



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

FÁBIO FERNANDES SILVA

A BIBLIOTECA DO SESC NA PERSPECTIVA DOS SEUS USUARIOS

JOÃO PESSOA
2016

FÁBIO FERNANDES SILVA

A BIBLIOTECA DO SESC NA PERSPECTIVA DOS SEUS USUARIOS

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências sociais Aplicadas da Universidade Federal d Paraíba, para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito

João Pessoa
2016

S586b

Silva, Fábio Fernandes.

A Biblioteca do SESC na perspectiva de seus usuários /
Fabio Fernandes Silva. – João Pessoa: UFPB, 2016.

68f.: il.

Orientador(a): Profª Drª Rosa Zuleide Lima de Brito
Monografia (graduação em Biblioteconomia) –
UFPB/CCSA .

1. Estudos de usuários. 2. Necessidade de informação.
3. Biblioteca SESC. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU 024

FÁBIO FERNANDES SILVA

A BIBLIOTECA DO SESC NA PERSPECTIVA DOS SEUS USUARIOS

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências sociais Aplicadas da Universidade Federal d Paraíba, para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profª Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito – Orientadora – DCI/UFPB

Profª Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho – Membro – DA/UFPB

Profª Ms. Genoveva Batista do Nascimento – Membro – DA/UFPB

Dedico a Deus, por estar sempre presente em meus pensamentos e orações, intercedendo por mim, protegendo a minha família e nos guiando por bons caminhos.

AGRADECIMENTOS

A Deus primeiramente e aos meus pais José Carlos e Rosana Bage, pelo amor, incentivo, força e compreensão, que sempre estão ao meu lado me apoiando ao longo da minha vida.

Ao meu Irmão Carlos Eduardo com quem partilho ideias e momentos em família.

A minha Namorada Thaís Fernandes, pelo amor, carinho, respeito e tranquilidade pelo qual construímos um relacionamento e compartilhamos diversos momentos de felicidade.

A minha Orientadora Prof^a Dr^a Rosa Zuleide Lima de Brito, pela condução de forma tranquila na organização desse estudo, uma mulher inteligente, de caráter e senso crítico, sendo uma profissional exemplar.

A professora Edna Gomes Pinheiro, pela excelente forma pela qual conduziu as aulas relacionadas ao TCC.

A Prof^a. Ediane Toscano Galdino de Carvalho, pelo profissionalismo com que ministra suas aulas e pelo aceite antecipado em compor a banca de apresentação desse trabalho.

Da mesma forma, a Prof^a. Genoveva Batista do Nascimento, pela atenção e respeito com que sempre se dirigiu a mim, e também pelo aceite para compor a banca.

Ao meu Amigo José Ferreira de Brito Júnior, pelas conversas grandiosas, pelas caronas de volta para casa e por toda a cumplicidade, incentivo e força que me proporcionou.

A Coordenação do Curso de Biblioteconomia em especial ao servidor Francisco Vicente Júnior, que, sempre foi muito prestativo e atencioso.

Aos amigos que fiz: Andréia Azevedo, David Kilder e Rosângela Félix, pessoas com quem compartilhei diversos trabalhos e momentos. Meu muito obrigado também a todos os demais colegas da turma 2011.1 que estiveram ao meu lado e acreditam no meu potencial e que a nossa vitória acontecerá em breve, concluindo o curso e conquistando um emprego. Para isso, basta estudar, acreditar em si mesmo e ter fé.

Aos meus amigos do trabalho, José Euzébio (Dudê), sua esposa Adriana Cristina e Marcos Antônio (Tota), grandiosos de coração que me acolheram em um momento difícil e me direcionaram para uma nova oportunidade, da qual me trouxe tranquilidade e paz de espírito, para seguir trabalhando e estudando.

Aos funcionários da biblioteca do SESC centro em João Pessoa, na pessoa da bibliotecária Iraci Gomes da Silva, na técnica adjunta Jussara Bezerra, na auxiliar de

biblioteca Maria Lúcia, na colaboradora Berenice Ramos e também nas colegas estagiárias: Mayrane Job, Eliane Moura, Janielly Santos e Ana Cecília.

A minha colega Stephany Silva, que sempre me motivou e com suas palavras me passou tranquilidade e confiança para concluir e apresentar o TCC.

Aos usuários que responderam o questionário para dar informações necessárias, para compor este estudo.

*“Tão importante quanto conhecer e ou
possuir a informação é saber onde achá-la.”*

Confúcio

RESUMO

Pesquisa de cunho exploratório com abordagem quali-quantitativa, tendo como objetivo analisar os serviços e os usuários que frequentam a Biblioteca do SESC, situada no centro de João Pessoa/PB. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário. Buscou-se obter informações com relação ao perfil dos usuários, elucidar a finalidade do uso da informação, quais os tipos de suporte utilizados, a temática pesquisada, a frequência com que visitam a biblioteca, se estão satisfeitos com o acervo, se as instalações proporcionam conforto e bem estar, os funcionários se atendem adequadamente. Os resultados mostram que a maioria dos pesquisados está satisfeita com os serviços oferecidos pela Biblioteca, com alguns itens propostos, com pequenas adaptações e mudanças estruturais podem fazer a diferença para se elevar os níveis de qualidade dos serviços da instituição. Conclui-se que esta unidade de informação disponibiliza de um acervo diversificado e oferece um atendimento de qualidade a todo o público.

Palavras-chave: Biblioteca SESC. Estudo de usuário. Serviços de informação.

ABSTRACT

Exploratory research with qualitative and quantitative approach, aiming to analyze the services and users who attend the SESC Library, located in the center of João Pessoa / PB. The data collection instrument was a questionnaire. We attempted to obtain information regarding the profile of users, clarify the purpose of the use of information, which media types are used, the researched topic, how often they visit the library, if they are satisfied with the acquisition if the facilities provide comfort and well-being, employees meet properly. The results show that the majority of respondents are satisfied with the services offered by the Library, with some items proposed, with minor adjustments and structural changes can make a difference to raise the quality levels of the institution. It is concluded that this information unit offers a diverse collection and offers a quality service to the general public.

Keywords: SESC Library. User study. information services.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo sense-making	17
Figura 2 – Necessidade de informação	20
Figura 3 – Espaço da biblioteca	28
Figura 4 – Balcão de referência	28
Figura 5 – Espaço infantil	28
Figura 6 – Acervo infantil	28
Figura 7 – Estantes do BiblioSESC	32
Figura 8 – Imagem externa do BiblioSESC	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária	36
Gráfico 2 – Sexo dos usuários	37
Gráfico 3 – Grau de escolaridade	38
Gráfico 4 – Ocupação profissional	39
Gráfico 5 – Frequência na biblioteca	40
Gráfico 6 – Finalidade da informação	41
Gráfico 7 – Tipo de suporte	42
Gráfico 8 – Temática da pesquisa	43
Gráfico 9 – Possui cadastro na biblioteca	44
Gráfico 10 – Necessita de ajuda	45
Gráfico 11 – Satisfação dos usuários	47
Gráfico 12 – Opinião dos usuários	52

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 ESTUDO DE USUÁRIO	14
2.1 Usuários da informação	18
2.1.1 Necessidades de informação	20
2.1.2 Obstáculos e barreiras à informação	21
2.2 O Bibliotecário e o serviço de referência	23
2.3 As características da biblioteca	24
3 CONHECENDO O AMBIENTE DA PESQUISA: A BIBLIOTECA SESC	27
3.1 Estrutura da biblioteca	28
3.2 Serviços realizados na Biblioteca	29
3.3 Projetos realizados anualmente	31
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
4.1 Universo da pesquisa	34
4.1.1 Amostra da pesquisa	34
4.3 Instrumentos utilizados	34
5 RESULTADOS DA PESQUISA	36
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
REFERÊNCIAS	60
APÊNDICES	64
Apêndice A - Solicitação para a realização da pesquisa	65
Apêndice B – Questionário da pesquisa	66

1 INTRODUÇÃO

As transformações sociais, econômicas e tecnológicas ocasionaram mudanças no modo de ser e agir das pessoas na sociedade. Em decorrência disso a informação se tornou uma ferramenta valiosa por ser algo dinâmico, estruturado e de grande amplitude e poder de persuasão na vida pessoal e profissional de milhões de pessoas pelo mundo.

Ocorre que tais pessoas necessitam de diferentes tipos de informações e devem utilizar de meios para filtrar e extrair o melhor desse vasto número de informações que foram produzidas e disponibilizadas nessa era, conhecida como “explosão informacional”. Estabelecendo assim uma realidade onde grande quantidade de informações é divulgada sem o devido reconhecimento de seus pares, com procedência duvidosa, informações infundadas e publicadas de forma rápida e relativamente simples.

Baseado nessa perspectiva, que as bibliotecas devem desempenhar bem o seu papel e funcionar como instituições de promoção do saber, um local que possibilite a troca de informações e consequente ampliação de conhecimento nos âmbitos social, político, econômico e cultural.

A fundamentação desse estudo aborda a perspectiva dos usuários, uma vez que busca avaliar os serviços da Biblioteca do **SESC**¹, em João Pessoa, na visão dos seus usuários. A biblioteca é mantida por uma instituição privada, porém é de acesso livre ao público, onde seus usuários são muito diversificados, devido sua localização no centro da cidade, acaba por receber pessoas de todas as idades e interesses diversos de informação.

Mesmo tendo sido criada para satisfazer aos comerciários e seus familiares, acaba por receber muitos usuários da comunidade, fenômeno que a torna com características de uma “biblioteca pública”, uma vez que, abrange vários segmentos sociais e consequentemente, com necessidades informacionais bastante diversificadas.

Essa temática surgiu a partir da vivência proporcionada durante o período de estágio realizado, que despertou a necessidade de realizar um estudo que respondesse ao seguinte questionamento: Será que os serviços oferecidos pela

¹ Serviço Social do Comércio é uma instituição brasileira privada, sem fins lucrativos, mantida pelos empresários do comércio de bens, serviços e turismo, com atuação em todo território nacional.

Biblioteca do SESC atende de forma satisfatória seus usuários? Mesmo sabendo da existência de alguns estudos já realizados sobre o tema, sabemos que é necessário realiza-los de forma sistemática, haja vista que a biblioteca precisa avaliar e aperfeiçoar seus serviços para não só manter seus usuários reais, mas atrair seus usuários potenciais. Ademais, as necessidades e o perfil dos usuários mudam e a biblioteca precisa acompanhar essas mudanças.

Para responder a esse questionamento, o presente estudo tem como objetivo geral traçar o perfil desses usuários, elencar os serviços oferecidos pela biblioteca do SESC na visão dos seus usuários e como objetivos específicos, identificar suas necessidades de informação e verificar o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos, promovendo assim um estudo que possa retornar informações para a instituição, para eventuais adequações, quanto aos produtos e serviços que a mesma oferece.

Os estudos de usuário deve ser uma ferramenta de gestão estratégica na biblioteca, pois permite a antecipação quanto às necessidades informacionais do usuário e ao mesmo tempo, avalia seus serviços.

A proposta da pesquisa em pauta visa à aplicação de estudos de usuário na biblioteca SESC, mensurando se os serviços oferecidos estão atendendo de forma satisfatória os usuários, além de possibilitar a mensuração de dados relacionados ao perfil do usuário como: faixa etária, sexo, escolaridade, tipo de informação procura, tipo de suporte que utiliza e qual a finalidade da informação e temática que mais deseja, aspectos físicos da biblioteca. Todos esses aspectos visam moldar um estudo com base sólida, como forma de retribuir para a instituição pela honra e satisfação de ser o local onde realizei o meu estágio.

Por fim, o presente estudo traz no primeiro capítulo a introdução, justificando a realização dessa pesquisa juntamente com os objetivos. No segundo capítulo, trata sobre o referencial teórico, apresentando autores relacionados a Usuários da Informação, Necessidades Informacionais e Barreiras Informacionais, necessidades de informação, bibliotecário de referência e características da biblioteca. No terceiro capítulo, é contextualizado o ambiente da pesquisa. No quarto capítulo, são delineados os procedimentos metodológicos utilizados, onde são definidos o tipo de pesquisa, o instrumento utilizado para a coleta de dados, a amostra e a forma de análise dos dados. No quinto capítulo, encontra-se a apresentação e análise dos dados obtidos. No sexto e último capítulo, tecemos as considerações finais.

2 ESTUDOS DE USUÁRIO

A revisão bibliográfica trata inicialmente os aspectos teóricos relacionados à área de estudos de usuários e a importância de conhecer o perfil do usuário, analisando suas características e necessidades de informação, assim como sua satisfação elucidando o objeto de estudo.

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

Corroborando com o presente estudo Almeida (2000), elucida que o processo de avaliação da biblioteca é igualmente importante para observar os objetivos da instituição e a opinião dos usuários que utilizam a biblioteca de forma a avaliar qualitativamente o produto ou serviço de informação.

A importância da abordagem correta para obter os dados também é um fator decisivo, uma vez que, as práticas de estudos de usuário são investigações com objetivo de saber o que os indivíduos necessitam em matéria de informação e também para saber se suas necessidades de informação estão sendo satisfatórias, sendo este um importante canal de comunicação entre a biblioteca e a comunidade que será atendida. (FIGUEIREDO, 1979).

As pesquisas sobre estudos de usuários tem aumentado sua representatividade nota-se que os primeiros escritos sobre o tema remontam à década de 50, desenvolvidos sob uma abordagem direcionada ao sistema de informação, conhecida como **abordagem tradicional**, (MARTUCCI, 1997, apud FERREIRA, 1995, p. 3), “que considera a informação como algo externo, objetivo, que existe fora do indivíduo e pode ser definida, medida e utilizada por diferentes usuários da mesma forma, bastando ser descoberta”.

Neste processo o usuário é visto como um integrante do sistema, não a 'razão de ser' do serviço, posicionado passivamente e tendo de se adaptar aos sistemas de informação, que não foram planejados em função deles e sim pelas tecnologias disponíveis.

Corroborando, Araújo (2010, p.26), estabelece que na abordagem tradicional dos estudos de usos e usuários,

A informação é tida como algo objetivo, um objeto da realidade cujo sentido independe do usuário que se relaciona com ela, dotada de propriedades objetivas, isto é, inerentes (tais como relevância, exatidão, qualidade, etc.). Fazer estudos de usuários na perspectiva do paradigma físico consiste justamente em determinar as taxas de uso de cada tipo ou fonte de informação e correlacioná-las com os dados de perfil sócio-demográfico dos usuários. Tais estudos proporcionarão padrões previsíveis sobre o uso da informação que podem ser utilizados como mecanismos de avaliação dos serviços e sistemas de informação.

No entanto na década de 80, uma nova abordagem centrada no usuário começou a se desenvolver no Brasil, denominada 'perceptiva' ou '**abordagem alternativa**', como informa Martuci (1997, p.2) citado por Ferreira (1995, p.5), baseada nas seguintes ideias:

- a) a necessidade de informação deve ser analisada sob a perspectiva da individualidade do sujeito, sendo subjetiva e única, definida no plano pessoal;
- b) a informação necessária e o esforço empreendido na sua busca devem ser contextualizados na situação real de seu surgimento (no tempo e no espaço de ocorrência);
- c) o uso da informação deve ser dado e determinado pelo indivíduo que está em constante construção de seus sentidos. Dessa forma, o indivíduo é colocado como o centro do fenômeno a ser estudado, partindo-se de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais quanto sociológicas

Na abordagem alternativa, a informação é algo construído pelo indivíduo, o qual dará o formato, consistência e o sentido que lhe é conveniente. Para Ferreira (1995, p. 5), a informação é um dado incompleto, ao qual o usuário atribui um sentido a partir de seus esquemas anteriores de conhecimento, sendo um produto da observação da realidade.

O processo de comunicação, sob esta análise é visto como um repertório cultural de conhecimentos, valores, necessidades e crenças, inseridas em um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. A abordagem alternativa dos estudos de usos e usuários corresponderia:

A informação que é entendida como um recurso usado por um sujeito diante de uma situação de lacuna ou vazio de conhecimento. As diferentes abordagens da qual o sujeito percebe essa lacuna determinarão os tipos de ação a reação para buscar a informação que necessita. Os diferentes usos previstos para a informação também intervêm no processo. (ARAÚJO, 2010, p. 26).

Verifica-se a importância de procurar entender os elementos definidores dos estudos de usuários. Apesar de focar as necessidades de informação no nível individual, é possível chegar a generalizações, a partir das percepções pessoais dos indivíduos pesquisados.

Na Ciência da Informação, a abordagem alternativa têm sido utilizada sobre diferentes vertentes:

1. Abordagem de valor agregado, de Robert Taylor.
2. Abordagem do estado de conhecimento anômalo, de Belkin e Oddy.
3. Abordagem do processo construtivista, de Carol Kuhlthau.
4. Abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin

1- A abordagem do valor agregado desenvolvido por Taylor (1982) compreende uma nova forma de entender os sistemas de informação e seu uso. O autor defende que os sistemas de informação são uma série de processos formais através dos quais a utilidade potencial de uma mensagem específica a ser processada é reforçada, ou seja, seu valor é adicionado. Energia, tempo e dinheiro devem ser investidos, um processo de valor agregado. Nesta abordagem o importante não é a situação e sim os processos de transformar dados em informação útil, recebendo o nome de "informação com valor agregado".

2- Na abordagem do estado anômalo do conhecimento, Belkin e Oddy focaram os usuários em situações problemáticas, ou seja, em um estado de conhecimento anômalo, onde definem este estado como uma dificuldade em falar e reconhecer a dúvida ou problema que o aflige, onde os usuários enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, não sendo capazes de explicar o que é necessário para resolver a anomalia. Essa abordagem tem como início o problema que motiva o usuário a buscar informação para preencher uma "lacuna" de conhecimento, à lacuna recebe o nome de estado anômalo do conhecimento e à medida que ela avança em seu processo de busca de informação, ele interage com o sistema de informação e avança no processo construtivo.

3- A abordagem do processo construtivista se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin. Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009) o modelo é reforçado pela teoria do construtivismo, que por sua vez postula que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela simples transmissão.

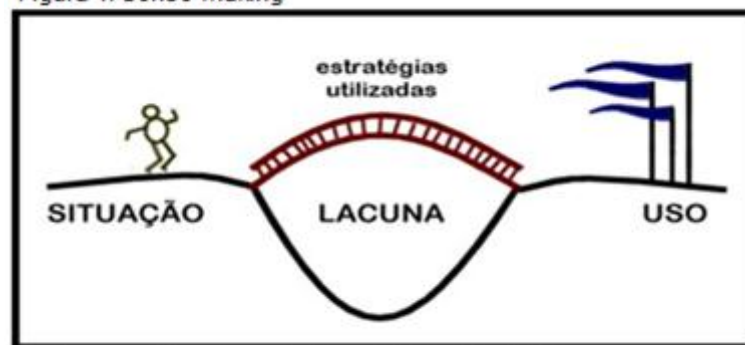
O processo se desenvolve em seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação Coleta e Apresentação. Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico. (COSTA; SILVA ; RAMALHO, 2009)

Segundo Kuhlthau apud Pereira (2010), o processo construtivista possui três arenas de atividades ou campos de experiência nas quais um indivíduo passa para sair do estado inicial de necessidade de informação para o de resolução de problemas: “a arena física (cursos de ação tomados), arena afetiva (sentimentos e sensações experimentadas) e a arena cognitiva (pensamentos relacionando o conteúdo ao contexto)”.

4- A abordagem sense-making é bastante elucidativo e serve para mapear as necessidades de informação sob a ótica do usuário. Este método é baseado na ciência cognitiva e pode ser bem explicado pela metáfora de Dervin, onde o indivíduo em certa situação (busca e uso da informação) e se depara com uma lacuna ou abismo (problemática na busca), então precisa de uma estratégia que leve até o uso concreto da informação, assim chegar ao ciclo de experiência.

Apresentada ao público em 1983 pela professora Doutora Brenda Dervin, este método é o mais abrangente dentre as atuais metodologias de estudos de usuários, a abordagem compreende o “conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo”. (COSTA, SILVA e RAMALHO, 2009, p. 5).

Figura 1: Sense-making



Fonte: www.telmed.com.br/telmed99/posters/18/

Em síntese essa metáfora corresponde ao **ciclo de experiência** do indivíduo que passa pela **situação-lacuna-uso**.

Conforme visto anteriormente temos inicialmente a abordagem tradicional ou positivista, passando pela alternativa centrada no comportamento informacional,

mas, no entanto, os estudos de usuários passaram por diversas transformações ao longo de sua constituição e uma nova abordagem apresentada por Araújo (2012, 2013) denominada atualmente de **abordagem sociocultural**. Sendo considerada uma abordagem crítica dos estudos de usuários, apoiada no materialismo histórico de Marx e Engels, que não deixavam de lado a importância do ambiente histórico e a coletividade dos seres humanos.

Os sujeitos não mais interagem nos sistemas de informação isolados de contextos ou dos ambientes culturais, políticos, econômicos, sociais, do qual fazem parte, não são mais sujeitos isolados nos mundos individuais. A direção agora dos estudos de usuários passa a compreender cada vez mais a totalidade, a historicidade postas pelas relações sociais, permeadas por força e poder (CARDOSO, 1994).

A nova maneira crítica de olhar para os fenômenos sociais, para a cultura e para o sujeito como um ser racional, estes que atuam racionalmente e assumem a sua própria sociedade e suas histórias foram de suma importância para o desenvolvimento do método dialético das abordagens compreensivas, inclusive para o paradigma da ciência da informação (TANUS, 2014).

2.1 Usuários da informação

A definição de usuário seria todo indivíduo que de alguma forma se utiliza de serviços ofertados por sistemas formais implantados em bibliotecas ou centros de documentação, e também outros meios informais, visando satisfazer suas necessidades de informação.

Segundo Guinchat e Menou (1994, p.483) os usuários da informação podem ser divididos em três grupos principais: os usuários prestes a ingressar na vida profissional e estudantes, os usuários já na ativa com necessidades de informação, proveniente da sua vida profissional e o cidadão, cujas necessidades de informação são gerais, relacionadas ao meio onde vive e ligadas à sua vida social.

Novos tipos de usuários são propostos por Sanz Casado (1994, p. 38) acrescentando um grande grupo de usuários da informação sendo estes: o pesquisador e o docente; a indústria; o administrador, o planejador e o político e o cidadão-comum. Dessa maneira, formam duas categorias:

a) Usuários potenciais: indivíduos que necessitam de informação, mas não expressam suas necessidades. Aqueles a quem a biblioteca ou centro de informação destina-se atender;

b) Usuários reais: Indivíduos que necessitam na informação e fazem uso dela frequentemente.

Os diferentes tipos de usuários caracterizam-se a partir do seu ambiente e atividade, onde cada indivíduo pode assumir diferentes papéis e se incluir em várias categorias. Devido a essa diversidade de papéis, tornou-se preferível se perguntar sobre informação para fazer o que e não para quem. Para a materialização das atividades pessoais ou profissionais cada qual possui suas necessidades específicas e utilizam alguns canais de informação para tal necessidade.

Segundo Araújo (1998, p.29), os canais de informação podem ser definidos como:

Canais Formais - veiculam informações comprovadas através de estudos. Como: livros, periódicos, obras de referências, relatórios técnicos;

Canais Informais - são canais caracterizados por contatos realizados entre os emissores e receptores de informação, e que se configuram em contatos interpessoais, ou seja, são formas passageiras de comunicação que tem disponibilidade por pouco tempo. Por exemplo: Reuniões, troca de correspondências, conversas, visitas;

Canais Semi-formais - são canais que se configuram pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências e desenvolvimento de pesquisa (utilizando ao mesmo tempo textos, conversa face a face, livros, periódicos).

Canais Supra-formais - são canais que se configuram nos canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das tecnologias da informação e comunicação – TIC's.

Esses canais e suas fontes de informação possibilitam o fluxo informacional, o que favorece o processo de comunicação através da troca de informações. Na

literatura são encontradas informações relacionadas sobre a dificuldade de constatar as suas necessidades com precisão, por ser ela:

Uma experiência subjetiva que ocorre na mente da pessoa que necessita e, conseqüentemente, não é diretamente acessível para um observador. A experiência de necessidade pode apenas ser deduzida a partir de um comportamento ou através de relatos da pessoa que necessita. (WILSON, 1997, p. 552).

Acerca dos estudos de usos e usuários da informação, diz-se que os estudos de usuários são um “conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários” (SANZ CASADO, 1994). Para o campo da CI, a importância dos estudos de usos e usuários da informação se justifica por serem,

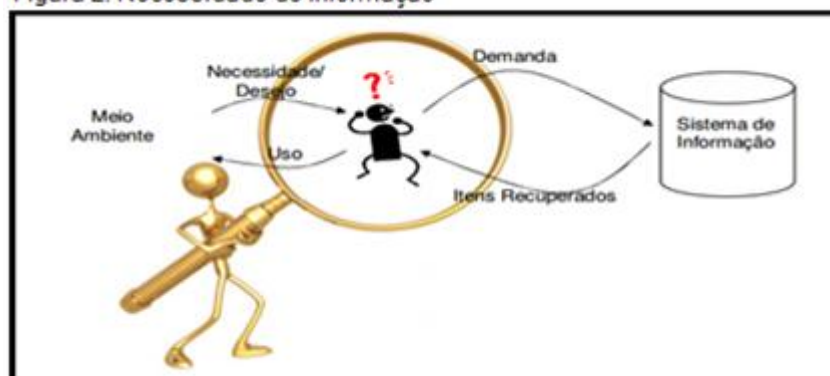
Importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação (PINHEIRO, 1982).

Ocorre que houve uma mudança de atitude com relação aos usuários, onde os mesmos deixaram de ter uma postura passiva e passaram a reivindicar por informações, fazendo com que a biblioteca se aperfeiçoasse, se tornando mais ativa, dinâmica e melhorando os seus serviços e atendimento.

2.1.1 Necessidades de informação

O ser humano tem necessidades de informação por diferentes temáticas que variam de acordo com a profissão, grupos sociais, origens demográficas e com as tarefas que ele realiza.

Figura 2: Necessidade de informação



Fonte: <http://slideplayer.com.br/slide/5102159/>

A Necessidade por informações surge da motivação por identificar algo sobre o qual se deseja ter ciência, inicia-se a busca por entender uma situação, como nos mostra Choo (2003, p.99):

As necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação. [...]

Sendo assim, ele dispõe de uma série de informações adquiridas através da sua formação profissional ou experiência de vida, pode ocorrer das necessidades não serem claras para o pesquisador. De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 257) apresentam o seguinte conceito acerca de necessidade de informação:

Informação necessária ao desempenho adequado das atividades de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos. Essas atividades podem ser relacionadas com a resolução de problemas, tomada de decisão, pesquisa científica, produção agrícola e industrial, educação e cultura.

Uma análise das necessidades de informação abrangerá, de acordo com Le Coadic (1996), cinco etapas: identificar os usuários e os usos da informação; descrever a população-alvo e o ambiente; identificar as necessidades dessa população; avaliar as necessidades; descrever e implementar as soluções.

2.1.2 Obstáculos e barreiras à informação

Adquirir informação é parte do processo de construção da memória e do crescimento individual e coletivo de todos os seres que vivem em comunidade, é algo indispensável para qualquer atividade humana e qualquer área de conhecimento. Ao longo do processo de busca por informações podem ocorrer obstáculos à comunicação da informação, estas dificuldades encontradas pelos usuários são consideradas na literatura como obstáculos ou barreiras.

Os obstáculos encontrados, muitas vezes impedem que o usuário faça bom uso das informações. Com base em Guinchat e Menou (1994, p. 486), apresentamos abaixo os obstáculos por ele identificados:

- a) **Obstáculos institucionais** – relacionados às estruturas hierárquicas e ao sigilo que envolve determinadas informações;
- b) **Obstáculos financeiros** – determinados pelo custo da informação;
- c) **Obstáculos técnicos** – necessidade por aparelhos específicos de leitura para microfimes, alteração de informações devido a tratamentos impróprios, uma

má apresentação dos produtos documentais, acesso lento aos documentos ou pouca legibilidade, tiragem limitada de documentos, a má formulação de perguntas, o desconhecimento dos usuários dos procedimentos e prazos de pesquisa de informação, e a falta de qualificação dos especialistas de informação, entre outros;

d) **Obstáculos linguísticos** – informações necessárias são expressas em línguas que os usuários não conhecem;

e) **Obstáculos psicológicos** – da parte dos usuários, desconfiança e reticência com relação aos especialistas da informação; Da parte dos especialistas da informação, desafio com relação aos usuários; desconhecimento de suas reais necessidades, ou indiferença com relação a estas necessidades.

Ocorrem também enfrentamentos por parte do usuário, nesta jornada em busca por informação configurando como as **barreiras informacionais**, Contudo Figueiredo (1999, p. 22-23) as classifica como:

a) **Interpessoais** – dificuldades de comunicação entre usuários e profissionais da informação;

b) **Intraorganizacionais** – causadas pela falha na comunicação e diferentes posições no ambiente organizacional;

c) **Terminológicas** – quando ocorre excesso de termos no processo comunicacional;

d) **Geográficas** – criam obstáculos ao fluxo das informações;

e) **Ideológicas** – ocorrem entre grupos de ideologias diferentes, podendo ser de ordem religiosa, política, social, acadêmica;

f) **Econômicas** - relacionadas ao custo das informações;

g) **Legais** – são as restrições ao acesso/uso da informação;

h) **Idioma** – necessidade de conhecer outros idiomas;

Verifica-se que é de suma importância para a biblioteca proporcionar meios para que os usuários possam ter facilidade no acesso à informação. Frente a este dilema está o bibliotecário, sendo o responsável por realizar periodicamente pesquisas com seus usuários. O tópico a seguir, apresenta o perfil desse profissional face suas competências frente a seus usuários.

2.2 O Bibliotecário e o serviço de referência

O bibliotecário de referência juntamente com os gestores da unidade devem realizar estudos de usuário na unidade de informação para diagnosticar as necessidades e demandar frente às informações disponíveis e instruir os usuários para lidar com as tecnologias existentes.

Grogan (1995, p.60) apontou algumas atribuições importantes que deve ter o profissional, tais como: simpatia, criatividade, confiança, imaginação, entusiasmo, persistência, humildade e devoção ao serviço. E reforça dizendo que:

[...] essas virtudes humanas fundamentais são um componente tão vital do instrumento do bibliotecário quanto a sua competência profissional. De fato, durante o processo de referência, como em todas as interações pessoais, não existe excelência humana que não seja útil.

Os usuários possuem necessidades diferentes, influenciados por vários fatores e cabe ao profissional bibliotecário, exercer o papel de agente social que saiba conduzir e ensinar os indivíduos a encontrar, identificar, avaliar e utilizar a informação desejada, agregando valor ao seu conhecimento. No serviço de referência e quando o profissional bibliotecário esta em contato mais próximo com o usuário, criando assim uma interface direta entre informação e usuário. Segundo Macedo (1990, p. 12) “o serviço de referência é a interface entre a informação e o usuário mediado pelo bibliotecário de referência que apoiado em seus conhecimentos profissionais responde às questões dos usuários”.

O principal objetivo do serviço de referência e satisfazer a necessidade de informação dos usuários, é considerado um serviço-fim da biblioteca, tem entre suas funções assistência direta e profissional, educação de usuário, localização e disponibilização dos suportes informacionais, entre outros.

Um fator importante para o serviço de referência é o elemento humano, apesar da tecnologia, o caráter pessoal dos serviços de referência pouco mudou nas últimas décadas. O usuário da biblioteca estando devidamente auxiliado pelo bibliotecário de referência tem melhores condições de usufruir do acervo de forma mais dinâmica e objetiva, do que faria sem essa assistência.

O fluxo contínuo da informação e da produção literária faz com que o profissional bibliotecário seja imprescindível para realizar a estruturação da informação em grandes empresas e instituições de ensino, conseqüentemente deve

se manter atualizado e dominar os processos para responder aos anseios dos usuários. Nesse sentido, Silva e Cunha (2002, p.80), comentam: “a era do conhecimento demanda mentes questionadoras e imaginativas que devem ser cultivadas através de uma educação adequada e com conteúdo pertinentes”.

Em uma unidade versátil que promove várias ações culturais, o profissional bibliotecário deve estar apto a desenvolver o trabalho de educador, assim como previa Marchiori (1997, p. 3):

Novas habilidades serão exigidas do bibliotecário, voltadas para lidar com novos recursos, antecipar a interação entre as fontes e serviços e entender as questões básicas na busca de informações sem ambientes de redes eletrônicas, principalmente no que diz respeito às questões de privacidade e posse do documento final.

A nova postura do profissional caminha junto às transformações sociais, educacionais e econômicas, em virtude disso reconhecer a expansão do campo tecnológico é um poderoso aliado na busca, recuperação e gestão da informação. Para Valentim (2000, p. 42)

O profissional da informação necessita antes de qualquer coisa, compreender a realidade que está vivendo; compreender o ambiente onde está exercendo suas atividades. Formando mecanismos eficazes de atuação na sociedade, não fugindo das mudanças que serão sempre maiores e prevendo as necessidades futuras.

Os serviços de informação necessitam de um tratamento diferenciado e o surgimento deste novo bibliotecário esta condicionada a postura frente ao ensino da biblioteconomia e a mudança da postura do profissional e a sua adequação a cursos e exigências do mercado de trabalho, não se limitando apenas em atender aos usuários, mas sim em proporcionar um atendimento de qualidade com agilidade.

2.3 As características da biblioteca

As bibliotecas no contexto geral com as mudanças da sociedade passaram por reformulações, se dividindo em categorias, para assim estar alinhado ao seu público e com as questões que norteiam a sociedade, tendo em vista seu crescimento, buscou conhecer a comunidade na qual está inserido, identificar a demanda dos usuários, dispor de produtos e serviços que atendam de forma satisfatória ao público, contribuindo assim de forma efetiva para o processo de ensino e capacitação profissional. Segundo Fonseca (1979, p. 61)

Se do ponto de vista cronológico é importante saber como e quando surgiram as diferentes categorias de bibliotecas, mais importante ainda é verificar quais os diferentes tipos de usuários para os quais as bibliotecas foram se diferenciando.

A importância de traçar estratégias que identifiquem o perfil desses usuários é fator primordial, uma vez que a Biblioteca é um órgão de extrema importância, pois serve de apoio ao ensino, contribuindo para o crescimento e aprimoramento do senso crítico das pessoas, trilhando um caminho para formar cidadãos cientes de seus direitos e responsabilidades e o conseqüente desenvolvimento de uma nação.

A classificação da biblioteca ocorre de acordo com o tipo de serviço que a mesma oferece a comunidade, pelo tipo de acervo e vínculo institucional. De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994.

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.

A biblioteca quando mantida por instituição privada, possui características peculiares, segundo Guinchat (1994) onde "As bibliotecas de organizações ou de empresas caracterizam-se por servir a uma coletividade pequena e por ser de uso exclusivo dos seus membros".

No entanto, a biblioteca analisada neste estudo, alterou este paradigma tendo em vista as necessidades do grande público, abriu as portas para a comunidade, proporcionando o conhecimento sem restrições. Para Cunha (2002) a biblioteca pública tem o papel de ser a instituição capaz de contribuir para o contato e o cultivo de valores humanos, estimulando à convivência com outras culturas, levando ao conhecimento das raízes culturais e o desenvolvimento local.

As características da biblioteca em questão, observado os aspectos analisados e por disponibilizar acesso livre ao público em geral se enquadra como uma biblioteca pública e infantil. Sendo assim, cabe explicar um pouco sobre as características de cada um desses tipos de biblioteca.

a) **Biblioteca pública:** considerada o local central da informação, prontamente acessível aos seus usuários, tem como objetivo atender por meio de seu acervo e serviços, aos diferentes interesses por leitura e informação da comunidade em que

esta instalada, tudo com base na igualdade de acesso para todos, sem quaisquer distinções de idade, raça, sexo, nacionalidade e etc. Em seu acervo deve possuir variados tipos de suporte e devem estar atualizados e refletir as tendências e fatos atuais da sociedade como um todo.

b) **Biblioteca infantil:** tem como objetivo atender por meio do seu acervo e serviços, a um público que está iniciando seus estudos, fortalecendo o hábito pela leitura, apoio a educação de base, estimular o pensar, utilizar suportes adequados como: gibis, livros infantis, mangás. E fortalecem suas ações quando contam com projetos de ação cultural, do tipo: contação de histórias e apresentação teatral.

Os traços característicos da unidade deste estudo são evidenciados através dos projetos que proporciona, levando as escolas e comunidades carentes, atividades culturais como: música, teatro, dança, atividades físicas e livros, que serão melhor apresentados no próximo item.

3 CONHECENDO O AMBIENTE DA PESQUISA: A Biblioteca SESC

A Biblioteca do SESC em João Pessoa é parte integrante do Serviço Social do Comércio – SESC, estando presente em todos os estados da federação e promove ações no campo da educação, saúde, lazer, assistência e cultura.

O setor de cultura é o responsável pelas ações promovidas pela biblioteca, que neste unidade analisada é composta por uma equipe de profissionais: uma bibliotecária, uma assistente adjunta, uma auxiliar de biblioteca e os estagiários, que são selecionados mediante processo seletivo realizado anualmente, está situada no centro da cidade de João Pessoa, Rua Desembargador Souto Maior, nº 291, o horário de atendimento é de 2ª a 6ª feira, das 9 às 19 horas.

Todas as bibliotecas do SESC têm como objetivo suprir as necessidades informacionais da comunidade e dos **Comerciários**², **Dependentes**³, **Conveniados**⁴, sendo a estes últimos, permitido realizar cadastrado na biblioteca para efetuar empréstimos de até cinco unidades (Livros ou Gibis), pelo período de 15 (quinze) dias, podendo renovar por igual período.

A missão da biblioteca é oferecer informação atualizada, entretenimento, cultura e lazer, seu acervo é composto principalmente de livros literários e didáticos, das mais diversas temáticas, tanto nacionais como internacionais, em língua portuguesa. Ao todo, o acervo possui cerca de 9.293 exemplares, com 7.722 títulos. Possui também cerca de 636 gibis distribuídos em 18 coleções. Já os livros infantis, totalizam 720 unidades. Por fim dispõe de jornais de grande circulação dentre eles: A união, Correio da Paraíba, Folha de São Paulo entre outros. As revistas somam 20 coleções, em sua maioria assinaturas e as demais por doação.

Nos últimos anos a procura por informações didáticas se intensificou por parte dos usuários, formado por estudantes, comerciários e comunidade no geral. Em virtude da escassez de bibliotecas públicas nesta região do centro da cidade, tornou-se necessário à aquisição de livros com conteúdo do **ENEM**⁵, voltado para estudantes que visam ao ingresso na universidade e também por apostilas de concurso, em virtude de usuários em busca de vaga no mercado de trabalho.

² **Comerciário**: funcionário do setor de comércio.

³ **Dependente**: familiar de comerciário.

⁴ **Conveniado**: membro de sindicato vinculado ao comércio.

⁵ Exame nacional do ensino médio.

3.1 Estrutura da Biblioteca

A biblioteca possui boa iluminação, ambiente climatizado, estantes em aço, mesas com estrutura de ferro, tampo em madeira coberto com vidro, cadeiras almofadadas, sala reservada para processos técnicos e amplo balcão para Consultas/Empréstimos com computador ligado ao sistema **INFORMAWEB**⁶, além de dispor também de quatro computadores para consulta a internet pelos usuários, do qual é cobrado um valor por hora de utilização, possui um espaço destinado as crianças com mesa grande e bancos em madeira, estantes mais baixas, contendo livros infantis, gibis, cordéis e mangás.

Figura 3: Espaço da Biblioteca



Fonte: Registrado pelo autor

Figura 4: Balcão de Referência



Fonte: Registrado pelo autor

Figura 5: Espaço Infantil



Fonte: Registrado pelo autor

Figura 6: Acervo Infantil



Fonte: Registrado pelo autor

⁶ Sistema integrado nacional do SESC para o gerenciamento do acervo.

3.2 Serviços realizados na Biblioteca

O cadastro do usuário na biblioteca é realizado somente mediante a carteira do SESC, comprovando ser comerciário, dependente ou conveniado. Para fazer o cadastro, o usuário deve ir a biblioteca, retirar uma solicitação e mediante o pagamento de uma taxa anual, o mesmo poderá retirar livros e gibis por empréstimo, até cinco unidades por vez, pelo período de 15 dias úteis, podendo fazer renovação por igual período.

A realização de empréstimos é simples, basta que o usuário esteja em posse da carteira de sócio do SESC e tenha cadastro atualizado na biblioteca, o livro só pode ser retirado pelo titular do cadastro não podendo ser feito por terceiros, pois necessita de assinatura para registrar o empréstimo, todos os livros possuem um bolso na 4ª capa, onde tem a ficha de registro de empréstimo, onde fica registrada a data de entrega, e o usuário assina, ficando esta ficha do livro junto ao seu cadastro, todo o processo é manual, mas o sistema INFORMAWEB permite que seja realizado este procedimento de forma eletrônica, porém falta inserir no computador do Setor de Referência uma máquina leitora de códigos de barras, para efetuar o registro do empréstimo.

Para devolução não é necessário ser o titular do cadastro, porém deve ser informado o nome do usuário cadastrado, e em caso de atraso na devolução é gerado uma multa, e após a quitação é realizada a baixa no empréstimo.

A atividade de desenvolvimento de coleções é responsável pela composição do acervo da biblioteca, que divide-se em três procedimentos: **Seleção, Aquisição, Avaliação e Desbaste**.

No **processo de seleção** é realizado um levantamento feito pelos funcionários da biblioteca, no intuito de saber quais áreas do conhecimento e/ou quais títulos são mais procurados pelos usuários. Esse levantamento é feito através da verificação dos livros mais emprestados; verificação dos livros que possuem reserva e os lançamentos mais divulgados e requisitados pelos usuários.

A **aquisição** envolve dois itens básicos: orçamento e alocação de recursos. Antes da compra devem ser previamente definidos os recursos financeiros, para permitir uma visão concreta do que se pode comprar. Esta etapa é importante porque dela dependerá a quantidade e a qualidade do material que chegará aos usuários.

No processo de aquisição da biblioteca é realizada em um primeiro momento com a fundamentação de uma lista de títulos elaborada pelos bibliotecários de cada unidade, onde geralmente são consultados também os demais integrantes do quadro da unidade, verificando as sugestões dos usuários e os títulos mais emprestados ou reservados e também se por ventura alguma obra de grande circulação esta danificada, para ser relacionada para substituição.

As bibliotecas que compõem as unidades do SESC no estado da Paraíba tem seu acervo gerenciado pela unidade João Pessoa, ou seja, as bibliotecas das cidades de: Campina Grande, Guarabira, Patos, Sousa, Cajazeiras e unidade do Cabo Branco- JP tem seu acervo adquirido através de uma mesma requisição.

Na segunda etapa deste processo de aquisição, a lista de títulos desejados é encaminhada para a unidade João Pessoa, personificada reunindo todas as reivindicações das demais unidades em lista única, da qual será entregue a gerência administrativa, para realizar as cotações de preço e encaminhar para o **Departamento Nacional**⁷, que detém o poder de compra.

Eventualmente após a compra e encaminhada à remessa adquirida para realizar o processo técnico, inserção no sistema INFORMAWEB e colocação das etiquetas de sinalização, para depois distribuir já prontos os livros nas unidades do estado da Paraíba.

A unidade objeto deste estudo é considerada de porte médio, a aquisição deve ter em mente o volume que novos livros iram ocupar nas estantes. Segundo, Maciel (2000, p. 31), “armazenagem é a função responsável pela localização física das coleções no ambiente da biblioteca.” É importante observar que a distribuição do acervo no espaço destinado à biblioteca deve ser de forma a facilitar o acesso à consulta do usuário e que promova a preservação dos materiais que o constituem. E para alcançar estes objetivos alguns procedimentos são necessários para que se obtenha êxito.

Os periódicos são uma importante fonte de informação primária, pelo fato de abordar informações atualizadas e novas interpretações de teorias, sendo indispensáveis na divulgação dos resultados de pesquisas, relatos de experiências e acompanhamento dos constantes avanços em cada área do conhecimento, gerando

⁷ Localizado no estado do Rio de Janeiro- RJ, é um órgão normativo que elabora as diretrizes gerais da entidade e suas políticas de ações para os programas institucionais que são desenvolvidos nas unidades regionais do SESC.

informações de qualidade. Estes são selecionados de acordo com a necessidade e solicitação dos usuários reais, funcionários e a comunidade.

A **avaliação** constitui atividade de manutenção do acervo, realizando avaliações periódicas com a finalidade de manter a sua consistência, de acordo com as áreas de conhecimento abrangidas pelo acervo da instituição.

O **debate** é o processo pelo qual se retira do acervo ativo títulos e/ou exemplares, ou partes de coleções, quer seja para remanejamento ou descarte. Sendo um processo contínuo para manter a qualidade e a coesão do acervo.

O **processo de Descarte** ocorre quando os livros possuem danos em sua estrutura física ou mesmo estão desatualizados e com pouca demanda de uso, sendo retirados das estantes em caráter definitivo, posteriormente baixados no sistema e encaminhados para reciclagem de papel.

As eventuais doações que se apresentam ao balcão de referência são informadas para se encaminhar a Biblioteca Pública Estadual Augusto dos Anjos, que fica localizada na Rua General Osório, nº 253, ao lado do shopping popular, famoso Terceirão, onde são aceitas doações, após critério de avaliação do material.

Com relação a **procedimentos de preservação e conservação**, o SESC não utiliza de técnicas e/ou materiais especializados para realização de tal tarefa, ficando somente uma pessoa responsável pela limpeza diária da unidade. Os estagiários e a auxiliar de biblioteca, são responsáveis diretos por organizar e verificar o estado físico dos livros, se for observado avarias devem comunicar a bibliotecária para que sejam tomadas providências, se o livro for de grande procura cabe a ela relacioná-lo a lista de compras para substituição, caso contrário será retirado do sistema e descartado, conforme o processo citado anteriormente.

3.3 Projetos realizados anualmente

O projeto **BIBLIOSESC**⁸ trata-se de uma Biblioteca itinerante, possui um acervo em torno de 3.000 títulos, além de revistas e jornais. Sua agenda é programada de forma anual onde realiza visitas de forma quinzenal em escolas e comunidades carentes, geralmente onde não há bibliotecas físicas.

⁸ Veículo automotor de porte médio com Baú fechado e climatizado, adaptado com estantes de madeira para colocação de livros.

O projeto conta com o apoio dos gestores das escolas e membros de centros comunitários para ter maior publicidade e espaço para reunir e tratar de ações de cultura direcionadas aos alunos e a comunidade, levando música, teatro, contação de histórias e sorteio de livros e gibis.

Figura 7: Estantes do BiblioSESC



Fonte: Registrada pelo autor

Figura 8: Imagem externa do BiblioSESC



Fonte: oglobo.globo.com

O projeto Livro SESC em Ação é realizado de forma compartilhada, onde tanto os profissionais da biblioteca visitam as escolas, levando música, dança, teatro, oficinas de pintura e contação de histórias, como também essas escolas visitam a biblioteca, onde os alunos são orientados sobre a importância da leitura para melhoria da qualidade de vida em sociedade, recebem também orientações sobre como manusear os livros de forma adequada.

No encerramento anual do projeto Livro SESC em Ação, todas as escolas são convidadas a comparecer ao SESC para assistir a uma exibição de teatro e música, onde ocorre também a distribuição de brindes. Tudo acompanhado de muita diversão envolvendo, mestres e gestores que são grandes colaboradores do projeto.

O projeto Poesia no Cabide se trata de um projeto itinerante que compõe de uma arara de madeira, com cabides de plástico, onde são colocadas pequenas camisetas feitas em tecido, com poesias fixadas em ambos os lados, ilustrando poesias de grandes escritores, acompanha abaixo da poesia sua referência e todas as poesias selecionadas estão em livros que compõem o acervo da biblioteca.

A visita orientada realizada por escolas ocorre mediante prévio agendamento por parte do responsável, proporcionando aos alunos acesso ao universo dos livros e explicações com relação ao manuseio adequado dos livros.

O mural interativo fica no hall da biblioteca, onde são colocadas informações sobre cultura, autores, livros, festas culturais e algumas datas comemorativas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo em vista analisar a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca do SESC, a pesquisa se utiliza de um estudo onde de acordo com Yin (2001, p.32)

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

Esse método permitiu a análise das questões que os usuários possuem sobre os serviços oferecidos pela biblioteca estudada, configurando-se como exploratória, por fazer um levantamento de dados antes não analisados.

Quanto as pesquisas exploratórias, de acordo com Gil (1999, p.43),

têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. [...] envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso com abordagem quantitativa e qualitativa

Nesse caso, o presente estudo possui abordagem quantitativa e qualitativa. Segundo Neves (1996, p. 4) “os métodos de investigação são classificados como quantitativos e qualitativos por possuírem forma e ênfase diferentes, no entanto, não são excludentes”.

Na análise dos dados relacionados à satisfação e opinião dos usuários sobre a biblioteca é considerada de abordagem qualitativa. Para Silva e Menezes (2005) a pesquisa qualitativa envolve a interpretação de fenômenos e significados que não podem ser evidenciados através de números.

Com relação ao tratamento dos dados obtidos, é considerada a abordagem quantitativa quando os usuários respondem a um questionário estruturado, construído por perguntas claras e objetivas responsáveis pela uniformidade do entendimento dos entrevistados.

Quanto a abordagem ser quantitativa, Richardson (1999, p. 70) complementa que “é quando utiliza a quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, visando à precisão e validação dos resultados”.

4.1 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa são os usuários que visitam a Biblioteca do SESC, na unidade do centro em João Pessoa, situada na Rua Desembargador Souto maior, nº 291, localizada no térreo, que em média recebe em torno de 120 (Cento e vinte) usuários diariamente.

4.2 Amostra da pesquisa

A amostra do universo pesquisado foi composta por 30 usuários que estiveram na biblioteca entre os dias 16 a 27 de maio de 2016, no horário da tarde. Estes foram escolhidos de forma aleatória e que se disponibilizaram a preencher o questionário proposto.

4.3 Instrumento utilizado

A finalidade do presente estudo baseado em seu objetivo geral e nos objetivos específicos, foi realizado tendo em vista ser de grande importância este tipo de estudo nesta biblioteca, mensurando as características aqui investigadas utilizando na coleta de dados, um questionário estruturado com onze perguntas fechadas e uma pergunta aberta.

A estrutura do questionário se deu da seguinte forma:

A- Abordagem do perfil do usuário, as 04(quatro) primeiras questões abordam sobre as características do perfil do usuário como: Faixa etária; Sexualidade; Nível de escolaridade; Ocupação profissional.

B- Necessidades de informação, Da questão cinco a nove (cinco questões) estão relacionadas à: Frequência de utilização da biblioteca; Finalidade da informação, Tipo de suporte mais utilizado; Temática da pesquisa e se Possui cadastro na biblioteca.

C- Satisfação do usuário, As questões nove, dez e onze (três questões) são de extrema importância sendo uma delas para saber sobre a Necessidade de ajuda para consulta; outra representada por um quadro com 10 (dez) critérios, sendo eles: Acesso a internet; Atendimento/balcão; Consulta ao acervo; Empréstimo de livros;

Espaço físico; Iluminação; Mobiliário; Localização e Acústica/ Ruído. Onde é solicitado assinalar com um “X”, correspondente ao nível de satisfação sendo as opções: “Excelente”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” ou “Não uso”.

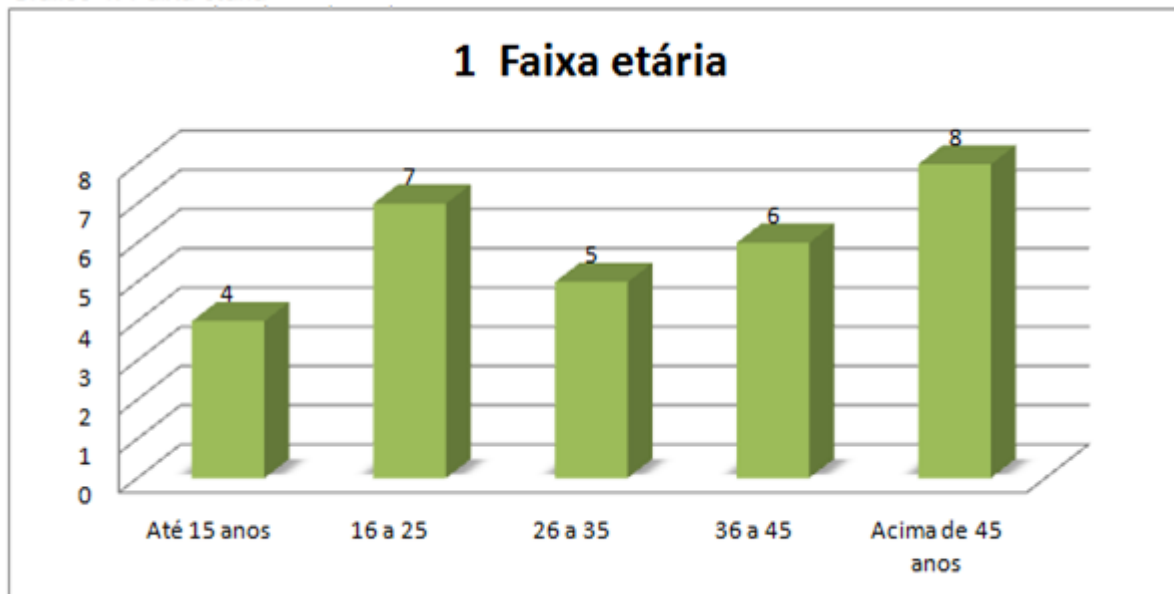
E para complementar a pesquisa foi colocada uma questão aberta onde o usuário descreve de forma livre, deixando sua sugestão, elogio ou crítica, sobre a sua experiência na biblioteca.

O questionário foi entregue mediante a explicação da finalidade do presente estudo, e os pesquisados, em sua maioria foram solícitos e houve êxito ao longo do prazo estipulado, totalizando um número considerável de 30 (Trinta) usuários.

5 RESULTADO DA PESQUISA

A análise dos dados ocorreu logo após o término do prazo estipulado para a coleta de dados, e pode se observar no gráfico (1) da primeira pergunta relacionada à faixa etária do usuário.

Gráfico 1: Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com o gráfico 1, observa-se que a maioria dos pesquisados são pessoas acima dos 45 anos (27%), seguidos pelos adolescentes entre 16 a 25 anos com (23%). Os demais tiveram resultados parecidos ficando os adultos com idades de 36 a 45 anos com (20%); os jovens com idade entre 26 a 35 anos, com um percentual de (17%) e por fim os, pré-adolescente, com até 15 anos, com (13%).

Nota-se maior incidência de adultos acima de 45 anos, tendo em vista que muitos deles realizam atividades na unidade do SESC, tais como: Música, Dança e Pintura. Já os jovens com idades entre 16 a 25 compõem uma faixa de pessoas que estão terminando o Ensino médio e já visam o mercado de trabalho, além do ingresso na universidade. O reflexo disso são os livros de literatura solicitadas para leitura na realização das provas do ENEM, que é obrigatória nos processos seletivos das Universidades, em todo o país.

Já os usuários com idades entre 36 a 45 anos, são pessoas que trabalham no centro da cidade, realizando compras ou visitas e gostam de adentrar na biblioteca para realizar breves leituras. Os usuários com idades entre 26 a 35, geralmente são

trabalhadores do comércio ou pessoas a procura de literatura para concurso e/ou agregar componentes curriculares para melhorar as relações de trabalho.

E por último, estão os usuários com até 15 anos, que, em sua maioria são filhos de funcionários e estudantes do colégio Dom Ulrico, instituição mantida pelo SESC.

Dando sequência a análise dos dados a segunda pergunta foi com relação à sexualidade dos usuários. A amostra revelou que (56,6%) é do sexo masculino, ficando as mulheres em segundo lugar com (43,4%).

Gráfico 2: Sexo dos usuários



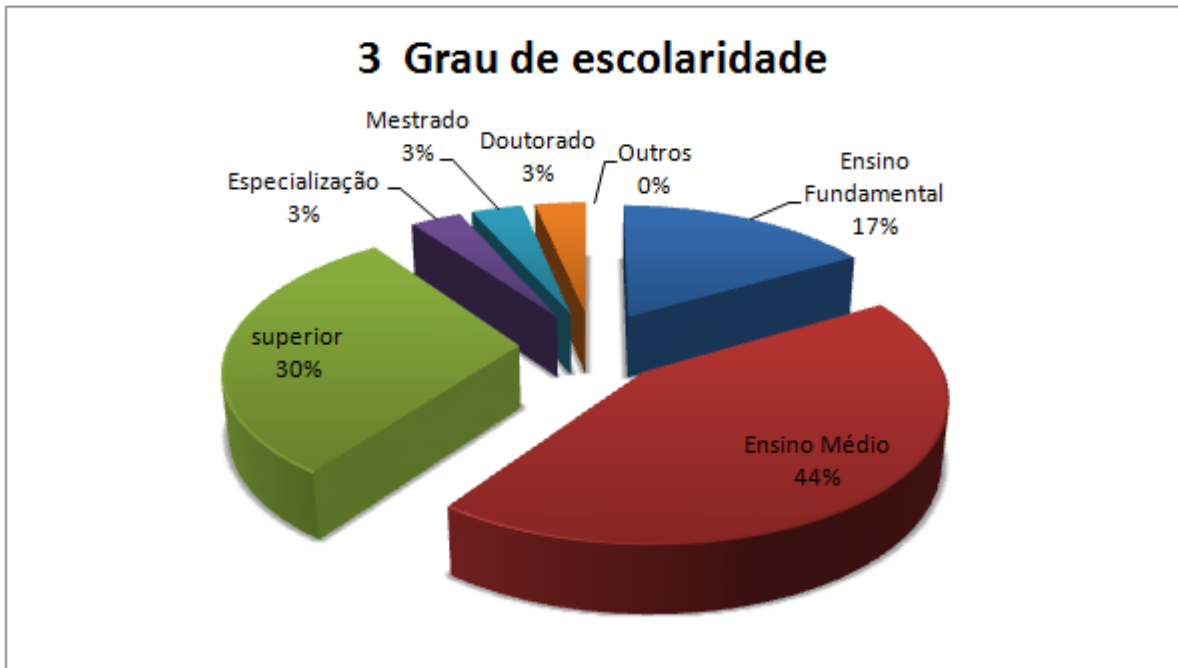
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Infere-se que o número maior de pessoas do sexo masculino se estabeleceu pelo fato de que a unidade SESC possui atividades como: Dança, música, aulas de artesanato e pintura. Sendo assim, muitos são acompanhantes das mulheres que praticam as aulas e buscam a biblioteca para ocupar esta lacuna de tempo de espera.

Outro motivo de maior incidência do sexo masculino é que muitos dos adolescentes que praticam aulas de futebol de salão e de vôlei, após o término da aula prática dos jogos, visitam a biblioteca para navegar na internet e realizar pesquisas escolares.

A terceira pergunta buscou conhecer o grau de instrução dos usuários, que segundo Lancaster apud Bettiol (1990) e Ferreira (1997), o nível de educação da população a qual a biblioteca presta seus serviços, influencia diretamente as suas necessidades de informação.

Gráfico 3: Grau de escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Nota-se que a maioria dos pesquisados estão cursando o ensino médio (44%), cerca de treze usuários do total pesquisado, seguido por nove usuários de nível superior (30%). Já as crianças e pré-adolescente, com idade até 15 anos, estão estudando no ensino fundamental (17%), perfazem o total de cinco, sendo que um destes relatou ter mais de 45 anos.

Já as demais categorias retratadas na pesquisa, como ensino complementar e nível superior, os números foram baixos, ficando todos empatados com apenas um respondente: mestrado, especialização e doutorado.

Observam-se nesse resultado, características da abordagem alternativa, onde a informação é algo que está em constante construção para o usuário, e vai sendo moldada de acordo com seu nível de instrução, adquirindo assim um maior poder de persuasão e senso crítico, sendo cada vez mais exigentes por conteúdos com qualidade técnica e gráfica, recursos tecnológicos de qualidade e com disponibilidade.

A quarta questão, objetivou saber qual a ocupação profissional dos usuários.

Gráfico 4: Ocupação Profissional



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O gráfico 4, revela que os estudantes são a maioria (36%), ou seja, onze respondentes da amostra do total. Os trabalhadores que ainda estudam representam 17%, cinco respondentes e, 20% sendo seis para quem atualmente só trabalham.

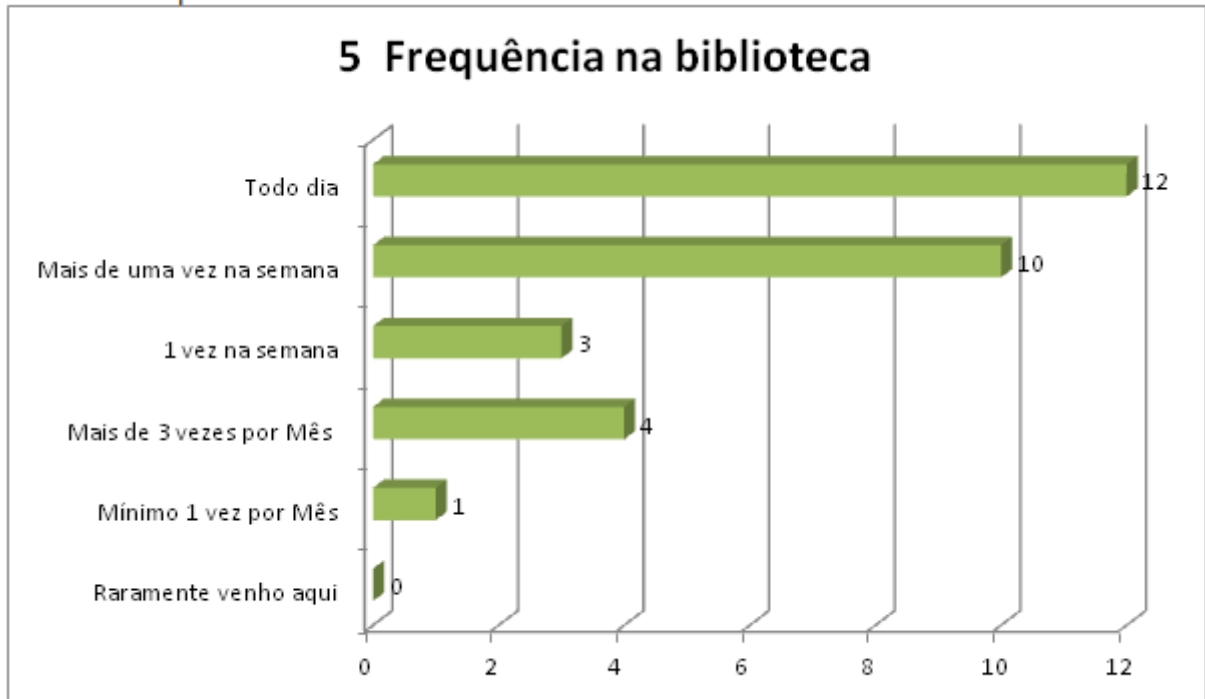
Os usuários que estão à procura de emprego somam 17% (5). O SESC tendo em vista contribuir com a colocação destes no mercado de trabalho, nos últimos anos utiliza a sua verba mensal para compra de periódicos visando agregar ao seu acervo suprimentos como: livros técnicos e apostilas com vídeo aulas para concurso público e cursos profissionalizantes.

Os aposentados, geralmente representados por pessoas acima de 45 anos, marcam 10%, ou seja, (3) pessoas. Em geral, realizam oficinas na unidade; estão acompanhando seus cônjuges ou mesmo transitando pelo centro da cidade e resolvem visitar a biblioteca.

Sendo assim, estas quatro perguntas introdutórias traçaram as características relacionadas diretamente ao perfil do usuário. Em continuidade ao presente estudo, objetivamos adiante revelar as necessidades de informação desses usuários.

Nesse sentido, a quinta pergunta do questionário foi relacionada com a frequência de utilização da biblioteca. As alternativas propostas visam nortear qual a periodicidade desta utilização.

Gráfico 5: Frequência na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

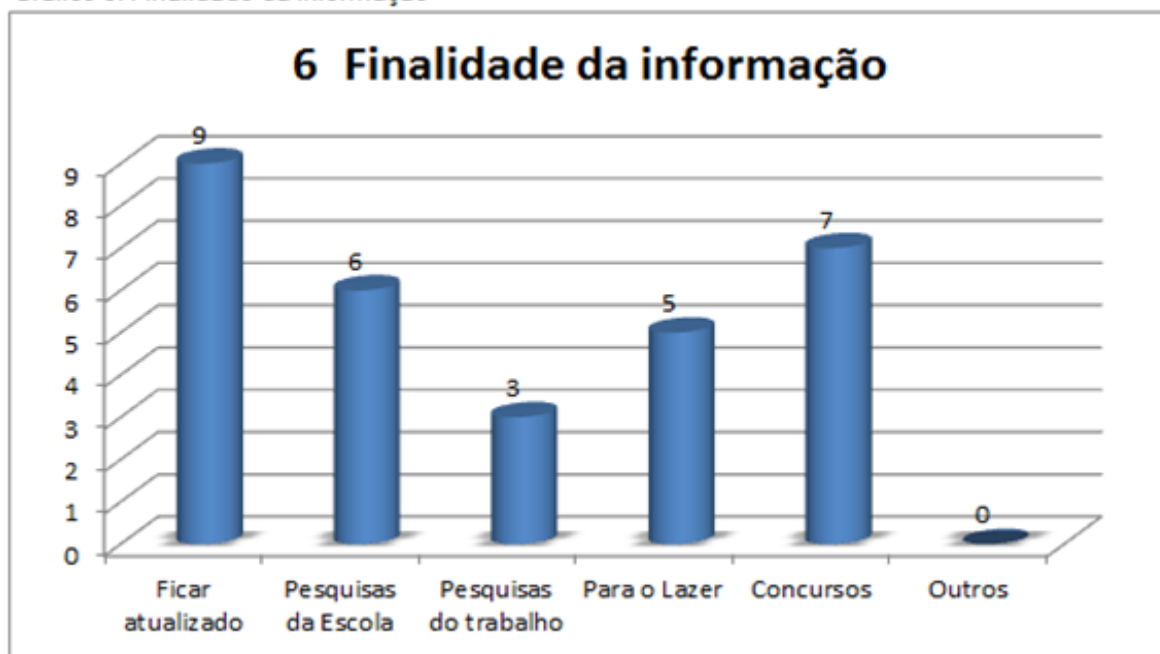
Verifica-se no gráfico 5, que a maioria dos pesquisados dizem frequentar todo dia a biblioteca, apresentando um percentual de (40%). Os que visitam mais de uma vez na semana chega a um terço do total com (33,3%). No item que se refere aos que estão presentes apenas uma vez na semana, chega a (10%), e na opção com mais de 3 vezes por mês, chega a (13,3%), e apenas um usuário (3,3%), diz estar apenas 1 vez no mês na biblioteca do SESC. Não foi assinalado o campo “raramente”, o que mostra que os respondente são bastante assíduos.

Importante notar que há um grande número de usuários reais que são aqueles que usam frequentemente a biblioteca, e dispõe de grandes possibilidades de abarcar os usuários potenciais, tendo em vista que na região do centro de João Pessoa, tem carência de bibliotecas e as escolas públicas instaladas neste entorno, não possuem biblioteca ou a mesma não atende as necessidades dos alunos. Há uma biblioteca pública estadual no centro de João Pessoa, Augusto dos Anjos, entretanto, a mesma não possui um acervo atualizado e não recebe apoio técnico qualificado nem recursos financeiros suficientes do seu órgão gestor.

A informação tem que fazer sentido para o usuário, neste intuito na pergunta de número seis, representa qual a finalidade da informação desejada pelo usuário. Para Bettiol(1990) a necessidade de informação é uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência surgida de uma

motivação, com o objetivo de obter uma visão clara, e mais eficiente de uma realidade surgida no meio ambiente sócio-político-cultural que afeta o indivíduo.

Gráfico 6: Finalidade da informação



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Observa-se no gráfico 6, que a maioria dos usuários pesquisados, assinalou que a finalidade da informação é ficar atualizado, ou seja, buscam por notícias do cotidiano, políticas, comunidade/mundo e entretenimento, totalizando (30%). Na sequência temos os estudantes voltados para concursos públicos com (23,33%), seguido daqueles que realizam pesquisas escolares, cerca de (20%) destes temos na maioria adolescente e estudantes, que estudam em escolas da região.

As pessoas que assinalaram na pesquisa realizar leituras para finalidade de lazer ou entretenimento, foram (17,33%), que utilizam de livros de ficção, romances e literaturas tanto nacionais como internacionais. Já aqueles que assinalaram nesta questão a opção “pesquisas de trabalho”, representam (10%), no campo outros não houve menção por parte dos usuários da pesquisa. Vale ressaltar que o acervo da biblioteca contempla livros novos e periódicos com temáticas sobre diversas áreas de conhecimento, adquiridos mediante recursos próprios e com embasamento na demanda por parte do usuário, superando eventuais obstáculos financeiros.

A Biblioteca possui diversos tipos de suporte para a informação, em face disso a questão sétima nos revela quais os mais utilizados pelos usuários. Dispondo desta informação facilita o processo de aquisição para compor o acervo.

Nota-se que a maioria dos suportes não necessita de equipamentos específicos para tal uso, (exceto a internet) não havendo, portanto obstáculos técnicos para utilização destes.

Gráfico 7: Tipo de suporte



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

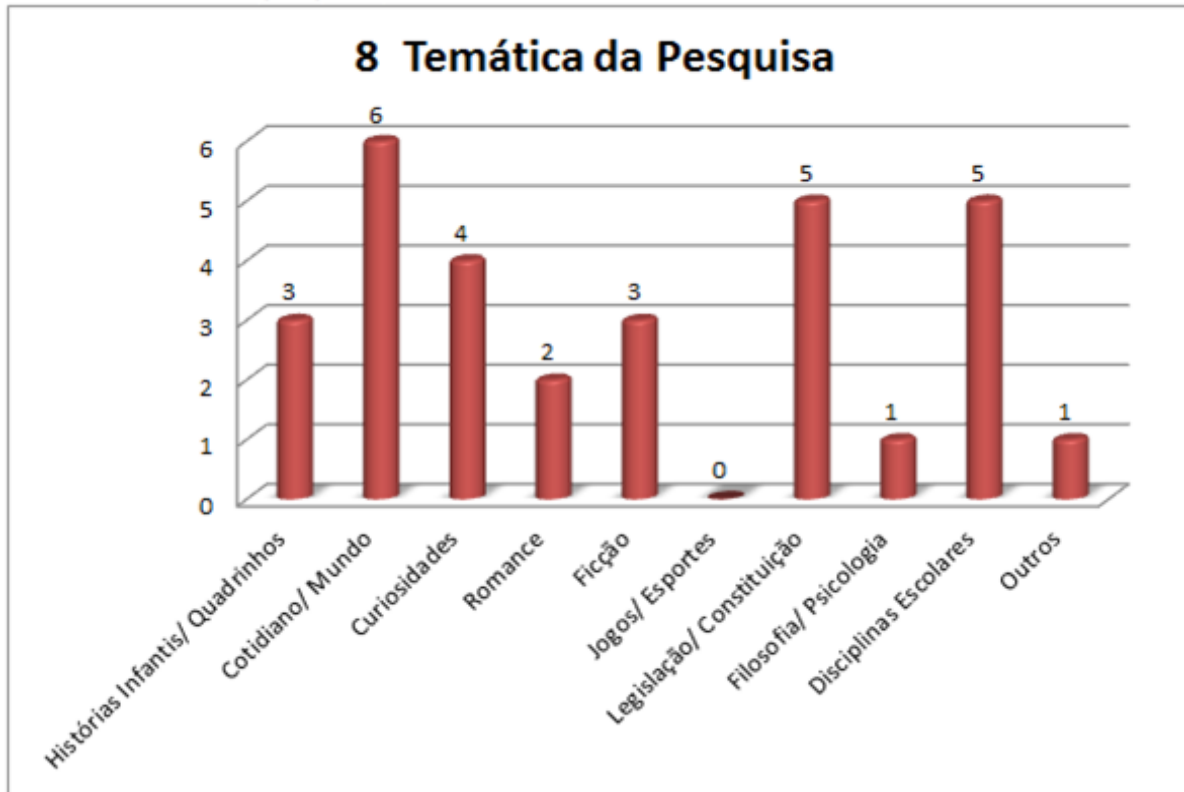
Observa-se no gráfico 7, os mais utilizados são os jornais e a Internet, empatados com um percentual de 20% (6). Os **Jornais** mais lidos são: (A União, Jornal da Paraíba e a Folha de S. Paulo). A **internet** é disponibilizada através de quatro computadores, onde o usuário paga um valor por hora utilizada.

Na sequência, temos também empatados com 17% com (5), as **apostilas**, que são adquiridas com os recursos mensais para aquisição de periódicos, e os **livros**, com mais de sete mil títulos. Já as **revistas**, com 13% (4), compõem 20 títulos, onde grande parte é assinatura e outras são doações de empresários. Quanto aos **gibis** com 10% (3) indicações, atualmente somam 636 exemplares cadastrados no sistema, e com apenas (3%) (1), estão às **enciclopédias**.

Na pergunta da questão de número oito, foi questionado qual o assunto que geralmente o usuário busca na biblioteca. Conforme Choo (2000) parte-se do pressuposto que a busca e uso da informação têm um propósito, primeiro o indivíduo toma consciência de seu problema e define suas necessidades informacionais, depois inicia o processo de busca da informação, processo no qual procura

informações de forma a mudar seu estado de conhecimento, nesta fase da busca é possível ser identificado comportamentos típicos.

Gráfico 8: Temática da pesquisa



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

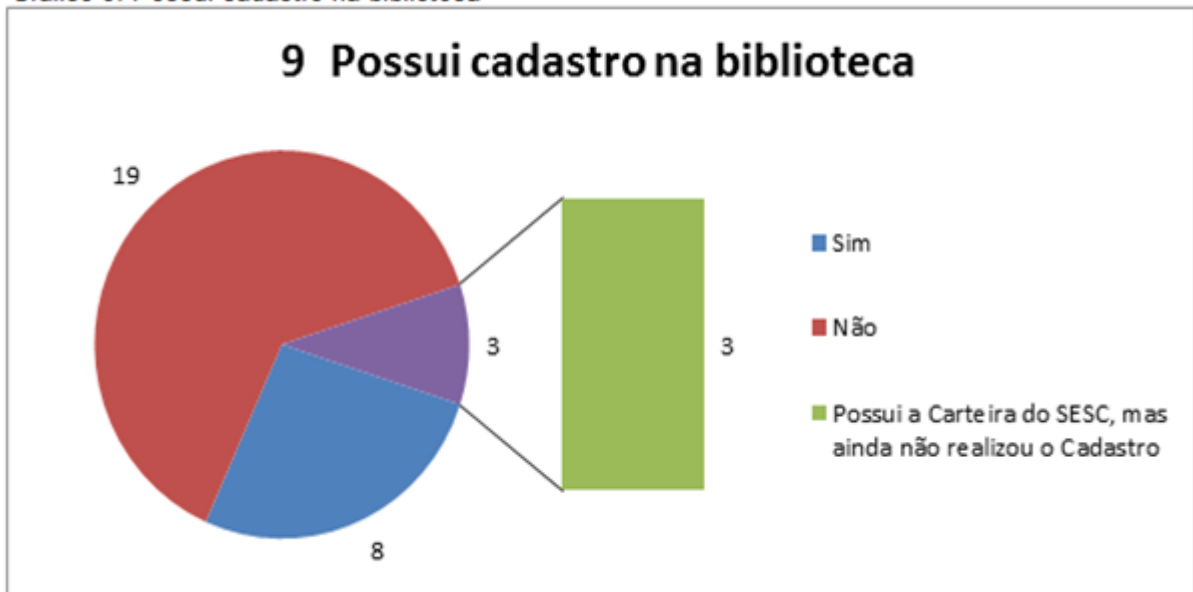
No gráfico 8, nota-se que a temática mais procurada foi “Cotidiano/Mundo”, com (20%), e nos remete ao gráfico anterior (7), pois quando se trata de abordar fatos do cotidiano as principais fontes são a internet e os jornais. Na sequência temos as legislações/constituição, empatadas com os livros didáticos, com (16%); Em terceiro lugar ficou as curiosidades com (13%), acompanhada de perto pelo empate entre Gibis/ quadrinhos e livros de ficção, ambos com (10%) cada. E com apenas (6%) estão os livros de romances. Temos por empate, com (3%) Filosofia/ Psicologia e o campo “outros” onde o usuário relatou utilizar de livros sobre serviço social, curso do qual realiza graduação. A opção “campo jogos/esportes” não foi assinalado, mesmo possuindo literatura específica na biblioteca sobre o tema.

No estado da Paraíba todas as bibliotecas que compõem a rede SESC são compartilhadas com a comunidade, mas existem categorias que tem direito a carteira do SESC, por serem sócios, são elas: Comerciantes, Dependentes ou Conveniados, estes podem realizar o cadastrado na biblioteca, tendo como vantagem levar livros por empréstimo pelo prazo de 15 dias, fato que ao usuário

comum não é permitido, ocorrendo uma barreira legal, onde há restrição por parte da instituição, sanado mediante o vínculo da carteira do SESC e do cadastro atualizado na biblioteca.

Entretanto, analisando o gráfico 9, observa-se que a maioria dos frequentadores da biblioteca não é formada por “comerciários”, mas por pessoas que não possuem direito a carteira SESC, conforme gráfico abaixo:.

Gráfico 9: Possui cadastro na biblioteca

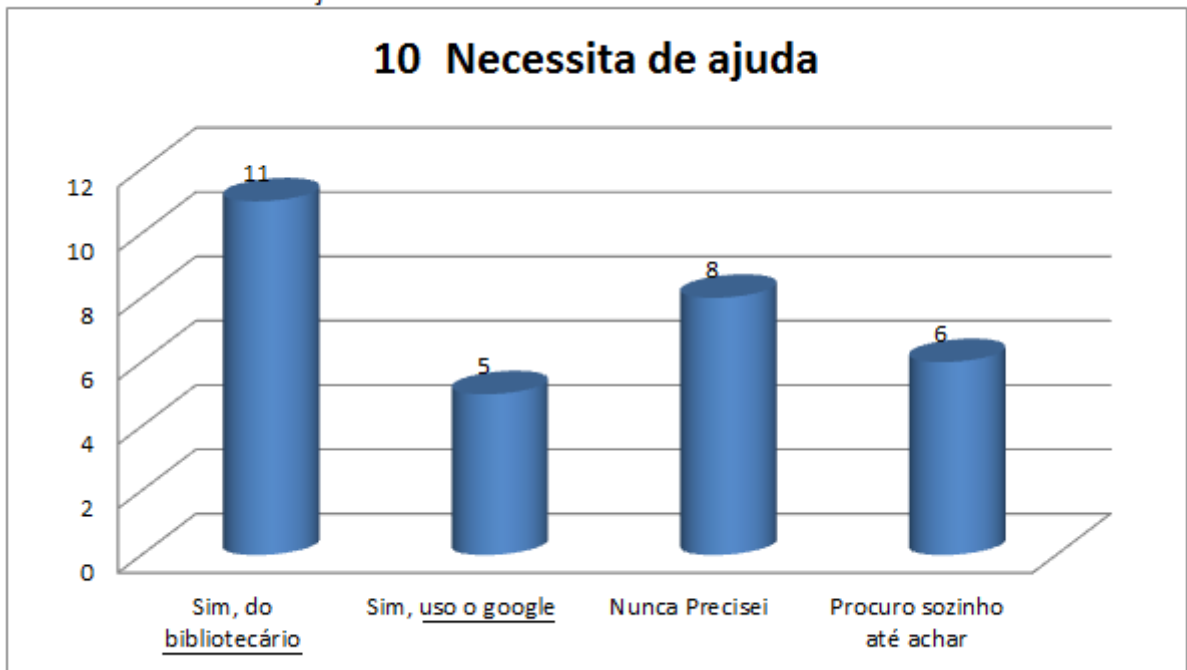


Dentre os usuários pesquisados, cerca de (63%) não possuem pré-requisitos para ter direito a carteira do SESC, portanto não podem realizar cadastro para utilizarem o serviço de empréstimo. Já os pesquisados que tem este benefício e podem diferentemente dos demais realizar empréstimos, soma (26%).

Foi criada uma lacuna intermediária, tendo em vista que pode ocorrer do usuário possuir a carteira SESC, frequentar a biblioteca, mas não ter o cadastrado na biblioteca, estes somaram (10%), este fato nos remete a ocorrência de uma barreira informacional tida como interpessoal, onde seria a dificuldade de comunicação/explicação entre usuários e os profissionais da informação.

Na questão de número dez, se trata assim como as anteriores de uma questão fechada, no entanto, nesta quando o usuário assinalava o (Sim), tinha que justificar de onde era proveniente a ajuda, da qual necessita para sanar seu desejo por informação dentro da biblioteca.

Gráfico 10: Necessita de ajuda



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Como é possível observar no gráfico 10, os usuários recordaram do bibliotecário, sendo (36%) do total, nota-se que o bibliotecário tem um papel importante como agente mediador da informação e também como educador, estando à frente das pesquisas sempre direcionando seu usuário de forma dinâmica e objetiva. Para Oliveira (2000, p.2),

A formação de usuários trata de processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, ou em meios eletrônicos, integrando-os para empregá-los em benefício próprio e logicamente da sua empresa.

O portal de buscas Google, também foi mencionado por (16,66%) dos usuários, possuindo vasto conteúdo e mecanismos de busca altamente velozes, que filtram as informações em frações de segundo, retornando grande quantidade de informação, porém nem sempre útil variando, de acordo com o tipo de abordagem pessoal que se deseja para sanar sua pesquisa. Em se tratando de uma palavra polissêmica, deve ser analisada pelo contexto.

Os usuários que assinalaram não necessitar de ajuda somam (26,66%), destes vale salientar que alguns levam para o interior da biblioteca seu próprio material, para realizar estudos mais direcionados. Se o suporte for de papel como: livros, apostilas, cadernos ou folhas soltas; é permitido adentrar na biblioteca, mas o

usuário deve apresentar previamente o material para conferência e registro por parte da auxiliar de biblioteca, que lhe entregará uma ficha, indicando a quantidade de material pessoal, esse controle ocorre para que o material não se misture ou seja supostamente trocado.

Por fim temos a indicação de (20%) que dizem procurar sozinho até achar, esta é uma medida delicada, pois sem o auxílio de um bibliotecário, e de acordo com a temática que deseja pesquisar, somado isso ao tamanho da biblioteca, pode acabar por se tornar algo inviável, pois poderá levar um tempo precioso.

Para Martins e Ribeiro (1972), as políticas adotadas pela biblioteca tem reflexo direto na eficiência do atendimento ao usuário, de acordo com os autores na teoria conservadora revela que o bibliotecário deve:

Disponibilizar e organizar o material de referência eficientemente, de modo a possibilitar resultados à pesquisa e, ainda, orientar o leitor de modo a ele se desincumbir da sua tarefa por si mesmo, tornando-o autossuficiente para o estudo e a pesquisa. (MARTINS; RIBEIRO 1972, p.28).

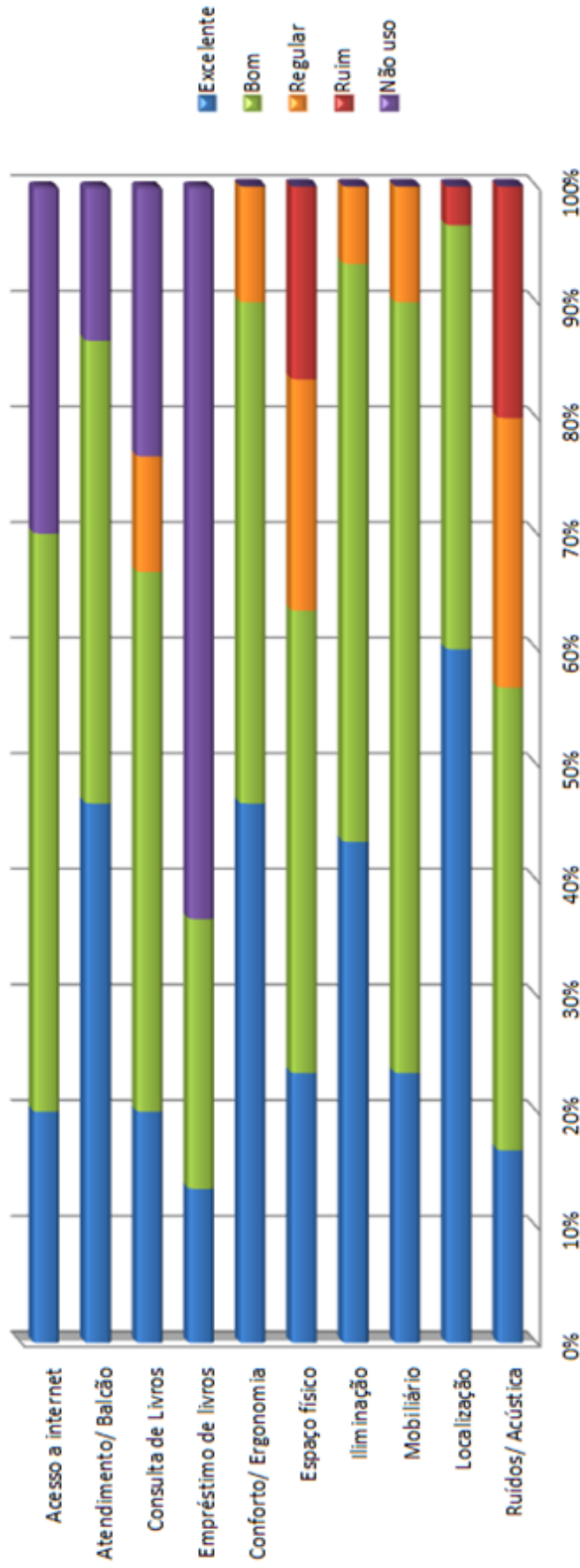
A quarta lei de Ranganathan, trata de Poupar o tempo do leitor, isso remete ao processo de catalogação, indexação e classificação dos documentos onde tem por objetivo encontrar pontos de acesso nos documentos e assim diminuir o tempo necessário para encontrar as informações.

O usuário tendo esta postura de ir sozinho a estante corre o sério risco de não interpretar bem a sinalização e gastar um tempo exacerbado procurando por um item do acervo, evidenciando assim um obstáculo psicológico, onde o usuário tem desconfiança com relação ao profissional, e para o profissional as necessidades deste usuário inicialmente é vista como um desafio.

A coleta de dados chega a sua questão de número onze, composta por uma tabela onde os usuários assinalaram com um "X" de acordo com a sua avaliação (Não uso, ruim, regular, bom, excelente) os (10) critérios analisados, sendo de grande contribuição para mensurar o nível de satisfação dos usuários, são eles: Acesso a internet, atendimento, consulta ao acervo, empréstimo de livros, conforto, espaço físico, iluminação, mobiliário, localização e ruídos/acústica.

Gráfico 11: Satisfação dos usuários

11 Satisfação do usuário



	Acesso a internet	Atendimento/ Balcão	Consulta de Livros	Empréstimo de livros	Conforto/ Ergonomia	Espaço físico	Iluminação	Mobiliário	Localização	Ruídos/ Acústica
Excelente	6	14	6	4	14	7	13	7	18	5
Bom	15	12	14	7	13	12	15	20	11	12
Regular	0	0	3	0	3	6	2	3	0	7
Ruim	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Não uso	9	4	7	19	0	0	0	0	0	0

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A partir dos dados obtidos no Gráfico 11, observa-se no contexto geral, tendo como guia a legenda ao lado direito, verificamos a predominância da cor azul escuro que simboliza o critério com avaliação (excelente), quando na cor verde (bom), pequeno destaque para a cor laranja que representa (regular) tendo aí que se avaliar medidas para sanar essas pendências para evitar a cor vermelha (ruim). No caso da cor roxa (não uso), não há um fator que causa preocupação, no entanto, pode se observar estas lacunas e propor medidas para que os usuários possam se tornar mais participativos, revertendo esses números apresentados no presente estudo.

Analisando o primeiro critério na parte superior do gráfico (11) temos: O acesso a internet, verifica-se que a maioria, cerca de (20%) considera “excelente” o acesso, que dispõe de 4 computadores do tipo desktop, onde a utilização é realizada mediante o pagamento por hora. A metade (50%) marcou como sendo “bom”, e outros consideráveis (30%) assinalaram não usar o serviço de internet. Nota-se que as lacunas de avaliação (regular e ruim), não obtiveram nenhuma marcação.

O segundo critério avaliado o Atendimento/ balcão, ou seja, o serviço de referência, onde quase metade, cerca de (46%) afirmaram ser “excelente”, configura um ótimo indicativo, tendo em vista que os profissionais estão bem conceituados, atendendo com respeito, dedicação e são eficientes, outros (40%) avaliaram como “bom” a atuação dos profissionais da biblioteca, e apenas (13%) declarou não utilizar o auxílio do bibliotecário e as lacunas (regular e ruim) não foram assinaladas.

No terceiro critério foi verificado a consulta de livros, onde a maioria (46%) declarou como “bom”; enquanto (20%) alegaram ser “excelente”. Já outros consideráveis (23%), assinalaram não utilizar o serviço, dentre eles estão os usuários de internet, pessoas que realizam breves leituras de periódicos e usuários que trazem livros de casa para ler na biblioteca. Houve (10%) que indicou como “regular”, talvez pelo fato que este processo só ocorre com a intervenção do profissional de referência, pois o usuário não tem acesso ao sistema INFORMAWEB.

Com relação a empréstimo de livros, item quatro analisado no gráfico 11, nota-se o reflexo do gráfico 9, onde a maioria dos frequentadores da biblioteca e conseqüentemente sujeitos desta pesquisa, são membros da comunidade no entorno da biblioteca, e não possuem a carteira da instituição SESC. Assim sendo não podem realizar empréstimos, refletindo como característica de biblioteca pública, onde cerca de (63%) dizem não usar do serviço de empréstimo, seguidos

de (23%) que considera “bom” e apenas (13%) considera “excelente”. Como proposta para melhoria deste percentual, seria avaliar a forma com a qual o processo acontece, com o intuito de realizar posteriores avaliações para verificar o aumento no nível de avaliação “excelente”. Novamente como aconteceu em critérios já avaliados anteriormente não houve avaliação, “ruim ou regular”. Podemos afirmar que isto é bom, pois mostra que não se trata de um ponto negativo.

No quinto critério avaliado, temos o Conforto/ ergonomia, onde 46%, assinalaram a opção “excelente” Isso se deve as cadeiras confortáveis, mesas adequadas e ambiente favorável da biblioteca. O percentual de 43% ficou para a opção “bom” e apenas (10%) se declarou de forma “regular” ao item proposto. Já os itens “ruim” e “não uso” ficaram sem marcação.

Vale lembrar com relação ao conforto, que as cadeiras são novas e todas possuem encosto para as costas e são almofadadas, possuem altura compatível com as mesas que possuem, estrutura de ferro com tampo redondo em madeira cobertos por um vidro transparente. No aspecto ergonômico, o espaço entre as mesas é razoável e possui um pequeno degrau para adentrar pela única porta de acesso a biblioteca. Esse degrau inviabiliza o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais, principalmente em uma cadeira de rodas, O portador de necessidades especiais necessitaria de uma pequena ajuda para adentrar na biblioteca, e dentro do recinto, a locomoção entre as mesas seria bem cautelosa. Ademais, o balcão de referência seria para este usuário algo fora do padrão, por ser muito alto. Com efeito, verifica-se que a acessibilidade é algo que teve ser melhorado com mudanças de cunho estrutural e mobiliário na unidade.

O sexto aspecto analisado no gráfico 11 se refere ao espaço físico da biblioteca, a maioria (40%) declarou com “bom” e 23% consideram “excelente”. Outros, com 20% consideram “regular” e com um índice adverso de 16%, assinalaram como “ruim”. Esses usuários (6) do total da pesquisa, por ter assinalado este critério como “ruim”, foi colocado um espaço destinado a justificativa, onde todos foram categóricos em afirmar que a biblioteca é pequena, e que precisa passar por adaptações para poder receber mais usuários como também aumentar seu acervo.

Quanto ao critério de número sete, trata sobre a iluminação da biblioteca, que é realizada com lâmpadas do tipo luminárias de grande comprimento e potência. A metade dos sujeitos (50%) considera “boa” a iluminação, e cerca de (43%)

consideram “excelente”. Outros (6%) consideram “regular” a iluminação. Nota-se que a iluminação atualmente não está distribuída de forma adequada sob as estantes, isso talvez se deve ao fato do crescimento do acervo, onde foram inseridos novos mobiliários, acarretando mudanças nesta ordem.

Dando sequência na análise do gráfico 11, temos o oitavo critério que trata do mobiliário. Perguntamos qual o grau de avaliação frente às peças dispostas na biblioteca, e a maioria (66%) considera “bom” os móveis, outros (23%) declararam ser “excelente”, apenas (10%) disseram ser “regular”. Os móveis em sua maioria não são novos, no entanto, são adequados e se compõem de um balcão com gavetas, onde fica o setor de referência, possuindo estantes de madeira que abrigam os livros de referência, as demais estantes que acondicionam os livros são de estrutura aberta de ferro pintadas na cor creme. Na seção infantil tem mesa em madeira com grande comprimento e mais baixa que as demais, com bancos inteiriços também em madeira em cor escura.

Outro ponto de observação de grande importância é a localização da biblioteca, destacado no item nono, mostra os que consideram “excelente”, somam (60%), já os que consideram “bom”, formam (36%), Houve apenas (3%) dizendo ser “ruim” o que corresponde a um usuário, e no espaço a ser preenchido no caso da avaliação constar da resposta “ruim”, este usuário descreveu que:

“Faltam bibliotecas nos bairros, depender de ônibus para frequentar a biblioteca é algo ruim, pois os mesmos estão sempre cheios o que dificulta chegar aqui.”

Nota-se no questionamento acima a carência de bibliotecas públicas em João Pessoa, fazendo que os usuários tenham que se deslocar através de transporte público. No entanto, a localização do SESC no centro da cidade contempla vários usuários, pois há diversas opções de ônibus para se locomover para todos os bairros, neste mesmo prédio o SESC contempla: Academia, quadra de esportes, salas para oficinas e a diretoria administrativa. No entorno dispõe de opções de serviços como bancos, shopping, lojas de vestuário, alimentação e etc.

Por fim para elucidar os critérios abordados no gráfico 11, o ponto de análise foi com relação a ruídos/acústica da biblioteca. Este ponto merece uma atenção especial, por se tratar de um aspecto de extrema importância para quem realiza estudos e precisa estar concentrado nos conteúdos, o silêncio é algo que para muitos é indispensável, pensando nisso foi inserido no questionário, e como

consequência de suas respostas, temos que apenas (16%) considera “excelente”, seguido por (40%) relatou ser “bom”, os dados declinam quando temos que (23%) consideram ser “regular” a acústica/ nível de ruído, já para outros (20%) este aspecto foi avaliado como “ruim”.

Os usuários que avaliaram como “ruim” totalizaram (6) e todos contribuíram no espaço destinado a justificativa, e apontaram para situações de ruído provenientes da rua, também causados quando a eventos no saguão ao lado da biblioteca e som alto, proferido pelas conversas das crianças quando se reúnem ou pessoas desatentas que acabam por falar alto ou permitir o barulho do toque do celular.

Importante notar que os motivos são variados, no entanto, pode se amenizar este fato tomando algumas medidas simples como informar com antecedência os dias em que irão ocorrer eventos no saguão que fica ao lado da biblioteca.

Outro ponto que pode ser planejado para possível correção é com relação às crianças, propondo atividades, jogos ou dinâmica para que eles possam usar o senso crítico, refletir frente a questões da sociedade e assim baixar o nível de ruído interno.

Com relação ao ruído proveniente da rua, as janelas são amplas poderia se estudar os custos para efetuar a troca dos vidros tradicionais por outros antirruídos, ou algum tipo de proteção que não comprometa a transparência e ao mesmo tempo amenizasse os ruídos provenientes da área externa.

Quando houver algum usuário desatento que possuir uma entonação de voz mais alta, orientá-lo de forma discreta, para não causar constrangimento e o expor de forma negativa frente aos demais usuários, assim permanecendo todos de acordo com os padrões de comportamento da biblioteca.

Na pergunta do questionário de número doze, é aberta, onde o usuário pode deixar seu relato que categorizamos em: Sugestões, Elogios e Críticas, onde os mesmos não tinham que se respaldar em nenhum conceito, poderiam abordar qualquer parte, setor, membro ou a própria estrutura da biblioteca.

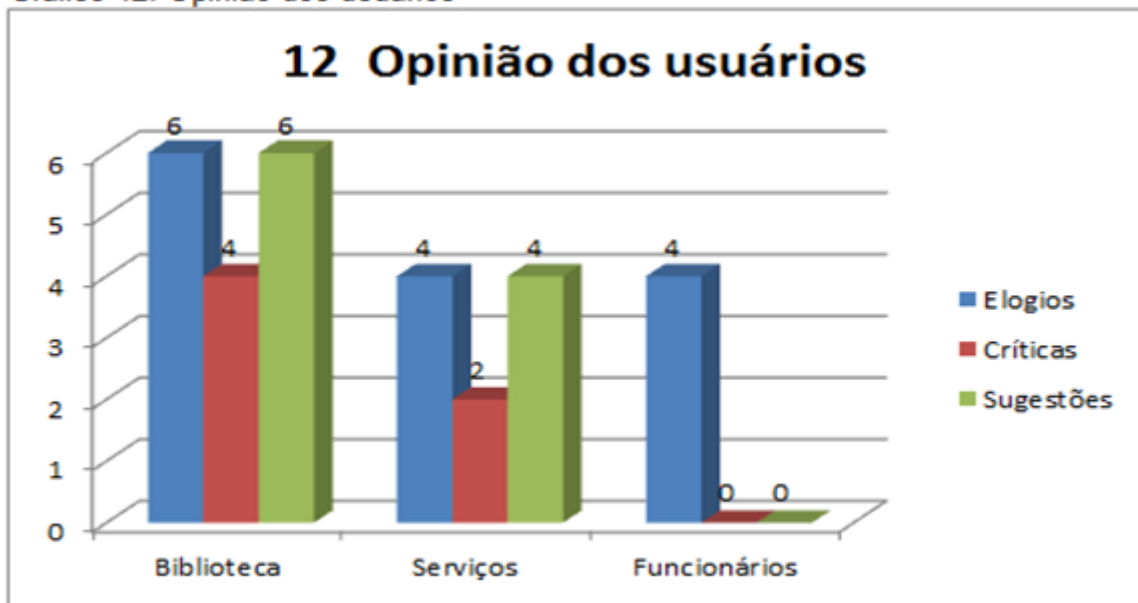
No gráfico 12 abaixo, os resultados foram tratados da seguinte forma:

Biblioteca: quando aos aspectos estiverem relacionados aos livros, acervo, localização e espaço físico.

Serviços: sempre que o usuário relatar suas observações com relação à consulta/ empréstimo de livros ou a internet e computadores.

Funcionários: quando forem aspectos sobre o comportamento e atitudes dos membros da biblioteca.

Gráfico 12: Opinião dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Verificamos que as colocações dos usuários são em sua maioria positivas, se caracterizando em elogios e sugestões. Houve também críticas, sendo assim foi elaborado o quadro 1 abaixo, onde foram registradas de forma sintetizadas as observação dos usuários pesquisados.

Quadro 1: Informações recebidas

Informações recebidas			
	Biblioteca	Serviços	Funcionários
Elogios	Acervo atualizado (3) Ambiente limpo (2) Local seguro (1)	Bom atendimento (3) Boa internet (1)	Equipe dedicada (4)
Críticas	Barulho (2) Pouco Espaço (2)	Não possuem tomadas (1) Poucos computadores disponíveis (1)	-
Sugestões	Cabines individuais para estudo (2) Área separada para as crianças (2) Aumentar o tamanho da biblioteca (1) Acessibilidade (1)	Disponibilizar internet wi-fi grátis (4)	-

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Avaliando a primeira linha do quadro (1), temos os **ELOGIOS** relacionados a coluna **biblioteca**, nota-se que as colocações dos usuários são de grande relevância para a pesquisa pois relatam: dispor de acervo atualizado (3), ambiente limpo (2) e local visto como seguro para os usuários(1).

“A biblioteca do SESC realmente merece elogios, pois oferece aos usuários um acervo atualizado, uma seleção muito boa de revistas, livros e jornais”.

“A biblioteca é muito boa para fazer várias pesquisas, tem livros novos e muitas vezes acho o que procuro.”

“Gosto de vir aqui, pois sempre tem livros novos e atualizados, adoro ficção e revistas de curiosidades, aqui tem um pouco de tudo.”

“Geralmente eu venho para ler jornais, acho o ambiente muito agradável e limpo.”

“Local muito agradável sempre que posso passo por aqui, e tudo bem limpo e organizado”.

“Me sinto seguro dentro da biblioteca, é um local tranquilo bem no centro da cidade.”

Observa-se que a biblioteca é um local bem querido pelos seus frequentadores, onde os mesmos se sentem bem, recebendo (20%) do total da pesquisa.

Os elogios relacionados a **serviços** foram citados: acesso à internet de boa velocidade disponível (1), possuir um bom atendimento (3), totalizando (13%).

“Estou satisfeito com os serviços prestados, é de boa qualidade, só tenho a agradecer por este espaço de integração do bem estar social e de aprendizagem”.

“Sempre que utilizo o espaço sou bem atendido”.

“Em relação ao atendimento são excelentes, tratam todos super bem.”

“O SESC é um lugar com de se visitar na hora de lazer ou para se informar, gosto de usar a internet daqui acho boa.”

Na coluna referente aos **funcionários**, houve o elogio por parte de (4) usuários, cerca de (13%) do total que descreveram os membros da biblioteca como sendo profissionais atenciosos e dedicados.

“Gostaria de elogiar a equipe que trabalha na biblioteca, pois todos são dedicados e fazem o possível para atender da melhor forma possível os anseios dos usuários, minha filha, por exemplo, frequenta todos os dias para realizar tarefas da escola e os bibliotecários são muito receptivos.”

“Durante 32 anos que frequento a biblioteca do SESC, só tenho a elogiar a equipe por ser dinâmica e muito eficiente.”

“Quando venho à biblioteca me sinto bem a vontade, pois tem uma equipe de trabalho muito boa que esta sempre disposta a ajudar.”

“Não tenho o que falar mal da biblioteca, e sim elogiar porque aqui tem profissionais capacitados que são dedicados e respeitam nossas ações.”

Na análise na segunda linha do quadro (1) observamos os aspectos relacionados às **CRÍTICAS**, onde a **biblioteca** é vista por (6%) como pequena, outros (6%) relataram sobre o barulho, que atrapalha os estudos, totalizando (13%).

“A biblioteca é muito boa, mas às vezes fica muito aglomerado de pessoas nas mesas, ela tem pouco espaço.”

“Muito boa a biblioteca, gosto de estar aqui só acho que possui pouco espaço, deveria ser maior.”

“Os estudantes mais novos fazem muito barulho e isso atrapalha para estudar.”

“Gosto de estar na biblioteca, mas ao mesmo tempo às pessoas precisam se conscientizar que não devem fazer barulho, que tira a atenção de quem esta em leitura, não balançar as mesas, enfim respeitar os outros componentes.”

A coluna de **serviços** para um dos pesquisados, cerca de (3%), falta na biblioteca dispor de tomadas para recarregar notebook e celular. E segundo outro usuário (3%), possuem poucos computadores para pesquisas, atualmente são quatro.

“Não possui tomadas nas mesas, deveria ter para carregar celular e notebook assim como tem a biblioteca do espaço cultural.”

“Acho que tinha que ter mais computadores disponíveis para usar a internet, no mais acho tudo bom na biblioteca.”

Nota-se que não houve menção de críticas com relação aos funcionários, ficando o percentual desta célula com (6%) do total do quadro.

Na terceira linha do quadro (1), temos as **SUGESTÕES** descritas pelos usuários, onde (6%), escreveram que deveriam ser colocadas cabines individuais de estudo, para outros (6%) opinaram dizendo que deveria ter um espaço em separado para as crianças, já (3%) sugeriu que fosse aumentado o tamanho da biblioteca, e para (3%) escreveram a importância de ter acessibilidade na biblioteca, elucidando total de (20%).

“Minha sugestão é que na biblioteca tivesse cabines de estudo individuais ou para grupos, separados do espaço comum.”

“Sugiro que coloquem cabines individuais de estudos, melhora o aprendizado”.

“Gosto muito da biblioteca, mas gostaria que as crianças ficassem em uma área separada, pois ai não teria tantos ruídos de conversas.”

“Apresenta desconforto em relação ao espaço infantil que incomoda com as conversas, minha sugestão era ter uma área separada para as crianças.”

“Aumentar o tamanho da biblioteca seria algo bem legal, pois iria caber mais livros também.”

“O SESC deveria adaptar a questão da acessibilidade, pois tenho um amigo cadeirante que não iria se sentir a vontade aqui o espaço entre as mesas e pouco.”

Na coluna de **serviços** temos que (13%) gostariam que fosse implantada uma rede de internet Wi-fi que ficasse disponível de forma gratuita para os usuários.

“Gostaria de ter acesso à internet wi-fi para usar o meu tablet para estudar.”

“A biblioteca deveria ter acesso aberto à internet, no meu caso para contribuir com a minha pesquisa, pois estudo para concursos.”

“Acho que a biblioteca como um local de apoio ao estudante deveria disponibilizar acesso gratuito a internet, como por exemplo, wi-fi.”

“Dou como sugestão de disponibilizar a internet para todos, assim quem traz o notebook também pode navegar e estudar pela rede.”

No campo referente a registros de sugestão para funcionários, não houve indicações, assim como nos revelou no quadro (1).

Contudo somando as três colunas (Biblioteca, Serviços, Funcionários), foram recebidos (14) elogios, totalizando (46%) do total de participantes, as críticas somam (6), chegando a (20%) e as sugestões recebidas foram (10) cerca de (33%). Estas informações vindas de forma espontânea, por parte do usuário pesquisado, são de grande valia para o gestor da unidade para que seja tomadas medidas, no intuito de melhorar e sanar as pendências relatadas, e conseqüentemente realizar mudanças para se elevar os índices de qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca do SESC João Pessoa, de forma favorável.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação está sempre atrelada ao desenvolvimento e gera um mercado gigantesco que envolve tecnologia, meios de produção, pesquisas, desenvolvimento humano e move a economia dos países, conseqüentemente gera milhões de empregos. As bibliotecas estão inseridas nesse contexto, por realizarem o tratamento e organização destas informações para disponibilizá-las de forma dinâmica. Assim sendo, estas unidades estão se modernizando e especificando suas linhas de atuação e serviços, norteando seus usuários de acordo com o seu ambiente e necessidade.

A aplicação das técnicas de estudo de usuário em unidades de informação deve ser realizada de forma regular com vistas a avaliação dos serviços oferecidos, sendo essa uma das premissas que desencadeou o presente estudo, tendo em vista se tratar de uma ferramenta de auxílio à gestão, com objetivos previamente estruturados, estudando os usuários, traçando assim seu perfil e verificando suas necessidades e satisfações no que tange ao acervo, serviços, organização física e aspectos estruturais.

Quanto à aplicação dos estudos de usuários, estas devem ser realizadas por membros da unidade que estejam vivenciando o cotidiano, para desta forma fazer os apontamentos necessários com intuito de detectar problemas e propor soluções.

Os dados da pesquisa em tela revelam que a maioria dos usuários que frequentam a Biblioteca do Sesc estão satisfeitos com a atuação da biblioteca, e como a unidade está cumprindo com sua função social, que é a de atender aos usuários e a comunidade sem quaisquer restrições. Analisando os resultados, temos que a maioria dos usuários possui idades entre 16 a 25 anos e acima de 45. Quanto ao gênero, a maioria dos pesquisados é representada do sexo masculino.

Com relação à escolaridade, podemos considerar como um resultado muito positivo, haja vista a maioria possuírem nível médio. Devido à média de idades, verificou-se um número considerável de pessoas com nível superior, (30%). Em menor número estão os pesquisados que realizaram extensões como especialização, mestrado ou doutorado (3%).

No que tange a ocupação profissional, temos um bom número de trabalhadores e alguns destes ainda estudam. Há um percentual significativo (17%), que está à procura de emprego. Ao tomar conhecimento dessa questão, o SESC já vêm investindo em apostilas de concurso público e conteúdos profissionais. Verifica-se entre os pesquisados, a existência de poucos aposentados.

Quando observamos a frequência à Biblioteca do SESC, identifica-se que a maioria são usuários assíduos (40%), e grande parte destes buscam informações que proporcione estarem em sintonia com as atualidades/ fatos do cotidiano. Utilizam diversos tipos de suporte da informação, com destaque, o jornal e a internet. A maioria dos usuários pesquisados são integrantes da comunidade e o mais interessante: não são sócios do SESC, pois não possuem a carteira de instituição, motivo que os impede de realizar empréstimos domiciliares.

A interferência do profissional bibliotecário é de grande valia para dinamizar a pesquisa, sendo que muitos mencionaram necessito pelo da ajuda do bibliotecário em suas pesquisas. Houve alguns que citaram o portal de busca Google, e um grupo que diz não necessitar de ajuda, ou mesmo procura até encontrar sozinho. Muitos usuários se utilizam de materiais próprios, em suportes como notebooks, tablets com auxílio por vídeo-aulas e resolução de questões ou atividades escolares, configurando que utilizam a biblioteca apenas como espaço para estudo.

A análise dos dados e elucidando os objetivos específicos traçados, temos que os aspectos avaliados no gráfico 11, são referentes a satisfação dos usuários, onde a maioria avalia de forma positiva, (Acesso a internet, Atendimento, Consulta ao acervo, Conforto, Iluminação, Mobiliário e Localização). Contudo, os pontos a serem vistos com atenção por parte da equipe gestora da biblioteca é o serviço de empréstimo, que não é visto como negativo, mas revela que a maioria dos usuários por não possuírem a carteira do SESC, diminui a incidência de empréstimos.

Outro ponto analisado que merece atenção é com relação ao espaço da biblioteca, talvez o mais difícil de ser resolvido, pois requerem obras estruturais, assim como para adaptar a biblioteca quanto a acessibilidade. Já outro fator que recebeu reclamações está relacionado ao barulho, provenientes de eventos e usuários desatentos, mas que são possíveis de serem corrigidos ou sanados através de campanhas educacionais.

Para concluir verificamos que os funcionários da biblioteca, são bem vistos pelos usuários, comprovam o quanto são dotados de responsabilidades, atendendo

com respeito, atenção e profissionalismo, além de deter os conhecimentos técnicos. No que se refere aos fatores relacionados aos serviços, podemos inferir que são positivos, pois satisfazem as necessidades dos seus usuários.

Vale ressaltar que houveram poucas “críticas” relacionadas aos serviços sendo de fácil resolução e com custos compatíveis com o retorno desejado, elevando assim os níveis quando avaliados posteriormente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília; Briquet de Lemos, 2000.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras**. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 18, n.1, jan./jun. 1990, p. 59-69.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2000, 245p.

_____. Como ficamos sabendo - um modelo de uso da informação. In: **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003. Cap. 2, p. 63-120.5

COLLETA, Teresina das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.3, p. 129-141, set./dez.2007. Disponível em:
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFILE/152/11>.> Acesso em: 03 maio 2016.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Cursino P. da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário : entre a „tradição“ e o „alternativo“. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v.10, n. 4, ago. 2009. Disponível em:<http://www.datagramazero.org.br/ago09/art_03.htm> .Acesso em 15 maio. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. Dicionário de biblioteconomia e arquivologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DIAS, M. M.; PIRES, D. Usos e usuários da informação. São Carlos: Edufscar, 2004.

FERREIRA, José Rincon. **A biblioteca digital**. 1997. Disponível em:
<http://www.ime.usp.br/~is/infousp/rincon/rincon.htm>. Acesso em: 02 maio 2016.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília, D.F: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

_____. **Estudos de usuários**. In: _____. Estudos de uso e usuários da informação . Brasília: IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19

_____. Usuários. In: _____ **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

FONSECA, Edson Nery da. **A Biblioteconomia brasileira no contexto mundial**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, INL, 1979. 112 p.

FREIRE, Louise Machado. **A Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB sob o olhar dos seus usuários**. 2014. 65f. (monografia para obtenção do título de bacharel, orientado pela Prof^a. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito). UFPB, João Pessoa.

GROGAN, Dennis. A prática do serviço de referência. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GUINCHAT, Clara. **Introdução geral a ciência da informação e Documentação: Os tipos de unidades de informação e as redes**. IBICT, 1994, p. 337.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em:
<<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>

IFLA - INTERNATIONAL FEDERATION LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Diretrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares**. Tradução de Maria José Vitorino. IFLA, 2006. Disponível em
<http://www.ifla.org/files/school-libraries- esource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-pt_br.pdf>. Acesso em: 19 maio 2016.

LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MACEDO, N. D. Princípios e Reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, n.1, v. 23, p. 9-37, jan./dez, 1990.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Interxto, 2000. 96p.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. “ Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 26, n.2, p. 1-10, 1997. Disponível em:
HTTP://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewissuephp?id=28._Acesso em 02 abril. 2016.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: edições URGS, 1972.

MARTUCCI, E. M. **Abordagem sense-making para estudo de usuário**. Porto Alegre: ABEED - Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação da UFRGS, 1997.

NASCIMENTO, M.J.; WESCHENFELDER, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuários. **Rev. Informação & Sociedade: estudos**. João Pessoa, v.12, n.1, 2002.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt. **Estudo de usuário e necessidade de informação: das abordagens tradicionais as abordagens alternativas**. São Paulo: a autora, 1997.

OLIVEIRA, S. F. J. de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19.,2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ARB, 2000.

PINHEIRO, L. V. R. Usuários – informação: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: IBICT, 1982. Disponível em:
<<http://biblioteca.ibict.br/phl8/anexos/PINHEIROUsuarios.pdf>>. Acesso em: 1 abr. 2016.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

SILVA, E. L.; CUNHA, M.V. A formação profissional no séc. XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, v. 31, p.77-82, set./des. 2002.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista**

Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. São Paulo, v.10, n.2, 144-173, jul./dez. 2014.

TARAPANOFF, Kira. ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. CORMIER, Patrícia Marie Jenne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência de Informação**, Brasília, v. 29, n.3, p. 91-100, set/dez. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/231/206>. Acesso em: 28/03/2016.

VALENTIM, Marta. L. P. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In:_____ - **O Profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissionais. São Paulo : POLIS, 2000.

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

APÊNDICES

CARTA DE ANUÊNCIA PARA AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA

Ilma. Sra. Dra. Mônica Alves Barros Ribeiro

Solicitamos autorização institucional para realização da pesquisa intitulada **A BIBLIOTECA DO SESC NA PERSPECTIVA DOS SEUS USUÁRIOS**, a ser realizada no Sesc Centro – João Pessoa, pelo aluno Fábio Fernandes Silva do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sob orientação da Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito, com o objetivo geral de: Analisar os serviços oferecidos pela biblioteca do SESC na visão dos usuários, e objetivos específicos: Traçar o perfil dos usuários, identificar as suas necessidades de informação e verificar o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos. Necessitando portanto, ter acesso aos dados a serem colhidos através de um questionário aplicado aos usuários da biblioteca da instituição. Ao mesmo tempo, pedimos autorização para que o nome desta instituição possa constar no relatório final. Ressaltamos que os dados coletados serão mantidos em absoluto sigilo de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS/MS) 466/12 que trata de Pesquisa envolvendo Seres Humanos. Salientamos ainda que tais dados sejam utilizados tão somente para a realização deste estudo. Na certeza de contarmos com a colaboração e empenho desta Diretoria, agradecemos antecipadamente a atenção, ficando à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

João Pessoa, 21 de Junho de 2016.

Solicitante:

Rosa Zuleide Lima de Brito

Orientadora: Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito

Concordamos com a solicitação () Não concordamos com a solicitação

Mônica Alves Barros Ribeiro

 Dra. Mônica Alves Barros Ribeiro
 Diretora Regional
 (Carimbo)

Rosa Zuleide Lima de Brito

 Cláudia Leal
 Diretora de Planejamento e Orçamento
 SESC/PB

Apêndice B – Questionário da Pesquisa

Caro(a) Usuário(a) da Biblioteca SESC

Meu nome é Fábio Fernandes Silva, sou graduando em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba e peço alguns minutos da sua atenção para que por gentileza responda a este questionário que é parte de uma pesquisa sobre meu Trabalho de Conclusão de Curso. Suas respostas são muito importantes para a realização deste estudo. Por favor, assinale as questões abaixo colocando um 'X' na opção que corresponder a suas características, lembrando que não precisa se identificar.

Desde já, agradeço-lhe por sua colaboração!

QUESTIONÁRIO

1- Qual sua idade?

Até 15 16 a 25 26 a 35 36 a 45 Acima de 45

2- Sexo?

Masculino Feminino

3- Qual a sua escolaridade?

Fundamental Médio Superior Especialização Mestrado Doutorado
 Outros, Qual? _____.

4- Qual a sua ocupação Profissional?

Estudante Estudo e trabalho Trabalho Procuo Emprego Aposentado
 Outros, Qual? _____.

5- Com que frequência utiliza a Biblioteca?

Todo dia Mais de uma vez na semana Uma vez na semana
 Mais de 3 vezes ao mês Mínimo uma vez por mês Raramente

6- Qual a finalidade da informação que busca na Bibliototeca do Sesc?

Ficar atualizado Pesquisas da Escola Pesquisa do Trabalho Para o meu lazer
 Concursos. Outros, Qual a finalidade? _____.

7- Qual o tipo de suporte que mais utiliza em suas pesquisas ?

() Gibis () Jornais () Livros () Revistas () Apostilas () Internet () Enciclopédias

8- Qual o assunto da informação que geralmente busca na biblioteca se referente á ?

- () Histórias infantis/ Quadrinhos () Cotidiano/Mundo/Jornal
 () Curiosidades () Romances
 () Ficção () Jogos/Esportes
 () Legislação/ Constituição () Filosofia/ Psicologia
 () Disciplinas Escolares (Português, Matemática, Física, Química, Biologia, História, Geografia)
 () Se Outros, Qual?_____.

9- Possui cadastro na biblioteca do Sesc?

() Sim () Não () Tenho a carteira SESC mas ainda não sou Cadastrado na biblioteca

10- Precisa de Ajuda para encontrar as informações de sua pesquisa?

() Sim, de quem?_____. () Nunca precisei () Procuo sozinho até achar

11- Qual seu nível de satisfação com relação aos itens relacionados abaixo? Marque utilizando um "X".

Crítérios avaliados	Excelente	Bom	Mediano	Regular	Ruim	Não uso
Acesso à internet						
Atendimento/Balcão						
Consulta aos livros						
Empréstimo de Livros						
Conforto/Ergonomia						
Espaço Físico/ tamanho						
Iluminação						
Mobiliário						
Localização						
Ruídos/ Acústica						

Caso tenha marcado algum critério com a opção “Ruim”. Justifique sua resposta?

12- Escreva abaixo sua Sugestão, elogio ou Crítica, com relação a sua experiência na Biblioteca?

Obrigado, suas respostas são de grande importância para a minha pesquisa.