



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA**

THIAGO HELENO FREIRE DE FRANÇA

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA “SALA VERDE” DO PARQUE ZOBOTÂNICO
ARRUDA CÂMARA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA – PB**

Orientadora: Prof^ª Ms. Genoveva Batista do Nascimento

João Pessoa - PB

2013

THIAGO HELENO FREIRE DE FRANÇA

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA “SALA VERDE” DO PARQUE ZOOBOTÂNICO
ARRUDA CÂMARA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA – PB**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Prof^a. Ms. Genoveva Batista do Nascimento

João Pessoa - PB

2013

F814n França, Thiago Heleno de.

Necessidades de informação dos usuário da biblioteca Sala Verde do
parque zoobotânico Arruda Câmara na cidade de João Pessoa-PB. /
Thiago Heleno de França. – João Pessoa: UFPB, 2013.

44 f. : il.

Orientadora: Prof^a. Ms. Genoveva Batista do Nascimento.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

THIAGO HELENO FREIRE DE FRANÇA

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA “SALA VERDE” DO PARQUE ZOOBOTÂNICO
ARRUDA CÂMARA NA CIDADE JOÃO PESSOA – PB**

Aprovado em: _____/_____/2013.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao
Curso de Graduação em Biblioteconomia, do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento
às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

BANCA EXAMINADORA

**Prof^a Ms. Genoveva Batista do Nascimento – CCSA/UFPB
(Orientadora)**

**Prof.^aMs. Ana Cláudia Medeiros Sousa – CCSA/UFPB
(Examinadora)**

**Prof^a Ms. Edilene Toscano Galdino dos Santos – UFPB/UFPB
(Examinadora)**

AGRADECIMENTOS

Agradeço acima de tudo a **Deus**, por me dar a vida e poder estar hoje aprendendo com Seus ensinamentos.

Aos meus pais, **Helenfausto** e **Kátia**, por me darem uma boa educação e estarem sempre comigo em todas as horas. Pela confiança e o amor de todos os dias, vocês são meus exemplos de vida!

À minha tia linda, **Kelly Ribeiro**, por estar sempre incentivando-me a estudar para que eu tenha um belo futuro.

À minha família, por ser o alicerce de minha vida, que me ajuda nas horas em que mais preciso.

Em especial agradeço à minha orientadora Professora **Genoveva Batista do Nascimento**, de quem fui aluno, monitor e hoje orientando. Estando sempre presente, tirando todas as dúvidas, tendo além de tudo muita paciência, competência e confiança. Levarei a sua amizade para o resto de minha vida.

À minha noiva **Daniele Beltrão**, por estar ao meu lado todos esses anos, vivenciando cada etapa da universidade, dispondo-se à hora que eu precisasse e dando apoio nos momentos mais difíceis.

A todos os professores, que me ensinaram durante esses cinco anos de graduação, sendo fundamentais para minha vida acadêmica.

Agradeço à minha turma, por ser a melhor turma que existe, sendo sempre uma turma unida.

OBRIGADO POR TUDO!

RESUMO

A biblioteca é um centro de cultura, sendo disponível para qualquer pessoa que tenha a sede de buscar informação, assim, torna-se um espaço importante para ajudar na formação cidadã e cultural das pessoas, visto que é através desta que buscamos ampliar e aprofundar nosso conhecimento. O trabalho objetiva conhecer as necessidades de informação dos usuários da biblioteca denominada "Sala Verde", situada no Parque Zoobotânico Arruda Câmara. A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e exploratória, tendo as abordagens quantitativa e qualitativa para interpretação e análise dos dados. A população estudada é composta por vinte e nove usuários. O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário. O perfil dos usuários é em sua maioria, de acordo com a pesquisa, do sexo masculino entre 20 e 29 anos. Sobre a satisfação dos usuários em relação à biblioteca, mais da metade saíram satisfeitos depois que a utilizaram, mas sugerem melhorias no seu acervo. Conclui-se que a biblioteca precisa contratar um bibliotecário para atender e orientar os usuários, bem como organizar o acervo de maneira correta, utilizando as técnicas aprendidas em sua formação. A localização da biblioteca é inadequada, sendo preciso rever sua localização visando facilitar o acesso dos usuários. A biblioteca necessita de uma melhor divulgação dos seus serviços.

Palavras-chave: Biblioteca. Necessidades de informação. Parque Zoobotânico Arruda Câmara.

ABSTRACT

The library is a hub of culture, being available to anyone who has established to seek information thus becomes an important place to help in civic education and culture of the people, because it is through this that we seek to broaden and deepen our knowledge. The study aims to meet the information needs of library users called "Sala Verde" at Zoobotanical Park Arruda Câmara. The research is characterized as literary and exploratory, with quantitative and qualitative approaches to data analysis and interpretation. The population consisted of twenty-nine users. The survey instrument used was a questionnaire. The profile of users is mostly according to the survey, males between 20 and 29 years. On user satisfaction in relation to the library, more than half were satisfied after using the library, but suggest improvements in its collection. We conclude that the library needs to hire a librarian to help and advise users, as well as organizing the collection correctly, using the techniques learned in their training. The location of the library is inadequate, being necessary to review their location to facilitate access of the users. The library needs better dissemination of their services.

Keywords: Library. Needs of Information. *Arruda Câmara Zoobotanical Park*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 OBJETIVOS	11
2.1 <i>Objetivo geral</i>	11
2.2 <i>Objetivos específicos</i>	11
3 APRESENTANDO OS ESTUDOS DE USUÁRIOS	12
3.1 <i>Conhecendo sobre usuários da informação</i>	12
3.2 <i>Uso e necessidade da informação</i>	14
3.3 <i>Estudos de usuários</i>	16
4 A BIBLIOTECA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A SOCIEDADE	18
5 CONTEXTUALIZANDO A BIBLIOTECA “SALA VERDE” DO PARQUE ZOOBOTÂNICO ARRUDA CÂMARA: O AMBIENTE DA PESQUISA: conhecendo sua história e sua importância para os usuários	20
6 CAMINHO METODOLÓGICO	24
6.1 <i>Caracterização da pesquisa</i>	24
6.2 <i>Universo e amostra da pesquisa</i>	25
6.3 <i>Instrumentos e coleta dos dados</i>	25
7 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	26
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICE	42

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca é um local onde circulam pessoas de diferentes faixas etárias e com interesses diversos, sendo um espaço dinâmico e atuante para suprir as necessidades dos usuários, prestando seus serviços baseando-se na igualdade de acesso para todos, devendo ser coordenada por um profissional bibliotecário.

De acordo com o dicionário contemporâneo da língua portuguesa Aurelio informação vem do latim "*informatio, onis*", ou seja, dar forma ou moldar a mente, como em educação, instrução ou treinamento. A informação está presente sempre que um sinal é transmitido de um lugar para outro, independente da distância em que se encontra.

No mundo em que vivemos, a informação tem um imensurável valor, representando um grande poder para quem a possui. A informação torna-se fundamental para a descoberta e introdução de novas tecnologias. Dessa forma, podemos dizer que um espaço importante à descoberta de informação é a biblioteca, pois representa um local para o seu armazenamento.

Nosso ambiente de pesquisa é a "biblioteca verde" ou "sala verde", localizada no Parque Zoobotânico Arruda Câmara, na cidade de João Pessoa – PB, caracterizada por ser uma biblioteca de consulta e pesquisa que disponibiliza o acesso à informação ambiental, disponibilizando temáticas para hábitos mais saudáveis e também formas para minimizar os impactos ambientais.

Toda instituição que trabalhe com a informação e sua disseminação precisa primeiramente conhecer o seu tipo de usuário, devendo identificar suas necessidades de informação, visando à melhoria dos seus serviços e produtos.

Assim, quando se avaliarem os produtos de uma unidade de informação, pode-se considerar igualmente importante observar seus objetivos e a opinião dos usuários que utilizam a mesma de forma a avaliar qualitativamente seus produtos informacionais (ALMEIDA, 2000).

A motivação pessoal e o interesse nessa temática decorrem da necessidade de saber informações sobre os usuários que frequentam a Sala Verde. A biblioteca, localizada no Parque Arruda Câmara, em que circula uma grande quantidade de pessoas, possui ambiente climatizado, bem cuidado e com computadores, ainda assim, é considerada de pouco acesso devido à ausência de

divulgação da mesma e pela distância de sua localização, já que ela se encontra na parte central do parque, tendo como consequência o desconhecimento de sua fundamental importância para pesquisadores, estudantes e professores da área ambiental.

Portanto, a referida pesquisa objetiva contribuir para a área da biblioteconomia, disseminando à comunidade acadêmica as necessidades de informação dos usuários que frequentam a biblioteca Sala Verde, apresentando informações e visando propiciar e estimular a elaboração de outras pesquisas semelhantes.

2 OBJETIVOS

O objetivo de uma pesquisa é alcançar as metas estabelecidas, buscando apresentar os resultados. Assim, para responder nossas questões, delimitamos os seguintes objetivos.

2.1. Objetivo Geral

Conhecer as necessidades de informação dos usuários da biblioteca “sala Verde” do Parque Zoobotânico Arruda Câmara na cidade de João Pessoa – PB.

2.2. Objetivos específicos

- Traçar o perfil dos usuários que frequentam a biblioteca;
- Verificar o nível de satisfação dos usuários em relação à biblioteca Sala Verde;
- Destacar os pontos fortes e fracos existentes na biblioteca sob a ótica dos seus usuários.

3 APRESENTANDO OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

O termo usuário tem sido utilizado frequentemente em diversos campos disciplinares que estudam a informação, pelas Ciências da Informação, Ciência da Computação, Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia, Comunicação Social, Administração, Ciências Contábeis, entre vários outros.

Para melhor entendimento, podemos dizer que o usuário é a pessoa principal dentro de um sistema de informação (GUINCHAT; MENO, 1994). Isso justifica a importância de estudos voltados para conhecer a concepção desses usuários sobre determinado assunto a ser pesquisado.

Assim, pensar em estudos direcionados aos usuários é buscar avaliar os serviços prestados em determinada unidade de informação, e isso será necessário para que as mudanças ocorram e novas adaptações sejam empregadas visando melhor atendimento e disponibilização dos serviços que são ofertados.

3.1 Conhecendo sobre usuários da informação

Podemos inferir que a necessidade de informação de cada indivíduo pode variar de acordo com as funções que exercem no dia a dia, assim, entendemos que o usuário da informação é aquele indivíduo que, necessitando de informação, busca e a utiliza.

O usuário da informação, para Sanz Casado (1994, p. 19), é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Ele foca o usuário de uma unidade de informação como o responsável pela existência, manutenção e até disseminação da informação.

Para Guinchat e Menou (1994, p. 482) “o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Para uma unidade de informação, os usuários têm fundamental importância.

Por sua vez, as bibliotecas devem prestar seus serviços visando primeiramente o usuário que as frequentam. Dessa forma, Guinchat e Menou (1994, p. 483) destacam que o usuário pode ser dividido em três grupos principais:

- Os usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou estudantes;
- Os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam de sua vida profissional; e,
- Cidadão, em que suas necessidades são gerais e ligadas à vida social do mesmo.

FIGURA 1 – Classificação dos usuários da informação

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

Fonte: Guinchat e Menou (1994, p. 484).

Parecido com a divisão de Guinchat e Menou, Sanz Casado (1994) separou em quatro grandes grupos o usuário da informação. São eles: o pesquisador e o docente, a indústria, o planejador e o político, e o cidadão comum.

- *O pesquisador e docente:* precisam de informação exaustiva e pouco elaborada, tudo que é publicado em sua área de atuação é considerado interessante;
- *Os usuários de indústria:* são mais heterogêneos e necessitam de informação mais específica e elaborada que contenha problemas concretos e soluções definidas. A informação utilizada é a respeito do seu trabalho, ou seja, necessitam mais de informação técnica;
- *O usuário administrador, o planejador e o político:* para estes usuários as informações devem ser elaboradas e sintetizadas para facilitar o seu uso;

- *O usuário comum ou cidadão*: necessita de informação variada, que no geral faz parte das atividades do seu cotidiano.

Todos esses tipos de usuários possuem suas particularidades quanto ao uso da informação, que são fruto das vivências do tipo de trabalho de cada um.

Para Nuñez Paula (2000) os usuários podem ser também divididos nas seguintes categorias são:

- *O usuário real*: aquele que utiliza constantemente os serviços ofertados pela biblioteca, além de ser consciente de que necessita de informação;
- *O usuário potencial*: é aquele que necessita de informação para realizar suas atividades, mas não é consciente sobre suas necessidades informacionais. Os serviços da biblioteca são destinados a estes usuários;
- *O usuário interno*: aquele que é subordinado de maneira administrativa à mesma gerência que a unidade de informação;
- *O usuário externo*: este, por sua vez, não é diretamente subordinado à mesma gerência que a unidade de informação;
- *Cliente*: usuário que paga pelos serviços, oriundo da teoria e da prática do comércio monetário.

3.1 Uso e necessidade de informação

Na concepção de Le Coadic (1996), o princípio de necessidades e usos da informação é independente, no entanto, há uma influência entre ambas de um ponto de vista mais completo:

Usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. Utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, que esse objeto subsista (fala-se então de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo) (LE COADIC, 1996, p.37).

O autor destaca ainda duas grandes classes de necessidades de informação, sendo que as duas são derivadas de necessidades fundamentais:

- a necessidade de informação em função do conhecimento, que é uma necessidade derivada do desejo de saber;
- a necessidade de informação em função da ação, que é uma necessidade derivada das necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

O termo necessidade de informação é um dos mais complexos na área de estudo do usuário, no entanto, é importante mencionar que, na maioria dos casos, a necessidade de informação está relacionada com algum problema/necessidade particular do indivíduo.

Necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade, o conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade.

Para Choo (1998, p.26),

[...] a necessidade de informação surge de problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em experiências e situações específicas de uma organização. Cada situação e experiência são compostas de um grande número de fatores que relacionam não somente ao assunto em questão, como também a fatores contextuais, como o estilo organizacional, restrições funcionais, consenso e definição clara de objetivos, grau de risco e normas profissionais.

As necessidades que um usuário possui apresentam um caráter extremamente útil para as bibliotecas, pois reconhecer essas necessidades informacionais ajuda a qualificar os serviços e produtos que a biblioteca oferece ao público.

Os estudos sobre necessidades e usos da informação deram uma grande contribuição para o melhor entendimento de como as pessoas buscam a informação. Cada indivíduo recebe uma boa quantidade informacional e, ao mesmo tempo, dispõe de uma série de informações recebidas no seu dia a dia. Então, a necessidade de informação muda em função de suas necessidades e de suas tarefas (CHOO, 2003).

3.3 Estudos de usuários

Estudo de usuários é um conjunto de ferramentas e técnicas de pesquisa das áreas de Ciências da Informação e Biblioteconomia com intenção de tratar do mapeamento das necessidades de informação dos usuários de uma unidade de informação voltada ao indivíduo social que busca a informação (MALHEIROS, 2009).

Os estudos de usuários são definidos como investigações que são elaboradas para obter ciência exata do que os usuários necessitam em termos de informação, ou também servindo para saber se as necessidades desse usuário estão sendo adequadamente satisfeitas (FIGUEIREDO, 1979).

Ainda para Figueiredo (1994, p. 7), os estudos de usuários são definidos como sendo,

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

Assim, entendemos que os estudos de usuários são ferramentas que viabilizam a comunicação entre usuário e biblioteca e devem ser realizados de forma periódica para que a satisfação dos seus usuários seja atendida.

Numa breve trajetória histórica, as pesquisas realizadas na década de 1960 eram nas palavras de Cunha (1982, p.7):

[...] pesquisas voltadas especificamente mais à investigação de técnicas e organização bibliográfica do que ao usuário. Com o passar do tempo os estudos mudaram o seu enfoque e adotou um direcionamento mais voltado ao usuário, o que permitiu analisar e avaliar o comportamento dos usuários perante uma necessidade específica.

Já na década de 70, de acordo com Figueiredo (1994, p.5), esses estudos permitiam aos pesquisadores:

[...] se manterem apenas superficialmente informados na sua área, existe toda uma gama de fatores humanos envolvidos. Estes fatores foram identificados como o princípio do menor esforço, exemplificado pelo fato de que um canal de informação não é utilizado se for

trabalhoso demais e/ou de difícil acesso ao cientista – ele simplesmente desiste da informação.

Na década de 80, houve a inserção da tecnologia e automação e os estudos de usuários deveriam ser capazes de satisfazer aos usuários usando seus serviços ou sistemas de informação.

Dessa forma, é pertinente enfatizar a importância do bibliotecário no levantamento das necessidades informacionais dos seus usuários, pois, a partir destes estudos é que se podem obter resultados que poderão melhorar o atendimento, os serviços e os produtos da biblioteca quanto ao atendimento dos seus usuários (FIGUEIREDO, 1991).

4 A BIBLIOTECA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A SOCIEDADE

Podemos pensar a biblioteca como um espaço de troca de informações, e está sendo disponibilizada para os seus usuários. O acesso à informação dentro de uma biblioteca deve acontecer de forma igualitária para todos os indivíduos.

De acordo com Fonseca (1992, p. 59), a biblioteca é uma “coleção pública ou privada de livros e documentos [...], organizados para estudo, leitura e consulta.” É um espaço cultural, disponível para qualquer pessoa que tenha sede de conhecer. É o mais importante acervo cultural de um povo, e assim, necessita de cuidados para que seja garantida a propagação de conhecimentos através de informações para nossas futuras gerações.

Sem a biblioteca, milhares de pessoas jamais terão a oportunidade de entender e ter noção dos seus direitos e deveres, assim, o acesso à informação nos dias atuais explicita o melhor investimento para diminuir as desigualdades que são dominantes em nossa sociedade.

A biblioteca é a mais antiga e frequente instituição usada com a educação e cultura, desde a época de Calímaco ou até antes, desde que o homem começou a registrar o conhecimento, ela existia para que essas informações fossem organizadas e guardadas, sendo algumas preservadas até os dias atuais (MILANESI, 2003)

Existem diversos tipos de bibliotecas, sendo seus serviços semelhantes, possuindo tipos de públicos diferentes. Independente de ser escolar, universitária, pública, privada, a biblioteca sempre será importantíssima para o ensino, dando oportunidade para os que dela necessitarem. Assim, a biblioteca precisa ser vista como uma oportunidade de fortalecimento para o aprendizado intelectual do indivíduo.

A biblioteca deve ter sua preocupação voltada para a sociedade, tendo quatro funções básicas que são: educativa, cultural, recreativa e informacional (ARRUDA, 2000).

Tavares (1970, p.38) enfoca que:

Devem os Governos Federal e Estaduais incluírem as Bibliotecas para as crianças e jovens – Públicas e Escolares – em seus programas de educação, como única maneira de possuírem as escolas organismos auxiliares capazes de completarem sua tarefa , especialmente atendendo às novas características do ensino.

Tavares deixa claro que é papel do estado dar a devida educação e o suporte para que toda população tenham acesso a informação começando pelas crianças, apesar de ver que isso não acontece na realidade.

Portanto, vendo a importância de uma biblioteca na sociedade, é necessário que nossos gestores e autoridades pensem em investimentos educacionais no sentido de ampliar o número de bibliotecas. Lembrando-se do papel fundamental e da atuação do bibliotecário em seu interior, visto que, este profissional, pela sua formação, saberá atender as necessidades de cada usuário no que concerne à busca de informações em bibliotecas.

5 CONTEXTUALIZANDO A BIBLIOTECA “SALA VERDE” DO PARQUE ZOOBOTÂNICO ARRUDA CÂMARA: O AMBIENTE DA PESQUISA: conhecendo sua história e sua importância para os usuários.

A Sala Verde é um espaço criado pela Secretaria do Meio Ambiente - SEMAM, funcionando no Centro de Estudos e Práticas Ambientais - CEPAM, localizado no Parque Zoobotânico Arruda Câmara, criado dia 04 de agosto de 2011.

O Centro de Estudos e Práticas Ambientais - CEPAM, foi criado em 24 de setembro de 2010, tendo seu espaço projetado para desenvolver estudos e práticas envolvendo educação ambiental, implementando ações para conscientização para preservar o meio ambiente.

Destarte, a biblioteca é voltada para o público que frequenta o parque e está direcionado a consultas sobre temas ambientais. Conta com uma equipe multidisciplinar formada por técnico paisagista, educadores ambientais, técnicos em meio ambiente, técnicos em recursos naturais, educadores físicos, biólogos, pedagogos, mestre em educação ambiental e auxiliares.

Figura 1 – Entrada da sala verde



Fonte: Thiago Heleno, 2013.

Figura 2 – Espaço para leitura



Fonte: Thiago Heleno, 2013.

O objetivo da Sala Verde é realizar atividades com princípios ecopedagógicos, tendo uma cultura ambientalmente sustentável que propicie melhor qualidade de vida para toda população. São desenvolvidas ações de preservação no local dos recursos naturais, tentando sensibilizar a população sobre a importância de preservar o meio ambiente.

A biblioteca tem como função dar acesso à informação desejada e sanar as necessidades dos usuários. Assim, a Sala Verde é uma biblioteca que tem o acervo sobre o meio ambiente, além de aproximar o usuário, ela divulga também a importância da natureza em nossas vidas, fazendo assim uma educação ambiental.

A Sala Verde conta com um acervo focado no bioma da Mata Atlântica, onde o município de João Pessoa se encontra inserida, e conta também com projetos desenvolvidos pela SEMAM, com estudos sobre os impactos ambientais.

É um ambiente de consulta e pesquisa com o objetivo de disponibilizar e democratizar o acesso à informação ambiental.

A Sala Verde, através do CEPAM, realiza os seguintes projetos:

- Ecocine e Circuito Tela Verde (parceria com o Ministério do Meio Ambiente – MMA), atividade desenvolvida com base em curtas e médias-metragens com

temática socioambiental. No início de cada filme e ao final deles, o público é levado a questionar a temática do filme e analisá-lo sob a ótica da conservação/sustentabilidade;

- Ciclo de palestras e debates socioambientais.

Existe atualmente uma grande preocupação com os riscos ambientais, especialmente com questões como o aquecimento global, a poluição das águas, do ar e dos solos, que têm sido consideradas pelos pesquisadores como muito preocupantes. Seus usuários podem fazer pesquisa sobre todas as informações ambientais contidas na biblioteca, tendo um aparato maior, pois a Sala Verde fica situada num ambiente propício para pesquisas ambientais.

A biblioteca do Parque Arruda Câmara objetiva o fornecimento de base bibliográfica e documental para cursos que estudam o meio ambiente, exercendo um papel social e ecológico, além de disseminar a informação, ela também ensina a preservar o meio ambiente.

Figura 3 – Espaço com computadores ligados à *Internet*.



Fonte: Arquivo pessoal, 2013.

O horário de funcionamento para o público é da terça à sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h. Atualmente, a Sala Verde não possui um profissional bibliotecário para o atendimento aos usuários. Um bibliotecário é de suma

importância, pois ele oferece mecanismos que propiciam o acesso à informação pelos usuários, orientando a sua busca de informação, atendendo assim, às suas necessidades.

6 CAMINHO METODOLÓGICO

A seguir apresentaremos os procedimentos metodológicos que foram utilizados para desenvolver essa pesquisa. Mostrando a caracterização da pesquisa, o universo e amostra da pesquisa e o instrumentos para coleta dos dados.

A metodologia consiste em percorrer o caminho trilhado nos objetivos de uma pesquisa. É a explicação concisa e detalhada de toda ação desenvolvida no caminho do trabalho pesquisado, apresentado os métodos lógicos e científicos a serem usados.

A metodologia tem grande importância, pois é nela em que se explica como seu trabalho foi realizado, ajudando quem esteja avaliando a chegar à conclusão para saber se os objetivos foram atingidos.

6.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa em pauta caracteriza-se como bibliográfica e exploratória. De acordo com Gil (2008), a pesquisa exploratória dá uma maior proporção ao problema, podendo envolver levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas referentes ao problema estudado. Já a pesquisa bibliográfica, de acordo com Gil (2008), é desenvolvida com base em materiais já elaborados, como os livros e artigos científicos.

A pesquisa apresenta abordagem quanti-qualitativa para interpretação dos dados, pois são trabalhadas análises estatísticas e também usando ideias e opiniões individuais expressadas pelas pessoas que participaram da pesquisa. Seguindo o pensamento de Richardson (1989):

- O método quantitativo é caracterizado pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informação quanto no tratamento destas através de técnicas estatísticas;
- O método qualitativo difere do método quantitativo à medida que não emprega um método estatístico como base para análise de um problema, não pretendendo medir ou numerar categorias.

6.2 Universo e amostra da pesquisa

O universo estudado corresponde aos usuários que frequentam a biblioteca Sala Verde no Parque Zoobotânico Arruda Câmara, sendo a amostra composta por 29 (vinte e nove) usuários que se dispuseram a responder ao questionário – instrumento de coleta de dados – aplicado no período 8 de julho a 14 de agosto de 2013.

6.3 Instrumentos e coleta dos dados

O questionário é uma técnica de investigação social composta por questões que são submetidas aos usuários com propósito de obter informações sobre conhecimentos, sentimentos, crenças, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou do passado (GIL, 2008).

O questionário é uma “série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 33).

A escolha pelo questionário ocorreu pela facilidade e praticidade de recolher informações, porque se interroga um elevado número de usuários num curto espaço de tempo.

De acordo com Marconi e Lakatos (1996), o questionário fornece ao usuário que está sendo questionado uma maior liberdade de resposta, pois não são fornecidos nome e dados.

O questionário foi composto por 10 (dez) questões, sendo 6 (seis) fechadas e 4 (quatro) abertas.

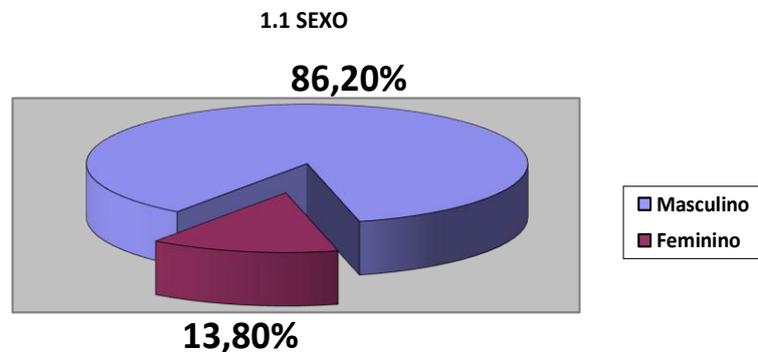
7 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise é o processo de detalhamento dos dados coletados com o propósito de fornecer respostas aos objetivos traçados na pesquisa. Por conseguinte, iremos apresentar as respostas obtidas através do questionário – instrumento de pesquisa aplicado –, os quais foram analisados e interpretados a partir das colocações dos pesquisados.

Os questionários foram codificados e numerados da seguinte forma: V1, V2, V3, correspondentes a visitante 1, visitante 2, visitante 3 e, assim por diante, preservando dessa maneira a identidade de cada respondente.

A primeira questão versou sobre o sexo dos visitantes da biblioteca pesquisados, e observamos que 86,20% são do sexo masculino e 13,80% são do sexo feminino.

Gráfico 01 – Sexo dos pesquisados

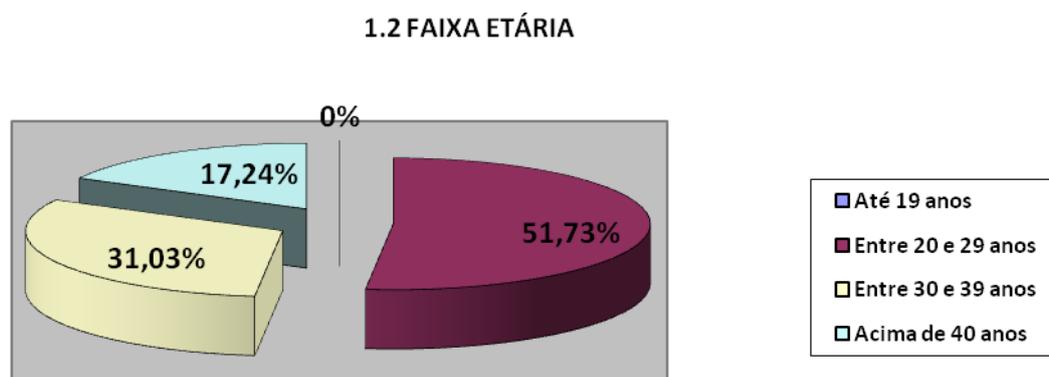


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Em sua maioria, os visitantes que frequentam a Sala Verde – biblioteca – são compostos pelo sexo masculino, demonstrando que os homens são os que mais frequentam. Este fato deve ocorrer devido ao acesso à biblioteca ser bastante distante, tornando-o um local considerado inadequado para visitas, mesmo estando dentro do Parque Zoobotânico Arruda Câmara.

Com relação à faixa etária, vimos que 17,24% estão acima dos 40 anos, 31,03% entre 30 e 39 anos e 51,73% estão entre 20 e 29 anos de idade.

Gráfico 02 – Faixa etária dos pesquisados



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Vimos que não houve visitantes até 19 anos, atingindo 0% na pesquisa, consequente inclusive pela pouca divulgação sobre a Sala Verde, principalmente, nas universidades. Os visitantes entre 20 e 29 anos foram a grande maioria, sendo 51,73%, também devido ao fato de fazerem parte da maioria dos visitantes do Parque Arruda Câmara, onde frequentam para conhecer a CEPAM e também a Sala Verde.

Portanto, as ações administrativas dos gestores da Sala Verde devem buscar estratégias no intuito deste espaço ser utilizado por todas as faixas etárias, uma vez que a informação independe de idade para ser buscada, pesquisada e disseminada.

Nas perguntas subjetivas, foram feitas quatro questões, e em uma delas perguntamos quais os motivos que fizeram os usuários frequentarem a biblioteca. Essa pergunta foi feita para analisar o que leva o visitante a procurar a Sala Verde e obtivemos as respostas que seguem:

*“Pesquisas na área de biologia”, sendo um usuário que vai à Sala Verde com intenção de pesquisar e sabendo qual o tipo de acervo da biblioteca”.
(V1)*

*“Para pesquisas e realização de relatórios para o órgão ao qual trabalho”.
(V4)*

“Buscar e aprimorar os meus conhecimentos através do estudo e pesquisa. Sabendo que a Sala Verde é climatizada é um bom lugar para estudo por causa de sua localização, por não ter barulho”. (V21)

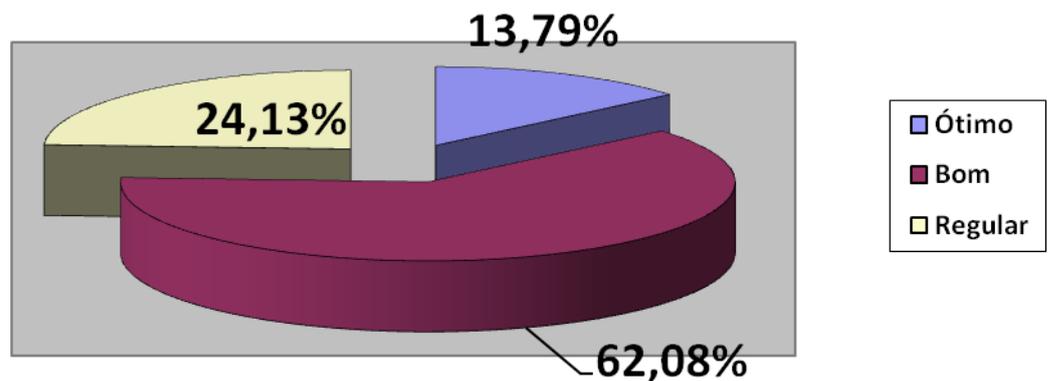
Os usuários que frequentam a Sala Verde vão com diversas necessidades. Isso mostra o quanto é importante ter um profissional bibliotecário de referência para atender a todas essas necessidades. Necessário também possuir um acervo bem atualizado e com vários recursos para pesquisa

Adiante, as questões foram traçadas visando conhecer sobre os serviços, necessidades e o uso da informação. Isso com o intuito de saber como está a satisfação das necessidades informacionais de cada visitante olhando seu acervo, saber sobre a organização do acervo, observar se o atendimento dos funcionários que se encontram na Sala Verde é de qualidade e também se saíram satisfeitos depois da visita.

Com relação à satisfação do uso e necessidades informacionais, vimos que, em sua maioria, 62,08% acharam o acervo da Sala Verde bom para atender às suas necessidades. Já 24,13% acharam que o acervo atende regularmente às necessidades e 13,79% informaram que o acervo é ótimo, mostrando que estão satisfeitos.

Gráfico 03 – Satisfação do uso informacional

2.2 EM RELAÇÃO À SATISFAÇÃO DO USO E NECESSIDADES INFORMACIONAIS, VOCÊ CONSIDERA O ACERVO DA BIBLIOTECA



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

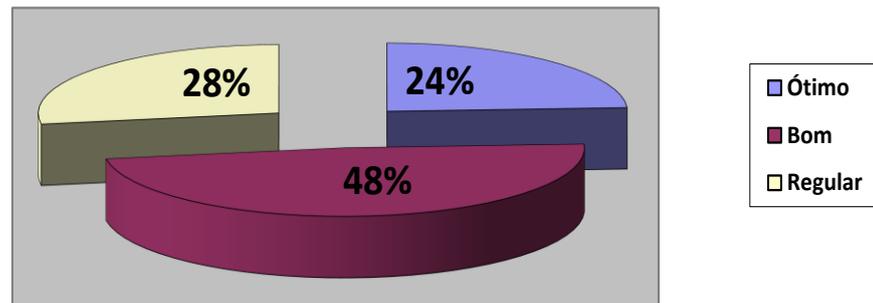
Observamos que grande a maioria indicou como 'bom' o acervo, pois se trata de uma biblioteca especializada sobre o meio ambiente e que a procuram sabendo bem o que querem e o que podem ter em seu interior. Contudo, seu acervo é muito limitado. Embora os visitantes vejam o acervo como bom quanto ao atendimento às suas necessidades informacionais, é pertinente destacar que por se tratar de uma biblioteca especializada e trabalharem com uma área bastante importante, como questões sobre meio ambiente, os seus gestores devem buscar atualizar seu acervo com livros atuais, periódicos, entre outros materiais para estudo e pesquisa.

Perguntados sobre a organização do acervo da Sala Verde, 48% dos visitantes afirmaram que está bem organizado. Enquanto que 24% responderam que a organização da Sala Verde é ótima e 28% mencionaram que é regular.

ORGANIZAÇÃO E BIBLIOTECÁRIO: SE ESTA BOA, NÃO PRECISA DE BIBLIOTECÁRIO; RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Gráfico 04 – Organização do acervo

2.3 QUANTO À ORGANIZAÇÃO DO ACERVO, VOCÊ CONSIDERA



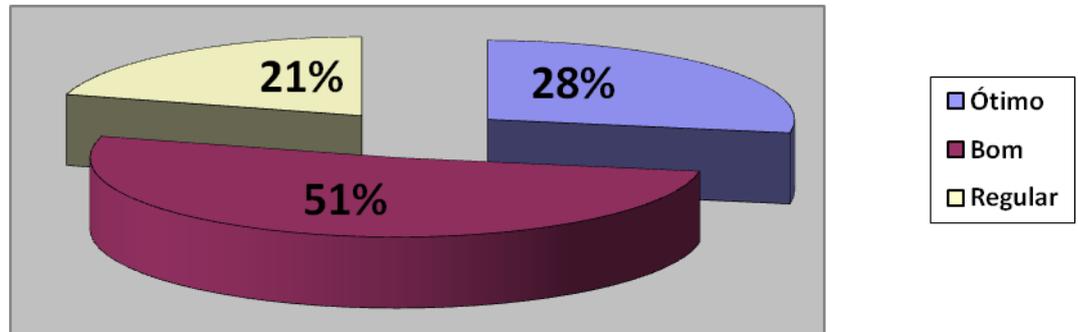
Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Mesmo não possuindo um profissional bibliotecário na Sala Verde, ela está bem organizada pelos profissionais responsáveis pela mesma. Tendo uma boa organização das estantes, principalmente, o acesso aos livros. No entanto, devemos ressaltar a importância do bibliotecário nesses espaços, pois é este profissional que está capacitado a lidar com as exigências dos usuários e também pela questão da organização do acervo utilizando as tabelas de classificação.

Referente ao atendimento da biblioteca, obtivemos os seguintes dados: 51% responderam que é bom, 28% responderam que o atendimento é ótimo e 21% acham ser regular.

Gráfico 05 – Atendimento na biblioteca

2.4 QUANTO AO ATENDIMENTO DA BIBLIOTECA, VOCÊ CONSIDERA



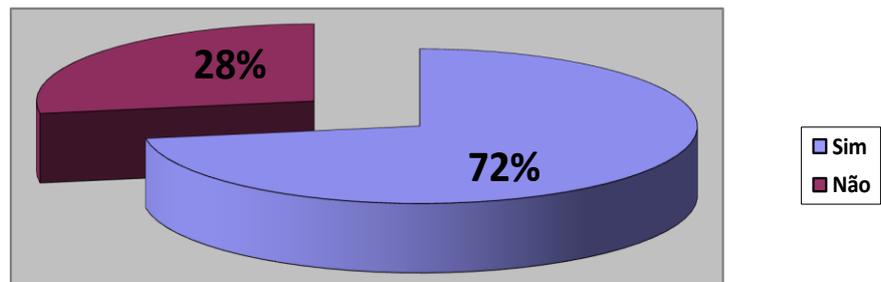
Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Assim, podemos inferir que a maioria dos visitantes considera como 'bom' o atendimento pelos funcionários que são responsáveis pela biblioteca, no entanto, uma porcentagem – mesmo que pequena – considera regular o atendimento; dessa forma, é importante outros estudos para verificar o que pode ser melhorado nesse sentido pelos funcionários que atendem esses visitantes.

Quando perguntados se saíram satisfeitos na sua última visita à biblioteca, destacamos que 72% dos visitantes afirmam que sim e 28% disseram que não saíram satisfeitos.

Gráfico 06 – Satisfação quanto ao atendimento na biblioteca

DA ÚLTIMA VEZ QUE VOCÊ VISITOU A BIBLIOTECA SAIU SATISFEITO



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Muitos dos que não saíram satisfeitos são aqueles que foram à biblioteca sem saber que tipo de informação era fornecido pela Sala Verde. Sendo que a maioria ficou satisfeita, porque mesmo não indo com a intenção de pesquisar, a biblioteca é um centro de cultura, e no mesmo espaço que funciona a biblioteca tem várias outras práticas culturais.

“Bom atendimento e encontrei o livro que procurava” (V1)

“Pois o acervo presente me ajudou a responder as pesquisas e realização de projetos ambientais” (V4)

“Tudo bem organizado por temas e em relação ao meio ambiente por ser climatizado” (V7)

“Fui tratado muito bem e de forma agradável” (V15)

No questionário, pedimos que os visitantes citassem as dificuldades encontradas em suas buscas por informação na biblioteca. Essa pergunta é para saber quais dificuldades os visitantes possuem para obter o acesso à informação desejada:

“Falta a outros livros” (V1)

“Não tive nenhuma dificuldade. Só acredito que poderia ser mais divulgado esse espaço” (V7)

“Livros desatualizados” (V13)

“Falta de bibliotecários, atualização do acervo” (V14)

“Encontrar alguns títulos; poucos títulos atualizados; pessoas treinadas para atender” (V29)

Essa questão mostra o quanto é importante a presença de um profissional da informação. Verificamos também que o acervo está um pouco desatualizado e com poucos títulos. Vale lembrar o quanto é crucial a divulgação da unidade de informação, falta uma maior aparição da Sala Verde, principalmente, para estudantes na área das Ciências da Natureza.

Perguntados sobre o que falta a esta biblioteca para atender melhor os seus usuários, os visitantes destacaram o que mostramos a seguir:

“Computadores, mais livros” (V1)

“Mais computadores” (V3)

“Uma melhor organização e catalogação os livros. Além da localização da biblioteca ser um local muito distante” (V4)

“Seria bom uma maior diversidade de livros ligados ao meio ambiente” (V6)

“Investimentos no acervo de um modo em geral” (V21)

A tecnologia é uma ótima ferramenta para uma unidade de informação. A Sala Verde necessita de mais computadores para que sejam realizadas pesquisas e também para encontrar o livro desejado – utilização de um software. Faz-se necessário um investimento maior por parte dos responsáveis para que sejam adquiridos mais livros para a biblioteca. O local da biblioteca é um grande problema para os usuários, porque sua localidade fica um pouco distante do centro do parque.

Na última questão, pedimos aos pesquisados que destacassem os pontos fortes e fracos encontrados na biblioteca. Assim, elencamos os pontos fortes a seguir:

“É um bom lugar para estudo, devido ao silêncio e organização da sala” (V6)

“Os pontos fortes são a organização, o silêncio e o bem-estar” (V7)

“Sala climatizada.” (V11)

“A biblioteca está localizada em um parque que fica no centro da cidade de fácil acesso” (V16)

E os pontos fracos apresentados foram:

“Os pontos fracos só mesmo a necessidade de se ter mais livros” (V7)

“Computadores com acesso à internet” (V10)

“Acervo muito reduzido” (V11)

“Sua localização é uma, seus usuários não sabem informar como chegar lá” (V15)

A Sala Verde é um local muito propício para estudo e pesquisa, por ser um local organizado, silencioso e climatizado. Vivemos em uma cidade onde o clima é predominantemente quente e uma sala climatizada é um ponto importante. O Parque Arruda Câmara fica situado em uma área central no município de João Pessoa, onde há uma grande movimentação de pessoas. Mas a Sala Verde mesmo localizada no interior do Parque Arruda Câmara tem um acesso complicado devido à distância. A Sala Verde tem um déficit quantitativo de livros, devido também ao seu espaço. A biblioteca possui computadores, mas há a necessidade que possuam o acesso à *Internet* para atender melhor à pesquisa dos usuários.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos de usuários possuem fundamental importância para qualquer unidade de informação, pois através dela é possível aperfeiçoar os serviços e produtos oferecidos aos usuários, tentando atender melhor às necessidades de cada um deles. Por conseguinte, esse estudo visa contribuir para que a biblioteca “Sala Verde” conheça melhor os seus usuários analisando as suas necessidades de informação buscando melhorar os seus produtos e serviços oferecidos.

A biblioteca tem como objetivo oferecer serviços para atender às demandas informacionais dos usuários que ali frequentam, recuperando as informações desejadas. Para isso, faz-se necessário um profissional bibliotecário para unir os mecanismos e a funcionalidade. A Sala Verde não possui um profissional bibliotecário, mesmo possuindo excelentes funcionários.

Observou-se com o estudo a falta daquele profissional bibliotecário que media e educa o usuário com necessidade de informação no processo de busca e uso informacional, que é extremamente importante. Através de suas mediações entre o usuário e a informação, o bibliotecário vem dar apoio à busca do conhecimento certo, tendo em vista que os usuários são cada vez mais exigentes.

A pesquisa tem como objetivo principal conhecer as necessidades de informação dos usuários da biblioteca “Sala Verde”, sabendo que no referencial teórico o usuário da informação, segundo Sanz Casado (1994), é o indivíduo que para desenvolver suas atividades cotidianas necessita de informação. O usuário deve ser o foco principal de qualquer unidade de informação.

Foi observado que os usuários frequentam a Sala Verde com diversas necessidades de informação, frisando a importância de um profissional bibliotecário, mesmo que em sua grande maioria, os usuários estejam satisfeitos com o acervo encontrado naquele espaço.

O perfil dos usuários é, em sua maioria, do sexo masculino, com idade entre 20 e 29 anos. Sobre a satisfação dos usuários em relação à biblioteca, mais da metade saíram satisfeitos depois que a utilizaram.

Dessa forma, considera-se que os objetivos expostos nesse trabalho foram alcançados, pois com a análise da literatura foi possível encontrar abordagens, modelos e atuação no processo de busca da informação.

Em relação ao local onde se situa a Sala Verde, a sua localização, mesmo sendo perto do centro de João pessoa, dentro do Parque Arruda Câmara, onde circulam inúmeras pessoas diariamente, ainda é de difícil acesso, porque para chegar à Sala Verde, deve-se atravessar quase todo o parque, e dependendo do horário, torna-se um pouco esquisito.

Deve-se salientar que a biblioteca necessita de uma melhor divulgação dos seus serviços, pois as pessoas, principalmente, na área ambiental, não conhecem a Sala Verde e o quanto seu acervo é importante para essa área, podendo ajudar a todo usuário que a procurar.

Assim, para que a biblioteca “Sala Verde” busque melhorar os seus serviços, apresentamos a seguir algumas sugestões, ficando a critério dos seus gestores analisá-las e buscar implementá-las no que for possível e estiver ao seu alcance:

- Desenvolver atividades de divulgação através do marketing da biblioteca para a comunidade e escolas;
- Ampliar seu espaço físico, para que possa adquirir mais títulos e computadores para atender melhor à necessidade do usuário;
- Atualizar o acervo;
- Contratar um profissional bibliotecário para que seja a ponte entre a informação e o usuário;
- Promover atividades culturais fomentando a curiosidade e permanência dos usuários que visitam o Parque Zoobotânico Arruda Câmara na biblioteca;
- Disponibilizar um mapa de como chegar à Sala Verde na entrada do Parque Arruda Câmara;
- Buscar conhecer periodicamente as necessidades e expectativas dos usuários, através de caixa de sugestões ou aplicação de questionários.

A biblioteca Sala Verde ainda precisa ser atualizada em alguns aspectos para atender melhor aos seus usuários, mas também possui profissionais dispostos a ajudar, que, mesmo não sendo bibliotecários, conseguem atender às necessidades da maioria dos usuários que procuram à biblioteca.

Dessa forma, ratificamos que os pesquisados deste trabalho contribuíram de maneira valiosa quando destacaram suas observações e sugestões para que os

produtos e serviços dessa biblioteca sejam melhorados. Esperamos que este trabalho sirva de apoio para os acadêmicos da Biblioteconomia, bem como outros pesquisadores interessados nos estudos de usuários, e incentive novas pesquisas sobre a temática apresentada.

REFERÊNCIAS

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

ARAÚJO, Vânia M.R.H. Sistema de Informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Revista Ciência da Informação**. v. 24, n. 01, 1995.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais**. Porto Alegre: Associação Rio Grandense de bibliotecários, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação - citações em documentos - apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724**: Informação e documentação - trabalhos acadêmicos – apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

_____. **NBR 6023**: Informação e documentação - referências – elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024**: Informação e documentação - numeração progressiva das seções de um documento escrito - apresentação. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR 6027**: – Informação e documentação – sumário - apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6028**: Informação e documentação – resumos - apresentação. Rio de Janeiro, 2003.2p.

BECKER, Howard S. **Métodos de pesquisas em ciências sociais**. 4. ed. São Paulo: Hucitec, 1999.

CHOO, Chun Wei. **The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions**. 2. ed. New York: Oxford University Press, 2006.

_____. **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment**. Hedford, New Jersey: Learned Information, 1998.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-9, jul./dez. 1982.

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

FONSECA, Edson Nery. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FIGUEIREDO, Nice. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/ APB, 1999.

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

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e da documentação**. 2.ed. Brasília: IBICT, 1992.

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

MINALESE, Luis. **A casa da invenção: biblioteca, centro de cultura**. 4. ed. Cotia: Ateliê, 2003.

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, enero/dic. 2000.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

SANZ CASADO, Elias. Estudios de usuarios: conceptos básicos. In: _____. **Manual de estudos de usuários**. Madrid, fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: USC, 2005.

TAVARES, Denise Fernandes. **As bibliotecas infanto-juvenis de hoje**. Salvador: biblioteca infantil Monteiro Lobato, 1970.

APÊNDICE A
Questionário

Cara (o) Usuária (o),

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, instrumento de coleta de dados de nossa pesquisa para a elaboração do Trabalho de Conclusão do Curso de Biblioteconomia na UFPB. A pesquisa tem como objetivo analisar o uso informacional dos usuários da biblioteca do Parque Zoobotânico Arruda Câmara na cidade de João Pessoa – PB.

As informações são de cunho científico, sendo, portanto assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

Muito obrigado!

Orientando: Thiago Heleno Freire de França

Orientadora: Profa. Genoveva Batista do Nascimento

QUESTIONÁRIO

1. Perfil do Usuário:

1.1. Gênero

Masculino Feminino

1.2. Faixa etária

Até 19 anos Entre 20 e 29 anos

Entre 30 e 39 anos Acima de 40 anos

2. Serviços, necessidade e uso da informação:

2.1. Quais os motivos que o fazem frequentar a biblioteca?

2.2. Em relação à satisfação do uso e necessidades informacionais, você considera o acervo da biblioteca:

Ótimo Bom Regular

2.3. Quanto à organização do acervo, você considera:

Ótimo Bom Regular

2.4. Quanto ao atendimento da biblioteca, você considera:

Ótimo Bom Regular

2.5. Da última vez que você visitou a biblioteca saiu satisfeito?

Sim Não

Justifique: _____

3. Relação usuário/biblioteca:

3.1. Cite as dificuldades que você encontra em suas buscas por informação na Biblioteca.

3.2. O que você acha que falta a esta biblioteca para atender melhor os seus usuários?

3.3. Use o espaço abaixo para opinar a respeito da biblioteca, destacando pontos fracos e fortes que não foram citados no questionário.

Obrigado!