ao avaliar o desejo e a necessidade de informação destes usuários:

- a) usuários reais: são os usuários que usam as facilidades que as unidades de informação oferecem;
- b) usuários potenciais: são os usuários que poderiam utilizar a unidade de informação, mas não o fazem por desconhecer o que a unidade pode oferecer.

Em um artigo comparativo entre abordagens tradicional e alternativa de usuários, Costa (2009) afirma que:

nos estudos tradicionais, os usuários são apenas informantes, não sendo, em nenhum momento, objeto de estudo ao contrário dos estudos modernos que os consideram construtores ativos de sua própria informação. Sejam os estudos de usuários tradicionais ou modernos, eles devem se configurar como pesquisas que objetivam, sobretudo, desvendar quem são os usuários da informação, quais suas reais necessidades e como se dão suas buscas e usos da informação e, também, como pesquisas que colocam em relevo aspectos da interação entre usuários e unidades de informação que, por sua vez, devem colocar o conteúdo e a tecnologia a serviço dos seus usuários. Assim sendo, os estudos de usuários tem sua importância para as unidades de informação que bus-

cam uma dinamicidade em todas as questões que envolvam os usuários da informação, razão de ser de qualquer sistema de informação.

3.2 Desejos, necessidades e demandas de informação

Vários pesquisadores definem de diversas formas o conceito de necessidade de informação. Porém, Line (1974) aponta necessidade de informação como aquilo que um indivíduo deveria obter para realização de seu trabalho, de sua investigação e sua realização pessoal.

Na maioria das vezes, a necessidade de informação está relacionada com a questão particular do sujeito. Gonzáles Teruel (2005) afirma que o conceito de necessidade de informação está no reconhecimento individual de uma situação problema e que a necessidade de informação surge quando o indivíduo reconhece que a sua visão de mundo é insuficiente para interpretá-lo e necessita de mais informações.

Para as bibliotecas as necessidades dos usuários apresentam um caráter extremamente importante, pois por meio do reconhecimento dessas necessidades as unidades de informação podem qualificar os seus serviços e produtos oferecidos ao público. Ortiz Riveira (2000) defende a ideia de que um dos objetivos das unidades de informação é acudir as necessidades informacionais dos usuários e ficarem atentas aos fatores que atingem essas, como a qualidade do acervo da biblioteca, as finalidades que a informação terá, os estímulos internos e externos recebidos pelo usuário.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

O serviço de referência em uma biblioteca é a essência de uma unidade de informação, sendo ele virtual ou presencial, e um guia no mundo da informação. É possível que algumas pessoas argumentem que, nos dias atuais, é desnecessário que esse serviço exista, pois “tudo pode ser encontrado no Google”. Isso certamente não corresponde à realidade, sendo que o serviço de referência e informação pode funcionar como um filtro mais eficiente para direcionar a informação no sentido desejado, pois o meio virtual joga a informação sobre o usuário, muitas vezes “soterrando” com o volume de dados, muitos deles irrelevantes para o propósito da busca. Ou, como postula Accart, (2012, p. 14), tem como objetivo “auxiliar e orientar o usuário na busca de informação pertinente”.

Segundo Accart (2012, p.11), o serviço de referência não é um “simples fornecedor de informações bibliográficas”, vai além: adota uma postura “ampliada, que vai até a pesquisa de informações”.

5 METODOLOGIA DO ESTUDO

Esta pesquisa é qualitativa tem caráter exploratório descritivo, pois, segundo Gil, esse tipo corresponde ao objetivo de “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses”. (GIL, 2002, p.41).

A metodologia utilizada foi a de pesquisa qualitativa que, segundo Thomas (2002, p. 36) apresenta interpretação e análise de dados, por meio da utilização de descrição rica, narrativas interpretadas, citações diretas, gráficos e tabelas e, algumas vezes, estatísticas (usualmente descritiva).

A pesquisa apresenta abordagem exploratória, pois além de apresentar dados numéricos, por meio de questões de múltipla escolha, também apresenta análise e interpretação das respostas obtidas por meio de perguntas abertas e de múltipla escolha combinadas com perguntas abertas, não generalizando os resultados destas últimas, mas sim atribuindo significado a elas.

Segundo Ludke e André (1986) os dados coletados são predominantemente descritivos: descrição de pessoas, situações e acontecimentos envolvendo a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada e com a preocupação em retratar a perspectiva dos participantes.

O presente trabalho é categorizado como estudo de caso com as seguintes características, segundo Ludke e André (1986):

- a) Visam à descoberta: o investigador estará atento a novos elementos que podem surgir durante o estudo. Estará sempre buscando novas respostas e novas indagações no desenvolvimento do seu trabalho.
- b) Enfatizam a “interpretação em contexto”: para compreender melhor a manifestação geral de um problema, as ações, as percepções, os comportamentos e as interações das pessoas devem ser relacionadas à situação específica, onde ocorrem ou à problemática determinada a que estão ligadas. Se envolver um caso em uma instituição, deve-se levar em conta e analisar a região em que se localiza, o histórico, a situação geral, recursos materiais e humanos, estrutura física e administrativa, entre outros.

- c) Buscam retratar a realidade de forma completa e profunda: o pesquisador procura revelar a multiplicidade de dimensões presentes numa determinada situação ou problema, focalizando-o como um todo.
- d) Usam uma variedade de fontes de informação: o pesquisador recorre a uma variedade de dados, coletados em diferentes momentos, em situações variadas e com uma variedade de tipos de informantes.
- e) Revelam experiência vicária e permitem generalizações naturalísticas: ocorre em função do conhecimento experiencial do sujeito, no momento em que este tenta associar dados encontrados no estudo com dados que são frutos de suas experiências pessoais.
- f) Procuram representar os diferentes e conflitantes pontos de vista presentes numa situação social: a realidade pode ser vista sob diferentes perspectivas, não havendo uma única que seja verdadeira.
- g) Utilizam uma linguagem e uma forma mais acessível do que os outros relatórios de pesquisa: deve usar uma transmissão direta, clara e bem articulada do caso, num estilo que se aproxime da experiência pessoal do leitor.

Seguiu as três fases: aberta ou exploratória (primeira fase); a coleta de dados (segunda fase) e a análise sistemática e a elaboração de relatório (terceira fase).

Como pesquisa qualitativa utilizando o estudo de caso, os sujeitos recomendados para a pesquisa são entre seis a oito sujeitos. Como averiguação neste estudo de usuários, foram selecionados dezesseis sujeitos escolhidos aleatoriamente por ordem de ingresso na biblioteca em um período de segunda a sexta-feira no mês de novembro do ano de 2015.

Para a coleta de dados, foi utilizada a entrevista padronizada ou estruturada por meio de perguntas com roteiro seguindo a estrutura de questionário para a obtenção de resultados uniformes que possibilitem tratamento estatístico de maneira padronizada e ordenada.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário constituído por 17 questões (ver APÊNDICE A), entre elas, perguntas abertas, fechadas, de múltipla escolha e questões que fazem a combinação entre ambas, caracterizando este como um estudo de caso com pesquisa qualitativa.

Para realizar a coleta dos dados, os questionários foram utilizados como instrumentos entregues pessoalmente para serem preenchidos com a orientação e a participação da pesquisadora, caracterizando a entrevista como “...um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Segundo Lakatos (2003, p. 195) a entrevista “é um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social”. Uma das vantagens desse instrumento é o fato de proporcionar maior flexibilidade para que o sujeito possa expressar-se com suas opiniões, sentimentos e necessidades que se referem à biblioteca. O instrumento de coleta de dados constou de perguntas semiestruturadas, abertas e de múltipla escolha, com possibilidade de respostas ampliadas conforme a necessidade de informações do entrevistador.

6 CONTEXTO DO ESTUDO

O estudo foi realizado na Biblioteca Pública Municipal de Sertão Santana, que está localizada no Município de Sertão Santana, que é de economia predominantemente agrícola, situado a 80 quilômetros de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, com população total de 5.850 habitantes, sendo que 1.278 residem na área urbana e 4.572 na área rural, segundo apurado no site do Instituto Brasileiro de Economia e Estatística, IBGE (IBGE, 2014).

A Biblioteca Municipal de Sertão Santana está subdividida em dois espaços: uma pequena saleta com literatura para adultos e livros diversos, e um segundo ambiente, com sala mais ampla, cujo acesso se dá por uma escadaria de madeira, onde estão os livros infantis, o espaço para estudo e leitura e o da hora do conto.

O prédio conta, ainda, com uma sala de computadores, com 10 unidades de acesso a internet, que é um telecentro comunitário de âmbito federal, mas que não constituiu objeto deste estudo. De acordo com Vinicius Suriz, funcionário responsável pelo local, estima a média de 100 usuários por semana, divididos entre os espaços telecentro e biblioteca.

Entre as atividades que ali acontecem, a hora do conto é uma prática realizada por professoras da rede municipal de ensino, não sendo contabilizada como atividade específica da biblioteca, mas que apenas se utiliza desse espaço. O horário de funcionamento da unidade oficialmente é entre 9h e 17h, porém, no período em que o trabalho foi realizado, funcionou entre 8h e 14h, por contingências estaduais e federais que se refletiram na economia do município. O espaço conta, atualmente, com apenas um funcionário (Vinicius Suriz), e o acervo é estimado em 5 mil volumes, porém não conta com nenhum tipo de catalogação, sendo as obras apenas numeradas pela ordem de chegada.

A Secretaria de Cultura promove, anualmente, uma feira do livro, com a finalidade de arrecadar livros para a biblioteca, comparecendo também expositores que vendem suas obras publicadas. Esse evento está ligado diretamente à Secretaria de Cultura, não sendo, assim, realizado de forma direta pela biblioteca. Também se encontra à disposição dos usuários uma urna para receber notas fiscais do comércio local, onde é feita a troca de notas por cupons para o sorteio de prêmios.

A biblioteca tem serviço de empréstimo, que funciona da seguinte forma: as obras encontram-se listadas em um livro tomo, numerados por ordem de chegada, e os interessados procuram as obras distribuídas pela biblioteca, retornam á entrada, onde é confeccionada uma ficha com nome, endereço e telefone, anotada a data de entrega, devendo ser devolvidas no prazo de 30 dias. Entre os serviços oferecidos pela biblioteca, está a consulta local, com dicionários de português e de inglês, alguns livros didáticos e algumas obras disponibilizadas para moradores de outros municípios. O acesso à internet é, de longe, o serviço mais procurado, com alunos das escolas municipais e da escola estadual sendo os principais usuários.

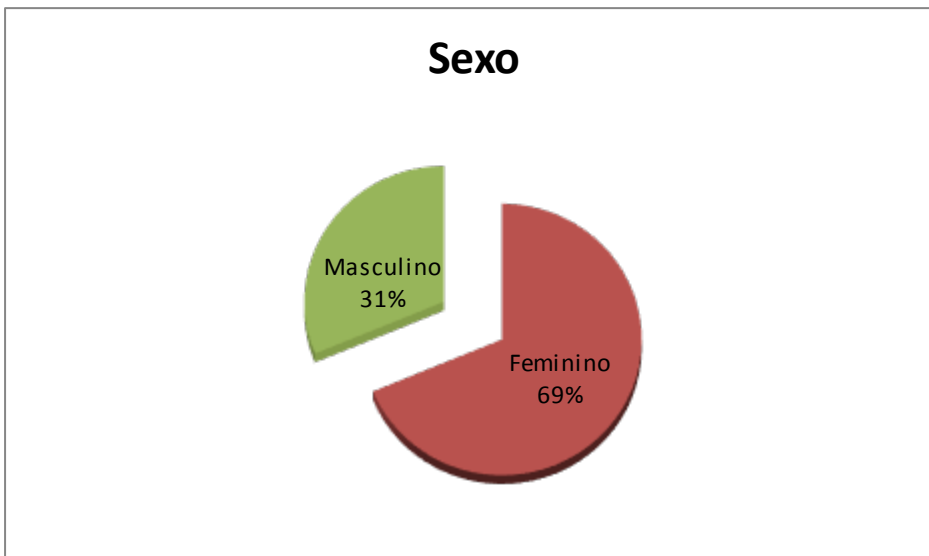
7 SUJEITOS DO ESTUDO

O presente estudo de usuários considerou os usuários que compareceram à biblioteca no período de uma semana no mês de novembro de 2015. Eles foram escolhidos aleatoriamente, segundo sua disposição para responder à pesquisa.

Conforme Sanz Casado (1994) a categoria de usuários denominada cidadão é composta por um grupo heterogêneo de usuários que representa uma amostra da população. Estabelecer o perfil desse usuário não é fácil, todavia é necessário identificar as necessidades desse grupo, mesmo assim, para que os devidos serviços informacionais possam ser criados e adaptados. A comunidade que frequenta a biblioteca pública será caracterizada por esse tipo de usuário.

Para atingir o objetivo desta pesquisa, foi utilizado o tipo de amostragem por acessibilidade ou por conveniência, de acordo com Gil (2006), caracterizado por ser menos rigoroso estatisticamente, abordando os elementos a que se tem acesso e que, de alguma forma, representem o universo estudado. Este tipo de amostragem é geralmente utilizado em estudos exploratórios. Os usuários da biblioteca em foco tiveram uma apresentação bastante heterogênea em diversos aspectos: faixa etária, escolaridade, local de residência e satisfação quanto aos serviços da Unidade de Informação.

O universo de respondentes totalizou 16 indivíduos, destes, 69% (11) do sexo feminino e 31% (5) do masculino, conforme demonstrado na Figura 2:

Figura 2 – Sujeitos do Estudo

Fonte: Souza, 2016

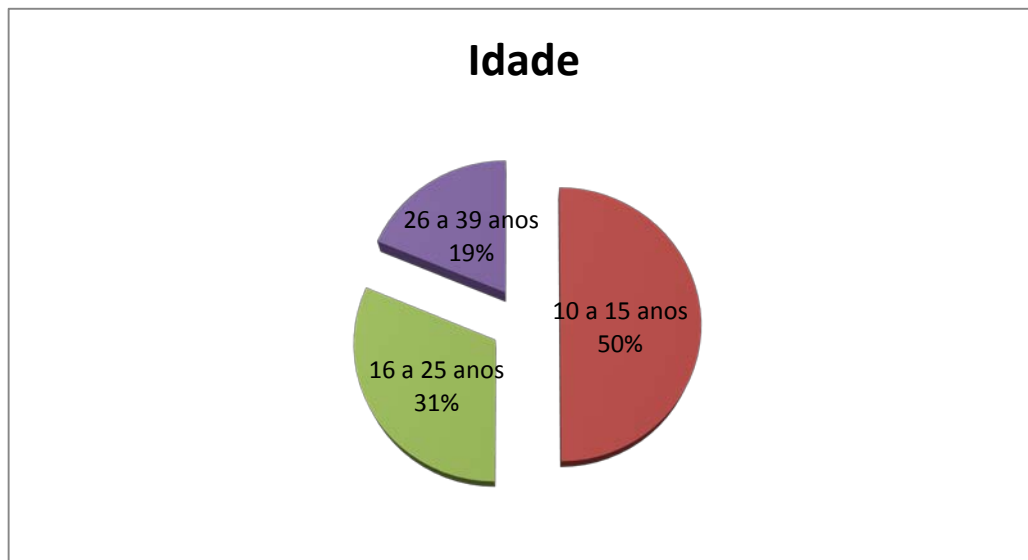
Os níveis de escolaridade não foram heterogêneos, a maioria situando-se no ensino fundamental (sete), quatro cursando nível técnico, três com graduação em curso, um com ensino fundamental em curso, um ensino médio incompleto, e um com pós-graduação. Os respondentes, em alguns casos, consideraram duas respostas: ensino fundamental completo e ensino médio em curso, por esse motivo havendo discrepância entre o número de entrevistados (16) e o número de respostas. A ocupação dos entrevistados foi um dado muito particular, com um viés sociológico a ser ressaltado, e merecedor de um adendo aqui.

Uma resposta peculiar, que foi “sou estudante, mas no horário em que não estou na escola ajudo meus pais, posso considerar trabalho?” Ao ser questionado sobre o que seria essa ajuda aos pais a resposta foi “Plantamos fumo, e quando não estou na escola, faço trabalho na lavoura”. Considerando ser esse um município predominantemente rural, esse tipo de trabalho não é alheio à maioria dos adolescentes, então essa resposta foi considerada bastante pertinente.

A faixa etária predominante foi entre 10 e 15 anos, com oito sujeitos, secundado pela faixa de 16 a 25, com cinco, e três entre 26 a 39, as demais faixas presentes no questionário não contando com nenhum representante.

Nenhum dos sujeitos abordados recusou-se a responder o questionário.

Figura 3 – Idade dos Sujeitos do Estudo



Fonte: Souza, 2016

Os locais de residência dos sujeitos do estudo apontaram nove diferentes respostas, variando entre localidades no próprio município (Linha José Evaristo, 1; Douradilho, 1; Pirapó, 1; Linha Rosina, 1; Sede de Sertão Santana, 5; Dobrada, 2; Linha Dr. Flores, 1) e três municípios que não o da própria biblioteca (Porto Alegre, 1; e Sentinela do Sul, 2).

No quesito ocupação há sete que se declararam estudantes, um comerciante, um do lar, um que trabalha e estuda, três incidências de trabalhar em casa ou ajudar os pais, e/ou trabalha e estuda, uma professora, e dois casos em que a pessoa não respondeu.

8 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário constituído por 17 questões (APÊNDICE A), entre elas, perguntas abertas, fechadas, e de múltipla escolha e questões que fazem a combinação entre ambas, caracterizando este como um estudo qualitativo.

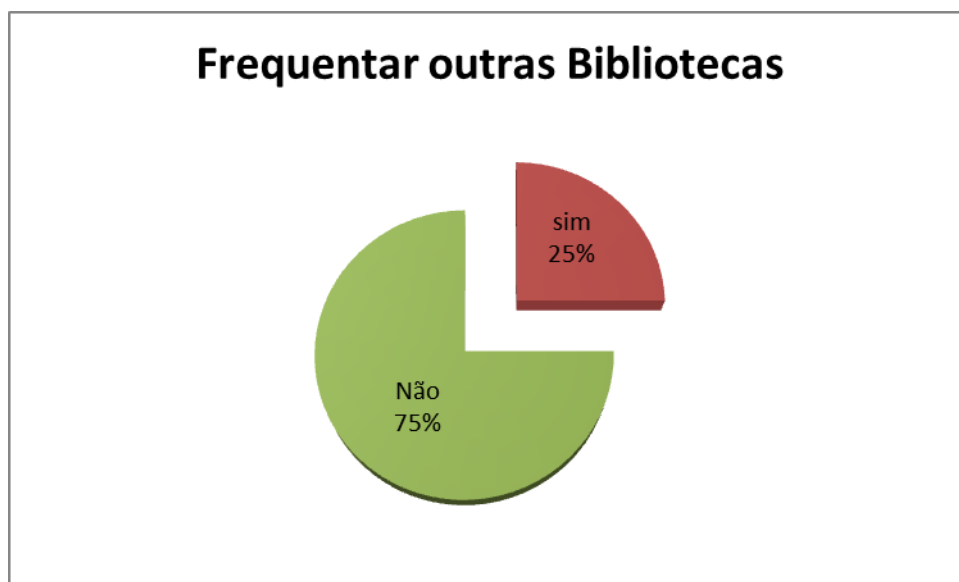
Para realizar a coleta dos dados, os questionários foram utilizados como instrumentos entregues pessoalmente para serem preenchidos com orientação.

Foi obtido o consentimento informado e assegurado o anonimato das informações, aludindo aos entrevistados como E1, E2, e assim sucessivamente, quando necessário. Para interpretação e análise dos dados obtidos, as respostas das questões fechadas foram organizadas e tabuladas estatisticamente com auxílio do software Excel para obter uma maior precisão dos resultados alcançados durante a coleta dos dados. Já as questões abertas foram transcritas e analisadas conforme sua relevância e o propósito da pesquisa.

As questões do instrumento de coleta de dados foram aplicadas no período de uma semana, no mês de novembro de 2015, durante o horário em que a biblioteca se manteve aberta, com o intuito de atingir a maior diversidade de tipos de usuários e manter a neutralidade dos dados da pesquisa. As questões de 1 a 5 correspondem a dados do entrevistado, como faixa etária, escolaridade, e estão tabuladas na seção 7 - Sujeitos do Estudo.

Nas questões relativas ao uso específico, explicitadas a seguir, foram compilados os seguintes dados, analisados em sequência.

Na questão 6, (e subdivisão 6.1) quanto a frequentar outra(s) biblioteca(s), onze responderam que não o fazem. Possivelmente, essas respostas são condizentes com outras questões propostas, refletindo-se em outras, adiante, por não haver um termo de comparação, e não saber como funciona um outro tipo de estrutura de biblioteca.

Figura 4 – Frequência em outras bibliotecas

Fonte: Souza, 2015.

As bibliotecas que foram citadas como utilizadas além da de Sertão Santana, são as da Uniasselvi, do colégio (sic), da escola e um não citou a instituição.

Um dos respondentes não especificou a biblioteca frequentada. Já na questão 7, que aborda a finalidade para a qual a biblioteca é usada, 13 respostas foram que o motivo principal é para estudar, duas para lazer e uma para "pesquisa".

A frequência (questão 8) indicou, primariamente, a maior frequência uma vez por semana, com cinco respostas, sendo que "esporadicamente", e "duas vezes por mês", duas respostas cada. A maior incidência de respostas situou-se em uma vez por semana, indicando que são frequentadores assíduos, uma vez por semana. A resposta "outros", "duas vezes por semana" teve duas respostas, na especificação, obtendo, no total, quatro respostas, isso indica que grande parte desses respondentes frequenta a biblioteca com, no mínimo, alguma periodicidade.

Em se tratando de serviços utilizados na biblioteca (questão 9), o índice de frequentadores (9) da biblioteca que não utilizam o empréstimo é bastante alto, fazendo supor que o serviço-fim é subutilizado, ou não tem incentivo; cinco deles usam algumas vezes; um a maioria das vezes; um não respondeu.

A consulta local nunca é usada por seis dos respondentes; oito, algumas vezes; um sempre a utiliza; um não respondeu.

O acesso à internet sempre é usado por seis sujeitos; quatro a maioria das vezes que vai à biblioteca, três, algumas vezes, dois nunca usam, um não respondeu.

O vocábulo pesquisa, com 12 respostas, foi um dos serviços de maior utilização, sendo que oito pessoas o usam sempre, apenas dois não usam; dois somente algumas vezes, e quatro usam a maioria das vezes. Há que se fazer um adendo sobre o vocábulo “pesquisa”: é um termo que tem acepções diversas para níveis diferentes de escolaridade, sendo que para acadêmicos em geral “pesquisa” significa um trabalho científico com aplicação e resultados, para leigos ou não acadêmicos significa simplesmente a busca de informação em determinadas fontes, sendo considerado razoável mantê-lo, apenas com essa ressalva, e desse modo, não apresentou equívoco, encontrando-se a maioria dos entrevistados da faixa etária entre 10 e 15 anos (50%), entenderam o item “pesquisa” como “pesquisa escolar”, como trabalhos solicitados por professores do ensino fundamental ou médio, ou seja, a busca de informações contidas em enciclopédias, dicionários, revistas ou internet.

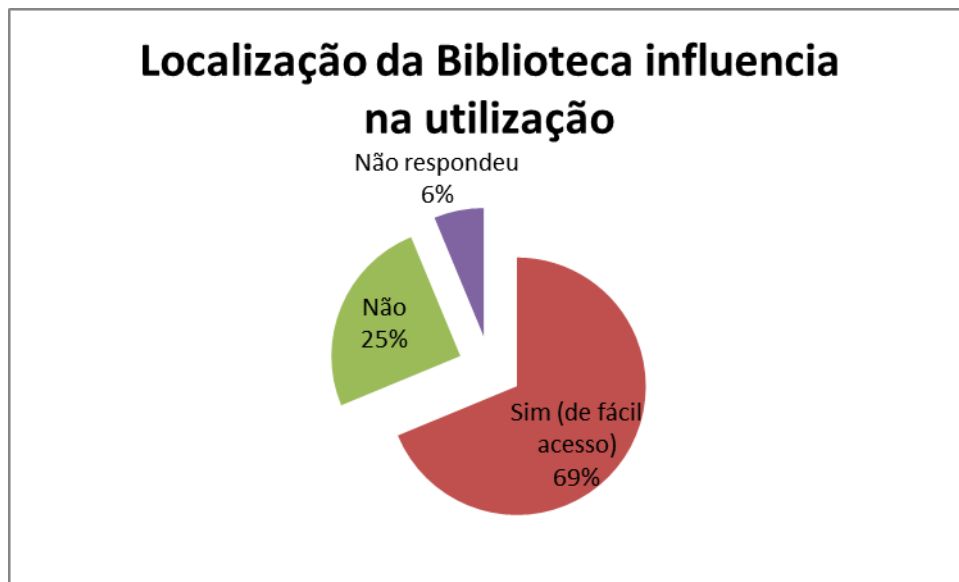
Os materiais utilizados, no que tange à questão 10, distribuem-se da seguinte forma: livros de literatura nunca são usados por sete entrevistados; sete, algumas vezes; um respondente os utiliza a maioria das vezes, e um dos entrevistados não respondeu. Os livros escolares (didáticos) não são usados por seis pessoas; cinco os utilizam algumas vezes; dois a maioria das vezes e dois sempre os utilizam. Os computadores não são utilizados por apenas um sujeito, dois utilizam algumas vezes, sete a maioria das vezes e seis deles sempre os utilizam. Os livros infantis, que são um dos pontos fortes do acervo, não são usados por 14 dos entrevistados, um utiliza-os a maioria das vezes que vai à biblioteca e um não colocou resposta.

Quando perguntados se frequentam a biblioteca em outros dias da semana, (questão 11), além do dia da entrevista, a resposta foi afirmativa para nove sujeitos, e negativa para sete deles.

A seguir, acerca da localização como fator de influência para frequentar a biblioteca (questão 12), segundo as respostas obtidas em relação à localização, este foi apontado como um fator de influência no uso da instituição, pois para 11 pessoas ela

influencia, para quatro respondentes não influencia e para um dos sujeitos a questão não foi respondida. Entre as respostas citadas para a influência da localização (questão 13) as respostas obtidas foram: “fácil acesso para todos” (1); “mais perto” (3); “boa localização” (1); “porque o ônibus escolar facilita o acesso” (1); “porque fica próximo ao local de trabalho”(2); “fica próximo ao local de estudo” (1); “está centralizada” (1) e “perto de casa” (1). Cinco pessoas não justificaram.

Figura 5 – Influência da localização da biblioteca na frequência



Fonte: Souza, 2015

Sobre os materiais que os usuários procuram na biblioteca, se os encontram ou não (questão 14), os sujeitos da pesquisa relataram sempre encontrar o que procuram em seis incidências, na maioria das vezes em sete, uma vez raramente, e dois não responderam. Essas respostas, possivelmente, refletem o nível de exigência do usuário, que subestima as possibilidades de uma biblioteca, sobre serviços e acervo, que podem ser melhor dispostos e enriquecidos.

Os materiais e serviços oferecidos no local (questão 15) foram avaliados da seguinte maneira: referente ao acervo, cinco determinaram como ótimo; 10 como bom; um classificou como ruim. O atendimento: nove classificaram como ótimo, cinco como bom, um como ruim, um não marcou qualquer opção. O empréstimo foi considerado bom por dois respondentes; onze consideraram bom e um deles, ruim, sendo que dois não assi-

nalaram qualquer opção. O acesso à internet foi marcado como ótimo por seis pessoas, o mesmo número marcou como bom, e três o acham regular, e um sujeito não respondeu o quesito. Por essas respostas, é razoável supor que o atendimento, sendo considerado ótimo pela maioria, conta com pessoas dotadas de simpatia e boa vontade, que fazem o melhor de si para atender os frequentadores, embora contem com poucos recursos, como é constatado pelo modo como a biblioteca é organizada.

Quando da coleta de dados, apresentaram-se alguns problemas com o vocabulário utilizado nessa questão: “Como você avalia os materiais e serviços da biblioteca abaixo citados”, alguns respondentes não sabiam o que significava a palavra “acervo”, sendo solicitado esclarecimento (quatro dos entrevistados). Isso remete a problemas criados no jargão profissional, pois para quem está familiarizado com a biblioteconomia, essa é uma palavra corriqueira, sem margem de dúvida sobre o que significa, porém, para pessoas que tem menor contato com esse termo específico, pode parecer um entrave para a comunicação. Assim, a sugestão de um trabalho de educação para o usuário, atribuição para o serviço de referência.

Na questão 16, “Quais as suas sugestões para a melhoria dos serviços oferecidos na biblioteca?”, as respostas, apesar de serem de livre resposta, puderam ser agrupadas da seguinte maneira, por serem praticamente idênticas: melhoria no horário de atendimento, que pelos motivos anteriormente explicitados, estava reduzido, e isso possibilita o uso em horários mais estendidos pelos usuários. Como há uma escola de Ensino Fundamental e Médio nas proximidades da biblioteca, os alunos do turno da tarde e da noite ficam prejudicados e, do mesmo modo, quem tem turno de trabalho integral, reduzindo as oportunidades de frequentar a unidade de informação. Essa sugestão foi citada por três entrevistados.

Uma das respostas a essa questão refere-se especificamente ao acervo, na qual a sugestão seria “que tivessem livros mais conhecidos pelos jovens”, demonstrando, com isso, que o acervo pode estar ou desatualizado, ou muito desorganizado, e assim, os usuários não encontram o que procuram com facilidade.

No entanto, três respostas enfatizam que não há necessidade de mudar nada, pois se sentem bem atendidos, gostam do ambiente/espço da biblioteca, e o local tem tudo de que gostam.

O maior número de sugestões refere-se aos computadores, que são considerados lentos ou têm seu uso demasiado extensivo por alguns usuários em detrimento de outros.

Três outras respostas foram agrupadas como “não sei”, “nenhuma” e não respondeu. Porém, uma delas sugeriu “atualização, organização e adequação do acervo e espaço”, demonstrando uma ideia clara sobre como uma biblioteca pode e deve ser organizada, senso crítico, e provavelmente, dificuldade para usar a biblioteca.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo evidenciou que embora a Biblioteca Municipal de Sertão Santana seja predominantemente usada por indivíduos na faixa entre 10 e 15 anos, e estudantes do ensino médio, há também uma faixa etária mais elevada que utiliza o espaço. É bem possível que a faixa predominante não tenha uma ideia muito clara de como uma unidade de informação pode ser organizada e as muitas possibilidades de uso racional do acervo. De certo modo, pode-se dizer que o acervo está, na prática, “um amontoado de livros”. É muito difícil para quem não está familiarizado com as obras presentes na biblioteca localizar uma obra qualquer, não há qualquer organização visível, obras de referência misturadas com literatura e literatura misturada sem nexos, infanto-juvenil com adulto, literatura alemã com norte-americana, brasileira com espanhola, italiana com russa e todas as combinações possíveis e imagináveis.

Possivelmente, a faixa etária predominante no estudo, que foi de 10 a 16 anos, e também a não frequência a outros centros de informação, refletiu-se na falta de sugestões para melhorias da biblioteca, pois a maioria dos respondentes não tem qualquer referencial de uma melhor organização, talvez não sabendo que é possível organizar uma unidade de informação com método e torná-la mais acessível, facilitando procurar e encontrar o que está disponível no acervo.

Muitas mudanças podem ser implantadas no local, desde a organização de um catálogo, diferenciando obras literárias e didáticas, obras de referência, literatura infantil, até um mostruário com as aquisições mais recentes, murais com poesia ou pequenos contos escritos pelos usuários, em outras palavras, a biblioteca precisa ser reorganizada desde seu alicerce, usando o termo como uma metáfora, para que possa ser usufruída por seus frequentadores de forma plena.

Considerando os dados obtidos, é possível afirmar que o perfil do usuário da biblioteca de Sertão Santana encontra-se, de forma predominante, na faixa etária entre 10 e 15 anos, frequenta o curso fundamental, reside em área rural, ajuda os pais no horário em que não frequenta a escola, e isso sim, pode ser considerado uma atividade laboral, utiliza predominantemente o serviço de acesso à internet, e considera que esse

serviço pode ser melhorado no sentido de aumentar a rapidez e condições dos computadores (considerados por eles muito lentos).

No que diz respeito à biblioteca em si, a maioria mostra-se satisfeito com o atendimento, certamente pelo esforço das pessoas encarregadas pela unidade, considerando que não é alguém com formação específica para a função, e que acumula outras atividades. Entre os usuários também se encontram os insatisfeitos, pois há sujeitos com necessidades diferentes da faixa etária predominante, e que por já ter tido acesso a outras bibliotecas, torna-se mais exigente quanto à organização e acervo.

Considerando que muitos sujeitos sentiram insatisfação em relação ao uso dos computadores, por sua lentidão, melhorias nesse quesito por certo atrairiam muitos usuários que no momento não se sentem motivados para uso do local. Os horários de funcionamento também deixam alguns respondentes insatisfeitos, porém esse transtorno era temporário, e foi normalizado no mês de março do ano corrente.

O fato de um respondente ter destacado que a biblioteca deveria ter mais livros conhecidos dos jovens pode ser interpretado como o interesse por livros que não se encontram na biblioteca, porém que leitores bem informados leem resenhas, ou veem comentários sobre os livros que estão fazendo sucesso junto a essa faixa etária, mas por ser uma cidade muito pequena, não são encontrados com facilidade, e que sua aquisição faria com que muitos alunos das escolas adjacentes viessem a usar a biblioteca, tornando isso um fator extremamente atrativo, captando muitos usuários potenciais. A propaganda boca a boca (aqui entra o *marketing* da instituição), aos poucos pode multiplicar os usuários. A cidade dispõe, também, de uma estação de rádio, com programação informativa local. Esse é um recurso que pode ser usado para divulgar a biblioteca, tornando-a conhecida, descrevendo as melhorias, as novidades, os serviços oferecidos, publicando resenhas (para “tentar” o leitor) de livros disponíveis.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

_____. *Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas*. Londrina: UEL, 1997.

ACCART, J.P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília – DF, 2012. Briquet de Lemos. 312p.

COSTA, L.F.; SILVA, A.C.P.; RAMALHO, F. A. (Re)Visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e o “alternativo”. *Revista de Ciência da Informação*. v.10, n.4, agosto/2009. Acessado em 19/10/15, DataGramZero.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da Informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **A biblioteca pública: administração, organização, serviços**. Porto Alegre: L&PM Editores; Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1999. p.19.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1992.

GUINCHAT, C. Os Usuários. In: **Introdução Geral as Ciências Técnicas da Informação e Documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

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

_____. **Estudo de caso**. São Paulo: Atlas, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA.

www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/.../rscont96.shtm

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION - Organização das Nações Unidas para Educação Ciência e Cultura (IFLA/UNESCO) IFLA. UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 02 nov. 2014.

JARAMILLO, O.; QUIROZ POSADA, R. E. Social education dynamising citizenship practices in public library. **Educ. Soc.**, Campinas , v. 34, n. 122, p. 139-154, marzo 2013 . Disponible en <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302013000100008&lng=es&nrm=iso>. accedido en 17 oct. 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302013000100008>.

LEMOS, A. A. B. Bibliotecas. In: CAMPELLO, B. S. **Formas e Expressões do Conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M.E.D.A. **Pesquisa em Educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 1999.

MINISTÉRIO DA CULTURA, Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, <snbp.culturadigital.br/informação/dados-das-bibliotecas-publicas/> acessado em 22 de maio de 2016.

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. **Usuarios de la información**: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

ORTIZ RIVERA, L. A. **Usuários y necesidades de información**. Forinf@Online, Madrid, v.8, abr./jun. 2000. Disponível em:<<http://loni.uc3m.es/forinf@/>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

RIO GRANDE DO SUL, SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS – Site acessado em 21 de maio 2016.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirâmide, 1994.

SUAIDEN, E. J. *Biblioteca Pública no contexto da sociedade da Informação*. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n.2, maio/ago. 2000.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA EDUCAÇÃO E CULTURA - UNESCO. **Manifesto sobre a Biblioteca Pública.** In: IFLA. *Normas para bibliotecas públicas.* São Paulo, Quirón; Brasília, INL, 1976.

SILVA, J.F.M. (org.) **Biblioteca pública em contexto:** cultural, econômico, social e tecnológico. Brasília, Thesaurus, 2015, 136p.

THOMAS, J. R.; NELSON, J. K. **Métodos de pesquisa em atividade física.** 3^a.ed., Artmed, Porto Alegre, 2002.

SILVA, J.F.M. (org.) **Biblioteca pública em contexto:** cultural, econômico, social e tecnológico. Brasília, Thesaurus, 2015, 136p.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

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

Hora: _____ Data: _____

1 Idade:

- () até 10 anos () 16 a 25 anos () 40 a 49 anos () 60 a 69 anos
 () 10 a 15 anos () 26 a 39 anos () 50 a 59 anos () mais de 70 anos

2 Sexo:

- () Feminino () Masculino

3 Escolaridade:

	Completo	Incompleto	Em curso
Não alfabetizado	()		
Ensino Fundamental	()	()	()
Ensino Médio	()	()	()
Técnico	()	()	()
Graduação	()	()	()
Pós-graduação	()	()	()
Outro: _____			

4 Ocupação: _____

5 Local de residência: _____

6 Você frequenta outra biblioteca?

- () Sim () Não

6.1 Em caso afirmativo, qual? _____

7 Com que finalidade você utiliza esta biblioteca?

() Lazer () Serviço () Estudo () Outros, Quais? _____

8 Com que frequência você vem a biblioteca ?

() uma vez por mês () duas vezes por mês () três vezes por mês
() Uma vez por semana () esporadicamente () Outros.Quais? _____

9 Com que frequência utiliza os serviços abaixo ?

	Não utiliza	Algumas vezes	Na maioria das vezes	Sempre	Não conheço
Empréstimo	()	()	()	()	()
Consulta local	()	()	()	()	()
Acesso internet	()	()	()	()	()
Pesquisa	()	()	()	()	()

10 Com que frequência utiliza os materiais listados abaixo desta biblioteca?

	Não utiliza	Algumas vezes	Na maioria das vezes	Sempre	Não conheço
Livros de literatura	()	()	()	()	()
Livros Escolares	()	()	()	()	()
Computadores	()	()	()	()	()
Livros infantis	()	()	()	()	()

11 Você frequenta esta biblioteca em outros dias da semana? () Sim () Não

12 A localização desta biblioteca influencia na sua utilização? () Sim () Não

13.1 Por quê? _____

14 Costuma encontrar o material que procura na biblioteca?

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

15 Como você avalia os materiais e serviços da biblioteca abaixo citados?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Acervo	()	()	()	()
Atendimento	()	()	()	()
Empréstimo	()	()	()	()
Acesso internet	()	()	()	()

16 Quais as suas sugestões para a melhoria dos serviços oferecidos na biblioteca?

17 Se as suas sugestões se efetivassem você frequentaria o local com mais assiduidade?

Sim Não Talvez Não sei Outro _____

Agradecemos sua colaboração!

Contato:

Telefone: _____

e-mail: _____

APÊNDICE B

MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisador responsável:

Telefone para contato:

Sua colaboração é importante e necessária para o desenvolvimento da pesquisa, porém sua participação é voluntária.

1. A pesquisa (**título do projeto**) irá analisar (**objetivo**), e será realizada através (**explicar instrumento**);
2. Será garantido o anonimato e o sigilo das informações, além da utilização dos resultados exclusivamente para fins científicos;
3. Você poderá solicitar informações ou esclarecimentos sobre o andamento da pesquisa em qualquer momento com o pesquisador responsável;
4. Sua participação não é obrigatória, podendo retirar-se do estudo ou não permitir a utilização dos dados em qualquer momento da pesquisa;
5. Sendo um participante voluntário, você não terá nenhum pagamento e/ou despesa referente à sua participação no estudo;
6. Os materiais utilizados para coleta de dados serão armazenados por 5 (cinco) anos, após descartados, conforme preconizado pela Resolução CNS nº. 196, de 10 de outubro de 1996.

Eu, _____, como voluntária da pesquisa, afirmo que fui devidamente informada e esclarecida sobre a finalidade e objetivos desta pesquisa, bem como sobre a utilização das informações exclusivamente para fins cientí-

ficos. Meu nome não será divulgado de forma nenhuma e terei a opção de retirar meu consentimento a qualquer momento.

Sertão Santana, ____ de _____ de 2015.

APÊNDICE C - IMAGENS

Figura 1 - Sala de computadores e acervo



Figura 2 - Acervo



Figura 3 – Fachada da Biblioteca



Figura 4 – Nome da biblioteca



