



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Curso de Graduação em Biblioteconomia

ESTUDO DE USUÁRIO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DA ASA SUL, BRASÍLIA

Camila Santana de Souza Costa
Orientador: Prof. Dr. Rogério Henrique de Araújo Júnior

Brasília
2019

Camila Santana de Souza Costa

ESTUDO DE USUÁRIO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DA ASA SUL, BRASÍLIA

Monografia apresentada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Orientador: Prof. Dr. Rogério Henrique de Araújo Júnior

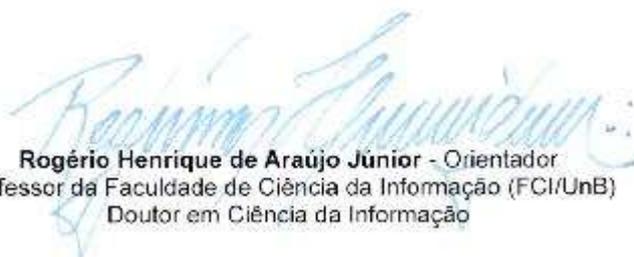
Brasília

2019

**Universidade de Brasília**Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia**Título: Estudo de usuário da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.****Aluna: Camila Santana de Souza Costa**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 11 de dezembro de 2019.



Rogério Henrique de Araújo Júnior - Orientador
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Doutor em Ciência da Informação



Michelli Pereira da Costa - Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Doutora em Ciência da Informação



Dalton Lopes Martins - Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Doutor em Ciência da Informação

N754i

COSTA, Camila Santana de Souza.

Estudo de usuário da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília /
Camila Santana de Souza Costa. – Brasília, 2019-12-03

79 f.

Orientação: Prof. Dr. Rogério Henrique de Araújo Júnior

Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia), Faculdade de Ciência da
Informação, Universidade de Brasília, 2019.

Bibliografia

1. Estudo de usuário. 2. Biblioteca pública. 3. Satisfação do usuário

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Camila Santana de Souza Costa

ESTUDO DE USUÁRIO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DA ASA SUL, BRASÍLIA

Monografia apresentada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Rogério Henrique de Araújo Júnior – Orientador
FCI/UnB

Prof. Dr. Dalton Lopes Martins – Membro Interno
FCI/UnB

Prof. Dra. Michelli Pereira da Costa – Membro Interno
FCI/UnB

Brasília, 05 de dezembro de 2019.

É chegado o fim um ciclo de muitas risadas, choro, felicidade e frustrações. Assim, dedico as linhas que se seguem a todos que fizeram parte desta etapa da minha vida: a Deus; à minha família – pelo apoio na jornada, pela fé e pelo investimento em minha pessoa; ao meu esposo, que, de forma especial, ofertou-me força e coragem; e, à minha filha, por me tornar diariamente alguém melhor, presenteando-me com amor e carinho.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me mantido na trilha certa durante o projeto de pesquisa, com saúde e forças para chegar até o final.

Aos meus pais – minha base –, pelo apoio e impulso rumo aos desafios durante o curso, e por todo o esforço investido na educação gentilmente ofertada.

Ao meu esposo, pela compreensão e paciência demonstrada durante o período do projeto.

À minha filha, meu maior incentivo de nunca desistir, mesmo nas horas mais difíceis. Você foi a minha luz!

Ao meu orientador, professor Dr. Rogério Henrique de Araújo Júnior, pelas valiosas contribuições ofertadas durante todo o processo de construção da presente pesquisa.

A todos os professores que muito me auxiliaram na vida acadêmica.

A todos aqueles que, de algum modo, tocaram meu coração e transmitiram força e confiança no meu caminhar.

RESUMO

O presente estudo teve por objetivo captar a percepção dos usuários de uma biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, sobre a qualidade dos serviços ali prestados. Fazendo uso de revisão de literatura acerca do estudo de usuário de biblioteca, biblioteca pública – histórico no Brasil – e informação – necessidades e uso –, a pesquisa foi de cunho quantitativo, de caráter descritivo. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário com perguntas fechadas e uma pergunta aberta. As respostas obtidas foram organizadas em uma planilha no Microsoft Excel e tabuladas estatisticamente, representadas por gráficos, com posterior análise descritiva. Concluiu-se que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela biblioteca analisada, com pequenas ressalvas. E ainda com base nas respostas obtidas pelos usuários, denotaram-se sugestões de melhorias e adaptações na biblioteca em questão, para que o atendimento ofertado seja ainda mais satisfatório.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Biblioteca pública. Satisfação do usuário.

ABSTRACT

This study aimed to capture the perception of users of the public library of Asa Sul, Brasilia, about the quality of services provided there. Using a literature review about the study of library user, public library - historical in Brazil - and information - needs and use -, the research was quantitative, descriptive. The instrument used for data collection was a questionnaire with closed questions and an open question. The answers obtained were organized in a spreadsheet in Microsoft Excel and statistically tabulated, represented by graphs, with subsequent descriptive analysis. It was concluded that users are satisfied with the services provided by the analyzed library, with minor caveats. And also based on the answers obtained by users, there were suggestions for improvements and adaptations in the library in question, so that the service offered is even more satisfactory.

Keywords: User study. Public library. User satisfaction.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Parte de fora da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.....	25
Figura 2 –	Parte de fora da Biblioteca Pública da Asa Sul, depois da reforma.....	25
Figura 3 –	Telecentro da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.....	26
Figura 4 –	Mesas, cadeiras e estantes com livros doados pela comunidade que, posteriormente, passarão por triagem pela equipe de trabalho da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.....	26
Figura 5 –	Local reservado às crianças na Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília, com mesinhas mais baixas com <i>pufs</i> , prateleiras de fácil alcance, ambiente colorido e porta com parede de vidro voltada para a recepção...	27
Figura 6 –	Local reservado às crianças na Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília, com mesinhas mais baixas com <i>pufs</i> , prateleiras de fácil alcance, ambiente colorido e porta com parede de vidro voltada para a recepção...	27
Figura 7 –	Estantes que guardam o acervo da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.....	28
Figura 8 –	Jardim externo da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.....	28
Figura 9 –	Evento de reinauguração da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília, quando da conclusão de sua reforma.....	29
Figura 10 –	Histórico: estudo de usuários.....	37
Figura 11 –	<i>Sense-making</i> , de Brenda Dervin.....	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Gênero.....	51
Gráfico 2	– Idade.....	51
Gráfico 3	– Nível de escolaridade.....	52
Gráfico 4	– Área do conhecimento de interesse.....	53
Gráfico 5	– Qual sua frequência média de uso da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília?.....	53
Gráfico 6	– Qual sua principal forma de buscar a informação ou documento de interesse?.....	54
Gráfico 7	– Quanto à utilização do acervo, você:.....	55
Gráfico 8	– Qual seu grau de satisfação com os serviços prestados pela biblioteca pública aos usuários?.....	55
Gráfico 9	– Você considera que a biblioteca pública atende suas necessidades de informação?.....	56
Gráfico 10	– Enumere de 1 a 5 os motivos que te levam à biblioteca pública.....	57
Gráfico 11	– Quanto à infraestrutura da biblioteca pública:.....	58
Gráfico 12	– Quanto ao atendimento da biblioteca pública:.....	58
Gráfico 13	– Quanto ao acervo da biblioteca pública:.....	59
Gráfico 14	– Quanto à acessibilidade da biblioteca pública:.....	60
Gráfico 15	– Quanto aos serviços da biblioteca pública:.....	60
Gráfico 16	– Enumere de 1 a 5 os quesitos que você valoriza em uma biblioteca pública.....	61

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPB	Biblioteca Pública de Brasília
DF	Distrito Federal
DSBP	Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas
GDF	Governo do Distrito Federal
IFLA	<i>International Federation of Library Association</i>
MCTIC	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações
N.	Número
SBPDF	Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal
SEBP	Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas
SECEC	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization</i>
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 PROBLEMA	11
1.2 JUSTIFICATIVA	12
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo geral.....	14
1.3.2 Objetivo geral.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 BIBLIOTECA PÚBLICA	16
2.2 HISTÓRICO: BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO BRASIL	20
2.3 BIBLIOTECA PÚBLICA DA ASA SUL, BRASÍLIA	22
2.4 ESTUDO DE USUÁRIOS	30
2.5 INFORMAÇÃO E NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO.....	36
2.6 USO DA INFORMAÇÃO	38
3 METODOLOGIA.....	43
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	45
5 DISCUSSÃO E CONCLUSÃO	56
REFERÊNCIAS	61
APÊNDICE	67
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO – ESTUDO DE USUÁRIOS	70

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROBLEMA

Não há dúvida de que a tecnologia tem tomado conta do cotidiano da sociedade vigente, sobretudo, quando da informação com facilidade e agilidade. Nesse âmbito, as bibliotecas foram ficando no esquecimento, uma vez que, segundo Suaiden (2000, p. 00), elas eram:

[...] um lugar de castigo e de punição, o livro tinha uma imagem de instrumento da elite por causa do alto custo. As pessoas colocavam os livros nas salas de visitas para demonstrar que tinham conhecimento e eram considerados intelectuais. Ter livros era sinônimo de poder e conhecimento. O livro era para ser preservado e não consumido.

Elemento partícipe de qualquer ambiente de biblioteca, o livro passou a ser instrumento indispensável na vida dos indivíduos, seja para uma leitura casual ou para a produção de um trabalho acadêmico. Nesse viés, a tecnologia proporcionou a versão *on line* do livro, em várias extensões, que não delimita o usuário somente ao físico. No entanto, o espaço das bibliotecas públicas tem sido cada vez mais utilizado pela comunidade para o estudo em geral, ou mesmo para lazer, para interação entre grupos etc. Tem-se aí uma porta de entrada para a aquisição de conhecimento, sendo fundamental que seus serviços estejam próximos às necessidades dos usuários.

Considerando que uma biblioteca pública se faz atuante ao prestar qualquer tipo de serviço à comunidade, ela pode buscar melhorias, como, por exemplo, a realização de um estudo de usuários, para a obtenção do reconhecimento prévio daquilo que os usuários estimam, logrando melhor relacionamento entre eles e a instituição. Sobre a questão, Figueiredo (1979) observa que o estudo de usuários como campo de estudo da Biblioteconomia serve para guiar a política de seleção de uma biblioteca orientada aos interesses dos mesmos. Pinheiro (1982) ainda complementa que o estudo de usuários de biblioteca é importante para o conhecimento do fluxo da informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do aperfeiçoamento, das relações e da distribuição de recursos de sistemas de informação.

Diante do exposto, com o estudo de usuários em uma biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, as linhas que se seguem buscaram identificar os tipos de usuários e suas necessidades de informação para o atendimento dos objetivos estratégicos, da delimitação da política de desenvolvimento de acervo e das demandas existentes, além de conhecer o nível de satisfação dos mesmos e avaliar os produtos/serviços ofertados, culminando em possível modificação ou estabelecimento de novos padrões de serviços.

Assim, a pesquisa pode servir de modelo para a implantação de um estudo sobre o usuário da biblioteca pública em questão em outros âmbitos, uma vez que a atual gestão do espaço detém insuficiente base de pesquisa sobre a temática em questão.

1.2 JUSTIFICATIVA

Com o passar do tempo, os indivíduos vêm fazendo uso de variados suportes informacionais, ao passo que a informação é um instrumento essencial para seu desenvolvimento que, por sua vez, necessita de meios para sua acessibilidade. Nesse sentido, a biblioteca pública se apresenta como um dos vários veículos de acesso à informação.

Para tanto, o acervo das bibliotecas deve estar preparado para atender as expectativas de seu público em geral; deve estar disponível a todos os usuários, conforme as necessidades específicas. A qualificação dos serviços desses espaços é necessária para um desempenho efetivo e eficaz de suas funções, pois, bom atendimento e ambiente favorável são aspectos atrativos para demonstrar à comunidade e aos usuários que ali se podem obter informações que sirvam de base para a aquisição de conhecimento diverso. Destarte, a presença de um bibliotecário é de suma importância, pois, ele é o responsável por fomentar o hábito da leitura e incentivar o uso da biblioteca.

Em geral, a biblioteca pública atende públicos de diferentes gêneros, raças, religiões, idades. Portanto, faz-se importante conhecer suas necessidades informacionais, pois satisfazer a todos os usuários não é algo fácil. Sobre a questão, Suaiden (1995) exige que aquele espaço público promova constantemente um estudo de usuários, diagnosticando suas necessidades informacionais, uma vez que seu público é bastante variado, contemplando crianças, empresários, aposentados, agricultores, donas de casa, professores, estudantes etc.

O estudo da comunidade deve preceder a construção do prédio, aquisição do mobiliário e equipamento, a seleção do acervo e até mesmo a contratação dos recursos humanos. Assim sendo o primeiro passo é fazer um diagnóstico sobre as necessidades de informação da comunidade, baseada na situação em

que esta incluída, política, social, cultural e educacional. A utilização adequada desses diagnósticos determinará as demais providências relacionadas com a implantação da biblioteca pública (SUAIDEN, 1995, p. 12).

Aquele autor ainda afirma que é de responsabilidade das bibliotecas identificar as necessidades informacionais da população onde está inserida.

Nesse ínterim, o estudo de usuário tem por objetivo captar se as necessidades de informação dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas adequadamente. Sobre a questão, Amaral (2013) assevera:

Um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação, a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas.

A definição de “estudo de usuários da informação” de Amaral (2014, n. p.) abarca todos os tipos de estudos de necessidades, desejos, demandas, expectativas, atitudes, comportamentos e demais práticas de uso da informação pelo usuário. Assim, a presente pesquisa teve por norte realizar um estudo de usuários em uma biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, a fim de analisar tais aspectos, buscando sua melhoria, a partir dos resultados e da análise do estudo.

De modo particular, desejou-se observar a avaliação do serviço de atendimento ofertado pela biblioteca em questão, identificando sua estrutura de atendimento dos usuários, o grau de satisfação dos mesmos em relação aos serviços prestados e os aspectos carentes de melhorias, buscando contribuir para a satisfação do atendimento aos usuários.

No viés de identificar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários da biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, o primeiro passo para lograr alguma qualidade nas bibliotecas públicas em geral é a realização de um estudo de usuários, para que a comunidade envolvida detenha melhor atendimento do espaço. Assim, no procedimento metodológico aqui empreendido, o sujeito da pesquisa é o usuário, sendo o objeto da pesquisa o atendimento ao usuário. Destarte, com base no resultado ofertado pelo estudo, é possível concluir o grau de satisfação dos usuários que frequentam a biblioteca em questão.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Analisar a satisfação dos usuários da Biblioteca Pública da Asa Sul.

1.3.2 Objetivo geral

- Delimitar o perfil dos usuários;
- Auxiliar os profissionais na coleta de subsídios para alcançar métodos mais eficientes no atendimento da demanda de informações;
- Identificar com qual frequência é utilizados os serviços da biblioteca;

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As linhas que se seguiram buscaram ofertar subsídios teóricos e conhecimento em geral a respeito do estudo dos seguintes temas: “usuários”, “biblioteca pública”, “informação” e “necessidade e uso da informação”, para a formatação da revisão de literatura aqui empreendida.

Destarte, é preciso entender o que é uma biblioteca pública, sua representatividade para a sociedade, seu surgimento no Brasil e como ela é gerida. Por conseguinte, faz-se importante analisar o viver diário do ser humano em um mundo onde a informação circula rapidamente, bem ou mal assimilada, a fim de compreender as complexidades e alterações no cotidiano. Assim, faz-se importante a promoção de pesquisas junto ao usuário da informação.

2.1 BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca pública tem por norte o acesso à informação para a comunidade onde se encontra. Nesse sentido, o manifesto da *International Federation of Library Association/United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization* – IFLA/UNESCO (1994, n. p.) preconiza: “A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros”. Assim, tal espaço tem o dever de atender ao interesse comunitário, sendo um local agradável, onde todos possam se encontrar, trocar ideias, debater.

De cunho federal, estadual e/ou municipal, os serviços ofertados pela biblioteca pública devem ter como base a igualdade de acesso para todos. Tem-se ali um espaço sociocultural, de informação, onde os usuários podem encontrar uma gama de assuntos em diferentes suportes, sem distinção de raça, religião, idade, gênero, língua, deficiência, condição econômica ou nível de escolaridade.

Sem dúvida, o principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, indo ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, promovendo a educação, a informação e o desenvolvimento pessoal, bem como momentos de recreação e lazer, formando, assim, um vínculo sólido entre o usuário e a biblioteca (IFLA/UNESCO, 1994).

As missões de uma biblioteca pública podem ser vistas e interpretadas de várias formas. Nesse ínterim, segundo o manifesto da IFLA/UNESCO (1994.), tem-se 12 tipos de missões, quais sejam:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; e
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

E para Miranda (1978), a biblioteca pública deve:

- 1 - Promover o idioma nacional;
- 2 - Fornecer publicações oficiais;
- 3 - Fornecer livros e outros materiais para o estudante;
- 4 - Apoiar campanhas de alfabetização e fornecer livros adequados aos Neo alfabetizados;
- 5 - Ser depositária do acervo da inteligência e da História local; e
- 6 - Fornecer serviços de informação técnica e comercial.

O importante é que tal espaço público tenha por missão e objetivo fornecer a todos um atendimento igualitário, buscando o avanço, por meio da tecnologia, com a implementação de novas diretrizes para atrair os usuários e promover o acesso a todo tipo de informação, sempre acessível ao público.

É sabido que as bibliotecas públicas são responsáveis, em grande parte, por despertar o hábito de leitura na comunidade. Segundo a IFLA/UNESCO (1994.):

[...] a biblioteca pública é uma mostra da fé que tem a democracia na educação de todos como um processo contínuo ao longo da vida, assim como na atitude de todo o mundo para conhecer as conquistas da humanidade no campo do saber e da cultura. A biblioteca pública é o principal meio de dar a todo mundo livre acesso à soma dos conhecimentos e das ideias do homem às criações de sua imaginação. Sua missão consiste em renovar o espírito do homem, suprindo-o de livros para sua distração e recreio, ajudar o estudante e dar a conhecer a última informação técnica, científica e sociológica. A biblioteca pública há de estar fundada em virtude de textos legais, precisos, concebidos de maneira que todos os habitantes de

um país possam desfrutar de seus serviços. É indispensável que as bibliotecas procurem uma cooperação entre si para que a totalidade dos recursos nacionais possa ser utilizada plenamente e posta a serviço de qualquer leitor. Há de estar totalmente financiada por orçamento público e não há de exigir aos usuários nenhum pagamento por serviços. Para lograr completamente seus objetivos, a biblioteca pública tem de ser de fácil acesso e suas portas devem estar abertas para que a utilizem livremente e em igualdade de condições todos os membros da comunidade, sem distinção de raças, cor, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, situação social e nível de instrução.

Estimular e incentivar a leitura aos seus usuários é algo primordial a qualquer biblioteca pública, pois, um de seus papéis é educar o usuário, sendo a leitura um meio para tal fim.

Para Suaiden (1995), aquele espaço público tem por viés preservar e difundir o conhecimento, principalmente no tangente à cultura local e, entre os tipos de bibliotecas, é a única que possui características de uma instituição social, tanto pela amplitude de seu campo de ação como pela diversificação de seus usuários. Tem-se ali um centro de educação permanente para o ser humano, pois está inserida no âmbito social e cultural, possuindo suporte adequado para cada tipo de comunidade onde esteja inserida.

Segundo a revista *Biblioteca Pública: princípios e diretrizes* (2010), as bibliotecas públicas se caracterizam por:

- 1) Destinar-se a toda coletividade, ao contrário de outras com funções mais específicas;
- 2) Possuir todo tipo de material (sem restrições de assuntos ou de materiais); e
- 3) Ser subvencionada pelo poder público (federal, estadual ou municipal).

Diferente da biblioteca comunitária/popular, que surge da comunidade e é por ela gerida, sendo o atendimento feito, em geral, por voluntários,

A biblioteca pública é o centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todo tipo de conhecimento. Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independentemente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua, status social (IFLA/UNESCO, 1994, n. p.).

De fato, a biblioteca deve cumprir seu papel de disseminadora da informação, atuando positivamente na comunidade e minimizando os problemas de desigualdade de informação.

Segundo Arruda (2000), “para que uma biblioteca torne-se verdadeiramente pública”, faz-se necessário assumir as seguintes funções:

- Educativa:

[...] a função educacional não deve ser entendida como sendo a mesma da escola ou da educação de massa, pois a biblioteca deve visar o benefício da sociedade através da prática de leitura, sem ganhar grandes abrangências, ou seja, apenas estimular o uso dos livros (MULLER, 1984 *apud* ARRUDA, 2000);

- Cultural: “[...] deve ser entendida como toda e qualquer manifestação artística oferecida à comunidade” (ARRUDA, 2000);

- Recreativa:

[...] a finalidade corresponde ao oferecimento de uma leitura descompromissada e de livre escolha para proporcionar ao público que a procura o relaxamento e/ou recreação do indivíduo, cuja rotina encontra-se inserida nas pressões exercidas pela vida moderna (ANDRADE; MAGALHÃES, 1979 *apud* ARRUDA, 2000); e

- Informacional: função de grande importância para a comunidade, pois está ligada à prestação de serviço; visa satisfazer as necessidades imediatas de informação da população (VERGUEIRO, 1988 *apud* ARRUDA, 2000; NOGUEIRA, 1983 *apud* ARRUDA, 2000).

Tal entendimento de biblioteca apresentado por Arruda (2000) aproxima-a da comunidade, enxergando-a como parte integrante, algo que está inserido na comunidade a muito tempo.

Para o professor da Universidade de São Paulo – USP (USP) e jornalista Eugênio Bucci:

As bibliotecas devem, mais do que nunca, realizar seu papel histórico: propiciar o recolhimento – para que o indivíduo tenha acesso ao livro, ao autoconhecimento e à liberdade concernente – e fortalecer sua vantagem como local de encontro político – de pessoas que se associam para agir politicamente de forma livre (AGÊNCIA SENADO, 2019, n. p.).

Ou seja, não abandonando a via tecnológica, buscando novos usuários e eliminando o estereótipo de que aquele local é algo arcaico, mas sim, é algo que acompanha a modernidade e avança no tempo, sem perder a essência.

Diante do exposto, é preciso manter os profissionais dedicados à biblioteca em formação constante, pois, a nova fase requer novas habilidades. Outro ponto relevante é a formação dos profissionais, que devem estar capacitados desde a faculdade, para serem disseminadores da informação e mediadores da leitura. E ainda, é preciso contar com recursos humanos e econômicos adequados, dependendo da conscientização das autoridades, em prol da biblioteca pública. Nesse ínterim, cabe aos bibliotecários a missão de utilizar tais recursos conforme as necessidades e os interesses da comunidade.

É fato que as bibliotecas públicas, segundo Escolar Sobrinho (1975), sofrem de um grave defeito: não contam com profissionais adequados e tampouco recebem continuamente recursos econômicos e não aumentam seus acervos regularmente.

A biblioteca pública, como centro de informação e leitura da comunidade, deve garantir que a oportunidade de acesso à informação seja ofertada a todos, sobretudo, diante das diferenças sociais e econômicas entre aqueles que detêm informação e aqueles destituídos de seu acesso. Assim, cabe ao espaço em comento atuar como instituição democrática, uma vez que a capacidade de obtenção de informação e geração de conhecimento são aspectos fundamentais na sociedade vigente.

Como auxílio promocional da biblioteca pública no Brasil, tem-se o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas – SNBP, que atua em articulação e parceria com 27 Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas – SEBPs, representando cada ente federativo, visando fortalecer o estímulo ao livro, à leitura e às bibliotecas. Seu trabalho consiste em auxiliar os municípios na gestão, ampliação e melhoria das bibliotecas, por meio de capacitação de bibliotecários, projetos e programas que atendam as necessidades de modernização e instalação das mesmas. Aqui se percebe que, em realidade, as bibliotecas públicas não estão sendo desamparadas; que se busca o crescimento e desenvolvimento dessas instituições inseridas na comunidade, para que a informação seja alcançada por todos de modo igual e de boa qualidade.

2.2 HISTÓRICO: BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO BRASIL

Passando por várias mudanças em seu conceito, a biblioteca pública foi criada no final do século XIX, como consequência da Revolução industrial. Segundo a revista *Biblioteca*

Pública: princípios e diretrizes (2010), existem alguns fatos que marcaram tais mudanças, quais sejam:

- Revolução Industrial: o conceito inicial era ligado à classe trabalhadora e às funções educativas e moralizantes;
- Crise econômica dos anos 1930 e a Segunda Guerra Mundial: a imagem da biblioteca pública incorpora o conceito de atuar como instrumento para a paz e a democracia e identifica-se com a classe média e a população estudantil, cada vez mais numerosas;
- Publicação, pela UNESCO, em 1949, da 1ª versão do manifesto da Biblioteca Pública, destacando sua função em relação ao ensino e caracterizando-a como centro de educação popular;
- Década de 1950: início de questionamentos crescentes por parte da classe bibliotecária, principalmente nos Estados Unidos da América e na Inglaterra, sobre o papel da biblioteca pública e sua permanente identificação com os valores da classe média e a cultura de elite;
- Décadas de 1960 e 1970: os movimentos culturais contestatórios desencadeiam novos questionamentos sobre o papel da biblioteca pública; busca-se uma nova função – voltada para as classes mais desfavorecidas da sociedade – de caráter mais social;
- Publicação, pela UNESCO, em 1972, da 2ª versão do manifesto da Biblioteca Pública sintetizando como suas funções: educação, cultura, lazer e informação;
- Década de 1980: informação e comunicação são aspectos vinculados ao desenvolvimento das sociedades; tem início o uso generalizado dos computadores e das novas tecnologias de comunicação nas bibliotecas, desencadeando o aparecimento das redes de bibliotecas, que reflete em suas funções e em seu conceito;
- Década de 1990: sociedade da informação/conhecimento; a revolução digital afeta o trabalho e a vida cotidiana; necessidade dos indivíduos e das sociedades de se adaptarem às rápidas e crescentes mudanças; e
- Publicação, pela UNESCO, em 1994, da 3ª versão do manifesto da Biblioteca Pública: seu texto enfatiza o compromisso da biblioteca pública com a democratização do acesso às novas tecnologias de informação;

Já Brettas (2010, p. 108) surge com outro marco:

A noção de “público” para as bibliotecas surgiu após a Revolução Francesa, quando as bibliotecas e arquivos foram abertos à população. Essa foi uma medida e conquista de direitos da plebe, que passou a ter acesso a documentos que registravam os direitos da nobreza aristocrática e clerical.

Com a mesma visão, Serrai (1975 *apud* ARRUDA, 2000, p. 7) observa que:

Não se pode deixar de destacar a Revolução Francesa como sendo responsável pela criação da biblioteca pública, devido não só ao fato de que através dela a Instrução Elementar tornou-se obrigatória e gratuita, como um direito de cada cidadão, através do lema Igualdade, Fraternidade e Liberdade.

Entretanto, segundo Mueller (1984 *apud* BRETTAS, 2010, p. 108):

Foi a partir do século XIX que as bibliotecas públicas emergiram, quando os serviços aos usuários começaram a ser organizados de maneira sistemática. Além dos acontecimentos decorrentes da Revolução, tais instituições também foram resultantes das transformações sociais que ocorreram com o desenvolvimento da indústria e a consequente e crescente urbanização dos séculos XVIII e XIX.

De fato, com o passar do tempo, os diversos manifestos da IFLA/UNESCO supramencionados servem como fonte de reflexão sobre qual deve ser o papel e as funções de uma biblioteca pública no mundo globalizado, cabendo aos responsáveis pelo referido espaço guiar seu desenvolvimento com base na realidade vigente.

2.3 BIBLIOTECA PÚBLICA DA ASA SUL, BRASÍLIA

A gerência do sistema de bibliotecas é responsável pelo suporte técnico e operacional das 26 bibliotecas públicas do Distrito Federal, bem como por administrar o programa de extensão Mala do Livro – programa da Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal – SBPDF –, que amplia as possibilidades de acesso à leitura com a utilização de minibibliotecas instaladas em residências para o empréstimo de livros. Ali é permitido que seus usuários possam efetivar o empréstimo ou consultar localmente o acervo disposto. O apoio técnico à rede de bibliotecas foi instituído pelo Decreto n. 17.684, de 18 de setembro de 1996.

A Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal – SECEC-DF é o órgão responsável pela articulação e coordenação da política cultural do Governo do Distrito Federal – GDF. Incentivar, apoiar, fomentar e difundir a cultura, em todas suas formas de manifestação são as ações da referida pasta por meio de atividades, projetos, programas e ações próprios.

De acordo com a secretaria de estado de cultura e economia criativa (SECEC), a biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, em análise, denominada Biblioteca Pública de Brasília – BPB –, foi inaugurada em 1990, cuja localização se dá Entre Quadra Sul 312/313 – EQS 312/313, contando com aproximadamente 313 metros quadrados. Tal espaço disponibiliza um local coberto para estudo e pesquisas, além de jardim de leitura, que possibilita aos usuários o estudo ao ar livre.

Em 2016, a BPB recebeu 36 mil visitantes. Atualmente, seu acervo conta com cerca de 60 mil exemplares assim divididos: geral, de referência, infanto-juvenil, gibiteca, estante de

concursos, escritor brasileiro, periódicos e diários de notícias locais e nacionais. Devido à recente reforma, os mobiliários são novos, com cadeiras ergonômicas, possui ar condicionado em todo espaço interno, além de estantes novas; porém, não possui copiadora para uso externo. Têm-se ainda vagas de estacionamento para deficientes físicos e idosos, mas não possui piso tátil, sinalização e acervo em Braille. A aquisição de seus bens se dá por compra (uma vez ao ano) e doação (80% da aquisição); e, com a triagem das obras doadas, aquilo que não fica na biblioteca é doado a outras instituições.

Segundo a bibliotecária responsável pela BPB, fez-se um estudo de usuários na biblioteca, mas, em outra gestão, ao passo que o local não tem acesso ao estudo por não saber onde este se encontra. Nesse ínterim, quando de ciência da presente pesquisa, a mesma demonstrou interesse para a aquisição de uma cópia desta, a fim de melhorar o que for necessário de acordo com a opinião dos usuários.

A BPB possui um Telecentro¹ (uma sala de informática com 10 computadores e acesso à *internet*) a disposição dos usuários. O acesso à rede mundial de computadores é gratuito para os usuários ali cadastrados. O Telecentro é resultado de um convênio celebrado entre a SECEC-DF e o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC, sendo que a tecnologia de comunicação *Wireless Fidelity* – Wi Fi é disponibilizada pelo GDF.

A biblioteca em análise recebe e repassa as doações de acordo com a política de desenvolvimento do acervo. Atualmente, de acordo com Simone, a bibliotecária chefe, não se tem recebido doações, pois se tem ali muitos livros e que estão passando por tratamento. Assim, quando do recebimento de um novo livro, este é encaminhado para a mala do livro: um programa da Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal – DSBP-DF, que amplia as possibilidades de acesso à leitura com a utilização de minibibliotecas instaladas em residência para empréstimo de livros, permitindo ainda que seus usuários possam efetivar o empréstimo ou consultar localmente o acervo ali disposto. No espaço também é disponível aos usuários 20 baias de estudo individual, espaço infantil, sala de processamento técnico (restrita aos funcionários) e jardim externo² para 55-65 pessoas.

¹ Os usuários podem fazer uso dos computadores disponíveis, informando o nome na entrada. Se do acesso, o local estiver com sua capacidade máxima de usuários, o usuário precisará aguardar até que outro usuário deixe o local. No caso, o usuário que fará uso do computador terá um tempo determinado para utilizá-lo por conta da fila de espera.

² Possui mesas maiores para estudo em grupo e em um ambiente fora da biblioteca, para que os usuários possam conversar e debater entre si.

Para se cadastrar na BPB é necessário comparecer ao local com os seguintes documentos: foto 3x4 recente, comprovante de residência, documento de identidade, duas referências pessoais e Termo de Compromisso, onde se tem a explicação de algumas questões referente ao uso da biblioteca e sobre o empréstimo de livros. Se o usuário for menor de idade, deve apresentar autorização expressa dos pais ou responsáveis. A carteirinha sai na hora e plastificada; com ela, o usuário já pode locar, no máximo, cinco livros por 15 dias; e caso o usuário queira renovar algum livro tomado por empréstimo, basta somente enviar um email à biblioteca solicitado tal serviço; e ainda, se exceder o prazo de devolução, não sendo realizada a renovação, o usuário receberá uma penalidade, que será de um dia de bloqueio para cada dia de atraso.

A biblioteca em comento ainda não possui um *site* para que os usuários possam acessar suas bases de dados ou realizar serviços de renovação e reserva.

O quadro de funcionários da BPB é composto por 11 funcionários, sendo: quatro técnicos, quatro bibliotecários, dois estagiários contratados pela Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração – RENAPS, dois terceirizados da limpeza e dois vigilantes com turnos de revezamento.

Tem-se naquela biblioteca a promoção de palestras e *workshops* para os usuários com temas de interesse público. Toda última sexta-feira do mês é realizada a Roda do Choro, que se dá no jardim externo logo após o encerramento do expediente. Tal evento é aberto à comunidade.

A Bibliotecária Simone, da Biblioteca Pública da Asa Sul, disponibilizou uma estatística mensal das atividades da biblioteca, do mês de junho de 2019, evidenciando o quantitativo do acervo geral e um número satisfatório de usuários no mês, onde a frequência foi de 2.088 ao acervo, e ao telecentro 430, o total de usuários cadastrados até esse mês foi de 13.883, o total de empréstimos foi de 754, com o acervo geral totalizando 20.327 obras e com o processamento técnico de 194.

O funcionamento da BPB é de segunda a sexta-feira, de 7h30 as 18h00, e aos sábados, de 7h30 as 13h30. O balcão de atendimento encerra 30 minutos antes do fechamento da biblioteca.



Figura 2 – Parte de fora da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.

Fonte: Elaboração própria.



Figura 3 – Parte de fora da Biblioteca Pública da Asa Sul, depois da reforma.

Fonte: Elaboração própria.



Figura 4 – Telecentro da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.

Fonte: Elaboração própria.



Figura 5 – Mesas, cadeiras e estantes com livros doados pela comunidade que, posteriormente, passarão por triagem pela equipe de trabalho da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.

Fonte: Elaboração própria.



Figura 6 – Local reservado às crianças na Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília, com mesinhas mais baixas com *puffs*, prateleiras de fácil alcance, ambiente colorido e porta com parede de vidro voltada para a recepção.

Fonte: Elaboração própria.



Figura 7 – Local reservado às crianças na Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília, com mesinhas mais baixas com *puffs*, prateleiras de fácil alcance, ambiente colorido e porta com parede de vidro voltada para a recepção.

Fonte: Elaboração própria.



Figura 8 – Estantes que guardam o acervo da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.³

Fonte: Elaboração própria.



Figura 9 – Jardim externo da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília.

Fonte: Elaboração própria.

³ Estantes com os livros divididos por assunto. Na entrada da biblioteca tem-se uma estante com as obras mais recentes e outras estantes com as obras mais solicitadas.



Figura 10 – Evento de reinauguração da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília, quando da conclusão de sua reforma.

Fonte: Agência Brasília (2018).

2.4 ESTUDO DE USUÁRIOS

Segundo Figueiredo (1994), os

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

Em suma, é possível determinar algumas finalidades sobre o estudo de usuários, quais sejam:

- Identificação de necessidades de informação;
- Avaliação dos serviços de informação;
- Planejamento das ações e serviços do centro de informação;
- Satisfação dos usuários da informação; e
- Avaliação e uso do acervo;

A palavra “usuário, conforme o dicionário da língua portuguesa, é um vocábulo que tem origem latina *usuarius*, que se refere a quem faz uso de algum tipo de objeto ou pessoa que tem um destinatário de um serviço, público ou privado. À luz da Biblioteconomia, o termo em questão está diretamente ligado ao conceito de estudo de usuários. Tal fato se dá porque tudo o que se faz ou se pensa no âmbito de uma biblioteca é voltado para o usuário, em especial.

Para Baptista e Cunha (2007), o uso de metodologia advinda das ciências sociais nos estudos de usuários teve seu início a partir da segunda metade do século XX. Tais estudos tinham por objetivo avaliar os serviços prestados pelas bibliotecas em dados quantitativos (frequência de uso dos materiais e fontes mais consultadas ou citadas por usuários pertencentes a comunidades de profissionais ‘socialmente conceituados’, das ciências exatas ou médicas). Frequentemente, os estudos em questão foram compreendidos como estudos de caráter quantitativo, mensurável, pois, a informação era considerada um objeto externo, passível de mensuração e quantificação.

Com o avanço dos estudos de uso e usuários, percebeu-se que os papéis profissionais e sociais influenciavam na complexidade de busca e na capacidade de utilização dos serviços ofertados pelas bibliotecas, de modo que novas abordagens eram necessárias.

Dervin e Nilan (*apud* WILLIANS, 1986, p. 12) identificaram duas abordagens presentes nos estudos de usuários, quais sejam:

[...] as abordagens alternativas se debruçam sobre os elementos fundamentais das pesquisas sobre usos e necessidades de informação – as definições de informação e de necessidade, a natureza do uso da informação, a utilidade de diferentes abordagens para estudos do comportamento informacional, e as consequências de uso de diferentes modelos para predição.

Conforme o exposto, o estudo de usuário pode ser aplicado em uma unidade informacional quando a biblioteca necessita de um segmento para saber em qual direção ir, qual será seu público-alvo, qual será o conteúdo do seu acervo, quais as ações que serão propostas e realizadas na comunidade, como será o ambiente de acordo com a localidade e com os usuários, buscando desenvolver uma coleção equilibrada, adotar sistemas de classificação e organizar catálogos que proporcionem acessibilidade e facilidade de uso da informação

Sobre a questão, Carvalho (2008) atenta que é preciso organizar os serviços de modo a prover os usuários com a informação (conteúdo) que eles necessitam, de forma adequada (nível, linguagem, texto completo ou resumo) através do canal adequado (formal ou informal), no momento preciso, com menor esforço e baixo custo. Para tanto, faz-se importante a tomada de uma comissão dos bibliotecários juntamente com a comunidade onde a biblioteca está inserida, para que haja comunhão e entendimento entre ambas as partes, a fim de chegar ao ponto crucial: a disseminação da informação.

O estudo de usuários pode ser aplicado quando se pretende analisar algumas situações em uma unidade de informação, quais sejam: satisfação do usuário para com a biblioteca e os serviços nela prestados; instalação; acessibilidade etc., com a finalidade de descobrir se a biblioteca está atendendo ao seu objetivo principal: prestar serviços à comunidade onde está inserida.

De fato, a compreensão do usuário é o pilar para o planejamento e a organização efetiva de uma unidade de informação.

Ferreira (1996) observa que os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem, a saber:

- 1) As abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários; e

- 2) As abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de lograr as características cognitivas comuns.

Faz-se necessário o treinamento dos usuários nos serviços ofertados pelas bibliotecas, para que, com a participação ativa dos mesmos, seja possível alcançar elevado grau de confiança e satisfação. Sobre a questão, Currás (1998) atenta que o usuário desconfia dos serviços bibliotecários pelos seguintes motivos:

- De que possa obter todas as informações referentes à sua área de especialização;
- De que possa compreender ou entender todas as informações referentes às suas temáticas de trabalho;
- De que tenha todas as informações que necessita, talvez porque não conheça as fontes eficazes para consegui-las;
- Da eficácia da informação que recebe por desconhecimento das possibilidades do centro que a envia;
- Da eficácia da informação que pode receber, porque o bibliotecário não compreende seus problemas de trabalho; e
- Dos serviços de informação em linha, porque não os conhece, bem como não conhece sua estrutura e composição.

O estudo de usuário pode ser classificado em estudo de uso, estudo de demanda e estudo de necessidade. Segundo Le Coadic (1996), “as pesquisas sobre uso surgiram de perguntas sobre as atividades dos usuários, imaginados como passivos e disciplinados, para obter melhor conhecimento de suas práticas, modos de agir, usos, modos de operação ou esquemas de ação”.

A respeito do estudo de necessidade, aquele autor destaca que “o conhecimento das necessidades de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca de informação” (LE COADIC, 1996). Destarte, os estudos de uso são de características das abordagens tradicionais, e os estudos de necessidades são empreendidos no âmbito das abordagens alternativas.

Sobre as abordagens alternativas, Currás (1996) aponta que

[...] cada indivíduo, por si só é um caso que requer atenção especial. O certo é que em muitos casos não é possível estudar um a um todos os indivíduos. Assim, tem-se que reunir pequenos grupos com características similares.

A avaliação de bibliotecas, tomando por base a opinião dos usuários, é, sem dúvida, um modo de verificar os principais pontos positivos, negativos e neutros em uma unidade de informação. Nesse ínterim, a biblioteca deve ser privilegiada, observada e receber investimentos em sua proporcionalidade tanto quanto os outros órgãos públicos ou privados.

Outro ponto de extrema importância é o espaço físico da biblioteca, pois, é a porta de entrada para que o usuário se sinta confortável e queira estar ali, estudando, relaxando ou somente lendo um livro para passar o tempo e também sua satisfação com os serviços oferecidos – se os usuários se sentirem coagidos ou desconfortáveis, dificilmente retornarão à biblioteca, impossibilitando a fidelização destes.

Sobre a questão, Silva (2005, p. 51) assevera:

No caso dos serviços de biblioteca a dimensão estética está diretamente relacionada ao conforto. A estética consiste na aparência de como os materiais, ou seja, as mesas, os computadores, as estantes estejam bem distribuídos e organizados no espaço físico [...] proporcionando bem estar a todos os usuários da biblioteca.

Deste modo, já que o conforto é um dos fatores de mais fácil percepção pelos usuários na utilização dos serviços de uma biblioteca, tal questão merece destaque em uma avaliação de satisfação.

Em verdade, o ideal seria que todo bibliotecário devesse realizar, periodicamente, um estudo de usuário, a fim de visualizar os pontos fortes e fracos da biblioteca e o grau de satisfação e as necessidades dos usuários, uma vez que estes últimos têm medo de expressar o que realmente pensam ou sentem vergonha de se expressarem – uma pesquisa seria um modo deles se abrirem.

O importante é que se mantenha um nível de satisfação adequado em relação aos usuários reais e que, por meio da qualidade de serviços, transforme os usuários potenciais em usuários reais e que se estudem os não usuários, para que, no futuro, estes sejam assíduos da biblioteca pública.

Uma biblioteca tem várias razões para medir seu desempenho; por razões políticas, incluindo compromissos vinculados com as políticas nacionais de informação de um país, responsabilidade ante aos que apoiam política e financeiramente o funcionamento e o desenvolvimento da biblioteca, para mostrar os resultados dos sucessos e melhorias obtidas aos usuários e à comunidade em geral, como auxílio na tomada de decisão e como ferramenta de gestão (STUBBS, 2004, p. 151 *apud* COLLETA; ROZENFELD, 2007, p. 136).

É imprescindível que as bibliotecas realizem estudos de usuários com a finalidade de verificar e analisar o nível de satisfação destes, pois, a partir daí, é possível verificar os pontos positivos e/ou negativos, como, por exemplo, o que está bom, o que pode melhorar e o que há de novo para ser criado, a fim de atender novas demandas.

Segundo Figueiredo (1983), é necessário perceber as necessidades antes de iniciar o estudo de usuário, para que, com as informações obtidas, a instituição possa aferir os resultados, levando em conta todos os aspectos inerentes ao planejamento e à gestão da unidade de informação.

É importante assim, que o que a biblioteca deseja descobrir quanto ao seu uso seja determinado antes do início do estudo de usuário. Por sua vez, os dados obtidos têm que se dirigir a problemas administrativos e, portanto, devem propiciar o processo de tomada de decisão por parte da administração da biblioteca ou do sistema (FIGUEIREDO, 1983, p. 47).

Assim, em posse do estudo de usuários adequado, a biblioteca saberá se está cumprindo a missão que lhe foi incumbida, tendo em vista as possíveis novas demandas.

Cunha (1982) observa que

[...] nos últimos anos a biblioteconomia em quase todos os países esta avançando de uma postura centrada nas técnicas e organização bibliográfica para uma maior preocupação pelo usuário da informação, vale dizer, dos processos (técnicas e organização) para objetivos (usuários). Os estudos dos usuários estão exigindo uma revisão das funções desempenhadas pelas bibliotecas, centros de documentação e informação, fazendo com que estas instituições voltem a seu objetivo primordial, vale dizer, a prestação de serviço aos usuários, satisfazendo suas necessidades de informação.

Vale ainda destacar os estudos de âmbito internacional de Madden (1979) e D'Elia (1980), que tratam dos usuários e não usuários das bibliotecas públicas, com base nas seguintes variáveis:

- Características individuais dos usuários;
- Opinião e conhecimento dos serviços bibliotecários;

- Acessibilidade por parte dos usuários á biblioteca;
- Facilidade para utilizar a biblioteca; e
- Utilização de outras bibliotecas.

E quem seriam os não usuários?

- Não usuário devido à falta de tempo: aquele que não conhece a biblioteca e os produtos e serviços ali ofertados;
- Não usuário por conveniência: aquele que tem preferência pelo acesso a outras fontes de informação, não fazendo uso dos serviços da biblioteca.
- Não usuário involuntário: aquele, que por algum motivo, é impossibilitado de utilizar a biblioteca, embora ele gostasse de utilizar; e
- Não usuário devido à experiência negativa: aquele que era usuário real anteriormente e, devido a uma experiência ruim, passou a ser não usuário.

De acordo com Taylor (1982), os primeiros estudos de usuário foram desenvolvidos a partir da percepção da necessidade da informação do público comum da biblioteca pública ou do uso das fontes de informação de cientistas, onde se deu uma evolução transferindo-se o foco do sistema para o usuário: um ser ativo, capaz de formular perguntas, respostas e saber de sua real necessidade de informação. A seguir, Alves (2011) traça uma linha do breve histórico do estudo de usuários.

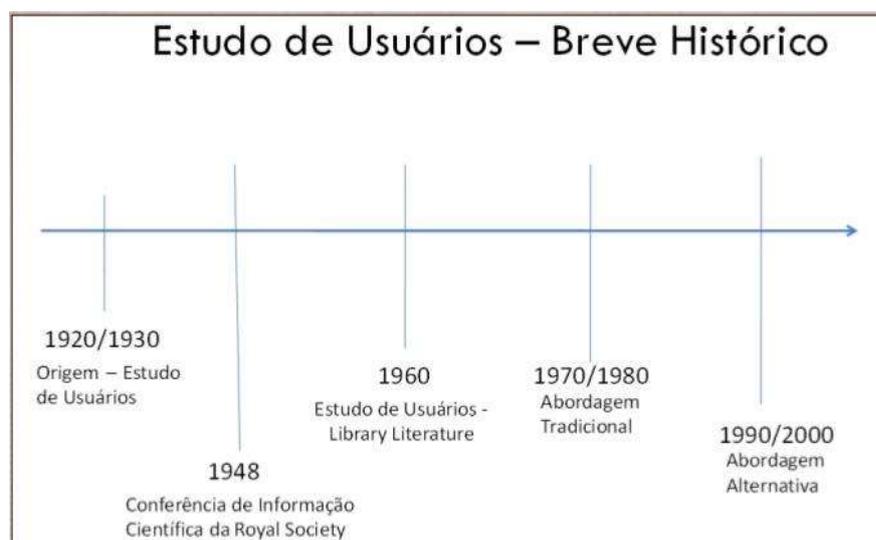


Figura 13 – Histórico: estudo de usuários.

Fonte: Alves (2011).

2.5 INFORMAÇÃO E NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

As necessidades de informação são de tipos variados. Em geral, o ser humano necessita da informação. E a ação de necessidade é o que o indivíduo deve ter para desenvolver seu trabalho, suas pesquisas, seu lazer etc. A informação é reconhecida como uma necessidade ou um desejo quando recebida pelo indivíduo.

Em 1974, Maurice Line, da antiga *British Library Lending Service*, atentava para o fato de que a literatura sobre as necessidades dos usuários era confusa, em consequência do uso impreciso de alguns termos (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Nesse ínterim, Crawford (1978 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015) assim destaca a relação necessidade-usuário:

É um conceito difícil de ser definido ou mensurado porque implica em processos cognitivos que podem operar em diferentes níveis de consciência e, portanto, podem inclusive não estar claros para o próprio usuário.

E ainda, a necessidade pode ser qualquer experiência de um indivíduo associada à busca da informação (WESTBROOK, 1997).

Necessidade de informação é uma premência de saber, compreender ou descrever determinado assunto, premência surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara, mais eficiente de uma realidade existente no meio ambiente sócio político-cultural que afeta o indivíduo (BETTIO, 1990).

As necessidades de informação surgem de dois elementos principais. Os fatores internos configuram-se como o primeiro elemento. Tem-se aí o pensamento e a motivação de um indivíduo, incluso a experiência, o conhecimento (ou a ausência deste) e a habilidade.

[...] é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente da pessoa em necessidade e, conseqüentemente, não é diretamente acessível ao observador. A experiência de necessidade apenas pode ser descoberta por dedução através do comportamento ou pelos relatos das pessoas que possuem a necessidade (WILSON, 1997, p. 553).

Já os fatores externos configuram-se como o segundo elemento, ou seja, a consulta de um catálogo, por exemplo, referente ao meio ambiente onde o indivíduo se encontra.

Para complementação, é possível apontar outros dois elementos, quais sejam:

- 1) Frustração: quando a decisão de que uma necessidade de informação não é o suficiente para satisfazer o indivíduo; e
- 2) Intercâmbio com outro indivíduo: que não é relacionado à uma instituição ou à qualquer sistema de informação.

Wilson (1981) ressalta que existem três tipos de necessidades de informação, a saber:

- 1) Fisiológicas: necessidades do corpo como água, comida, saúde;
- 2) Afetivas: relacionadas à emoção (atenção, dominação etc.); e
- 3) Cognitivas: planejamento, aprendizado de uma habilidade etc.

Sobre a questão de necessidade de informação, Ramos *et al.* (*apud* RAMOS, 1999, p. 160) complementa:

Para inferir o domínio do comportamento do usuário, é preciso saber que “ter uma necessidade de informação” é um comportamento afetivo, “conhecer onde e como encontrar a informação”, um comportamento cognitivo e “executar os caminhos físicos”, de domínio psicomotor.

De fato, os indivíduos necessitam, buscam, utilizam e transmitem informação em diferentes contextos, cada qual com sua necessidade, sendo possível questionar: existe um modo padrão de avaliação das necessidades de informação dos usuários? O que dificulta a definição desse padrão?

Entretanto, a causa da necessidade está na mente dos usuários e não poderia ser observada e sim apenas inferida pelas observações da demanda e do consumo de informação pelas pessoas, ou pelas respostas e perguntas que lhe fossem feitas, utilizando técnicas como o levantamento (SOPER; OSBORNE; ZWEIZIG, 1990).

É sabido que os usuários têm dificuldades para expressar suas necessidades; os profissionais também encontram dificuldades para entender o que realmente eles querem. Portanto, não é possível saber com exatidão qual a necessidade de cada indivíduo, mas sim, somente ajudá-lo a partir da demanda apontada, fazendo uso de determinadas estratégias. Muitas vezes, os usuários demandam menos do que necessitam por não saber o que o sistema tem a oferecer, dificultando o entendimento e a solução de seus problemas.

Sobre a questão, Ferreira (1997) assim discorre sobre as abordagens alternativas – meios que os usuários possuem para obter a informação:

A abordagem alternativa ao posicionar a informação como algo construído pelo ser humano esta visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou às situações. Essa abordagem se preocupa em entender como as pessoas chegam a compreensão das coisas, pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência (ou de compreensão), e ainda identificar o processo de uso da informação em situações particulares.

Para as bibliotecas, as necessidades de um usuário são de extrema importância, porque é através desse reconhecimento que as unidades de informação se adequam aos produtos e serviços ofertados ao público, buscando a satisfação do usuário. Quando o usuário finalmente encontra aquilo que procura, ou seja, têm suas necessidades informacionais supridas, ele se sente satisfeito com os serviços prestados, sendo de serventia para a unidade saber como anda a prestação de seus serviços.

Os usuários da informação podem contribuir, de modo indireto, com o processo de gestão de bibliotecas por meio das seguintes ações: auxiliando no processo de desenvolvimento de coleções; adequando o acervo com as reais necessidades da comunidade onde a unidade está inserida e do seu público-alvo; auxiliando na elaboração de ferramentas de trabalho (vocabulário de linguagem controlado, por exemplo); e, auxiliando na elaboração de estratégias de busca (GUINCHAT; MENO, 1994).

De acordo com Line (1974, p. 87 *apud* TERUEL, 2011, p. 41):

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.

2.6 USO DA INFORMAÇÃO

O uso da informação é dependente da provisão e acessibilidade da biblioteca e dos serviços de informação. Por vezes, os usuários podem utilizar somente o que está disponível, sem o desejo de querer mais, ao passo que os serviços de informação são cada vez mais direcionados àquela população que mais frequentemente expressa suas demandas. Tem-se aqui a seleção e o processamento das informações, resultando em novos conhecimentos ou

ações, podendo ser classificado como demanda satisfeita, resultado de leituras casuais e conversas.

Usar a informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação (LE COADIC, 1996, p. 39).

O objetivo do uso da informação é a incorporação de novos conhecimentos aos conhecimentos existentes na compreensão dos indivíduos. Podem consistir em um conjunto de atos físicos e mentais expressos de diferentes formas (a comparação das novas informações com as informações já existentes e marcações que destacam a importância de conceitos que estão transcritos em textos, por exemplo).

O uso da informação envolve tanto a seleção quanto o processamento de informação, de tal modo que seja possível responder a questões, resolver problemas, tomar decisões, compreender situações (CHOO, 2006).

É considerável fazer uma analogia entre o uso da biblioteca convencional e o uso da biblioteca digital (de bens e serviços de informação inteiramente eletrônicos). Os serviços tradicionais têm sido modificados, e novos serviços estão sendo introduzidos. Cada qual possui seu modo de buscar e utilizar a informação que deseja, independentemente das mudanças em curso, e os usuários se empenham em procurar e encontrar informações que satisfaçam suas necessidades e que, por consequência, alteram o estado de conhecimento.

Há um tipo de necessidade de informação além da expressa e não expressa, que é chamada de necessidade latente. Os usuários de serviços de informação podem receber informações que eles não sabiam que existiam e que todo serviço de informação deveria ser capaz de fornecer a este usuário. A provisão de informações não é um serviço passivo. O profissional da informação é treinado para desempenhar o importante papel de catalisador, para estimular o conhecimento do usuário e assegurar o uso ideal das fontes de informação (CRONIN, 1981).

As pesquisas sobre o uso da informação vieram de questionamentos sobre as atividades dos usuários, imaginados como passivos e disciplinados, a fim de obter melhor conhecimento de suas práticas, modos de agir, usos, modos de operação ou esquemas de ação quando da busca e do uso da informação.

Para Choo (2003), a necessidade da informação surge quando o indivíduo reconhece lacunas vazias em seu conhecimento, buscando, conseqüente e intencionalmente, informações que possam alterar seu estado atual. Na busca pela informação, o indivíduo dela faz uso a partir de sua seleção e do processamento das informações que provocam mudanças em sua forma de ver, agir ou reagir a novas descobertas. Aqui vale destacar que as estruturas, tanto emocionais quanto cognitivas, do indivíduo podem influenciar no modo como a informação passa a ter importância para o mesmo, pois, a busca e o uso da informação é uma atividade humana e social; dependendo de como são as condições em que são utilizadas e compreendidas e em qual ambiente esteja o indivíduo, a determinação também pode ajudar na profundidade da busca pela informação – se o indivíduo não estiver realmente interessado em procurar, não terá tantos resultados. Como bem expressa Le Coadic (1996), “[...] o uso da informação é uma prática social”.

Quando da relação entre o uso da informação e dos sistemas de informação, Le Coadic (1996) destaca as lógicas de uso e os estudos de uso e usuários, onde é preciso recolocá-los no contexto mais amplo da avaliação de produtos, serviços e sistemas de informação. Aqui se deseja saber se é feito bom uso dos recursos corretamente oferecidos, a fim de ampliá-los ou redefini-los, bem como avaliar as necessidades dos usuários, a fim de saber até que ponto os serviços oferecidos respondem às necessidades demandadas.

É possível identificar o que os indivíduos solicitam e recuperam conhecimento em unidades de informação; porém, sem os estudos de comportamentos de uso, é difícil saber como a informação será ou está sendo utilizada. O que define se as informações recuperadas em sistemas de informação serão ou não selecionadas pelos usuários é a relevância para o esclarecimento de questões informacionais ou a solução de problemas. A relevância tem sido considerada um bom indicador de uso da informação tanto para o sistema (o conteúdo do documento pode ser representado de forma objetiva) como para o usuário (a relação entre a informação e a pesquisa).

Taylor (1986) classificou o uso da informação em oito categorias, conforme se seguem:

- 1) Esclarecimento: utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação; para responder perguntas como: existem situações semelhantes? Quais são elas? Qual a experiência da empresa X ao fazer o produto Y?
- 2) Compreensão: utilizada de modo específico, a fim de permitir melhor compreensão de um determinado problema;

- 3) Instrumental: utilizada para que o indivíduo saiba o que/como fazer; as instruções são uma forma comum de informação instrumental;
- 4) Factual: utilizada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento; para descrever a realidade; depende da real qualidade (precisão/confiabilidade) da informação disponível;
- 5) Confirmativa: utilizada para verificar outra informação; envolve a busca de uma segunda opinião – se a nova opinião não confirmar a informação existente, o usuário pode tentar reinterpretar a informação ou decidir em que fonte confiar;
- 6) Projetiva: utilizada para prever o que provavelmente acontecerá no futuro; envolve previsões, estimativas e probabilidade;
- 7) Motivacional: utilizada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga em um determinado curso de ação; e
- 8) Pessoal ou política: utilizada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de *status*, reputação ou satisfação pessoal.

As atitudes dos indivíduos estão entre os elementos mais importantes que influenciam o uso da informação estão. Estas são frutos da educação, do treinamento, da experiência e das preferências pessoais de cada indivíduo. O uso da informação é um processo complexo, desordenado, confuso e sujeito às subjetividades da natureza humana, como afirma o modelo de Choo (2006): “[...] alterações no estado de conhecimento estão sempre relacionadas ao uso da informação”. O uso é visto como um empurrão que o indivíduo deseja obter da informação para dar um sentido no seu curso de vida. Se a busca produzir informações suficientes, o indivíduo se tornará confiante; mas, se por outro lado, a informação não lhe for útil, o indivíduo se sentirá frustrado e decepcionado.

Figueiredo (1994) afirma que, antigamente, o uso da informação dependia da facilidade de acesso, onde nem sempre a informação era utilizada corretamente.

[...] contribuindo para esta atitude dos cientistas, de se manterem apenas superficialmente informados na sua área, existe toda uma gama de fatores humanos envolvidos. Estes fatores foram identificados como o “princípio do menor esforço”, exemplificado pelo fato de que um canal de informação não é utilizado se for trabalhoso demais e/ou de difícil acesso ao cientista – ele simplesmente desiste de obter a informação (FIGUEIREDO, 1994, p. 5)

Em pesquisas datadas da década de 1970, tem-se que a questão da facilidade de acesso determina o uso. Outros critérios também eram utilizados pelos usuários – relacionados com a forma, o tempo, o espaço e a posse do documento – para a busca e obtenção da informação. Como resultado, os cientistas consultavam várias fontes antes de ir à biblioteca na seguinte ordem:

1. Biblioteca pessoal;
2. procurar o material no edifício onde se acha;
3. visitar uma pessoa próxima, com notório saber.
4. telefonar a uma pessoa, com notório saber;
5. usar uma biblioteca fora da organização;
6. consultar um bibliotecário de referência;
7. escrever uma carta e
8. visitar uma pessoa distante mais de 20 km (FIGUEIREDO, 1994, p. 13-14).

E vários estudos surgiram nas últimas décadas em relação às necessidades e ao comportamento de busca e uso da informação. Uma das abordagens de expressão é a construção de sentido, com base em Dervin, Fraser, Edelstein, Grunig, Stamm, Atwood, Palmour, Carter, Dewdney, Warner, Chen, Burger e Herson, assim apresentada por Miranda (2006, p. 100):

Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentidos nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação.

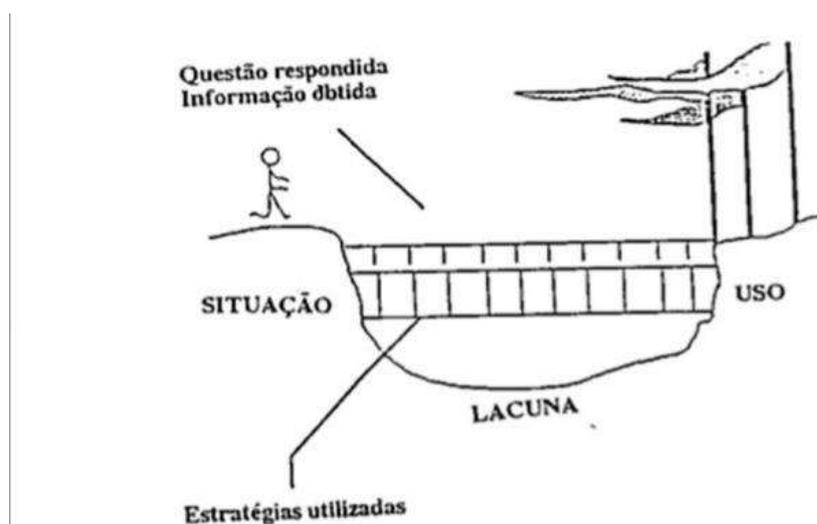


Figura 14 – *Sense-making*, de Brenda Dervin.

Fonte: Alves (2011).

3 METODOLOGIA

Na presente etapa da pesquisa tem-se o delineamento metodológico utilizado, pautado no sujeito de pesquisa e nos instrumentos utilizados para a coleta de dados, além das ferramentas utilizadas para a análise dos dados.

Segundo Creswell (2010, p. 31): “Os construtivistas sociais defendem suposições que os indivíduos procuram entender o mundo em que vivem e trabalham”. Neste sentido, a concepção filosófica que norteou a pesquisa foi a do construtivismo social, onde a intenção do pesquisador é buscar um sentido ou interpretar os significados ofertados pelos sujeitos da pesquisa.

A metodologia da pesquisa foi amostra aleatória simples de caráter qualitativo. Consistiu em um método hipotético dedutivo para se chegar ao resultado proposto. A opção pelo tipo de pesquisa em questão foi um modo de lograr a investigação de um fenômeno social da melhor forma possível.

A pesquisa qualitativa, para Creswell (2010, p. 26), “é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Logo, não interessa quantificar dados ou promover análises fazendo uso de dados estatísticos, mas sim, compreender o real significado social trazidos por tais indivíduos e que acabam por ser construídos histórica e socialmente via interações sociais.

Gil (1989) ressalta a importância do levantamento de hipóteses para lograr o projeto proposto. A todo o momento, fenômenos e afirmações podem ser falseados ou comprovadas, sendo que tais ações partem de um levantamento e de um pontapé inicial: o questionamento.

Quando os conhecimentos disponíveis sobre determinado assunto são insuficientes para a explicação de um fenômeno, surge o problema. E para tentar explicar a dificuldade expressa no problema, são formuladas conjecturas ou hipóteses das hipóteses formuladas, deduzindo-se consequências que deverão ser testadas ou falseadas (GIL, 1989).

Diante do exposto, o presente estudo empreendeu uma revisão de literatura, para melhor entender a relação do estudo de usuário com a biblioteca. Creswell (2010) elenca alguns motivos sobre a importância da revisão de literatura, em estudos de caráter qualitativo, como, por exemplo, compartilhar com o leitor os resultados de outros estudos intimamente relacionados – o que proporciona uma estrutura para estabelecer a importância do estudo.

Por conseguinte, fez-se uma pesquisa do tipo descritiva, com abordagem qualitativa, cujo objetivo foi conhecer o perfil e verificar o grau de satisfação dos usuários de uma biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, Distrito Federal, bem como verificar em quais pontos

a unidade de informação pode se ajustar para melhorar sua imagem junto aos estudantes frequentadores, além de atrair potenciais usuários.

A abordagem do estudo de usuários é um modo de conhecer e avaliar o nível de satisfação destes, além de instrumento básico para a gestão de uma biblioteca. Nesse ínterim, os dados aqui coletados se deram via questionário, que, segundo Rodrigues (2017, p. 137), “é uma técnica de coleta de informações constituída por indagações escritas. Destina-se aos sujeitos eleitos como informantes da pesquisa, [...] por haver interesse em conhecer a percepção dos ditos sujeitos relativamente a alguma coisa [...]”.

Assim, o questionário aplicado continha 16 perguntas objetivas e uma pergunta subjetiva – que tratava da opinião dos usuários sobre a biblioteca. O universo da pesquisa empreendida correspondeu aos usuários que frequentam a biblioteca supramencionada. As perguntas trataram de questões inerentes ao perfil, às necessidades, à satisfação e ao uso da biblioteca. Sua aplicação ocorreu durante um período de quatro dias aleatórios, incluindo um sábado, para entender melhor o comportamento dos usuários, com abordagem direta, onde os usuários respondiam e entregavam o questionário no balcão de atendimento. Para os dados quantitativos, os resultados foram dispostos em estatísticas básicas para tabulação. Já os dados qualitativos foram categorizados, conforme técnica de categorização presente na análise de conteúdo de Bardin (1977). Na tabulação fez-se uso do gráfico de barras.

A presente pesquisa foi realizada com 100 usuários da biblioteca supramencionada, sendo questionados a respeito de sua frequência, utilização, opinião sobre a biblioteca, infraestrutura, acervo, entre outros aspectos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

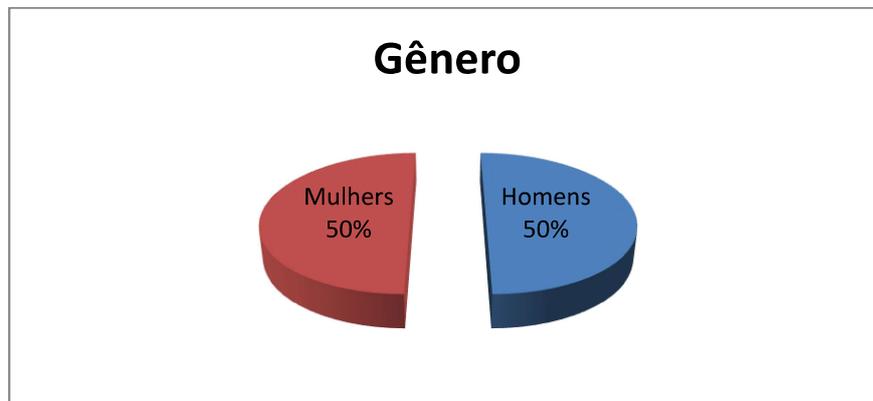


Gráfico 1 – Gênero.

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 1 evidencia que não há predominância de nenhum sexo em meio aos partícipes da pesquisa.

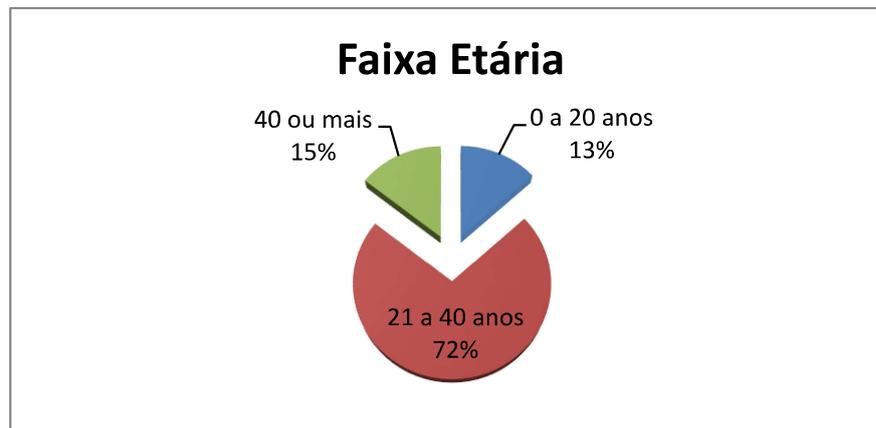


Gráfico 2 – Idade.

Fonte: Elaboração própria.

Na análise do Gráfico 2, é possível perceber que a biblioteca pública em questão é frequentada por usuários de praticamente todas as faixas etárias, sendo que grande parte situa-se na faixa etária de 21 a 40 anos e, em seguida, a faixa etária de 40 anos ou mais e aqueles abaixo de 20 anos de idade. Sobre estes últimos, observa-se que os jovens estão em menor número, sendo que estes deveriam ser os mais assíduos por estarem em constantemente envolvidos nos estudos.

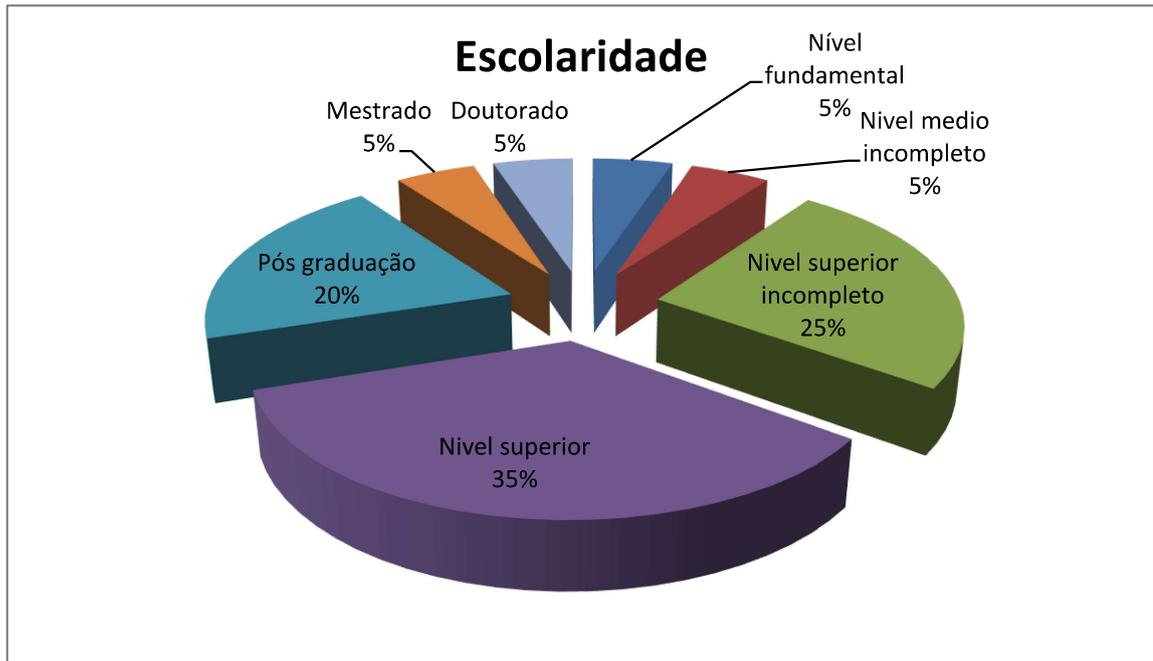


Gráfico 3 – Nível de escolaridade.

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 3 assevera a variedade do nível de instrução entre os usuários partícipes da pesquisa e que frequentam a biblioteca pública, sendo que grande parte possui nível superior, evidenciando a diversidade de indivíduos que buscam informação.

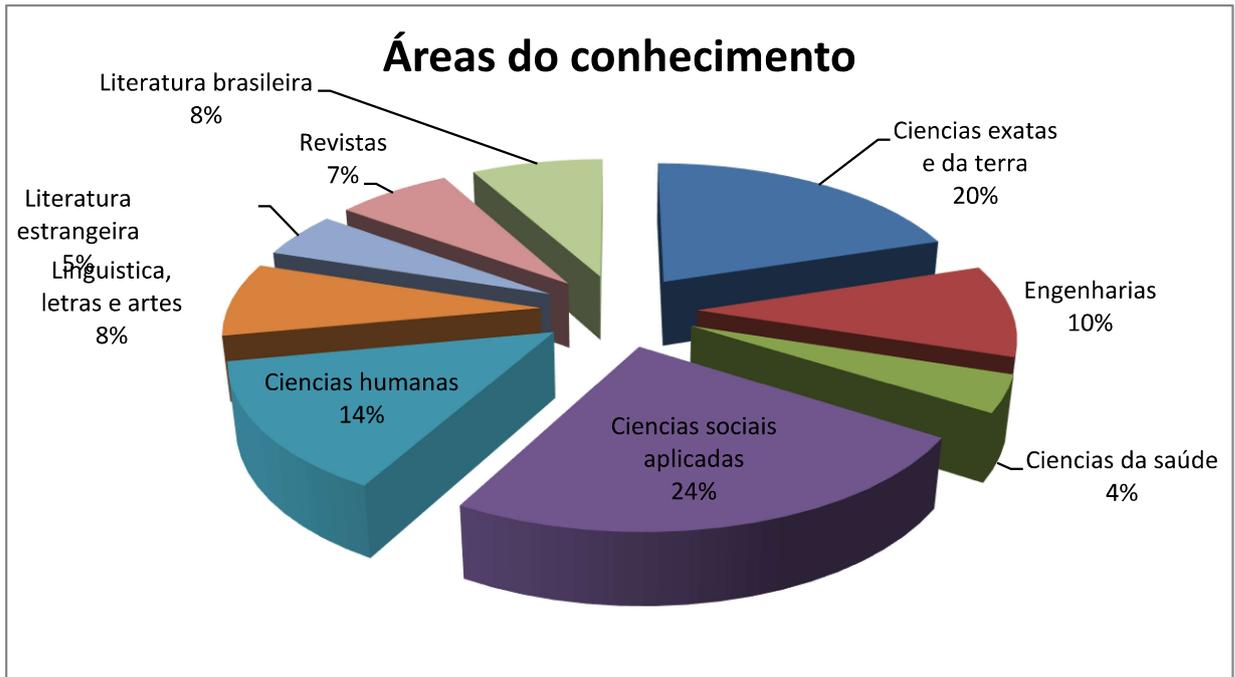


Gráfico 4 – Área do conhecimento de interesse.

Fonte: Elaboração própria.

No Gráfico 4 evidenciam-se as áreas de interesse dos usuários da biblioteca pública analisada, onde se tem com maior porcentagem a área de ciências sociais aplicadas (Direito, Administração, Economia, Arquitetura, Ciência da Informação, Comunicação e Serviço Social), seguida das ciências exatas da terra (Matemática, Estatística, Ciência da Computação, Física, Química, Geociências e Ciências Biológicas), e assim por diante. Tem-se, portanto, a variação de conteúdos que os usuários buscam no acervo da biblioteca.

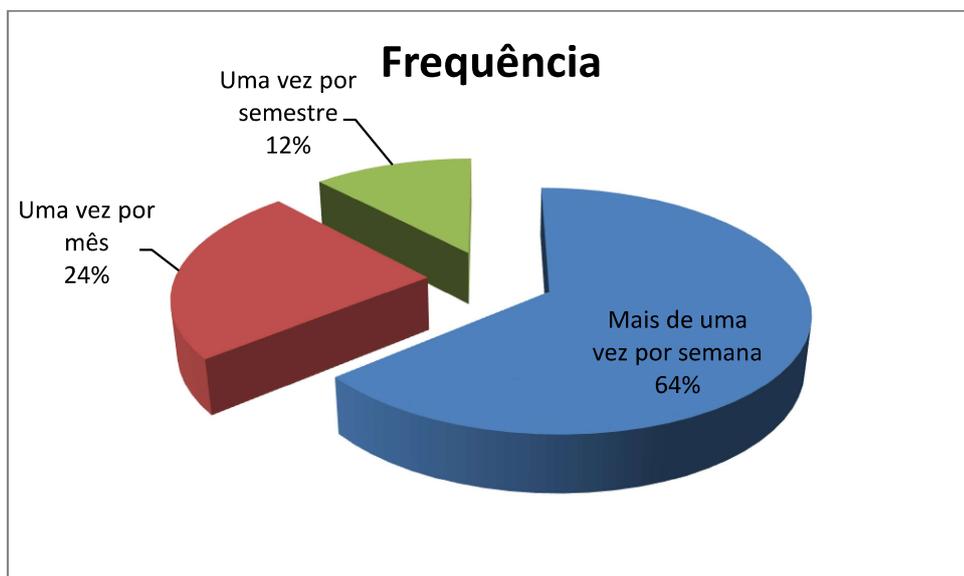


Gráfico 5 – Qual sua frequência média de uso da Biblioteca Pública da Asa Sul, Brasília?

Fonte: Elaboração própria.

Conforme exposto no Gráfico 5, a biblioteca pública é bastante utilizada, pois, a maior frequência dos usuários é de mais de uma vez por mês; por conseguinte, têm-se aqueles que utilizam o espaço uma vez por mês (24%), e aqueles que fazem uso do espaço uma vez por semestre (12%). Tais dados indicam que aquela biblioteca possui alto fluxo de usuários no decorrer da semana, evidenciando a frequência satisfatória.

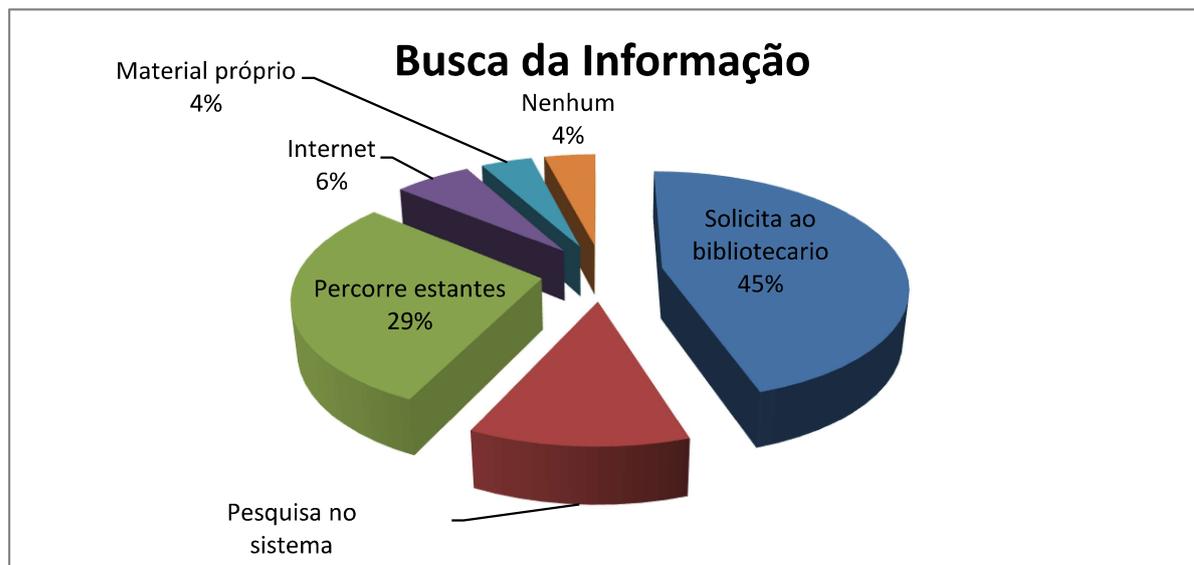


Gráfico 6 – Qual sua principal forma de buscar a informação ou documento de interesse?

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 6 indica que grande parte dos entrevistados que frequenta a biblioteca pública em análise (45%) solicita auxílio do bibliotecário para suas pesquisas, 29% percorre as estantes por conta própria, e assim por diante. Aqui, a obtenção dos dados dependeu muito de cada indivíduo, pois se tem os usuários mais tímidos que outros ou aqueles que estão ali somente para fazer uso do espaço disposto.



Gráfico 7 – Quanto à utilização do acervo, você:

Fonte: Elaboração própria.

Os dados apontados no Gráfico 7 evidenciam certo equilíbrio nos resultados, sendo que 41% dos partícipes da pesquisa utilizam a biblioteca pública em questão para fins acadêmicos, 23% para lazer e 21% não faz uso do acervo, uma vez que possuem material próprio (*notebook*, apostilas etc.), utilizando somente o espaço físico da biblioteca.



Gráfico 8 – Qual seu grau de satisfação com os serviços prestados pela biblioteca pública aos usuários?

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 8 indica que a opinião dos usuários partícipes da pesquisa quanto à satisfação com os serviços prestados pela biblioteca pública é positiva, ao passo que apenas 1% se mostrou insatisfeito e 8% se mostrou indiferente à questão.



Gráfico 9 – Você considera que a biblioteca pública atende suas necessidades de informação?

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 9 evidencia o percentual dos usuários que responderam se a biblioteca pública analisada atende suas necessidades de informação, ao passo que grande parte respondeu positivamente à questão.



Gráfico 10 – Enumere de 1 a 5 os motivos que te levam à biblioteca pública.

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 10 representa a sexta pergunta do questionário, onde foi pedido que os usuários participantes da pesquisa enumerassem de 1 a 5 (sendo 1= mais importante, 2= segundo mais importante, e assim por diante) os motivos que os levam a biblioteca. Assim, 27% marcaram nível 4 para a consulta ao acervo, 23% deram nível 3 para o uso de tecnologias, 50% marcaram nível 1 para a utilização de mesas e cabines individuais (evidenciando maior interesse nesse quesito), 44% marcaram nível 5 para a busca de informação e 33% marcaram nível 2 para o ambiente silencioso.

Diante do exposto, entre todos os motivos apresentados, aquele mais atrai os usuários à biblioteca pública em questão é o uso das cabines individuais e das mesas, significando que eles se deslocam à unidade somente para fazer uso do espaço físico, nem sempre buscando uma informação, mas sim, um ambiente silencioso.

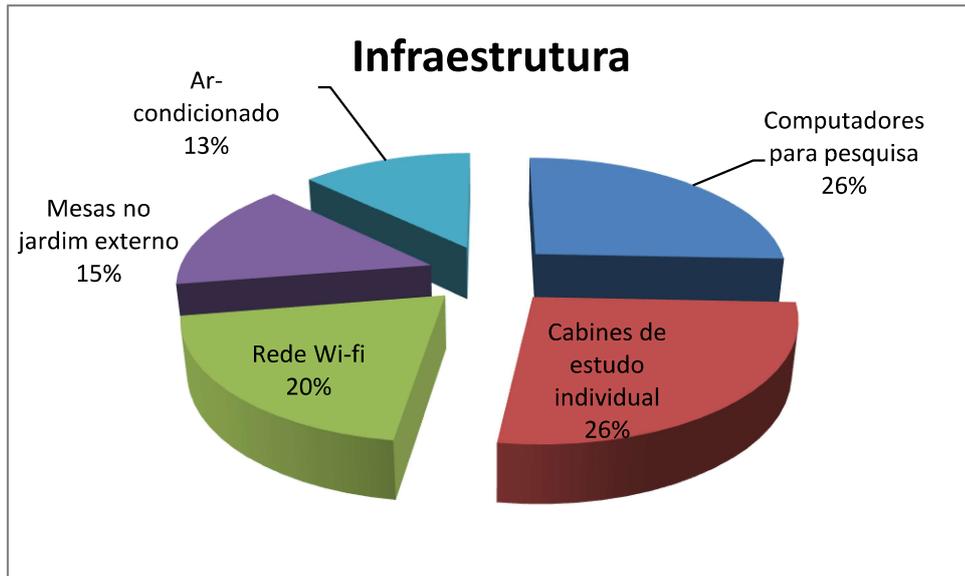


Gráfico 11 – Quanto à infraestrutura da biblioteca pública, acha pouco interessante ou muito interessante em uma escala de 1 a 7:

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 11, 80% dos usuários participantes da pesquisa consideram de extrema importância os computadores; as cabines, 83%; a tecnologia de comunicação *Wireless Fidelity* – Wi Fi, 63%; as mesas localizadas no ambiente externo, 46%; e, o ar condicionado no ambiente interno, 40%. Tais dados evidenciam que estão, em geral, satisfeitos com a infraestrutura da biblioteca pública em questão.

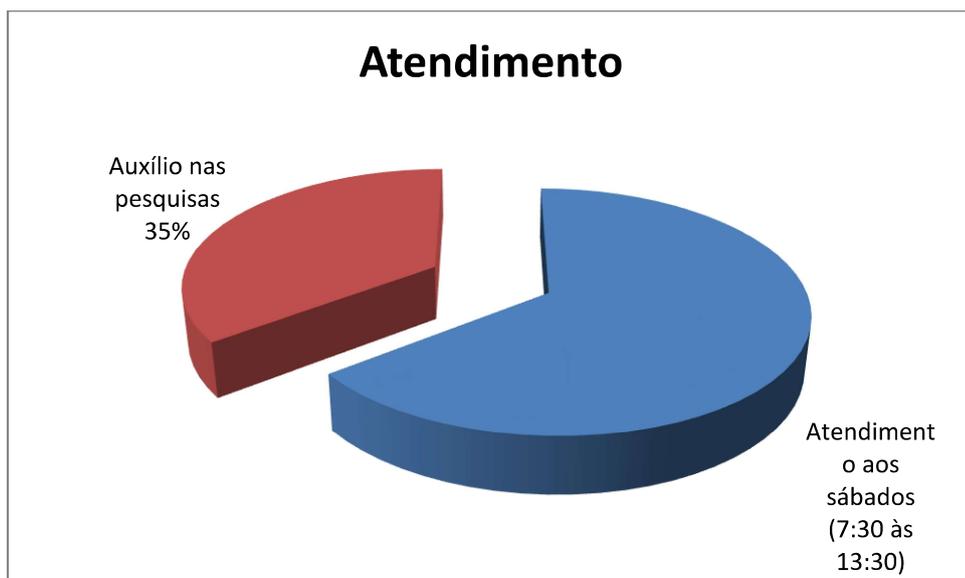


Gráfico 12 – Quanto ao atendimento da biblioteca pública, acha pouco interessante ou muito interessante em uma escala de 1 a 7:

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 12 indica que 73% dos usuários partícipes da pesquisa consideram importante a biblioteca pública atender aos sábados, sendo que 40% considera importante obter auxílio nas pesquisas por um bibliotecário. Aqui é preciso se atentar à opinião dos usuários, onde expressaram que o horário de atendimento durante a semana poderia ser maior, se estendendo mais um pouco, uma vez que seu encerramento se dá às 18 horas, e que, aos finais de semana, poderia também ser mais longo, pois muitos trabalham e gostariam de fazer melhor uso daquele espaço.

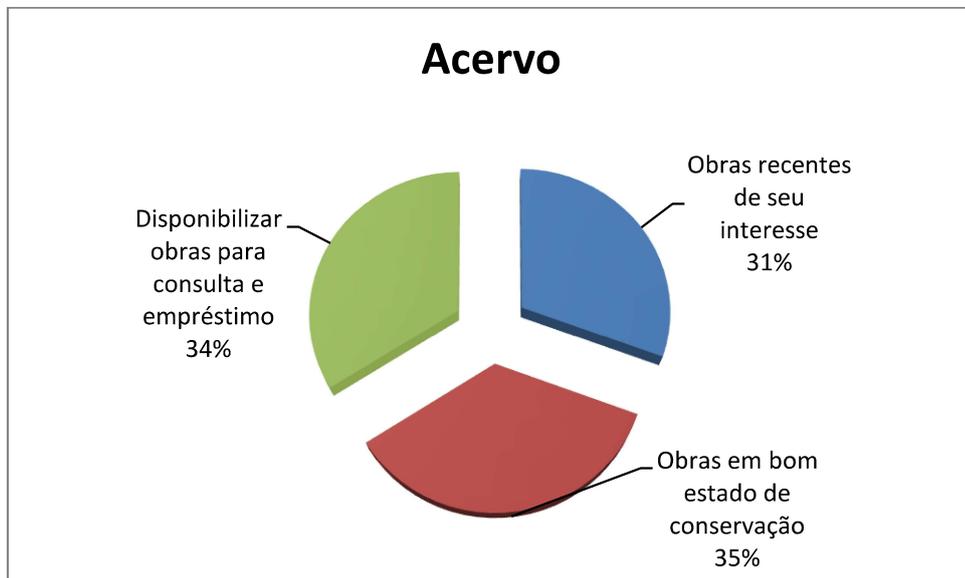


Gráfico 13 – Quanto ao acervo da biblioteca pública, acha pouco interessante ou muito interessante em uma escala de 1 a 7:

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 13 evidencia que 63% dos usuários partícipes da pesquisa consideram importante a biblioteca pública analisada disponibilizar as obras recentes em sua área de interesse, 73% apontaram que disponibilizar as obras em bom estado de conservação é excelente e 70% concordam que disponibilizar as obras para consulta e empréstimo é importantíssimo.

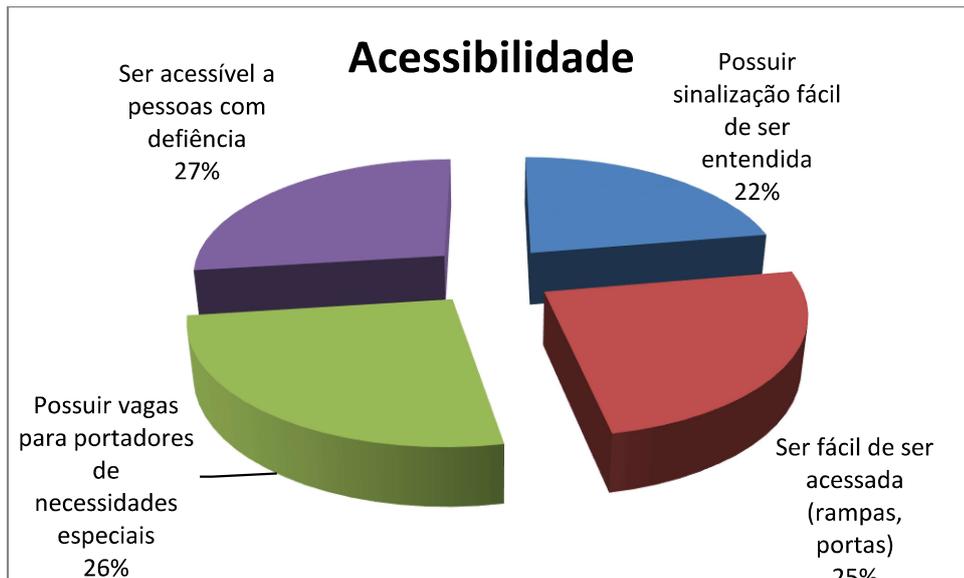


Gráfico 14 – Quanto à acessibilidade da biblioteca pública, acha pouco interessante ou muito interessante em uma escala de 1 a 7:

Fonte: Elaboração própria.

Os dados apontados no Gráfico 14 indicam que grande parte dos usuários considera importante a questão da acessibilidade existente na biblioteca pública analisada (66% a 80%).



Gráfico 15 – Quanto aos serviços da biblioteca pública, acha pouco interessante ou muito interessante em uma escala de 1 a 7:

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com os dados apontados no Gráfico 15, o empréstimo (80%) e a renovação (63%) possuem mais importância para o usuário em uma biblioteca pública do que as palestras (44%) e a roda do choro (33%). Nesse ínterim, não se tem aí a questão de que este ou aquele item é menos importante, mas quando comparados, os usuários partícipes da pesquisa preferiram os primeiros. E ainda, é possível que não haja certa divulgação dos eventos proporcionados pelo espaço analisado.

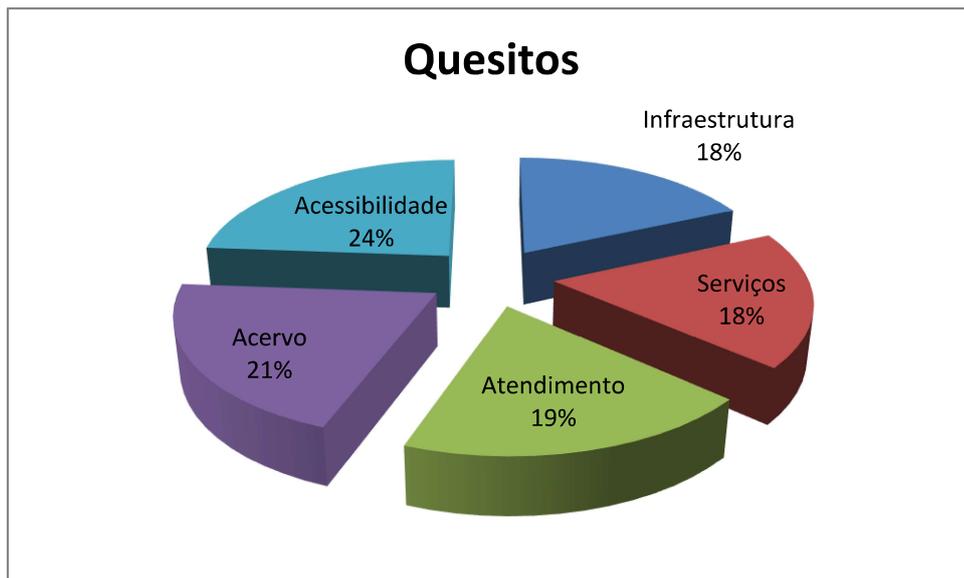


Gráfico 16 – Enumere de 1 a 5 os quesitos que você valoriza em uma biblioteca pública.

Fonte: Elaboração própria.

No Gráfico 16 é possível constatar certo equilíbrio nos resultados quando se questionou quais quesitos os usuários mais valorizam em uma biblioteca pública, sendo que a acessibilidade ficou com 30% e os outros quase que se igualaram. Assim, os partícipes da pesquisa se mostraram satisfeitos com o que a biblioteca pública analisada tem a oferecer.

5 DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

De acordo com as informações obtidas no cenário outrora apresentado, foi possível aplicar um estudo de usuário na biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, analisado é essencialmente a comunidade onde esta se encontra inserida; grande parte dos usuários encontra-se na faixa etária de 21 a 40 anos, tanto do sexo feminino quanto do masculino, são frequentes mais de uma vez por semana e possuem nível superior.

Quanto à infraestrutura, os dados levantados demonstram que a opção “muito importante” predominou em grande parte das questões, indicando que os serviços são satisfatórios.

É preciso destacar que o item tecnologia de comunicação *Wireless Fidelity* – Wi Fi deixou a desejar, segundo os participantes da pesquisa, onde enfatizaram que se faz necessária a melhoria no sinal, pois é fraco e nem sempre acessível em todos os pontos do local analisado, sendo que alguns gostariam de levar seus próprios computadores – em geral, o telecentro está lotado de usuários.

Outro aspecto importante é a questão do atendimento, onde grande parte dos respondentes considerou importante a biblioteca abrir aos sábados; mas, por outro lado, alguns comentaram que seria bom se ela estendesse o horário de funcionamento durante a semana e aos fins de semana para aqueles usuários que trabalham o dia todo melhor utilizarem a unidade.

Um ponto forte a ser observado na pesquisa empreendida foi sobre os serviços prestados pela biblioteca, onde o que predominou foi o empréstimo. Segundo a bibliotecária Simone, os usuários são muito assíduos em tal quesito, não podendo esquecer as palestras e *workshops* e a roda do choro – eventos ali realizados e que nem todos conhecem pela pouca divulgação, mas que consideram importante um ambiente descontraído e que promova a integração da comunidade com o espaço em questão.

O presente estudo apresentou o ponto de vista dos usuários de uma biblioteca pública da Asa Sul, Brasília, com a realização de um estudo de usuários que, mesmo com a modernização e as tecnologias existentes, a biblioteca pública ainda é um espaço imprescindível para a comunidade, e que a realização de um estudo dessa natureza ainda não se dá como deveria ser. Assim, evidenciou-se através da análise do questionário e dos dados obtidos qual era a visão dos usuários e qual era o conhecimento destes em relação ao espaço que frequentam e se realmente estão ou não cientes da importância que é ter uma biblioteca

pública a seu dispor, mesmo com potenciais novas formas de aquisição do conhecimento com o advento da sociedade moderna.

[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisarem termos 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 (FIGUEIREDO, 1994).

Com base nos dados obtidos, a equipe administrativa da biblioteca analisada poderá averiguar e realizar eventuais adequações necessárias para a melhoria das condições gerais desse centro de informação, cooperando ainda mais com a disseminação da informação e conhecimento para seus usuários.

Uma das limitações do presente estudo foi o pequeno número de usuários entrevistados. Para novos estudos sobre a questão, faz-se importante a ampliação do número de dados obtidos, bem como o uso de diferentes ferramentas de pesquisa para a obtenção de dados aprofundados sobre a qualidade dos serviços prestados por aquela biblioteca e a consequente opinião dos usuários.

Acerca da temática apresentada, é possível empreender algumas considerações sobre o estudo de usuário. Em primeiro lugar, é perceptível que mesmo nos dias atuais, nem todos os profissionais sabem como fazer ou sabem da importância da realização de um estudo dessa natureza em sua instituição. Tal fato se deve pela formação acadêmica inadequada, onde não se tem um preparo para o mercado de trabalho; onde é aprendido somente a teoria, e não a prática, como assevera Suaiden (1995):

[...] não são instruídos para diagnosticar as necessidades de informação da comunidade, trabalham somente com a informação impressa ou de caráter bibliográfico e saem das escolas com a convicção de que existe de forma generalizada um hábito de leitura, surgindo depois uma decepção quando vai enfrentar o mercado de trabalho e a realidade da comunidade.

O estudo de usuário é um modo de melhor compreender aquele que frequenta a biblioteca – que passa horas estudando e toma livros emprestados, ou seja, o usuário da informação, sendo “um dos instrumentos mais importantes de uma biblioteca especializada [...] para verificar se os objetivos e as necessidades dos usuários estão sendo supridos e atendidos” (LANCASTER, 1996 *apud* RIBEIRO *et al.*, 2016, p. 1). Sobre a questão, Rodrigues (2017, p. 11) observa que “a prática de estudo de usuários tem sido uma importante

ferramenta para o planejamento e a avaliação de qualidade de serviços em Unidade de Informação e Biblioteca – UIB”.

De acordo com Dias e Pires (2004, p. 10), o “estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

De fato, quando a interação com a comunidade se faz eficaz, a imagem da biblioteca melhorará em todos os aspectos, até mesmo os recursos disponibilizados pelo governo, passando a ser realmente um centro de informação e uma instituição para a comunidade. Para tanto, a comunidade deve estar presente, para que haja melhoria, e é aí que se tem a importância do estudo de usuários – uma análise que ajuda na argumentação e, acima de tudo, no planejamento, facilitando a fixação de objetivos e o estabelecimento de prioridades, e oferecendo a base para uma oferta dirigida pela demanda, pelos níveis de indivíduos, horários ao público e organização. E com tais características,

[...] a biblioteca pública se converterá também numa instituição "pública" realmente, pois passará a disseminar informações a todos os estratos da população, o que é de suma importância se considerarmos que a melhora na qualidade de vida pode ser alcançada graças à informação atualizada. A interação e vinculação com a comunidade mostrará que a biblioteca pública é uma instituição indispensável nos planos de desenvolvimento social, cultural e educacional de um país. Sua característica de neutralidade a respeito da situação política conduzirá assim mesmo a uma formação das pessoas de forma mais integrada, capaz de valorizar as riquezas culturais do próprio país (SUAIDEN, 1995).

Com o presente estudo, é possível identificar o usuário real, potencial e não usuário de uma biblioteca pública. Para entender um pouco sobre cada tipo de usuário, têm-se as seguintes definições constantes na obra intitulada *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*:

Usuário real: usuário com o qual a unidade de informação já estabeleceu contato por meio de seus produtos e/ou serviços informacionais; usuário ativo.

Usuário potencial: pessoa, grupo ou entidade cujas atividades vinculam-se, direta ou indiretamente, ao atendimento da missão e dos objetivos estratégicos da organização ou comunidade na qual está inserida a unidade de informação e podem vir a ser utilizadores dos serviços ou produtos dessa unidade.

Não usuário: usuário potencial que, por alguma razão, não utiliza os serviços ou produtos da biblioteca (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 256, 373).

A gestão da biblioteca pode decidir o que fazer com os dados, buscando atrair os não usuários, manter os usuários reais e transformar os usuários potenciais em usuário real. Tudo depende da divulgação, do *marketing*. E como foi dito anteriormente, a biblioteca aqui analisada não possui *site* próprio por falta de apoio do governo – o que atrapalha na disseminação de sua prestação de serviços. O atendimento também é algo primordial, sendo a porta de entrada para um usuário assíduo, pois se o indivíduo é bem tratado, ela sempre voltará.

Como recomendação, observou-se a necessidade da realização de avaliação periódica da qualidade dos serviços ali prestados, utilizando-se como instrumento as pesquisas de satisfação.

Finalizando, o estudo obteve respostas iniciais satisfatórias em alguns pontos e decepcionantes em outros, mas como é um processo, o estudo de usuário ainda é um ponto pouco conhecido e divulgado, mesmo não sendo tão recente. Serão necessárias novas pesquisas e novos apontamentos que busquem enxergar o perfil do usuário e como ele enxerga a biblioteca. Um limitador foi a questão do número de questionários distribuídos, que ofertou um resultado ainda muito parcelado. Talvez, em outro momento, seja interessante a aplicação do questionário em um grupo maior de indivíduos.

Foi observado que em quase sua totalidade, os produtos e serviços ofertados são considerados bons, tendo sido avaliados de maneira positiva os quesitos: acervo, mobiliário, localização, limpeza, acústica, atendimentos presencial e remoto, climatização, hall de leitura, iluminação; apenas o quesito rede *Wireless Fidelity* – Wi Fi teve avaliação negativa, e horário de funcionamento, obteve avaliação regular.

Em relação ao nível de satisfação dos usuários, mais de 50% responderam estar satisfeitos com o que já é disponibilizado (91% satisfeitos), tendo uma incidência de 9% de insatisfeitos.

No entanto, é bom observar as críticas e sugestões apontadas como pontos de aprimoramento, com vistas à reflexão-ação no atingimento de soluções para as carências identificadas. Dentre elas, destacam-se a melhoria no sinal da rede de Wi-Fi disponibilizada pelo Governo do Distrito Federal – GDF, e ao horário de funcionamento, onde os respondentes gostariam que fosse estendido para aqueles que trabalham o dia todo e só possuem tempo livre pela noite.

O presente relatório foi elaborado como produto final de pesquisa, para apresentação e discussão dos resultados na perspectiva de aplicação dos dados e informações obtidas para melhoria na qualidade dos produtos e serviços prestados pela biblioteca pública outrora

analisada. Este levantamento levará a melhorias nos serviços e produtos já disponibilizados, bem como a implementação de outros mais adequados às demandas e às necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

- ALVES, C. S. *Estudo de Usuários – Conceitos e Aplicações*. 2011. Trabalho acadêmico (Fundamentos Teóricos da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/cdinizalves/estudo-de-usuarios-conceitos-e-aplicacoes>>. Acesso em: 03 nov. 2019.
- AMARAL, S. A. Estudos de usuários e *marketing* da informação. *BJIS*, Marília, v. 7, n. esp., p. 3-25, 2013. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/3114/2401>>. Acesso em: 03 nov. 2019.
- _____. Mercadotecnia y estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de información. In: IX Seminario de Investigación sobre usuarios de la información, Tuxtla Gutiérrez, Universidad Autónoma de Chiapas, México, 10-14 de março de 2014. *Anais...* Tuxtla Gutiérrez, 2014.
- ARRUDA, G. M. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: XIX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Pontifícia Universidade Católica, Porto Alegre, 2000. *Anais...* Porto Alegre, 2000.
- BAPTISTA, S.; CUNHA, M. B. User studies: a global visions of methods for colleting the data. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2019.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BETTIO, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990.
- BIBLIOTECA Pública de Brasília é reaberta. In: *Agência Brasília*, 15 maio 2018. Disponível em: <<https://www.bsbcapital.com.br/biblioteca-publica-de-brasilia-e-reaberta/>>. Acesso em: 03 nov. 2019.
- BRETTAS, A. P. A biblioteca pública: um papel determinado e determinante na sociedade. *Biblos: Revista do instituto de ciências humanas e da informação*, v. 24, n. 2, p. 101-118, jul./dez. 2010. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/1153/1030>>.

CARVALHO, F. C. *Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação*. 2008. 145 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CASTRILLON, S. Biblioteca escolar, qual o sentido? *Revista Emilia*, 2014. Disponível em: <<https://revistaemilia.com.br/biblioteca-escolar-qual-o-sentido/>>. Acesso em: 28 ago. 2019.

CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. Tradução de Eliana Rocha. São Paulo: SENAC, 2003.

_____. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. Tradução de Eliana Rocha. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

COLETTA, T. G.; ROZENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 3, p. 129-141, set./dez.2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a10v12n3.pdf>>. Acesso em: 28 ago. 2019.

CRESWELL, J. W. W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

CRONIN, B. *The marketing of library and information services*. London: Aslib, 1981.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

_____; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.

_____; CAVALCANTI, C. R. O. *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CURRÁS, E. El usuario de la información. In: *TRATADO sobre Ciencias de la Información*. Rosário: REUM, 1996, p. 364-371. V. 19.

_____. La información en sus nuevos aspectos. In: *TRATADO sobre Ciencias de la Información*. Rosário: REUM, 1998.

D'ELIA, G. P. M. Development and testing of a conceptual model of public library user behavior. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, v. 50, n. 4, p. 410-430, out. 1980.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. (Ed). *Annual Review of information science and technology*. Chicago: Knowledge Industry Publications, 1986, p. 03-33. V. 21.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. *Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2003.

_____; _____. *Usos e usuários da informação*. São Carlos, SP: EdUFSCcar, 2004.

DISTRITO FEDERAL. *Decreto n. 17.684, de 18 de setembro de 1996*. Institui a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, 1996. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/30574/exec_dec_17684_1996.html>. Acesso em: 03 nov. 2019.

ESCOLAR SOBRINHO, Hipólito. *El Sistema de Bibliotecas Públicas de Pernambuco*. Paris: UNESCO, 1975.

FERREIRA, S. M. S. P. *Estudo de necessidade de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making*. Porto Alegre: ABEBD, 1997. (Documentos ABEBD, 2)

_____. Novos paradigmas e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660/664>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

_____. *Estudo de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

_____. O processo de transferência da informação. *Ci. Inf.*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 119-138, 1979. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/133/133>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Coordenação Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. *Biblioteca Pública: princípios e diretrizes*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Elsevier, 2010.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

GUINCHAT, C.; MENO, M. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION – IFLA; UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC, AND CULTURAL ORGANIZATION – UNESCO. *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 1994*. 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LE COADIC, Y. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, v. 26, n. 2, p. 87, 1974.

MADDEN, M. *Lifestyles of library user and nonuser*. 1979. 44 p. Occasional paper (Graduate School of Library Science) – University of Illinois, 1979.

MIRANDA, A. A missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 6, n. 1, jan./jun. 1978, p. 69-75.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

PINHEIRO, L. V. *Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia*. Rio de Janeiro: LTC, IBICT, CNPq, 1982.

RAMOS, M. E. M.; BERTHOLINO, M. L. F.; FERREIRA, M. N.; CARVALHO, T.; FUNARO, V. M. B. O comportamento do usuário na busca de informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: _____. (Org.) *Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. Ponta Grossa, PR: UEPG, 1999, p. 157-182.

RIBEIRO, G. R. et al. Estudo de usuários da Biblioteca Virtual em Saúde – Saúde Pública (BVS-SP): projeto piloto. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, Manaus, 15-21 de outubro de 2016. *Anais...* Manaus, 2016.

RODRIGUES, V. L. **Estudo de usuários da informação como instrumento para avaliação de serviços em unidades de informação**: estudo de caso. 2017. Dissertação (Mestrado em Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento) – Faculdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <<http://www.fumec.br/revistas/sigc/article/view/4941/2540>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

ROMANI, C.; BORSZCZ, I. *Unidades de informação: conceitos e competências*. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.

SEMINÁRIOS debatem atuação das bibliotecas como promotoras de mudanças na sociedade. In: *Agência Senado*, 11 mar. 2019. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2019/03/11/seminarios-debatem-atuacao-das-bibliotecas-como-promotoras-de-mudancas-na-sociedade>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

SILVA, G. L. H. *Dimensões da qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB: a percepção dos usuários*. 2005. 106 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2005.

SOPER, M. E.; OSBORNE, L.N.; ZWEIZIG, D.L. *The librarians thesaurus*. Chicago: American Library Association, 1990.

STUBBS, E. A. Indicadores de desempenho: naturaleza, utilidad y construcción. *Ci. Inf.*, v. 33, n. 1, p. 149-154, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a18.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

SUAIDEN, E. K. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

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

TAYLOR, R. Value-added processes in information life cycle. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 33, n. 5, p. 341-346, set. 1982.

_____. *Value-added processes in information systems*. Norwood: Ablex, 1986.

TERUEL, A. G. La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional. *TESI*, v. 12, n. 1, p. 28-46, 2011. Disponível em: <<http://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/7822/7849>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

VERGUEIRO, W. C. S. Bibliotecário e mudança social: por um bibliotecário ao lado do povo. R. *Bibliotecon.*, Brasília, v. 16, n. 2, p. 207-215, jul./dez. 1988. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/07/pdf_4caf8e622a_0017665.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2019.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *International Journal of Information Processing & Management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, jul. 1997.

_____. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

APÊNDICE

APÊNDICE A – ESTATÍSTICA MENSAL DAS ATIVIDADES DA BIBLIOTECA



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
 Secretaria de Estado de Cultura
 Subsecretaria de Políticas e Desenvolvimento Cultural
 Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas

Brasília, 3 de julho de 2019.

ESTATÍSTICA MENSAL DAS ATIVIDADES DA BIBLIOTECA

Biblioteca Pública de Brasília.
 Mês: junho/ 2019

ITENS	QUANTITATIVO
Frequência Biblioteca	2.088
Possui Telecentro	(X)SIM ()NÃO
Frequência do Telecentro	430
Possui Internet	(X)SIM ()NÃO
Total de usuários cadastrados	13.883
Empréstimo de livros	754
Acervo Geral	20.327
Processamento técnico do acervo	194
Atividades Culturais realizadas:	
Obs.:	

Servidores responsáveis pelas informações: Adriana Borges de Lima Vidal/ Tânia Ramalho de Rezende Medeiros **Matrícula:** 397830/ 16505981

Telefone: 3245-5022 **e-mail:** bibpub312@gmail.com

“Brasília-Patrimônio Cultural da Humanidade”
 SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA DO DISTRITO FEDERAL
 Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas
 Setor Cultural Sul - Lote 2, Ed. da Biblioteca Nacional, Brasília/DF CEP 70.070-150
 Fone: (61) 3325-6238 email:gerenciabibliotecas@gmail.com

APÊNDICE B – TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO

Nome: _____ Nº da cart.: _____

DA INSCRIÇÃO

1. A inscrição é gratuita. Basta o usuário trazer a documentação exigida pela Biblioteca Pública de Brasília – BPB:
1 foto 3x4 e a identidade.

DO EMPRÉSTIMO

1.1. Um único usuário poderá tomar emprestado:
Até 05 (cinco) livros e/ou periódicos;

1.2. Prazo de devolução: é de até 15 (quinze) dias para livros e 07 (sete) para periódicos, que poderão ser renovados por igual período, desde que não haja pedido de reserva ou atraso na devolução;

1.3. O balcão de atendimento funciona de 7h 30 min às 17h 30 min, de segunda à sexta-feira e sábado de 07h30min às 13horas.

1.4. É obrigatório apresentar a CARTEIRA de USUÁRIO da BPB, tanto no momento do EMPRÉSTIMO, da **RENOVAÇÃO e para usar o Telecentro.**

2. Se houver pendências por parte do usuário, ele **não poderá** realizar novos empréstimos até a regularização destas;

3. O atraso na devolução de livros e/ou periódicos pode implicar em sanções administrativas e judiciais.

DA MULTA

1. Em caso de atraso na devolução dos livros e/ou periódicos, o usuário ficará bloqueado por igual período não podendo fazer novos empréstimos durante o bloqueio.

1.1. Se a data de devolução for domingo ou feriado, a devolução sem bloqueio será aceita no primeiro dia útil.

DO EXTRAVIO

1. Em caso de extravio ou dano ao material emprestado pela BPB, cabe ao leitor proceder a reposição de outro exemplar idêntico ou similar, **depois da anuência e de critérios estabelecidos pela Gerência de Bibliotecas.**

2. Em caso de extravio da carteira do usuário, o mesmo deverá comparecer até a biblioteca munido de uma foto 3 x 4 e aguardar o prazo de 7 dias para receber a 2ª via.

DOS DEVERES DO USUÁRIO

1. São deveres do usuário:

1.1. Obedecer as Normas da BPB;

1.2. Zelar pela conservação do material emprestado pela BPB;

1.3. PERMITIR A REVISTA no momento de saída das dependências da BPB;

1.4. **NÃO FUMAR** nas dependências da BPB;

1.5. Não usar equipamentos eletro-eletrônicos, tais como telefones celulares e/ou similares, que possam vir a prejudicar o silêncio do ambiente de leitura;

1.6. Respeitar o silêncio exigido nas dependências da BPB;

1.7. Compartilhar os jornais com outros usuários. Evitar permanecer em sua posse qualquer jornal por um período muito longo;

1.10. Responsabilizar-se pela falta de verdade no momento do preenchimento da Ficha de Inscrição da BPB;

1.11. Se menor de idade, trazer este Termo assinado pelos pais ou responsável;

1.12. Apresentar a carteira de usuário sempre que desejar utilizar o telecentro e fazer empréstimos domiciliares.

1.13. Mostrar mochila e/ou bolsa ao vigilante ao deixar a biblioteca.

Declaro estar ciente das obrigações constantes no presente TERMO.

Brasília, de de 2019

Ass.: _____

Fonte: Elaboração própria.

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO – ESTUDO DE USUÁRIOS

Questionário – Estudo de usuários –

Prezado usuário, solicitamos a sua colaboração para avaliar os serviços prestados pela Biblioteca pública da Asa Sul. Este arquivo visa identificar o perfil do usuário bem como sua opinião referente aos serviços oferecidos pela biblioteca. As perguntas são todas objetivas. Desde já, agradecemos sua participação.

1- Sua idade.

2- Gênero.

- Feminino Masculino

3- Seu nível de escolaridade.

- Nível fundamental incompleto
 Nível fundamental
 Nível médio incompleto
 Nível médio
 Nível superior incompleto
 Nível superior
 Pós-graduação (Especialização)
 Pós-graduação (Mestrado)
 Pós-graduação (Doutorado)

4- Área do conhecimento do seu interesse. (marque somente uma alternativa)

- Ciências Exatas e da Terra (Matemática, Estatística, Ciência da Computação, Física, Química, Geociências, Ciências Biológicas)
 Engenharias (Civil, Minas, Materiais, Metalúrgica, Química, Mecânica, Produção, Elétrica, Outras Engenharias)
 Ciências da Saúde (Medicina, Nutrição, Odontologia, Farmácia, Enfermagem, Educação Física, Fonoaudiologia, Fisioterapia)
 Ciências Agrárias (Agronomia, Zootecnia, Medicina Veterinária)

- Ciências Sociais Aplicadas (Direito, Administração, Economia, Arquitetura, Ciência da Informação, Comunicação, Serviço Social)
- Ciências Humanas (Filosofia, Sociologia, História, Geografia, Psicologia, Educação, Relações Internacionais)
- Linguística, Letras e Artes
- Literatura estrangeira
- Revistas
- Literatura brasileira

5- Qual sua frequência média de uso da Biblioteca pública da Asa Sul?

- Mais de uma vez por semana
- Uma vez por semana
- Uma vez por mês
- Uma vez por semestre
- Uma vez por ano

6- Enumere de 1 a 5 os motivos que te levam à Biblioteca. Aqui você deve ordenar de 1 a 5 os motivos. (sendo 1 – mais importante, 2 – segundo mais importante, [...] e 5 – menos importante)

- Consulta ao acervo
- Uso de tecnologias (*internet*, Wi Fi)
- Utilização das mesas ou cabines individuais de estudo
- Busca de informação junto aos Bibliotecários
- Ambiente silencioso

7- Qual a sua principal forma de buscar a informação ou documento de interesse? (marque somente uma alternativa)

- Solicita ao Bibliotecário
- Pesquisa no sistema
- Percorre as estantes
- Outra. Qual? _____

8- Quanto à utilização do acervo, você:

- Utiliza para fins acadêmicos (estudo, trabalhos de disciplinas)
- Utiliza para uso profissional
- Utiliza para lazer, curiosidades pessoais

() Não utiliza o acervo

Instruções gerais: Responder as questões marcando com um “X” na importância do requisito para você. Ao final, ordenar a importância dos quesitos.

9- Quanto à INFRAESTRUTURA da Biblioteca:

Disponibilizar computadores para pesquisa

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Disponibilizar cabines para estudo individual

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Disponibilizar rede Wi Fi

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Disponibilizar mesas no jardim externo para estudo em grupo

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Disponibilizar ar condicionado dentro da biblioteca

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

10- Quanto ao atendimento da Biblioteca:

Oferecer atendimento aos sábados (8h às 13:30h)

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Fornecer auxílio nas pesquisas realizadas

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

11- Quanto ao acervo da Biblioteca:

Disponibilizar obras recentes de sua área de interesse

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Disponibilizar obras em bom estado de conservação

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Disponibilizar obras para consulta e empréstimo

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

12- Quanto à ACESSIBILIDADE da Biblioteca:

Possuir sinalização fácil de ser entendida

Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Ser fácil de ser acessada (portas amplas, rampas, poucos degraus)

- Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante
- Possuir vagas para portadores de necessidades especiais
- Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante
- Ser acessível a Pessoas com Deficiência (PcD)
- Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

13- Quanto aos Serviços da biblioteca

Fornecer empréstimo

- Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Fornecer renovação de empréstimo

- Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Fornecer palestras e workshops no ambiente da biblioteca

- Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

Fornecer a roda do choro toda última sexta feira do mês

- Pouco importante 1 2 3 4 5 6 7 Muito importante

14- Enumere de 1 a 5 os quesitos que você valoriza em uma biblioteca. Aqui você deve ordenar de 1 a 5 os aspectos mais importantes. (sendo 1 – mais importante, 2 – segundo mais importante, [...] e 5 – menos importante)

- () Infraestrutura (computadores, mesas, rede, cabines)
- () Serviços (empréstimo, palestras, *workshop*, roda do choro, renovação)
- () Atendimento (atendimento aos sábados, auxílio)
- () Acervo (atualização, estado de conservação)
- () Acessibilidade (sinalização, acesso, piso, acessibilidade a PcD, tecnologias)

15- Qual o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela biblioteca aos usuários?

- () Satisfeito () Insatisfeito () Nenhum dos dois

16- Você considera que a biblioteca atende às suas necessidades de informação?

- () Sim () Não

Opinião:

