

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

**LARISSA SILVA OLIVEIRA DE MESQUITA**

**As representações sociais dos usuários da Biblioteca Setorial do  
CCEN sobre o profissional bibliotecário**

**JOÃO PESSOA - PB  
2011**

**LARISSA SILVA OLIVEIRA DE MESQUITA**

**As representações sociais dos usuários da biblioteca setorial do  
CCEN sobre o profissional bibliotecário**

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

**Orientador: Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Edvaldo Carvalho Alves**

**JOÃO PESSOA-PB  
2011**

M578r

Mesquita, Larissa Silva Oliveira de.

As representações sociais dos usuários da  
Biblioteca Setorial do CCEN sobre o profissional  
Bibliotecário / Larissa Silva Oliveira de Mesquita. –  
João Pessoa, 2011.

82 p.: il.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) –  
Universidade Federal da Paraíba.

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves.  
Inclui referências.

1. Bibliotecário – profissional da informação. 2.  
Representação social. I. Título.

CDU 027.7(043)

LARISSA SILVA OLIVEIRA DE MESQUITA

As representações sociais dos usuários da biblioteca setorial do CCEN  
sobre o profissional bibliotecário

Monografia apresentada ao Curso de  
Graduação em Biblioteconomia do  
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas  
da Universidade Federal da Paraíba-  
UFPB, em cumprimento as exigências  
para obtenção do título de Bacharel.

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

BANCA EXAMINADORA

---

*Profº. Drº. Edvaldo Carvalho Alves (Orientador)*

---

*Profª. Drª. Francisca Arruda Ramalho (Membro)*

---

*Profª. Drª. Gisele Rocha Côrtes (Membro)*

“[...] Até aqui nos ajudou o Senhor.”  
I Samuel 7:12  
Ao meu Senhor e Salvador Jesus Cristo

Dedico

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar ao Senhor meu Deus que guia toda minha vida e me dar força e graça para superar todos os obstáculos encontrados pelo caminho, e em todos eles me faz mais do que vencedora.

Ao meu amado pai Geraldo Pereira da Silva, e a minha amada e maravilhosa mãe Josefa Maria Oliveira Silva, como também aos meus irmãos Leonardo e Thiago.

Ao meu amado esposo Ewerton Luiz, pela paciência e apoio nesta minha caminhada, sempre me encorajando a seguir em frente.

A todos os meus amigos e familiares em especial a minha tia Josélia Maria, por ter sido o meu maior incentivo para adentrar nesta profissão e por toda ajuda a mim dada nesta reta final.

Ao meu orientador, professor Edvaldo Carvalho Alves, pelo constante incentivo demonstrado em todos os difíceis momentos e que com muita paciência deu-me as orientações necessárias para a realização deste trabalho.

Aos professores do Curso de Biblioteconomia que tive o prazer de conhecer nesta caminhada, por ter me instruído com suas experiências, transmitindo-me conhecimento de forma segura, tranqüila, eficiente e acima de tudo com amizade e respeito.

Aos funcionários da Coordenação e do Departamento do curso de Biblioteconomia, bem como da Biblioteca Setorial do CCSA, pela atenção e serviços prestados.

Aos colegas de curso pelo aprendizado que compartilhamos, e também aos amigos conquistados nesta jornada acadêmica, onde sempre dividimos os momentos difíceis e os especiais. Em especial a Carlos Augusto (Junior) que deu-me a motivação inicial para fazer essa monografia, e ainda a Jordânia, Raissa e Samantha.

E por fim, agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram nessa minha jornada, minha profunda e sincera gratidão.

## RESUMO

Analisa a imagem do profissional bibliotecário, construída através da representação social dos usuários da Biblioteca Setorial do CCEN. Foram levantadas e analisadas as literaturas sobre a Teoria das representações sociais, Estudo do usuário, O profissional bibliotecário e Biblioteca universitária. Sobre o instrumento de pesquisa utilizado, foi escolhido o questionário, o qual foi aplicado para obtenção dos dados. A pesquisa nos revela a atual imagem do profissional bibliotecário em face das inúmeras mudanças ocorridas em nosso meio social, quando o mesmo passou a ser chamado de Profissional da Informação. Foi realizada uma análise entre os resultados da pesquisa realizada na Biblioteca Setorial do CCEN e outra pesquisa realizada em 2004 por Soares, onde a autora examina como a imagem do profissional bibliotecário é transmitida através de cenas de filmes estudados. E o resultado obtido foi revelador, pois demonstrou alguns pontos de equivalência entre as pesquisas, mas também demonstrou pontos em que elas diferem extremamente.

**Palavras-chave:** Bibliotecário – Profissional da Informação. Representação social.

## **ABSTRACT**

Analyzes the image of the professional librarian, social representations built by the users of the Library Sector CCEN. Were collected and analyzed the literature on the theory of social representations, user study, the professional librarian and university library. About the research instrument used, the questionnaire was chosen, which was used to obtain data. The survey reveals the current image of the professional librarian in the face of numerous changes in our social environment, when it came to be called the Information Professional. An analysis of the results of research conducted in the Library Sector CCEN and another survey conducted in 2004 by Soares, where the author examines how the image of the professional librarian is passed through scenes of films studied. And the result was revealing because it showed some equivalence between the points of research, but also showed points where they differ greatly.

**Keys-word:** Librarian - Information Professional. Social representation.



## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> - Anel com pedra ametista.....	26
<b>FIGURA 2</b> - Emblemas da biblioteconomia.....	26
<b>FIGURA 3</b> - Biblioteca Setorial do CCEN.....	48
<b>FIGURA 4</b> - Setor de Circulação.....	50
<b>FIGURA 5</b> - Banheiros para uso dos usuários.....	50
<b>FIGURA 6</b> - Bebedouro para uso dos usuários.....	50
<b>FIGURA 7</b> - Acervo de Referência, Informática, Estatística e Matemática.....	51
<b>FIGURA 8</b> - Espaço para consultar o Portal Capes.....	51
<b>FIGURA 9</b> - Espaço para consultar o acervo.....	51
<b>FIGURA 10</b> - Escada de acesso ao segundo piso.....	52
<b>FIGURA 11</b> - Elevador.....	52
<b>FIGURA 12</b> - Espaçamento entre as estantes do acervo.....	52
<b>FIGURA 13</b> - Ambiente de estudos.....	53
<b>FIGURA 14</b> - Cabines individuais de estudo.....	53

## LISTA DE TABELAS

<b>TABELA 1</b> - Gênero.....	56
<b>TABELA 2</b> - Faixa etária.....	57
<b>TABELA 3</b> - Cor da pele.....	57
<b>TABELA 4</b> - Renda familiar.....	57
<b>TABELA 5</b> - Vínculo com a instituição (UFPB).....	57
<b>TABELA 6</b> - Predominância de usuário por centro.....	58
<b>TABELA 7</b> - Período que os usuários cursam.....	58
<b>TABELA 8</b> - Freqüência de uso da biblioteca.....	59
<b>TABELA 9</b> - Ensino médio cursado em rede pública ou privada.....	59
<b>TABELA 10</b> - Uso de bibliotecas antes de ingressar na universidade.....	60
<b>TABELA 11</b> - Já pediu alguma vez orientação a algum bibliotecário (a) para realizar uma pesquisa ou utilizar algum produto ou serviço da biblioteca?.....	62
<b>TABELA 12</b> - Qual é a imagem que você tem em relação à atuação profissional do bibliotecário (a), de um modo geral?.....	64
<b>TABELA 13</b> - Quais das definições abaixo você adotaria para definir o profissional bibliotecário?.....	67

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1</b>	<b>Objetivos</b> .....	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: origem e conceito</b> ....	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>ESTUDOS DE USUÁRIO</b> .....	<b>16</b>
<b>3.1</b>	<b>Breve histórico</b> .....	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO</b> .....	<b>25</b>
<b>4.1</b>	<b>Visitando a história da biblioteconomia e do bibliotecário</b> .....	<b>27</b>
<b>4.1.1</b>	<b>No Brasil</b> .....	<b>28</b>
<b>4.2</b>	<b>A imagem clássica sobre o bibliotecário</b> .....	<b>34</b>
<b>4.3</b>	<b>A sociedade da informação/conhecimento e o novo profissional da informação</b> .....	<b>36</b>
<b>5</b>	<b>BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA</b> .....	<b>42</b>
<b>6</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>45</b>
<b>6.1</b>	<b>Campo da pesquisa: a Biblioteca Setorial do CCEN</b> .....	<b>47</b>
<b>6.1.1</b>	<b>Estrutura física</b> .....	<b>49</b>
<b>6.1.2</b>	<b>Recursos humanos</b> .....	<b>53</b>
<b>7</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>55</b>
<b>7.1</b>	<b>O usuário da biblioteca do CCEN</b> .....	<b>55</b>
<b>7.1.1</b>	<b>Perfil dos usuários</b> .....	<b>56</b>
<b>7.2</b>	<b>As representações sociais dos usuários da biblioteca do CCEN sobre o profissional bibliotecário</b> .....	<b>59</b>
<b>7.3</b>	<b>As representações sociais dos usuários da biblioteca do CCEN e a imagem clássica do bibliotecário</b> .....	<b>71</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>74</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>76</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário</b> .....	<b>80</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Não é novidade para comunidade em geral de que o profissional bibliotecário normalmente é visto de forma estereotipada, seja em relação ao gênero, imagem ou a comportamento. Segundo Walter e Baptista (2007, p.27) os estereótipos “são associados a conceitos negativos manifestados quando emitimos um julgamento qualquer acerca de determinado tema, pessoa, grupo ou mesmo ações”. Sobre o estereótipo do bibliotecário, ele é visto de forma clara no texto de Walter e Baptista (2007, p.30) onde indicam que há muito tempo a sociedade vem

[...] associando a profissão a mulheres, em geral idosas e, especialmente, com dois adereços principais, como uma espécie de marca registrada, que são os indefectíveis óculos e o famigerado coque nos cabelos, além de uma postura geralmente antagônica e pouco receptiva para os usuários, provavelmente em gesto que indique um enfático pedido de silêncio.

Na verdade, é essa a antiga e persistente imagem, que os profissionais do século XXI vêm tentando dissipar do mercado de trabalho, essa é uma questão de alerta, pois essa imagem tende a diminuir o reconhecimento profissional da classe, entre outras questões como destaca ainda Kneal (2004 apud WALTER; BAPTISTA, 2007) “[...] a preocupação com a visão das pessoas acerca dos profissionais é importante, pois os empregadores vêm nessa perspectiva o quanto à profissão é valorizada socialmente, ou não, e o quanto os profissionais devem receber de remuneração.”. Pode-se observar nesse trecho o quanto à imagem que o profissional reflete e conseqüentemente a maneira como é visto pela sociedade, pode afetar sua entrada e permanência no mercado de trabalho de uma maneira satisfatória. Walter e Baptista ainda afirmam que

Essas associações, mesmo quando compreendidas sob o aspecto positivo de mediação e facilitação de comunicação interna nos grupos e externa, com a sociedade, podem igualmente ser limitantes para uma profissão como a dos bibliotecários que ainda luta pelos espaços de trabalho, pelo reconhecimento social e pela modernização de sua imagem. (WALTER; BAPTISTA, 2007, p.27)

Outra questão bastante debatida no meio bibliotecário é a das novas

tecnologias na profissão. Vista com bons olhos por alguns e já por outros não, mas independente da aceitação ou não dos profissionais é nítido que os avanços tecnológicos dos últimos anos atingiram as unidades de informação, e também é notório que junto com esse desenvolvimento veio o crescimento desenfreado da produção de informação abrangendo todas as áreas do saber humano, e estando disponível em vários tipos de suporte. Assim, essas informações tendem a se multiplicar cada vez mais, dessa forma se faz necessário estabelecer mecanismos para que as pessoas possam ter acesso à informação desejada, e o profissional responsável por esse processo é o bibliotecário. Dessa forma, o mercado de trabalho passa a requerer novas habilidades do profissional, antes visto como um guardião de livros, hoje é requerido dele habilidades que o tornem um profissional mediador, entre a informação e o usuário.

Essas questões foram bastante discutidas em debates com colegas e professores em toda minha trajetória acadêmica. A partir desses questionamentos indaga-se: realmente houve mudança de comportamento dos profissionais frente às novas necessidades de informações? A prática de alguns profissionais pode refletir uma imagem estereotipada do profissional bibliotecário no mercado de trabalho? Como esse profissional é visto hoje pela sociedade? Essas e muitas outras indagações me impulsionaram a realizar essa pesquisa, e nela tentar responder alguns desses questionamentos.

A Biblioteca Setorial do CCEN foi escolhida como campo da pesquisa. O motivo pelo qual essa unidade de informação foi à escolhida é porque possui um valor afetivo para a pesquisadora, pois foi nesta unidade que a mesma teve seu primeiro contato com a profissão, através do estágio extracurricular na então Biblioteca Setorial de Física, quando ainda não existia a biblioteca unificada do CCEN como é hoje, na época cada curso possuía sua biblioteca ou sala de leitura.

Em meio a todos esses aspectos a pesquisa tem como o problema alvo averiguar: “quais são as representações sociais dos usuários da Biblioteca Setorial do CCEN sobre o profissional bibliotecário?”

A monografia é estruturada em capítulos organizados da seguinte maneira: a Introdução o primeiro deles em que consiste uma explanação geral do trabalho. Seguindo com o referencial teórico que começa no capítulo dois que discute sobre a Teoria das Representações Sociais, sendo esse tópico de grande importância, pois a pesquisa trata de questões presentes no âmbito social guiada pelas

representações dos indivíduos acerca de determinado profissional.

O capítulo três aborda o Estudo de Usuário, uma técnica de grande importância para análise/renovação das bibliotecas estudadas através da relação com seus usuários e que deve ser aplicada constantemente. Encontramos a definição de usuário e um breve histórico desses estudos.

O capítulo quatro discerne sobre o Profissional Bibliotecário, apresenta as definições dos principais teóricos, suas atribuições e seu histórico abrangendo desde as imagens clássicas do bibliotecário até o perfil deste como o novo profissional da informação.

O quinto capítulo trata da Biblioteca Universitária, discorrem-se alguns pontos de grande relevância sobre essa tipologia de biblioteca.

O sexto capítulo aborda os procedimentos metodológicos, onde é descrito a forma como a pesquisa aconteceu, também é abordado o histórico e características da biblioteca Setorial do CCEN, o campo da pesquisa.

O sétimo capítulo ocupa-se da análise e interpretação dos dados, nele é traçado o perfil dos usuários que utilizam a biblioteca e finalmente são descritas as representações que tais usuários possuem do bibliotecário. Finaliza-se este capítulo com o confronto entre o resultado percebido na pesquisa e a imagem do profissional bibliotecário expresso em películas cinematográficas. E por fim, apresentam-se as considerações finais da pesquisa realizada.

## **1.1 Objetivos**

Segundo Marconi e Lakatos (1996, p.22) “Toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar”, dessa forma para um bom desenvolvimento da pesquisa foi delimitado como objetivo geral:

- Apreender as representações sociais dos usuários da Biblioteca Setorial do CCEN sobre o profissional bibliotecário.

E para que esse seja alcançado de maneira satisfatória foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Caracterizar o perfil sócio-econômico e cultural dos usuários da biblioteca setorial do CCEN;

- Descrever as representações dos usuários da biblioteca a respeito do profissional bibliotecário;
- Cotejar as representações sociais dos usuários com imagens clássicas, historicamente construídas do bibliotecário no meio cinematográfico.

## 2 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: origem e conceito

A história das representações sociais inicia-se com Durkheim com sua teoria sobre representações coletivas, no ano de 1912, ele desenvolve essa tese com base em pesquisas em tribos das sociedades primitivas australianas, investigando as crenças (religião e mito) do povo, para ele a religião é capaz de manter os laços entre os membros de uma sociedade durante gerações.

Segundo Nóbrega (2001, p.53, grifo do autor) “as representações são coletivas à medida que exercem uma **coerção** sobre cada indivíduo, e conduzem os homens a pensar e a agir de uma maneira **homogênea**”. Dessa forma as representações são produtos de uma coletividade onde todo o grupo possui uma visão unificada do objeto em análise. Durkheim define as representações coletivas como sendo “a maneira na qual o grupo se pensa nas suas relações com os objetos que o afetam” (NÓBREGA, 2001, p.53).

Na década de 50 a teoria é retomada por Moscovici, onde ele apresenta uma nova visão para os estudos de Durkheim e assim surge uma nova terminologia: *Teoria das Representações Sociais – TRS* -, a expressão é mencionada pela primeira vez na sua obra *Psychanalyse: son image et son public*. Entretanto a teoria encontrou resistência por parte de muitos pensadores da época e apenas nos anos 70 o conceito torna-se difundido no meio da comunidade científica, e passa a ser estudado por várias áreas do saber.

A teoria das representações sociais estuda como acontece o pensamento social, para Arruda (2002) a teoria das representações sociais

[...] parte da premissa de que existem formas diferentes de conhecer e de se comunicar, guiadas por objetivos diferentes, formas que são móveis, e define duas delas, pregnantes nas nossas sociedades: a consensual e a científica, cada uma gerando seu próprio universo.

A primeira, a consensual, apresenta-se de maneira informal, no cotidiano da população, é o que se conhece como o senso comum. A última, a científica, caracteriza-se no campo da ciência, conhecida apenas pelos grandes especialistas. Porém não existe um nível hierárquico entre elas “ambas, portanto, apesar de terem propósitos diferentes, são eficazes e indispensáveis para a vida humana” (ARRUDA,



2002, p.130).

Através da teoria das representações sociais, Moscovici define os parâmetros de uma análise científica do que se chama o senso comum, atribuindo uma lógica a esse conhecimento que tem uma “organização psicológica autônoma” – não mais correspondendo ao que se interpretava como bizarro, caótico e fragmentário. (NOBREGA, 201, p.58)

Dessa forma, foi através dos estudos de Moscovici que o conhecimento do senso comum passou a ter uma maior atenção por parte da ciência, tal conhecimento possui sua importância e é tido como sintetizador das idéias de uma comunidade, como diz sua definição “conjunto de opiniões ou idéias que são geralmente aceites numa época e num local determinados” (DICIONÁRIO, 2010).

Os grandes teóricos que estudam essa teoria, falam da dificuldade de se estabelecer um conceito que seja universalmente aceito devido suas várias concepções aplicadas em diversas áreas do saber. Mas para Moscovici representação social é definida como um

[...] sistema de valores, de noções e de práticas tendo uma dupla tendência: antes de tudo, instaurar uma ordem que permite aos indivíduos a possibilidade de se orientar no meio-ambiente social, material e de o dominar. Em seguida, de assegurar a comunicação entre os membros de uma comunidade propondo-lhes um código para as suas trocas e um código para nomear e classificar de maneira unívoca as partes do seu mundo, de sua história individual ou coletiva. (MOSCOVICI apud NOBREGA, 2001, p.63).

A comunicação social é um fator de contribuição essencial para o desenvolvimento da TRS, ou melhor, é através dela que tudo acontece, através da relação e da comunicação entre os indivíduos.

A formação da representação inicia-se no nível de cognição, no qual é projetado o signo (imagens ou símbolos) que dá uma significação ao objeto em análise, por parte de um indivíduo ou por um grupo. No nível da formação da RS acontece a objetivação, que é a materialização do significado dado ao objeto, e a ancoragem, que é a própria formação das representações sociais, pois por meio da objetivação, os indivíduos se integram e assim forma as RS. No nível da edificação das condutas, é a maneira como os indivíduos vão se comportam seja só ou no meio de seus grupos em relação ao objeto, vão ser difundidas as opiniões,

propagadas as atitudes e como resultado divulgados estereótipos seja pela mídia ou comunicação informal.

Quanto à função da RS, ela é formadora de condutas, pois influenciam o comportamento do indivíduo, orientam a comunicação, e se configuram como identitária e justificadora.

Na presente pesquisa o profissional bibliotecário é o objeto em destaque, e serão analisados quais são os signos que os sujeitos (os usuários) remetem ao profissional e qual atribuição do significado resultando ou não em um estereótipo, da mesma forma suas representações sociais.

### 3 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

A principal função da biblioteca é atender as necessidades de informação de todo aquele que procura por seus serviços, e de uma forma o mais satisfatória possível. E para que consiga cumprir essa obrigação é necessário que ela (re)conheça seus usuários percebendo suas preferências, ou seja, seu tipo predileto de leitura, tipos de ação cultural de interesse, seu ramo de atuação profissional, sua área de pesquisa, entre outros. Obtendo essas informações fica mais fácil da biblioteca prevê qual tipo de informação que o usuário buscará em seu acervo, e assim poderá se programar para atender a tais demandas, como afirma Figueiredo (1979, p.79) “[...] são estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.”.

Vista a importância que se tem de conhecer os usuários, passa a ser aplicada na biblioteconomia uma técnica para tal, intitulada estudos de usuário da informação. Para um melhor entendimento do mesmo faz-se necessário estabelecer algumas definições, antes de apreciar definições de conceituados autores quanto aos estudos de usuário, crer-se que seja relevante conhecer a definição de cada termo individualmente.

Sendo assim, o minidicionário de Sacconi (1996) define *estudo* como “ação de estudar”, e para o termo *estudar* encontra-se “Dedicar-se à apreciação, análise ou compreensão de.”.

Já para *usuário* a mesma obra possui a seguinte definição: “Que ou aquele que usa habitualmente.”. Associado a informação, existem definições para usuário que abordam diferentes visões, no artigo de Costa e Ramalho (2010, p.99) as autoras citam várias definições pertencentes a outros renomados autores como: Buonocore (1963) que afirma ser “aquele que utilizam, habitualmente, um ou mais serviços da biblioteca”; para Sousa (1993) é a “pessoa que utiliza os serviços que pode prestar uma biblioteca, centro de documentação ou arquivo”; Morais (1994) diz que é o “indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”; para Sanz Casado (1994) é “aquele individuo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Para as autoras “usuário da informação ou grupo de usuários pode ser

definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a.” (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p.6).

Já Guinchat e Menou (1992, p.481) demonstram a importância do usuário quando dizem que ele é “o elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informação”.

Na visão de Sanz Casado (1994, p.38) os usuários de informação podem ser agrupados em quatro grandes grupos são esses: O Pesquisador ou Professor, a Indústria, o Administrador ou Político e por fim o Cidadão.

Guinchat e Menou (1994, p.483) também estabelecem algumas categorias de usuários, e são bem semelhantes à classificação de Sanz Casado, eles destacam três grupos de usuário, são esses: os Estudantes, o Profissional e o Cidadão. Porém eles afirmam que o usuário pode assumir mais de um papel nesta classificação, pois cada indivíduo possui múltiplas atividades, sendo assim devem ser estudados através da pergunta “Informação para fazer o quê?” e não “Informação para quem?” como foi feito por muito tempo nos estudos de categorias de usuários. Os autores dão como exemplo o caso de um jornalista científico, esse profissional pode assumir diferentes papéis no seu dia a dia entre os quais:

[...] pode ser ao mesmo tempo, um **produtor de informação** pelos artigos que escreve, que serão tratados pelas unidades de informação; um **usuário** dos serviços de orientação e de pesquisa bibliográfica, quando busca informação para preparar seus artigos; um **colaborador da unidade de informação**, quando sintetiza e reformula informações; e um **agente de difusão**, por sua arte em passar uma mensagem para seu público. Além disso, este jornalista pode ser ainda responsável pelos meios, pela orientação e pelo programa da unidade de informação do jornal onde trabalha. (GUINCHAT; MENO, 1994, p.481, grifo nosso).

Cada usuário possui uma necessidade específica de informação, e à medida que ele assumir uma das outras categorias necessitará de um tipo de informação diferenciada e essa precisa ser reconhecida e atendida. “Cada categoria de usuários tem formas de informação preferenciais para cada caso, em função de sua formação, de sua posição hierárquica ou de suas relações, [...] das condições materiais e de seus hábitos de trabalho.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p.485).

Partindo para o termo *Estudo de Usuários* concorda-se com Figueiredo (1979, p.79) quando diz que:

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

Sanz Casado (1994, p.31) define estudos de usuários como “o conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários, através da aplicação de diferentes métodos, entre estes os matemáticos, principalmente estatísticos, ao uso da informação”.

Atualmente o estudo de usuário é visto sob duas abordagens: a abordagem tradicional e a abordagem alternativa.

A abordagem tradicional “compreende os estudos sobre como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados” (COSTA; RAMALHO, 2010, p.101). Sendo assim o usuário não é visto como objeto de estudo e sim como um mero informante de dados. Para Ferreira (1997, p.5)

A abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou a consequência de tal confronto. Limita-se a tarefa de localizar fontes e informação, desconsiderando as etapas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação.

Em contrapartida, a abordagem alternativa “compreende os estudos centrados nos usuários” (COSTA; RAMALHO, 2010, p.102), o usuário é visto como o elemento principal do estudo é através dele e para ele que as unidades de informação são estruturadas. Nessa abordagem a informação só tem sentido quando integrada a um contexto, ela é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas anteriores, o indivíduo por sua vez é concebido como uma pessoa com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas, dessa forma os sistemas de informação devem ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência (FERREIRA, 1995).

Observando-se o poder que este elemento exerce sobre as unidades de

informação senti-se a necessidade de conhecer um pouco sobre sua origem, assim no próximo tópico será relatado um breve histórico dos estudos dos usuários da informação.

### **3.1 Breve histórico**

De acordo com Figueiredo (1979, p.79), foi a partir da segunda metade da década de 1940 que se iniciaram os estudos sobre usuários de informação, mas especificamente em 1948 na apresentação do trabalho de Bernal e Urquhart durante a Conferência de Informação Científica da Royal Society, o trabalho contribuiu para se começar a criar uma preocupação para estudos voltados as necessidades dos usuários.

Em 1958 vários trabalhos sobre estudos de usuários foram apresentados na Conferencia Internacional de Informação Científica em Washington.

O termo estudo de usuário (user studies) foi usado pela primeira vez segundo Tobin (1974 apud CUNHA, 1982, p.06) no início dos anos 60, foi quando o termo começou a ser indexado no Library Literature.

Segundo Figueiredo os principais objetivos dos primeiros estudos de usuários, realizados entre 1948 a 1970 eram:

1. Determinar os documentos requeridos pelos usuários;
2. Descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras da busca [...];
3. Estudar a aceitação das microformas;
4. Estudar o uso feito dos documentos;
5. Estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos;
- 6 Determinar as demoras toleráveis. (FIGUEIREDO, 1979, p.81-82)

Observa-se que muitos desses objetivos estabelecidos já algum tempo, continuam válidos nos dias de hoje, como por exemplo, a preocupação quanto à demora no atendimento, as maneiras (ou ferramentas) de buscas a informação e de acesso a informação. Outras já foram esquecidas como a aceitação das microformas, ou melhor, substituídas pelas novas tecnologias.

Figueiredo (1979, p. 82) divide a história dos estudos dos usuários em três

períodos, são esses: 1948 - 1965, de 1965 - 1970 e os anos da década de 70.

No primeiro período “a ênfase foi em tentar-se descobrir o uso feito da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas onde os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentiam das inadequações”, os métodos mais utilizados aqui eram o questionário e a entrevista para obtenção de dados quantitativos, o intuito desses estudos eram através dos dados obtidos planejar e adequar os serviços de informação para atender as necessidades da maioria dos usuários, porém não alcançaram êxito, na época concluiu-se que seria uma meta impossível de atingir pois os usuários possuíam inúmeras necessidades diferentes umas das outras e atendê-las em todas suas circunstâncias seria improvável.

Sanz Casado (1994, p.49) divide a história dos estudos dos usuários em quatro períodos, onde em cada período ele caracteriza um tipo de usuário, diz que neste período, o qual ele também denomina como o primeiro, os estudos de usuários eram voltados para as áreas das Ciências Puras, Experimentais e Tecnológicas. Ele concorda com Figueiredo quando diz que o questionário era o método mais utilizado na época em questão, e a partir dele eram levantados dados sobre os hábitos e necessidades de informação dos usuários utilizando a análise estatística.

Na segunda fase da cronologia de Figueiredo surgem as técnicas de observação indireta, “usadas para estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários, como a análise de citações, verificações de compilações estatísticas, de uso de coleções, e etc.” (FIGUEIREDO, 1979, p.83), começaram também nesta fase os estudos com métodos sociológicos sobre a transmissão informal da informação.

Na cronologia de Sanz Casado, nesse segundo período os estudos de usuários foram concentrados para as Ciências Sociais, isso aconteceu no final da década de 60 e primeiros anos da década de 70. Foram duas razões pela qual a atenção voltou-se para esse grupo, a primeira porque os centros de informação não conheciam absolutamente nada sobre as necessidades desses profissionais, e a segunda foi porque as grandes associações profissionais desta área queriam conhecer os hábitos de informação de seus associados para assim poder elaborar cursos de capacitação específicos para as necessidades do grupo.

Na terceira fase, década de 70, os usuários de outras áreas como das

Ciências Sociais e Humanas passam a ser estudados, como explica Figueiredo (1979, p.82)

[...] os grupos de usuários estudados foram primeiramente, os cientistas das ciências puras, a seguir, os engenheiros. Na década de 60 a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais, e dos altos escalões da administração governamental.

Sanz Casado concorda com o que diz Figueiredo, para ele essa fase caracteriza-se por estudar os usuários das Ciências Humanas, segundo o autor os primeiros estudos começaram em 1976.

Considerando-se que a obra de Figueiredo é datada de 1979 e a de Sanz Casado de 1994 sendo essa mais atual, é de se compreender que ele inclua mais uma fase nesta história. O quarto e último período para Sanz Casado concentrou os estudos de usuários no setor industrial e financeiro, tendo seu primeiro trabalho sido realizado em 1966 porém com a difusão do tema apenas nos anos 80, esse trabalho cujo autor era Allen tinha por objetivo investigar como se realizavam o fluxo de informação dentro das organizações.

Baptista e Cunha (2007) diferentemente de Figueiredo e Sanz Casado, dividem a história dos estudos de usuários apenas em duas fases, a primeira fase as pesquisas eram de cunho totalmente *quantitativa* da década de 1960 até meados dos anos 80, e daí em diante as pesquisas se configuram mais de forma *qualitativa*.

Sobre a pesquisa quantitativa os autores afirmam que “seu uso intensivo teve por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.170), ela também é caracterizada pela forma de coletar e tratar os dados, utilizando as técnicas estatísticas.

Na década de 60 os estudos se preocupavam em mostrar o numerário de uso de determinado material da biblioteca, tudo de forma puramente qualitativa. Na década de 70, o cenário já muda um pouco, pois os estudos estavam voltados para descobrir como os usuários obtinham a informação desejada e como as usava, surge então certa preocupação quanto ao uso. Na década de 80 surge uma nova preocupação nos estudos de usuários: o planejamento dos sistemas de automação



voltados a atender as necessidades individuais dos usuários, mas não obtiveram o êxito esperado.

E com o passar do tempo os teóricos perceberam que através desses estudos não seria possível alcançar o sistema que eles desejavam, pois “as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.173). Assim os pesquisadores foram buscar apoio nas teorias das Ciências Sociais e as pesquisas sobre busca da informação passam a ser estudadas com base nas teorias da Sociologia e Antropologia, entra em cena os estudos qualitativos.

Ainda segundo Baptista e Cunha (2007, p.173), pesquisa qualitativa é aquela que

[...] focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

Observa-se que a divisão de Baptista e Cunha, *pesquisa quantitativa* e *pesquisa qualitativa* de certa forma se referem à maneira como esses estudos são abordados, ou seja, a abordagem tradicional e a abordagem contemporânea, essas já debatidas anteriormente neste trabalho.

Ainda sobre os aspectos históricos dos estudos de usuários, podemos compreender e visualizar claramente no Quadro 1 a evolução desses estudos.

EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO SÉCULO XX	
LINHA DO TEMPO	FASES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 40	Os estudos de usuários tinham a finalidade de <b>facilitar e aperfeiçoar os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas</b> . Tais estudos eram restritos a área de Ciências Exatas.
Década de 50	Intensificam-se os estudos de usuários acerca do <b>uso da informação entre grupos específicos de usuários</b> , agora abrangendo as Ciências Aplicadas.

Década de 60	Os estudos de usuários enfatizam agora o <b>comportamento dos usuários</b> ; surgem os estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
Década de 70	Os estudos de usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o <b>usuário e a satisfação de suas necessidades de informação</b> , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanas, ciências sociais e administrativas. Os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema datam dessa década.
Década de 80	Os estudos de usuários voltam-se para <b>avaliação de satisfação e desempenho dos indivíduos</b> .
Década de 90	Os estudos de usuários estão voltados ao <b>comportamento informacional</b> , que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluído o espaço de trabalho e a vida diária.
Primeira Década do Século XXI	Os estudos de usuários volta-se tanto para o <b>comportamento informacional</b> , quanto para a <b>avaliação de satisfação e desempenho</b> , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's (Tecnologias da Informação e Comunicação).

Quadro 1: Evolução dos Estudos de Usuários.

Fonte: Extraído de Albuquerque (2010, p.47 apud FERREIRA, 2007 e COSTA, 2008).

“Ao longo dessas décadas os seus objetivos parecem que permanecem imutáveis quais sejam: coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.169).

Conforme visão exposta acima de Baptista e Cunha, o objetivo primordial dos Estudos de Usuários da Informação parecem sim ter permanecido imutável, porém em certos aspectos considera-se que houve uma mudança evolutiva no que se refere ao objeto de estudo, o que no início de sua história era o livro e a biblioteca, estudados pela abordagem tradicional, mais tarde passou a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades o maior motivo de preocupação das unidades de informação, com a abordagem alternativa. Assim os atuais estudos buscam averiguar se as necessidades de informação de um usuário ou grupo de usuários de determinada unidade de informação estão sendo atendidas da maneira satisfatória com o acréscimo do novo contexto social das TIC's, ou seja, se o sistema está sendo eficaz e eficiente. Assim é através desses estudos que os diversos centros de

informação podem averiguar se as reais necessidades de seus usuários estão sendo supridas e se não estiverem, podem saber onde a unidade de informação esta falhando para assim corrigi-la.

Na biblioteconomia o estudo de usuário da informação é de suma importância, Figueiredo (1979, p.84) diz que ele

[...] guia a política de seleção de uma biblioteca para ser mais de acordo com os interesses dos usuários, dinamizam a aquisição, com a busca de publicações de difícil obtenção, como anais de congressos, pré-prints, etc., e a organização total da biblioteca propriamente dita, desde a construção de edifícios (coleções centralizadas ou descentralizadas, localização de coleções especiais) até a linha, profundidade dos serviços e produtos a serem oferecidos. De maneira especial, apontam as diretrizes para o serviço de referencia e de disseminação da informação, sob todas as formas.

Considerando-se tal exposto, no próximo capítulo da pesquisa será apresentando um pouco sobre o profissional da biblioteconomia: o bibliotecário.

## 4 O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO

O bibliotecário ou como atualmente é nomeado por alguns como Profissional da Informação ou Gestor de Informação é aquele profissional apto para suprir a necessidade informacional de seu usuário, assim ele trata a informação independentemente do suporte que esta esteja, e a torna acessível ao usuário final, para exercer a profissão é necessária formação de nível superior em Biblioteconomia e Documentação, complementando a formação com a prática do labor diário e com cursos de especialização.

Atualmente ele é inserido no grupo de Profissionais da Informação junto com outras profissões como a arquivologia, museologia dentre outras. Segundo a CBO - Classificação Brasileira de Ocupações este profissional é apto para trabalhar em

[...] bibliotecas e centros de documentação e informação na administração pública e nas mais variadas atividades do comércio, indústria e serviços, com predominância nas áreas de educação e pesquisa. Trabalham como assalariados, com carteira assinada ou como autônomos, de forma individual ou em equipe por projetos, com supervisão ocasional, em ambientes fechados e com rodízio de turnos. Podem executar suas funções tanto de forma presencial como a distância. Eventualmente, trabalham em posições desconfortáveis durante longos períodos e sob pressão, levando à situação de estresse. As condições de trabalho são heterogêneas, variando desde locais com pequeno acervo e sem recursos informacionais a locais que trabalham com tecnologia de ponta. (BRASIL, 2011)

Ainda segundo a CBO as áreas de atividades desenvolvidas por essa classe profissional são muitas, entre as quais esses profissionais:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessorias e consultoria. (BRASIL, 2011)

Sobre o juramento feito pelo profissional no ato da conclusão do curso, esse consiste em: “Prometo tudo fazer para preservar o cunho liberal e humanista da

profissão de Bibliotecário, fundamentado na liberdade de investigação científica e na dignidade da pessoa humana." (RESOLUÇÃO Nº 6, DE 13 DE JULHO DE 1966), nota-se neste, fortes pontos do ideal humanista na biblioteconomia.

Além de proferir o juramento, como forma simbólica os formandos também passam a usar o anel com os símbolos emblemáticos do curso, esses atribuídos pela resolução do Conselho Federal de Biblioteconomia - CFB nº 34 de 30 de abril de 2001, onde o artigo 1 diz que:

O anel de grau do Bacharel de Biblioteconomia deverá ter as seguintes características: Pedra – ametista, originária do grego Amethystos, de cor violeta; Emblemas – lâmpada de Aladim simboliza a perene vigília, a atividade intelectual de um lado do anel; livro aberto, do outro lado, simbolizando a informação.(RESOLUÇÃO CFB Nº 34/2001)

Assim passam a ser considerados os símbolos da Biblioteconomia: os emblemas e a cor da pedra ametista, violeta. Como mostrado abaixo:



**Figura 1 - Anel com Pedra Ametista**



**Figura 2 - Emblemas da Biblioteconomia**

O dia do bibliotecário passou a ser comemorado todos os anos no dia 12 de março, instituído pelo decreto nº 84.631, de 14/4/1980. Segundo a CBO além das atribuições técnicas, que são de suma importância, também é requerido desses profissionais algumas competências pessoais, são elas:

1 - Manter-se atualizado; 2 - Liderar equipes; 3 - Trabalhar em equipe e em rede; 4 - Demonstrar capacidade de análise e síntese; 5 - Demonstrar conhecimento de outros idiomas; 6 - Demonstrar capacidade de comunicação; 7 - Demonstrar capacidade de negociação; 8 - Agir com ética; 9 - Demonstrar senso de organização; 10 - Demonstrar capacidade empreendedora; 11 - Demonstrar raciocínio lógico; 12 - Demonstrar capacidade de concentração; 13 - Demonstrar pró-atividade; 14 - Demonstrar criatividade. (BRASIL, 2011).

O presente capítulo busca conhecer esse profissional de forma mais completa, estudando seu passado e traçando sua trajetória em cada época da história, para desta forma compreender as questões atuais que o envolve e pensar em um futuro promissor para a profissão.

#### **4.1 Visitando a história da biblioteconomia e do bibliotecário**

O início das práticas biblioteconômicas remete-se há alguns séculos atrás, no tempo ainda em que os reis dominavam as nações, sendo mais exata, quando as primeiras bibliotecas do mundo foram criadas, em sua maioria nos castelos e mosteiros. As pessoas que atuavam nestas bibliotecas não possuíam a formação técnica de um bibliotecário, geralmente eram os monges no caso dos mosteiros ou eram “os eruditos, homens (não mulheres) das letras ou eclesiástico, sem qualquer formação bibliotecária estruturada. [...] atuavam como conselheiros e também auxiliavam seus usuários na recuperação da informação” (PINTO, 2005, p. 35).

O termo bibliotecário aparece pela primeira vez no ano de 1751, no momento esse profissional foi conceituado como aquele que é responsável pela guarda, preservação, organização e pelo crescimento dos livros de uma biblioteca, podendo ter também funções literárias que demandam talento (DIDEROT; D’ALEMBERT, 1993 apud FIGUEIREDO; SOUZA, 2007).

A definição abaixo demonstra um profissional preocupado apenas em cuidar e acumular o maior número possível de obras, Pinto (2005, p.35) relata que esse fato

[...] contribuiu para se criar uma visão estereotipada e tatuada no imaginário coletivo ou quem sabe real de que o bibliotecário se preocupa com a guarda e ordem de documentos e não atua como o mediador de seu acesso, muito menos como educador.

Esta imagem de profissional permaneceu até meados de 1873, ano marcado pela criação do primeiro curso de Biblioteconomia, na França pela Escola de Chartes. O curso “visava formar o profissional para responder às demandas das próprias instituições, que viam seu acervo informacional crescer sem possibilidade de que os documentos pudessem ser acessados com eficácia” (PINTO, 2005, p. 35).

Ainda conforme Pinto, através deste curso foram expedidos os primeiros diplomas para bibliotecários, denominado CAFB – Certificado de Aptidão as Funções de Bibliotecário, e em 1906 foi criada a Associação de Bibliotecários Franceses, a primeira associação profissional da classe no mundo.

Em 1887 o renomeado Melvil Dewey funda o segundo curso de biblioteconomia na Universidade de Columbia nos Estados Unidos, denominado School of Library Economy. O currículo do curso possuía matérias de cunho técnico ao contrario do currículo da Escola de Chartes que tinha um enfoque mais humanístico (PINTO, 2005, p.35).

#### 4.1.1 No Brasil

A demanda por profissionais de biblioteconomia no Brasil aparece na história desde 1811 em Salvador, quando ainda não tínhamos nenhum curso que formasse esses profissionais aqui. Lemos (1971 apud MUELLER, 1985) conta que Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco publicou um folheto onde expunha um plano de estabelecimento de uma biblioteca pública na cidade de Salvador, no mesmo folheto descrevia o tipo do profissional desejado para trabalhar na biblioteca, ele deveria “[...] ser hum sugeito de muita boa conducta, que saiba bem ler, escrever e contar, sendo muito para desejar-se que tenha conhecimento de Línguas, principalmente a Latina, Franceza e Ingleza”.

Algumas décadas depois a Biblioteca Nacional realiza uma seleção para preenchimento de vagas que constava de “provas sobre História Universal, Geografia, Literatura, Filosofia, Bibliografia, Iconografia, Classificação de Manuscritos e Línguas (traduções do Latim, Frances e inglês)” (MULLER, 1985, p.4).

Esses foram os primeiros casos de demanda por um bibliotecário no Brasil, registrado na historia, é possível perceber nessas situações quais as características que uma pessoa deveria ter para ocupar um posto de bibliotecário na época, ele deveria possuir um conhecimento multifacetado. Segundo Dias (1955 apud MULLER, 1985) esse concurso e os outros que o seguiram são considerados o marco inicial da formação profissional em biblioteconomia no Brasil.

Para Fonseca (apud MUELLER, 1985, p.3) a história da biblioteconomia no

Brasil é dividida em três fases, a primeira foi de 1879 a 1929. Encabeçada pela Biblioteca Nacional com predomínio da influencia francesa, teve seu ponto forte no ano de 1911 com a proposta de instalação do primeiro curso de biblioteconomia no Brasil, e o terceiro no mundo até então, conforme palavras de Pinto (2005, p.35), “o então diretor da Biblioteca Nacional, Manuel Cícero Peregrino da Silva, instalou no Brasil o primeiro curso de Biblioteconomia, nas dependências daquela Biblioteca, sendo considerado o Terceiro no mundo.”

A segunda fase foi de 1929 a 1962, e teve como marco a criação do segundo curso de formação bibliotecário no Brasil, um curso inovador fundado em São Paulo e com direta influencia norte-americana. A terceira foi a partir de 1962 marcada pela uniformidade dos cursos a partir do currículo mínimo estabelecido.

Mueller acrescenta mais duas fases a essa cronologia de Fonseca, o que seria então a quarta fase na década de 70, marcada pelo fortalecimento e proliferação dos cursos, pelo crescente descontentamento em relação ao conteúdo do currículo mínimo, pela influencia da tecnologia e pelo aparecimento dos cursos de pós-graduação.

E a quinta fase seria o período atual, a partir de 1982 marcada pela aprovação do novo currículo mínimo e conseqüentemente a reformulação dos programas de ensino.

Como já foi dito, a primeira fase desta historia foi marcada pela criação do primeiro curso de biblioteconomia no Brasil, esse fato aconteceu junto com a mudança da instalação física da Biblioteca Nacional para um prédio especialmente construído para ser sua sede. O curso que seria instalado na Biblioteca Nacional teria “um ano de duração, com quatro disciplinas: Bibliografia, Paleografia e Diplomática, Iconografia e Numismática” (MUELLER, 1985) e essas seriam ministradas pelos chefes de cada seção da Biblioteca no Rio de Janeiro.

Na realidade o curso teve inicio apenas em 1915 e foi extinto em 1922 sendo reiniciado em 1931 com algumas alterações, a duração passou para dois anos, mais ainda com quatro disciplinas: Bibliografia, Paleografia e Diplomática, História Literária (com aplicação à bibliografia) e Iconografia e Cartografia, o curso foi ministrado até 1944, e até este momento prevaleceu a influência francesa da Escola de Chartes na biblioteconomia do Rio de Janeiro (MUELLER, 1985, p.4).

Se por um lado no Rio de Janeiro o curso de biblioteconomia era realizado predominantemente sobre as bases francesas, surge em São Paulo no ano de 1929



um curso onde predominava a influência americana na formação do profissional bibliotecário, encabeçado pela hoje reconhecida Universidade Mackenzie, ministrado inicialmente por uma bibliotecária vinda dos Estados Unidos chamada Dorothy Muriel Gueddes. Sendo este, o segundo curso de biblioteconomia do país, e segundo Muller marca o segundo momento da cronologia da biblioteconomia no Brasil.

Surge também nesta fase a APB - Associação Paulista de Bibliotecários, sob a liderança de Rubens Borba de Moraes, essa associação além de ser a primeira no Brasil também foi responsável pela criação da FEBAB – Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (PINTO, 2005, p.37).

Sabe-se que as práticas biblioteconômicas americanas encabeçadas por Mevil Dewey eram de cunho tecnicista, o que dava certa evolução as práticas da biblioteconomia aplicadas no Brasil daquela época, onde só havia a visão humanística vinda da França. O curso era voltado para organização de bibliotecas, e possuía disciplinas como Catalogação, Classificação, Referência e Organização, ele durou até 1935 quando deu lugar a um novo curso agora criado pela Prefeitura de São Paulo, adicionando ao currículo anterior apenas a disciplina de História do Livro. Em 1939 a prefeitura deixou de dar seu apoio, e em 1940 o curso ressurgiu agora sob direção da Escola Livre de Sociologia e Política, foi expandido em duração e conteúdo, mas sempre seguindo as práticas americanas.

Nesse mesmo ano, em 1940, surge o decreto-lei nº 2166 em São Paulo onde é determinada a divisão da carreira de bibliotecário em Bibliotecário e Bibliotecário Auxiliar. E também o decreto-lei nº 6416 que instituiu o curso de Biblioteconomia que seria ministrado pelo DASP – Departamento Administrativo do Serviço Público, esse também sob inspiração americana, o curso funcionou até 1944 e era um curso intensivo com duração de seis meses e obteve um grande sucesso na época.

Influenciada pelo sucesso do curso da DASP a Biblioteca Nacional em 1944 reformula novamente seu curso de Biblioteconomia, o curso passa a ter como objetivo formar pessoas para trabalhar em qualquer tipo de biblioteca não somente na Biblioteca Nacional como era antes. Os cursos passam a ser oferecidos em dois níveis: fundamental (auxiliar bibliotecário) e superior (bibliotecário). Em relação às disciplinas nota-se uma mudança na distribuição das mesmas, a presença de um caráter mais técnico vindo das práticas americanas, as disciplinas ministradas eram as seguintes:

- Curso fundamental (visando preparação de auxiliar de biblioteca): Organização de Bibliotecas; Catalogação e Classificação; Bibliografia e Referência; História do Livro e das Bibliotecas.
- Curso superior (visando preparar pessoas para serviços especializados e de direção das bibliotecas): Organização e Administração de Bibliotecas; Catalogação e Classificação; História da Literatura (aplicada à Bibliografia); disciplina optativa, escolhida entre: Noções de Paleografia; Catalogação de Manuscritos, Livros Raros e Preciosos; Mapotecas; Iconografia; Bibliotecas de Música; Bibliotecas Infantis e Escolares; Bibliotecas especializadas e Bibliotecas Universitárias; Bibliotecas Públicas, ou qualquer disciplina cursada em escola de nível superior, cujo conteúdo fosse julgado de interesse. (MUELLER, 1985, p.5)

A década de 1950 foi de grande importância para a história da biblioteconomia, pois nessa década vários movimentos ocorreram e esses causaram um impacto profundo na área e uma forte expansão na quantidade de cursos.

Os alunos que vieram de outros estados para estudarem nas escolas de São Paulo e do Rio de Janeiro, os dois únicos estados que possuíam curso de biblioteconomia até o momento no país, retornavam para sua terra natal e lá acabavam por fundar novas escolas de biblioteconomia, assim surgiram novos cursos primeiramente nos estados de Salvador, Porto Alegre, Recife e Manaus. Com a contribuição do Instituto Nacional do Livro foram criados cursos nas cidades de Belo Horizonte e Curitiba, vale lembrar também o grande incentivo que o instituto deu para a criação de bibliotecas no país. Assim vários cursos de biblioteconomia foram criados em diversos estados do Brasil.

Também teve grande participação nesse momento o IBBD – Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação criado com o apoio da UNESCO em 1954, hoje denominado IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Outro acontecimento importante foram os três primeiros congressos da área que aconteceram nesta década, foram eles:

Em **1951**, em São Paulo, a **Conferência sobre o Desenvolvimento dos Serviços de Bibliotecas Públicas na América Latina**, promovida pela UNESCO e pela Organização dos Estados Americanos; em **1953**, o **Primeiro Congresso de Bibliotecas do Distrito Federal** promovido pela Biblioteca Municipal do Rio de Janeiro; e, em **1954**, em Recife, o **Primeiro Congresso Brasileiro de Biblioteconomia**. (MUELLER, 1985, p.5, grifo nosso)

A terceira fase da cronologia de MUELLER é marcada pela reforma do

currículo do curso de biblioteconomia da Biblioteca Nacional aprovado através do decreto nº 550/62, nesse novo currículo a duração do curso seria de três anos e abrangeria as seguintes disciplinas:

- 1º ano: Técnica do Serviço de Referência
    - Bibliografia em geral
    - Introdução à Catalogação e Classificação
    - Organização e Administração de Bibliotecas
    - História do Livro e das Bibliotecas
  - 2º ano: Organização e Técnica de Documentação
    - Bibliografia Especializada
    - Catalogação e Classificação
    - Literatura e Bibliografia literária
    - Introdução à cultura histórica e sociológica
  - 3º ano: Catalogação Especializada
    - Classificação Especializada
    - Reprodução de documentos
    - Paleografia
    - Introdução à Cultura Filosófica e Artística
- (MUELLER, 1985, p.6)

Este novo currículo da Biblioteca Nacional desencadeou algumas conquistas valiosas para área, a primeira era que ele “serviria de base para a proposta do primeiro currículo mínimo, feita ao Conselho Federal de Educação” (MUELLER, 1985), e assim foi feito, sendo o currículo mínimo aprovado pelo conselho através da resolução nº 3261.

Outro fato marcante no ano de 1962 foi à aprovação da lei 4084/62 que além de regulamentar o exercício da profissão no país e instituir a elevação da profissão a nível superior, também possibilitou a instalação do conselho federal e dos conselhos regionais de biblioteconomia através do decreto nº 56725/62, mas apenas em 22 de outubro de 1965 a portaria nº 585 do Ministério do Trabalho e Previdência Social determina um grupo de trabalho para coordenar a realização da eleição da primeira diretoria do CFB – Conselho Federal de Biblioteconomia (PINTO, 2005, p.37).

A década de 1970, a quarta fase da história para Muller, foi marcada por outros acontecimentos importantes, entre os quais segundo a autora o desenvolvimento do ensino superior no Brasil e com isso o surgimento dos cursos de pós-graduação. Alguns instrumentos foram utilizados para o fortalecimento desses objetivos, como o PNPG - Plano Nacional de Pós-Graduação criado em 1975 “cujo objetivo fundamental era transformar as universidades em verdadeiros centros de atividades criativas permanentes” (MUELLER, 1985, p.8), e o PICD –

Programa Institucional de Capacitação de Docentes, o qual

[...] visava implantar a nível nacional um processo de habilitação de docentes estimulando às instituições de ensino superior a um contínuo desenvolvimento dos seus recursos humanos, através da formação acadêmica em cursos de pós-graduação, a nível de mestrado e doutorado (MUELLER, 1985, p.8)

Junto com todo esse desenvolvimento educacional acontecia também o desenvolvimento tecnológico, e a evolução nesses dois âmbitos, “provocaram a expansão dos cursos de pós-graduação stricto sensu e lato sensu e empurraram os cursos de graduação para um processo de auto-avaliação de seus programas” (MUELLER, 1985, p.8).

Dessa forma, foi iniciado em 1970 o primeiro curso de mestrado ministrado pelo IBBD com o nome de Mestrado em Ciência de Informação, assim como acontece nos dias de hoje, “a clientela visada pelo curso não se restringia aos bibliotecários, mas sim a formados em áreas diversas com interesse na área de informação” (MUELLER, 1985, p.8).

Outro fator de extrema importância para o desenvolvimento educacional foi o surgimento dos periódicos profissionais. Os primeiros periódicos brasileiros na área de biblioteconomia foram lançados entre os anos de 1972 e 1973, foram esses:

[...] a Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, em Belo Horizonte; Ciência da Informação, pelo então IBBD, no Rio de Janeiro e a Revista de Biblioteconomia de Brasília, pela Associação de Bibliotecários do Distrito Federal e Departamento de Biblioteconomia da Universidade de Brasília (MUELLER, 1985, p.9).

O surgimento desses periódicos proporcionou um grande progresso em todas as áreas do saber, pois passaram a ser uma das fontes de informação mais utilizada entre os estudantes, pesquisadores e professores. Junto com essa fonte, surgem também os anais de congresso, que passam a ser publicados a partir de 1974.

Essa década também foi marcada por um descontentamento geral com o currículo mínimo exigido dos cursos de biblioteconomia, seria necessária uma reformulação, e a partir de 1975 as ações foram intensificadas para esse fim. Em janeiro de 1981 foi encaminhada ao Conselho Federal de Educação uma proposta de reformulação do currículo mínimo do curso de biblioteconomia, e sua aprovação ocorreu em agosto de 1982, com várias alterações.

Foi justamente essa reformulação do currículo mínimo que marcou a quinta e última fase da história da biblioteconomia do Brasil para Mueller, que vai de 1982 até os dias de hoje.

Na Paraíba o curso de biblioteconomia é ofertado pela UFPB - Universidade Federal da Paraíba. Foi criado em 1969, pela resolução nº 01 de 06 de junho de 1969 e reconhecido pelo decreto presidencial nº 76178 de 01 de setembro de 1975. Seu currículo pleno foi aprovado pela CONSEPE – Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão em 1983 através da resolução nº 75, um ano após a aprovação da reformulação do currículo mínimo nacional. O curso passou

[...] a ser ofertado, no turno diurno, com a duração mínima de oito e máxima de 14 períodos letivos, respectivamente. Em 1992, foi criado o curso no turno noturno por meio da Resolução nº 17 do CONSEPE, com tempo mínimo de dez e o máximo de 14 períodos letivos. O curso de Biblioteconomia, tanto em seu horário diurno quanto noturno, desde 1983, possui carga horária de 2.790 horas/aula, perfazendo 177 créditos em sua totalidade. (MAIA; ALBUQUERQUE, 2006, p.03)

Recentemente o curso de biblioteconomia da UFPB teve seu currículo reformulado, com o intuito de atender as novas necessidades que vinham surgindo na sociedade do século XXI, chamada Sociedade da Informação.

Foi visto que a biblioteconomia passou por várias fases durante a história, e evidentemente o profissional bibliotecário também, em cada uma das fases é requerido dele um aperfeiçoamento maior em seu serviço para o atendimento das necessidades da sociedade da época em que vive. Assim faz-se necessário conhecer como esse profissional se posiciona em seu meio social, da gênese até os dias de hoje.

## **4.2 A imagem clássica sobre o bibliotecário**

O bibliotecário é visto desde os primórdios da sua história como aquela pessoa responsável pela organização e guarda do patrimônio intelectual da sociedade. Ao longo deste trajeto o bibliotecário é representado como “sábios humanistas portadores de uma memória prodigiosa, capaz de atribuir sentido e

ordem às várias facetas do saber que vertiginosamente se acumula” (SILVEIRA, 2008, p.87), esse perfil de profissional foi exercido por longos anos pelos monges, poetas, filósofos, pessoas de forte formação erudita e grande devoção aos livros. Esses eram vistos como verdadeiros tesouros, e estes homens estavam ali para protegê-los seja da fúria da natureza ou do homem.

Para o exercício deste ofício foi requerido, durante longos anos, dos profissionais algumas características intrínseca a tal, como:

[...] amor à leitura e prazer para o trato com os livros; aguçado senso de organização; perspicácia para criar e manejar inúmeros sistemas classificatórios; dominar com fluência idiomas modernos e antigos, especialmente o latim e o grego para acesso aos mistérios e segredos do conhecimento; além de compreender os processos de produção e circulação do escrito. (SILVEIRA, 2008, p.87)

Características essas que estiveram presentes mesmo durante a instalação e desenvolvimento das grandes escolas de biblioteconomia, como a francesa École des Chartes e assim atravessou longos anos.

Com o passar do tempo, percebe-se a inserção da mulher no mercado de trabalho, segundo alguns autores isso aconteceu depois das duas grandes guerras mundiais, enquanto o contingencial masculino era enviado para as batalhas, à mulher tomava posse das atividades trabalhistas antes ocupadas apenas por homens. Isso aconteceu em todos os setores profissionais, e não seria diferente na biblioteca.

A biblioteca passa a ser dominada pelo sexo feminino. Isso aconteceu de forma tão marcante na profissão bibliotecária que durante muito tempo ela foi vista como uma profissão feminina, e ainda o é por grande parte da população nos dias de hoje. Entretanto observa-se nos últimos anos um constante aumento da participação masculina na biblioteconomia, a inserção das novas tecnologias na área pode ser um dos principais motivos do súbito interesse desse gênero pela área.

Pesquisadores, profissionais, alunos e professores de biblioteconomia vêm tentando ao longo dos anos findarem com algumas imagens distorcidas da sua profissão. Pode-se observar isso através do discurso feito por Lima e Almeida Junior quanto a essa situação, e acredita-se que os demais profissionais bibliotecários compartilham do mesmo sentimento.

Protesto. Cansei de ver a bibliotecária como o estereótipo da boa samaritana. Quando não ridicularizada como uma velha gagá, com eternos óculos de grau na ponta-do-nariz, chafurdando em fichas catalográficas 7,5 x 12,5 cm, que as impedem de pensar, ridicularizada como uma moça esteticamente reluzente, mas com um vazio na cabeça de dar dó. (LIMA; ALMEIDA JUNIOR, 1998, p.41)

Assim o bibliotecário ficou marcado por algumas imagens pré concebidas pela sociedade como as já relacionadas acima, em que o profissional é visto como detentor do conhecimento, que quer reunir a maior quantidade possível de obras, ao invés de ocupar o papel de disseminador das mesmas; ou como sendo uma profissão feminina, ocupada por senhoras de meia-idade, chata e mal-humorada que só fazem pedir silêncio e arrumar os livros. Infelizmente é nítido o desconhecimento de uma grande parcela da sociedade com relação à importância do bibliotecário para o meio social, onde ele é visto exatamente como foi abordado neste tópico.

A partir do século XX com o surgimento de novas tecnologias começam a surgir novos questionamentos para esses profissionais, quanto sua qualificação frente às novas mudanças da sociedade, o que no século XXI só veio se firmar resultando na Sociedade da Informação e no Profissional da informação.

#### **4.3 A sociedade da informação/conhecimento e o novo profissional da informação**

O termo Sociedade pode ser definido como grupo de indivíduos que compartilham de um mesmo pensamento, situação ou que vivem em uma determinada época, ou seja, que de certa forma possuem algo em comum. Pensar em sociedade é pensar no coletivo, no grupo, e sendo assim ela possui um atributo intrínseco, a sociedade é um elemento totalmente mutável, ela não é de maneira alguma estática. A sociedade atual, do século XXI, está envolvida em um processo de mudanças, em que as novas tecnologias, ou TIC`s – Tecnologias da Informação e Comunicação são as principais responsáveis por tais transformações.

Essas novas tecnologias atribuem uma nova nomenclatura para a atual sociedade, sendo esta chamada de: Sociedade da Informação ou do Conhecimento.

Santos e Carvalho entendem que sociedade da informação é

[...] a sociedade que está em constituição, na qual a utilização das tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação são produzidas com baixo custo, para que possa atender às necessidades das pessoas, além de se preocupar com a questão da exclusão, agora não mais social, mas também digital. (SANTOS; CARVALHO, 2009, p.46)

As TIC's estão intimamente relacionadas à exclusão digital e conseqüentemente social, de indivíduos ou nações, e com o intuito de diminuir até chegar ao ponto de erradicar essas diferenças surgiu em alguns países o Programa Sociedade da Informação

[...] é a nomenclatura dada para os programas nacionais voltados às Tecnologias da Informação e Comunicação como forma de garantir sua utilização e distribuição para toda a população, para assegurar que as TIC não sejam mais um fator de exclusão social. O termo nasce em Portugal em meados da década de 1990 e vai ganhando força em todo o mundo. No Brasil, o projeto é finalizado entre 1999 e 2000. Em alguns países, o mesmo programa pode ser encontrado como "Sociedade do Conhecimento". (SANTOS; CARVALHO, 2009, p.46)

Em nível de Brasil esse projeto também é conhecido como LV - Livro Verde, "o documento que contém todas as metas e ações do Programa Sociedade da Informação, podendo, portanto ser utilizado como sinônimo do Programa" (SANTOS; CARVALHO, 2009, p.46). As autoras definem também quais seriam os objetivos de uma Sociedade da Informação,

[...] gerar e criar um complexo de relações focado na **informação**, tendo como pano de fundo a criação de políticas públicas que contribuam para a diminuição da exclusão de milhares de pessoas que não possuem acesso às tecnologias da informação e comunicação por meio da valorização da produção, distribuição e assimilação de conteúdos que possam ter impacto no dia-a-dia do cidadão, assim além da conectividade os programas poderiam criar **coletivos inteligentes e produtores de conteúdo**. (SANTOS; CARVALHO, 2009, p.47, grifo nosso)

Percebe-se que o elemento 'informação' está presente em todos os segmentos. As autoras também discorrem sobre a importância de tal elemento no meio social quando afirmam que "A informação tem uma grande importância na sociedade atual e, como nunca antes visto, passou a ser fator predominante na vida



das pessoas. Muitas vezes nossa compreensão não consegue acompanhar esse emaranhado de informações.” (SANTOS; CARVALHO, 2009, p.50)

Compreende-se que a informação útil pode gerar conhecimento e esse produz um coletivo inteligente e produtor de novos conteúdos, causando um número cada vez maior de informação, e o papel de fornecer a informação útil para gerar conhecimento é uma das atribuições do Bibliotecário ou como também é chamado nessa era Profissional da Informação.

Para Santos, Profissional da Informação são

[...] todos aqueles indivíduos que, de uma forma ou outra, fazem da informação o seu objeto de trabalho, entre os quais, arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistemas, comunicadores, documentalistas e bibliotecários, além dos profissionais ligados à informática e às tecnologias da informação e das telecomunicações. (SANTOS, 1996, p.05)

Portanto o bibliotecário é apenas um entre tantos outros profissionais que se classificam como profissional da informação, ele se comporta como profissional da informação porque participa dos “processos de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, conservação e utilização da informação” (SANTOS, 1996, p.05).

Nomeado também como Moderno Profissional da Informação por Silveira, segundo o autor esse profissional

[...] deve conjugar de maneira fluida o exercício das rotinas tradicionais de uma biblioteca com o uso crescente das novas tecnologias informacionais, além de incorporar em seu fazer os inúmeros procedimentos administrativos que configuram as etapas de produção, captação, preservação e disseminação da informação. (SILVEIRA, 2008, p.89)

Dessa forma o profissional deve incorporar às novas tecnologias e os novos modelos de sistemas de informação as habilidades já requeridas antes dele pela sociedade, gerando assim um profissional apto para o mercado de trabalho atual, em que os limites físicos do acervo bibliográfico deixaram de ser o alvo principal dos estudos, e onde o ciclo informacional como um todo passou a assumir esse papel.

Com o aparecimento das TIC's e de todo esse desenvolvimento da sociedade contemporânea causado por ela, surgiu também de forma proporcional, novos

desafios para o bibliotecário, assim sentiu-se a necessidade de traçar um novo perfil de conhecimentos e habilidades para os atuais profissionais e para as futuras gerações. Para alcançar este objetivo às instituições de ensino superior vem atualizando seus currículos com o intuito de atender as crescentes exigências do mercado de trabalho, mas além do esforço das instituições é necessário que o profissional busque sua contínua atualização curricular.

Lambert descreve as habilidades que se espera de um bibliotecário, enquanto profissional da informação

[...] devem, por sua vez, acompanhar todos os avanços tecnológicos, absorver suas potencialidades, aperfeiçoar e agregar valor a estes conhecimentos e, se for o caso, desenvolver novas metodologias para estruturar e tornar acessível a massa de informações disponibilizada na rede. Além disso devem ser capazes de adaptar ou migrar serviços convencionais ao novo meio e gerar novos serviços e produtos de informação, bibliotecas digitais e biblioteca virtuais, e quaisquer outros tipos de produtos ou serviços, que possibilitem a disseminação da informação e a geração de conhecimento. (LAMBERT, 2007, p.06)

Como já foi dito, o mercado de trabalho passa a exigir novos atributos ao bibliotecário, junto é claro das tarefas já exercida por ele antes, esses atributos são denominados como competências e habilidades, que os capacitem a:

1. Entender, de maneira ampla, a informação como objeto de seu fazer profissional, tendo-se em vista estabelecer um quadro de referências acerca de suas teorias, paradigmas e aspectos legais;
2. Trabalhar de forma integrada e com equipes multidisciplinares com o objetivo de acompanhar as tendências mundiais em torno do desenvolvimento dos suportes e produtos de informação, conjugando formatos eletrônicos e digitais às tecnologias de telecomunicações de modo a possibilitar acesso local ou remoto aos documentos informacionais;
3. Conhecer e utilizar as tecnologias da informação e da comunicação – TIC's – como ferramentas de trabalho para a seleção, armazenamento, processamento e disseminação seletiva da informação;
4. Organizar o conhecimento por meio de ferramentas lingüísticas e conceituais adequadas, visando sua rápida recuperação;
5. Criar pontos de acesso físico e intelectual para a informação, independente se alocada em bases físicas ou on-line;
6. Interpretar criticamente o lugar assumido pela informação no processo de edificação das várias esferas sociais, econômicas, políticas e culturais contemporâneas, bem como elemento estratégico para a democratização dos recursos oriundos da práxis humana. (SILVEIRA, 2008, p.89)

A SLA – Special Librarian Association afirma que os bibliotecários precisam adquirir e dominar novos conhecimentos, habilidades e qualidades pessoais. Em relação aos novos conhecimentos e habilidades ela sugere:

- a) possuir conhecimentos suficientes dos recursos informacionais, incluindo a habilidade de avaliá-los e filtrá-los criticamente;
  - b) conhecer os temas de suas organizações e também os seus clientes;
  - c) desenvolver a gestão de serviços;
  - d) promover a capacitação e fornecer os suportes para os usuários dos serviços de informação;
  - e) avaliar as necessidades e planejar modelos de serviços e produtos informacionais;
  - f) desenvolver produtos de informação especializados para o monitoramento informacional interno e externo da organização ou para seus usuários individuais;
  - g) avaliar os resultados do uso efetivo da informação.
- (GOMMEZ-FERNANDEZ, 1999 apud PINTO, 2005, p.37)

E sobre as qualidades pessoais, destaca-se:

- a) o compromisso com a qualidade de seus serviços;
  - b) a motivação para buscar novas oportunidades, tanto em bibliotecas, como noutras unidades de documentação;
  - c) a associação e as alianças com outros profissionais e instituições, demonstrando sua capacidade de trabalhar em equipe;
  - d) a habilidade de comunicação, de modo a saber negociar e captar novas oportunidades e despertar confiança e respeito;
  - e) o compromisso com a educação continuada e o desenvolvimento da profissão;
  - f) a flexibilidade e as atitudes positivas diante das mudanças.
- (GOMMEZ-FERNANDEZ, 1999 apud PINTO, 2005, p.37).

Há uma concordância entre vários teóricos de que a sociedade atual requer novos conhecimentos e habilidades pessoais do bibliotecário, mas no mundo acadêmico ainda existe muita insegurança quanto a como proceder. Como descrito por Silveira. “[...] estabelecer habilidades e competências para os Modernos Profissionais da Informação não é um problema. O problema está em definir propostas curriculares que revigorem os modelos de ensino-aprendizagem que possibilitaram a Biblioteconomia se desenvolver enquanto campo de conhecimento” (SILVEIRA, 2008, p.92).

Dessa forma fica clara a necessidade que se tem em muitos cursos, a reformulação de seus currículos. Através de alguns estudos é possível realizar

essas mudanças de forma que satisfaçam plenamente as necessidades da sociedade em meio às mudanças ocorridas neste século e possibilitem o desenvolvimento da biblioteconomia como campo de conhecimento.

## 5 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O termo biblioteca origina-se na Grécia, e a palavra tem como significado “*biblíon* (livro) e *teke* (caixa, depósito), portanto um depósito de livros” (HOUAISS, 2001 apud MORIGI; SOUTO, 2005, p.190) ou cofre de livro, sendo assim é o espaço físico onde se guardam os livros. Hoje em dia não apenas livros, a biblioteca pode ter o seu acervo composto por obras em diversos suportes. Desta forma, atualmente ela é conhecida como todo espaço, seja ele físico ou virtual, destinado a uma coleção de informações de quaisquer tipos, sejam escritas no suporte papel, ou ainda digitalizadas e armazenadas em outros tipos de materiais como cd, fitas, VHS, DVD, banco de dados, dentre tantos outros suportes disponível nos dias atuais.

Considera-se as cinco leis de Ranganathan como sendo os princípios fundamentais que devem ser aplicados em qualquer biblioteca, são essas:

1. Livros são para o uso;
2. A cada leitor o seu livro;
3. A cada livro seu leitor;
4. Economize o tempo do leitor;
5. Uma biblioteca é um organismo vivo.

Mesmo com tantas décadas passadas depois da criação desses princípios pelo indiano Ranganathan, é incrível como continuam sendo super atual, e necessária sua aplicação em muitas bibliotecas nos dias de hoje, inclusive em bibliotecas universitárias. Para uma melhor compreensão sobre essa tipologia de biblioteca, vamos acompanhar seu surgimento e ascensão.

Com o surgimento e evolução das Universidades nasce também à necessidade de se haver um local onde fossem reunidas as obras de interesse específico para aquela comunidade acadêmica, e onde também pudessem ser alocadas e disseminadas as produções intelectuais dessa população. Formaram-se então as Bibliotecas Universitárias.

Atualmente têm-se acompanhado o crescente desenvolvimento no nível superior de educação. Em nível de Brasil várias Instituições de Ensino Superior (IES) são criadas todos os anos, sem falar nos vários *campus* das Universidades Federais e Estaduais que são abertos constantemente. Com os programas oferecidos pelo governo federal o número de instituições particulares vem crescendo

no país, pois esses possibilitaram o acesso das grandes massas que não conseguem passar pelas provas de vestibular das universidades públicas, são programas como o PROUNI (Programa Universidade Para Todos) e o FIES (Programa Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior).

Com esse crescimento do mercado acadêmico é de se imaginar que exista uma disputa acirrada entre essas instituições, e uma questão que é considerada pelos seus potenciais alunos como sendo um ponto diferencial entre elas é se possuem uma Biblioteca Universitária, e essa tem que ser de excelente qualidade.

É notável a importância que as universidades e as IES têm para a sociedade, elas geram o desenvolvimento do meio social em que estão inseridas, como nos confirma Silva,

Sabemos que as IES e principalmente as universidades desempenham um papel bastante importante na sociedade, pois são responsáveis pela geração / produções de saberes, formação de competências, disseminação de conhecimentos e em atender as necessidades educacionais, culturais, tecnológicas e científicas da sociedade. (SILVA, 2006, p.18)

Sabendo-se que as universidades e as IES são um organismo social, pode-se inferir que a biblioteca também seja, e é o que Miranda confirma quando diz que “biblioteca universitária é um fenômeno social” (MIRANDA, 1978, p.02), e Raposo e Espírito Santo reafirma dizendo que “A Universidade e a Biblioteca são instituições sociais voltadas para o atendimento das necessidades da sociedade em geral.” (RAPOSO; ESPÍRITO SANTO, 2006, p.88).

Neste contexto social a biblioteca exerce um importante papel, pois segundo Raposo e Santo,

[...] a biblioteca universitária pode ser considerada como o espelho da universidade. A qualidade dos serviços oferecidos na biblioteca universitária pode ser um fator de determinação da qualidade dos serviços oferecidos na universidade como um todo. Assim, para fazer jus ao seu papel de espelho da universidade, a biblioteca deve estar sempre atenta para responder com qualidade as demandas informacionais de seus clientes além de, muitas vezes, se adiantar e prover essa demanda. (RAPOSO; ESPÍRITO SANTO, 2006, p.90).

Assim entende-se que se a biblioteca passa por alguma dificuldade, está apenas refletindo o problema vivido na universidade como um todo, e até mesmo

pela sociedade. E são notadas nas bibliotecas algumas dificuldades, em parte enfrentadas pelos usuários, a dificuldade começa pelo uso da biblioteca. Muitos dos alunos universitários nunca tiveram contato com uma biblioteca antes de ingressar na universidade, sendo assim quando chegam às universidades e IES, onde eles irão necessitar seriamente da biblioteca como uma fonte de pesquisa, eles não sabem como utilizá-la de forma aproveitável. Raposo e Espírito Santo mostram mais alguns problemas enfrentados na maioria das bibliotecas, detectados em sua pesquisa em uma biblioteca específica, mas crê-se que são dificuldades enfrentadas nas maiorias das bibliotecas brasileiras, onde os alunos:

1. Não sabem utilizar o computador devidamente para fazerem suas pesquisas;
2. Não sabem fazer pesquisas para realizarem seus trabalhos acadêmicos (freqüentemente copiam textos);
3. Não dispõem de um ambiente próprio para estudar fora da universidade (para concursos públicos, por exemplo);
4. Moram em lugares, aonde não existem bibliotecas. (RAPOSO; ESPÍRITO SANTO, 2006, p.91)

Com a introdução das tecnologias de informação e comunicação, as bibliotecas passaram a ter os seus serviços automatizados, serviços de referência à distância, obras digitalizadas, acesso a catálogos, às bases de dados on-line, serviço de comutação com outras bibliotecas, etc. Com certeza esses novos recursos facilitam o acesso à informação para todos aqueles que possuem condições financeiras e culturais, e o mais importante fizeram da biblioteca um lugar diferente daquele local percebido como depósito de livros no passado. (MORIGI; SOUTO, 2005, p.194).

Enquanto que para alguns esse avanço se configura como uma barreira, já outros supervalorizam esses recursos chegando a crerem que as bibliotecas digitais poderão acabar com a existência da biblioteca física. Entretanto mesmo com todo o aparato tecnológico de hoje, ela permanece como sendo uma importante fonte de pesquisa e exercendo um papel insubstituível na formação dos cidadãos, como discorre Morigi e Souto concordando que, “a biblioteca continua sendo valorizada e reconhecida pelo seu papel que exerce no processamento e na disseminação da informação e do conhecimento.” (MORIGI; SOUTO, 2005, p.197).

A Biblioteca Universitária deve estar atenta a esses problemas, auxiliando seus usuários a romperem estas barreiras. Pois só assim ela poderá ser

considerada como cumpridora das importantes leis de Ranganathan e contribuirá decisoriamente nas tarefas de ensino, pesquisa e extensão da universidade.



## 6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem o intuito de demonstrar as características da pesquisa e também relatar o caminho percorrido pela Biblioteca Setorial do CCEN (Centro de Ciências Exatas e da Natureza) a qual se configura como o campo de pesquisa desta monografia.

Quanto às características da pesquisa, ela é de natureza descritiva com uma abordagem qualitativa. É descritiva, pois como se observa no segundo objetivo específico a mesma tem o intento de descrever como os usuários da Biblioteca Setorial do CCEN representam o bibliotecário em seu meio social, o que de certa forma aproxima-se do objetivo de toda pesquisa descritiva como discute Sampieri, Collado e Lucio (2006, p. 100) “[...] o objetivo do pesquisador consiste em descrever situações, acontecimentos e feitos, isto é, dizer como é e como se manifesta determinado fenômeno.”, ou ainda dos escritos de Danhke (1989) citado na obra de Sampieri, Collado e Lucio “Os estudos descritivos procuram especificar as propriedades, as características e os perfis importantes de pessoas, grupos, comunidades ou qualquer outro fenômeno que se submeta a análise”, ou seja, na pesquisa descritiva o pesquisador procura observar, registrar, analisar e descrever a frequência que um determinado fenômeno acontece, sem fazer intervenções. Sobre a abordagem qualitativa, justifica-se seu uso por ser essa uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social, conforme Richardson (1999). Ainda na obra deste autor, pode-se observar em quais situações aplica-se a abordagem qualitativa e que tipos de informação esses estudos podem alcançar.

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos. (RICHARDSON, 1999, p. 80)

Para acompanhamento desses métodos, o questionário foi à ferramenta escolhida, ele é definido como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a

presença do entrevistador.” (MARCONI; LAKATOS, 1996, p.88), ou podemos dizer que “O questionário consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem.” (CUNHA, 1982, p.08), e ainda que “Um questionário consiste em um conjunto de questões com relação a uma ou mais variáveis a serem medidas.” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006), o questionário é uma ferramenta de grande valor, capaz de captar os dados que necessitamos para realização desta pesquisa.

O campo da pesquisa foi a Biblioteca Setorial do CCEN, a população da pesquisa foram os usuários da biblioteca, e a amostra da pesquisa foi composta por 40 usuários reais, isto é, usuários que efetivamente utilizam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

O trajeto percorrido em toda pesquisa é longo, no caso em questão o primeiro passo foi realizar um levantamento bibliográfico dos principais autores e trabalhos publicados nas áreas de abordagem da pesquisa (como estudo do usuário, o profissional bibliotecário entre outros), formando assim o aporte teórico da monografia.

Em um segundo momento foi elaborado o questionário e realizada a aplicação de seu pré-teste para que fossem detectadas possíveis falhas no mesmo, Richardson (1999, p. 202) discorre de como acontece esse processo e qual seu objetivo “Refere-se à aplicação prévia do questionário a um grupo que apresente as mesmas características da população incluída na pesquisa. Tem por objetivo revisar e direcionar aspectos da investigação”. Em seguida foi feito os ajustes necessários na ferramenta, resultando no questionário definitivo, esse possui questões abertas e fechadas formado por um total de 22 perguntas, ele foi aplicado para um conjunto de 40 (quarenta) clientes/usuários da Biblioteca Setorial do CCEN, esses escolhidos de maneira aleatória, pois à medida que entravam na biblioteca eram abordados e questionados se gostariam de participar da pesquisa em questão, formando assim a amostra da pesquisa.

No momento seguinte já com os questionários respondidos em mãos foi realizada a análise dos dados, para tal foi utilizado o método de análise de conteúdo, o mesmo é definido por Bardin apud Richardson (1979) da seguinte maneira:

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

O método de análise de conteúdo é ainda definido como "uma técnica de pesquisa que tem o objetivo de fazer uma descrição sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação" (BERELSON, 1954 apud CUNHA, 1982, p.15). Ou em uma definição mais moderna proposta por Richardson (1999, p. 223) "análise de conteúdo é um conjunto de instrumentos metodológicos cada dia mais aperfeiçoados que se aplicam a discursos diversos". Nesse método, o conteúdo é analisado através de categorias definidas pelo pesquisador e que devem abranger todos os dados pertinentes da pesquisa, e seus resultados tem por obrigação responder aos objetivos propostos inicialmente.

Na finalização do trabalho realiza-se uma comparação dos resultados da pesquisa com as imagens clássicas cinematográficas do profissional bibliotecário, ou seja, se as representações dos usuários da biblioteca do CCEN correspondem à maneira como o profissional é apresentado nas imagens clássicas do cinema.

## **6.1 Campo da pesquisa: a Biblioteca Setorial do CCEN**

A Biblioteca Setorial do CCEN origina-se do conjunto de bibliotecas departamentais dos cursos ligados ao CCEN, são eles: Informática, Física, Matemática, Química, Geografia, Sistemática e Ecologia. Essas bibliotecas já existiam há bastante tempo, só que ligadas aos departamentos dos cursos, e destinavam-se a atender apenas os alunos do departamento a que estava vinculada.

Dessa forma a Biblioteca Setorial do CCEN (Figura 3), nasceu com o propósito de unificar as seis bibliotecas setoriais (Sistemática e Ecologia, Informática, Física, Matemática, Química e Geografia) existentes no centro.



**Figura 3 - Biblioteca Setorial do CCEN.**

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

A construção deste prédio visto na figura 3 iniciou-se no ano de 2007, e desde já se intensificaram as articulações entre os bibliotecários sobre como seria a organização da nova biblioteca e como seria o processo de mudança, realizando assim várias reuniões entre eles. Em uma dessas reuniões em fevereiro de 2008 foi constatado pelos bibliotecários um dos primeiros problemas que seria enfrentado nesse novo prédio (que ainda nem tinha sido entregue) da biblioteca: o espaço físico.

Devido a esse problema, decidiu-se entre eles que a biblioteca não comportaria o número de periódicos existente nas cinco bibliotecas departamentais, cinco porque a Biblioteca Setorial de Física já não possuía periódicos no seu acervo, há muito tempo já havia transferido todos os seus periódicos que ali existiam para a Seção de Periódicos da BC (Biblioteca Central) da UFPB. E assim também foi feito pelas demais bibliotecas, depois de uma negociação entre os bibliotecários, a Direção do CCEN, a Direção da BC da UFPB e a Chefe da Seção de Periódicos, em agosto de 2008, deu-se o início do encaminhamento dos periódicos para a Seção de Periódicos da UFPB.

E ainda nesse mesmo mês, agosto de 2008, iniciou-se o processo de mudança dos acervos das sete bibliotecas departamentais para o novo prédio da agora Biblioteca Setorial do CCEN.

No período de setembro de 2008 a fevereiro de 2009 deu-se início ao processo de registro de todo o acervo vindo de todas as setoriais, exceto o da Biblioteca Setorial de Química que já havia registrado todo o seu acervo junto a

Biblioteca Central da UFPB.

Em fevereiro de 2009, chega o dia tão esperado, a biblioteca é aberta ao público, mas com seu acervo disponível apenas para consulta *in loco*. Porém logo após sua abertura, em 30 de março, a biblioteca foi interditada pela Prefeitura Universitária, com a finalidade de sanar rachaduras que haviam surgido no piso superior da biblioteca. Depois da conclusão da obra a biblioteca teve que passar por mais algumas etapas de organização interna, o que resultou no fechamento da mesma por um tempo, para realização de trabalho interno pelos servidores.

Nesse tempo em que esteve fechada foram realizados serviços como a higienização de todo o acervo, a implantação de um repositório para as monografias utilizando o sistema DSpace e a colocação de todo o acervo das áreas de Informática, Matemática e Estatística no Sistema Ortodocs, para que dessa forma fosse possível a realização de empréstimo dessas obras. Durante esse período a biblioteca passou por mais uma interdição da prefeitura para a conclusão de alguns serviços, e nesse tempo os servidores da biblioteca passaram por um treinamento no setor de empréstimos da Biblioteca Central da UFPB.

No dia 02 de outubro de 2009 a biblioteca é reaberta ao público, agora definitivamente, e com o acervo de Informática, Estatística e Matemática disponíveis para empréstimo. Quanto aos demais acervos, continuaram-se sua inserção no sistema e assim que eram cadastrados automaticamente passavam a ser disponibilizados para o empréstimo.

#### 6.1.1 Estrutura física

A Biblioteca do CCEN está dividida em dois pisos. O primeiro piso é composto pelo Setor de Circulação (Figura 4) localizado logo na entrada da biblioteca, onde realiza-se os serviços de empréstimo e devolução de obras, e também a guarda de objetos pessoais dos usuários, pois não é permitida a entrada na biblioteca com bolsas.



**Figura 4 - Setor de Circulação**

Fonte: Dados da pesquisa, 2011

Também fazem parte do primeiro piso o Setor de Processos Técnicos onde os bibliotecários desenvolvem todos os serviços técnicos da biblioteca; Setor de Restauração onde tem um bibliotecário responsável pela conservação e restauração de todo o acervo da biblioteca; a Administração, onde concentra todo o serviço administrativo da Biblioteca; a Copa que é de uso restrito aos servidores da biblioteca; como também uma despensa destinada à guarda de material de limpeza da biblioteca; os Banheiros femininos e masculinos de uso público (Figura 5); e também um bebedouro disponível para uso dos usuários (Figura 6).



**Figura 5 – Banheiros para uso dos usuários**

Fonte: Dados da pesquisa, 2011



**Figura 6 – Bebedouro para uso dos usuários**

Fonte: Dados da pesquisa, 2011

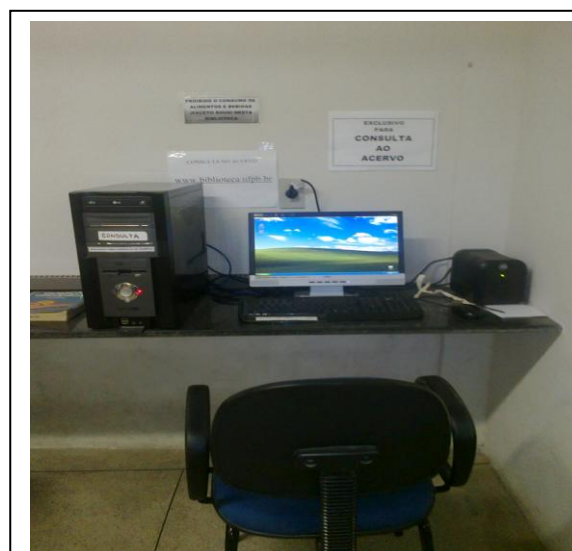
Neste primeiro piso concentra-se o acervo de Referência, Informática, Estatística e Matemática (Figura 7), como também três computadores a disposição dos usuários, sendo dois para que possam fazer pesquisas acadêmicas no Portal da Capes (Figura 8) e um para fazer consulta ao acervo (Figura 9). No segundo piso concentra-se o acervo de Física, Química, Geografia, Sistemática e Ecologia e áreas afins.



**Figura 7 – Acervo de Referência, Informática, Estatística e Matemática**  
Fonte: Dados da pesquisa, 2011



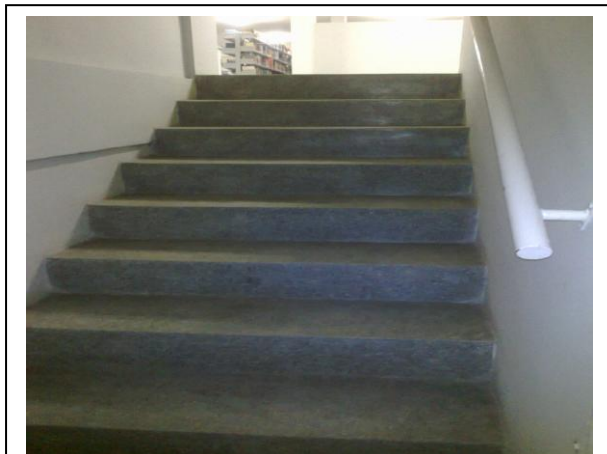
**Figura 8 – Espaço para consultar o Portal Capes**  
Fonte: Dados da pesquisa, 2011



**Figura 9 – Espaço para consultar o acervo**  
Fonte: Dados da pesquisa, 2011

No requisito acessibilidade, a biblioteca merece felicitações, ao menos no que tange ao acesso a cadeirantes. A preocupação começa desde a entrada principal da biblioteca (Figura 3) onde se observa uma rampa, o que facilita muito para os cadeirantes. Apesar de conter dois andares os profissionais que a projetaram

atentaram-se para a questão, pois há a escada (Figura 10) mas também há o elevador (Figura 11). Outro ponto também de bastante relevância é o espaço entre as estantes, que contempla de forma satisfatória a locomoção dos cadeirantes (Figura 12).



**Figura 10 – Escada de acesso ao segundo piso**

Fonte: Dados da pesquisa, 2011



**Figura 11 – Elevador**

Fonte: Dados da pesquisa, 2011



**Figura 12 – Espaçamento entre as estantes do acervo**

Fonte: Dados da pesquisa, 2011

A biblioteca possui sistema de internet Wi-Fi facilitando o acesso à internet aos usuários que possuem computador portátil. Também oferece um ambiente de leitura e estudo, bem confortável e agradável para os usuários, com ar-condicionado e mesas e cadeiras aconchegantes (Figura 13). Também há cabines individuais de estudo em ambos os pisos (Figura 14).





**Figura 13 – Ambiente de estudos**  
Fonte: Dados da pesquisa, 2011



**Figura 14 – Cabines individuais de estudo**  
Fonte: Dados da pesquisa, 2011

### 6.1.2 Recursos humanos

O quadro de servidores da Biblioteca Setorial do CCEN é composto por:

- (05) Cinco Bibliotecários;
- (07) Sete Auxiliar Bibliotecário;
- (02) Dois Estagiários do Curso de Graduação em Biblioteconomia em estágio extracurricular;
- (01) Um Profissional de Serviços Gerais.

Com o intuito de conhecer melhor quem são os profissionais que trabalham na unidade de informação estudada e também de caracterizar esses profissionais que lidam diariamente com os usuários, elaborou-se o Quadro 2, onde revela-se dados como gênero e faixa etária dos servidores.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> O profissional de serviços gerais não consta no Quadro 2 porque suas atribuições não envolve o usuário de forma direta.

<b>SERVIDORES</b>	<b>GÊNERO</b>	<b>FAIXA ETÁRIA</b>
05 Bibliotecários	04 Mulheres	Entre 45 a 65 anos
	01 Homem	37 anos
07 Auxiliar Bibliotecário	04 Homens	Entre 45 a 65 anos
	03 Mulheres	Entre 50 a 60 anos
02 Estagiários <sup>2</sup>	02 Mulheres	Entre 20 a 25 anos

Quadro 2: Características dos servidores da Biblioteca Setorial do CCEN.  
 Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Nota-se no quadro 2 que o sexo feminino é o gênero dominante entre os servidores da biblioteca, pois dentre os cinco bibliotecários quatro são mulheres, dentre os sete auxiliares três são mulheres perdendo apenas por um para os homens que são de quatro auxiliares, e os dois estagiários são do sexo feminino.

Em relação à faixa etária dos servidores percebe-se que a maioria está acima dos 45 anos, com exceção das estagiárias que são bem jovens, e estão na faixa etária dos 20 aos 25 anos.

O horário de funcionamento da biblioteca corresponde aos três turnos (manhã, tarde e noite), abre às 7h30min e encerra o expediente às 21h30min de segunda a sexta feira.

---

<sup>2</sup> Lembra-se que estagiários não são servidores fixos, podendo haver mudança dos mesmos de período para período, os dados expostos no quadro 2 referem-se aos estagiários da época da pesquisa, ou seja, primeiro semestre de 2011.

## **7 ANÁLISE DOS DADOS**

Neste capítulo, apresentam-se os resultados obtidos na pesquisa através da análise dos dados. Desta forma faz-se relevante o entendimento do que seja análise dos dados, para isso observa-se a definição de Goldhor (1978, p.197) “A análise dos dados é o processo através do qual se procura significados novos e adicionais, por meio de comparações entre os vários aspectos dos dados originais ou através de cálculos feitos a partir deles”.

Gomes (1994, p.69) define algumas finalidades que devem ser alcançadas através da análise dos dados, são essas: “estabelecer uma compreensão dos dados coletados, confirmar ou não os pressupostos da pesquisa e/ou responder às questões formuladas, e ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado, articulando-o ao contexto cultural da qual faz parte”, o autor ainda afirma que “essas finalidades são complementares, em termos de pesquisa social”. Sendo assim, faz-se necessário uma análise de dados bem elaborada, pois essa é uma parte de suma importância para a pesquisa.

Dessa forma, no presente tópico avaliam-se as respostas dadas ao questionário, ferramenta metodológica escolhida para essa pesquisa. Também demonstra-se o perfil dos usuários da biblioteca através das respostas estabelecidas pela amostra da pesquisa, da mesma forma a representação social que esses usuários possuem em relação ao bibliotecário e por fim se os resultados encontrados se igualam as imagens cinematográficas clássicas, historicamente construídas do bibliotecário. Assim neste capítulo revela-se a resposta buscada pelo problema da pesquisa, o que conseqüentemente satisfará aos objetivos da pesquisa, tanto o geral como os específicos.

### **7.1 O usuário da biblioteca do CCEN**

Utilizando as palavras de Sanz Casado (1994), já mencionadas neste trabalho, definimos usuário como “aquele individuo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Os usuários também podem ser

classificados como reais e potenciais. Usuários reais são aquelas pessoas que efetivamente fazem uso da biblioteca.

Os potenciais são aqueles que não utilizam a biblioteca, mas que poderão um dia vir a utilizar, são propensos usuários reais, no caso da Biblioteca do CCEN todos os alunos da UFPB (com exceção daqueles que já são usuários reais) se caracterizam como usuários potenciais, pois ela é aberta a todo este público, e em especial os alunos que fazem parte de cursos do CCEN.

Vamos conhecer um pouco mais a respeito dos usuários reais da Biblioteca Setorial do CCEN, através das variáveis apresentadas a seguir: gênero, faixa etária, cor da pele, renda familiar, vínculo com a instituição, frequência de uso da biblioteca. Esses dados foram obtidos através da pesquisa realizada na Biblioteca Setorial do CCEN, utilizou-se o questionário (APÊNDICE A) como instrumento de pesquisa com questões abertas e fechadas, aplicado a um total de quarenta (40) clientes/usuários da biblioteca citada. Nessa primeira etapa tem-se o intuito de responder as expectativas traçadas pelo primeiro objetivo específico deste trabalho: “caracterizar o perfil sócio-econômico e cultural dos usuários da Biblioteca Setorial do CCEN”.

#### 7.1.1 Perfil dos usuários

Em relação ao gênero (Tabela 1) do grupo de usuários estudado, tivemos 45% de usuários do gênero feminino, mas a predominância foi do gênero masculino com um total de 55%.

Tabela 1 - Gênero

<b>Gênero</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Masculino	22	55
Feminino	18	45
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No item faixa etária (Tabela 2), verificamos que o destaque maior ficou entre os 19 aos 21 anos, que representou um total de 60%.

Tabela 2 – Faixa Etária

<b>Faixa Etária</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
19 a 21	24	60,0
16 a 18	09	22,5
22 a 24	03	7,5
Mais de 24	02	5,0
Sem resposta	02	5,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2011

No item cor da pele (Tabela 3), a predominância foi de pessoas com pele de cor parda, atingindo um total de 52,5 % dos usuários pesquisados.

Tabela 3 – Cor da Pele

<b>Cor da Pele</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Pardo	21	52,5
Branco	15	37,5
Negro	04	10,0
Outra	-	-
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

No item renda familiar (Tabela 4), 67,5% dos usuários afirmaram possuir uma renda familiar que vai de 1 a 5 salários mínimos.

Tabela 4 – Renda Familiar

<b>Renda Familiar</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
De 1 a 5 salários	27	67,5
De 5 a 10 salários	08	20,0
Mais de 10 salários	05	12,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Em relação ao vínculo destes usuários com a instituição (Tabela 5), a predominância de alunos foi unanime atingindo 100% dos pesquisados.

Tabela 5 – Vínculo com a Instituição (UFPB)

<b>Vínculo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Aluno	40	100
Professor	-	-
Funcionário	-	-
Comunidade externa	-	-
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Destes alunos pesquisados (Tabela 6) apenas 37,5% são alunos de cursos pertencentes ao CCEN. Encontramos uma maior predominância de estudantes dos cursos do CT (Centro de Tecnologia) que atingiu 47,5% dos usuários daquela biblioteca. Podemos inferir disto, que mesmo sendo uma biblioteca voltada especialmente para o público do CCEN, ela é interessante e atrativa para os alunos de outros centros, como é o caso do CT.

Tabela 6 – Predominância de usuário por centro

<b>Predominância</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
CT	19	47,5
CCEN	15	37,5
CCS	06	15,0
Outros	-	-
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Sobre o período que estão cursando (Tabela 7), 92,5% responderam que cursam entre o 1º e o 5º período. Apenas 7,5% cursam entre 6º ao 10º período. Isso pode ser devido à necessidade que os estudantes destas áreas predominantes, como vimos na tabela 6, firmarem suas raízes logo no início do curso, ou talvez porque os estudantes que estão entre o 6º e 10º período terem que dividir o tempo com as práticas profissionais, como os estágios.

Tabela 7 – Período que os usuários cursam

<b>Período</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
1º ao 5º	37	92,5
6º ao 10º	03	7,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Quando questionados sobre a frequência com que utilizam a biblioteca (Tabela 8), 60% respondeu que diariamente, isso nos leva a crer que a biblioteca possui um bom fluxo de usuários. 30% afirmaram que a utilizam semanalmente e 2,5% que mensalmente, ainda tivemos 7,5% que afirmaram utilizar a biblioteca em outras situações como em semana de provas.

Tabela 8 – Freqüência de uso da biblioteca

<b>Freqüência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Diariamente	24	60,0
Semanalmente	12	30,0
Outras	03	7,5
Mensalmente	01	2,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Quando interpelados a respeito da conclusão do nível médio, se aconteceu em escola pública ou privada (Tabela 9), uma maioria de 65% afirmou ter concluído o nível médio em escola privada. O que vem confirmar algumas teorias que dizem que o perfil dos alunos das universidades públicas são aqueles pertencentes à classe média ou alta, estudantes de escolas privadas em todo seu trajeto escolar.

Tabela 9 – Ensino médio cursado em rede pública ou privada

<b>Nível médio</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Privada	26	65,0
Publica	14	35,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Dessa forma concluímos que o perfil do usuário da Biblioteca do CCEN é, em sua maioria, alunos de cursos de outros centros da UFPB do sexo masculino com idade entre os 19 e 21 anos, de cor parda, com renda familiar mensal de 1 a 5 salários mínimos e que concluíram seus estudos do ensino médio em escolas da rede privada, fazem entre o 1º e o 5º período de seus cursos e freqüentam a biblioteca setorial do CCEN diariamente. Atingindo assim o primeiro objetivo específico deste trabalho.

## **7.2 As representações sociais dos usuários da biblioteca do CCEN sobre o profissional bibliotecário**

Nesta etapa do trabalho tem-se como propósito estabelecer diretrizes para que se cumpra o segundo objetivo específico desta pesquisa, sendo esse: “descrever as representações dos usuários da biblioteca a respeito do profissional

bibliotecário”. Prossegue-se com a análise e interpretação dos dados recebidos através dos questionários aplicados.

Assim, a primeira pergunta deste bloco foi: “costumava freqüentar bibliotecas antes de ingressar na universidade?” (Tabela 10), 70% responderam que não, apenas 30% afirmaram ter utilizado os serviços de uma biblioteca antes de ingressar na UFPB. Nota-se que uma enorme maioria, nunca antes, teve sequer um contato com uma biblioteca. Pergunta-se: em toda a sua trajetória escolar? Isso nos infere dizer que suas escolas não possuíam bibliotecas, ou se possuíam os alunos não eram convidados, motivados (atraídos, incitados) a usá-la.

**Tabela 10 – Uso de bibliotecas antes de ingressar na universidade**

	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Não	28	70,0
Sim	12	30,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Os 30% que responderam que costumavam freqüentar as bibliotecas antes de ingressar na UFPB, foi formado por 20% que freqüentavam a biblioteca da escola que estudavam e 10% que freqüentavam outras bibliotecas como a do SESC, SENAC, e a Biblioteca Pública do Estado. Eles também foram questionados sobre como eram os profissionais que lhes atendiam nestas unidades de informação, selecionamos a resposta do usuário (U) 11, a qual representa (unifica) muito bem a opinião de todos eles.

*“Eram bastante atenciosas e prestativas sempre querendo ajudar os alunos e organizadas com relação aos livros da biblioteca”. (U 11)*

Então, de certa forma, podemos afirmar que o primeiro contato desse grupo com os profissionais de uma biblioteca (seja bibliotecário ou não), foi de todo proveitoso, pois todos compartilharam a mesma opinião do usuário 11.

Outra questão contida no questionário é se o usuário “Já havia pedido alguma vez orientação a algum bibliotecário(a) para realizar uma pesquisa ou utilizar algum produto ou serviço da biblioteca?” (Tabela 11), das respostas obtidas 57,5% disseram que sim. Quando questionados sobre o motivo que lhes levaram a realizar



essa consulta, todos 57,5% afirmaram que foi para poder encontrar um livro que desejavam.

Esse mesmo percentual de usuários também foi questionado sobre o atendimento recebido neste momento em que eles foram até o encontro do profissional, entre as respostas uma bem simples com apenas uma palavra prevaleceu, eles disseram: -“*Bem*”, abrangendo a maioria das afirmativas. Mas também tivemos usuários que não tiveram uma experiência tão bem-sucedida assim, como podemos observar em algumas das respostas abaixo:

*“Alguns funcionários atenderam mal”.* (U 10)

*“Ela poderia ser mais agradável, pois agiu como quizesse que eu fizesse tudo sozinho, e falou de maneira desagradável”.* (U 19)

*“Na verdade disse-me que procurasse com atenção, se não encontrasse o livro, seria porque ele não estava no acervo”.* (U 29)

*“Mandou eu ir procurar o número no acervo na internet”.* (U 34)

Sabe-se que os usuários, geralmente, precisam ser preparados, orientados através de um curso de educação do usuário para utilizar os serviços e produtos de uma biblioteca, pois a maioria deles, possivelmente, nunca entrou em uma biblioteca antes de ingressar na UFPB. Percebeu-se entre os entrevistados que o seu primeiro contato com a biblioteca (de uma maneira geral) foi no ingresso à universidade. Com isso, infere-se que a maioria dos usuários teve o seu primeiro contato no universo bibliotecário nas Bibliotecas da UFPB. Para o usuário é um impacto depara-se com esse novo cenário acadêmico, diante de uma imensidão de livros, e dos serviços prestados pela biblioteca é normal que ele se sinta perdido neste universo.

Diante desse panorama é inaceitável a atitude, de alguns, profissionais bibliotecários que se posicionam frente ao usuário como se estes tivessem a obrigação de saber as técnicas biblioteconômicas e conhecer previamente a disponibilização do acervo e demais serviços. Isso nos chama a atenção na maioria dessas respostas, quando adentram a biblioteca (seja ela qual for, setorial ou

central) o usuário se sente sozinho, perdido, e sem nenhum profissional que possa lhe dar alguma orientação.

Mas entre todos que afirmaram ter pedido ajuda, um dos entrevistados teve uma experiência positiva, que considerou muito proveitosa:

*“Ele foi comigo até o local e me explicou como utilizar para encontrar qualquer livro”. (U 04)*

Porém há um atenuante nessa questão, não se sabe, se esse profissional a que foi pedida ajuda era realmente bibliotecário, ou apenas auxiliar.

**Tabela 11 - Já pediu alguma vez orientação a algum bibliotecário (a) para realizar uma pesquisa ou utilizar algum produto ou serviço da biblioteca?**

	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	23	57,5
Não	17	42,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Ao percentual de usuários que respondeu Não a questão da tabela 11, foi perguntado “por qual motivo ele nunca pediu orientação ao bibliotecário?”. Dentre as respostas uma predominou: *“Porque nunca precisei”*, dentre as demais respostas destacamos algumas:

*“Porque eles nunca estavam disponíveis e quando estavam eram mal-educados”. (U 12)*

*“Porque venho para a biblioteca para estudar e nunca precisei de ninguém”. (U 16)*

Quando questionados a respeito da “imagem que possuíam em relação à atuação profissional do bibliotecário(a), de um modo geral?” (Tabela 12), dentre as opções disponíveis o destaque maior foi para a alternativa A onde afirmava: “São predominantemente prestativos e educados”, um total de 45% dos usuários optou por esta opção. Em seguida ficou a alternativa B, onde os pesquisados afirmavam ter “outras opiniões”, marcada por 20% deles, e que correspondem a oito

entrevistados. Essas “outras opiniões” acerca da atuação profissional do bibliotecário estão todas relacionadas abaixo:

*“Alguns funcionários tratam as pessoas com mal educação, são preguiçosos para guardar o material dos alunos, são grossos”.* (U 10)

*“Alguns são prestativos e educados, outros não, mal-educados e não são prestativos”.* (U 12)

*“Algumas vezes são pouco capacitados para atender as diversas necessidades que ali circulam”.* (U 13)

*“Exemplificando a biblioteca setorial do CCEN, alguns funcionários se negam a fazer seu trabalho e de certa maneira tratando mal o usuário”.*  
(U 19)

*“Alguns atendem bem e outros não tratam muito bem as pessoas”.* (U 33)

*“Não vou dizer que não gostam de trabalhar, e sim que evitam trabalhar fazendo o mínimo possível”.* (U 34)

*“São prestativos e educados, porém por serem funcionários públicos as vezes não são educados e muito menos prestativos”.* (U 36)

*“Fazem o empréstimo de livros”.* (U 39)

A questão ainda obteve um resultado de 17,5% para a alternativa que apresenta os bibliotecários “como eficientes e preparados”. De toda forma, considera-se que a população de usuários possui uma boa imagem do profissional bibliotecário, pois as alternativas que demonstram isso (A e C) somada equivalem a 62,5% dos pesquisados.

Ainda assim, percebe-se que apesar de 62,5% dos usuários terem opinado por uma boa imagem do bibliotecário, esse resultado confrontado com os 37,5% que

referenciaram as opções de uma imagem negativa do bibliotecário nos remete a seguinte preocupação: o profissional bibliotecário precisa atender para as reais necessidades dos usuários e buscarem prestar os seus serviços de maneira satisfatória e eficaz. Visto que, o resultado de 37,5% representa um percentual proporcionalmente alto para a questão, pois esse valor figura um terço da população pesquisada que não está satisfeita. O exemplo dessa insatisfação que demonstra a imagem um tanto negativa do profissional foi constatado nas respostas da alternativa D (12,5%), já inserida no resultado dos 37,5%, que diz que os bibliotecários: *“são quase sempre carrancudos e mal educados”*.

**Tabela 12 - Qual é a imagem que você tem em relação à atuação profissional do bibliotecário (a), de um modo geral?**

Alternativas	Quantidade	Percentual (%)
A São predominantemente prestativos e educados	18	45,0
B Outras	08	20,0
C São eficientes e preparados	07	17,5
D São quase sempre carrancudos e mal educados	05	12,5
E Não gostam de trabalhar e deixam de atender as pessoas por causa disso	01	2,5
F São pessoas despreparadas para atender os meus pedidos porque não tem nenhum conhecimento da minha área específica	01	2,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Os usuários também foram perguntados se eles conheciam “as principais atividades desenvolvidas por um bibliotecário(a)? E quais as que achava que ele(a) deveria realizar?”, as respostas foram as mais diversificadas possíveis, abaixo seguem alguns relatos.

*“Ajudar a procurar livros e organizar a biblioteca e os livros”*. (U 38, U 40, U 05)

*“Orientar os alunos perante a organização da biblioteca e as regras da mesma. Atender os alunos sempre com muita educação”*. (U 11)

*“Organização e catalogação de material bibliográfico, assistência aos usuários da biblioteca indicando o local onde se encontra o material buscado”. (U 17)*

*“Acho que ele é o responsável pela organização, restauração e em ajudar a pessoas desinformadas. Acho que os livros deveriam estar em melhor estado, e isso nos traz problemas ao levarmos o livro para casa, pois as vezes as folhas se soltam”. (U 19)*

*“Gerenciar informações; manter o acervo atualizado, conscientizar a comunidade para maior verba dedicada ao ambiente da biblioteca (melhorar acervo e conforto)”. (U 23)*

*“Fazer a parte administrativa dos empréstimos e devoluções de livros. Requerer livros que estão em falta ou não tem na biblioteca em consideração aos cursos relacionados a cada setor”. (U 24)*

*“Conservação e organização do espaço; facilitar o acesso do usuário a informação procurada; propagar a boa imagem e importância de uma biblioteca eficiente e acima de tudo **silenciosa**”. (U 29)*

*“Guardar bolsa e empréstimo de livro. Deveriam ajudar os alunos a encontrar os livros”. (U 33)*

*“Sinceramente, não sei”. (U 36)*

Pode-se notar o desconhecimento dos usuários quanto às atividades desenvolvidas por um bibliotecário, através de respostas como a do U 36 que afirma não saber quais são, até a guarda de bolsas como é a resposta do U 33. Em todas elas observa-se que sempre há uma atividade desenvolvida, na maioria das bibliotecas e na biblioteca do CCEN, por auxiliares e não por bibliotecários, como repor e organizar os livros nas estantes, realizar empréstimo, renovação e devolução de livros e guardar os objetos pessoais dos usuários como, por exemplo, as bolsas. Entende-se assim que muitas vezes o despreparo de alguns não-bibliotecários,

reflete negativamente na imagem dos bibliotecários, pois para maioria dos usuários todo aquele que lhes atender na biblioteca são bibliotecários.

Mas em alguns pontos os usuários estão corretos, é função de um bibliotecário assessorar (o auxiliar bibliotecário) o usuário a encontrar a informação desejada, este é o papel do bibliotecário de referência, e essa é uma função de suma importância na unidade de informação, pois é ele o responsável de dar assistência aos usuários no uso das fontes de pesquisa existentes em uma biblioteca, ele vai refletir a imagem da instituição; também é tarefa do bibliotecário como afirma o U 23 “*conscientizar a comunidade para maior verba dedicada ao ambiente da biblioteca (melhorar acervo e conforto)*”, transmitir e convencer a sociedade da necessidade de maiores investimentos nas bibliotecas e nos seus acervos.

Quando questionados a respeito de que definição eles atribuiriam ao profissional bibliotecário (Tabela 13), entre as alternativas disponíveis os resultados ficaram bem acirrados, a maior parcela de usuários composta por 35% deles, definiram o profissional como aquele que “Trabalha como um gestor de informações, organizando-as, classificando-as e disponibilizando-as para o acesso.”, seguida por outra definição (alternativa B) que alcançou 32,5% dos usuários e também define muito bem o bibliotecário. De forma geral o bibliotecário foi muito bem definido, somando as duas melhores definições (A e B) do profissional atingiu-se um total de 67,5% dos pesquisados.

Das alternativas que demonstram o profissional de uma forma negativa, destacamos a opção C que diz que: “*É um profissional geralmente do sexo feminino e de meia idade, que não possui um bom humor e vive pedindo silêncio na biblioteca.*”, que atingiu 25% dos pesquisados, não é a maioria, mas ainda é uma parcela bem considerável.

**Tabela 13 - Quais das definições abaixo você adotaria para definir o profissional bibliotecário?**

	<b>Alternativas</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
<b>A</b>	Trabalha como um gestor de informações, organizando-as, classificando-as e disponibilizando-as para o acesso.	14	35,0
<b>B</b>	É um profissional que, além de ser responsável pelo processo de organização da informação, deve também ser capaz de criar políticas que facilitem e democratize o acesso a informação, contribuindo para sua disseminação.	13	32,5
<b>C</b>	É um profissional geralmente do sexo feminino e de meia idade, que não possui um bom humor e vive pedindo silêncio na biblioteca.	10	25,0
<b>D</b>	É aquele profissional responsável pela guarda e conservação das informações.	02	5,0
<b>E</b>	Bibliotecários são todas as pessoas que trabalham em uma biblioteca.	01	2,5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa/2011

Quanto ao atendimento recebido especificamente na Biblioteca Setorial do CCEN, realizamos a seguinte pergunta no questionário: “O atendimento na Biblioteca Setorial do CCEN, para você é satisfatório? Teria alguma crítica ou sugestão?”, e 100% dos pesquisados responderam essa questão, as respostas foram bastante diversificadas, mas podemos analisá-las através de algumas categorias apresentadas a seguir:

**a) O atendimento é satisfatório, não há o que reclamar.**

*“Pra mim é bom”. (U 27)*

*“Satisfatório de mais, não tem o que reclamar”. (U 01)*

*“É satisfatório”. (U 02)*

*“Estou satisfeita com o atendimento sempre que precisei os funcionários foram educados e prestativos”. (U 03)*

*“Comparado a central é satisfatório. Nesta biblioteca há uma certa organização e facilidade para encontrar os livros necessários, porém na central não sei se é devido o tamanho, é uma sacanagem, livros bagunçados, vivem mudando os livros de locais e o atendimento é péssimo, os computadores que deveriam ter “5” (cinco) funcionando, na maioria das vezes tem apenas “um”, agente passa horas na fila pra renovar um livro”. (U 34)*

**b) Atendimento (profissionais do sexo masculino X profissionais do sexo feminino)**

*“As mulheres que aqui trabalham correspondem as respostas da questão 21. Aqui é bom de estudar quando elas não estão. Os homens que aqui trabalham são educados e prestativos”. (U 05)*

*“Não necessariamente, alguns funcionários tratam as pessoas mal, principalmente as senhoras de meia idade”. (U 10)*

*“As velhas são muito abusadas, os funcionários homens possuem bom humor e atendem bem, não gosto das velhas”. (U 14)*

*“Na parte da tarde acho que não precisa de nenhuma crítica, muito pelo contrário, são pessoas maravilhosas, mas na parte da manha são pessoas abusadas e carrancudas que não falam direito com os alunos”. (U 16)*

*“Em sua maioria a biblioteca do CCEN, bem como seus bibliotecários, são profissionais educados e preparados. Mas há as divergências no que diz respeito aos funcionários do turno da manha, que tratam seus usuários de maneira grosseira”. (U 29)*

**c) Atendimento (agilidade)**

*“Maior agilidade na prestação de ajuda”. (U 06)*



*“Os bibliotecários deveriam se familiarizar mais com os meios eletrônicos, para acelerar mais o empréstimo e devolução dos livros. E não podemos esquecer da educação em atender o aluno”. (U 07)*

#### **d) Silêncio**

*“É pouco satisfatório, pois a biblioteca é muito barulhenta impossibilitando o estudo”. (U 11)*

*“Não se consegue concentração. Muito barulho”. (U 13)*

*“Sim. Sugestão: controle dos alunos que freqüentam e controle das atividades realizadas no recinto. Muita gente de outros centros vem usar nossa biblioteca, e até os do CCEN, ficam jogando nos computadores e conversando alto. Biblioteca é pra estudar”. (U 09)*

*“Não é satisfatório. A biblioteca é muito barulhenta e eles não pedem silencio. Além de tratar os alunos muito mal principalmente as do sexo feminino, que reclamam a guardar a bolsa caso o aluno tenha esquecido algo”. (U 40)*

*“Não, a biblioteca é muito barulhenta e não vejo desepenho deles para por ordem, além de não demonstrar bom humor na parte das mulheres e eles também contribui para o barulho”. (U 39)*

#### **e) Espaço físico**

*“Sim. As vezes fica muito cheio e não tem lugar para estudar”. (U 25)*

## **f) Acervo**

*“Eu gosto do atendimento daqui, pra mim é satisfatório. A sugestão é colocar mais livros aqui, e aumentar os nomes de cada secção de livros”. (U 30)*

## **g) Equipamentos**

*“Sim, é satisfatório. Deveriam existir mais computadores”. (U 08)*

Percebe-se que, de acordo com as falas, uma parcela de usuário está bem satisfeita com o atendimento da Biblioteca do CCEN, outros criticam e outros sugerem mudanças. Entre as mudanças e críticas destaca-se, a atualização do acervo e melhor visualização dos nomes das seções; melhoria no ambiente em relação ao silêncio, visto que o quantitativo do fluxo de usuários é grande chegando até faltar lugar em certos momentos; investimento em computadores para biblioteca; treinamento dos profissionais para agilizar o atendimento. Nota-se também uma grande insatisfação com a forma de atendimento dos profissionais em geral do sexo feminino.

Quanto às representações sociais dos usuários da Biblioteca Setorial do CCEN percebe-se que aquelas imagens abordadas no capítulo 4 deste trabalho, não são mais tão predominantes, conforme as respostas dos questionários, o conceito de bibliotecário realmente vive um processo de mutação em meio à sociedade atual, chamada sociedade da informação. Mas ainda esbarram em algumas opiniões que insistem em marcar os profissionais, são resquícios de um passado. Essas opiniões são firmadas através de atitudes tomadas por uma pequena parcela de profissionais, mas que o resultado destas chega a refletir no grupo como todo. O grupo também é afetado por estigmas decorrentes de ações de pessoas que não são bibliotecários, mas que tidos como tal, suas atitudes também chegam a refletir na imagem do bibliotecário.

### 7.3 As representações sociais dos usuários da biblioteca do CCEN e a imagem clássica do bibliotecário

Sabe-se que as mídias são formas de comunicação capazes de persuadir a opinião da população a respeito de algo, tanto positivamente quanto negativamente, principalmente o meio televisivo, o qual a grande massa populacional tem acesso nos dias de hoje. Walter e Baptista discutem sobre isto, e afirmam que:

Televisões, filmes, livros e outros veículos de comunicação contribuem para esse fenômeno de estereótipos, que podem ser caricatos dependendo da intenção de potencializar as virtudes ou os defeitos, de forma a conseguir atrair a atenção das pessoas para os aspectos que se deseja ressaltar. (WALTER; BAPTISTA, 2007)

Neste momento da pesquisa buscou-se apoio no trabalho realizado por Soares (2004), para poder cumprir o último objetivo específico desta pesquisa, que consiste em: “cotejar as representações sociais dos usuários com imagens clássicas, historicamente construídas, do bibliotecário.”

O propósito do trabalho de Soares foi analisar algumas “passagens fílmicas que revelam ações bibliotecárias capazes de provocar ou determinar estereótipos, que ajudam a estigmatizar o profissional da informação, entendido neste estudo como o profissional bibliotecário.” (SOARES, 2004, p.86). Foram analisados nove filmes são eles: O Último Portal, O Óleo de Lorenzo, Pagemaster – O Mestre da Fantasia, A Múmia, A Felicidade não se Compra, Love Story, Dormindo com o Inimigo, Indiana Jones e a Última Cruzada, e por último A Máquina do Tempo.

A conclusão tomada pela autora é que a biblioteca e a imagem do profissional bibliotecário, através de algumas ações realizadas pelo mesmo, ficaram caracterizadas nas cenas dos filmes da seguinte maneira:

- a) Que a biblioteca enquanto espaço de informação revela-se sombria, mórbida e fria, distante, mesmo estando aparentemente organizada;
- b) Que o bibliotecário apesar de em alguns momentos revelar-se intelectual e culturalmente afeito, **ele desenvolve padrões de atendimento nem sempre acatados na literatura**, agregado ao fator de o ser bibliotecário também foi revelado como um processo de autoflagelação;
- c) **A imagem fisicamente revelada deixa marcado um estereótipo**

**deformado, da profissão agregada ao idoso, parado, mecânico e egocêntrico**, quando não transloucada, descontrolada e perturbada mentalmente, sem sucesso profissional, restando-lhe como saída ser bibliotecário;

d) O profissional é equiparado às pragas do Egito, avassaladoras, arrasadoras e infelizes;

e) Mesmo com o avanço das novas tecnologias e/ou tornando-se um profissional virtual se permite deixar de determinar as relações e do usuário/informação, **impondo ao usuário o que ele tem disponível sem considerar as necessidades reais**;

f) **Outras tomadas disponibilizam em menor teor o profissional educado, preocupado, capaz, e cultural e intelectualmente atuante**;

g) **Predominância feminina, quando desvaraidas**, enquanto que o masculino se revelam enquanto mágico; (SOARES, 2004, p.125, grifo nosso)

Dessa forma concluí-se que em alguns pontos encontra-se correspondência entre as imagens cinematográficas analisadas pela autora com as representações dos usuários da biblioteca do CCEN, em outros casos disparidades.

Considera-se que há uma equiparação quando a autora afirma no ponto (B) que “ele desenvolve padrões de atendimento nem sempre acatados na literatura”, o que foi visto na nossa pesquisa quando vários usuários reclamaram quanto o atendimento de uma parcela de funcionários da biblioteca. No ponto (C) pode-se observar a questão da profissão agregada ao idoso, quando alguns usuários afirmaram “*As velhas são muito abusadas.*” se referindo a algumas profissionais da biblioteca, também podemos observar os termos parado, mecânico e egocêntrico na nossa pesquisa através da fala do usuário 34: “*Não vou dizer que não gostam de trabalhar, e sim que evitam trabalhar fazendo o mínimo possível.*”. No ponto (E) Soares diz “impondo ao usuário o que ele tem disponível sem considerar as necessidades reais” equiparamos a fala do usuário U 34 novamente que diz: “*Mandou eu ir procurar o número no acervo na internet.*”, o profissional mandou o usuário ver o que eles tinham no sistema sem se preocupar em saber o qual era a real necessidade dele. No ponto (G) a autora aborda a questão da “predominância feminina, quando desvaraidas”, também observamos na pesquisa a questão da presença feminina, não podemos afirmar que seja o gênero dominante na profissão, mas muitos usuários se queixaram dos profissionais de gênero feminino praticar atos desabonados pela técnica biblioteconômica.

Quanto aos pontos divergentes, salienta-se o ponto (A) que afirma “Que a biblioteca enquanto espaço de informação revela-se sombria, mórbida e fria,

distante, mesmo estando aparentemente organizada.”, acredita-se que esta visão ficou no passado, a biblioteca hoje se comporta como diz uma das leis de Ranganathan, um organismo vivo em crescimento e em movimento. Aquela visão de biblioteca sombria, super silenciosa, está um pouco distante ao menos no que se refere à Biblioteca do CCEN, onde foi afirmado por boa parte dos usuários ser uma biblioteca barulhenta e bastante transitável.

De toda forma convém salientar que mesmo existindo esta parcela de profissionais que agem em certos momentos de maneira errônea causando prejuízo a imagem do profissional, há uma grande parcela que preza pelas práticas biblioteconômicas e principalmente por toda atividade exercida pelo bibliotecário de referência, e que trabalham para firmar cada vez mais o papel do bibliotecário, como um atuante profissional da informação na sociedade atual.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que a boa imagem de uma pessoa pode lhe abrir grandes portas profissionais. Quando se diz boa imagem, não se refere apenas à aparência física, mas sim ao conjunto de atributos necessários, ao físico sim, mas também ao emocional, psicológico, comportamental e intelectual. Quando trata-se de uma classe profissional, a questão pode ser mais séria, pois o comportamento negativo de um só integrante do grupo pode refletir em uma má imagem para o grupo por inteiro.

Este trabalho possibilitou identificarmos as representações sociais dos usuários da Biblioteca Setorial do CCEN sobre o bibliotecário. Uma classe profissional que vem sendo atingida há muito tempo pelas visões ou representações estereotipadas da sociedade.

Através da caracterização do usuário percebeu-se em qual grupo sócio-econômico e cultural estão às pessoas que definiram as representações acerca dos bibliotecários neste trabalho. Também realizou-se As representações dos usuários foram em parte surpreendentes, pois apesar de ainda haver resquícios das antigas imagens estereotipadas, a pesquisa mostrou que o novo conceito de profissional, agora profissional da informação, está em ascensão no meio bibliotecário na visão do usuário e espera-se que também esteja no mercado de trabalho.

Também se procurou neste trabalho averiguar se as representações dos nossos usuários em relação ao bibliotecário se equiparam com as representações apresentadas nas telas do cinema, através de grandes clássicos que inserem o bibliotecário e a biblioteca em sua trama. O resultado da pesquisa demonstrou certa correlação com os padrões estigmatizados nas telas de cinema com a realidade vivenciada pelos usuários. Isso se verifica nas falas dos respondentes no item que aborda as funções do bibliotecário. Isso fica evidenciado, principalmente, quando os respondentes enfatizam a diferença entre o atendimento dos homens com os das mulheres (“aquelas velhas”). Em contrapartida é demonstrado também o outro lado da cena, no qual o profissional bibliotecário é revelado de forma satisfatória e que mudanças vêm acontecendo na maneira destes se posicionarem frente ao seu papel profissional.

Espera-se que este trabalho venha de alguma forma contribuir para a

mudança do fazer bibliotecário. E também sirva como um instrumento de pesquisa para a análise e aproveitamento dos gestores da biblioteca estudada, as opiniões, críticas e sugestões dos usuários a respeito dos serviços oferecidos pela unidade de informação, e bem como da estrutura física e do atendimento dado aos usuários pelos profissionais bibliotecários e auxiliares dessa biblioteca.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel. **Necessidades e uso de informação**: um estudo com médicos de unidades de saúde da família. 2010, 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

ARRUDA, Ângela. Teoria das representações sociais e teorias do gênero. **Cadernos de Pesquisa**, n.117, nov. 2002, p. 127-147. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/n117/15555.pdf>. Acesso em: 03 de set. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, UFMG, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação brasileira de ocupações**. Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 15 de jun. 2011.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Dispõe sobre o juramento profissional do bibliotecário. Resolução n. 6, de 13 de julho de 1966. Disponível em: [www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao\\_006-66.pdf](http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_006-66.pdf). Acesso em: 15 de jun. 2011.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Dispõe sobre os símbolos emblemáticos do anel de grau do Bacharel em Biblioteconomia. Resolução n. 34, de 30 de abril de 2001. Disponível em: [http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao\\_034-01.pdf](http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_034-01.pdf). Acesso em: 15 de jun. 2011.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, UFMG, v. 15, n.1, p.92-117, jan./abr. 2010.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, DGZ, v. 10, n. 4, ago./2009.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v.10, n.2, jul./dez.



1982.

DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa. Disponível em: <http://www.priberam.pt/dlpo/default.aspx?pal=senso>. Acesso em: 03 de set. 2010.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. **ABEBD**. Porto Alegre, 1997.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, 1995.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul. / dez. 1983.

FIGUEIREDO, Marco Aurélio Castro de; SOUZA, Renato Rocha. Aspectos profissionais do bibliotecário. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, n.24, p.10-31, jul./dez. 2007.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

GOLDHOR, Herbert. **Pesquisa científica em biblioteconomia e documentação**. Brasília: Vipa, 1978.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994. p. 67-80.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. Os usuários. In: \_\_\_\_\_. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e da documentação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 1992. p.481-491.

LAMBERT, Maria Betania M. A. O novo papel do profissional da informação na sociedade da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DA INFORMAÇÃO, 7., 2007, Salvador, Bahia. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: [www.cinform.ufba.br/7cinform/.../473c6804ab40dff4b47411eddd72.pdf](http://www.cinform.ufba.br/7cinform/.../473c6804ab40dff4b47411eddd72.pdf). Acesso em: 20 de jun. 2011.

LIMA, Justino Alves; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas & bibliotecários**: situações insólitas (ou) crônicas bem-humoradas da biblioteconomia aplicáveis a outras profissões desprestigiadas. São Paulo: Polis, 1998. 118 p.

MAIA, Manuela Eugênio; ALBUQUERQUE, Maria Elizabeth Baltar Carneiro de. Sobre o projeto político pedagógico e as questões curriculares do curso de biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. **Biblionline**, João Pessoa, v.2, n.2, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MIRANDA, A. **Biblioteca universitária no Brasil**: reflexões sobre a problemática. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1., 1978, Niterói. *Anais...* Niterói, 1978.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v.10, n.2, p.189-206, jan./dez. 2005.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. O ensino de biblioteconomia no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v.14, n.1, p.3-15, jan./jun. 1985.

NÓBREGA, Sheva Maia da. Sobre a Teoria das Representações Sociais. In: MOREIRA, Antônio Paredes (org.). **Representações sociais**: teoria e prática. João Pessoa, Editora da UFPB, 2001. p.51-77.

PINTO, Virginia Bentes. A biblioterapia como campo de atuação para o bibliotecário. **Trasinformação**, Campinas, v.17, n.1, p.31-43, jan./abr., 2005.

RAPOSO, Maria de Fátima Pereira; ESPÍRITO SANTO, Carmelita do. Biblioteca universitária proativa. **Revista de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v.4, n.1, p.87-101, jul./dez. 2006.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SACCONI, Luiz Antonio. **Minidicionário Sacconi da língua portuguesa**. São Paulo: Atual, 1996.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan./jun. 1996.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.19, n.1, p.45-55, jan./abr. 2009.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

SILVA, Josélia Maria Oliveira da. **Bibliotecas do Campus I da Universidade Federal da Paraíba**: proposta de reestruturação do Sistemoteca. João Pessoa, 2006. 54f. Monografia (Especialização em Gestão de Unidades de Informação). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2006.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do “humanista” ao “moderno profissional da informação”. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.18, n.3, p.83-94, set./dez. 2008.

SOARES, Maria de Fátima. **Imagem bibliotecária**: uma análise em películas cinematográficas. João Pessoa, 2004. 129f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2004.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; BAPTISTA, Sofia Galvão. A força dos estereótipos na construção da imagem profissional dos bibliotecários. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.17, n.3, p.27-38, set./dez. 2007.

# APÊNDICE

# APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NA BIBLIOTECA SETORIAL DO CCEN

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA  
CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA INFORMACAO  
CURSO DE GRADUACAO EM BIBLIOTECONOMIA

Prezado usuário da Biblioteca Setorial do CCEN,

Solicitamos a sua colaboração no sentido de responder este questionário que tem como objetivo “Apreender as representações sociais dos usuários desta Biblioteca sobre profissional bibliotecário”. Esta pesquisa faz parte do nosso trabalho de conclusão de Curso.

Antecipadamente agradecemos sua atenção e colaboração.

## QUESTIONÁRIO

### 1. Sexo:

- Masculino
- Feminino

### 2. Idade: \_\_\_\_\_

### 3. Cor da Pele

- Branco
- Negro
- Pardo
- Outra Qual ? \_\_\_\_\_

### 4. Renda Familiar:

- De 1 a 5 salários mínimos
- De 5 a 10 salários mínimos
- mais de 10 salários mínimos

### 5. Qual seu vínculo com a UFPB:

- aluno
- professor
- funcionário
- comunidade externa

6. Se Aluno, qual o seu curso na UFPB? \_\_\_\_\_

7. Encontra-se em que período do curso? \_\_\_\_\_

8. Se Professor, de qual curso e vinculado a qual centro e departamento? \_\_\_\_\_

9. Se Funcionário, de qual unidade\setor da UFPB? \_\_\_\_\_

10. Com que frequência você utiliza os serviços desta Biblioteca?

- ( ) Diariamente
- ( ) Semanalmente
- ( ) Mensalmente
- ( ) Outra Qual? \_\_\_\_\_

11. Cursou o ensino médio em escola:

- ( ) Pública
- ( ) Privada

12. Costumava freqüentar bibliotecas antes de ingressar na universidade?

- ( ) Sim
- ( ) Não

13. Se sim, onde? Se não, passe para a questão 15.

\_\_\_\_\_

14. Como eram as pessoas que lhe atendiam nessa (s) biblioteca (s) ? Tente descrevê-las.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. Já pediu alguma vez orientação a algum bibliotecário (a) para realizar uma pesquisa ou utilizar algum produto ou serviço da biblioteca?

- ( ) Sim
- ( ) Não

16. Se sim, lembra qual (ais) o (s) motivo (s) que lhe levou a essa procura? Se não, passe para a questão 18.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. Como foi que ele (a) lhe atendeu?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. Porque você nunca pediu orientação ao bibliotecário?

\_\_\_\_\_

---

**19. Qual é a imagem que você tem em relação à atuação profissional do bibliotecário(a), de um modo geral:**

- são predominantemente prestativos e educados.
  - são quase sempre carrancudos e mal educados.
  - são eficientes e preparados.
  - não gostam de trabalhar e deixam de atender as pessoas por causa disso.
  - são pessoas despreparadas para atender os meus pedidos porque não tem nenhum conhecimento da minha área específica.
  - outra: \_\_\_\_\_
- 
- 

**20 Em sua opinião, quais as principais atividades desenvolvidas por um bibliotecário(a) ? E quais as que você acha que ele(a) deveria realizar?**

---

---

---

---

**21. Quais das definições abaixo você adotaria para definir o profissional bibliotecário?**

- É um profissional geralmente do sexo feminino e de meia idade, que não possui um bom humor e vive pedindo silêncio na biblioteca.
- Trabalha como um gestor de informações, organizando-as, classificando-as e disponibilizando-as para o acesso
- É aquele profissional responsável pela guarda e conservação das informações
- Bibliotecários são todas as pessoas que trabalham em uma biblioteca.
- É um profissional que, além de ser responsável pelo processo de organização da informação, deve também ser capaz de criar políticas que facilitem e democratizem o acesso a informação, contribuindo para sua disseminação.

**22. O atendimento na Biblioteca Setorial do CCEN, para você é satisfatório? Teria alguma crítica ou sugestão?**

---

---

---

---

**OBRIGADA!!!**