

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

NIVALDO MEDEIROS DA COSTA

**BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL JUAREZ DA GAMA BATISTA: um olhar  
sobre os usuários potenciais**

João Pessoa

2014

**NIVALDO MEDEIROS DA COSTA**

**BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL JUAREZ DA GAMA BATISTA: um olhar  
sobre os usuários potenciais**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho

João Pessoa

2014

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

N957u Costa, Nivaldo Medeiros da.  
Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista: um olhar sobre os usuários potenciais / Nivaldo Medeiros da Costa – João Pessoa: UFPB, 2014.  
94 f.

Orientadora: Ediane Toscano Galdino de Carvalho.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Estudo de usuário. 2. Usuários em potencial. 3. Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista de João Pessoa/Pb. I. Carvalho, Ediane Toscano Galdino de. II. Título.

UFPB/CCSA/BS CDU: 027 (043.2)

NIVALDO MEDEIROS DA COSTA

**BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL JUAREZ DA GAMA BATISTA: um olhar  
sobre os usuários potenciais**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

APROVADO EM: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ 2014

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>ª</sup> Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho  
(Orientadora – UFPB)

---

Prof<sup>ª</sup> Dra. Francisca Arruda Ramalho  
(Examinadora – UFPB)

---

Prof<sup>ª</sup> Dra. Rosa Zuleide Lima da Silva  
(Examinadora – UFPB)

DEDICO

Aos meus pais José Rocha e Cícera Medeiros “*in memoriam*”.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu Deus que é fonte deste feito. À minha família que sempre acreditou neste sonho individual que se tornou coletivo. E aos que direta ou indiretamente contribuíram nesta jornada, em especial a Dona Fátima, coordenadora do EJA na UFPB. Ao Adriano por ser incentivador pelo curso de biblioteconomia, e ao Luiz Carlos que sempre deu sua contribuição em todo trajeto desta jornada. Aqui também quero agradecer a todos os professores do DCI – Departamento de Ciências da Informação da UFPB, em especial a minha orientadora, Professora Ediane e a Dr.<sup>a</sup> Bernardina, que na sutileza do saber me deu incentivo para seguir todo o trajeto na jornada deste belíssimo curso, “Biblioteconomia”.

“O pouco que aprendi até agora não é quase nada em comparação com aquilo que ignoro e que não desanimo em poder aprender.”

René Descartes

## RESUMO

A biblioteca pública é uma instituição que contribui para o desenvolvimento informacional de uma comunidade, buscando aumentar o conhecimento dos usuários que necessitam dos seus serviços. Dessa forma, os estudos de usuários direcionam para o entendimento sobre o uso e necessidades dos usuários reais e potenciais. Neste contexto, a pesquisa tem como objetivo geral identificar os usuários potenciais da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista da cidade de João Pessoa, Pb , tendo como direcionamento a identificação do perfil sócio econômico da população não usuária da biblioteca; a descrição dos materiais informacionais de interesse destes usuários; a verificação do conhecimento dos mesmos quanto aos serviços prestados pela Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista de João Pessoa/PB e a identificação das razões pelas quais os usuários potenciais não utilizam os serviços por esta Biblioteca. A pesquisa é de caráter descritivo de natureza quanti-qualitativa e utilizou questionário como instrumento de coleta de dados. Os resultados obtidos levam a reflexão sobre a função e atuação da Biblioteca Pública em tela, sendo necessário a realização de políticas públicas de informação desenvolvidas pelo Estado, com vistas a maior divulgação dos seus serviços.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública. Usuários potenciais. Estudos de usuários

## **ABSTRACT**

The public library is an institution that contributes to the development of informational community, seeking to increase the knowledge of the users who need their services. Thus, studies of direct users to understand about the the search usage and needs of actual and potential users. In this context, research has as main objective to identify potential users of the State Public Library Juarez Batista da Gama city of João Pessoa and Pb as targeting the identification of socio-economic profile of the population that do not use the library; the description of informational materials of interest such users; checking the knowledge of them regarding the services provided by the State Public Library Juarez da Gama Batista João Pessoa / PB and the identification of the reasons why potential users do not use the services for this library. The research is descriptive in nature and used quantitative and qualitative questionnaire as an instrument for data collection. The results lead to reflection on the function and performance of the Public Library screen, holding public information policies developed by the State, with a view to greater disclosure of their services being needed.

**Keywords:** Public Library. Potential users. Survey of users

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Faixa etária da população pesquisada.....	29
Tabela 2: Sexo da população pesquisada .....	29
Tabela 3: Bairros onde moram a população pesquisada .....	30
Tabela 4: Grau de instrução da população pesquisada .....	31
Tabela 5: Renda familiar da população pesquisada.....	31
Tabela 6: Frequência à Biblioteca Pública.....	32
Tabela 7: Localização da Biblioteca Pública.....	34
Tabela 8: Sinalização da Biblioteca Pública .....	36
Tabela 9: Conhecimento dos serviços prestados pela Biblioteca Pública.....	37
Tabela 10: Ser voluntário na Biblioteca Pública .....	40

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Recursos humanos.....	24
Quadro 2: Razão em ir a Biblioteca Pública Juarez da Gama.....	32
Quadro 3: Razão em ir a Biblioteca Pública Juarez da Gama.....	33
Quadro 4: Conhecem a localização da Biblioteca Pública Juarez da Gama.....	35
Quadro 5: Sugestões para sinalização.....	36
Quadro 6: Tipos de serviços prestados.....	37
Quadro 7: Meios de comunicação.....	38
Quadro 8: Documentos pesquisados na Biblioteca Pública.....	39
Quadro 9: Serviços que gostaria que a Biblioteca Pública oferecesse.....	40
Quadro 10: Justificativas de não ser voluntariado.....	41
Quadro 11: Utilidade da biblioteca pública.....	43

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2 ESTUDO DE USUÁRIO.....</b>	<b>15</b>
<b>3 BIBLIOTECA PÚBLICA: fazer e acontecer no mundo de informações .....</b>	<b>20</b>
<b>4 BIBLIOTECA JUAREZ DA GAMA BATISTA .....</b>	<b>23</b>
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>25</b>
5.1 Caracterização do Estudo.....	25
5.2 Natureza do Estudo.....	26
5.3 População Pesquisada.....	27
5.4 Coleta de dados .....	27
5.5 Análise dos dados.....	27
<b>6 INTERPRETANDO OS DADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>47</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>50</b>
QUESTIONÁRIO .....	51

## 1 INTRODUÇÃO

A informação e o conhecimento são fundamentais na inserção social das pessoas em qualquer comunidade ou região do mundo, daí a necessidade de diagnosticar quais as causas que levam alguns indivíduos a não utilizar os serviços de uma biblioteca pública de sua cidade. Segundo Nascimento; Weschenfeld (2002, p.3) “[...] os estudos de usuários em geral, tem focado mais o uso de determinadas coleções do que no ser humano, em processo contínuo de busca e uso de informações, independentemente de qualquer sistema [...]”.

As pesquisas realizadas sobre esta temática na sua maioria trazem relatos e experiências de usuários que já se utilizam efetivamente dos serviços prestados por determinada unidade de informação.

Procurar conhecer os *não usuários*<sup>1</sup> de uma unidade de informação significa uma mudança de comportamento dos gestores dessas unidades. Conhecer as necessidades dos usuários potenciais e quais motivos os levam a não frequentar uma biblioteca ou qualquer outro centro de informação, é o primeiro passo para se implantar e incrementar políticas de incentivo ao uso de *unidades de informação*<sup>2</sup>.

Barreto (2004) informa que toda política mostra uma exterioridade de discurso e uma condição interna voltada para a execução de ações, ressaltando que uma política de informação é um ritual de passagem de uma intenção formal de um discurso de governo para implementação com uma ação coordenada, que induza e convença a terceiros realizarem o que o governo julga ser uma necessidade na área.

Contudo, dentro desta temática muitas vezes negligencia-se um ponto, não menos importante, que estaria ligado aos usuários em potencial ou não usuários de uma unidade de informação, ou seja, investiga-se pouco ou quase nada a respeito dos usuários em potencial.

A falta de estudos que objetivam diagnosticar quem são os usuários potenciais de uma unidade de informação pode estar relacionada à dificuldade dos pesquisadores terem acesso à população.

Este tema é pouco debatido e pesquisado na área de Bibliotecas Públicas o que justifica completar este espaço que existe na área de biblioteconomia.

---

<sup>1</sup> Quando mencionamos o termo “usuários potenciais” estamos nos referindo aos *não usuários* de uma biblioteca. Ou seja, não usuário ou usuários potenciais são aqueles que por algum motivo não utiliza os serviços de uma biblioteca ou unidade de informação.

<sup>2</sup> Bibliotecas (escolares, universitárias, particulares, especializadas) e CEDOC's (centros de documentação).

Para suprir esta carência, a pesquisa foi realizada na área de Bibliotecas Públicas, em especial na Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista localizada na cidade de João Pessoa.

A Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista funciona no Espaço Cultural José Lins do Rego desde 1982, é uma “instituição popular democrática de educação, cultura, informação e conhecimento [...] e coordena o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas, vinculado ao Ministério da Cultura e a Fundação Biblioteca Nacional”. (ESTADO, 2014)

A escolha por esta biblioteca se deu por entender que a biblioteca pública é de extrema importância para o desenvolvimento social, cultural e intelectual por contribuir informacionalmente cada vez mais o nível de conhecimento da população pessoense.

Para tanto, a pesquisa torna-se relevante por explorar os usuários em potencial, tema instigante e até certo ponto desafiante dentro da área da Biblioteconomia.

Nesse sentido, faz-se o seguinte questionamento: Qual a visão dos usuários potenciais sobre a Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista localizada em João Pessoa/PB?

Com o intuito de responder ao questionamento, foram elaborados os seguintes objetivos: **Geral:** analisar a visão dos usuários potenciais sobre a Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista localizada em João Pessoa/PB; **Específicos:** identificar o perfil socioeconômico dos usuários potenciais da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista; descrever os documentos informacionais de interesse dos usuários potenciais da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista; verificar o conhecimento dos usuários potenciais da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista sobre a mesma.

## 2 ESTUDO DE USUÁRIO

Estudar os usuários de uma unidade de informação pode ser no sentido do usuário efetivo ou real, como no sentido do não usuário ou potencial de uma unidade de informação.

Normalmente, realiza-se um estudo de usuário para coletar e posteriormente analisar dados e informações dos usuários de determinados serviços. Estes estudos procuram conhecer melhor as necessidades informacionais e os hábitos destes usuários na busca da informação Segundo Figueiredo (1994, p. 7):

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

Já para Aguiar; Diniz; Medeiros (2002, p. 2); “Os estudos de usuários são investigações centradas no sistema, indivíduo grupo ou comunidade favorecido com os serviços oferecidos por unidades de informação”.

Neste sentido, quando se fala nos serviços oferecidos por uma unidade de informação a determinada comunidade, precisa-se definir de forma clara e precisa se estes estudos serão feitos com usuários reais ou potenciais destes serviços. Para exemplificar estes fatos, podemos recorrer a Teixeira (2004, p. 209), que reitera: “É importante ressaltar que os estudos de usuários veem sendo aplicados a usuários reais das bibliotecas ou objetivam ratificar atividades, projetos, serviços, justificando a aplicação de recursos”.

Ou seja, tudo indica que muito pouco vem sendo realizado para se pesquisar os não usuários de unidades de informação.

Quando se trata do estudo dos não usuários, Dumont (1994, p. 698) no trabalho intitulado “O não usuário de serviços de informação, afirma:

[...] pelo fato dos estudos de não-usuários serem raramente desenvolvidos, e ficarem no nível superficial, descontínuos, esparsos e ainda incipientes, eles demonstram resultados imprecisos, pois o fato das pessoas não utilizarem ativamente as instituições de informação, não significa que não a utilizam na sua vida diária ou no desenvolvimento de diferentes atividades profissionais [...].

Talvez um dos grandes problemas neste sentido seja o fato de as pesquisas de estudo de usuários tratarem os sujeitos pesquisados como simples dados numéricos, e não como a

razão da existência das unidades de informação. Muitas vezes as unidades até desconhecem quem são seus usuários potenciais.

Na maioria das vezes, o estudo de usuário é realizado quando se quer oferecer produtos e serviços com as características de determinado público-alvo, ou quando se deseja chamar este público a frequentar a biblioteca, deixando-o que se envolva com os projetos e decisões da unidade de informação, e que os serviços oferecidos por ela cheguem até ele. (SILVA, 1989).

Saber quem estudar como público-alvo (comunidade) de uma unidade de informação é um problema a ser enfrentado por uma Biblioteca Pública, desta forma Silva (1989, p. 151) questiona:

“De fato, como se deve considerar, para fins de estudo, a comunidade de uma Biblioteca Pública? Seriam os usuários? Os estudantes das escolas do bairro? Os habitantes do bairro de modo geral? [...]”

Realmente, é preciso definir quais são os usuários potenciais de uma unidade de informação e qual o objetivo das pesquisas; por isto, Dumont (1994, p. 698) destaca:

[...] o objetivo geral das pesquisas de usuários tem sido, portanto, entender o processo de transferência da formação, na expectativa de melhorar todos os tipos de serviços oferecidos aos atuais usuários, como se processa esta comunicação, a distribuição de recursos e o relacionamento entre sistemas, ficando o estudo de necessidades de não usuários sempre em segundo plano [...].

Nota-se, portanto, que o pensamento de Dumont (1994) vai ao encontro de Rabello (1983, p. 83) quando esta afirma que:

[...] questiona-se, porém, ainda, a aplicabilidade prática desses estudos. A afirmação de que o estudo de necessidade é fundamental, inclusive dizendo-se que a biblioteca funciona para atender as necessidades de informação dos usuários, constata-se que for o tipo menos desenvolvido. A grande ênfase foi dada aos estudos de uso e muitas vezes pode-se constatar que pesquisas ditas de “necessidade” não passam de estudos de uso ou demanda.

Percebe-se que ambos os autores questionam até certo ponto a eficácia dos estudos de usuários e não usuários. O que se observa, na maioria dos casos, é que os estudos desenvolvidos para apurar as reais necessidades informacionais e conhecer quem são os usuários potenciais das bibliotecas, ficam relegados muitas vezes a estudos de uso ou demanda, desviando-se total ou parcialmente dos reais objetivos destes estudos que possuem

regras e abordagens bem definidas, como bem expressa Ferreira (1996 apud AGUIAR; DINIZ; MEDEIROS 2002):

[...] os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles.

Neste sentido fica evidente que, para atrair os usuários da informação e fazê-los utilizarem o acervo de qualquer unidade de informação, estas precisam adaptar-se as necessidades informacionais e ao comportamento destes usuários. Do contrário, identificar quem são e quais as razões que levam os usuários potenciais a não utilizarem os serviços de informação, poderá não ter utilidade alguma.

Este fato fica mais claro quando se trata de estudos desta natureza em Bibliotecas Públicas. Silva (1989, p. 152) trata deste assunto da seguinte forma:

[...] quando se pretende, por exemplo, estudar o público-alvo de uma biblioteca situada numa instituição de pesquisa, esse público a ser estudado pode não diferir muito, em tamanho, dos usuários dessa biblioteca. A ampliação do escopo do estudo ocorre e torna-se problemática quando se trata de biblioteca cuja comunidade-alvo é grande ou diversificada, como é o caso de uma biblioteca pública [...].

Muitos bibliotecários ainda sentem dificuldades em estudar os usuários potenciais de unidades de informação. Muito provavelmente a falta de estudos nesta área, como citada anteriormente neste trabalho, provoque uma certa insegurança a estes profissionais que se dedicam a estes estudos.

Dias e Pires (2004, p. 10) esclarece um pouco mais este assunto, quando enfatiza: “o estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação [...]”.

Os estudos de não usuários são de grande importância para as unidades de informação, principalmente para uma Biblioteca Pública. As informações trazidas aos bibliotecários por meio destas pesquisas permitem que sejam reavaliadas e até reformuladas muitas das políticas de incentivo à leitura, adotadas por instituições públicas ou privadas, e que podem melhorar os serviços oferecidos. Segundo Dias e Pires (2004, p. 11)

O estudo de comportamentos ou a análise das necessidades de informação dos usuários de determinado serviço permite avaliar e criar condições para melhorar os serviços oferecidos, como, por exemplo, o conhecimento dos meios pelos quais a informação flui entre grupos de técnicos e das circunstâncias em que ocorre a transferência da informação; o conhecimento dos não usuários; dos serviços oferecidos, etc.

Entende-se como de fundamental importância o que os usuários potenciais necessitam e reivindicam, para que venham a frequentar uma destas unidades de informação.

Outro fato relevante e que precisa ser mencionado, é que quando a unidade de informação possui condições para atender um público ainda maior do que já vem atendendo e não o faz, quer dizer que as suas políticas precisam ser revistas para cumprir os propósitos de democratizar e levar informação, conhecimento e cultura a todos, já que este é um direito constitucional que cabe a todo cidadão brasileiro. Barreto (2002, p. 5), nos alerta:

Democratizar a informação não pode, assim, envolver somente programas para facilitar e aumentar o acesso à informação. É necessário que o indivíduo tenha condições de elaborar este insumo recebido, transformando-o em conhecimento esclarecedor e libertador, em benefício próprio e da sociedade onde vive.

De fato, diagnosticar quem são os usuários em potencial e quais os motivos que levam os usuários potenciais de uma Biblioteca Pública a não utilizarem os seus serviços, é uma tarefa complexa, que exige empenho e capacidade de superar dificuldades por parte dos bibliotecários.

De acordo com Ramalho (1982, p. 20):

O bibliotecário poderia ser um estudioso de sua própria comunidade. Ele poderia conhecer sua história e topografia, sua vida social, política, ocupacional literária e eclesiástica ... os funcionários da cidade, os chefes de partidos, os líderes trabalhistas, os membros da junta do comércio, industriais, mulheres líderes na comunidade ... o clero ... o diretor e professores da escola ... repórteres, polícia e reformadores. No geral, a finalidade desse tipo de estudo, é para que o bibliotecário possa compreender o espírito da vida cívica e especificamente para que ele possa compreender a população inteira através dos líderes naturais, selecionar livros, estabelecer sucursais, abrir novas vias de comunicação entre a biblioteca e o povo.

Ainda conforme RAMALHO (1982 apud Zweizig 1976)

[...] O progresso no nosso entendimento do usuário no seu ambiente complexo de informação, desenvolvimento explícito de nossos conceitos

teóricos de uso da informação, incorporação das descobertas de uma variedade de disciplinas relacionadas e o uso de metodologias sofisticadas e apuradas para a interpretação de dados.

Enfim, o estudo de usuário faz parte de um campo de pesquisa que já se encontra bem consistente com relação aos seus métodos.

### **3 BIBLIOTECA PÚBLICA: fazer e acontecer no mundo de informações**

Desde os Primórdios os seres humanos sentiam a necessidade de criar mecanismo para a transmissão da informação e, em seguida, do conhecimento.

E diante disso, tem-se nos gestos a primeira forma de se comunicar, haja vista que nesse momento os seres humanos não sabiam falar, nem mesmo articular algum tipo de comunicação que facilitasse a vida em conjunto.

Com o passar dos tempos a espécie humana começou a evoluir ao ponto de se tornar diferente dos demais habitantes do planeta, e essa diferença deu-se não só no aspecto físico, mas também cultural devida uma maior necessidade de se comunicar com os demais seres de sua espécie.

A princípio, os seres humanos começaram a fazer uso de objetos – pedras, varetas, cordas – bem como de traços – desenhos, gravuras, riscos – os quais deram origem ao Processo Pictográfico – representação de maior ou menor interesse ornamental e valor estético, de objetos e acontecimentos – e a escrita representação de elementos linguísticos.

Entre os anos de 3.500 a 3.000 a.C., surgiu a escrita, que passou a representar o processo de comunicação cujo conteúdo, no passado, deu-se sob as formas de tabuletas de argila, papiro, pergaminho, papel e, recentemente, CD-ROM, disquetes, e-mail, homepage, etc.

De acordo com Serrai (1975) os manuscritos eram produzidos pelos copistas. Só a partir dos meados do século XV, em Mongúncia, foi que se deu a grande explosão da escrita, com a descoberta da imprensa por Joannes Gesnfliseh Zur Laden Zum Gutemberg (neste caso não se conta com o processo que já fora descoberto na china, por volta de oito séculos atrás).

Em consequência do processo de explosão da escrita, os livros deixam de ser produzidos de forma individual, passando a ser obtido por série, gerando com isso a democratização da informação, o que gerou sérios problemas junto à organização dos documentos que passaram a se propagar rapidamente, impossibilitando, assim, a localização dos mesmos de forma mais rápida e precisa.

Daí, a existência das bibliotecas tornar-se algo extremamente relevante porque vem contribuir para a organização e disseminação dos documentos, tratando assim, da memória coletiva das experiências existenciais, culturais e científicas, quer seja do indivíduo, quer seja do coletivo.

No início, não havia distinção entre arquivos e biblioteca, haja vista que uma única instituição fazia ambas as funções. Entretanto, à medida que os anos se passaram, houve a necessidade de separar os dois segmentos.

A partir dessa separação, o arquivo assumiu a responsabilidade pela reunião e conservação dos documentos não elaborados, ou seja, os que se voltavam para a realidade da época, enquanto que a biblioteca assumiu a responsabilidade pelos documentos elaborados, isto é, os produtos intelectuais e espirituais das gerações diversas.

No que diz respeito à história das bibliotecas que se disseram pública, liga-se ao fato de que as primeiras bibliotecas que surgiram, apresentaram um caráter, eminentemente, particular, não se encontrando, portanto, disponíveis a todos os cidadãos, conforme pregava o discurso.

No período medieval, surgiram as bibliotecas dos mosteiros, cujo funcionamento seguiu o mesmo exemplo das bibliotecas da época clássica, com uma única diferença: assumem claramente o papel de um organismo privado.

Durante a Antiguidade, a privatização do papel público encontrava-se de forma camuflada, pois defendiam o uso das bibliotecas por todos, mesmo sabendo que poucas eram as pessoas que dominavam a prática de leitura.

Ao atingir a idade moderna, as bibliotecas sentiram a necessidade de não só modificar sua estrutura, mas também sua natureza, pois através da invenção da imprensa, os documentos deixam de ser produzidos sob o Processo Caligráfico – volume por volume – para ser produzido em série.

Paralelo a isso, pode-se dizer que o aumento junto aos volumes impressos forçou as bibliotecas a tentarem adaptar-se a essa nova realidade, haja que:

os sistemas medievais de conservação dos livros em armários, arca, estantes de tampo inclinado, não são mais compatíveis com o número de livros impressos. [Mediante tal fato], adotam-se prateleiras encostadas ou embutidas nas paredes, e, com o passar do tempo a uma parte inferior acrescenta-se outra (a galeria) à qual se atinge por meio de rampas ou escadas (SERRAI, 1975, p.148).

É interessante salientar que, com as máquinas, embora tenha considerável explosão informacional, o acesso às fontes bibliográficas continuava representando um privilégio de poucos.

Porém, a primeira biblioteca historicamente falando, é resultante não só do processo obtido a partir da invenção da imprensa – que trouxe a profanação dos textos impressos – mas

também do desenvolvimento das indústrias onde gerou a Revolução Industrial – que utilizou a Revolução Francesa e, também do processo de urbanização entre os séculos XVIII E XIX.

Com a imprensa, observou-se que “de repente, pela primeira vez desde a invenção da escrita, era possível produzir material de leitura rapidamente e em grande quantidade [...]” (MANGUEL, 1999, p.159).

Com base em Nogueira (1983), a origem da biblioteca pública, datado de 1850, deu-se na Inglaterra, através das Revoluções Industriais e liberais, devido nessa época o Estado apresentar as condições econômicas, políticas e culturais já amadurecidas.

Porém, não se pode deixar de destacar a Revolução Francesa como sendo, também responsável pela criação da biblioteca pública, não só ao fato de que através dela a instrução elementar tornou-se obrigatória e gratuita, como um direito de cada cidadão através do lema de igualdade, fraternidade e liberdade (SERRAI, 1975).

“Assegura-se” - favorecer a comunicação - é fundamental para estimular no que interage entre as pessoas que pode vir a resultar no entretenimento entre usuários reais e potenciais na biblioteca.

Existem várias definições de bibliotecas públicas, cada qual com características diferentes. De acordo com o MANIFESTO DA UNESCO (1994), a biblioteca pública é a porta de entrada para o conhecimento porque proporciona as condições básicas para a aprendizagem permanente, dando poder de decisão para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais.

Ainda de acordo com a UNESCO (1994), a biblioteca pública é a verdadeira universidade popular aberta a todos os seguimentos nos seres humanos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. No entanto, a biblioteca pública possui uma única característica singular, ou seja, estimuladora da educação permanente de cada cidadão.

Em seu manifesto sobre a Biblioteca Pública, a UNESCO destaca que a mesma deve servir como fonte de reflexão sobre seu papel e suas funções, assim, as públicas devem estimular os leitores para reflexão das informações processadas, garantindo com isso que possam interagir mentalmente e construir conhecimento.

#### **4 BIBLIOTECA JUAREZ DA GAMA BATISTA**

De acordo com pesquisas realizadas em varias fontes de informações, elaborou-se um contexto histórico sobre a biblioteca Juarez da Gama Batista.

Sua fundação data de 1857 e localizava-se em ambientes da Escola Estadual Lyceu Paraibano, denominando-se de Biblioteca Pública da Paraíba. Em seguida, a biblioteca passou a funcionar na Av. General Osório no centro de João Pessoa. Em 1982, mudou-se para o Espaço Cultural José Lins do Rego vinculado a Fundação Espaço Cultural da Paraíba (FUNESC), ganhando o nome de Biblioteca Juarez da Gama Batista em homenagem ao escritor pessoense que foi integrante da Academia Paraibana de Letras e deixou uma vasta e importante produção literária incluindo ensaios, crônicas, discursos, conferências e prefácios.

A biblioteca tem dimensão de 2.200m<sup>2</sup>, sendo a maior biblioteca pública do estado da Paraíba. Dispõe de um amplo espaço para leitura e estudo, é climatizada com uma temperatura ideal para preservação do acervo. Neste espaço estão distribuídas 36 cabines individuais e coletivas para estudos, além de um amplo salão com mesas e cadeiras. Contempla uma variedade de documentos como: livros, periódicos e jornais, CD's, DVD's, e cordéis estando distribuídos em: acervo de obras raras, acervo do ex-governador e fundador do Espaço Cultural Tarcísio de Miranda Burity, dicionários, enciclopédias, atlas e um acervo em braile.

A biblioteca oferece vários serviços como:

- Empréstimos - os usuários cadastrados podem ficar com o livro por um período de 15 dias com cada um deles;
- Devolução;
- Salas de multimídia;
- Salas de restauração;
- Internet “Wi-Fi”

Possibilita o atendimento a 300 usuários diariamente, recebendo entre seus visitantes, alunos da rede pública de ensino, em sua maioria do Ensino Médio e pré-vestibular, como também pessoas que estudam para concurso. Os usuários podem se cadastrar, apresentando RG, CPF e comprovante de residência.

Dessa forma, atua como instituição popular e democrática de educação, cultura, informação e recreação. É a maior biblioteca pública do Estado da Paraíba.

Atende ao público de segunda a sábado no horário das 7h às 21h ininterruptamente, e aos domingos das 8h às 14h.

Com relação aos recursos humanos, o quadro compõe-se de dezoito funcionários, seis atende no turno da manhã, cinco no turno da tarde e sete nos finais de semana. Entre eles bibliotecário, vigilante, dentre outros.

O quadro abaixo apresenta a distribuição dos recursos humanos:

Quadro 1: Recursos humanos

<b>BIBLIOTECÁRIOS</b>	<b>FUNCIONÁRIO NÍVEL SUPERIOR</b>	<b>FUNCIONÁRIO NÍVEL MÉDIO</b>	<b>ESTAGIÁRIOS</b>
2	03	06	02

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

A coordenação da biblioteca também é responsável pela gestão do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas da Paraíba, vinculado ao Ministério da Cultura e Fundação Biblioteca Nacional. Através do sistema, ela dá assistência aos municípios estaduais no que diz respeito à implantação de bibliotecas, treinamento e todo apoio técnico.

## 5 METODOLOGIA

As pesquisas se fazem mediante critérios e procedimentos definidos, de acordo com um método.

Conforme Cunha (1982, p. 7) “o uso de um método específico depende dos objetivos da pesquisa, pois cada método apresenta tanto vantagens quanto desvantagens [...]”. O autor, divide os métodos para estudo de usuários, em métodos que utilizam perguntas, observação e análise documentária. Os métodos que utilizam perguntas dividem-se em questionário, entrevista e técnica de Delfos.

Este estudo centra-se nos usuários a partir de uma abordagem alternativa desviando-se das abordagens convencionais mais centradas no sistema. Para Ferreira (1995, p. 5);

Enquanto os estudos passados - centrados no sistema - eram definidos em bases sociológicas, observando-se grupos de usuários (por exemplo: químicos e físicos; universitários e escolares; crianças e adultos; negros e brancos), atualmente as pesquisas estão centradas no indivíduo, partindo de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. Análises estão sendo feitas sobre as características únicas de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles.

Desta forma, entende-se que por não haver condições de estudar os cidadãos da cidade de João Pessoa um a um, faz-se necessário escolher um percentual de usuários e conseguir atingir o objetivo da pesquisa, pois ainda corroborando com Currás (1988) ao entender que cada indivíduo merece uma atenção especial, no entanto, em muitas ocasiões é impossível estudar individualmente todos os indivíduos que estão englobados na pesquisa.

### 5.1 Caracterização do Estudo

Esta pesquisa é de caráter descritivo, pois “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento entre variáveis.” (GIL, 2008, p. 42).

Outro conceito relevante e que nos deu maior embasamento para a pesquisa em questão, vem de Cewo e Bervian (2002, p. 66), que discorrem sobre a pesquisa descritiva: “Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política,

econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas.”

Nesse sentido, descreveram-se as características sociais econômicas e culturais dos sujeitos pesquisados para entender quem são os usuários potenciais.

A pesquisa também é de caráter bibliográfico, pois como diz Fachin (2006, p. 120)

Entende-se que a pesquisa bibliográfica, em termos genéricos, é um conjunto de conhecimentos reunidos em obras de toda natureza. Tem como finalidade conduzir o leitor a pesquisa de determinado assunto, proporcionando o saber. Ela se fundamenta em vários procedimentos metodológicos, desde a leitura até como selecionar, fichar, organizar, arquivar, resumir o texto; ela é a base para as demais pesquisas.

Nesse sentido, a realização de um levantamento bibliográfico sobre a temática é fundamental por dar embasamento teórico e conceitual a temática estabelecida.

## **5.2 Natureza do Estudo**

Quanto à natureza, esta pesquisa foi quanti-qualitativa, para obter melhor percepção da realidade a ser estudada, apurando e interpretando, da melhor maneira possível, os dados coletados.

Para melhor exemplificar esta questão, podemos recorrer a Gunther (2006, p. 207), que nos esclarece:

Para o processo de investigação científica, tal perspectiva implica que o pesquisador, enquanto consumidor de pesquisa, na fase da revisão de literatura, não se deve restringir a resultado frutos de uma determinada abordagem, ignorando ou, até, verificando as demais, muitas vezes por falta de conhecimento.

Logo em seguida, finaliza;

Enquanto participante do processo de construção de conhecimento, idealmente, o pesquisador não deveria escolher entre um método ou outro, mas utilizar as várias abordagens, qualitativas e quantitativas que se adequam a sua questão de pesquisa. (GUNTHER, 2006, p.207).

Para esta pesquisa quantificar e qualificar os dados dar maior sustentação as argumentações dos resultados.

### **5.3 População Pesquisada**

Para a realização de uma pesquisa a partir da investigação de uma população, faz-se necessário realizar um recorte quando é impossibilitado de contemplar todo o universo existente a ser pesquisado.

Segundo Baptista (2007, p. 82) população refere-se ao:

conjunto de todas as pessoas que tem ao menos uma característica em comum dá-se o nome de população. A palavra população aqui não se refere ao conjunto de pessoas que habitam o mesmo local. Diante da impossibilidade de se pesquisarem todas as pessoas desse conjunto, toma-se uma parte - uma amostra - dessa população.

Neste sentido, do universo estimado de 3.914.421 habitantes da cidade de João Pessoa, segundo dados estimados pelo INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (2013), foi aplicado 50 questionários aleatoriamente, buscando pessoas que transitavam nas ruas, desde transeuntes a estudantes fardados de escolas públicas.

### **5.4 Coleta de dados**

A coleta de dados deu-se por meio da aplicação de questionário (APÊNDICE), com questões abertas e fechadas.

Fachin (2006, p. 163 - 165) destaca que as “questões abertas são aquelas que dão condições ao pesquisador de discorrer espontaneamente sobre o que se está questionando, as respostas são de livre deliberação, sem limitações e com linguagem própria.” Para as questões fechadas, “o pesquisador escolhe sua resposta em um conjunto de categorias elaboradas juntamente com a questão.”

Nesse contexto, os questionários foram aplicados de forma aleatória a população pesquisada no período de 23 de novembro de 2013 a 25 de janeiro de 2014 nos bairros da Torre, Jaguaribe, Roger, Expedicionários e o Centro da Cidade de João Pessoa.

### **5.5 Análise dos dados**

A pesquisa científica utilizando a abordagem qualitativa, merece a observância da interligação de todo o processo metodológico. Segundo Minayo (1998), a pesquisa científica é realizada a partir de três fases: a exploratória, a coleta de dados e a análise de dados. Esta

última é a fase pela se compreende os dados coletados a partir do seu tratamento por inferências e interpretações, sendo organizados fisicamente até as interpretações.

No caso desta pesquisa, os dados foram analisados a partir do conteúdo das respostas dos questionários dos sujeitos pesquisados, seguindo a orientação de Minayo (1998), quando apresenta a análise de conteúdo categorial temática.

Este tipo de análise de conteúdo corresponde a “descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado”.

Dessa forma, os textos foram desmembrados em categorias e reagrupados analiticamente.

## 6 INTERPRETANDO OS DADOS

O tratamento dos dados seguiu as questões estabelecidas nos questionários, baseando-se também nas categorias atribuídas pela pesquisa de acordo com o maior número de respostas dos sujeitos a respeito da categoria.

### a) Perfil dos Pesquisados

A faixa etária da amostra pesquisada, é de 13 a 50 anos, sendo a maioria (50%) que possui idade entre 13 e 20 anos, como mostra tabela 1.

#### Faixa etária

Tabela 1: Faixa etária da população pesquisada

Faixa Etária	Respostas	Frequência Relativa
13 até 20 anos	25	50 %
21 até 30 anos	11	22 %
31 até 40 anos	7	14 %
41 até 50 anos	7	14 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Salienta-se que o motivo da maioria dos pesquisados pertencer a esta faixa etária, deve-se ao fato do questionário ter sido aplicado em maior número a pessoas que estavam fardadas, provavelmente iam ou vinham da escola.

- Sexo da população

Com relação ao sexo, 64% da população pesquisada são do sexo feminino e 29% do sexo masculino, como pode ser visualizado na Tabela 2.

Tabela 2: Sexo da população pesquisada

Sexo	Respostas	Frequência Relativa
Masculino	18	36 %
Feminino	32	64 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Como a população estudada foi escolhida de forma aleatória, o predomínio do sexo feminino nos resultados possui caráter meramente quantitativo, podendo ser um reflexo da sociedade, que em geral é constituída, em sua maioria, de mulheres, podendo também ser corroborada com o resultado da tabela 1 onde a maioria, mesmo sendo aleatória predominou estudantes, visualiza-se que e a maioria de estudantes seja do sexo feminino.

- Bairros onde moram a população

Podemos constatar que a grande maioria da população pesquisada, é advinda do bairro da Torre, totalizando 54% dos pesquisados, seguido do bairro do Roger, com 26%, depois vem o Centro da cidade com 12% e do bairro de Jaguaribe, com 8%. Estes bairros pertencem à área central da capital.

Tabela 3: Bairros onde moram a população pesquisada

Bairros	Respostas	Frequência Relativa
Centro da cidade	6	12 %
Roger	13	26 %
Jaguaribe	4	8 %
Torre	27	54 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

O alto índice da população, proveniente do bairro da Torre, justifica-se pelo fato do questionário ter sido aplicado em jovens de uma escola deste bairro. Nos demais casos, o questionário foi aplicado individualmente ou em grupos, como por exemplo, a um grupo de pessoas que participava de um evento no Ponto de Cem Reis, Centro de João Pessoa.

Observa-se que alguns indivíduos que participaram da pesquisa, responderam o questionário fora do seu bairro de origem, portanto é justificável a dispersão numérica, distribuída em indivíduos residentes nos quatro diferentes bairros, como se visualiza na Tabela 3.

- Grau de instrução

Sobre o grau de instrução, a maioria com 36% possui o ensino médio completo.

Tabela 4: Grau de instrução da população pesquisada

Grau de Instrução	Respostas	Frequência Relativa
Da 1ª a 4ª série do ensino primário	3	6 %
Da 5ª a 8ª série do ensino primário	12	24 %
Ensino médio (2º grau) incompleto	7	14 %
Ensino médio (2º grau) completo	18	36 %
Ensino superior incompleto	3	6 %
Ensino superior completo	5	10 %
Pós-graduação	2	4 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Este dado fortalece a pesquisa quanto ao fato do conhecimento ou não sobre a biblioteca pública.

- Renda familiar da população pesquisada

Tabela 5: Renda familiar da população pesquisada

Renda Familiar	Respostas	Frequência Relativa
Até 1 salário mínimo	16	32 %
De 1 a 2 salários mínimos	13	26 %
De 2 a 5 salários mínimos	11	22 %
De 5 a 10 salários mínimos	7	14 %
De 10 a 15 salários mínimos	0	0 %
Outros	3	6 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

A Tabela 5 apresenta a renda familiar da amostra pesquisada, indicando que possui renda entre 1 a 2 salários mínimos o que pode considerar também o nível de conhecimento sobre o valor de uma biblioteca, visando buscar informações em bibliotecas públicas do município.

#### **b) Frequência de visitas a Biblioteca Pública**

Ao questionar-se sobre a frequência à Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista, houve um empate técnico entre as respostas 50% responderam sim, já tinham visitado a biblioteca pelo menos uma vez e 50% responderam não, conforme mostra a Tabela 6. Diante destes dados comprova-se que a existência da biblioteca é de conhecimento da maioria da população pesquisada.

Tabela 6: Frequência à Biblioteca Pública

Frequência na BP	Respostas	Frequência Relativa
Sim	25	50 %
Não	25	50 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Estes dados evidenciam que existe uma demanda a ser conquistada pela Biblioteca Pública, e que estes indivíduos poderão utilizar os serviços oferecidos por esta instituição, como seus usuários.

Esta questão permitiu aos pesquisados o comentário às suas respostas (o critério para a escolha das respostas, no decorrer do trabalho, se deu pela pertinência ao tema pesquisado), e dos 53,19% que responderam de forma afirmativa, destacaram as **razões da visita à biblioteca**:

Quadro 2: Razão em ir a Biblioteca Pública Juarez da Gama

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FALAS DOS SUJEITOS</b>
<b>Organização</b>	<i>Já faz algum tempo, mas achei os livros e o ambiente bastante bons.</i>
<b>Livros</b>	<i>Já faz algum tempo, mas achei os livros e o ambiente bastante bons. Foi bom porque deu para ver várias diversidades de livros. Uma vez. Foi bom, pois encontrei o que eu precisava. Foi uma experiência muito legal. Eu fui apenas uma vez, mas quero ir muito mais. São muito interessantes os livros que tem lá.</i>
<b>Pesquisas</b>	<i>Na época em que era estudante. Fazer pesquisa de geografia Eu cheguei a frequentar a biblioteca por causa de pesquisas escolares e foi legal. Para pesquisas da universidade Quando cursava o ensino médio e o superior. Quando estudava no ensino médio, frequentava. Muito tempo atrás, em época escolar, para fazer pesquisas. Quando cursava faculdade. Fazer algumas pesquisas e levei o meu filho para pegar alguns livros. Fui pesquisar e peguei alguns livros.</i>
<b>Silêncio</b>	<i>Um lugar para concentração, leitura, pesquisa, onde o silêncio é primordial.</i>
<b>Conhecimento</b>	<i>Ótimo para sair da rotina e adquirir conhecimento em diversas áreas.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

As respostas acima indicam que existe um senso coletivo no qual a Biblioteca Pública de modo geral ainda é vista como um espaço predominantemente reservado aos estudantes. Um

espaço utilizado para realizar pesquisas escolares, em que a grande maioria dos usuários se beneficia com o seu ambiente e acervo.

Entre os pesquisados que afirmaram a razão pela qual nunca ter ido a Biblioteca Pública, obteve-se comentários, como podemos observar a seguir:

Quadro 3: Razão em ir a Biblioteca Pública Juarez da Gama

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FALAS DOS SUJEITOS</b>
<b>Leitura</b>	<i>Não tenho o hábito da leitura. Não gosto de ler muito.</i>
<b>Interesse</b>	<i>Nunca tive interesse. Não tenho interesse algum. Por falta de costume Meu tempo de estudo já passou. Nunca me interessei. Já ouvi falar. Biblioteca é para estudantes que estão na ativa.</i>
<b>Tempo</b>	<i>Por falta de tempo. Adoro ler, mas não tive tempo para ir. Trabalho muito e não tempo.</i>
<b>Localização</b>	<i>Não sou da cidade, portanto não sei onde se localiza. Sou novo em João Pessoa moro há três meses. Porque não tem perto de casa. Não sei onde fica. Pela distância. Não frequentei nenhuma vez porque sempre utilizei a biblioteca da faculdade.</i>
<b>Internet</b>	<i>Porque tem internet. É mais rápido e prático.</i>
<b>Oportunidade</b>	<i>Nunca tive a oportunidade.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Diante de tais afirmativas, fica evidente que a Biblioteca Pública, junto ao governo estadual, precisa estar atenta a alguns pontos importantes:

O primeiro diz respeito a sua localização. Em respostas como “porque não tem perto de casa”, “não sei onde fica”, “não sou da cidade, portanto não sei onde se localiza” ou “pela distância”, percebe-se a necessidade de uma possível descentralização das ações e serviços prestados pela biblioteca pública. Quem sabe, estabelecer parcerias com as bibliotecas escolares do município, para um atendimento mais abrangente a esta população.

O segundo ponto trata da falta de interesse e do costume de se frequentar espaços deste tipo. Quando alguns relatam que “não tenho o hábito da leitura”, “nunca tive interesse”, “por falta de costume”, “nunca tive a oportunidade”, “nunca me interessei” ou “não gosto de

ler muito”, revela-se ai uma oportunidade para que o governo estadual, conjuntamente com a Biblioteca Pública, criem estratégias de incentivo e estímulo à leitura, de conscientização da importância que uma Biblioteca Pública tem na cidade e todos os benefícios socioculturais que uma instituição como esta pode trazer aos cidadãos.

### c) **Localização da Biblioteca Pública**

Quanto à localização da Biblioteca Pública, 64% dos pesquisados responderam que conhecem a localização da biblioteca, enquanto que 36% não conheciam como demonstra a tabela 7.

Tabela 7: Localização da Biblioteca Pública

Conhece a localização da BP	Respostas	Frequência Relativa
Sim	32	64 %
Não	18	36 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Os indivíduos pesquisados conhecem a localização da Biblioteca Pública, informam que está bem localizada e identificam a localização e ainda informam que poderia estar localizada em um prédio próprio. Portanto, as respostas apontam que a Biblioteca Pública está bem localizada, e que este não é um fator que dificulte ou possa impedir a frequência a esta unidade de informação. Os indivíduos que não sabem a localização da biblioteca não comentaram as suas respostas.

Quadro 4: Conhecem a localização da Biblioteca Pública Juarez da Gama

CATEGORIAS	FALAS DOS SUJEITOS
<b>Indicação / Localização</b>	<p><i>Fica no Espaço Cultural, é uma área central.</i>  <i>Em Tambauzinho, no Espaço Cultural.</i>  <i>Localização excelente, entre a Epitácio e a Beira-Rio.</i>  <i>Fica numa área nobre, no Espaço Cultural.</i>  <i>Acho bem localizada, está no Espaço Cultural.</i>  <i>Fica no centro cultural da cidade.</i>  <i>Sei onde é. Pena que está num subsolo.</i>  <i>Bem localizada no Espaço Cultural.</i>  <i>Próximo a Epitácio, no espaço cultural em Tambauzinho.</i>  <i>A biblioteca está localizada no subsolo, no espaço cultural.</i>  <i>Fica entre as avenidas principais, Epitácio e a Beira-Rio.</i>  <i>Fica bem localizada, no Espaço Cultural.</i>  <i>No centro de tudo, Espaço Cultural.</i>  <i>Está localizada na área central entre a Epitácio e José Américo de Almeida.</i>  <i>Acho que deveria ter uma placa bem grande para indicar onde fica a biblioteca.</i></p>
<b>Acesso / Localização</b>	<p><i>Bem localizada.</i>  <i>Ótima localização.</i>  <i>É uma localização muito boa, precisa ser mais visível.</i>  <i>Acho um local bem centralizado e de fácil acesso.</i>  <i>Muito boa. Bem localizada.</i>  <i>Para mim, está bem localizada.</i>  <i>Localização muito boa, melhor se estivesse em um prédio próprio.</i>  <i>É de fácil localização.</i>  <i>Bem localizada em uma área de pouco trânsito.</i>  <i>É um lugar bem centralizado, onde todos podem encontrar com facilidade.</i>  <i>Excelente localização.</i>  <i>A localização da Biblioteca Pública é questionável.</i></p>
<b>Prédio próprio</b>	<p><i>O que falta é ter seu prédio próprio.</i>  <i>Deveria ter um prédio próprio.</i></p>

Fonte: Dados da pesquisa(2013)

#### **d) Sinalização da Biblioteca Pública**

Quando se perguntou aos indivíduos: você acha interessante que haja algum tipo de sinalização, pela cidade, indicando a localização da Biblioteca Pública? A quase totalidade, 90% responderam que sim contra apenas 10% dos que responderam não, como se visualiza na Tabela 8.

Tabela 8: Sinalização da Biblioteca Pública

Sinalização da BP	Respostas	Frequência Relativa
Sim	45	90 %
Não	5	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

De acordo com os comentários dos indivíduos pesquisados, pode-se extrair alguns tipos de sinalizações que podem ser utilizadas.

Quadro 5: Sugestões para sinalização

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FALAS DOS SUJEITOS</b>
<b>Placas</b>	<i>Placas indicativas, ônibus, outdoors, etc. Placas informativas. Setas indicativas são relevantes. Placas indicativas. Como seria interessante. Principalmente em placas viárias.</i>
<b>Transporte</b>	<i>Sinalização e transporte de apoio ao turista.</i>
	<i>Apesar de ser bastante central, só sabemos de sua localização por passar em frente.</i>
<b>Divulgação</b>	<i>Acredito que além de sinalizar, a localização deveria se divulgar todos os serviços/atividades que a biblioteca oferece, principalmente com os órgãos públicos.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Comparando-se as respostas dos indivíduos, pode-se observar quase uma unanimidade com relação a importância de uma boa sinalização pela cidade, indicando a Biblioteca Pública. Muitos dão dicas de como deveria ser feita esta sinalização e outros se mostram surpresos pela falta desta. De fato, a cidade possui pouco ou quase nenhum tipo de sinalização, que direcione os usuários a irem até a Biblioteca Pública.

#### e) **Conhecimento dos serviços oferecidos pela Biblioteca Pública**

De acordo com as respostas dos questionários referente a pergunta sobre o conhecimento dos serviços oferecidos pela Biblioteca Pública, 56% dos respondentes, conforme mostra a Tabela 9, afirmaram que não conheciam nenhum dos serviços explicitados no questionário aplicado.

Tabela 9: Conhecimento dos serviços prestados pela Biblioteca Pública

Conhece os serviços da BP	Respostas	Frequência Relativa
Sim	22	44 %
Não	28	56 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Dos vinte e dois respondentes que conheciam os serviços, 39% afirmaram conhecer a sala de pesquisa, sala de literatura e as contações de histórias promovidas pela Biblioteca Pública.

O que impressiona é o alto índice, pois a maioria dos indivíduos não possui nenhum conhecimento dos serviços prestados pela biblioteca. Desta forma, fica evidente mais uma vez o quanto a Biblioteca Pública é subutilizada pela população pessoense, que perde uma grande oportunidade de se beneficiar com uma variedade de serviços prestados por esta instituição.

Este é um item que necessita de uma maior reflexão por parte da própria biblioteca, que pode estar Sendo omissa ou não está promovendo uma divulgação mais agressiva ou abrangente junto à população.

Para identificar os serviços conhecidos, elaborou-se um quadro contendo o nome dos serviços indicados e a quantidade de sujeitos que responderam.

Quadro 6: Tipos de serviços prestados

SERVIÇOS	NÚMERO DE SUJEITOS
<b>Contação de Histórias</b>	10
<b>Sala para leitura de jornais e revistas</b>	8
<b>Sala de leitura infantil</b>	7
<b>Sala para Pesquisa</b>	6
<b>Sala de leitura</b>	5
<b>Saraus</b>	4
<b>Sala Braille</b>	4
<b>Visita Orientada</b>	3
<b>Não responderam</b>	3
Total de sujeitos	50

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Como se pode observar no Quadro 1, o serviço de contação de histórias é bem conhecido pela população. Outros serviços bem conhecidos por parte da comunidade é o setor para leitura de jornais e revistas, cujo público é assíduo e bem diversificado, e o de literatura infantil, onde também ocorrem as contações de histórias na biblioteca.

**f) Meios de comunicação pelos quais os pesquisados se mantêm informados**

Quadro 7: Meios de comunicação

<b>MEIOS DE COMUNICAÇÃO/TIPOS DE DOCUMENTOS</b>	<b>NÚMERO DE VEZES CITADO</b>
<b>Revistas</b>	11
<b>Internet</b>	10
<b>Jornal</b>	8
<b>Televisão</b>	7
<b>Radio</b>	7
<b>Outros</b>	4
<b>Não responderam</b>	3
<b>Total de sujeitos</b>	<b>50</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Quando se questionou a respeito dos meios que os usuários utilizam para se manter informados (as), obteve-se a maioria afirmando utilizar a TV, seguida da internet que foi citada 10 vezes. Outro meio muito utilizado pelos respondentes, que ficou em terceiro lugar, foi o jornal, mencionado oito vezes, como se pode visualizar no Quadro 2.

Não é de se estranhar que a maioria utilize a televisão como meio para se manter informada, haja vista ser este um dos meios de comunicação mais baratos e acessíveis a todos.

Com relação à internet, que obteve um número considerável de respostas, fica claro que esta tecnologia está cada vez mais incorporada ao cotidiano das pessoas, e que proporciona uma maior inserção destes indivíduos na era da informação e do conhecimento.

**g) Documentos que procurariam na Biblioteca Pública**

Quanto ao material que procurariam na Biblioteca Pública, a grande maioria dos respondentes, 10 indivíduos, priorizou o livro.

Quadro 8: Documentos pesquisados na Biblioteca Pública

<b>DOCUMENTOS PESQUISADOS</b>	<b>QUANTIDADE CITADA</b>
<b>Livros</b>	10
<b>Revistas</b>	8
<b>Jornal</b>	7
<b>CD's</b>	6
<b>DVD's</b>	9
<b>Audiolivros</b>	5
<b>Outros</b>	5
<b>Total de sujeitos</b>	50

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Este número pode evidenciar uma situação, o alto custo dos livros que em nosso país ainda está longe de ser acessível a todos, o que leva a população a usar o acervo da Biblioteca Pública. Estas respostas favoráveis ao livro apontam para a importância deste suporte, e que para ser cada vez mais atrativo, o acervo necessita ser incrementado periodicamente por meio de novas aquisições, tanto na modalidade de doações solicitadas, quanto e principalmente na modalidade de compra.

Outros materiais como revistas, jornais, CD`s, e DVD's foram citados várias vezes, como se visualiza no Quadro 3, o que mostra a importância da biblioteca investir num acervo cada vez mais diversificado e de qualidade, “outros”, não especificaram quais os outros tipos de serviços que procurariam na Biblioteca Pública.

#### **h) Serviços que a Biblioteca Pública possa oferecer**

Com relação aos serviços que gostariam que a Biblioteca Pública oferecesse, “aula de idiomas” foi citada dez vezes, seguido de “teatro” oito vezes, sala de cinema sete vezes e demais serviços.

Quadro 9: Serviços que gostaria que a Biblioteca Pública oferecesse

SERVIÇOS	QUANTIDADE CITADA
Curso de artesanato	5
Aulas de idiomas	10
Exposição de arte	6
Sala de cinema	7
Teatro	8
Auditório	4
Informações turísticas	5
Outros	2

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Pode-se deduzir que o elevado número de respostas para as aulas de idiomas, possa ser decorrente ao número de estrangeiros que investem com novas empresas no estado, o que leva muitos a aprender o idioma alemão, inglês, espanhol, francês, japonês, seja por questões culturais ou até mesmo profissionais. Este dado mostra que existe um campo a ser explorado pela Biblioteca Pública, que, por questões culturais, não pode ser desprezado. Pode ser também devido ao fator de importância dada ao aprendizado de outra língua.

Outros serviços como o teatro e sala de cinema tiveram também um número expressivo de respostas, e revelam o interesse desses indivíduos pela cultura e lazer, que podem ser proporcionados por instituições públicas do estado. Os que marcaram “outros” não especificaram quais.

Fica claro que a biblioteca é espaço de conhecimento e cultura, onde pode desenvolver atividades culturais.

#### i) Realizar trabalho voluntário na Biblioteca Pública

Mediante a possibilidade de a biblioteca pública ter a função de atuar enquanto fomentadora e apoio nas atividades desenvolvidas por grupos que trabalham com práticas culturais, houve a necessidade de perguntar sobre o trabalho voluntário na biblioteca pública.

Tabela 10: Ser voluntário na Biblioteca Pública

Frequência na BP	Respostas	Frequência Relativa
Sim	15	30 %
Não	35	70 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Conforme mostra a Tabela 10, quando questionados se gostariam de ser voluntários na Biblioteca Pública, 30 disseram que sim, gostariam de desenvolver algum trabalho voluntário, e a grande maioria, já 70%, não gostariam de desenvolver nenhum trabalho desta espécie, dentro da Biblioteca Pública.

O quadro abaixo demonstra as justificativas.

Quadro 10: Justificativas de não ser voluntariado

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RESPOSTAS</b>
<b>Tempo</b>	<i>Não tenho tempo. Infelizmente não teria tempo disponível no momento É serviço para quem tem tempo. É interessante, mas me falta tempo. Trabalho o dia inteiro Talvez quando estiver aposentada. Bem que era bom, só me falta tempo disponível. Trabalho! Não tenho tempo.</i>
<b>Ocupação</b>	<i>Ser voluntário é para quem não tem em que se ocupar. Ser voluntário é para pessoas desocupadas. Perda de tempo.</i>
<b>Condição</b>	<i>Eu bem gostaria, mais infelizmente não posso. Desejaria, mas não posso. Porque já estou envolvida em outros projetos. Minhas condições não me favorecem. Porque é longe de minha casa. Até tenho tempo, mas é muito distante para mim.</i>
<b>Leitura</b>	<i>Porque não gosto muito de ler.</i>
<b>Interesse</b>	<i>Não tenho interesse.</i>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Percebe-se na maioria das respostas, que o maior empecilho ao desenvolvimento de trabalhos voluntários nesta instituição, refere-se à falta de tempo dos indivíduos pesquisados. Muitos deixam claras as suas várias ocupações durante o dia, o que compromete a sua dedicação a outros projetos, o que fica evidente na fala deste pesquisado, que afirma: “trabalho o dia inteiro”.

### **Análise da questão Aberta**

No que diz respeito à única questão aberta da pesquisa, deu-se oportunidade aos investigados de se manifestarem quanto a sua opinião sobre para que serve uma Biblioteca

Pública, obtendo-se relatos, tais como: “para pesquisar”, “para atender a comunidade em pesquisas”, para os estudantes fazerem pesquisas”, “para fazer pesquisas sobre os trabalhos escolares”.

Estas considerações evidenciam um fato: o de que muitas pessoas consideram a Biblioteca Pública apenas como um espaço para estudantes realizarem seus trabalhos. Com este tipo de pensamento, muitos cidadãos que teriam outros interesses de informação e cultura, podem deixar de utilizar os serviços prestados pela biblioteca, ou seja, o estigma da Biblioteca Pública ser um ambiente meramente para estudantes realizarem pesquisas para trabalhos escolares pode ser um fator desestimulante.

Contudo, outros indivíduos evidenciam um melhor entendimento, quando consideram que uma Biblioteca Pública serve: “para conhecermos nosso passado, sobre as culturas e histórias de nossos pais, cidade e estado”; “leitura, estudo, espaço de Cultura da cidade”; “para que o povo da cidade possa ter acesso a todos os livros, revistas, ou seja, a todo o conhecimento possível e necessário”; “para que a comunidade tenha acesso ilimitado ao conhecimento, mantendo contato e expandir saberes de diversas culturas”; “uma Biblioteca Pública serve como um centro cultural e de lazer, um lugar de preservação do conhecimento”; “para que as pessoas busquem cultura e informação”; e “é um espaço para todos terem acesso à cultura”.

Diante de tais afirmativas pode-se deduzir o quanto as Bibliotecas Públicas, em geral, são importantes para o desenvolvimento intelectual e cultural dos cidadãos. Quando uma parcela dos indivíduos pesquisados percebe a biblioteca como sendo um espaço cultural, deixa claro que este espaço é que vai além de um acervo bibliográfico e documental, e que pode ser visto também como um espaço de convívio entre pessoas ávidas por cultura e conhecimento.

Outros indivíduos tiveram outra percepção da Biblioteca Pública, quando responderam da seguinte forma: “para quem não tem condições de comprar um livro, para ajudar, estudar, informar e pesquisar”; “para informar às pessoas que não tem situação financeira para comprar livros, revistas, etc.”; e, “é muito importante para as pessoas menos favorecidas”.

Esta percepção mostra o quanto uma unidade de informação como esta necessita estar acessível ao maior número de cidadãos possíveis. Muitos dos que não possuem condições financeiras para adquirir um livro, recorrem ao acervo da biblioteca para ter as suas necessidades informacionais atendidas, ao mesmo tempo em que outros nem possuem condições financeiras para deslocar-se até a Biblioteca Pública.

Desta forma, fica evidente a responsabilidade que o governo estadual possui, para melhor atender a esta demanda, seja por intermédio da disponibilização de mais espaços públicos que permitam o acesso ao conhecimento à população, ou a descentralização dos serviços da unidade de informação.

Quadro 11: Utilidade da biblioteca pública

CATEGORIAS	RESPOSTAS
<b>Conhecimento</b>	<p><i>Para as pessoas adquirirem conhecimento</i>  <i>Difusão de conhecimento.</i>  <i>Ambiente propicia ao conhecimento.</i></p> <p><i>A biblioteca pública serve como um lugar para você aumentar o seu conhecimento e até para encontrar os amigos para estudar.</i>  <i>Para saber e ficar por dentro do tempo que já foi, mas que deu início a história de hoje.</i>  <i>Para aprender mais.</i>  <i>Fonte de todo o conhecimento e informação.</i></p>
<b>Leitura</b>	<p><i>Para ler um livro interessante.</i>  <i>Para lermos livros, ver as notícias que estão correndo pelo mundo, relaxar, viajar em todos aqueles livros e nos manter bem intelectualmente.</i>  <i>Para nós lermos e aprendermos.</i>  <i>Para a minha total introspecção.</i></p>
<b>Pesquisas</b>	<p><i>Para ter acesso aos materiais didáticos, livros, etc.</i>  <i>Para oferecer serviços à comunidade, ajudando aos estudantes.</i>  <i>Para ficar atualizado na história antiga, que pode ser sobre cidades, países.</i>  <i>Para pessoas que não tem internet em casa, para todos que gostam de ler e precisam fazer pesquisas.</i>  <i>Bom para informações de nossa cidade e pesquisa, apesar de ter internet.</i>  <i>Para pesquisarmos o que não encontramos em outros meios e para tirarmos dúvidas com os profissionais que lá trabalham.</i></p>
<b>Atualizar</b>	<p><i>Serve para nos atualizar.</i>  <i>Para as pessoas se ligarem ao mundo.</i>  <i>Para informar a população.</i></p>
<b>Ambiente Cultural</b>	<p><i>E um espaço para se estudar, conhecer novas culturas de distração.</i>  <i>Para cultura, informação, pesquisa e lazer. É um espaço que deve abranger todas as áreas do conhecimento.</i></p>

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

De acordo com estas afirmativas, os indivíduos pesquisados deixam claro o seu entendimento de Biblioteca Pública, como Sendo um espaço para aumentar os seus conhecimentos, um ambiente onde existe informação e que serve para desenvolver plenamente a cidadania Fica evidente, até certo ponto, que estas respostas estão um pouco aquém daquilo que se espera de uma Biblioteca Pública, no entanto evidencia um entendimento que pode vir a ser melhorado e melhor compreendido pela população, se a própria biblioteca tomar iniciativas que tragam os usuários potenciais ao seu convívio.

Enfim, após analisar os resultados obtidos nesta pesquisa, ficou evidente a necessidade de se investigar mais os usuários potenciais de unidades de informação, pois diagnosticar quais as verdadeiras razões que levam alguns indivíduos a frequentar a Biblioteca Pública de Joao Pessoa, mostrou-se bastante complexo e enriquecedor.

Algumas respostas fornecidas pelos indivíduos pesquisados revelaram que a Biblioteca Pública em questão precisa rever as suas políticas, a fim de atrair este público ao convívio da biblioteca, para poderem usufruir deste patrimônio que e da comunidade.

É importante salientar que não foi possível fazer uma comparação dos resultados com outros estudos, em virtude da falta de estudos específicos relacionados aos usuários potenciais de Bibliotecas Públicas Estaduais.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como principal objetivo identificar a população de usuários potenciais da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista, de Joao Pessoa/PB, e conhecer as razões que os levam a não utilizar os seus serviços.

Percebeu-se por meio deste estudo que conhecer os não usuários ou usuários em potencial de uma unidade de informação não é uma tarefa simples. Conhecer, de fato, quais os reais motivos que fazem com que algumas pessoas não frequentem uma Biblioteca Pública, requer uma análise tanto das carências socioeconômicas e culturais, quanto das necessidades básicas de informação desses indivíduos. Atualmente, a grande maioria dos estudos de usuários foca nos usuários reais de unidades de informação, deixando de lado, muitas vezes, os usuários potenciais destas unidades.

Nesse sentido, os bibliotecários necessitam identificar os serviços de interesse dos usuários, para que possam de fato propor melhores condições, tanto de acesso à biblioteca, quanto de serviços de qualidade. Para que isso se concretize, cabe aos bibliotecários responsáveis por estes estudos coletarem o maior número de informações possíveis, para identificar principalmente quem são estes usuários potenciais e buscar uma maior aproximação junto a este público.

Fica evidente que os serviços de informação de uma unidade de informação precisam ser planejados, de forma que atendam também as necessidades básicas de informação das pessoas. Um exemplo seria a realização de cursos que contribuam para o dia-a-dia do cidadão, ou capacitação profissional deste. Várias possibilidades existem: falta os bibliotecários identificarem as necessidades de acordo com o perfil de cada comunidade, e explorá-las da melhor maneira possível.

A imagem da biblioteca está diretamente associada ao livro, embora seja perceptível a necessidade de se diversificar o acervo, as atividades e a prestação de serviços à comunidade. Não se pode tugar da realidade de que a comunidade carece de livros e políticas de leitura.

Ademais, este trabalho mostrou que alguns usuários potenciais conhecem os serviços prestados pela unidade de informação em questão, porém não a frequentam por várias razões, destacando-se o fato de residirem distante da Biblioteca Pública. Por se tratar de uma biblioteca pública e ao mesmo tempo pertencente ao Estado, propositalmente demos preferência fazer esta pesquisa em bairros sem ser os mais próximos, porque se assim fosse o resultado poderia ter sido outro totalmente diferente do qual agora estamos em questão ou análise.

Para as mudanças necessárias apresentadas na pesquisa, faz-se necessário a realização de políticas públicas de informação desenvolvidas pelo Estado, com vistas a melhorias na qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca.

Os resultados aqui encontrados levam a uma reflexão sobre a atuação da Biblioteca Pública e sua política de divulgação de serviços, que embora atenda a uma parcela da população e que ainda tem muito por fazer para atingir uma camada maior da sociedade pessoense, principalmente dos economicamente menos favorecidos.

Por fim, cabe salientar que este trabalho pode dar subsídio e contribuir para a melhoria das políticas de incentivo à leitura e do uso da Biblioteca Pública de João Pessoa/PB, já que procurou identificar e traçar o perfil socioeconômico, apontar o nível de conhecimento dos serviços prestados pela biblioteca e identificar os materiais que mais se adequem as necessidades destes usuários.

Sugere-se que para maior consolidação dos dados aqui encontrados, se aplique esta pesquisa em outras comunidades do estado da Paraíba, para assim contribuir com a gestão estadual no que concernem as políticas de leitura e informação.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Andréa Vasconcelos Carvalho de; DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; MEDEIROS, João Bosco. Estudo de usuários em bibliotecas públicas e universitárias: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB. **Informação & Sociedade: Estudos**, Paraíba, v. 12, n. 2, p. 2-19, 2002.

BAPTISTA, Makilim Nunes; CAMPOS, Dinael Correa de. **Metodologias de pesquisa em ciências: análises quantitativa e qualitativa**. Rio de Janeiro: Ltc, 2007. 316 p.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação**. 2004. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>, Acesso em: 08 jun. 2012.

BRASIL. Ibge. Cidades@. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>> Acesso em: 01 jun. 2012.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

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

CURRÁS, Emília. **La información en sus nuevos aspectos**. Madrid: Editorial Paraninfo, 1988.

DIAS, Maria Madilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Disponível em: <[http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios\\_u/bloque\\_1/biblio/kronka\\_dias.pdf](http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf)> Acesso em: 13 jun. 2010.

DUMONT, Lígia Maria Moreira. O não usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2, CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E

DOCUMENTAÇÃO, 17, Belo Horizonte, 1994. **Anais...** Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994. p. 697-718.

ESTADO da Paraíba, Espaço Cultural tem maior biblioteca pública da Paraíba. Disponível em: <<http://www.paraiba.pb.gov.br/10309/espaco-cultural-tem-maior-biblioteca-publica-da-paraiba.html>>. Acesso em: 03 de agosto de 2014.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. 210 p.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos Paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 176 p.

GUNTER, Hartmurt. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: teoria e pesquisa**, v.2, 11.22, p.201-210, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2.pdf>>. Acesso em: 05 jun. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br). Acesso em: 23 maio de 2013.

MANGUEL, Alberto. **Uma história da leitura**. Tradução: Pedro Maia Soares. 4. reimp. São Paulo: Companhia das Letras, 1999. 405p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 5. ed. São Paulo, Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1998. 269p.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade: Estudos**, Paraíba, v, 12, n. 1, p. 1-24, 2002.

RABELLO, Odília Clark P. Usuário - um Campo em busca de sua identidade? **R. Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p.75-87, mar.1983.

RAMALHO, Francisca Arruda. **Biblioteca Pública do Estado da Paraíba: Uma análise do seu uso entre estudantes do 2º Grau de Ensino**. Belo Horizonte: UFMG, 1982. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Programa de Pós-Graduação em Administração de Bibliotecas, Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1982.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 4.ed. Rio de Janeiro: Dp&a, 2001. 139 p.

SERRAI, A. **História da biblioteca como evolução de uma idéia e de um sistema**. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 141-161, set. 1975.

SILVA, Gilda Olinto do Valle. Biblioteca e estudos de comunidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 151-154, jul./dez. 1989.

TEIXEIRA, Robson da Silva. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 208-217, jul./dez. 2004.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo**. São Paulo: Atlas, 1987. 175 p.

# APÊNDICE

## QUESTIONÁRIO

### Informações gerais

1. **Idade:** \_\_\_\_\_ anos.      **Sexo:** ( ) Masculino      ( ) Feminino  
2. **Qual o bairro onde mora?** \_\_\_\_\_  
3. **Qual o seu grau de instrução?** Assinale abaixo:

- ( ) Da 1ª a 4ª série do ensino fundamental.  
( ) Da 5ª a 8ª série do ensino fundamental.  
( ) Ensino médio (2º grau) incompleto.  
( ) Ensino médio (2º grau) completo.  
( ) Ensino superior incompleto.  
( ) Ensino superior completo.  
( ) Pós-graduação.  
( ) Outros.

4. **Qual a sua renda familiar?** Assinale abaixo:

- ( ) Até 1 salário mínimo.  
( ) De 1 a 2 salários mínimos.  
( ) De 2 a 5 salários mínimos.  
( ) De 5 a 10 salários mínimos.  
( ) De 10 a 15 salários mínimos.  
( ) Outros.

### Informações específicas

5. **Você já chegou a frequentar a Biblioteca Pública?**

( ) Sim ( ) Não

Comente:

6. **Você sabe a localização da Biblioteca Pública?**

( ) Sim ( ) Não

Comente:

7. **Você acha interessante existir algum tipo de sinalização, pela cidade indicando a localização da Biblioteca Pública?**

( ) Sim ( ) Não

Comente:

8. **Você conhece os serviços prestados pela Biblioteca Pública?** Se a resposta for sim, identifique-os:

( ) Sim ( ) Não

- ( ) *Visita orientada*  
( ) *Contaçõ de história.*  
( ) *Saraus.*  
( ) *Sala para pesquisa.*  
( ) *Sala de literatura.*  
( ) *Sala para leitura de jornais e revistas.*  
( ) *Sala de literatura infantil.*  
( ) *Sala de Braille.*

9. **Qual o meio que você mais utiliza para se manter informado(a)?**

- ( ) Nenhum.  
( ) Jornal.  
( ) Revistas.  
( ) Internet.  
( ) TV.  
( ) Rádio.  
( ) Outros

**10. Qual o tipo de material você procuraria na Biblioteca Pública?**

- Livros.
- Revistas.
- Jornais.
- CD's.
- DVD's.
- Livros em Braille.
- Audiolivros.
- Outros

**11. Quais serviços você gostaria que a Biblioteca Pública oferecesse?**

- Cursos de artesanato.
- Aulas de idiomas.
- Exposição de arte.
- Sala de cinema.
- Teatro.
- Auditório.
- Informações turísticas
- Outros

**13. Você gostaria de ser voluntário na Biblioteca Pública?**

- Sim  Não

Comente:

14. No seu entendimento para que serve uma Biblioteca Pública?