

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

JORDÂNIA FREITAS SILVA DE FIGUEIREDO PONTES

BIBLIOTECA INDÚSTRIA DO
CONHECIMENTO SESI- BANCÁRIOS: UMA
ANÁLISE DO USO E DAS NECESSIDADES
INFORMACIONAIS DE SEUS USUÁRIOS

JOÃO PESSOA
2010

JORDÂNIA FREITAS SILVA DE FIGUEIREDO PONTES

BIBLIOTECA INDÚSTRIA DO
CONHECIMENTO SESI- BANCÁRIOS: UMA
ANÁLISE DO USO E DAS NECESSIDADES
INFORMACIONAIS DE SEUS USUÁRIOS

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia e Documentação, do Centro de
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento às
exigências para a obtenção do grau de Bacharel.

Orientação: Profa. Dra. Francisca Arruda
Ramalho

JOÃO PESSOA
2010

P814b Pontes, Jordânia Freitas Silva de Figueiredo.

Biblioteca indústria do conhecimento SESI-Bancários: uma análise do uso e das necessidades informacionais de seus usuários./ Jordânia Freitas Silva de Figueiredo Pontes. – João Pessoa: UFPB, 2010.

90f.: il.

Orientador: Francisca Arruda Ramalho

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

JORDÂNIA FREITAS SILVA DE FIGUEIREDO PONTES

BIBLIOTECA INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO SESI-
BANCÁRIOS: UMA ANÁLISE DO USO E DAS
NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE SEUS USUÁRIOS

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia e Documentação, do Centro de
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento às
exigências para a obtenção do grau de Bacharel.

Aprovada em _____ / _____ / _____

Profa. Dra. Francisca Arruda Ramalho – CCSA/UFPB
Orientadora

Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves – CCSA/UFPB
Membro da Banca Examinadora

Profa. Ms. Genoveva Batista do Nascimento - CCSA/UFPB
Membro da Banca Examinadora

Aos meus pais, Edvan e Gorete, pelo amor e apoio incondicional durante toda a minha vida.

Ao meu esposo Arthur, pelo seu companheirismo, grande amor e dedicação em todos os nossos momentos pessoais e profissionais.

A minha avó Efigênia, por todo seu amor e carinho.

Dedico

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus por ter me conduzido nessa caminhada, dando-me força e coragem para acreditar que era possível.

Aos meus pais e minha irmã por todo o seu amor, carinho e apoio e por acreditarem sempre no meu sucesso.

Ao meu esposo Arthur pelo seu amor, compreensão, cuidado e apoio em todos os momentos da minha vida.

A família Nino por todo o apoio e amor que recebi de vocês, mas deixo um agradecimento especial a minha tia Edneide e ao meu primo Bertony que me incentivaram a cursar Biblioteconomia e por isto são também responsáveis por esta conquista.

A minha avó Efigênia pelo carinho e força que tem me dado em todos os momentos da minha vida, também ao meu avô Antônio Joaquim e a minha avó Maria de Lourdes por todo seu amor e carinho.

Ao meu tio Marcos Antônio por todo o seu apoio e grande carinho.

A professora Francisca Arruda Ramalho por ter aceitado ser minha orientadora nessa pesquisa, por seus ensinamentos preciosos que tanto contribuíram na minha jornada acadêmica, também por sua compreensão, estímulo e dedicação na realização deste trabalho.

Ao pessoal da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários, em especial a funcionária Jaderci por toda a sua atenção e carinho para comigo, e pelo apoio incondicional que ofereceu na realização desta pesquisa.

Aos meus colegas de sala pela amizade e carinho recebidos durante destes anos de curso, em especial a Carlos, Josemy, Larissa, Samantha que sempre estiveram comigo tanto nos momentos das risadas como nos momentos dos apertos.

As minhas amigas do SESC Joana, Jussara, Maria Lúcia, Gláucia, Dayana e Marta que me ajudaram bastante para a realização deste trabalho, trocando o meu horário sempre que foi preciso. Também pelos preciosos ensinamentos e conselhos que recebi durante o período que estive como estagiária na Biblioteca do SESC Centro João Pessoa.

E a todos aqueles que de alguma forma contribuíram, para a realização deste trabalho.

“Os sonhos trazem saúde para a emoção, equipam o frágil para ser autor da sua história, renovam as forças do ansioso, animam os deprimidos, transformam os inseguros em seres humanos de raro valor. Os sonhos fazem os tímidos terem golpes de ousadia e os derrotados serem construtores de oportunidades.”

(Augusto Cury)

RESUMO

A sociedade da informação visa subsidiar a diversidade de suportes e meios de acesso à informação. Nesse contexto, a biblioteca deve buscar criar espaço para que todos possam desenvolver suas habilidades, suprindo, assim, suas necessidades informacionais, no entanto, para atingir este objetivo a mesma precisa oferecer produtos e serviços que venham atender aos interesses da comunidade a que serve. A pesquisa objetiva analisar as necessidades e o uso da informação pelos usuários da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários, com vistas a subsidiar essa instituição em possíveis e novas tomadas de decisão. A população estudada é composta de 35 usuários. Para coleta de dados utilizamos um questionário, para análise os dados, utilizamos a abordagem quanti-qualitativa. Os resultados demonstram que a maioria dos usuários é do sexo feminino, faixa etária entre 16 e 25 anos, ocupação estudante, tem o Nível Médio, não frequentam outras bibliotecas e tem como principais motivos para frequentarem essa instituição a proximidade de suas residências, estudar para concurso e levar as crianças para se habituarem à biblioteca. As necessidades informacionais dos usuários advêm do grau de instrução e da área de atuação dos mesmos. Os usuários usam a informação para realizar suas atividades escolares, estudar para concurso, se atualizar e fazer leituras de lazer. A Internet, os livros, as revistas e os jornais são os canais de informação mais utilizados pelos usuários, e as áreas prioritárias para eles são: Português, Literatura, Literatura Infantil, Matemática, Direito e História, desta forma. A maioria dos informantes considera que a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários não está totalmente de acordo com as suas necessidades, mas auxilia, por isso estão parcialmente satisfeitos. As principais barreiras encontradas no uso da informação são às barreiras tecnológicas, psicológicas, técnicas, intraorganizacionais e de tempo. Conclui-se que as principais ações da biblioteca para melhor atendimento aos usuários são: uma maior velocidade da Internet; a liberação do serviço de empréstimo; profissional capacitado para organizar o acervo e auxiliar nas pesquisas, atualização do acervo; organização de grupos de estudo; atividades de incentivo à leitura; e maior divulgação da biblioteca junto à comunidade.

Palavras- Chave: Estudo de usuários. Usuário da informação. Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários. Necessidades de informação. Uso da informação.

ABSTRACT

The Information Society aims to support the diversity of media and means of access to information. In this context, the library should seek to create space for everyone to develop their skills, making good, so their information needs, however, to achieve this goal it needs to offer products and services that meet the interests of the community it serves. The research aims to analyze the needs and use of information by users of the Library of Knowledge SESI-Industrial Bancarios, in order to support this institution possible and new decision-making. The population consisted of 35 users. To collect data we used a questionnaire to analyze the data, we used quantitative and qualitative approach. The results show that most users are female, aged between 16 and 25 years, student occupation, has the Intermediate Level, do not go to other libraries and has as main reasons for attending that institution the proximity of their residences, to study competition and lead children to become accustomed to the library. The information needs of users come from the education level and area of their action. Users use the information to perform their school activities, studying for tender to upgrade and do leisure reading. The Internet, books, magazines and newspapers are the information channels used by most users, and priority areas for them are: Portuguese, Literature, Children's Literature, Mathematics, Law and History, in this way. Most informants considered that the Library of Knowledge Industry SESI-Bancarios is not fully consistent with their needs, but it helps, so they are partially satisfied. The main obstacles encountered in the use of information are the technological barriers, psychological, technical, and intraorganizational time. We conclude that the major actions of the library to better serve users are: increased speed of the Internet, the release of the loan service, a trained professional to organize the collection and research aids, updating the collection, organization of study groups; activities to promote reading, and greater disclosure of the library in the community.

Keywords: Study of users. User Information. Library of Knowledge Industry SESI-Bancarios. Information needs. Use of the information.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Classificação dos usuários da informação	25
FIGURA 2 – Necessidade, desejo, demanda e uso da informação.....	30
FIGURA 3 - Usos e necessidades de informação	32
FIGURA 4 – Design da Indústria do Conhecimento SESI	49
FIGURA 5 – Gibiteca da Indústria do Conhecimento SESI	50
FIGURA 6 – Sala de informática da Indústria do Conhecimento SESI	50
FIGURA 7 – Sala de leitura e acervo da Indústria do Conhecimento SESI	51

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Canais de informação	26
QUADRO 2 – Barreiras à informação	27
QUADRO 3 – Técnicas de coleta de dados (Método direto)	38
QUADRO 4 - Relação usuário/ Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários...	70

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Distribuição dos informantes conforme o sexo.....	54
TABELA 2 – Distribuição dos informantes conforme faixa etária.....	54
TABELA 3 – Distribuição dos informantes, conforme o nível de escolaridade.....	55
TABELA 4 – Distribuição dos informantes, conforme a ocupação.....	56
TABELA 5 – Distribuição dos informantes em relação à frequência a outras bibliotecas....	57
TABELA 6 – Nível de satisfação dos usuários em relação à última vez que utilizou a biblioteca.....	60
TABELA 7 – Canais de informação utilizados pelos usuários.....	61
TABELA 8 - Satisfação dos usuários a partir das suas necessidades informacionais.....	65
TABELA 9 - Áreas do acervo prioritárias para os usuários.....	68

LISTA DE SIGLAS

BIC/SESI – Bancários - Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

CNI – Confederação Nacional da Indústria

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

PSS- Processo Seletivo Seriado

SESI – Serviço Social da Indústria

S.I. – Sociedade da Informação

TIC's – Tecnologias da Informação e Comunicação

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
2. OBJETIVOS.....	16
2.1. Objetivo geral.....	16
2.2. Objetivo específicos.....	16
3. TRILHA METODOLÓGICA.....	17
3.1. Caracterização da pesquisa	17
3.2. Fases da pesquisa.....	18
3.3. Universo da pesquisa	18
3.4. Instrumento e coleta de dados.....	19
3.5. Coleta de dados.....	20
3.6. Análise dos dados.....	21
4. ESTUDO DE USUÁRIOS: ARTICULANDO AS IDÉIAS.....	23
4.1. Usuários da informação.....	24
4.2. Necessidade e uso da informação.....	28
4.3. Estudo de usuários.....	33
4.3.1. <i>Tipos de abordagens</i>	35
4.3.2. <i>Metodologias empregadas</i>	38
5. A BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	40
5.1. Importância do profissional bibliotecário para a Sociedade da Informação.....	43
6. AMBIENTE DA PESQUISA: CONTEXTUALIZANDO A BIBLIOTECA INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO SESI- BANCÁRIOS	45
6.1. Serviço Social da Indústria – SESI.....	45
6.2. Projeto Indústria do Conhecimento	46
6.3. Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários	48
7. NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO SESI- BANCÁRIOS.....	53
7.1. Perfil do usuário.....	53
7.2. Necessidades e uso da informação.....	59
7.3. Relação usuário/ Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários.....	69

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
8.1. A pergunta.....	76
8.2. Os objetivos.....	77
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICES	85

1. INTRODUÇÃO

As transformações que ocorrem a cada dia na nossa sociedade modificam não só a maneira de ser e agir das pessoas, acelerando seu ritmo de vida, como também, suas prioridades e necessidades de informação. Tendo como objetivo a excelência no atendimento das necessidades e expectativas informacionais dessa sociedade mutante, as bibliotecas devem realizar estudos direcionados a obter cada vez mais precisão na recuperação e disseminação da informação, como também aperfeiçoamento dos serviços oferecidos. Isto porque os estudos de usuários permitem as unidades de informação, identificar as mudanças de comportamento de seus usuários, conhecer as suas prioridades e necessidades informacionais bem como, identificar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Dessa forma, as unidades de informação poderão oferecer serviços que estejam de acordo com os anseios e necessidades da comunidade a que se destina.

As unidades de informação devem procurar sempre conhecer o perfil e a necessidade da sua clientela, pois os usuários são os que movem estas instituições. Também devem procurar verificar se os usuários estão satisfeitos com o sistema, caso contrário, se torna necessário adequar o sistema as necessidades informacionais dos usuários, e, para tanto, é necessário ouvir o usuário.

Em relação à interação entre usuário e biblioteca Lima (1994, p. 94) afirma que,

Na busca da informação, há uma preocupação no sentido de que se reforce positivamente o comportamento do usuário para essa busca. Entende-se que, tendo o usuário sido satisfeito no seu esforço para obter informações via biblioteca, ele agirá positivamente em relação a essa instituição, retornando ali mais vezes e interessando-se por ela. Caso ocorra o contrário, poderá haver descrédito da biblioteca.

A iniciativa para a realização dessa pesquisa na Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários (BIC/SESI - Bancários) surgiu do nosso interesse, como estudante de biblioteconomia e frequentadora da instituição, de conhecer a relação da referida biblioteca com os seus usuários, identificando as necessidades informacionais de sua clientela, bem como as barreiras que impedem a busca e o uso da informação por parte dos usuários, como também o grau de satisfação dos seus frequentadores em relação à mesma. Dentro desta perspectiva a seguinte pergunta norteia a pesquisa: **Como se configura o uso da Biblioteca**

Indústria do Conhecimento SESI – Bancários e as necessidades informacionais de seus usuários reais?

Em sua estruturação a presente monografia está dividida em oito capítulos, além das referências, apêndice e anexo:

No primeiro capítulo, Introdução, estão explicitados os motivos que justificam essa pesquisa, além da sua pergunta norteadora.

O segundo capítulo aborda o objetivo geral e os objetivos específicos desse trabalho.

A metodologia do trabalho, o universo, a amostra e o instrumento de coleta de dados estão descritos no terceiro capítulo.

Os usuários da informação, as necessidades e uso da informação, os estudos de usuários e os respectivos tipos de abordagem e metodologias empregadas estão no quarto capítulo.

O quinto capítulo contextualiza a Biblioteca na Sociedade da Informação e fala também sobre a importância do profissional bibliotecário para a Sociedade da Informação.

Para apresentar o ambiente da pesquisa o capítulo seis apresenta um breve passeio sobre o Serviço Social da Indústria (SESI), Projeto Indústria do Conhecimento, até chegar na Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários propriamente dita.

O sétimo capítulo corresponde à análise e discussão dos dados coletados, e está composto de três momentos: perfil do usuário, necessidades e uso da informação e relação usuário/ Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários.

Por fim, o oitavo capítulo, denominado Considerações finais, faz uma síntese da pesquisa, uma vez que sintetiza as principais descobertas da pesquisa e apresenta algumas sugestões relacionadas a essas descobertas.

2. OBJETIVOS

Toda a pesquisa é desenvolvida por meio do alcance de suas metas, pois estas direcionam todo o seu percurso. Desta forma, para que haja resultados específicos que corroborem para a resposta da pergunta norteadora dessa pesquisa, os seguintes objetivos foram delineados.

2.1. Objetivo geral

Analisar as necessidades e o uso da informação pelos usuários da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários.

2.2. Objetivos específicos

- a) Traçar o perfil dos usuários;
- b) Conhecer o uso da informação;
- c) Assinalar os canais e fontes de informação utilizadas pelos usuários;
- d) Identificar as barreiras quanto ao uso da informação;
- e) Verificar o nível de satisfação dos usuários em relação à biblioteca Indústria do Conhecimento SESI.

3. TRILHA METODOLÓGICA

Metodologia é descrever em detalhes e com precisão toda a ação realizada no método do trabalho de pesquisa. Conforme Martins (2000) a metodologia consiste em descrever o tipo de pesquisa através dos métodos utilizados, da análise dos dados e informações das abordagens qualitativas e quantitativas e de tudo aquilo que se fez uso no trabalho.

Segundo Silva (2007, p.46)

o homem é um questionador de sua realidade e de suas ações, buscando respostas lógicas desde suas dúvidas cotidianas até problemas mais complexos. Essa busca pelo conhecimento apresenta-se como vetor primordial não só para o indivíduo em sua realidade, mas para a sociedade a que ele está inserido.

Mediante ao que foi colocado pela autora acima citada, nos convém expor o conceito de pesquisa, que na definição de Cervo e Bervian (1994, p. 65) é “uma atividade voltada para a solução de problemas. Seu objetivo consiste em descobrir respostas para perguntas, através do emprego de processos científicos.”

Esta é uma pesquisa descritiva que adota o método direto, especificamente o questionário, contendo perguntas abertas e fechadas por este se tratar de um método que tem mais frequência de uso na coleta de dados em estudo de usuários, também por proporcionar levantar um número maior de informações possíveis relacionadas com os usuários pesquisados na BIC/SESI – Bancários.

A seguir apresentamos com riqueza de detalhes os procedimentos utilizados nessa pesquisa, objetivando obter os dados e as respostas para os questionamentos feitos no presente estudo.

3.1. Caracterização da pesquisa

Para caracterizar a pesquisa buscamos alguns conceitos que embasem uma caracterização. A pesquisa quantitativa, por exemplo, é caracterizada pelo uso de certa quantidade, tanto na coleta de informações, quanto na discussão por meio de técnicas

estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas. Já a pesquisa qualitativa leva em consideração os elementos que fazem parte de determinado problema social, analisando-se as variáveis, compreendendo e classificando os processos vividos pelo grupo, tomando parte das mudanças vivenciadas pelo grupo e possibilitando uma compreensão de nível mais elevado do comportamento dos indivíduos. Nesse sentido, é o método que evidencia com mais nitidez a realidade estudada é o uso simultâneo das abordagens quantitativas e qualitativas. (RICHARDSON, 1999)

A abordagem descritiva permite que os *fatos e fenômenos de determinada realidade* sejam descritos com exatidão e o máximo de clareza possível. O estudo de caso, tipo de pesquisa de forte cunho descritivo, segundo Triviños (1995, p. 25) tem o objetivo de *conhecer* mais profundamente uma *realidade delimitada*.

Desta forma concluímos que esta pesquisa se apresenta como uma pesquisa quantitativa com abordagem descritiva por causa do seu instrumento de coleta de dados, das formas de análise e do tratamento aplicado aos dados obtidos.

3.2. Fases da pesquisa

A pesquisa desenvolvida na BIC/SESI – Bancários foi realizada em três fases: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa de campo. Na pesquisa bibliográfica foram consultados livros, periódicos, monografias, Internet e outros tipos de recursos informacionais referentes à temática abordada. Na pesquisa documental foram consultados manuais de serviços, normas da Biblioteca em questão, relatório de implantação da unidade de informação, etc. Na pesquisa de campo, reunimos as informações por meio do questionário aplicado na instituição.

3.3. Universo da pesquisa

A população estudada corresponde a 35 usuários que se dispuseram a responder o questionário, no período da coleta de dados.

3.4. Instrumento e coleta de dados

O instrumento escolhido para coleta de dados foi o questionário. Para Silva e Menezes (2005, p. 33) o questionário é “uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante”, esse método precisa ser “objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções”.

O questionário pode conter perguntas abertas, fechadas e múltipla escolha:

- a) **Perguntas aberta:** os sujeitos da pesquisa têm a possibilidade de opinar, sugerir, completar ou criticar sobre o assunto em questão;
- b) **Perguntas fechadas:** o sujeito pode optar por sim ou não em sua resposta;
- c) **Perguntas de múltipla escolha:** proporcionam ao sujeito uma série de respostas.
(SILVA; MENEZES, 2005)

Ainda há outro tipo de pergunta que pode compor um questionário, são as perguntas dependentes. Na definição de Gil (2006) as perguntas dependentes são aquelas que dependem da resposta dada a uma outra questão, ou seja, uma condição para que o sujeito responda a pergunta seguinte.

Cunha (1982) apresenta algumas vantagens da técnica do questionário para a pesquisa, são elas:

- a) um método rápido em termos de tempo, porque estipula-se uma data para a devolução dos questionários preenchidos;
- b) dá maior grau de liberdade e tempo ao respondente, pois o mesmo não é constrangido pela presença do entrevistador;
- c) há possibilidade de serem menores as distorções, desde que o informante não sofra a influência ou pressão do pesquisador.

O questionário utilizado na pesquisa (Apêndice A) é composto de 18 questões, apresentando perguntas abertas, fechadas, múltipla escolha e uma pergunta dependente, onde algumas questões solicitaram justificativa da resposta apresentada. A sua estrutura é composta por três partes:

- 1) Perfil do usuário;
- 2) Necessidades e uso da informação;
- 3) Relação usuário/Biblioteca Indústria do Conhecimento SESII- Bancários.

Convém salientar que, antes coleta de dados da pesquisa, realizou-se um pré-teste no dia 23 de Setembro de 2010 com 5 usuários. O pré-teste corresponde à aplicação prévia do questionário a um grupo que apresenta as mesmas características da população que se procura analisar na pesquisa, com o objetivo de revisar e direcionar aspectos da investigação (RICHARDSON *al et.*, 1999). Por não existir um grupo com características semelhantes à população aqui estudada, aplicou-se o pré-teste no próprio local da pesquisa. Os cinco questionários aplicados demonstraram que os questionamentos estavam adequados com a realidade estudada, no entanto, foi necessário acrescentar mais uma pergunta para ajustar o questionário aos objetivos específicos propostos por essa pesquisa. Os usuários que participaram do pré-teste foram excluídos da aplicação definitiva do questionário.

3.5. Coleta de dados

A coleta dos dados se deu na BIC/SESI – Bancários, no período de 30 de Setembro a 29 de Outubro de 2010 e foi realizada pela própria pesquisadora.

No período da manhã foi muito complicado a coleta dos dados, pois em quase todas as vezes que lá chegamos para coletar os dados, fomos informada pela funcionária de que não havia nenhum usuário estaria no recinto e que certamente naquela manhã não iria chegar ninguém. Então, marcamos um dia com a funcionária que ela julgasse em que teriam pessoas para responder o questionário; no dia marcado estávamos nós lá presente, mas de todas as pessoas que lá se encontravam apenas um usuário se prontificou a responder o nosso questionário.

Não entendemos o motivo para esses entraves no turno da manhã, já que no turno da tarde fomos sempre bem recebida pelos funcionários e todos os usuários frequentadores desse turno fizeram questão de colaborar com a pesquisa.

3.6. Análise dos dados

A análise de conteúdo é um esforço de sumarização dos dados com o objetivo de fornecer respostas aos problemas propostos. A esse respeito Gil (2006) lista algumas etapas necessárias para que a análise dos dados venha ser realizada com sucesso:

- a) **Classificação dos dados:** processo de agrupar os dados de forma sistêmica, estabelecendo categorias com o intuito de facilitar a interpretação dos dados posteriormente;
- b) **Codificação:** transformação de dados brutos para uma forma que permita a tabulação, seguido, na maior parte, após a definição de categorias;
- c) **Tabulação:** processo de agrupar e contar os casos que estão nas várias categorias de análise;
- d) **Análise estatística dos dados:** é feita em dois níveis:
 - 1) descrição dos dados busca estabelecer a tipicidade de um grupo; a variação dentro do grupo; a distribuição dentro do grupo em relação a determinadas variáveis; a relação das diferentes variáveis entre si; a descrição das diferenças entre dois ou mais grupos de indivíduos.
 - 2) avaliação de generalizações obtidas a partir dos dados.

Após coletados os dados, os questionários foram codificados e numerados da seguinte forma: U1, U2, U3, que corresponde ao Usuário 1, Usuário 2, Usuário 3 e assim por diante. Realizou-se a codificação dos questionários no intuito de preservar a identidade dos respondentes. Depois de codificados os questionários, os dados obtidos foram tabulados e os resultados apresentados em tabelas, visando a dar um maior realce aos resultados da pesquisa.

A análise deu-se através de uma abordagem quantitativa e qualitativa, pois se entendeu que o conjunto das duas abordagens deixa mais transparente o objeto da pesquisa. Assim, a abordagem quantitativa está presente na quantificação numérica dos dados, como também nas inferências percentuais; e a abordagem qualitativa está presente nos dados que não podem ser medidos quantitativamente, como as crenças, as emoções, os valores, etc.

Para as questões 2.5 e 3.1 do questionário, que objetivam a recuperar o nível de satisfação dos usuários em relação à BIC/SESI – Bancários, utilizamos uma escala do tipo Lickert com propostas sobre a biblioteca e seus respectivos serviços.

À medida que os resultados foram apresentados, realizamos correlações entre algumas questões, sendo criadas categorias de análise que foram confrontadas com o referencial teórico.

Dessa maneira, analisamos os dados obtidos na pesquisa de campo, realizada na BIC/SESI – Bancários, de forma a permitir a interpretação dos resultados visando o alcance dos objetivos propostos nesse trabalho de conclusão de curso.

4. ESTUDO DE USUÁRIOS: ARTICULANDO AS IDÉIAS

Na sociedade dos dias atuais é muito importante manter-se bem informado porque a informação neste contexto é sinônimo de valor, também é verdade que o volume de informação é cada vez maior, como também é crescente a velocidade com que a mesma é produzida e passa a circular. Assim, muitas vezes, o usuário da informação não consegue nem utilizar a informação colhida e já estão circulando outras informações muito mais atualizadas do que aquela em seu poder. Daí a dificuldade por parte do usuário em saber o que satisfaz a sua necessidade informacional.

É nesse momento, que tanto as unidades de informação quanto seus profissionais entram em cena como facilitadores/mediadores responsáveis pela interação entre usuário e informação. No entanto, para que seja feita essa ponte de maneira eficaz as unidades de informação e seus profissionais necessitam conhecer o perfil de sua clientela no intuito de direcionar a informação certa para cada tipo de usuário, fazendo com que o mesmo obtenha a informação desejada. Assim,

Para conhecer as necessidades dos usuários é necessário adequar os recursos das unidades de informacionais e tecnologia da informação ao atendimento das necessidades dos usuários, dando-lhe uma duradoura atenção, pois suas necessidades de informação mudam a todo o momento, sendo necessário um processo de melhorias contínuas que lhe dê credibilidade à organização ao longo dos anos. (CAVALCANTI, 2006, p. 30).

Na concepção de Guinchat e Menou (1994) o usuário é visto como um elemento fundamental de todos os sistemas de informação.

Corroborando com os autores, entendemos que o usuário é o elemento mais importante de todas as unidades de informação e, portanto quando estas venham a passar por mudanças relevantes é de suma importância que avaliem como os usuários irão reagir a essa transformação em relação aos serviços oferecidos, pois se os usuários não conseguirem se adaptar às mudanças propostas poderão deixar de ser elemento facilitador do sistema e passar a ser elemento bloqueador para a unidade de informação, fator este que terminará por acarretar descrédito da instituição por parte do usuário, o que não é nada bom para a imagem que a instituição vem construindo ao longo dos anos.

4. 1. Usuários da informação

A literatura da área nos apresenta inúmeras definições sobre usuários, mas, de maneira abrangente o termo usuário é definido como aquele indivíduo que faz uso de algo, em dado momento. Essa pesquisa, porém, volta sua atenção para o usuário da informação, que para nós, é definido como aquele indivíduo que se utiliza de informações disponíveis para atender suas necessidades informacionais, abrangendo tanto a informação em função de um conhecimento quanto em função de uma ação, no seu dia a dia.

Para Sanz-Casado (1994, p.19) usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. E Moraes (1994, p.219) por sua vez, nos afirma que “usuários da informação são indivíduos, grupos de comunidade, favorecidos com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”.

Em conformidade com os autores, supracitados, entendemos que todos nós, seres humanos somos usuários da informação, pois necessitamos da informação para a realização das nossas atividades diárias, e que podemos nos beneficiar de todas as unidades de informação em nossa busca informacional.

Na ótica de Sanz-Casado (1994) os usuários podem ser divididos em dois grandes grupos: os **usuários potenciais**, que necessitam da informação para o desenvolvimento de suas atividades e por não terem consciência disto não expressam essas necessidades e os **usuários reais**, os indivíduos que utilizam a informação, frequentemente, por serem conscientes das suas necessidades informacionais.

Núñez Paula (2000) também divide os usuários em categorias:

- a) **usuários reais:** aqueles indivíduos que utilizam freqüentemente os serviços de informação;
- b) **usuários potenciais:** aqueles indivíduos a quem se destinam os serviços de informação;

- c) **usuários internos:** aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- d) **usuários externos:** aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- e) **clientes:** aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetário-mercantil.

Guinchat e Menou (1994) apresentam a seguinte tipologia para os usuários da informação:

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPOS DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes	Aprendizagem	Divulgação
Pesquisadores	Criação	Exaustividade
Pessoal Técnico	Interpretação	Pertinência
Planejadores Administradores Políticos	Decisão	Precisa - atual
Professores	Divulgação/Ensino	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/Escassez de informação	Múltipla

Figura 1 – Classificação dos usuários da informação
Fonte: **Guinchat; Menou** (1994, p. 484)

É fundamental que toda unidade de informação conheça os diferentes tipos de usuários para que deste modo atendam com maior eficiência e eficácia as suas reais necessidades de informação. A pesquisa desenvolvida na biblioteca Indústria do conhecimento SESI situada nos Bancários envolve os usuários reais.

Para suprir suas necessidades os usuários fazem uso dos canais de informação que se categorizam, de um modo geral, como formais e informais. Os canais formais são aqueles

obtidos por meio de publicações, livros, periódicos, teses, patentes, entre outros. Os canais informais são as conversas, seminários, contatos eletrônicos, fornecedores, folders, e outros. A diferença entre eles é o suporte e o nível de processamento ao qual a informação foi submetida (NORONHA; FERREIRA, 2003).

De modo mais detalhado os canais de informação se classificam conforme o quadro a seguir:

CANAIS DE INFORMAÇÃO	DEFINIÇÕES
<i>CANAIS FORMAIS</i>	Veiculam informações estabelecidas ou comprovadas através de estudos, são compostos de informações impressas, tais como: livros, publicações periódicas, enciclopédias, dicionários, revisões de literatura, anuários, bibliográficas e outros.
<i>CANAIS SEMI-FORMAIS</i>	Publicações que não foram submetidas à revisão editorial ou ao referendo formal que, tradicionalmente, caracterizam a literatura científica, ou seja, as pré-publicações, tais como: teses de doutorado, dissertações de mestrado, relatórios técnicos, relatórios de pesquisas, artigos ainda não publicados, anais de congressos, etc.
<i>CANAIS INFORMAIS</i>	Referem-se aos contatos realizados entre sujeitos emissores e receptores da informação; são compostos das comunicações interpessoais entre pares, efetuadas em conferências, congressos, seminários, simpósios, reuniões e similares e, mais recentemente, das comunicações trocadas mediante a utilização de redes de computadores, tais como a Internet (grupos de discussão, e-mails e chats).
<i>CANAIS INTERMEDIÁRIOS</i>	São representados pelas instituições responsáveis pela preservação, organização e disseminação da informação registrada (canais formais e semi-formais), bem como pelo papel de facilitadoras da busca e da recuperação de informações onde quer que estejam física ou virtualmente armazenadas. Dentre essas instituições, destacam-se as bibliotecas, os arquivos, os centros de documentação e informação, os centros de análises de informações, os centros referenciais entre outras.

Quadro 1 – Canais de informação
Fonte: **Rosemberg** (2000)

Em estudo de usuários os canais são os suportes que veiculam a informação e se encontram armazenados em bibliotecas e os centros de informação e/ou documentação. Com base em sua tipologia, um dos objetivos da pesquisa é identificar os canais mais utilizados pelos usuários da BIC/SESI - Bancários, para satisfazer as suas necessidades informacionais.

O uso da informação pelos usuários nem sempre acontece sem interferências, lacunas que se denominam barreiras ou obstáculos à comunicação da informação, portanto, essas dificuldades, problemas ou impedimentos encontrados pelo usuário no momento da busca e uso da informação provoca demora na obtenção da informação, insatisfação e muitas vezes o não alcance da informação desejada.

Muitas vezes durante a busca da informação os usuários podem se deparar com vários obstáculos e/ou barreiras que podem interferir quanto ao uso efetivo da informação ou dos serviços oferecidos pela instituição.

Na literatura encontramos vários autores que tratam desta temática, tais como Figueiredo (1999), Guinchat e Menou (1994), e Araújo (1998). Dentre as barreiras apresentadas pelos autores mencionados acima gostaríamos de elencar, a título de um melhor entendimento, as que compõem o quadro abaixo:

BARREIRAS	SIGNIFICADO
<i>INTERPESSOAIS</i>	Se estabelecem entre usuários e os profissionais que mediam o serviço de informação.
<i>INTRAORGANIZACIONAIS</i>	Provocadas pelas posições hierárquicas existentes nas organizações, dificultando a obtenção da informação pelo usuário.
<i>TERMINOLÓGICAS</i>	São ocasionadas pelo uso excessivo de termos técnicos utilizados para identificar o documento, causando perda de tempo na busca.
<i>ESTRATÉGIAS FRACAS DE BUSCA</i>	Ocorre por desconhecimento dos canais e suas fontes de informação, ou por não exaustividade nas buscas, repercutindo em muitas falhas e, conseqüente, insatisfação das necessidades informacionais do usuário.
<i>ECONÔMICAS</i>	Quando o acesso ou uso da informação envolve relações de poder ou negociação com seu produtor.
<i>FINANCEIRAS</i>	Consiste na falta de incentivos financeiros para que seja viabilizada a atualização das coleções.

<i>DE IDIOMA</i>	Causada quando o usuário não domina a língua em que a informação encontrada está disponível.
<i>TÉCNICAS</i>	Envolve armazenagens impróprias dos materiais, acesso lento aos documentos, ausência de aparelhos que auxiliam na busca da informação, etc.
<i>DE TEMPO</i>	Relacionadas à obsolescência da informação.
<i>PSICOLÓGICAS</i>	São sentimentos de desconfiança, insegurança ou medo por parte do usuário que o impede de obter a informação desejada.

Quadro 2 – Barreiras à informação
 Fonte: **Figueiredo** (1999), **Guinchat e Menou** (1994), e **Araújo** (1998)

Além destas que foram citadas, existem outras barreiras de natureza ideológica, legal, de eficiência, etc, por este motivo Figueiredo (1999), assim como os demais autores que tratam sobre a temática nos afirma que essas barreiras à comunicação da informação se não extintas, devem ser pelo menos minimizadas a cada dia para que o usuário saia de posse da sua informação, pois os mesmos são o que movem e o que dão sentido às instituições ligadas à informação.

4.2 Necessidade e uso da informação

Diversos autores têm tentado definir o termo “necessidade de informação”. Alguns dos entendimentos a esse respeito veremos a seguir:

Segundo Figueiredo (1994) as necessidades de informação nascem e variam em conformidade com as características dos indivíduos, as circunstâncias e o meio em que estão inseridos no momento.

Martin (1976) citado por Bettiol (1990, p. 63) nos diz que necessidade “é um conceito escorregadio para definir e, mesmo se pudéssemos definir, seria difícil identificar, porque

muitas pessoas não param para refletir suas necessidades, outras não podem articular o que desejam, ou são tímidas para isso.”

Crawford (1978 apud Sanz-Casado, 1994) corroborando com Martins, acima citado, afirma que necessidade de informação “é um conceito muito difícil de definir, isolar ou medir, pois envolve processos cognitivos que podem operar em diferentes níveis de consciência e, portanto, podem inclusive não estar claro para o próprio solicitante”.

Lancaster lista vários fatores, que influenciam a necessidade e a demanda de um serviço de informação:

- a) crescimento da literatura na área coberta;
- b) custo da literatura na área coberta;
- c) o tamanho da população a ser servida;
- d) o nível educacional da população a ser servida;
- e) a acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço de informação;
- f) o custo do serviço de informação;
- g) a facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido;
- h) a experiência do usuário com o serviço;
- i) a rapidez do serviço;
- j) o valor da solução para um problema de informação;
- k) a probabilidade de que exista uma solução na literatura. (BETTIOL, 1990, p.65)

Line apontando que os estudos de usuários têm sido mais voltados às necessidades do que aos usos ou demandas, apresenta os seguintes conceitos para discussão:

- a) **necessidades:** o que o indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. No caso de um pesquisador, levará adiante sua pesquisa; podendo haver um julgamento de valores implícito na maneira como o termo é utilizado. O conceito de necessidade é inseparável dos valores da sociedade. Uma necessidade identificada como um desejo: uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida

como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de instrução poderia muito bem conflitar como um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial;

- b) **desejo:** o termo desejo refere-se ao que o indivíduo gostaria de ter, o desejo pode ou não ser realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam, ou desejar um item de que eles não necessitam, ou mesmo não deveriam ter. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial;
- c) **demanda:** é o que o indivíduo pede, ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado: acrescenta que uma demanda é um uso em potencial;
- d) **uso:** é o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual ou acidental, isto é, uma informação conhecida como uma necessidade ou desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades. (BETTIOL, 1990, p.62)

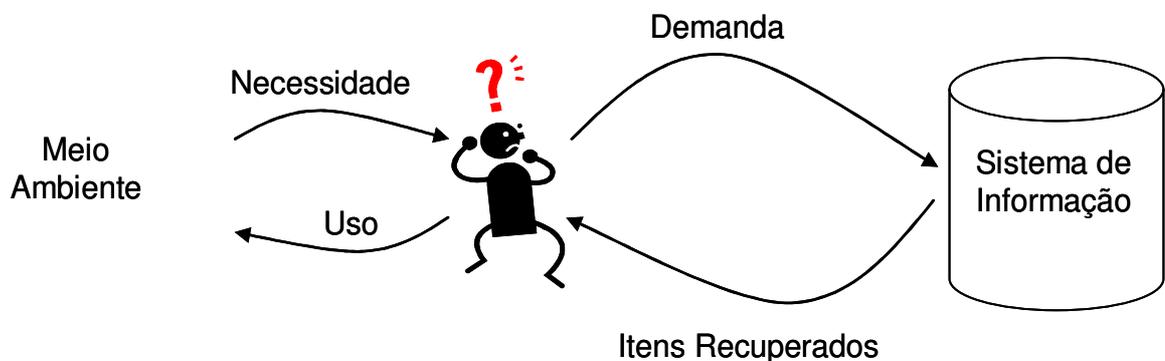


Figura 2 – Necessidade, desejo, demanda e uso da informação
Fonte: Line (1974)

Consideramos que as necessidades de informações dos indivíduos são muito diversificadas e carregam em si influências do ambiente sócio-político-cultural em que eles estão inseridos.

Totterdell (apud FIGUEIREDO, 1994, p.40) propõe três formas de necessidades, para uma melhor compreensão da atividade bibliotecária. Elas são:

- a) **necessidades expressas:** são aquelas que as pessoas sentem ou estão delas conscientes, e são explicitadas visando à satisfação. É pertinente ressaltar que, neste caso, há dois aspectos de uso da biblioteca resultantes de uma necessidade expressa: intencional e não intencional. O uso intencional diz respeito a uma necessidade que poderia ser satisfeita pela biblioteca, mas que não estava na mente do usuário utilizá-la para este caso. Portanto, o uso é, muitas vezes, certamente, potencialmente maior do que a necessidade expressa;
- b) **Necessidades não expressas:** são aquelas que as pessoas sentem ou estão delas conscientes, sem, contudo, fazer uso de uma biblioteca para as satisfazerem, isto é, não são expressas em um contexto de biblioteca. Isso porque a biblioteca não é realmente o melhor lugar para satisfazê-las, ou por causa da ignorância ou apatia por parte do indivíduo, da má atuação da biblioteca, ou ainda, por causa da boa atuação de outros órgãos paralelos à biblioteca;
- c) **necessidade não ativada ou não sentida:** é a forma mais difícil de avaliar e pode, portanto, ser simplesmente ignorada. Sabe-se que muitas necessidades dos adultos, relacionadas com educação, recreação, ou informação, são aprendidas, adquiridas ou, pelo menos, ativadas pela família, escola, instituições educacionais e pelos pares, particularmente durante a infância e adolescência. É importante ressaltar que as crianças também são expostas a fatores que desenvolvem necessidades.

Santiago (2006, p. 19) menciona que “as necessidades de informação devem ser definidas em plano individual, destacando-se atenção para o tempo e espaços específicos experimentados pelo elemento particular”.

Mediante ao que foi apresentado vemos a necessidade cada vez maior dos bibliotecários por meio dos estudos de usuários começarem a identificar as necessidades, desejos, demandas e usos para que desta forma possam atingir o seu objetivo primordial que é atender com eficiência e eficácia as necessidades e demandas de informação de seus usuários.

Conforme Le Coadic (1996, p. 39) usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação.

Embora necessidades e usos sejam coisas distintas, ambas exercem influência mútua nos diferentes aspectos que determinará o comportamento do usuário e suas práticas, como mostra a figura a seguir:



Figura 3. Usos e necessidades de informação
 Fonte: **LE COADIC**, 1996, p. 40

O uso da informação é algo muito pessoal, pois o seu significado está ligado diretamente ao contexto e a utilidade a que a mesma servirá. Assim, uma determinada informação pode ter importância, valor e/ou fazer sentido para uma pessoa e, no entanto, não causar nenhuma mudança para outra.

Segundo Line (apud Sanz- Casado, 1994, p.28), o uso da informação está relacionado com “aquilo que um indivíduo aplica, efetivamente, a algo imediato e concreto. O uso pode ser uma demanda satisfatória realizada precisamente em um centro de documentação ou biblioteca”.

Santiago (2006 p. 22) menciona que “O que nos leva a procurar uma informação é um objetivo que precisamos alcançar e a existência de um problema que precisa ser solucionado”. E conclui dizendo que desta forma a necessidade de informação pertence à categoria das necessidades fundamentais do ser humano.

Figueiredo (1991) e Sanz-Casado (1994) concordam ao mencionar a existência de fatores capazes de influenciar o uso da informação, dentre eles estão: disponibilidade, acessibilidade, qualidade, custo das informações e dos materiais, problemas lingüísticos, idade do material, e outros problemas de ordem psicológica, a experiência e maturidade do usuário, a especialização, o meio de trabalho, fatores pessoais, a etapa do projeto de pesquisa, área de atuação, assunto, o meio ambiente, papel que o indivíduo exerce na sociedade e pelas suas características pessoais. O que se conclui é que uso da informação vai ser diferente conforme a área de atuação e o ambiente em que o usuário está inserido.

Somando-se a todos estes fatores citados pelos autores acima temos que a conveniência, a proximidade e a acessibilidade podem ser muitas vezes, fatores mais importantes do que a eficácia dos serviços oferecidos e a excelência das coleções das unidades de informação.

São os estudos de usuários que irão auxiliar os bibliotecários a identificar e diagnosticar quais destas variáveis estão ocasionando o pouco uso do sistema de informação pelo usuário.

A pesquisa desenvolvida na BIC/SESI – Bancários investiga o uso dessa unidade de informação, considerando para tanto, a utilização de qualquer um dos serviços oferecidos pela mesma.

4.3. Estudo de usuários

Os estudos de usuário são baseados em técnicas que objetivam investigar de que forma os usuários usam a informação e quais os fatores que afetam o seu uso. Esses estudos, também, têm a finalidade verificar as opiniões e avaliações feitas por eles com relações aos serviços oferecidos pelas unidades de informação.

Figueiredo (1994, p. 7) define os estudos de usuários como,

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

Na literatura encontramos as seguintes considerações em relação a esta temática:

- a) “o estudo de usuário consiste no conjunto de estudos voltados para a análise qualitativa e quantitativa dos hábitos informacionais dos usuários através da aplicação de diferentes métodos.” (SANZ-CASADO, 1994, p. 31).
- b) “os estudos de usuários surgiram para que os profissionais, que lidam com a informação, pudessem entender melhor as necessidades informacionais de seus usuários e melhorar os serviços oferecidos a eles.” (FONTENELE, 1997, p. 34).

Mediante acima exposto entendemos que os estudos de usuários são importantes canais de comunicação entre o usuário e a unidade de informação. Daí a necessidade de serem realizados estudos periódicos que contribuam para o bom relacionamento entre as unidades de informação e a comunidade a que atendem.

De acordo com Moraes (1994) os estudos de usuários objetivam:

- a) identificar os documentos solicitados pelos usuários;
- b) descobrir os hábitos dos usuários na obtenção e na busca da informação;
- c) analisar o uso feito dos documentos;
- d) analisar as maneiras de obtenção e acesso aos documentos.

As primeiras reflexões em relação a estudos orientados às necessidades de usuários surgiram durante a década de 40, onde em 1948, na Conferência da Royal Society foram apresentados os primeiros trabalhos que vieram a contribuir para a preocupação dada a esta temática.

Fazendo uma breve retrospectiva sobre estudos de usuários, Figueiredo (1994) afirma que esses estudos passaram por muitas e diferentes etapas:

- a) No final da década de 40 tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar os serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Esses estudos iniciais eram restritos à área das Ciências Exatas;
- b) Na década de 50 tornaram-se freqüentes os estudos sobre o uso da informação. Nessa fase os estudos abrangiam grupos de usuários das Ciências Aplicadas;
- c) A partir da década de 60 os estudos passaram a enfatizar o comportamento dos usuários, através das análises de fluxo da informação, canais formais e informais. Os usuários envolvidos na pesquisa desta fase foram os tecnólogos e educadores;
- d) Nos anos 70 o interesse maior está no usuário e na satisfação de suas necessidades de informação. Nesta época os estudos abrangiam áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administração;
- e) Dos anos 80 em diante, os estudos voltaram à atenção para a avaliação de satisfação e desempenho.

No Brasil, até pouco tempo o estudo de uso e usuários não eram vistos como ferramenta para o planejamento bibliotecário, isso porque a Biblioteconomia possuía uma atitude muita centrada nas técnicas e na organização bibliográfica. Foi a partir do momento que a preocupação da área se transferiu para o usuário que esses estudos passaram a ser

aliados das bibliotecas e centros de informação no intuito de adequar os seus serviços as necessidades do seu público.

Figueiredo (1991) nos declara ser necessariamente importante que os bibliotecários realizem levantamentos das necessidades específicas de informação da sua comunidade de usuário e que a partir dos resultados estabeleçam as coleções, os serviços e os produtos mais relevantes para melhor atender a sua clientela. Desta forma, justifica-se a presente pesquisa que versa sobre o uso da BIC/SESI – Bancários pelos seus usuários reais.

4.3.1. *Tipos de abordagens*

Em relação aos tipos de abordagens relacionadas com os estudos de usuários a literatura da área avança em duas direções:

- a) **Abordagem tradicional:** estudos direcionados ao sistema de informação ou biblioteca. A investigação preocupa-se em verificar de que forma os mesmo estão sendo utilizados;
- b) **Abordagem alternativa:** estudos direcionados sob a ótica do usuário. A investigação está centrada na forma como um grupo particular de usuários obtém a informação.

Ferreira (2002) afirma que:

os estudos relacionados à abordagem tradicional analisam o comportamento do usuário real ou potencial referente às seguintes atitudes: usa um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais; é afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; ou demonstra satisfação com os vários atributos do sistema.

A abordagem alternativa também é conhecida como “abordagem centrada no usuário” ou “abordagem da percepção do usuário”. Conforme Ferreira (1996, p. 221), esses novos estudos de comportamento do usuário estão caracterizados por:

- a) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;

- b) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- c) visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- d) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- e) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e
- f) empregar maior orientação qualitativa.

As pesquisas na área de estudo de usuário têm tendido a voltar-se para os estudos centrados no usuário que se utilizam de abordagens qualitativas. Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 11-12) com base na literatura da área de estudos de usuário, listaram as principais abordagens do paradigma centrado no usuário com seus respectivos autores, assim temos:

- 1) **Wilson, (1981)** - Modelo baseado nas seguintes proposições: as necessidades de informação têm sua gênese nas necessidades básicas do sujeito, (fisiológicas, cognitivas e afetivas), logo não é uma necessidade primária, mas sim, secundária; e, diante da busca de informação para satisfazer sua necessidade, o sujeito pode deparar-se com barreiras individuais, pessoais, inter-pessoais e ambientais;
- 2) **Dervin, (1977)** - 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. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação;
- 3) **Belkin, Oddy Brooks (1982)** - A abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento (Anomalous States of knowledge) focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia;
- 4) **Taylor, (1986)** - A abordagem do Valor agregado (User-values ou Value-added), de Robert Taylor (1986) focaliza a percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando

diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas;

- 5) **Ellis,(1989) e Ellis, Cox e Hall, (1993)** - Modelo de comportamento de busca de informação que parte do pressuposto de que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por etapas que não acontecem de forma seqüencial, características gerais que não são vistas como etapas de um processo. Inicialmente se baseia em seis categorias de análise: Iniciar, Encadear, Vasculhar, Diferenciar, Monitorar, Extrair. Posteriormente, esse modelo foi aperfeiçoado pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993) que acrescentaram mais duas categorias ao modelo original que são: Verificar e Finalizar. Assim, o Modelo é composto por oito categorias;
- 6) **Kuhlthau,(1994)** - Modelo denominado de Information Search Process e se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin (1982). Segundo Kuhlthau (1994), o Information Search Process é um modelo potencializado pela Teoria do construtivismo em que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela 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;
- 7) **Choo (2003)** - Modelo que ressalta três propriedades da busca e do uso da informação:
 - a) o uso da informação é estabelecido a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas;
 - b) o uso da informação é situacional. O indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que afeta, diretamente, suas escolhas para o uso da informação e
 - c) o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada sob um dado assunto.

Mediante as contribuições dos autores supracitados acima entendemos que a abordagem alternativa está preocupada em entender quais as necessidades de busca e uso de

informação dos usuários, para que desta forma os centros de informação e/ou documentação venham ser projetados visando atender de maneira adequada as necessidades informacionais de seus usuários.

A presente pesquisa se insere na linha da abordagem tradicional, pois pretende analisar uso da BIC/SESI – Bancários pelos seus usuários reais investigando quais dos serviços oferecidos são mais utilizados, quais as barreiras que se interpõem ao seu uso, como também qual a satisfação dos usuários em relação a esta unidade de informação.

4.3.2. Metodologias empregadas

Sanz- Casado (1994) apresenta os tipos de métodos e técnicas de coletas de dados utilizados nos estudos de usuários, são eles: o método direto e o método indireto.

No método direto, o próprio usuário é quem fala de suas necessidades, interesses, buscas, etc; neste método estão inclusos: questionário, entrevista, técnica de Delfos e o incidente crítico.

TÉCNICA	DEFINIÇÃO
<i>QUESTIONÁRIO</i>	É o método mais utilizado em coleta de dados, pois permite atingir uma população dispersa em um espaço de tempo reduzido. O questionário pode ser realizado através do contato direto ou através questionário via correio ou e-mail. De acordo com o tipo de pergunta os questionários podem ser classificados como: questionários de perguntas fechadas, abertas e com ambos os tipos de perguntas.
<i>ENTREVISTA</i>	Após o questionário é o método mais utilizado. É um diálogo orientado que busca informações e dados para a pesquisa. Ela pode ser: não-estruturada, semi-estruturada ou estruturada.

<i>TÉCNICA DE DELFOS</i>	É considerada uma variação do questionário e segundo Baptista e Cunha (2007) tem como objetivo principal identificar tendências.
<i>INCIDENTE CRÍTICO</i>	“Consiste em indagar-se do indivíduo questionado uma lembrança de alguma experiência ou acontecimento recente relevante (por exemplo, a última busca realizada na literatura) e fazê-lo relatá-la em detalhes.” (FIGUEIRDO, 1994, p. 13).

Quadro 3 – Técnicas de coleta de dados (Método direto)
Fonte: **Sanz- Casado** (1994)

No método indireto, as informações a cerca dos usuários são obtidas através de documentos, neste método estão inclusos:

- 1) **Análise de citação:** tem sido um método utilizado há vários anos para a coleta de dados no intuito de se saber sobre padrões de citação, autores e títulos mais citados, autores que escreveram sobre um mesmo assunto, entre outros;
- 2) **Análise de referência:** analisa as referências utilizadas pelo usuário;
- 3) **Solicitação:** analisa as solicitações feitas pelos usuários aos serviços de informação;
- 4) **Observação:** é o método pelo qual o pesquisador capta a realidade observada. Ele é pouco utilizado na área de estudo de usuário por exigir bastante preparo por parte do observador.

Conforme Baptista e Cunha (2007, p. 7) “não é a metodologia que determina a pesquisa e sim o problema que se pretende resolver”.

5. A BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A Sociedade da Informação (S.I.) ou do conhecimento é aquela em que a criação, a manipulação e a distribuição da informação são a principal fonte de riqueza. E nesse contexto valoriza-se então a aprendizagem continuada, pois a formação inicial das pessoas antes vista como suficiente para toda a vida, não atende mais as necessidades do profissional e do cidadão devido ao processo constante de produção do conhecimento.

Conforme Santiago (2006 apud FERREIRA, 1980, p. 5),

A biblioteca é um dos instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem. Em nossos dias não se pode mesmo conceber ensino sem utilização de bibliotecas, as quais, além de possibilitarem acesso à informação, têm um papel da maior relevância, enquanto favorecem o desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a formarem suas próprias idéias e a tomarem suas próprias decisões.

Existem vários tipos de bibliotecas, cada qual possuindo públicos muito distintos, no entanto, todas elas possuem um aspecto em comum: tem como função organizar a sua coleção e estruturar os dados de forma a permitir o acesso aos documentos por parte dos seus utilizadores.

Durante muitos séculos, conservar, preservar e armazenar o patrimônio documental foi o principal objetivo das bibliotecas. Atualmente, a biblioteca deixou de ser um mero depósito do saber e abriu suas portas para a sociedade, entregando-se aos seus utilizadores. A biblioteca dos dias atuais procura responder às necessidades de encontrar um espaço dinâmico onde se conjuga informação e cultura.

Segundo Cavalcanti (2006, p.40) a biblioteca está “adequando seus serviços a uma nova realidade diante de uma demanda muito grande de informação, usuário mais exigente e também por um elevado número de usuários potenciais”.

Corroborando com a autora acima mencionada Baganha (p. 94) afirma que a biblioteca dos dias atuais tem como objetivo principal a satisfação do seu público, não importando- se que este público,

leia, veja, escute ou “navegue” – o que é realmente importante é que a informação chegue até ele da maneira mais eficaz, mais rápida e sobretudo, mais completa; que a sua curiosidade ou a sua sede de saber sejam satisfeitas; que a sua necessidade de actualização encontre sempre resposta; e que tudo isto seja feito com prazer. De profanador do seu espaço, o público transforma-se agora na primeira razão de ser da biblioteca. A biblioteca torna-se o cenário de um fluxo constante de informação, em que os livros fazem sentido pela sua utilização, pelo seu empréstimo, pelo próprio desgaste físico que sofrem.

Uma das características mais marcantes da sociedade contemporânea é justamente a sua capacidade de produção de informações, não só em quantidade, mas também em variedade de formas e opções. O material impresso que, durante muitos anos, constituiu o único material utilizado no processo de aprendizagem, passa a ser complementado por tecnologias avançadas que privilegiam a imagem e o som. Esses recursos devem ser localizados de forma a permitir o uso para todos os usuários. É aí que entra o profissional da informação com a responsabilidade de colocar ao alcance dos usuários as informações registradas nos variados suportes, contribuindo, desta forma, para o processo de ensino/aprendizagem da comunidade a que atende.

Com a explosão bibliográfica, vive-se um momento histórico riquíssimo em produção e volume de informações, então é necessário que as organizações desenvolvam meios para que as informações relevantes estejam disponíveis ao usuário de forma rápida e eficiente.

Tornar a informação disponível é ir além de catalogar, classificar, descrever e identificar o conteúdo dos documentos. Disponibilizar a informação é partindo das ações acima mencionadas, tornar possível ao cidadão o acesso a informação que tanto precisa, seja ela técnica, científica, cultural, para lazer ou de utilidade pública, de modo que este assunto venha a tornar perfeito o conhecimento de alguém e, conseqüentemente, fazer parte do seu desenvolvimento pessoal, para tornar o ser crítico e mostrar meios de melhor entender e questionar a realidade em que vive (CAVALCANTI, 2006, p. 35).

A S.I. constitui um desafio que deve ser enfrentado de modo a adequar as bibliotecas às profundas mudanças proporcionadas pelas TIC's, uma vez que suas manifestações afetam o comportamento orgânico-funcional e influencia o pensamento estratégico da própria biblioteca. Os profissionais da informação e os usuários das unidades de informação devem ter plena consciência de que o futuro das mesmas está condicionado à forma e amplitude com que as novas tecnologias da informação e comunicação são introduzidas e assimiladas por essas instituições. Isto porque o progresso tecnológico muda a maneira como as bibliotecas

realizam e apresentam seu trabalho. Assim, os serviços dessas unidades de informação deixam de ser apenas uma questão que envolve os saberes mais tradicionais da biblioteconomia, eles exigem novas abordagens e competências.

Concordando com as idéias relacionadas acima Baganha afirma que o conceito mais moderno de biblioteca e o modelo que melhor atende às necessidades dos usuários, da atualidade, é aquele que faz a junção entre a biblioteca física e a digital. Assim, na concepção da autora a biblioteca é definida como,

um espaço físico aprazível, que se abre ao mundo sem barreiras geográficas, onde o utilizador encontra sempre satisfeita a sua necessidade de saber, onde ele pode circular, ler e “navegar” livremente e onde a presença de um bibliotecário sempre actualizado, nos bastidores, se faz apenas sentir pela eficácia óbvia na qualidade dos serviços que presta (BAGANHA, p. 96).

Em resumo, a S.I. é caracterizada pela diversidade de suportes e meios de acesso à informação, o que vem a desmistificar a crença de alguns de que o advento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação tornaria ultrapassados os suportes e meios convencionais como o livro. Porém, o que temos percebido é que a articulação de diversas mídias e suportes tem ampliado cada vez mais a construção do conhecimento. É nesse sentido que vemos a relevância dos serviços oferecidos pela BIC/SESI – Bancários que oferece informação ao usuário, nos mais variados suportes e através dos mais diversos meios de comunicação.

5.1. Importância do profissional bibliotecário para a Sociedade da Informação

Os avanços tecnológicos fizeram com que o acesso à informação por parte do usuário se tornasse mais preciso e eficiente, desta forma, a informação passou a atuar como produto essencial para o desenvolvimento da sociedade. Concluímos então, que a S.I. organiza-se em torno da produção, do processamento e da disseminação da informação através das TIC's.

Nesse contexto, o ambiente de trabalho das pessoas, passa a exigir cada vez mais a aprendizagem continuada e o desenvolvimento de novas habilidades profissionais. Isso faz com que os profissionais de todas as áreas tenham seu perfil, atuação e funções ampliadas, modificadas e/ou modernizadas, e em relação ao bibliotecário isso não foi diferente.

Segundo Cunha (2003, p.2),

No conjunto destas mudanças, o profissional da informação vem se diversificando a cada dia com novas atividades acrescidas ao seu processo de trabalho, atividades estas que demandam maior envolvimento intelectual. Este profissional têm à sua frente o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional. Isso significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e formas de trabalho.

Por muito tempo a atividade bibliotecária esteve associada à biblioteca física, por isso, a imagem do bibliotecário era vinculada aos edifícios de bibliotecas e na concepção das pessoas, este profissional servia a sociedade apenas para adquirir, organizar e preservar as coleções.

Corroborando com o que mencionamos acima Guimarães (1997) nos afirma que “se antes a atividade do bibliotecário podia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora o uso difundido da tecnologia a serviço da informação transpõe barreiras físicas e institucionais”.

Já Berté (2010, p. 3) menciona que o bibliotecário passou de um mero aquisidor, preservador e armazenador de informação para exercer a “função de colaborador com o computador e cientistas de informação, auxiliando a manutenção de sistemas automatizados de acesso a informação, destacando suas habilidades de ensinar, consultar e pesquisar”.

Silva (2009) menciona que a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) apresenta a disponibilização de informações em qualquer suporte, tendo por objetivo facilitar o acesso à informação e a geração do conhecimento como sendo a principal atividade do bibliotecário como profissional da informação.

Em relação ao mercado de trabalho do profissional bibliotecário, Valentim (2000, p. 141) o divide em três tipos:

- a) mercado informacional tradicional – engloba as bibliotecas públicas, escolares, universitárias e especializadas, os centros culturais e os arquivos;
- b) mercado informacional existente não ocupado – inserem-se as bibliotecas escolares (embora seja um mercado tradicional, verifica-se que este é um mercado não ocupado), editoras e livrarias, empresas privadas, provedores de Internet, banco de dados e bases de dados;
- c) mercado informacional emergente – verifica-se um imenso e crescente mercado para o profissional da informação. Inclui nesse grupo, de acordo com Rubi, Euclides e Santos: centros de informação/ documentação em empresas privadas, um grande mercado de trabalho em expansão; bancos e bases de dados eletrônicos e digitais; e portais de conteúdo e de acesso sejam na Internet ou nas Intranets.

O bibliotecário, em sua essência, é o profissional capaz de colocar a disposição do usuário, informações seguras, atualizadas e precisas no tempo certo para a pessoa certa.

Ao discorrer sobre o papel social do bibliotecário, Cunha (2003, p.5) nos afirma que “Nossa missão mais importante é dar informações, dar respostas. Devemos colocar explicitamente, aberta e publicamente a aprendizagem recíproca como mediação das relações entre as pessoas disseminando informações”.

O bibliotecário dos dias atuais é o responsável por gerenciar através de suas habilidades os mundos virtuais e digitais para o atendimento das necessidades informacionais dos usuários, estejam eles onde estiverem.

Assim, colocar informações confiáveis à disposição de todos, sem se importar com cor, credo, classe social, etc, é a principal missão desempenhada pelo profissional bibliotecário na SI. E aí está o grande valor e importância que este profissional representa para todos nós.

6. AMBIENTE DA PESQUISA: CONTEXTUALIZANDO A BIBLIOTECA INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO SESI- BANCÁRIOS

Para a contextualização do ambiente da presente pesquisa é primordial que seja feita a apresentação do Serviço Social da Indústria, bem como do Projeto Indústria do conhecimento, visando mostrar qual o contexto que os usuários e sujeitos desta pesquisa encontram-se inseridos. Esta contextualização torna-se necessária para que se visualize o estudo em sua amplitude e porque segundo Minayo (1994, p. 51) o ambiente da pesquisa “se apresenta como uma possibilidade de conseguirmos não só uma aproximação com aquilo que desejamos conhecer e estudar, mas também de criarmos um conhecimento, partindo da realidade presente”.

6.1. Serviço Social da Indústria – SESI¹

O SESI é uma entidade de direito privado, mantida e administrada pela indústria. Ele foi criado no dia 1º de julho de 1946 tendo como objetivo melhorar a qualidade de vida do industriário e de seus dependentes. Suas atividades sempre incluíram a prestação de serviços em saúde, educação, lazer, cultura, nutrição e promoção da cidadania.

Inicialmente, classificadas como Delegacias Regionais, os Departamentos Regionais do SESI nos estados brasileiros foram surgindo gradualmente. Ao longo dos anos, cada região foi se destacando em áreas específicas. Hoje, no entanto, todos os Departamentos do SESI nos 26 estados e no Distrito Federal são percebidos pelos empresários locais como parceiros para o desenvolvimento social de suas indústrias e de seus funcionários.

Criado durante a Era Vargas, o Serviço Social da Indústria nasceu juntamente com importantes conquistas para a qualidade de vida do trabalhador, encabeçadas pela CLT – Consolidação das Leis do Trabalho.

¹ Informações retiradas da homepage da instituição.

O SESI não é apenas pioneiro, mas um agente de transformação. Por mais de 60 anos, tem se dedicado a atender aos trabalhadores da indústria com o máximo de atenção, zelando pelo seu bem-estar e saúde. Tudo partiu de uma visão simples: as pessoas são a força motriz e razão para as indústrias existirem; o resto é maquinário.

Garantir o exercício da cidadania aos industriários e suas famílias é o desafio do SESI. Para isso, além da estrutura física com centros de atividades, colônias de férias e clubes do trabalhador, a entidade oferece programas como a Ação Global e o Cozinha Brasil. Os trabalhos de promoção da saúde integram a agenda de iniciativas do SESI que motivam o empregado da indústria a ter uma vida mais saudável.

Para complementar o serviço prestado à comunidade industriária, o SESI se propõe a estimular a gestão socialmente responsável nas empresas, contribuindo para a competitividade e o desenvolvimento sustentável do Brasil.

6.2. Projeto Indústria do Conhecimento

O projeto Indústria do Conhecimento é uma iniciativa da Confederação Nacional da Indústria (CNI), executada através do SESI e foi lançado em 2006. A idéia surgiu após a constatação de que o baixo índice de leitura no Brasil é reflexo da deficiência de acervo das bibliotecas escolares e públicas e da dificuldade de acesso à Internet. De acordo com pesquisa da Câmara Brasileira do Livro, 61% da população adulta alfabetizada têm pouco ou nenhum contato com livros. A Indústria do Conhecimento tem apoio de diversas organizações públicas e privadas em todos os estados do país. O objetivo do SESI é inaugurar cem módulos em todo o país, que podem ser alocados nas comunidades ou nas instalações de empresas.

O Programa SESI Indústria do Conhecimento consiste na implantação de centros multimeios, compostos de biblioteca, DVDteca e computadores com acesso à Internet, concebidos especialmente no intuito de atender as lacunas existentes na promoção do acesso à informação e ao conhecimento, mediante pesquisa e práticas de leitura. Deste modo, os ambientes dos módulos são projetados de forma a facilitar o acesso físico, em locais bem situados, com boas condições para leitura e estudo, bem como acesso a tecnologias adequadas e horários apropriados para os usuários.

Este projeto pauta-se, inicialmente, na **Constituição Brasileira**, ao prever que a educação **será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho e a produção e democratização aos bens de cultura**².

No marco internacional o projeto referencia-se nos **CMC – Community Multimedia Centres** apoiados pela UNESCO, combinando estratégias convencionais de acesso à informação, como é o caso do texto impresso, com imagens e textos digitalizados e o acesso à Internet.

No âmbito brasileiro referencia-se nas propostas oriundas do Programa Brasileiro para a Sociedade da Informação e no que se refere mais especificamente às bibliotecas, apoia-se na **Lei do Livro**³ que expressa às diretrizes do governo federal e assegura **ao cidadão o pleno exercício do direito de acesso e uso do livro**, bem como, a **instalação e ampliação de bibliotecas**.

Tomando por base o **Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas**⁴, os serviços dos centros multimídia são públicos - levando em consideração a **igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião ou condição social**.

No que tange ao segmento industrial brasileiro a sustentação encontra-se no **Mapa Estratégico da Indústria**⁵ - documento resultante da iniciativa do **Fórum Nacional da Indústria**, que reuniu uma infinidade de empresários com o propósito de firmar posição no cenário brasileiro e expressar que a indústria quer e sonha com um País diferente. Tendo como visão e conceito estruturador, o desenvolvimento sustentável, esse documento estabelece os objetivos, metas e programas capazes de consolidar uma economia competitiva, inserida na sociedade do conhecimento, pois o futuro da indústria brasileira está intimamente ligado à educação e ao conhecimento.

Em sintonia com o Mapa, o projeto está ancorado nas bases do desenvolvimento preconizadas no documento, que prevêm garantir a qualidade da educação básica e promover a inclusão digital.

² Artigo 205 e 215 da **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988.

³ **Lei nº 10.753**, de 30 de outubro de 2003 – Institui a Política Nacional do Livro.

⁴ Documento preparado em cooperação com a Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas e aprovado pela Unesco, em novembro de 1994.

⁵ **Mapa Estratégico da Indústria: 2007 – 2015**. Documento lançado em 2005.

A premissa na qual se estrutura o Projeto é de que o SESI Indústria do Conhecimento, ao tempo em que promove a inclusão digital, pelo acesso às TICs e à Internet, melhora a qualidade da educação básica, à medida que possibilita a crianças, jovens ou adultos o acesso a fontes de informação estruturadas e diversificadas.

No tocante a processos e atividades que promovam o desenvolvimento sustentável, o Mapa da Indústria preconiza também “fomentar centros tecnológicos e mecanismos de acesso ao conhecimento”, assim como “desenvolver a cultura da responsabilidade social”. Esses dois elementos encontram-se presentes no SESI Indústria do Conhecimento; no primeiro caso, ampliando o conceito de centros tecnológicos, considerando que o acesso ao conhecimento e ao desenvolvimento tecnológico, se dá primeiro nas comunidades e posteriormente em centros especializados. Por seu lado, o conceito de responsabilidade social traz implícito que o SESI Indústria do Conhecimento se concretiza pela co-responsabilidade do setor produtivo industrial apoiando o trabalhador e sua família no acesso à informação e ao conhecimento.

6.3. Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários

O Projeto Indústria do Conhecimento, desde que foi lançado em 2006, vem implantando diversas bibliotecas em todo o Brasil. A meta do SESI é instalar trezentos e cinquenta unidades do projeto até 2015. No entanto, até agora, duzentos e oitenta e cinco estão autorizadas, sendo que, destas cento e trinta já estão em pleno funcionamento e cento e cinquenta e cinco encontram-se em processo de edificação. Desse universo, quarenta e três unidades estão sendo implantadas em indústrias. A primeira biblioteca desse projeto foi instalada na empresa COTEMINAS em Blumenau, estado de Santa Catarina, no ano de 2007.

Na Paraíba, existem doze bibliotecas Indústria do Conhecimento, em funcionamento nos municípios de João Pessoa, Campina Grande, Santa Rita, Guarabira, Patos, Souza e Cajazeiras; essas unidades estão situadas nas fábricas COTEMINAS e ALPARGATAS ou em praças com grande fluxo de pessoas, localizadas em pontos estratégicos desses municípios.

Inaugurada em 09 de maio de 2008 com um mega evento que contou com a presença de representantes do SESI e do prefeito da cidade de João Pessoa, além de apresentações de palhaços para animar a criançada, doação de gibis e bonecos do Sesinho, dentre outras atividades, a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI está situada na Avenida Sérgio Guerra, no Bairro dos Bancários/João Pessoa-PB e conta com vasto acervo, voltado para as atividades que promovem a cultura e o conhecimento.

A BIC/SESC – Bancários segue o modelo de todas as demais bibliotecas do projeto SESI Indústria do Conhecimento, e encontra-se aberta ao público de segunda à sexta-feira das 07:00h às 11:00h da manhã e das 13:00h às 17:00 da tarde. Conta com uma equipe de quatro funcionários sendo três pedagogos e uma jornalista.

Fisicamente, esta unidade de informação tem um design muito interessante. A biblioteca tem o formato de livro aberto e ao seu lado estão dois espaços em formato de um lápis de cor, onde, um lápis é uma espécie de depósito, onde são guardados alguns materiais da biblioteca e o outro é o banheiro. Conforme podemos ver na figura abaixo:



Figura 4. Design da Indústria do Conhecimento SESI.
Fonte.: **BIC/SESI – Bancários**

Logo na entrada ficam o balcão de atendimento do lado direito da biblioteca e a gibiteca, juntamente com os fantoches do lado esquerdo. O espaço físico da biblioteca se divide em dois ambientes, a sala de leitura e a sala de informática e o responsável pela biblioteca fica numa posição estratégica de onde pode visualizar com precisão dois ambientes componentes da biblioteca.



Figura 5. Gibiteca da Indústria do Conhecimento SESI.
Fonte.: **BIC/SESI – Bancários**

Na sala de leitura encontram-se o acervo, seis mesas com 24 lugares para leitura, pesquisa e estudos, um televisor e um DVD. As estantes são acopladas à parede ficando o espaço da sala livre para a movimentação dos usuários. O ambiente é climatizado e conta com uma excelente iluminação. Na sala de informática, local destinado para as consultas *on-line* e a ministração dos cursos de informática oferecidos pela instituição, encontra-se nove computadores todos com acesso à internet. No balcão de atendimento também existe um computador e uma impressora para o processamento técnico.



Figura 6. Sala de informática da Indústria do Conhecimento SESI.
Fonte.: **BIC/SESI – Bancários**

Seu acervo comporta todas as áreas do conhecimento. Suas fontes de informação são diversificadas: obras de referência, livros infantis, periódicos, jogos educativos, DVD's de filmes infantis, fantoches, gibis, entre outras.

Os usuários têm acesso livre às estantes e os livros que compõem o acervo estão catalogados e distribuídos nas estantes por meio de um sistema de cores que identifica as áreas do conhecimento. (Apêndice B)



Figura 7. Sala de leitura e acervo da Indústria do Conhecimento SESI.
Fonte.: BIC/SESI – Bancários

Os serviços oferecidos por essa unidade de informação são: consulta local ao acervo, consulta a Internet, orientação à pesquisa, cursos de informática, visitas orientadas a escolas da cidade, hora do conto por meio de fantoches, oficinas de leitura, etc.

Todo processamento técnico recebido pelos materiais da biblioteca é realizado pelos próprios funcionários, pois a mesma não possui bibliotecário, nem auxiliar de biblioteca. Os materiais que compõe o acervo não são catalogados, apenas recebem a classificação por cores, mencionada anteriormente.

Ciente de sua responsabilidade a BIC/SESI – Bancários, procura oferecer produtos e serviços que venham atender aos interesses da comunidade a que serve e visando atingir este objetivo, a biblioteca busca criar espaço para que todos possam desenvolver suas habilidades,

suprindo, assim, suas necessidades informacionais. Daí a mesma ser denominada por seus idealizadores como **centro multimídia**, pois, além de abrigar um acervo composto pelos mais variados suportes de informação, também preocupa-se com a formação continuada do cidadão.

7. NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO SESI- BANCÁRIOS

Visando atingir os objetivos que foram estabelecidos para esta pesquisa, optamos no primeiro momento, por conhecer o perfil dos usuários da BIC/SESI – Bancários. Para tanto, elaboramos questionamentos em torno das variáveis: sexo, idade, ocupação, etc.

O segundo momento trata das necessidades e uso da informação dos usuários da presente unidade de informação. Os usuários foram indagados em questões sobre os canais de informações utilizados, as dificuldades encontradas na busca de informação e etc.

E por fim, o terceiro momento reflete a relação do usuário com a Biblioteca em questão, procuramos saber, nesta parte do questionário, as opiniões e sugestões dos usuários pesquisados sobre a totalidade dos serviços oferecidos.

7.1. Perfil do usuário

A identificação dos usuários é de suma importância para o planejamento de todo sistema de informação porque essa caracterização permite a identificação dos diferentes grupos de usuários que frequentam a unidade de informação.

Segundo Paiva (2002, p. 86) “o sexo é considerado uma variável importante na construção do perfil dos usuários”, pois esta variável traz em si implicitamente informações sobre as funções e papéis sociais atribuídos aos respondentes.

Conforme o sexo verificou-se maior número de informantes do sexo feminino (57,1%) e quando ao sexo masculino os informantes representaram 42,9%, o que podemos visualizar na Tabela1.

Tabela 1: Distribuição dos informantes, conforme o sexo.

SEXO	NÚMERO	%
Feminino	20	51,7%
Masculino	15	42,9%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010.

Esse fato pode ser explicado pelos novos papéis que a mulher tem assumido na sociedade atual, deixando de ser aquela mulher unicamente do lar, para estudar, trabalhar e a cada dia mais se especializar em suas áreas de interesse. A mulher hoje em dia é símbolo de lutas e conquistas sociais devido a sua determinação e força de vontade.

Em relação à faixa etária dos usuários, os índices indicam que a maioria dos informantes está na faixa de 16 a 25 anos (40%), outro número significativo encontramos na faixa de 26 a 35 anos (25,7%), conforme a Tabela 2.

Tabela 2: Distribuição dos informantes, conforme a faixa etária.

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO	%
Menor de 16 anos	04	11,4%
16 a 25 anos	14	40%
26 a 35 anos	09	25,7%
36 a 45 anos	05	14,3%
Mais de 45 anos	03	8,6%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010.

O Brasil é um país com muitos jovens, e a era da informação na qual estamos vivendo, onde as informações ficam obsoletas muito rapidamente, faz com que as pessoas procurem, cada vez mais cedo, o acesso à informação, qualificação do conhecimento e a formação continuada. Isso justifica a grande frequência dos jovens de 16 a 25 anos que vão a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários para se atualizar.

A seguir, a Tabela 3 demonstra a distribuição dos informantes conforme o nível de escolaridade. Vemos que a maioria dos usuários tem o Nível Médio (45,7%), logo em seguida estão os usuários que possuem o Superior Completo (20%).

Tabela 3: Distribuição dos informantes, conforme o nível de escolaridade.

ESCOLARIDADE	NÚMERO	%
Nível Médio	16	45,7%
Superior Completo	07	20%
Superior Incompleto	06	17,1%
Nível Fundamental	05	14,3%
Outros Cursos	01	2,9%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010

Conforme podemos ver apenas uma pessoa marcou a opção Outros Cursos, porém no espaço disponibilizado para que o informante evidenciasse os outros cursos que possuíam os usuários elencaram os seguintes cursos:

- Curso Técnico de Informática;
- Design;
- Curso de Montagem e manutenção de Micro;
- Curso de Instrutor de Trânsito.

Em se tratando da ocupação dos pesquisados, percebemos através dos dados demonstrados na Tabela 4, um percentual muito grande de estudantes (51,3%), em seguida estão as Donas de Casa (5,6%), Professores (5,6%). Uma curiosidade é o fato de 5,6% dos usuários se intitularem concurreiros e não estudantes já que em suma significa a mesma ocupação.

Tabela 4: Distribuição dos informantes, conforme a ocupação.

OCUPAÇÃO	NÚMERO	%
Estudante	18	51,3 %
Concurseiro	02	5,6%
Dona de Casa	02	5,6%
Professor	02	5,6%
Auxiliar de Topografia	01	2,9%
Babá	01	2,9%
Bibliotecário	01	2,9%
Caixa de Supermercado	01	2,9%
Costureira	01	2,9%
Enfermeira	01	2,9%
Fisioterapeuta	01	2,9%
Funcionária do SESI	01	2,9%
Operador de Máquina de uma empresa	01	2,9%
Técnico em Comunicação	01	2,9%
Técnico em Meteorologia	01	2,9%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010

Supomos que o número elevado de estudantes (51,3%) se deve ao fato de uma indefinição da ocupação dos participantes, da baixa oportunidade de emprego ou da exigência de dedicação exclusiva em tempo integral nos estudos seja para concurso ou graduação.

Quando indagados se frequentam ou não outras bibliotecas 51,4 % dos usuários responderam que **Não frequentam**, enquanto os que responderam positivamente representaram 48,6% dos respondentes, conforme podemos visualizar, a seguir, na Tabela 5.

Tabela 5: Distribuição dos informantes em relação à frequência a outras bibliotecas.

FREQUENTA OUTRAS BIBLIOTECAS	NÚMERO	%
Não	18	51,4%
Sim	17	48,6%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010.

Aos usuários que responderam **Sim** pedimos que mencionassem que outras bibliotecas costumam frequentar. As bibliotecas citadas por eles foram as seguintes:

- a) Biblioteca do SESC (20,8%)
- b) Biblioteca da UFPB (18,8%)
- c) Biblioteca do Espaço Cultural (8,3%)
- d) Biblioteca Pública (4,7%)
- e) Biblioteca do SENAC (4,7%)
- f) Biblioteca do Colégio Século (2,1%)
- g) Biblioteca MARCATO (2,1%)
- h) Biblioteca do SESI (2,1%)

É válido ressaltar que, o fato dos usuários pesquisados frequentarem outras bibliotecas, denota a importância dessa instituição como fonte principal para preencher suas necessidades de informação.

A partir deste ponto o questionário apresenta várias questões abertas, onde os usuários abordados na pesquisa tiveram a oportunidade de apresentar seu ponto de vista, suas críticas, sugestões e opiniões em relação à BIC/SESI – Bancários. Desta maneira, uma análise mais qualitativa é necessária a esse tipo de questão, quanto às questões de múltipla escolha, estas continuarão a ter os dados tabulados para um melhor realce dos resultados.

As respostas fornecidas pelos usuários são aqui organizadas e apresentadas de forma fiel, com linguagem livre e autêntica, no entanto, realizamos uma seleção no intuito de evitar duplicidade e proporcionar opiniões mais coesas.

Sobre os **motivos que os levaram a frequentar a BIC/SESI – Bancários** os usuários apresentaram respostas que categorizamos como segue:

a) Realização de trabalhos escolares

“Trabalhos escolares vontade de ler e muito mais”. (U2)

“Ler livros, fazer pesquisas escolares e trazer a minha irmã para brincar com os fantoches”. (U18)

“Fazer pesquisas escolares [...]”. (U30)

b) Facilidade de acesso

“Proximidade de minha residência, equipe de atendimento (muito boa), acesso a internet e livros”. (U5)

“Próximo a minha casa; é um lugar tranquilo, temos acesso aos computadores, internet”. (U11)

“Aqui é legal e fica perto da minha casa”. (U25)

“Morar perto da mesma e atender as necessidades de informações escolares”. (U33)

c) Busca de conhecimento

“Minha sede de conhecimento e a localidade”. (U6)

“Buscar mais conhecimento”. (U22)

“Pesquisas na internet e trazer o meu filho para incentivá-lo o amor pela leitura desde cedo”. (U27)

d) Ambiente da biblioteca

“Tenho uma filha de 05 anos que a trago fins familiarizar-se com os livros e eventos que por vezes ocorre aqui. Para mim a biblioteca serve como lazer devido às revistas e livros”. (U12)

“O silêncio, a prestação de serviços, o atendimento, e acesso à net”. (U14)

“Venho aqui por lazer e para trazer a minha netinha para ler historinhas”. (U24)

“Pelo ambiente que é bastante agradável e pelo acesso a internet”. (U35)

Como podemos observar os usuários dessa unidade de informação frequentam a biblioteca por diversos motivos: pela proximidade de suas residências, para fazer pesquisas escolares, acessar a internet, devido aos serviços oferecidos, pela biblioteca oferecer um ambiente agradável para o estudo, pelo silêncio, pelo atendimento, no intuito de se atualizar e adquirir novos conhecimentos, etc.

Mas sem dúvida, o motivo que mais nos chamou a atenção é o fato de pais, irmãos e avós levarem suas crianças para a biblioteca objetivando o despertar nelas o hábito da leitura. Desta maneira, vemos que os usuários além de todos os motivos que já foram apresentados, vêm a biblioteca como um lugar de cultura, de incentivo à leitura e de educação continuada.

Um fato que também leva o usuário a frequentar a biblioteca é o funcionamento de um curso de informática nas dependências da mesma, conforme as seguintes afirmações: *“O curso de informática”*. (U1; U4; U7)

7.2. Necessidades e uso da informação

Solicitamos aos usuários que respondessem se saíram satisfeitos ou não na última vez que utilizaram a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários. Conforme podemos visualizar na Tabela 6, os resultados obtidos evidenciam que 82,9% dos usuários saíram satisfeitos ao utilizarem a biblioteca. Assim, podemos afirmar que a biblioteca tem desempenhado o seu papel de disseminadora de conhecimento, trabalhando de maneira correta e satisfatória para os usuários que responderam ao questionário.

Tabela 6: Nível de satisfação dos usuários em relação à última vez que utilizou a biblioteca.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZOU A BIBLIOTECA	NÚMERO	%
Satisfeito	29	82,9%
Insatisfeito	6	17,1%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010.

Os que saíram insatisfeitos justificaram que não encontram o que procuravam (5,8%) ou que foram mal atendidos (29,2%).

Alguns usuários colocaram sua opinião em relação a sua insatisfação:

“Só venho à tarde agora porque de manhã a mulher trata a gente muito mal”. (U24)

“A funcionária do turno da manhã não é capacitada para dar informações (auxiliar o leitor)”. (U33)

O que verificamos aqui é que o maior motivo para a insatisfação do usuário com a biblioteca, segundo palavras do próprio usuário, é ter sido ser mal atendido pela funcionária que trabalha em um dos turnos que a biblioteca funciona. No outro turno eles são bem recebidos, por isso, encontram-se satisfeitos. Talvez esse fato ocorra porque a mesma não é bibliotecária e por este motivo não entenda que os usuários são o motivo maior da existência de uma unidade de informação. E segundo Guinchat e Menou (1994) os usuários são os que movem essas instituições, portanto, são os elementos fundamentais de todos os sistemas de informação.

Em seguida, pedimos aos usuários que assinalassem quais os canais de informação que eles utilizam na BIC/SESI – Bancários. Esses dados estão relacionados na Tabela 7.

Tabela 7: Canais de informação utilizados pelos usuários.

CANAIS DE INFORMAÇÃO	NÚMERO	%
Internet	25	21,2 %
Livros	24	20,3%
Revistas	19	16,1%
Jornais	18	15,3 %
Gibis	12	10,3%
Jogos Infantis	09	7,6%
Fantoches	07	5,9%
DVD's	03	2,5%
Outros Canais	01	0,8%
Total	118*	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010
Nota: Os usuários marcaram a mais de uma opção.

Quem respondeu outros canais fez a seguinte justificativa:

“Venho também para fazer leituras pessoais sem ser necessariamente livros, jornais ou revista da biblioteca”. (U11)

Os dados apresentados na Tabela 7 nos revelam que a grande maioria dos respondentes utiliza principalmente a Internet, os livros, as revistas e os jornais. Os fantoches, os jogos infantis e os gibis se apresentam em menor escala talvez porque apenas 11,4% dos usuários que responderam o questionário tinham idade menor que 16 anos. Em relação a pouca utilização dos DVD's, acredito que se deva ao fato desses materiais não serem divulgados, amplamente, para o usuário, pois nós como pesquisadora também tivemos dificuldade para saber da existência desse material no acervo.

Na pergunta referente às dificuldades encontradas na busca e uso da informação na BIC/SESI – Bancários, 17,1% responderam não encontrar nenhuma dificuldade e 8,6% não

responderam a questão. O grupo que encontra dificuldades está representado por 74,3% dos usuários.

Dentre as barreiras que dificultam o atendimento às necessidades de informação dos usuários, os dados da pesquisa revelam diversas, que categorizamos como segue:

a) Barreira tecnológica (14,3%):

“A necessidade de uma velocidade maior de internet”. (U6)

“A internet é lenta e cai muito”. (U7)

“Encontro dificuldade na internet, acho ela muito lenta”. (U29)

b) Barreira psicológica (17,1%):

“Não gosto muito de vim estudar no horário da manhã porque a atendente da manhã nos trata de uma forma um pouco hostil”. (U17)

“Quando nós perguntamos se tem um determinado livro as funcionárias nunca sabem informar”. (U22)

c) Barreira técnica (8,6%):

“Quando quero certos livros tenho que eu mesma procurar, aqui não tem catálogo, nem pessoas que nos informe onde localiza os livros”. (U31)

“Os assuntos são organizados por cores; alguns livros não tem nenhuma cor, a funcionária da manhã nunca consegue ajudar na busca do assunto, sempre diz que não tem, etc”. (U33)

“Falta de catálogo, acervo não informatizado e o principal falta de bibliotecário”. (U34)

d) Barreira de tempo (17,1%):

“Desde quando abriu, praticamente não houve mudança no acervo e geralmente quando chega são livros complexos”. (U5)

“Não ter matéria sobre direito e constituição atualizado”. (U9)

“Gostaria que tivesse outros tipos de gibi, principalmente do tipo mangá porque aqui só tem o gibi do sesinho”. (U18)

Outra barreira identificada, mas que não se encontra especificada na literatura da área, foi a barreira de “**Gestão da Biblioteca**”, conforme podemos visualizar através dos depoimentos que se seguem:

“Às vezes o barulho, só às vezes e não sempre”. (U2)

“Como a utilização principal é para minha filha, só tenho dificuldade de quanto aos horários/dias das dinâmicas para crianças que não sejam das escolas públicas”. (U12)

“O horário de funcionamento porque nem sempre eu tenho tempo de vim estudar durante o dia por causa das minhas aulas”. (U21)

“Não tem pessoas que saiba trabalhar com crianças apesar de ter muita coisa direcionada para elas”. (U24)

“Tenho 10 anos e não posso vim fazer as pesquisas da escola sozinha porque aqui só entra sozinho a partir de 12 anos”. (U25)

“O horário de funcionamento, pois só consigo estudar aqui no dia da minha folga porque a biblioteca não funciona à noite e nem na hora do almoço”. (U28)

Na presente pesquisa, a barreira de “**Gestão da Biblioteca**”, foi uma das mais apontadas pelos usuários, o que representou **28,6%** das barreiras quanto ao uso da informação identificadas na pesquisa. Esse fato demonstra a necessidade dos gestores da BIC/SESI – Bancários reverem e tentarem corrigir esses problemas de gestão para que os usuários não encontrem dificuldades no acesso a informação.

É possível observar a grande necessidade do profissional bibliotecário nessa unidade de informação para que muitas destas barreiras expostas pelos usuários venham ser se não exterminadas, pelo menos minimizadas ao máximo. Isso porque o bibliotecário domina as técnicas da biblioteconomia quanto à indexação, catalogação e classificação das obras, e, também, em relação ao serviço de referência, o que minimizaria bastante o problema do usuário não sair com a informação desejada.

Quanto à avaliação dos usuários em relação ao acervo da BIC/SESI – Bancários obtivemos o seguinte resultado:

- a) Não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia. (38,9%)

“Se encontra um pouco defasada na sua condição de operação de apoio ao usuário”. (U9)

“Pois a minha necessidade é a utilização de livros jurídicos atualizados”. (U14)

“Livros de PSS e Enem ajudaria muito. O guia das profissões também seria muito bom”. (U18)

“Os livros não tem me auxiliado, mas uso a internet para pesquisas e as revistas e jornais para me atualizar”. (U27)

- b) Adequada às suas necessidades no que diz respeito ao número de exemplares. (33,3%)

“Tem bastante livros para crianças”. (U24)

“Porque tudo que eu procuro eu encontro”. (U29)

- c) Adequada às suas necessidades no que diz respeito à atualização das obras. (11,1%)

Nem um usuário que marcou esta opção justificou a sua resposta.

- d) Não marcou nenhuma das alternativas apresentadas na pergunta, mas justificou a questão. (8,3%)

“Nunca uso os livros, sempre trago algo de casa para estudar”. (U11)

“O acervo é diverso, mas não ajuda na área que atuo, porém auxilia aos da minha filha”. (U12)

- e) Inadequada quanto a número de exemplares disponíveis. (5,6%)

“Tem poucos livros didáticos”. (U30)

- f) Totalmente inadequada, não o auxilia. (2,8%)

“Acervo incompatível com minhas necessidades”. (U32)

Segundo Deming (1990, apud PAIVA, 2002, p.92), “a satisfação do usuário constitui um importante indicador de qualidade e a insatisfação com o serviço pode refletir a falta de motivação para o seu uso”.

Para mensurar o grau de satisfação do usuário em relação à BIC/SESI – Bancários, levando em consideração as necessidades informacionais dos usuários pesquisados, na pergunta 2.5 utilizou uma escala de três pontos, baseada na Escala de Likert, que permite que os sujeitos pesquisados venham manifestar-se quanto ao grau de orientação, em prol ou contra um objeto (RICHARDSON et al., 1999). Desta forma, na referida questão, os usuários se posicionaram em relação a sua satisfação com a biblioteca, a partir dos valores correspondentes abaixo:

Muito Satisfeito	= 5
Moderadamente Satisfeito	= 4, 3 ou 2
Insatisfeito	= 1

Segundo a aplicação da Escala de Likert, os níveis de satisfação dos usuários ficaram assim distribuídos: os usuários que se declararam muito satisfeitos representam 28,6%, enquanto os que afirmaram insatisfação correspondem 5,7%. No entanto, a grande maioria dos usuários 65,7% se posicionou em nível de satisfação moderada, conforme podemos visualizar na Tabela 8:

Tabela 8: Satisfação dos usuários a partir das suas necessidades informacionais.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO	NÚMERO	%
Muito Satisfeito (5)	10	28,6%
Moderadamente Satisfeito (4)	08	22,8%
Moderadamente Satisfeito (3)	10	28,6%
Moderadamente Satisfeito (2)	05	14,3%
Insatisfeito (1)	02	5,7%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010

Para Paiva (2002, p.93) a opinião do usuário “representa uma forma objetiva de se obter informações acerca da satisfação dos usuários e das suas necessidades informacionais”. Nesse sentido, para aprofundar e melhor entender e avaliar a satisfação dos usuários solicitou-se aos mesmos que justificassem o seu nível de satisfação nessa pergunta. As suas justificativas foram as que seguem:

a) Muito Satisfeito (5)

“Sou sempre bem tratada e encontro silêncio e tranquilidade”. (U11)

“Porque logo encontro informações que procuro”. (U15)

“Acho que foi uma grande jóia a implantação da biblioteca”. (U16)

“Porque a biblioteca me ajuda em todas as minhas pesquisas”. (U29)

b) Moderadamente Satisfeito (4)

“Poderia ter livros mais atualizados”. (U6)

“Ultimamente a internet tem caído muito, isso atrapalha na pesquisa escolar”.
(U18)

“Foi muito bom a instalação dessa biblioteca aqui na pracinha da Paz, mas ela precisa de mais títulos para aumentar a nossa cultura”. (U22)

c) Moderadamente Satisfeito (3)

“Moderadamente satisfeita porque os livros estão meio bagunçados e por isso tem vezes que não acho o livro que eu quero”. (U4)

“Porque o acervo demora a receber atualizações”. (U21)

“Porque tem poucos livros de Direito para nós estudarmos para concurso e não tem quase nenhuma gramática, também não tem livros de informática”. (U28)

d) Moderadamente Satisfeito (2)

“Preciso de ajuda nas pesquisas escolares mas não tem ninguém pra ajudar”.

(U25)

“Porque acho que essa biblioteca poderia usar melhor todos os recursos que dispõem”. (U27)

“Emprestar os livros levando para casa ajudaria muito nos meus estudos”. (U31)

e) Insatisfeito (1)

Os usuários que se definem como insatisfeitos não justificaram a sua resposta.

Conforme os depoimentos dos usuários as causas para a grande maioria dos usuários estarem moderadamente satisfeitos (22,8% + 28,6% + 14,3% = 65,7%) revelam carências tanto do profissional bibliotecário para organização do material e disseminação da informação, quanto de uma atualização do acervo. Como sabemos as restrições orçamentárias sofridas pela maioria das bibliotecas, concorrem, para limitar a aquisição de material atualizado e, por consequência, interferem no desempenho dos serviços oferecidos pelas unidades de informação.

Percebemos que a satisfação dos usuários está intimamente relacionada com suas expectativas em relação ao serviço oferecido. E que essas expectativas envolvem o valor que a biblioteca representa para o usuário, como se pode verificar, nas seguintes afirmações:

“Moderadamente satisfeita porque sempre é preciso melhorar um pouco mais”. (U7)

“Por não está operando sua perfeita capacidade de sua atribuição”. (U9)

“Estou muito satisfeita porque foi muito bom um espaço como esse perto da minha casa para trazer cultura pra gente, mas tem coisas que precisam melhorar”. (U24)

Ao questionar os usuários sobre quais das áreas que compõem o acervo são prioritárias para suas pesquisas, obtivemos as informações que se encontram na Tabela 9:

Tabela 9: Áreas do acervo prioritárias para os usuários.

ÁREA PRIORITÁRIA	NÚMERO	%
Português	20	11,4%
Literatura	17	9,7%
Literatura Infantil	15	8,5%
Matemática	14	8,0%
Direito	10	5,7%
História	10	5,7%
Geografia	09	5,1%
Psicologia	09	5,1%
Religião	09	5,1%
Biologia	07	4,0%
Física	06	3,5%
Filosofia	05	2,8%
Administração	05	2,8%
Química	05	2,8%
Mitologia	04	2,3%
Auto-Ajuda	04	2,3%
Ciências Sociais	04	2,3%
Economia	03	1,7%
Política	03	1,7%
Sociologia	02	1,1%
Gastronomia	02	1,1%
Música	02	1,1%
Artes	02	1,1%
Total	176*	100%

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010
 *Os usuários indicaram mais de uma prioridade.

Vemos pela Tabela 9, que os usuários da BIC/SESI – Bancários usam o acervo desta instituição em sua totalidade, umas áreas em maior intensidade e outras em menor intensidade. Para os usuários que responderam o questionário, as áreas prioritárias para suas pesquisas que mais se destacaram, em termos quantitativos, e que achamos importante

destacar apontam para Português (11,4%), Literatura (9,7%), Literatura Infantil (8,5%), Matemática (8%), Direito e História (5,7%).

Esses percentuais demonstram os diferentes públicos que a biblioteca atende: crianças que estão interessadas em Literatura Infantil; adolescentes que fazem o uso principalmente dos livros didáticos (Matemática, História, por exemplo) para realizar suas pesquisas escolares; pessoas que estudam para concurso que se utilizam bastante dos livros de Direito e Português; e também tem as pessoas que se deslocam à biblioteca interessadas principalmente nos livros de Literatura.

Nessa pergunta a respeito das áreas prioritárias, a última opção era “Outras”. Os usuários que marcaram a opção Outras correspondem a 5,1%, eles indicaram as seguintes áreas: Enfermagem; Biblioteconomia; Gramáticas; Informática; Fisioterapia; Inglês; Literatura de Cordel; Gibis; e Livros de Poesia, Causos, Culinária, Bordado, Crochê.

Aqui fica clara a necessidade de a biblioteca atualizar, sempre que possível, o seu acervo a partir das sugestões dos usuários, para que desta maneira, o seu acervo venha refletir as necessidades informacionais da comunidade a que atende.

7.3. Relação usuário/ Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários

Objetivando saber a relação do usuário com a BIC/SESI – Bancários como um todo, fizemos mais uma vez o uso da Escala de cinco pontos tipo Likert para avaliar as respostas dadas as alternativas que se seguem:

<u>5</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
plenamente satisfeito	parcialmente satisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	parcialmente insatisfeito	plenamente insatisfeito

A partir dos resultados que obtivemos após a aplicação da referida escala, elaboramos o Quadro 4, para dar maior realce as respostas apresentadas pelos usuários sobre os itens que eles avaliaram.

Nesse quadro uma avaliação acima de 3 indica, de modo geral, satisfação em relação ao item apresentado e uma avaliação abaixo de 3 indica, de modo geral, insatisfação ao item apresentado.

Quadro 4: Relação usuário/ Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários

HIERARQUIA	ITENS AVALIADOS	MÉDIA
1	Iluminação	4,8
2	Instalações	4,6
3	Introdução de novas tecnologias	4,5
4	Conservação do acervo	4,4
5	Acesso ao acervo	4,3
6	Espaço físico	4,2
7	Serviços oferecidos	4,2
8	Atendimento dos funcionários	3,6
9	Horário de funcionamento	3,6
10	Organização do acervo	3,4
11	Temperatura	3,0
12	Atualização do acervo	2,9
13	Atividades culturais	2,3
14	Empréstimo das obras	2,2

Fonte: Dados da pesquisa de campo –2010

Constatamos pelo Quadro 4 que os usuários estão muito satisfeitos com a iluminação e com as instalações da biblioteca dando-lhes as médias 4,8 e 4,6 respectivamente; a introdução de novas tecnologias, a conservação do acervo e o acesso ao acervo também tiveram uma excelente aprovação por parte dos usuários.

O item temperatura recebeu média 3 , o que significa que os usuários não estão satisfeitos e nem tampouco insatisfeitos com a temperatura da biblioteca, ou seja, para eles o que realmente importa são os produtos e serviços que a biblioteca tem a oferecer.

O Quadro 4 nos mostra ainda que os usuários estão parcialmente insatisfeitos em relação aos itens: atualização do acervo com média 2,9; atividades culturais com média 2,3; e principalmente em relação ao item, empréstimo das obras que recebeu a pior média 2,2. Essa pontuação se deve ao fato de a biblioteca não oferece o serviço de empréstimo ao usuário. Quanto à questão da atualização do acervo, segundo os próprios funcionários e os usuários que frequentam esta unidade de informação desde a sua inauguração, o acervo realmente demora a receber atualizações porque a aquisição dos materiais que chegam aqui é feita pela Indústria do Conhecimento de Campina Grande. Em se tratando de atividades culturais os usuários estão parcialmente insatisfeitos porque a biblioteca demora a promover atividades desse tipo, segundo os funcionários por falta de material humano.

É pertinente que a BIC/SESI – Bancários leve em consideração esses pontos que estão deixando seus usuários parcialmente insatisfeitos e procure corrigir essas deficiências para que possa alcançar cada vez mais confiança e credibilidade junto ao seu usuário.

Quanto às expectativas dos usuários sobre como os serviços da biblioteca e/ou materiais podem ser melhorados para atender suas necessidades de informação, obtivemos as seguintes respostas:

a) Em relação à Internet

“A mudança de provedor da internet”. (U19)

“Aumento do acervo e da velocidade da internet”. (U23)

b) Em relação ao Horário de atendimento

“A biblioteca poderia ser aberta no horário noturno também, para quem trabalha durante o dia inteiro ter a oportunidade de estudar e fazer pesquisas neste ambiente”. (U21)

“A biblioteca deveria funcionar a noite, porque é muito difícil eu ter tempo durante o dia”. (U26)

c) Em relação à Infra- estrutura

“O quadro é ruim, deveria ser trocado. O professor é legal, mas, às vezes, não consigo acompanhar os outros alunos, ele deveria explicar mais devagar”. (U1)

“Cabines individuais de estudo ou mesas e cadeiras projetadas para adultos, empréstimo de livros”. (U28)

“As mesas e cadeiras para adultos. Empréstimo de livros. Ar condicionado. Pessoas preparadas para atender o público”. (U31)

d) Em relação aos Serviços

“Deveria oferecer outros cursos, além do curso de informática, seria uma opção para pessoas que não tem acesso a cursos pagos”. (U3)

“O empréstimo de livros não é permitido, seria muito bom se fosse liberado o empréstimo”. (U17)

“Um pouco mais de recreação infantil. Mais cursos de informática”. (U20)

“Os livros não podem ser emprestados, também não podemos tirar xérox, acho que essa política deveria mudar”. (U27)

“Poderiam ser adquiridos materiais que ajudassem em pesquisas universitárias, de acordo com o perfil dos frequentadores da biblioteca e poderiam ser ampliados o número de computadores para acessar a internet”. (U35)

e) Em relação ao Acervo

“Acredito que livros relacionados a curso superior seriam necessários, assim como a identificação nas estantes referentes a cada curso que o livro se adequa”. (U11)

“Mais livros didáticos, também mais livros infantis porque os que tem eu já li todos para minha irmã”. (U18)

“Poderia ter gibis estilo mangá e a revista capricho, também seria legal que tivesse aquele caderno das profissões”. (U30)

f) Em relação a Atividades Culturais

“Uma programação mais intensa para promover mais a inclusão do jovem ao estudo e a cultura para que se engrandeça mais o interesse à cultura e conhecimento”. (U9)

g) Em relação aos Profissionais

“Treinamento dos profissionais (precisam ser capacitados para oferecer bons serviços”. (U32)

“Colocar profissional capacitado para organizar a biblioteca em suas normas e saber orientar o leitor na busca da informação. Adquirir livros do PSS”. (U33)

Como vemos, uma constante na opinião dos usuários é a necessidade do empréstimo de livros, levar o material para casa ajuda e muito as pessoas que não podem estudar na biblioteca devido seu horário de funcionamento. É oportuno que a biblioteca implemente ações que venham a proporcionar a melhoria dos serviços, pois desta forma, os usuários ficarão satisfeitos e passaram a frequentá-la com maior assiduidade para suprir os seus desejos e anseios informacionais.

Quando questionados sobre que outras atividades gostariam que a biblioteca oferecesse, os usuários se posicionaram através das seguintes falas:

a) Oferecimento de Cursos

“Todo tipo de cursos promovendo a inclusão social”. (U5)

“Mais cursos, horário a noite para pessoas que trabalham”. (U20)

b) Atividades Culturais

“Atividades culturais”. (U4)

“Expor os poemas do meu amigo”. (U7)

“Apresentação de filmes educativos, grupos de estudo para as pessoas que estudam para concurso”. (U17)

“Aulas de xadrez”. (U16; U22)

“Promover palestras sobre temas diversos, exibir vídeos educativos, filmes”. (U35)

c) Atividades de Incentivo à Leitura

“Que fosse realizado uma olimpíada de literatura para testar os conhecimentos dos jovens, alunos de escola pública”. (U10)

“Oficinas de incentivo à leitura para as crianças”. (U24)

“Gostaria de pessoas que contasse histórias pra gente”. (U25)

“Mais apresentações de fantoches”. (U29)

Por algumas sugestões observa-se que o entendimento sobre as atividades que uma biblioteca desenvolve não está claro para alguns usuários. Assim, como exemplo temos, *“Baladas adolescentes”.* (U2). Diante do que foi exposto é necessário que a BIC/SESI – Bancários desenvolva atividades que esclareça aos usuários sobre os reais papéis de uma biblioteca.

Solicitamos em nossa última questão da pesquisa que os usuários apresentassem outras opiniões que julgassem indispensáveis ao atingimento da qualidade total dos serviços oferecidos. As sugestões abaixo foram apresentadas por 94,3% dos informantes, categorizadas como principais e se referem à:

a) Maior divulgação da biblioteca junto a comunidade

“Maior divulgação com a comunidade local pois há pessoas que ainda não conhece a sua utilidade”. (U12)

“Não tinha conhecimento que essa unidade era uma biblioteca, soube a pouco tempo através de um colega, por isso acho que necessita de mais divulgação”. (U17)

“Vem poucas pessoas aqui, se divulgasse mais outras pessoas também poderiam desfrutar dessa biblioteca tão agradável”. (U18)

b) Maior policiamento e menos barulho

“Mais policiamento pois à tarde a ‘turma do mal’ gosta de usar seus produtos ao lado de uma biblioteca infantil”. (U5)

“Às vezes o barulho do lado de fora, tira a nossa concentração, seria legal que tivesse um jeito de diminuir esse barulho”. (U7)

“Aumentar o policiamento porque à tarde fica uma galerinha baderneira fazendo barulho e usando drogas muito perto da biblioteca”. (U28)

c) Outras opiniões

“Eu penso que é possível melhorar o que é bom e que dia após dia o atendimento, o acervo, os serviços como um todo chegam ao usuário cada vez melhor”. (U10)

“Eu acho que a biblioteca está bem organizada, acho que deve melhorar os livros e tentar encontrar um meio melhor para divulgação do ambiente. Até para que possa haver doações de livros ou outros materiais”. (U11)

“É muito bom fazer pesquisas na internet de graça, só ta faltando a impressora”. (U25)

“Espero que esta pesquisa dê resultado e venha a contribuir na melhoria desta biblioteca, porque aqui tem um espaço maravilhoso para fazer muitas coisas boas no incentivo a leitura”. (U31)

Falta de divulgação da biblioteca e de seus respectivos serviços é um problema evidente conforme podemos verificar através das afirmações dos usuários pesquisados, por exemplo: *“A biblioteca é legal mas, por enquanto, só venho aqui por causa do curso de informática. Espero me interessar por outros serviços”*. (U1). Assim, é pertinente ressaltar a grande necessidade de implementar ações de marketing para promover os produtos e serviços que a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários tem a oferecer.

Os usuários desta pesquisa forneceram valiosas sugestões e/ou idéias para que a cada dia os serviços e produtos dessa unidade de informação sejam melhorados e se tornem cada vez mais atrativos para eles, fazendo com que os mesmos sempre saiam satisfeitos e de posse da informação desejada. Cabe agora a biblioteca analisá-las e tentar implementá-las na medida do possível.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa apresentou, inicialmente, a pergunta que iniciou este estudo, bem como o objetivo geral e os objetivos específicos que norteiam toda essa monografia. Desta forma, torna-se necessário que neste momento averiguemos se os objetivos propostos foram alcançados e se a pergunta norteadora desse estudo foi devidamente respondida.

8.1. A pergunta

A pergunta que norteou essa pesquisa foi a seguinte: **Como se configura o uso da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários e as necessidades informacionais de seus usuários reais?**

Com base nos resultados da pesquisa chegamos à resposta que se segue:

A biblioteca é utilizada por seus usuários em sua totalidade. Eles fazem o uso do curso de informática para se reciclar; utilizam a Internet, os livros e os periódicos, para se atualizar e adquirir novos conhecimentos; utilizam os fantoches, os jogos infantis e os gibis para incentivar o gosto pela leitura nas crianças. Mas, apesar dos usuários usarem os serviços em sua totalidade, e acharem o ambiente agradável para seus estudos e pesquisas, a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI dos Bancários deixa muito a desejar em relação a serviços como:

- a) O empréstimo das obras;
- b) Atividades culturais, que são quase inexistentes;
- c) Atendimento dos funcionários, principalmente no que se refere à questão de orientar os usuários em suas buscas informacionais;
- d) Organização e classificação do acervo porque existem muitos livros que se encontram nas estantes sem nenhum tipo de classificação, e outros não correspondem a classificação (por cores) que receberam;

- e) Falta um instrumento para busca da informação, pois a biblioteca não tem catálogo e seu acervo também não é informatizado.

8.2. Os objetivos

O objetivo geral dessa pesquisa visa analisar o uso da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI dos Bancários pelos usuários reais. A análise desse objetivo nos deixou claro que a biblioteca é utilizada pelos usuários, por ter um ambiente agradável e tranquilidade para estudar, como também por proporcionar a realização de pesquisas e trabalhos escolares; pesquisas na Internet; leituras de lazer e pela biblioteca oferecer cursos de informática. Outro ponto forte que contribui para o uso dessa unidade de informação é a sua localização, pois localiza-se em um ponto estratégico do bairro, uma praça com enorme fluxo de pessoas.

O objetivo específico **Traçar o perfil dos usuários** foi alcançado, e se apresenta assim:

A maioria dos usuários é do sexo feminino, estão na faixa etária entre 16 e 25 anos, com ocupação de estudante. A maior parte possui Nível Médio, mas uma grande parcela possui o curso Superior Completo. Com relação à frequentarem outras bibliotecas, pouco mais da metade não frequentam, os que frequentam citaram principalmente a Biblioteca do SESC, a Biblioteca da UFPB e a Biblioteca do Espaço Cultural. Os principais motivos que levam o usuário a frequentar essa unidade de informação são: a proximidade de suas residências, estudar para concurso e levar as crianças (filhos, netos, irmãos) para se familiarizarem com a biblioteca e a leitura.

Para o objetivo específico **Identificar o uso da informação** temos que: os usuários usam a informação para realizar as suas atividades escolares, estudar para concurso, se atualizar e fazer leituras de lazer.

O objetivo específico **Identificar os canais e fontes de informação utilizadas pelos usuários** nos demonstra que as fontes de informação mais utilizadas pelos usuários são: o acervo da própria biblioteca e a Web. Já os canais de informação mais utilizados por eles são: a Internet, os livros, as revistas e os jornais. Os fantoches, os jogos infantis e os gibis também foram, bastante, mencionados. As áreas do acervo, prioritárias para o usuário são: Português,

Literatura, Literatura Infantil, Matemática, Direito e História, fato que demonstra que a biblioteca atende a públicos bem variados.

Para o objetivo específico **Identificar barreiras quanto ao uso da informação** encontramos resposta na junção de dois momentos da pesquisa: no referencial teórico que apresenta as barreiras vigentes na literatura e a sua vinculação com a pesquisa de campo. A união desses dois momentos demonstra que os usuários da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários enfrentam barreiras tecnológicas, psicológicas, técnicas, intraorganizacionais e de tempo.

Por fim, o objetivo específico da pesquisa, **Verificar o nível de satisfação dos usuários em relação à biblioteca Indústria do Conhecimento SESI**, está dividido em dois momentos: o primeiro em relação às necessidades informacionais dos usuários, e o segundo em relação à biblioteca como um todo. Em relação às necessidades informacionais, a grande maioria dos usuários, está moderadamente satisfeitos por vários motivos: falta de material atualizado para pesquisa, baixa velocidade da Internet, por não encontrar o livro que desejava, por falta de auxílio na busca da informação e pela biblioteca não oferecer o serviço de empréstimo de livros. Em relação à Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários como um todo, em geral, os usuários estão parcialmente satisfeitos. Porém, em se tratando do empréstimo das obras, da atualização do acervo e do desenvolvimento de atividades culturais, eles encontram-se parcialmente insatisfeitos.

Outros pontos dessa pesquisa que merecem ser destacados são:

- Em relação ao acervo, a maioria dos usuários declara que o mesmo “Não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia”. Isto porque, no acervo estão faltando materiais atualizados que atendam as necessidades específicas dos usuários, como por exemplo, segundo os usuários faltam no acervo, livros referente ao Processo Seletivo Seriado da Universidade Federal da Paraíba (PSS) e ao Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), além de livros jurídicos atualizados.
- Levando em consideração as expectativas dos usuários, suas principais reivindicações foram: uma maior velocidade da Internet; a liberação do serviço de empréstimo; profissional capacitado para organizar o material e auxiliar nas pesquisas; necessidade de mais livros didáticos, livros de ensino superior e, também, outros tipos de gibis; necessidade de mais cursos de informática; organização de grupos de estudo;

atividades de incentivo à leitura; maior divulgação da biblioteca junto à comunidade, dentre outras coisas.

Aqui torna-se pertinente reproduzir a afirmação de um usuário, que sintetiza a satisfação e as expectativas de todos os usuários em relação à Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários:

“Os serviços oferecidos pela biblioteca são muito bons, ajudam não só a mim, mas a comunidade como um todo, principalmente as crianças. Acho importante que novos serviços sejam oferecidos e que eles possam atrair novos públicos para conhecer esse fabuloso espaço”. (U35)

Por fim, diante do que expomos, gostaríamos de elencar algumas sugestões para melhorar os serviços oferecidos pela Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários, com vistas a incentivar os usuários a frequentá-la e utilizá-la, mais assiduamente, bem como sair satisfeitos de posse da informação desejada. Desta forma, sugerimos que a biblioteca venha,

- a) Divulgar os recursos existentes na biblioteca;
- b) Treinar os funcionários para saber lidar com os diferentes tipos de usuários que a biblioteca atende;
- c) Contratar bibliotecário e auxiliar de biblioteca;
- d) Realizar atividades de incentivo à leitura recreativa;
- e) Expor os novos materiais adquiridos pela biblioteca;
- f) Elaborar e disponibilizar painel cultural sobre temas referentes às diversas áreas do conhecimento;
- g) Desenvolver um trabalho de marketing objetivando maior divulgação dos serviços prestados, principalmente os subutilizados, bem como das atividades da biblioteca através de guias, folders, sinalizações, etc.

- h) Realizar palestras sobre temas transversais (sexualidade, drogas, responsabilidade social, desenvolvimento sustentável, etc);
- i) Realizar parcerias com editores, autores e outras instituições, visando à atualização e a adequação do número de exemplares e dos títulos que compõem o acervo;
- j) Realizar avaliações periódicas para acompanhar as necessidades e expectativas dos usuários;
- k) Realizar um estudo de avaliação de coleções, objetivando o conhecimento de áreas que devem ser fortalecidas no acervo da biblioteca.

É importante destacarmos que terminamos esta pesquisa com o sentimento de dever cumprido, já que conseguimos responder a pergunta norteadora desta pesquisa, bem como conseguimos atingir todos os objetivos propostos. Entendemos que essa pesquisa foi apenas o primeiro passo, dando abertura para que sejam desenvolvidos outros estudos, uma vez que, a avaliação do uso das unidades de informação deve ser uma constante, principalmente considerando-se que as necessidades de informação dos usuários são mutantes.

REFERÊNCIAS

- BAGANHA, Filomena. **Novas bibliotecas, novos conceitos**. UFP, [200-]. Disponível em: <<https://bdigital.ufp.pt/dspace/bitstream/10284/616/1/93-97FCHS2004-11.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2010.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago.2007.
- BERTÉ, Elisandra Artus. Os avanços tecnológicos na área da informação e a importância do bibliotecário para a sociedade. **Artigonal, Diretório de Artigos Gratuitos**. 2003. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/tecnologias-artigos/os-avancos-tecnologicos-na-area-da-informacao-e-a-importancia-do-bibliotecario-para-a-sociedade-1972856.html>>. Acesso em: 10 jan. 2011.
- BETIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Rev. Biblioteconomia**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: de 5 de outubro de 1998. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- CAVALCANTI, Maria de Fátima da Silva. **Uso das unidades de informação da Escola Municipal Seráfico da Nóbrega pelos alunos da 5ª série do Ensino Fundamental**. 2006. 80 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**: para uso dos estudantes universitários. São Paulo: McGraw - Hill, 1974. 158p.
- COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Data Grama Zero**: revista de Ciência da Informação, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://dgz.org.br/ago09/Art_03.htm#R1>. Acesso em: 28 ago. 2010.
- CUNHA, Miriam Vieira da. **O papel social do bibliotecário**. En. Biblio: R. Eletr. Bibliotecon. CI. Inf, Florianópolis, n.15, 1. sem. 2003.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Rev. de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 10, n.2, p. 5-19, jul./dez. 1982.
- _____. **Para saber mais**: fontes de informação em ciências e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- DA POLÍTICA nacional do livro, diretrizes gerais. Cap.1: Lei nº. 10.753, de 30 de outubro de 2003. Receita Federal, 2003. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leis/2003/lei10753.htm>>. Acesso em: 20 set. 2010.

FERREIRA, Sueli Mara Soares. Pinto. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Porto Alegre: ABEED, 1997. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InformaCAo>>. Acesso em: 20 set. 2010.

_____; PITHAN, Denise Nunes. Estudos de usuários e de usabilidade na Biblioteca INFOHAB: relato de uma experiência. SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP/UNESP, 2005. Disponível em: <<http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/ferreira662.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2010.

_____. Novos paradigmas de informação e novas concepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

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

_____. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144p.

_____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999. 168 p.

FONTENELE, Maria de Fátima Silva. **Necessidades de informação dos professores universitários**. 1997. 126 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno Profissional da Informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, v.9, n.1, p.124-137, 1997.

GUINCHAT, Clarie; MENOU, Michael. Os usuários. In: **Introdução geral das ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília, DF: IBICT, 1994. p. 481-492.

IFLA/UNESCO. **Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas**. IFLA, 1994. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 15 set. 2010.

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

LIMA, Ademir Benedito Alves de. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de Biblioteca**. Londrina, PR: EMPRAPA – CNPSo/SPI, 1994.

Line, Maurice B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, 26 (2): 87, Feb. 1974.

MAPA estratégico da indústria: 2007 – 2015. CNI, 2007. Disponível em: <www.cni.org.br>. Acesso em: 15 set. 2010

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 23. ed. Petrópolis: Vozes, 1994. (Coleção Temas Especiais).

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v.6, p. 219-223, 1994.

NORONHA, Daisy Pires; FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Índices de citação. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette. (Org). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. P.246-262.

NUÑEZ PAULA, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 23, n. 1-2, p. 107-121, ene./dic. 2000.

PAIVA, Eliane Bezerra. **Entre as normas e os desejos: a indexação de periódicos na Biblioteca Central da UFPB**. 2002. 156 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João pessoa, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarry; et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSEMBERG, Dulcinéia Sarmento. A leitura e os canais intermediários de informação na formação continuada de professores universitários. **Encontros Bibli: revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 10, out. 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000712/01/T051.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2010.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Necessidades e uso de informação dos mestrados e doutorandos do Centro de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Pernambuco: um diagnóstico**. 2006. 72 f. Monografia (Especialização em Gestão em Unidades de Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruiperez: Pirâmide, 1994. p.19-31. (Biblioteca Del Libro, 62.).

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA. O que é o SESI? CNI, [200-]. Disponível em: <<http://www.cni.org.br/portal/main.jsp?lumChannelId=8A81818B146A9BCF01146AC210E72A9D>>. Acesso em: 08 set. 2010.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA. SESI Indústria do Conhecimento. 2. ed. Brasília: SESI/DN, 2007. p. 1-19. (Série Educação para a Nova Indústria, v. 10).

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Fernanda Mirelle de Almeida. **Uso do Ortodoxos pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba**. 2007. 87 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2007.

Silva, Luciana Candida. **Competências exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação: um estudo dos profissionais de Goiânia, GO**. Brasília, 2009.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1995.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). Atuação e perspectivas profissionais do profissional da informação. In: _____. **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000, p.135-152.

APÊNDICES

APÊNDICE A
Questionário aplicado na pesquisa de campo

Prezado Usuário (a),

Solicitamos a sua colaboração no sentido de preencher o questionário a seguir, instrumento de coleta de dados de uma pesquisa indispensável para a elaboração de nossa monografia para a conclusão do curso de Biblioteconomia. A realização dessa pesquisa possibilitará identificar as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários, conhecer e identificar as barreiras no processo de busca e uso da informação e levantar mecanismos que contribuam para o melhoramento dos serviços de disseminação da informação dessa biblioteca. Por isto, a seriedade de suas respostas é importante. As informações fornecidas são de cunho científico, sendo, portanto, assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

Jordânia Freitas S. de F. Pontes

Muito Obrigada.

QUESTIONÁRIO

1. PERFIL DO USUÁRIO

1.1. Sexo:

Masculino Feminino

1.2. Idade:

Menor de 16 anos 16 a 25 anos 26 a 35 anos
 36 a 45 anos Mais de 45 anos

1.3. Escolaridade:

Nível Fundamental Nível Médio Superior Incompleto
 Superior Completo Outros cursos. Quais: _____

1.4. Qual é a sua ocupação: _____.

1.5. Frequenta outras bibliotecas?

Sim Não

Se respondeu **sim**, quais? _____

1.6. Quais os motivos que lhe levam a frequentar a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários?

2. NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO

2.1. A última vez que você usou a biblioteca saiu satisfeito?

- Sim Não

2.2. 1. Se respondeu **não** foi devido a:

- Não ter encontrado o que procurava
 Não ter encontrado material suficiente para seus estudos ou pesquisas
 Não ter local adequado para seus estudos ou pesquisas
 Ter sido mal atendido
 Outros motivos. Quais? _____

2.2. Assinale os canais de informação que você utiliza na Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Livros | <input type="checkbox"/> Fantoches |
| <input type="checkbox"/> Jornais | <input type="checkbox"/> Jogos infantis |
| <input type="checkbox"/> Revistas | <input type="checkbox"/> Gibis |
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> DVD's |
| <input type="checkbox"/> Outros canais. Quais? _____ | |

2.3. Cite a (s) dificuldade (s) que você encontra em suas buscas e uso da informação, na Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários?

2.4. Como você avalia a Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI – Bancários em relação ao seu acervo:

- Adequada às suas necessidades no que diz respeito ao número de exemplares
 Adequada às suas necessidades no que diz respeito à atualização das obras
 Não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia
 Inadequada quanto a número de exemplares disponíveis
 Totalmente inadequada, não o auxilia

Justifique sua resposta: _____

	5	4	3	2	1
9. Atividades culturais	<input type="checkbox"/>				
10. Acesso ao acervo	<input type="checkbox"/>				
11. Introdução de novas tecnologias	<input type="checkbox"/>				
12. Atualização do acervo	<input type="checkbox"/>				
13. Conservação do acervo	<input type="checkbox"/>				
14. Empréstimo das obras	<input type="checkbox"/>				

3.2. A pesquisa visa coletar informações para atender cada vez melhor os usuários da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários. Que sugestões você daria nesse sentido? Faça comentários sobre como os serviços da biblioteca e/ou materiais podem ser melhorados para atender suas necessidades de informação.

3.3. Que outras atividades você gostaria que a biblioteca oferecesse?

3.4. Use o espaço abaixo para outras opiniões a respeito da Biblioteca Indústria do Conhecimento SESI- Bancários, indispensáveis ao atingimento da Qualidade Total dos serviços oferecidos ao usuário.
