

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

**JOSEANE DE LIMA FERNANDES**

**NECESSIDADES E USO DE INFORMAÇÃO:** um estudo realizado com os usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro na cidade de João Pessoa

João Pessoa / PB

2013

# JOSEANE DE LIMA FERNANDES

**NECESSIDADES E USO DE INFORMAÇÃO:** um estudo realizado com os usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro na cidade de João Pessoa

Trabalho de conclusão de curso apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, em cumprimento às exigências para obtenção do título de Bacharela.

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

João Pessoa / PB  
2013

F345n Fernandes, Joseane de Lima.

Necessidades e uso da informação: um estudo realizado com os usuários da Biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro na Cidade de João Pessoa / Joseane de Lima Fernandes. – João Pessoa, 2013. 139f. : il.

Orientador: Edvaldo Carvalho Alves.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas / Universidade Federal da Paraíba.

1. Estudo de usuários. 2. Usuários da informação. 3. Necessidades. 4. Instituto Bíblico Betel Brasileiro. 5. Barreiras/obstáculos informacionais. I. Alves, Edvaldo Carvalho. II. Título.

CDU 02:2-75(043.2)

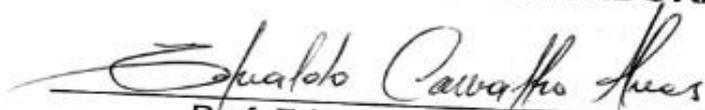
## JOSEANE DE LIMA FERNANDES

**NECESSIDADES E USO DE INFORMAÇÃO:** um estudo realizado com os usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro na cidade de João Pessoa

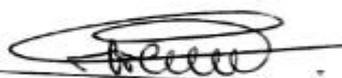
Trabalho de conclusão de curso apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, em cumprimento às exigências para obtenção do título de Bacharela.

Aprovado em: 29/08/2013.

### BANCA EXAMINADORA



Prof. **Edvaldo Carvalho Alves** (UFPB)  
(Dr. em Ciências Sociais, UFSCar)  
**ORIENTADOR**



Prof<sup>a</sup> **Luciana Ferreira da Costa** (UFPB)  
(Ms. em Ciência da Informação, UFPB)  
**EXAMINADORA**



Prof<sup>a</sup> **Alba Lígia de Almeida Silva** (UFPB)  
(Ms. em Ciência da Informação, UFPB)  
**EXAMINADORA**

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, autor e razão da minha existência, a Genilson Batista de Oliveira, meu noivo, pelo amor, atenção, ensinamentos, apoio, dedicação e incentivo, a minha família e a todos que acreditaram na minha formação.

## **AGRADECIMENTOS ESPECIAIS**

A todos que ajudaram na minha formação e sempre estiveram ao meu lado em todos os momentos da minha vida.

Ao Dr. Edvaldo Carvalho Alves, pelos ensinamentos, incentivo, dedicação, responsabilidade, experiência e pela força, só tenho a agradecer a Deus pela sua vida e que tudo que aprendi ficará guardado para sempre ao longo da minha trajetória e carreira que irei seguir daqui por diante.

Aos docentes (doutores, mestres) pelos ensinamentos, apoio, dedicação, paciência e acima de tudo pela contribuição por nos tornar profissionais da informação, enfim, a todos os docentes do Curso de Graduação em Biblioteconomia que contribuíram para minha formação.

A bibliotecária Rejane Medeiros Borges pela atenção, auxílio, incentivo e elaboração da ficha catalográfica da presente pesquisa.

Aos meus amigos e amigas: Katia Cristina Leal da Silva, Daiana Basílio da Silva, Daiana dos Santos, Alex Salustino, Karla Cristina de Oliveira Dias, Josélia Chaves e Fabiana Cavalcante.

Aos demais companheiros e amigos de turma, pelas alegrias, compartilhamentos, ensinamentos, confraternizações, experiências e convivência ao longo do curso.

Enfim, a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para concretização e realização deste trabalho.

Não to mandei eu? Esforça-te e tem bom ânimo; não pases, nem te espantes, porque o SENHOR, teu DEUS, é contigo, por onde quer que andares. JOSUÉ 1: 9.

## RESUMO

Apresenta os resultados da pesquisa realizada com os usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro, na cidade de João Pessoa, cujo objetivo principal foi analisar as necessidades e uso da informação. Pesquisa de natureza descritiva sob abordagem metodológica de cunho quali-quantitativa. Para a coleta de dados, a pesquisa utiliza um questionário semiestruturado. Os resultados apontam o livro como a principal fonte e canal informacional utilizado, a importância da realização de estudos de usuários periodicamente e a interação entre Usuário-Biblioteca-Bibliotecário no processo informacional. Notou-se que os produtos/serviços atendem às necessidades informacionais, porém o acervo e a infraestrutura da biblioteca não atendem, sendo o último o principal fator que dificulta o acesso e a busca de informação. Os dados revelam o tempo como a principal barreira/obstáculo enfrentada pelos usuários. Conclui-se a pesquisa com inúmeras estratégias/alternativas apresentadas pelos usuários para amenizar as barreiras/obstáculos informacionais, dentre elas, destacam-se: o esforço, interesse, vontade, adequação, aproveitamento, administração e organização da sua ocupação. Além disso, há sugestões e ações pontuadas pela pesquisadora.

**Palavras-chave:** Estudo de Usuários. Usuários da Informação. Necessidades informacionais. Instituto Bíblico Betel Brasileiro. Barreiras/Obstáculos Informacionais.

## ABSTRACT

This study presents the results of a research carried out with the users of the library of the *Instituto Bíblico Betel Brasileiro*, in the city of João Pessoa whose main aim was to analyze the information needs and use. It is a research of descriptive nature based on the quali-quantitative methodological approach. In regard to data collection, a semi-structured questionnaire research uses. Results point out the book as the mostly used informational source and channel, the importance of accomplishing users' studies periodically as well as the interaction among user-library-librarian in the informational process. It was perceived that the products/services meet the informational needs; however, the archive and the infrastructure of the library do not. Thus, the last one is the main factor that hampers the access and the information search. Data reveal that time was the main barrier/obstacle users faced. The research is concluded by means of several strategies/alternatives shown by users in order to soften the informational barriers/obstacles. Among them, the following strategies may be highlighted: effort, interest, will, suitability, use, administration and organization of its occupancy. Moreover, there are also some suggestions and actions underlined by the researcher.

**Keywords:** User's Study. Information Users. Informational Needs. *Instituto Bíblico Betel Brasileiro*. Informational Barriers/Obstacles.

## LISTA DE FOTO

<b>Foto 1</b> - Faxada da Biblioteca Guaracy Nóbrega	<b>58</b>
<b>Foto 2</b> - Seção de Referência da Biblioteca	<b>60</b>
<b>Foto 3</b> - Coleções de Periódicos assinados da Biblioteca	<b>61</b>
<b>Foto 4</b> - Obras Gerais da Biblioteca	<b>62</b>
<b>Foto 5</b> - Obras Gerais da Biblioteca	<b>62</b>
<b>Foto 6</b> - Coleções Especiais	<b>63</b>
<b>Foto 7</b> - Coleções Especiais	<b>63</b>
<b>Foto 8</b> - Ambiente físico da Biblioteca	<b>64</b>
<b>Foto 9</b> - Ambiente de leitura da Biblioteca	<b>65</b>
<b>Foto 10</b> - Local de acesso a internet	<b>66</b>
<b>Foto 11</b> - Local de acesso a internet	<b>66</b>
<b>Foto 12</b> - Local de atendimento ao usuário	<b>67</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01</b> - Sexo dos Usuários	<b>69</b>
<b>Gráfico 02</b> - Faixa Etária dos Usuários	<b>70</b>
<b>Gráfico 03</b> - Cor da Pele dos Usuários	<b>71</b>
<b>Gráfico 04</b> - Estado Civil dos Usuários	<b>72</b>
<b>Gráfico 05</b> - Remuneração Mensal dos Usuários	<b>74</b>
<b>Gráfico 06</b> - Grau de Escolaridade dos Usuários	<b>75</b>
<b>Gráfico 07</b> - Categoria de Usuário	<b>76</b>
<b>Gráfico 08</b> - Frequência dos Usuários	<b>81</b>
<b>Gráfico 09</b> - Setores mais frequentados pelos usuários	<b>83</b>
<b>Gráfico 10</b> - Fontes de Informações	<b>85</b>
<b>Gráfico 11</b> - Canais Informacionais	<b>87</b>
<b>Gráfico 12</b> - Localização e acessibilidade da informação	<b>88</b>
<b>Gráfico 13</b> - Auxílio para a localização da informação	<b>90</b>
<b>Gráfico 14</b> - Razões para a busca da informação	<b>93</b>
<b>Gráfico 15</b> - Estado do acervo	<b>94</b>
<b>Gráfico 16</b> – Infraestrutura	<b>95</b>
<b>Gráfico 17</b> - Produtos/serviço atendem as suas necessidades	<b>99</b>
<b>Gráfico 18</b> - Barreiras /obstáculos enfrentados na busca e uso da informação	<b>103</b>
<b>Gráfico 19</b> - Fatores que dificultam o acesso à informação	<b>104</b>
<b>Gráfico 20</b> - Ações para melhorar a qualidade dos serviços prestados	<b>114</b>

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 01</b> – Evolução dos estudos de Usuários	<b>37</b>
<b>Quadro 02</b> – Principais abordagens alternativas	<b>40</b>
<b>Quadro 03</b> - Barreiras/obstáculos informacionais	<b>52</b>
<b>Quadro 04</b> - Relação dos trabalhos dos Usuários	<b>73</b>
<b>Quadro 05</b> - Motivos da escolha do Seminário do Instituto Bíblico Betel Brasileiro em João Pessoa para realização do curso	<b>77</b>
<b>Quadro 06</b> - Estratégias/alternativas para amenizar as barreiras/obstáculos	<b>105</b>
<b>Quadro 07</b> - Ações para Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados	<b>111</b>

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>15</b>
<b>2 OBJETIVOS</b>	<b>21</b>
2.1 Objetivo Geral	21
2.2 Objetivos Específicos	21
<b>3 METODOLOGIA</b>	<b>22</b>
3.1 Tipo e natureza da pesquisa	22
3.2 Ambiente da pesquisa e os sujeitos	24
3.3 Instrumentos de coleta de dados	25
3.4 Método de análise de dados	26
<b>4 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>31</b>
4.1 Estudo de Usuário	31
4.2 Usuários da informação	42
<b>5 NECESSIDADES, USOS E BARREIRAS/OBSTÁCULOS INFORMACIONAIS</b>	<b>48</b>
<b>6 ANÁLISES E RESULTADOS</b>	<b>54</b>
6.1 O Instituto Bíblico Betel Brasileiro e sua biblioteca	55
6.2 O perfil dos usuários da biblioteca do Betel Brasileiro	69
6.3 Principais fontes de informação utilizadas	82
6.4 Barreiras/obstáculos percebidos pelo usuário	99
6.5 Sugestões para melhoria dos serviços a partir da ótica dos usuários	110

<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>119</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>124</b>
<b>APÊNDICE</b>	<b>130</b>
<b>ANEXO</b>	<b>138</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Durante as últimas décadas, principalmente no fim do século XX e início do século XXI, a Globalização é considerada um fenômeno antigo e influenciada pelas TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), passando a causar mudanças no dia-a-dia de todas as organizações como respectivamente na forma de comportamento de seus gestores. Para tanto, as TIC são peças fundamentais na gestão contemporânea uma vez que, no mundo globalizado a produção de bens/serviços/consumo surge a partir da utilização das mesmas. Conseqüentemente, esse processo de mudança constitui-se no surgimento da Sociedade do Conhecimento. Por conseguinte, a informação passa a ser valorizada na medida em que surgem novas TIC e a sociedade sofre diversas transformações decisivas.

Diante desse processo de mudança e fenômeno das TIC, a necessidade de informação está relacionada à rapidez e a precisão dessas informações, para tanto, as bibliotecas assumem papel preponderante no processo das relações informacionais quando processam, armazenam e disseminam a informação, pois através das TIC adquirem-se informações necessárias para diversas atividades cotidianas.

GUEDES e PAULA (1999) defendem que a compreensão do conceito de sociedade da informação [...] ressalta as inovações tecnológicas, nas quais o avanço do processamento, do armazenamento e da transmissão de informação resulta no uso dessas tecnologias em todas as esferas da sociedade. A informação passa a ter valor econômico tal, que permite qualificar e quantificar as sociedades, conforme o seu acesso à informação e seu uso [...]. Conseqüentemente, os fatores culturais sofrem transformações visíveis nas vivências cotidianas, pelo aumento da circularidade da informação, da influência da mídia e da profusão de significados simbólicos que envolvem o indivíduo. (GUEDES; PAULA, 1999 apud RODRIGUES; OLIVEIRA; FREITAS, 2001, p. 99).

Por conseguinte, os autores citados acima consideram que as TIC influenciam na vida cotidiana dos seres humanos, como símbolo de dominação e poder:

Nesse contexto, as tecnologias da comunicação e informação geram mudanças na relação do homem com o mundo. As informações passam a ser recebidas em tempo real, os produtos passam a ser transnacionais e, simultaneamente, as produções locais, regionais e nacionais já nascem globais, ou seja, o universal e o mundializado se sobrepõem ao singular e à identidade. Some-se a isso o fato de que as informações sejam resultado do que é veiculado pela *mídia* e de sua manipulação, visando muito mais ao poder e à dominação, do que à interação entre as pessoas. (RODRIGUES; OLIVEIRA; FREITAS, 2001, p. 104).

A informação é considerada uma ferramenta de dominação/poder e visando compreender a causa e o seu efeito é fundamental e importante analisar suas buscas a partir de inquietações, carências, necessidades, o emprego de significados, valores e objetivos dessa informação, compreender como diferentes grupos de pessoas e profissionais, adquirem, classificam, modelam e percebem a informação como relevante para o desenvolvimento e produção intelectual do ser humano. Para tanto, torna-se necessário uma postura mais ativa nas bibliotecas e a preparação da mesma no processo de mudança que vem agravando e modificando a partir dos avanços tecnológicos.

Alguns autores enfatizam também, a importância da informação e a capacidade dos seres humanos em atribuir diferentes sentidos e significados:

Sabendo que a informação é uma ferramenta valiosa e útil para os seres humanos em suas tentativas de alcançar objetivos para sua vida particular ou profissional e que para prosseguir com sucesso o homem deve conferir sentido e significado para esta informação. Ferreira (1995) menciona que o ser humano é passível de provocar e produzir sentidos a informação, devendo-a interpretar, torná-la lógica, compreensível, significativa, supõe, reforça a autora, "fazer sentido". (FERREIRA, 1995 apud ALBUQUERQUE; OLIVEIRA; RAMALHO, 2009, p. 128).

Outro autor destaca ainda, a suma importância da informação e a capacidade que o homem possui de modificá-la e transformá-la em conhecimento:

[...] Participação, cada vez mais presente, do homem na sociedade da informação e levando-se em consideração, também, um dos pressupostos da Ciência da Informação que é o de transformar informação em conhecimento e conseqüentemente em ação para a sociedade, torna-se essencial, atribuir, cada vez mais, sentido e ter mais, atenção, no modelo social vigente, para a informação e para a figura do homem. (ALBUQUERQUE, 2010, p. 15).

A informação é caracterizada como fator-chave na economia em meados do século XX causando grande fluxo de informação e sofrendo inúmeras transformações ao longo dos anos:

É a partir da metade do século XX que se pode caracterizar a informação como fator-chave da economia. Este período é marcado por um grande fluxo de informação, oriundo das transformações econômicas e sociais causadas pelas duas guerras mundiais. A partir daquele momento histórico, o termo “informação” torna-se objeto de pesquisa em diversas áreas e contextos, em que recebe diferentes acepções. (FREIRE et al, 2002, p. 103).

Diante desse contexto, ressalta-se a importância de se realizar estudos de usuários para constatar o relacionamento diretamente ou indiretamente dos usuários/biblioteca/bibliotecário diante da demanda e fluxo da informação e utilização de diferentes canais informacionais e de comunicação.

Torna-se necessário que as bibliotecas procurem entender seus usuários, suas dificuldades e anseios, a fim de desenvolver produtos/ serviços de maneira que satisfaça as necessidades informacionais dos usuários. Levantar e entender as necessidades informacionais dos mesmos é essencial para qualquer biblioteca. Pois as bibliotecas têm, ou pelo menos deveria ter, o usuário como foco principal, pois ele é a razão da sua existência. Assim como afirma os autores a seguir:

O usuário é o elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa destes sistemas é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo. [...] Ele pode ser responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação. [...] O usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades de informação de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas. (GUINHAT; MENOU, 1992, p. 481- 482).

Conforme Baptista e Cunha (2007, p. 169), os estudos de usuários visam “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”.

O presente trabalho é fruto de uma apresentação dos históricos, conceitos e desenvolvimento de diversas pesquisas realizadas na temática “estudos de usuários”, sendo esta, uma ferramenta importante no planejamento e avaliação das bibliotecas, pretende-se destacar o usuário como principal elemento de estudo, identificar e reduzir suas incertezas, dificuldades, inquietações que surgem ao longo do processo de busca e uso da informação, para tanto, a pesquisa pretende contribuir no progresso da vida individual e social dos usuários.

A pesquisa trata-se de uma investigação para detectar as necessidades, usos, desejos, demandas, fluxo de informação, identificar e caracterizar o comportamento dos usuários no processo de busca e uso da informação, os efeitos na vida dos mesmos, no estudo, no trabalho, ou seja, o comportamento dos usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro localizada no bairro do Alto do Mateus. Contribuindo na melhoria e tomada de decisão dos gestores da biblioteca num novo olhar em relação aos seus usuários, melhorando assim, o processo de planejamento da mesma.

A administração de sistemas de informações consiste fundamentalmente em adequar/adaptar, de forma constante, coleções e arquivos disponíveis às necessidades detectadas em seu ambiente, ordenando a demanda expressa no uso do serviço, tendo por finalidade a satisfação do usuário. (LIMA, 1989, p. 165).

Assim como afirma Figueiredo (1983, p. 47), em relação às pesquisas de estudos de usuários “os dados obtidos têm que se dirigir a problemas administrativos e, portanto, devem propiciar o processo de tomada de decisão por parte da administração da biblioteca ou do sistema”.

Desta maneira, outros autores enfatizam a importância da realização de estudos de usuários:

Estes estudos são, portanto, canais de comunicação existentes entre a biblioteca e a comunidade para a qual presta serviços, uma vez que servem para detectar por quê, como e para que fins se usa a informação, e que fatores se interam nesse processo. [...] Servem também como pontos de apoio para o planejamento ou conseqüente mudança da demanda dos produtos das bibliotecas, possibilitando uma alocação de recursos necessários na devida época. (ONIKI; MONTEIRO, 1981, p. 66).

Justifica-se o desenvolvimento da pesquisa em relação aos usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro devido à carência de estudos de usuários na referida instituição, verifica-se que desde a criação da biblioteca nunca houve a realização deste estudo anteriormente, este por sua vez considerado importante e imprescindível para a tomada de decisão dos seus gestores quanto ao oferecimento dos produtos/serviços aos usuários, pela atuação de uma profissional da informação (Bibliotecária) na Instituição, pela localização geográfica da instituição onde reside a pesquisadora e por ser uma instituição religiosa considerada referencial no ensino e práticas teológicas. A presente pesquisa pretende contribuir na temática de “estudos de usuários” e na área da Biblioteconomia, ainda que incipiente quanto a essa nova abordagem de estudo na referida instituição, oferecendo subsídios para futuras pesquisas, tanto no valioso referencial teórico, quanto aos inúmeros questionamentos em relação a essa temática e/ou relacionadas aos usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro, ou aprofundamento da referida pesquisa.

Assim buscou-se conhecer e compreender como problema de pesquisa: “Como se comporta os usuários da Biblioteca do Betel no processo de busca e uso da Informação?”. A presente pesquisa apresenta como estrutura:

**Objetivos:** Conceitua o objetivo geral e os específicos;

**Metodologia:** Apresenta o tipo e natureza da pesquisa, o ambiente da pesquisa e os sujeitos, os instrumentos de coleta de dados utilizada e o método de análise de dados;

**Referencial Teórico:** Evolução, conceituação/definição do Estudo de usuário e usuários da informação;

**Necessidades, usos e barreiras/obstáculos informacionais:** Apresenta sua importância, conceitos e definições identificados pelos diferentes autores supracitados;

**Análises e Resultados:** Apresenta o histórico do Instituto Bíblico Betel Brasileiro e sua biblioteca, o perfil dos usuários da biblioteca, principais fontes de informação utilizadas, as barreiras/obstáculos percebidas pelos usuários e as sugestões para melhoria dos serviços a partir da ótica dos usuários;

**Considerações Finais:** Finaliza resumindo no geral o conteúdo abordado e as recomendações apresentadas.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo Geral

Analisar as necessidades e uso da informação dos usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro no bairro do Alto do Mateus.

### 2.2 Objetivos específicos

- a) Traçar o perfil dos usuários da biblioteca;
- b) Identificar as fontes de informação utilizadas pelos usuários;
- c) Identificar as formas de uso da informação pelos usuários;
- d) Identificar/detectar as barreiras/ obstáculos que limitam o acesso à busca e uso da informação;
- e) Propor a inserção de novos serviços/produtos aos usuários.

### 3 METODOLOGIA

Em geral, vários métodos são utilizados conjuntamente. A escolha de um método depende, em primeiro lugar, dos dados que se quer obter, em segundo, da possibilidade de obter estes dados a um custo aceitável, com relação aos meios que se dispõe e da possível utilização dos resultados. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 489).

---

Com base nos conceitos formulados acima, a respeito de inúmeros métodos utilizados em diferentes pesquisas, entretanto caracterizam-se de acordo com a linha ou temática da pesquisa, o ambiente e os sujeitos. Tomando-se como base esses pressupostos apresenta-se a seguir o método da referida pesquisa e as técnicas utilizadas para obtenção da análise e resultados dos dados.

#### 3.1 Tipo e natureza da pesquisa

A presente pesquisa é de natureza descritiva sob abordagem metodológica de cunho quali-quantitativa. Por sua vez, a pesquisadora considera os dois últimos tipos de abordagens como sendo complementares, uma vez que, as mesmas oferecem uma pesquisa mais consistente da realidade estudada.

Hirano (1998, p. 43), define a pesquisa descritiva como: “o conhecimento obtido, além de identificar o fato, descreve-o, caracteriza-o, procura mostrar como ele é; responde à pergunta do tipo quem é? Como é?”.

O trabalho de descrição possui caráter fundamental no estudo qualitativo, a partir da mesma, obtiveram-se mediante contato direto e interativo entre a pesquisadora e o público-alvo estudado os dados para coleta e

interpretação dos fenômenos identificados pelos usuários, através de suas participações e envolvimento no estudo.

A pesquisa descritiva objetiva-se na descrição das características de determinada população ou fenômeno e/ou estabelecimento de relações entre variáveis. Esta por sua vez, caracteriza-se por técnicas padronizadas de coleta de dados, como por exemplo: o questionário. Para tanto, encontram-se neste escopo as pesquisas de cunho quali-quantitativa, qualitativa pelo fato da descrição/descrever como representação a amostra não probabilística e quantitativa refere-se ao termo da pesquisa utilizar-se de estatística descritiva para realizar a descrição e relação da população ou fenômenos estudados.

Quanto à pesquisa qualitativa os autores a seguir sintetizam e caracterizam como sendo um estudo onde:

[...] se desenvolve numa situação natural, é rico em dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto, se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes, tem um plano aberto e flexível e focaliza a realidade de forma complexa e contextualizada. (ARAÚJO; OLIVEIRA, 1997, p. 11).

Conforme, destaca Baptista e Cunha (2007, p. 170), a pesquisa quantitativa esta relacionada a dados e técnicas estatísticas e destacam-se ao longo dos anos, garantindo maior precisão nos resultados das pesquisas.

A pesquisa quantitativa caracteriza-se, [...] pela utilização de técnicas estatísticas. [...] Teve um papel preponderante durante as décadas de 1960 a 1980. [...] Teve por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados [...].

Acerca dos métodos utilizados na coleta dos dados na temática “estudos de usuários”, os autores ainda mencionam que:

[...] Estão relacionados com o tipo de abordagem qualitativa ou quantitativa. Sendo assim, os questionários são utilizados em

estudos quantitativos (que podem ter questões abertas que colem dados qualitativos) e entrevistas e observações em estudos qualitativos). (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 177).

O autor a seguir, com base nas definições de outro autor, destaca que a pesquisa qualitativa difere-se entre si e destaca-se numa série de características essenciais capazes de identificá-las.

Os estudos de pesquisa qualitativa diferem entre si quanto ao método, à forma e os objetivos. GODOY (1995a, p. 62) ressalta a diversidade existente entre os trabalhos qualitativos e enumera um conjunto de características essenciais capazes de identificar uma pesquisa desse tipo, a saber:

- (1) o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;
- (2) o caráter descritivo;
- (3) o significado que as pessoas dão às coisas e a sua vida como preocupação do investigador;
- (4) enfoque indutivo. (GODOY, 1995, p. 62 apud NEVES, 1996, p. 1).

Nota-se que a partir das 4 características enunciadas pelo autor acima, as quais são essenciais, podendo ser identificadas e diferenciadas entre si nos estudos de pesquisa qualitativa.

### 3.2 Ambiente da pesquisa e os sujeitos

Para concretização e realização desta pesquisa na temática “estudo de usuários” delimita-se como campo/ambiente de pesquisa a biblioteca “Guaracy Nóbrega” do Instituto Bíblico Betel Brasileiro localizada na Cidade de João Pessoa, no Estado da Paraíba e os sujeitos da pesquisa foram 40 usuários, dentre eles: Estudantes da Graduação, Pós-Graduação, do Curso de Aperfeiçoamento/Básico, Funcionários, Professores, Comunidade externa (Pastores/Missionários(as)) e Comunidade externa (visitante/Colaborador). Todos são vinculados ao Instituto Bíblico Betel Brasileiro de João Pessoa.

Apresenta-se a seguir o instrumento de coleta dos dados utilizado na referida pesquisa.

### 3.3 Instrumentos de coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados optou-se pela utilização de um questionário semiestruturado, composto de questões abertas e fechadas.

Na concepção dos autores Oniki e Monteiro (1981, p. 67), alguns métodos de aplicação de estudos de usuários são destacados, dentre eles:

Questionários - o questionário é aplicado contendo perguntas abertas ou fechadas, ou pelas duas formas simultaneamente. As respostas são tabuladas e analisadas estatisticamente. Esse método pode ser aplicado pessoalmente ou enviado pelo correio. Para a obtenção de informações e coleta de dados de grande número de pessoas é a técnica mais recomendada. [...] Está condicionada a fatores emocionais tais como: desejo de prestígio, nível, qualificações do informante, etc.

Os autores Baptista e Cunha (2007) definem o questionário como “uma lista de questões formuladas pelo pesquisador a serem respondidas pelos sujeitos pesquisados”.

Nos métodos utilizados para coleta de dados na temática “estudos de usuários”, os autores a seguir destacam que:

[...] Estão relacionados com o tipo de abordagem qualitativa ou quantitativa. Sendo assim, os questionários são utilizados em estudos quantitativos (que podem ter questões abertas que colem dados qualitativos) e entrevistas e observações em estudos qualitativos). (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 177).

Cunha (1982) aponta algumas vantagens para aplicação do questionário nas pesquisas, o questionário semiestruturado (composto de perguntas abertas e fechadas) possibilita a absorção de informações, através de respostas mais

rápidas e mais precisas, além de fornecer ao questionado uma maior liberdade nas respostas.

É um método rápido em termos de tempo, e de baixo custo; atinge uma grande população dispersa; dá maior grau de liberdade e tempo ao respondente; evita distorções; e permite a obtenção de dados muitas vezes superficiais. (CUNHA, 1982).

O período da entrega do questionário da referida pesquisa aos usuários da biblioteca compreendeu nos dias 06 a 20 de junho do corrente ano, os mesmos foram distribuídos nos turnos diurno e noturno mediante a presença da pesquisadora e em outras oportunidades na ausência da pesquisadora, durante este período alguns questionários foram entregues pelos usuários na biblioteca, diante da ausência notou-se algumas dúvidas em relação às respostas de alguns respondentes, mas esse número de respondentes não ocasionou impossibilidade na interpretação e a confiabilidade das respostas. No tópico a seguir apresenta-se o método e as técnicas utilizadas para análise dos dados.

#### 3.4 Método de análise de dados

No instrumento de coleta dos dados, ou seja, o questionário utilizado na referida pesquisa, de acordo com o estabelecimento das respostas nas perguntas abertas e a aplicação do método qualitativo utilizou-se a técnica de categorização. Entretanto na abordagem quantitativa optou-se na realização de recursos estatísticos básicos.

Embasa-se a referida pesquisa no autor Gomes (1994) nas definições e caracterização da técnica da categorização.

Na etapa da análise de dados deve-se atentar, pois a mesma depende de outros precedentes. Assim, como afirma Gomes (1994, p. 68), torna-se

necessário “acreditarmos que a análise e a interpretação estão contidas no mesmo movimento: de olhar atentamente para os dados da pesquisa”.

Diante da percepção de outro autor apontado por Gomes (1994), o mesmo “chama atenção para três obstáculos para uma análise eficiente”.

[...] O primeiro diz respeito à ilusão do pesquisador em ver as conclusões, à primeira vista, como “transparentes” [...]. O segundo [...] ao fato de o pesquisador se envolver tanto com os métodos e as técnicas a ponto de esquecer os significados presentes em seus dados. [...] O terceiro [...] a dificuldade que o pesquisador pode ter em articular as conclusões que surgem dos dados concretos com conhecimentos mais amplos ou mais abstratos [...]. (MINAYO 1992 apud GOMES 1994, p. 68).

Considerando os obstáculos pontuados acima, torna-se indispensável à reflexão e as finalidades da fase de análise como complementares em termos de pesquisa social, assim Gomes (1994) com base em Minayo (1992) enfatiza que.

[...] estabelecer uma compreensão dos dados coletados, confirmar ou não os pressupostos da pesquisa e/ou responder às questões formuladas, e ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado, articulando-o ao contexto cultural da qual faz parte. (MINAYO 1992 apud GOMES 1994, p. 68).

Gomes (1994, p. 70) ainda afirma que, “as categorias podem ser estabelecidas antes do trabalho de campo, na fase exploratória da pesquisa, ou a partir da coleta de dados”. Segundo ele o pesquisador deveria antes e depois da pesquisa de campo definir as categorias investigadas. “Em seguida, ele compararia as categorias gerais, estabelecidas antes, com as específicas, formuladas após o trabalho de campo”. Para o autor a categoria geral é considerada a **representação social**.

A palavra categoria [...] se refere a um conceito que abrange elementos ou aspectos com características comuns ou que se relacionam entre si. Essa palavra está ligada à ideia de classe ou série. As categorias são empregadas para estabelecer classificações. Nesse sentido trabalhar com elas significa agrupar elementos, ideias ou expressões em torno de um

conceito capaz de abranger tudo isso. Esse tipo de procedimento, de um modo geral, pode ser utilizado em qualquer tipo de análise em pesquisa qualitativa. (GOMES, 1994, p. 70).

Na visão de Gomes (1994, p. 72), com base nas obras de outros autores a seguir “podemos apontar três princípios de classificação para estabelecermos conjuntos de categorias”:

1. Refere-se ao “conjunto de categorias que deve ser estabelecido a partir de um único princípio de classificação”;
2. “A ideia de que um conjunto de categorias deve ser exaustivo, ou seja, deve permitir a inclusão de qualquer resposta numa das categorias do conjunto”;
3. Relaciona-se “ao fato de que as categorias do conjunto devem ser mutuamente exclusivas, ou seja, uma resposta não deve incluir em mais de duas categorias”.

Gomes (1994, p. 73), “adverte que nem sempre a tarefa de formular categorias a partir dos dados coletados é simples”. Requer uma profunda “fundamentação e a experiência do pesquisador”. Conseqüentemente requer “sucessivos aprofundamentos sobre as relações entre a base teórica do pesquisador e os resultados por ele investigados”.

Ainda na análise de dados em pesquisa qualitativa Gomes (1994, p. 74), destaca a análise de conteúdo<sup>1</sup>:

Atualmente podemos destacar duas funções na aplicação da técnica. Uma se refere à *verificação de hipóteses e/ou questões*. Ou seja, através da análise de conteúdo, podemos encontrar respostas para as questões formuladas e também podemos confirmar ou não as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação (hipóteses). A outra função diz

---

<sup>1</sup> A técnica de análise de conteúdo, atualmente compreendida muito mais como um conjunto de técnicas, surgiu nos Estados Unidos no início do atual século. Seus primeiros experimentos estavam voltados para a comunicação de massa. Até os anos 50 predominavam o aspecto quantitativo da técnica que se traduzia, em geral, pela contagem da frequência da aparição de características nos conteúdos das mensagens veiculadas. (GOMES, 1994).

respeito à *descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos*, indo além das transparências do que está sendo comunicado. As duas funções podem, na prática, se completar e podem ser aplicadas a partir de princípios da pesquisa quantitativa ou da qualitativa. (GOMES, 1994, p. 74).

Diante dessa perspectiva Gomes (1994, p. 75), define que “podemos optar por vários tipos de *unidades de registro* para analisarmos o conteúdo de uma mensagem”. Ou seja, “através da decomposição do conjunto da mensagem”.

A frase ou a oração também são outros exemplos de unidade de registro. Outra unidade é o tema que se refere a uma unidade maior em torno da qual tiramos uma conclusão. [...] Ainda podem ser narrativa, o acontecimento relatado e o documento (livro, artigo, filme, etc.) [...]. Além das unidades de registro, devemos definir as *unidades de contexto*, situando uma referência mais ampla. [...] Escolhidas a *unidade* ou as *unidades de registro* e as *unidades de contexto*, uma das técnicas mais comuns para se trabalhar os conteúdos é a que se volta para a elaboração de categorias [...]. (GOMES, 1994, p. 75).

Gomes (1994, p. 75-76) destaca três fases para a análise de conteúdo:

1. Pré- análise: Organização do material a ser analisado, definições das unidades: (registro e contexto), trechos significativos e categorias, analisando e registrando impressões sobre a mensagem;
2. Exploração do material: aplicar o que foi definido na fase anterior. É a fase mais longa, requerendo várias leituras do mesmo material;
3. Tratamento dos resultados obtidos e interpretação: Requer tratamento quantitativo.

(MINAYO, 1992 apud GOMES, 1994, p. 77), “há uma proposta de interpretação qualitativa de dados”, denominada de método hermenêutico-dialético. “Nesse método a fala dos atores sociais é situada em seu contexto para melhor ser compreendida”. Tendo como “ponto de partida” compreensão

do “interior da fala”. “E como ponto de chegada, o campo da especificidade histórica e totalizante que produz a fala”.

Nessa perspectiva Gomes (1994, p. 77-78), define dois níveis de interpretação para esse método, o primeiro “é o das determinações fundamentais”, “diz respeito à: conjuntura sócio-econômica e política do qual faz parte o grupo social estudado”; sua história e política. As categorias gerais são definidas a partir dessas definições. O segundo “baseia-se no encontro que realizamos com os fatos surgidos na investigação”. Sendo o último o ponto de partida e chegada da análise. Nesse nível consideram-se os aspectos: as comunicações individuais, as observações de condutas e costumes, a análise das instituições e a observação de cerimônias e rituais.

Após o período de coleta, os dados foram analisados, sistematizados e representados por Gráficos, Quadros e Tabela. Adotamos o código (U) para indicação de usuário nos quadros e tabelas. No próximo capítulo apresentam-se os históricos, conceitos, o desenvolvimento da temática “estudos de usuários” e os autores que embasam a temática.

## 4 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo enfocam-se a origem, evolução e definição dos estudos de usuários, como respectivamente surgiram os usuários da informação.

### 4.1 Estudo de usuário

Os estudos de usuários na visão de Figueiredo (1979, p. 79), “são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve”. Visando atender e conhecer as necessidades, as dificuldades, anseios e o perfil dos usuários. A fim de melhorar a prestação dos produtos/serviços oferecidos pela biblioteca aos mesmos.

Com base nesses critérios, levantar e entender as necessidades informacionais dos usuários é indispensável às bibliotecas:

Estudo de usuário são investigações que se fazem para se saber o quê os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1979, p. 79).

Apresentando a mesma linha de pensamento, Baptista e Cunha (2007, p. 169), destacam que os estudos de usuários visam “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”.

Da mesma maneira que o autor acima destaca Sanz-Casado (1994, p. 31), define que “o estudo de usuários consiste no conjunto de estudos voltados para análise qualitativa e quantitativa dos hábitos de informação dos usuários através da aplicação de diferentes métodos”.

Oniki e Monteiro (1981), por sua vez, consideram que nos últimos anos os estudos de usuários estão mais relacionados ao comportamento de cientistas e técnicos:

Pode-se afirmar que nos últimos anos aumentou-se consideravelmente a preocupação com o usuário através de investigações realizadas por várias instituições, cujo intuito foi descobrir qual a maneira de obtenção, processos técnicos sofridos e uso da informação científica, pelos cientistas e técnicos. Estudos de usuários são investigações feitas para detectar as necessidades de informações dos leitores, conseguindo assim elementos para uma análise de adequação dos serviços disponíveis e o grau de satisfação obtida. (ONIKI; MONTEIRO, 1981, p. 65).

Os estudos de usuários servem para auxiliar, administrar, analisar, avaliar e planejar os produtos/serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas, para tanto, buscou-se através desta referida pesquisa identificar e conhecer o comportamento dos usuários no processo de busca e uso da informação, demonstrar a importância da biblioteca em motivar seus usuários, oferecendo-lhes um ótimo atendimento, melhorando a prestação de produtos/serviços oferecidos e ao mesmo tempo proporcionar uma interação entre usuário -biblioteca- bibliotecário, sendo assim, a biblioteca deve demonstrar constantemente participação e contribuição no processo de planejamento de programas com objetivo de promover treinamento e educação de usuário.

A Educação de Usuário são conjuntos de ações planejadas e desenvolvidas de acordo com as características e necessidades informacionais do usuário, esse é o principal fator para que a biblioteca seja um instrumento educativo, facilitador da interiorização de comportamento adequado, uso eficiente e eficaz dos seus recursos informacionais e interação permanente com os sistemas de informação disponíveis aos usuários.

A educação de usuário permitirá que o usuário torne-se apto para fazer suas buscas, utilizar as fontes de informações e saberá que o bibliotecário é o profissional que irá auxiliá-lo no processo de busca e uso da informação, permitindo aos usuários potenciais conhecer os produtos/serviços prestados pela biblioteca. E aos usuários reais permitirá apontar as falhas e sugestões que servirão de auxílio no planejamento das atividades da biblioteca. Essas duas categorias de usuários serão apresentadas adiante.

É necessário salientar que a avaliação é um processo sistemático, contínuo, desenvolvido ao longo da aprendizagem dos usuários, análise dos serviços e recursos oferecidos pela biblioteca, avaliando a falta de frequência e desconhecimento dos serviços prestados, procurando levar ao usuário a importância da biblioteca, do seu espaço, acervo, uso e acesso à informação.

Para Araújo (2008), a literatura sobre os primeiros estudos de usuários estão relacionadas a dois marcos ou origens:

O primeiro deles relaciona-se com a fundação da Graduate Library School da University of Chicago na década de 1930 e com a importância que essa instituição dedicou à pesquisa (DIAS, 2000, p. 72). Entre os estudos realizados no âmbito desta escola estão aqueles vinculados aos hábitos de leitura e ao potencial socializador da biblioteca (LEITÃO, 2005, p. 21; FIGUEIREDO, 1994, p. 68). Seria importante revisar rapidamente a situação particular da cidade de Chicago, nessa época. A cidade [...] contava com 4470 habitantes no recenseamento de 1840, e representava então a fronteira oeste dos Estados Unidos [...]. Tal processo ocorreu em virtude de uma imigração em massa, de povos provenientes de diversas partes do mundo. Chicago, nesse período, converteu-se numa “Babel”: povos com origens distintas, hábitos culturais, de sociabilidade, de etiqueta, de higiene, etc, extremamente diferentes, convivendo cotidianamente, muitas vezes sem instrumentos que possibilitassem a compreensão mútua entre os diferentes atores. (ARAÚJO, 2008, p. 03-04).

Por sua vez, o autor a seguir define que os primeiros estudos considerados importantes na temática “estudos de Usuários” foram os realizados pelo Centre for Research in User Studies (CRUS).

Sanz Casado (1994) afirma que os primeiros estudos importantes a esse respeito foram os estudos realizados pelo Centre for Research in User Studies (CRUS) e financiados pelo British Library Research and Development Department na década de 1970, apesar de autores como Wilson (1981), Ferreira (2002) e Choo (2003) afirmarem que os Estudos de Usuários se iniciaram na década de 1940 a partir do trabalho de Bernal e Urquhart apresentado na Conferência de Informação Científica da Royal Society. (SANZ CASADO, 1994 apud COSTA; RAMALHO, 2010, p. 146).

Conforme aborda Figueiredo (1979, p. 79) “a maioria dos estudos neste campo foram realizados a partir da segunda metade da década de 1940”. Nos primeiros estudos enfatizados, não existia a preocupação das bibliotecas com seus usuários, colocando-os em segundo ou até mesmo em terceiro plano, deixando-os a mercê e disposição para que os mesmos suprissem ou não suas próprias necessidades informacionais, ou seja, não existia interação (empatia) direta ou indiretamente da biblioteca com os usuários.

Com o passar dos anos, ocorre uma mudança na atitude dessas bibliotecas tornando-se interativa, dinâmica, inovadora e principalmente preocupada no suprimento, expectativas e necessidades informacionais dos usuários, criando assim novos produtos/serviços e aperfeiçoando os já existentes, passando também, a preocupar-se com profissionais especializados e melhorar a prestação e/ou qualidade dos seus produtos/serviços oferecidos aos usuários.

Torna-se necessário adaptar e reformular as prestações de serviços oferecidos aos usuários. Definir o perfil dos usuários, atender suas necessidades individuais ou coletivas acarretará na previsão da demanda e/ou mudança da mesma em relação aos seus produtos/serviços, nota-se com isso a importância da realização de estudos de usuários constantemente, através dos mesmos verifica-se por que?, como?, para quais fins os indivíduos usam a informação? e quais os fatores que afetam tal uso?.

Para a autora a seguir, a temática de “estudos de usuários” surgiu no final da década de 1940:

Uma nova linha de estudos surgiu no fim da década de quarenta, mais precisamente, em 1948 durante a Conferência da Royal Society que focalizou a maneira de como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas. Trabalhos de Bernal e Urquhart introduziram esta linha de investigação de interesse à Ciência da Informação. (FIGUEIREDO, 1983, p. 45).

No período de 1948 a 1965 Figueiredo (1979), destaca que os instrumentos de coleta de dados mais utilizados eram os questionários e as entrevistas que determinavam a análise do comportamento dos usuários.

Durante o chamado período dos estudos de usuários, que se estendeu de 1948 a 1965, [...] utilizaram, principalmente, os métodos de questionários e entrevistas, com propósitos exploratórios, para a obtenção de dados quantitativos sobre os hábitos de obter informação, por parte da comunidade científica. [...] Mas os resultados foram contraditórios: a complexidade, a amplitude, as diversidades das necessidades dos usuários foram mais numerosos do que era esperado. (FIGUEIREDO, 1979, p. 82).

Na década de 1960, destacavam-se métodos quantitativos nas pesquisas de estudos de usuários, como afirma os autores:

Os estudos de usuários de bibliotecas se preocupavam em identificar notadamente a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos de forma puramente quantitativa e não detalhavam os diversos tipos de comportamentos informacionais. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 171).

Durante essa década as bibliotecas estão mais preocupadas com o número cada vez maior dos suportes informacionais, ou seja, o acervo do que com seus usuários e a forma como os mesmos obtinham a informação.

Baptista e Cunha (2007, p. 171), afirmam que durante a década de 1970 existia nos estudos de usuários uma grande necessidade de analisar o processo de comunicação e a “preocupação de identificar como a informação era obtida e usada. Foram realizados estudos sobre a transferência/acesso à informação, utilidade da informação e tempo de resposta”.

A autora a seguir, por sua vez destaca que entre o período de 1965 houve uma diminuição nos estudos de extensas comunidades de usuários e ao mesmo tempo o surgimento de diversas técnicas sofisticadas ao qual destaca/enumera a seguir:

No segundo período, a partir de 1965, os estudos de caráter amplo, ou de comunidades inteiras de usuários, diminuíram bastante em número. Por outro lado, técnicas mais sofisticadas de observação indiretas foram usadas [...] como a análise de

citações, verificações de compilações estatísticas, de uso de coleções, etc. (FIGUEIREDO, 1979, p. 82).

Outros autores fazem um esboço das características dos primeiros estudos de usuários:

[...] Entre 1958 e 1965, a preocupação era aferir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas onde os problemas estavam mais aguçados e os sistemas utilizados evidenciavam mais as inadequações. [...] Os métodos mais utilizados durante este período foram questionários e entrevistas. [...] Concluiu-se que era muito difícil planejar um sistema que pudesse atender a todas suas necessidades. No segundo período, a partir de 1965, houve uma grande diminuição de estudos amplos, sobre comunidades inteiras. Começou-se a aplicar técnicas mais sofisticadas através de observação indireta para estudar aspectos particulares do comportamento dos leitores. Surgiram também nesta época estudos utilizando métodos sociológicos para análise da transmissão não convencional da informação, que é um amplo canal de fluxo informativo entre os cientistas. Conseguiu-se obter conhecimentos mais profundos do meio de aquisição e de como a informação era utilizada. Mas estes conhecimentos tiveram pouco efeito no planejamento dos sistemas, uma vez que os planejadores estavam mais voltados aos estudos de computadores e se interessavam mais pela capacidade técnica do sistema a ser implantado, do que pelas necessidades dos possíveis usuários. (ONIKI; MONTEIRO, 1981, p. 66).

Os métodos e as metodologias utilizadas nos estudos ajudavam a compreender e conhecer as necessidades informacionais dos usuários, os métodos eram capazes de identificar barreiras/obstáculos, compreender o comportamento humano no processo de busca e uso da informação e a relação entre os fatores de personalidade, produtividade, e etc. Na década de 70 essa preocupação torna-se maior e a aplicação de métodos qualitativos também:

Conforme Figueiredo (1994), ainda na década de 70 já se podia notar uma preocupação maior em estudar as necessidades de grupos de usuários de outras áreas de forma

mais exploratória e com a aplicação de métodos qualitativos, em parte em razão do envolvimento de cientistas sociais no campo de pesquisa de estudo de usuários. (FIGUEIREDO, 1994 apud RIBEIRO; COSTA, 2010, p. 7).

A temática “usuários de bibliotecas” no Brasil começa a ter destaque na literatura entre os anos de 1971-1981. É nesse período que a biblioteca começa a ter uma nova visão em relação aos usuários, no modo de pensar e agir passando a considerá-lo como “razão de ser da biblioteca”. Com a reformulação curricular nos cursos de graduação em biblioteconomia, o estudo de usuário passa a ser considerada uma disciplina ministrada pelas escolas brasileiras de graduação.

No Brasil os estudos de usuários são considerados menores em termos quantitativos se comparados à literatura especializada no exterior. No período de 1972 a 1979 os estudos de usuários eram focados nas necessidades, uso de informação e de canais de comunicação pensamento este, defendido por Pinheiro (1982, p. 37).

(FERREIRA, 2002 apud COSTA; RAMALHO, 2010, p. 100) apresenta um quadro sobre a evolução dos estudos de usuários realizados durante as primeiras décadas do século XXI:

#### **Quadro 01 – Evolução dos estudos de Usuários**

**Fonte:** adaptado de Ferreira (2002)

<b>DÉCADA</b>	<b>FASES DE EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS</b>
Final da década de 1940	Os estudos de usuários tinham como finalidade <b>agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas</b> . Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
1950	Intensificam-se os estudos acerca do <b>uso da informação entre grupos específicos de usuários</b> , agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
1960	Os estudos de Usuários enfatizam agora o <b>comportamento dos usuários</b> ; surgem estudos de fluxo da informação, canais

	formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
1970	Os estudos de usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o <b>usuário e a satisfação de suas necessidades de informação</b> , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.
1980	Os estudos estão voltados à <b>avaliação de satisfação e desempenho</b> .
1990	Os estudos estão voltados ao <b>comportamento informacional</b> , que define como as pessoas necessitam/buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo espaços de trabalho e vida diária.
1ª Década do século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o <b>comportamento informacional</b> , quanto para a <b>avaliação de satisfação e desempenho</b> , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

Durante o período de 1980 nos estudos de usuários são feitas tentativas de integração entre os usuários da informação e a biblioteca, estudos estes, focados na avaliação do uso dos recursos e serviços de sistema de informação, conhecer as necessidades, demandas, fluxo de informação, identificar e caracterizar o comportamento na busca de informação.

Ainda na década de 1980 como afirma Baptista e Cunha (2007, p. 172) “a preocupação com a automação aparece na década de 1980”. Ainda nesse período Baptista e Cunha (2007, p. 173), enfatizam “[...] o estudo feito sob ótica de teorias importadas de diversas áreas do conhecimento, como é o caso de do Marketing, da Comunicação Científica, Psicologia e outros enfoques”.

Araújo (2008, p. 10), acrescenta que, principalmente no âmbito internacional, faz-se notar ainda, na década de 80 questões vinculadas à inclusão digital. Na década de 90 o autor chama atenção para o aumento das

relações entre os conceitos de informação e conhecimento e o desdobramento dessas relações em novos conceitos como o de gestão do conhecimento, inteligência social e organizacional.

Para Ribeiro e Costa (2011, p. 7), com o surgimento da internet surge também um novo perfil de usuário, ou seja, o usuário virtual.

[...] É importante destacar também que, com a difusão da internet a partir da década de 90, surge espaço para novos estudos de usuários preocupados com as estratégias de disseminação e de recuperação da informação, no contexto do usuário virtual.

O período que envolve as décadas de 80 à 90 Baptista e Cunha (2007) afirmam, contudo, que esses estudos estavam voltados aos aspectos do funcionamento das unidades de informação, no sentido de oferecer um **feedback** para melhorias dos sistemas. No subtópico a seguir apresenta-se como surgiram os usuários da informação e as definições de diferentes autores sobre os mesmos.

Nos estudos de usuários destacam-se duas abordagens utilizadas pelos autores que seguem essa linha de pesquisa:

Sanz Casado (1994), inspirado pela metodologia científica, define Estudos de Usuários como “o conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários” sob as diversas abordagens teórico-metodológicas. Assim, apresentamos as abordagens de realização de Estudos de Usuários, pautando-nos em Ferreira (2002, p. 7) e Figueiredo (1979, p. 80), que trabalham essa temática, com bastante propriedade, sob a seguinte perspectiva dual:

1. Abordagem tradicional ou paradigma clássico – estudos direcionados sob a ótica do sistema de informação;
  2. Abordagem alternativa ou paradigma moderno – estudos direcionados sob a ótica do usuário.
- (SANZ CASADO, 1994 apud COSTA; RAMALHO, 2010, p. 101).

Outro autor enfatiza e destaca a abordagem tradicional ou paradigma clássico utilizadas nesses estudos.

De modo geral, os estudos de usuários centrados no sistema e dirigido ao uso dos serviços e produtos de informação, não privilegia os fatores que geram o encontro dos usuários e as fontes de informação [...]. Destaca-se, que nessa fase as pesquisas com usuários eram pautadas por procedimentos e técnicas de natureza quantitativa e que somente as preocupações com os aspectos funcionais das unidades ou centros de informação e com aspectos comportamentais dos usuários, em relação ao acesso as fontes e coleções, não eram suficientemente abrangente para atender e resolver as inquietações e os problemas informacionais. (ALBUQUERQUE, 2010, p.41).

Torna-se necessário destacar no quadro a seguir as principais abordagens alternativas, os autores que utilizaram e as principais características das abordagens:

#### **Quadro 02 – Principais abordagens alternativas**

**Fonte:** Miranda (2006, p. 100)

ABORDAGEM	AUTORES QUE UTILIZARAM	CARACTERÍSTICAS DA ABORDAGEM
Valor Agregado	Taylor, MacMullin, Hall,, Ford, Garvey, Mohr, Paisley, Farradane	Foco na percepção da utilização e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação. (problema> valores cognitivos> soluções)
Construção de Sentido	Dervin, Fraser, Edelstein, Grunig, Stamm, Atwood, Palmour, Carter, Dewdney, Waner, Chen, Burger, Herson	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. (situação > lacuna cognitiva e de sentido > uso)
Anomalia Cognitiva	Belkin, Oddy, Ofori-Dwumfu	Foco nas 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. (situação anômala > lacunas cognitiva > estratégias de busca)

Destaca-se ainda outra abordagem alternativa utilizada pela autora Brenda Dervin:

Segundo Ferreira, as três primeiras abordagens trazem contribuições conceituais e teóricas para um paradigma alternativo em Estudos de usuários. Já a Abordagem Sense-Making vai mais além ao apresentar um método para mapear as necessidades de informação sob o ponto de vista do usuário (FERREIRA, 1997). (FERREIRA, 1997 apud COSTA; RAMALHO, 2010, p. 103).

Complementando a linha de pensamento das autoras citadas anteriormente, a fim de melhorar a compreensão da abordagem Sense-Making:

Gonçalves (2008) reforça esse referencial enfatizando que o Sense-Making, fundamentado em uma metáfora, advém da ideia da descontinuidade, na qual o ser humano se desloca, através do tempo e do espaço, e se depara, constantemente, com uma lacuna/vazio. Este indivíduo ao transpor um vazio é capaz de criar sentido e se deslocar para uma nova etapa [...]. Essa metáfora gerou modelo Dervin, conhecido como modelo de três pontas, elaborado sob o trinômio **situação – lacuna-uso**. (GONÇALVES, 2008 apud ALBUQUERQUE, 2010, p. 73).

A abordagem utilizada na supracitada pesquisa é uma abordagem alternativa, pois a mesma procura enfatizar e destacar o usuário como elemento principal no processo de busca e uso da informação.

#### 4.1 Usuários da informação

Segundo Lucas et al. (2008, p. 59), a informação passou a desempenhar um papel fundamental a partir do século XX:

Com a evolução tecnológica ocorrida principalmente no final do século XX, a informação passou a desempenhar um papel fundamental na economia, sociedade e política. Ela tornou-se um recurso econômico utilizado pelas organizações para garantir a competitividade, eficácia e maior qualidade dos serviços e bens produzidos. [...] O conhecimento se torna a maior vantagem competitiva de uma organização. (LUCAS et al, 2008, p. 59).

Nesse mesmo enfoque devido ao caos documental para Lima (1989, p. 167) “Essa situação faz com que se realizem investigações ignorando fatos registrados. Por outro lado, evidencia-se que nem toda a informação se revela útil em tempo e espaço diferentes”.

Lima (1989, p. 172), afirma que é necessária uma interação entre os usuários e os administradores dos serviços de informação, para dar suporte ao planejamento e avaliação dos serviços:

A complexidade dos serviços de informação tem exigido dos administradores esforços no sentido de tornar a interface com o usuário amigável, bem como considerar a informação como um valor social, que deve ser comparado com os custos despendidos para torná-la acessível. O estudo de usuários de serviço de informações procura o desenvolvimento de teorias e métodos que dêem suporte ao planejamento e à avaliação de serviços.

Com base nas definições pontuadas por Lucas et al (2008, p. 60) entendemos que, “a informação precisa ser usada como base para o conhecimento e aprendizado contínuo, e isso depende essencialmente das competências individuais e em grupo da organização”.

A informação é algo dotado de propriedades objetivas e depende da interpretação do indivíduo, podendo ser “má” ou “boa”.

A informação continua sendo entendida, na maior parte dos estudos, como algo dotado de propriedades objetivas (a “má” informação, aquela que aliena, que perpetua as condições de dominação, cujo acesso não deve ser estimulado; a “boa” informação, aquela que emancipa, que liberta, que desvela e explicita os processos ideológicos, e que portanto deve ser disseminada, divulgada). E os usuários, polarizados em termos da posse e acesso à informação (incluídos ou excluídos), terminam por serem também apreendidos num esquema que enfatiza essa única dimensão e que acaba por negligenciar as demais possíveis condições de experiência destes sujeitos. (ARAÚJO, 2008, p. 09).

Albuquerque, Oliveira e Ramalho (2009, p. 124), consideram que, “a informação é uma ferramenta importante para a vida do homem moderno [...] no tocante a atualização, constante preparação e para uma execução eficaz de suas atividades”.

Deve-se atentar para o fato de que as necessidades informacionais, além de dependerem do indivíduo que as buscam e modificam-se com o passar do tempo, aponta Ferreira (1995). Além de mudar os papéis de cada indivíduo com relação à informação, como define os autores:

Alguns vêem o usuário como cliente dos serviços de informação e como produtor de informação. Outros integram o usuário ao sistema de informação, como produtor e cliente e como agente de certos tipos de comunicação. Os papéis de cada indivíduo em relação à informação são complexos e mudam muito. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 481).

Os autores ainda sugerem alguns deveres para os usuários:

Os usuários devem tomar consciência das exigências dos mecanismos modernos de transferência do conhecimento; devem aceitar a disciplina resultante destes mecanismos; e delegar algumas tarefas aos especialistas e seguir uma formação adaptada às técnicas de informação. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 483).

Figueiredo (1983, p. 50) diz que, deve-se distinguir entre as necessidades de informação de uma comunidade-alvo e as demandas reais feitas ao serviço de informação. É preciso identificar as diferenças entre necessidades e demandas e os fatores que interferem nessa conversão. Acerca disso, define:

As necessidades podem ser consideradas mais numerosas do que as demandas [...] porque nem todas as necessidades de informação são convertidas em demandas [...]. Assim, há necessidade de se identificar diferenças entre necessidades e demandas em termos quantitativos, isto é, quantas necessidades são convertidas em demandas, e em termos qualitativos — que tipos de necessidades não são convertidas em demanda e que fatores determinam que uma necessidade seja ou não convertida em demanda. Também, é preciso saber quão bem as demandas dos usuários refletem, de maneira correta, sua necessidade real de informação [...]. (FIGUEIREDO, 1983, p. 51).

Levando-se em consideração também, o argumento definido por Ferreira (1995) e defendido também por Guinhat e Menou (1992), a busca por

determinada informação variam de acordo com os hábitos pessoais dos indivíduos e fatores externos a eles, como por exemplo: a influência do tempo.

Muitos fatores influenciam o comportamento com relação à informação, notadamente a formação básica do usuário, o treinamento que possui na utilização dos produtos e serviços das unidades de informação, a acessibilidade destas unidades, as condições de trabalho e o tempo que dispõe. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 485).

Segundo Guinhat e Menou (1992, p. 486), para que exista uma interação entre a biblioteca e o usuário é necessário adaptar-se as necessidades dos usuários, como afirma “A unidade de informação deve fazer todo o possível para conhecer bem as necessidades reais dos seus usuários e sua evolução, determinar o seu grau de satisfação e adaptar-se de acordo com isso”.

Para Guinhat e Menou (1992, p. 482), “O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”.

Sanz Casado (1994, p. 19) afirma que usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

Na ótica de Moraes (1994, p. 219), “usuários da informação são indivíduos, grupos de comunidade, favorecidos com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”.

O processo de comunicação social caracteriza-se por meio de um emissor, os canais e um receptor:

“É no espaço social, político e econômico que ocorre o fenômeno da produção e circulação da informação ... através de um processo de comunicação social que engloba uma fonte geradora de informação (um emissor), os canais de transmissão do “texto e sua estrutura” e (um receptor) usuário da informação.” (FREIRE, 1998, p. 104).

Complementando o pensamento do autor anteriormente citado, destacamos a visão de Figueiredo (1999), onde afirma que “o importante é que a informação só tem significado quando percebida e interpretada pelo receptor humano”.

Os usuários utilizam tanto canais formais (bibliografias, revisão de literatura, indexação, resumos e etc.) como informais (cartas, conversas, telefonemas e etc.) para obtenção da informação.

Ferreira (1995) destaca que, “a natureza das pessoas, como elas agem, e a natureza da informação, como ela auxilia, tornam-se as questões nevrálgicas aos estudos recentes”.

Percebe-se claramente na obra de Ferreira (1995), que as necessidades e usos informacionais requerem uma mudança na visão dos profissionais e respectivamente no propósito dos sistemas e sua utilização.

[...] O necessário, hoje, não é simplesmente alterar o foco das pesquisas, estudos e avaliação dos sistemas. Exige-se uma mudança mais profunda. Mudança, na verdade, na maneira como os profissionais da área visualizam a natureza dos seus serviços. O ponto crítico deixa de ser quem usa sistemas de informação e com que frequência e passa a ser com que propósitos os sistemas são utilizados e como eles efetivamente ajudam. Somente assim começaremos a pensar em termos de necessidades de informação e usos da informação. (FERREIRA, 1995).

As autoras a seguir definem que, os usuários apresentam duas categorias diferentes, pode-se compreender a relação das categorias.

[...] A comunidade não é constituída somente de usuários reais, mas inclui todos os usuários potenciais (VERGUEIRO, 1989). Usuários reais são definidos como aqueles que utilizam os serviços, e usuários potenciais como o total de usuários que podem utilizar o serviço de informação. (VERGUEIRO, 1989 apud DIAS; PIRES, 2004, p. 8).

O conhecimento do usuário é indisponível tanto para planejar novos serviços de informação como para aprimorar os serviços

já existentes, uma vez que todos os serviços de uma unidade de informação são voltados para os usuários. É por meio dos estudos de usuários que será possível identificar quem usa o serviço (usuários reais) e quem não usa (usuários potenciais), e a partir desse diagnóstico planejar como avaliar a satisfação dos usuários reais e como desenvolver programas que tragam os usuários potenciais para utilização da unidade de informação, com o intuito de incluí-lo na cadeia informacional (ALMEIDA, 2000). (ALMEIDA, 2000 apud DIAS; PIRES, 2004, p. 29).

Diante desse contexto de usuários da informação, apresentam-se no tópico a seguir as definições das necessidades e barreiras/obstáculos enfrentados pelo usuário no processo de busca e uso da informação.

## 5 NECESSIDADES, USOS E BARREIRAS/OBSTÁCULOS INFORMACIONAIS

De fato, compreende-se que a informação é imprescindível na vida de qualquer ser humano, envolvendo diversos fenômenos de caráter: político, social, econômico e cultural, tendo cada vez mais influencia na modernidade e sociedade global e moldada de acordo com o advento das TIC, ou seja, diante das transformações presentes e futuras na vida cotidiana de toda humanidade, modificando assim atitudes, comportamentos, atividades, rotinas e significados que o homem faz através da mesma. Diante das definições acima, pode-se perceber claramente que essa mesma linha de pensamento é defendida por outros autores:

Levados pela constatação que a informação é necessária e útil para a sobrevivência do homem e que esta o estimula a ter uma visão crítica de sua realidade, possibilitando, também, uma interiorização, reflexão e assimilação de conhecimentos, capazes de darem significados as ações ou atividades desenvolvidas pelo homem [...]. (ALBUQUERQUE; OLIVEIRA; RAMALHO, 2009, p. 125).

Sabendo que a informação é importante para sobrevivência do homem diante das inovações tecnológicas, onde o processamento, o armazenamento e a transmissão da informação resultam no uso e nas necessidades das mesmas, quanto ao uso da informação Figueiredo (1983, p. 50) define:

Uso: O que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, [...] isto é, uma informação reconhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível: o uso é portanto dependente, fortemente, da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação. Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo, apesar de, como dito anteriormente, uma necessidade poder estar em conflito com uma outra [...]. Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de

desejos, desejos de necessidades. (FIGUEIREDO, 1983, p. 50).

Com relação às necessidades informacionais Figueiredo (1983), define três tipos de necessidades e a diferem entre si: a necessidade não expressas, a necessidade expressa e a necessidade axpressa:

Necessidades não expressas são aquelas que as pessoas sentem ou estão delas conscientes, sem contudo fazerem 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 de ignorância ou apatia por parte do indivíduo, da má atuação da biblioteca, ou, ainda, por causa da boa atuação de outras agências paralelas à biblioteca. Necessidade axpressa. Há dois aspectos de uso da biblioteca resultante de uma necessidade expressa: intencional e não intencional. O uso *não* intencional reflete 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 e, certamente potencialmente maior do que a necessidade expressa. (FIGUEIREDO, 1983, p. 53).

As necessidades informacionais diferem-se de indivíduo para indivíduo, podendo sofrer ou modificar ao longo do tempo. Dias e Pires (2004), compreendem que são muitos os fatores que determinam o comportamento dos usuários em relação à informação:

A compreensão das necessidades de cada indivíduo em relação à informação é complexa e se modifica constantemente. O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas. Esses serviços devem ser planejados de acordo com os usuários e a comunidade a ser atingida, com a natureza de suas necessidades de informação, de modo a maximizar a eficiência de tais serviços. Muitos fatores influenciam o comportamento dos usuários em relação a informação. Esses fatores são: formação básica do usuário; treinamento que possui na utilização das fontes; produtos e serviços de informação; acesso a esses serviços; condições de trabalho e tempo que dispõe para a busca de informação. (DIAS; PIRES, 2004, p. 7).

Defendendo a mesma concepção do autor citado acima, acumulam-se diferentes informações, experiências e formação ao passar dos anos, mudam-se as necessidades informacionais na mesma proporção e evolução do tempo:

Cada indivíduo recebe uma grande quantidade de informação e dispõe de uma série de informações recebidas por sua formação e experiência. Na realidade, as necessidades de informação mudam em função da natureza das tarefas realizadas e de sua evolução. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 484).

Concorda-se com os pensamentos defendidos por Guinhat e Menou (1992), quanto aos inúmeros fatores que influenciam na obtenção da informação:

Muitos fatores influenciam o comportamento com relação à informação, notadamente a formação básica do usuário, o treinamento que possui na utilização dos produtos e serviços das unidades de informação, a acessibilidade destas unidades, as condições de trabalho e o tempo que dispõe. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 485).

Diante das necessidades informacionais, Guinhat e Menou (1992, p. 486), definem que “a unidade de informação deve fazer todo o possível para conhecer bem as necessidades reais dos seus usuários e sua evolução, determinar o seu grau de satisfação e adaptar-se de acordo com isso”.

A autora a seguir, caracteriza necessidade como elemento inseparável dos valores da sociedade:

[...] Necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola.[...]. O conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade. Uma necessidade pode ou não ser identificada como um desejo; uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de "edificação" poderia muito bem conflitar com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial. (FIGUEIREDO, 1983, p. 50).

Para Le Coadic (1996, p. 39) “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”.

No processo de comunicação de uma biblioteca, o emissor (fonte de informação) e o receptor (usuário), o usuário passa a assumir uma postura inversa, ou seja, uma postura pró-ativa, assim como afirma Guinhat e Menou (1992, p. 485), “Os usuários manifestam-se essencialmente quando recorrem aos serviços das unidades de informação. Sua participação direta em outras atividades [...]”. Para Figueiredo (1999), “os usuários são considerados como construtores ativos da sua própria informação”. É nesse despertar de necessidade e interesse que a biblioteca torna-se o receptor invertendo assim o processo de comunicação.

Na busca pela informação os usuários utilizam diversos canais informacionais, que por sua vez, objetivam no estabelecimento das condições no momento do feedback/troca e/ou veículo de informação, segundo Araújo (1998, p. 29-31) podem ser divididos em quatro categorias:

- a) **Canais Informais:** Caracterizados “por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação”, ou seja, contatos interpessoais. Exemplos: reuniões; trocas de correspondências e visitas.
- b) **Canais Formais:** “veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”. Exemplos: documentos, livros, periódicos e obras de referência.
- c) **Canais Semi-Formais:** caracterizam-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências e desenvolvimento de pesquisa (conversas interpessoais, ou seja, face a face).
- d) **Canais Supra-Formais:** configuradas por meio de canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Durante todo processo informacional admite-se erros/desvios, para as Ciências da Comunicação esses erros são denominados de ruídos. No entanto,

para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação esses ruídos são considerados obstáculos/barreiras informacionais. Portanto, nesse processo informacional os usuários da informação deparam-se muitas vezes com barreiras/obstáculos ao longo do processo, determinando e limitando o acesso à informação, em muitos casos interrompendo a busca e uso da informação.

Na concepção dos autores Araújo (1998) e Figueiredo (1991) ambos definem que são as barreiras que limitam o processo de busca e uso da informação enfrentada pelo usuário. Para Guinhat e Menou (1994) o que determina e limita o acesso à informação são os obstáculos. O quadro a seguir, elaborado por Costa (2002, p. 35) aponta as diferenças e as definições pontuadas pelos autores citados, quanto às barreiras/obstáculos informacionais enfrentados pelos usuários da informação:

### **Quadro 03 - Barreiras/obstáculos informacionais**

**Fonte:** Costa (2002, p. 35).

<b>BARREIRAS/OBSTÁCULOS INFORMACIONAIS</b>		
<b>ARAÚJO</b>	<b>FIGUEIREDO</b>	<b>GUINCHAT e MENU</b>
Barreiras intraorganizativas	Barreira de atraso na Biblioteca	Obstáculos institucionais
Barreiras financeiras		Obstáculos financeiros
Barreiras interpessoais		Obstáculos psicológicos
Barreiras de idioma	Barreira da língua estrangeira	Obstáculos linguísticos
Barreiras ideológicas		
Barreiras terminológicas	Barreira terminologia	Obstáculos técnicos
Barreiras geográficas	Barreira isolamento geográfico	
Barreiras econômicas		
Barreiras legais	Barreira restrições à informação	

Barreiras de tempo	Barreira de restrições de tempo	
Barreiras de eficiência	Barreira estratégias fracas busca	
Barreira capacidade leitura		
Barreira de consciência e conhecimento da informação		
Barreiras de responsabilidade		
	Barreira de informação de qualidade inferior	
	Barreira demora da publicação	
	Barreira excesso de informação	
	Barreira desconhecimento da informação	
	Barreira dispersão da informação em diferentes canais	
	Barreira de Literatura não-convencional	

Nessa perspectiva apresenta-se nos tópicos e subtópicos adiante a análise dos resultados obtidos através do questionário da referida pesquisa.

## 6 ANÁLISES E RESULTADOS

Como instrumento de coleta de dados optou-se pela utilização de um questionário semiestruturado (**APÊNDICE A**), composto de questões abertas e fechadas. O questionário constitui-se de duas partes. A primeira relaciona-se ao **Perfil dos usuários**: Gênero, Faixa etária, Cor da pele, Estado Civil, Trabalho, Remuneração mensal, Grau de escolaridade, Categoria de usuário e Motivação. E a segunda relaciona-se as **Necessidades, busca e uso da Informação**: Frequência na biblioteca, Setores frequentados, Fontes de informações utilizadas, Canais de informações utilizadas, localização e acessibilidade da informação na biblioteca, Auxílio na busca da informação, Razões para a busca de informações, Como considera o acervo da biblioteca, Infraestrutura da biblioteca, Os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca, Lista de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, Barreiras/obstáculos enfrentadas no processo de busca e uso da informação, os principais fatores que dificultam o acesso à informação na biblioteca e as Estratégias/alternativas utilizadas para amenizar essa(s) barreira/obstáculo(s) enfrentadas no processo de busca e uso da informação.

Diante desse contexto enfatiza-se a importância da interação dos usuários com a biblioteca e pretende-se identificar os resultados obtidos através do instrumento de dados da referida pesquisa. Aborda-se a concepção dos autores Oniki e Monteiro (1981, p. 65-66):

“[...] Trata-se de mostrar a relação entre usuário e biblioteca, a fim de visualizar a interação dos dois elementos no sistema onde estão inseridos”. “[...] Conseguindo assim elementos para análise de adequação dos serviços disponíveis e o grau de satisfação obtida”.

Diante do exposto anteriormente, destaca-se o importante papel desempenhado nos estudos de usuários realizados nas bibliotecas, favorecendo a mudança de atitude, análise, modificação, adequação dos seus

produtos/serviços oferecidos aos usuários e conseqüentemente aumentará a preocupação, auxiliando na melhoria e na tomada de decisão da parte dos gestores da referida biblioteca. Nessa perspectiva de realização de estudos de usuário a biblioteca como seus respectivos gestores adquirem uma ligação entre os usuários reais na medida em que são identificadas suas necessidades, desejos e opiniões, a fim de melhorar a qualidade do atendimento e serviços oferecidos, assim como oferece subsídio para o conhecimento dos usuários potenciais quanto aos produtos/serviços desconhecidos, através da divulgação dos mesmos.

#### 6.1 O Instituto Bíblico Betel Brasileiro e sua biblioteca

A missão UESA sob direção da Missionária canadense Ernestine Home fundou em 22 de Dezembro de 1935, o Instituto Bíblico Betel que fundamentado nos padrões éticos morais e religiosos das sagradas escrituras tinha o propósito de treinar moças para obra de evangelização mundial.

Em 1968 passou a ser liderada pela Professora Lídia Almeida de Menezes, daí denominado Instituto Bíblico Betel Brasileiro, tornando-se uma entidade civil, religiosa, educacional e interdenominacional. Reconhecido como entidade educacional de utilidade pública federal, registrado no Conselho Nacional de Assistência Social em 23/04/1970, inscrito no C.N.P.J 09.132.432/0001-20 e declarado de Utilidade Pública Federal - Decreto N.º 86.174 de 02/07/1981 - D. O. U. de 03/07/1981. Filiado desde 1984 a AMTB (Associação de Missões Transculturais do Brasil), desde julho de 1991 à AETAL (Associação Evangélica de Educação Teológica Latino-Americana) e a APMB (Associação de Professores de Missões do Brasil).

O objetivo do instituto é educar e preparar homens e mulheres para obra pastoral, missionária, evangelística e social no Brasil e no exterior. Com este propósito, o currículo visa alcançar o equilíbrio entre as áreas acadêmicas e a

prática, com uma grade de disciplinas programadas, oferecendo conteúdo bíblico, teológico, histórico, filosófico, linguístico, missiológico e social.

O Instituto Bíblico Betel Brasileiro conta atualmente com 20 seminários e extensões, estabelecidos em vários estados do Brasil e no Japão, treinando vocacionados de diversas denominações, regiões e alguns países.

A instituição é uma obra de fé, sem fins lucrativos; dependendo exclusivamente de Deus, para dar continuidade ao preparo de líderes para servir a igreja e a sociedade.

O Betel Brasileiro realiza missões transculturais, desde 1972, quando enviou sua primeira ex-aluna como missionária aos índios Potiguaras. Oficializada em 03 de março de 1987, a Agência Missionária Betel Brasileiro (AMBB) coordena o trabalho transcultural: prepara e enviam obreiros, realiza ações de apoio ao missionário no campo e busca mobilizar igrejas para a evangelização mundial. Realizam cursos, conferências, avanços missionários nos sertões e projetos de estágio no exterior com candidatos à obra transcultural. Em 2008, cerca de 40 missionários ligados à AMBB atuam no Brasil entre os Potiguaras, no Betel Português, no Betel Alemão, no Betel Japonês e em igrejas locais: no Equador, nos Estados Unidos e na Inglaterra.

Desde o início da década de 1980, a professora Lídia Almeida promoveu despertamento missionário no meio da Igreja evangélica nordestina não somente através da educação teológica com ênfase em missões, mas também realizando conferências missionárias importantes, levando à Paraíba destacados missiólogos nacionais e internacionais para refletirem os desafios da evangelização mundial, dentre os quais: Patrick Johnstone, Don Richardson, Don McCurry, John Silk, Hans-Walter Schütze, Key Yuasa, Paulo Moreira, Ronaldo Lidório, Carlos Queiroz, Joyce Every-Clayton e Margaretha Adiwardana.

A Agência Missionária junto com o Seminário Teológico Betel Brasileiro continuam organizando estas conferências missionárias de maior alcance;

além disso, incentivam e apoiam diversas conferências em igrejas locais despertando e cultivando entre os cristãos a visão e a prática missionária.

A Instituição organiza a Semana de Reflexão Missiológica, acompanha eventos promovidos pelo Centro Acadêmico de Missões (Cenam) e incentiva a formação de grupos de intercessão missionária e a realização de vigílias missionárias, suprindo os intercessores por meio de boletins com motivos de oração.

Estágios intensivos em missões transculturais no Peru, Equador e Guiné-Bissau é outra realização da Agência Missionária Betel Brasileiro. Além da parceria com o Betel Alemão na realização de intercâmbio cultural. Durante três meses, uma equipe atua como cooperadora na educação teológica, no ministério infantil, na evangelização e na assistência à saúde, apoiando missionários, pastores e igrejas locais. Candidatos a estes estágios missionários podem contatar com a AMBB.

Como entidade educacional, o Seminário Teológico Betel Brasileiro oferece um conteúdo programático cuja matriz curricular visa atingir todas as áreas necessárias à formação de um vocacionado para o ministério evangélico. Procurando sempre atualizar e renovar o currículo, preservando a revelação divina da Escritura Sagrada e contextualizando a mensagem para alcançar o homem do século XXI.

O Instituto Bíblico Betel Brasileiro oferece cursos:

**Especiais:** Capacitação para o ministério masculino 01 ano; Capacitação para o ministério feminino 02 anos; Preparo missionário transcultural 01 ano e Capacitação Missionária 01 ano.

**Educação Teológica:** Pedagogia Cristã 02 anos; Básico em Teologia 02 anos; Teologia Ministerial 03 anos e Teologia com Concentração em Missiologia 04 anos.

**Pós-Graduação:** Master em Teologia com Concentração em Hermenêutica do Novo Testamento.

Inicialmente o Instituto Bíblico Betel Brasileiro de João Pessoa não possuía uma biblioteca fixa, com sede no município de Cruz das Armas localizada na respectiva Cidade, deu-se início apenas numa pequena sala de leitura no internato feminino havendo apenas coleções de documentos, a mesma denominava-se Ernestina Homes em homenagem a fundadora do Instituto Bíblico Betel Brasileiro. Depois de ser inaugurado o Instituto Bíblico Betel Brasileiro no Bairro do Alto do Mateus, Cidade de João Pessoa. A biblioteca Guaracy Nóbrega surgiu em 1992, a partir de uma iniciativa do Major da Marinha e fundador das igrejas do Betel Brasileiro, ao qual contribuiu para a formação da mesma, fazendo uma doação de todo o seu acervo particular para a referida biblioteca, portanto, a biblioteca recebeu o nome “Guaracy Nóbrega” em homenagem a esse saudoso e precursor da história e do acervo da biblioteca.

**Foto 1** – Faxada da Biblioteca Guaracy Nóbrega

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



O Betel Brasileiro dispõe de uma biblioteca com um razoável número de volumes, com o alvo de conceder aos alunos uma eficaz ajuda no desempenho de suas atividades escolares. A biblioteca Guaracy Nóbrega atualmente possui 02 auxiliares de biblioteca e 01 bibliotecária no seu quadro funcional que se revezam nos horários de atendimento para auxiliar os usuários. Os usuários da biblioteca, por sua vez, são formados por: Estudantes da Graduação, Pós-Graduação, Estudantes do Curso de Aperfeiçoamento/Básico: Regularmente matriculados nos cursos oferecidos pelo Instituto Bíblico Betel Brasileiro. Formada também, pela comunidade externa caracterizada por pastores, missionários (as), visitantes ou colaboradores, funcionários e todos que possuem vínculo com a instituição.

A aquisição dos materiais da biblioteca é realizada por meio de compra e principalmente por doação. O horário de funcionamento da biblioteca é respectivamente de Segunda-feira à Sexta-feira das 7h30min às 12h30min, de 14h00min as 17h00min e das 18h00min às 21h00min. Aos Sábados 7h30min às 11h30min, de 14h00min às 15h30min.

O acervo é de livre acesso aos usuários e estão ordenados por assunto, obedecendo a Classificação Decimal Universal (CDU).

O acervo da biblioteca é formado por: livros, periódicos (especializados em teologia) e uma assinatura corrente de uma revista de assuntos gerais, coleção de referência, coleção especial formada pelas monografias, teses e dissertações, CD E DVD coleção em formação. Mesmo sendo uma biblioteca especializada na área Teológica, comporta outras áreas afins do conhecimento, porém privilegiando a ciência da religião. O acervo possui aproximadamente 4.000 títulos, totalizando aproximadamente 6.000 exemplares, suas obras são desde a década de 30 aos dias atuais. O acervo comporta obras Nacionais e estrangeiras. As coleções estrangeiras são de diferentes idiomas, tais como: Português, Grego, Hebraico, Espanhol, Japonês, Inglês, Serviu e Latim.

Em 2011 implantou-se um sistema de dados para automatizar o acervo: catalogar e disponibilizar o empréstimo automatizado. Porém, os serviços de

automação continuam em andamento. A seguir, são apresentadas as seções e os produtos/serviços oferecidos aos usuários:

**Seção de Referência:** nesta seção destacam-se variadas coleções: Bíblias Sagradas, Manuais de Redação, Vocabulários Bíblicos, Atlas Geográficos, História Geral do Brasil, Obras de Monteiro Lobato, Dicionários de Mitologia latina, Atlas Enciclopédicos Brasileiro, Guias de Estatuto da criança e adolescente, Cartas de Duarte Coelho de El Rei, Atlas Geográficos escolar, Didáticos do ensino primário, Manuscritos de coleção de Angeles, Assuntos de debates da educação, Enciclopédias dos Municípios da Paraíba, Atlas histórico escolar, Noções Básicas de Hebraico Bíblico, enciclopédias do estudante, Geografia e Atlas ilustrado, Enciclopédias de história das igrejas, Enciclopédias ilustradas para educação básica, Enciclopédias ilustrada de pesquisa, Bibliotecas da sociologia geral, Coleção de Plácido de Castro, Revista pedagógica Brasileira, Enciclopédia de ensino integrado e supletivo, Didática de ensino primário, Enciclopédia Delta Junior, Dicionários de Teologia do Novo e Antigo Testamento, Manual de Língua Grega, Dicionário Ilustrado da Bíblia, Manual da Língua Judaica, Diversas enciclopédias, Temapédia e Datapédia, Índices e etc.

**Foto 2** – Seção de Referência da Biblioteca

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



A **Seção de Periódicos**: Algumas revistas são assinadas semanalmente e mensalmente: Revista VEJA, Revista ULTIMATO, Revista de Apologética do Instituto Cristão de Pesquisas, Revista Portas Abertas, Revista LAR cristão, Revista Betel Brasileiro, Revista International Everlasting Gospel Mission, Inc (IEGM), Revista TERRA, Jornal da Aliança Congregacional.

Por outro lado, uma gama de revistas corresponde as não assinadas, pode-se destacar dentre elas: Revista Transformação, Revista realidade de Abia Saudi, Revista Gosper, Revista da Igreja Metodista Renovada, Revista Família Cristã, Revista a Bíblia no Brasil, Revista de quem educa escola, Revista carta capital, Revista Comunhão, Revista GRAÇA, Revista SEARA e etc.

**Foto 3** – Coleções de Periódicos assinados da Biblioteca

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



As **Obras Gerais**: são formadas por diversas áreas afins do conhecimento: Mitologia, Teologia, História das religiões, Judaísmo, História dos Hebreus, Israel, Gregos, Sociologia, Educação, Ética, Didática Geral, Educação Teológica, Instituições escolares no Brasil, História da física, química e informática, Antropologia, Gramática, Filosofia, Missiologia, Missões e evangelismo, Antropologia Missionária, Teologia Cristã, Teologia sistemática, histórica e filosófica, Catecismo da Igreja Católica, Hermenêutica e etc.

**Foto 4** – Obras Gerais da Biblioteca

**Foto 5** – Obras Gerais da Biblioteca

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



As **Coleções Especiais**: O acervo da seção de Coleções Especiais da biblioteca Guaracy Nóbrega permite o acesso à informação através de documentos especializados, com importância e de pesquisa, cujo objetivo é atender as necessidades específicas dos programas de graduação e pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado) do Instituto Bíblico Betel Brasileiro. As coleções especiais são formadas por Dissertações e Monografias defendidas na Instituição.

**Foto 6** – Coleções Especiais

**Foto 7** – Coleções Especiais

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



O ambiente físico da biblioteca é de fácil acesso, amplo, várias acomodações, porém concentra-se no seu interior a forte exposição ao sol, podendo ser prejudicial tanto para os materiais quanto à concentração dos usuários nos seus estudos principalmente no horário diurno impedindo muitas vezes a motivação dos mesmos nesse período.

**Foto 8** – Ambiente físico da Biblioteca

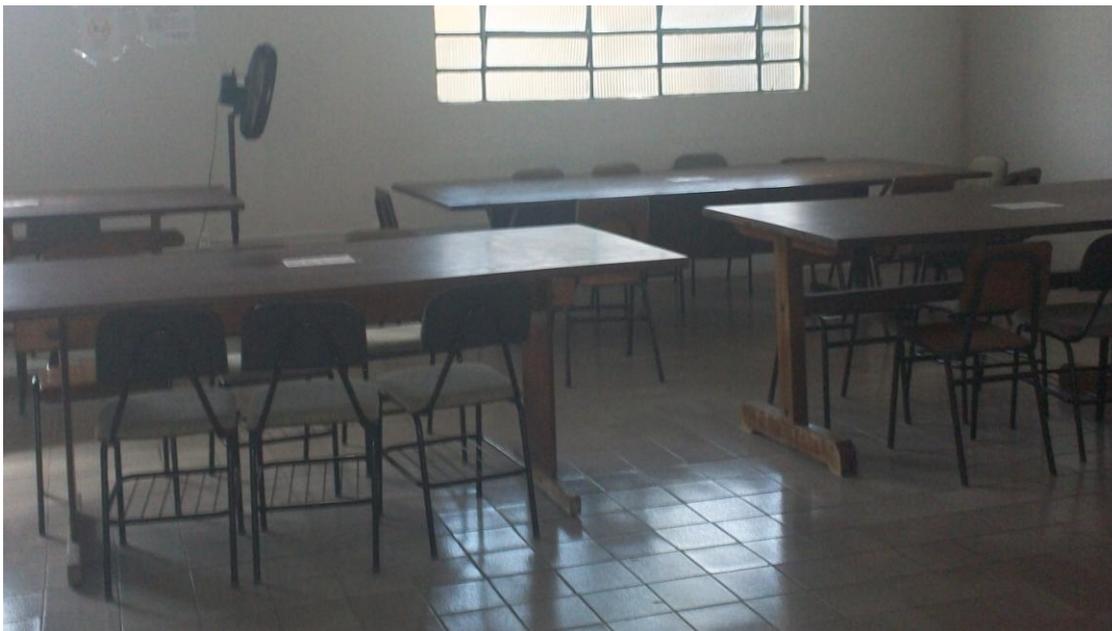
**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



O mesmo comentário sobre o ambiente físico da biblioteca pode ser colocado no ambiente de leitura, ou seja, compõe o mesmo espaço físico devido a carência de divisões na biblioteca, tornando-se o principal fator na falta de atenção e concentração dos usuários nos estudos, essa problemática requer medidas de conscientização dos gestores da biblioteca.

**Foto 9** – Ambiente de leitura da Biblioteca

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Um dos serviços oferecidos aos usuários pela biblioteca é o acesso à internet por meio de um terminal na própria biblioteca, além desse terminal o sistema de wi-fi é disponibilizado aos mesmos sem necessidade de senha específica, portanto, fica a critério dos usuários na utilização do terminal ou na utilização de aparelho eletrônico individual.

**Foto 10** – Local de acesso a internet

**Foto 11** – Local de acesso a internet

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Esse é o espaço utilizado pela bibliotecária ou as auxiliares da bibliotecária para o serviço de atendimento aos usuários, no balcão são realizadas os serviços de cadastramentos, orientações, empréstimos, renovação e devolução dos materiais.

**Foto 12** – Local de atendimento ao usuário

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Algumas normas do regulamento destacam-se abaixo:

1. A biblioteca é para uso exclusivo da Instituição;
2. O silêncio absoluto deverá ser mantido;
3. Não pode comer ou beber perto das obras e nem nas dependências da biblioteca;
4. A quantidade permitida para a saída de livros é de quatro por usuário, desde que os assuntos sejam diversos;
5. O usuário assumirá inteira responsabilidade pela boa conservação dos livros, bem como pela devolução em tempo hábil. Caso haja prejuízo causado com a danificação ou perda, o aluno indenizará a Biblioteca;
6. As Coleções Especiais e as Coleções de Periódicos são apenas de consulta nas dependências da biblioteca e não podem sair da mesma;
7. Os débitos e as multas por atraso dos livros devem ser revertidos em reposição de outras obras.

## 6.2 O perfil dos usuários da biblioteca do Betel Brasileiro

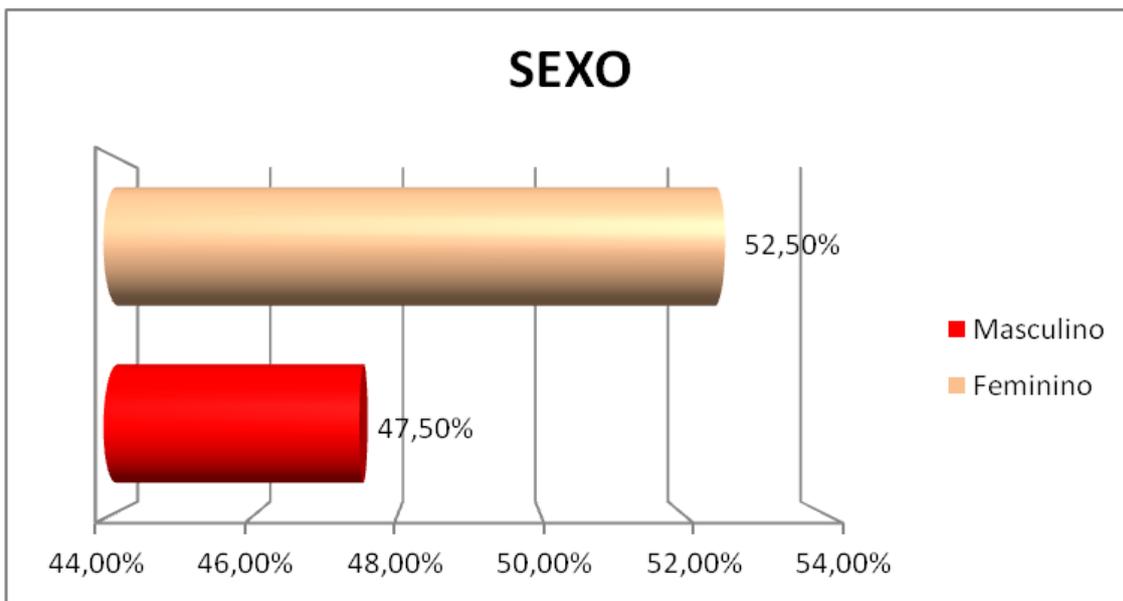
Neste momento apresentam-se os resultados da avaliação do instrumento de dados, ou seja, o questionário apresentado aos 40 sujeitos investigados na referida pesquisa, a fim de detectar as características físicas dos usuários da informação e alcançar os objetivos estabelecidos, adotaram-se como categorias específicas que possibilitaram traçar o **Perfil dos usuários**: Sexo, Faixa etária, Cor da pele, Estado Civil, Trabalho, Remuneração mensal, Grau de escolaridade, Categoria de usuário e Motivação. Com base na definição de autora a seguir, apresentam-se esses resultados obtidos.

Uma vez categorizados os grupos, suas necessidades de informação precisam ser levantadas em mais detalhes. Os dados coletados devem ter relação com os serviços que poderão ser melhorados e/ou introduzidos a curto, médio ou longo prazo. (FIGUEIREDO, 1999).

O **Gráfico 01** refere-se à categoria **“Sexo”**. Apresenta-se como resultado o percentual de 52,50% dos respondentes correspondem ao sexo feminino, enquanto que o percentual de 47,50% corresponde ao sexo masculino, tornando-se a predominância de usuários do sexo feminino, certamente porque as mulheres são pioneiras nos estudos tecnológicos.

**Gráfico 01** - Sexo dos Usuários

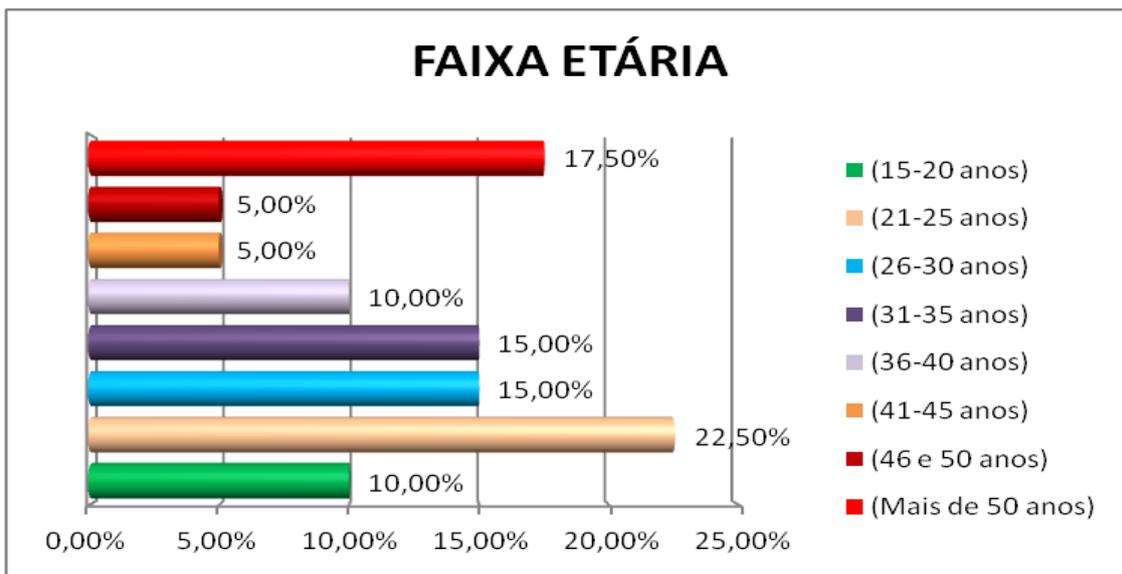
**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Em relação à categoria “Qual a sua faixa etária” verificou-se que a maior concentração refere-se ao percentual de 22,50% os usuários de faixa etária entre (21-25) anos, enquanto que o percentual de 17,50% corresponde aos usuários de faixa etária (Mais de 50 anos), sendo o menor índice apresentado 5,00% corresponde às faixas etárias de usuários entre (46 e 50 anos) e entre (41- 45 anos). O maior percentual encontrado está relacionado à faixa etária de jovens que por vocação ou indicação de pessoas encontram-se mais preparados (as) para o ministério pastoral ou missiológico.

**Gráfico 02 - Faixa Etária dos Usuários**

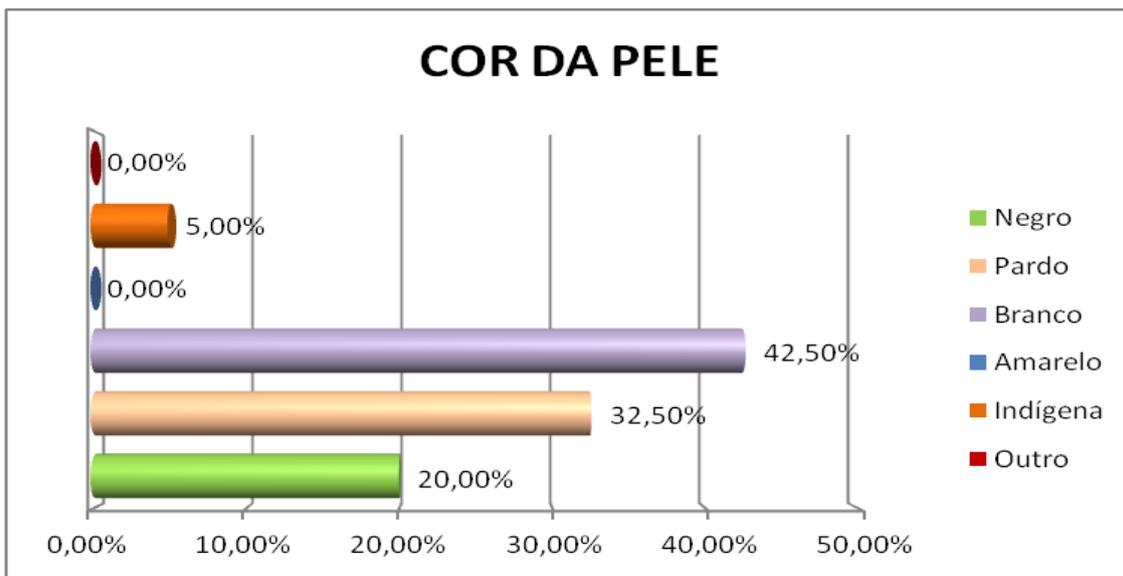
**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Na categoria perguntada “**Cor da pele**” aos usuários, os dados demonstram respectivamente um percentual de 42,50% os usuários considerados de cor (Branco), respectivamente 32,50% os usuários de cor (Pardo), enquanto que 0,00% correspondem à cor (Amarelo e Outro), estes por sua vez, representam o menor percentual verificado. A respeito dessa categoria apesar do índice de maior incidência entre os usuários, há uma mistura de cor da pele entre os mesmos podendo ser explicado pela mistura de nacionalidades de diferentes países e estados, uma vez que o seminário não faz distinção entre seus estudantes pela raça, cor, sexo, nacionalidade e dentre outros. Portanto torna-se necessário a visualização dessa categoria mediante apresentação do **Gráfico 03**.

**Gráfico 03** – Cor da Pele dos Usuários

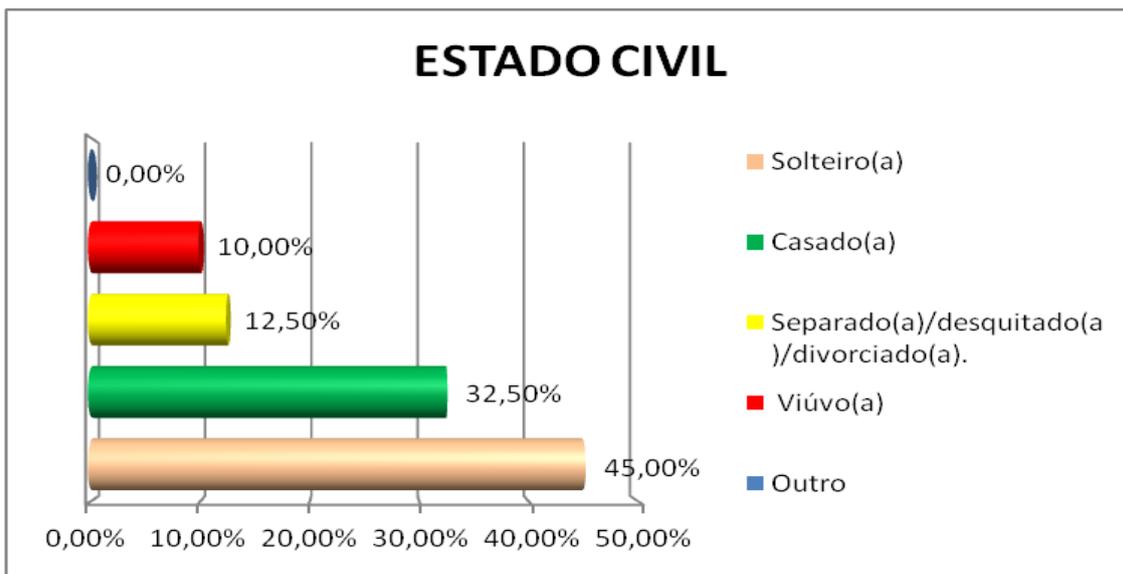
**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Constata-se no **Gráfico 04** referente à categoria questionada “**Qual seu estado Civil**”, apresentam-se os seguintes resultados: 45,00% dos respondentes são respectivamente (Solteiros), consecutivamente 32,50% são (Casados) e a minoria representa um percentual de 0,00% dos respondentes que selecionaram no questionário a opção (Outros). Como a maioria são jovens cristãos e seguem princípios religiosos, leva-nos a concluir que isso explica os resultados dessa categoria.

**Gráfico 04** – Estado Civil dos Usuários

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



No Item a seguir, apresentam-se as informações referentes à categoria **“Em que você trabalha”**. Sob a ótica de uma identificação e visualização das características dos usuários respondentes, houve a necessidade de apresentar no **Quadro 04** as informações relativas à ocupação situacional dos mesmos.

Em geral, observa-se que a maioria dos usuários trabalha na própria instituição, percebe-se também, um número bastante relevante que corresponde a 14 usuários respondentes que ainda não trabalham (estudantes) e para obter estabilidade nessa fase do auxílio financeiro de terceiros, e finalmente verificamos alguns usuários respondentes que utilizam o espaço/ambiente para desenvolver atividades e adquirir conhecimentos.

#### **Quadro 04 – Relação dos trabalhos dos Usuários**

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.

**Nota** – (U)usuário.

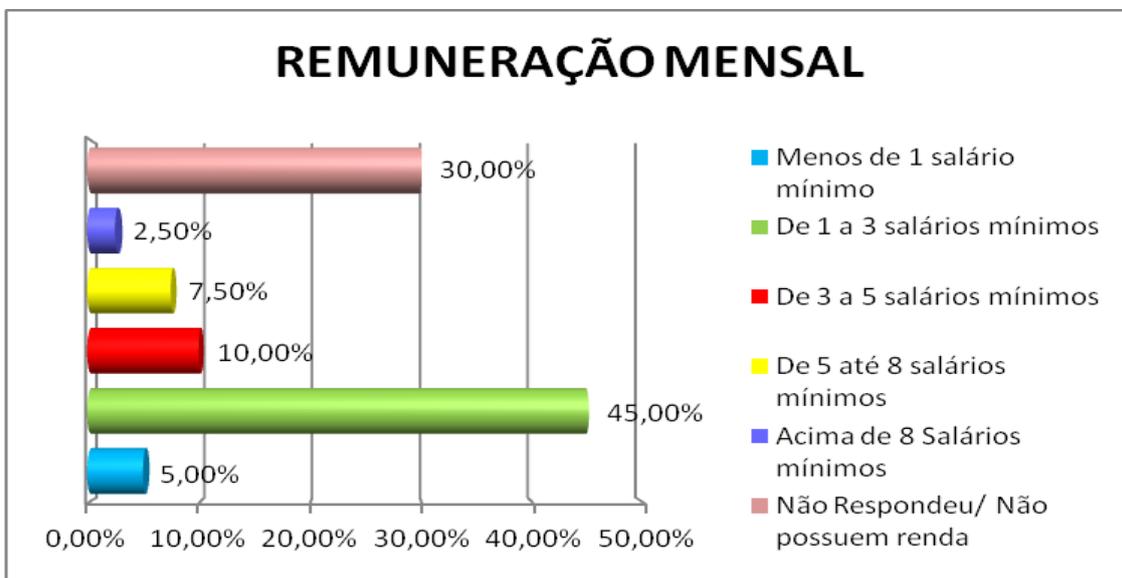
TRABALHO	Quantidade
- “Não trabalho (Estudante)” (U01, U03 e U04 U08, U11 e U12, U16, U28, U30, U32 e U33);	14
- “Auxiliar Contábil” (U09);	01

- “Consultor de vendas” (U10);	01
- “Auxiliar de Biblioteca” (U13);	01
- “Atendente” (U15 e U39);	02
- “Secretaria da coordenação de Ensino” (U17 e U18);	02
- “Betel Brasileiro” (U19);	01
- “Secretaria” (U20);	01
- “Na administração” (U21);	01
- “Consultora de produtos” (U22);	01
- “Pastor e Professor” (U23);	01
- “Professora” (U25 e U38);	02
- “Ministério Eclesiástico” (U26);	01
- “UFPB e Betel (Secretaria e professora)” (U27);	01
- “Recursos humanos” (U29 e U37);	02
- “Sou aposentada” (U31);	01
- “Atendente de Telemarketing” (U34);	01
- “Autônoma” (U35);	01
- “Auxiliar de serviços gerais” (U36);	01
- “Engenheiro de Alimentos” (U40);	01
Não respondeu (U02, U14 e U24).	03
TOTAL DE USUÁRIOS	40

Observa-se no **Gráfico 05** que, em relação à categoria “**Qual sua remuneração mensal**”, configura-se um percentual de 45,00% dos usuários respondentes recebe aproximadamente (De 1 a 3 salários mínimos), conseqüentemente um percentual de 30,00% dos respondentes (Não respondeu/Não possuem renda), enquanto que 2,50% dos usuários recebem (acima de 8 salários mínimos). Como a maioria trabalha na própria instituição e os salários dos funcionários variam conforme o cargo exercido e a função. Portanto isso explica os resultados obtidos.

**Gráfico 05** – Remuneração Mensal dos Usuários

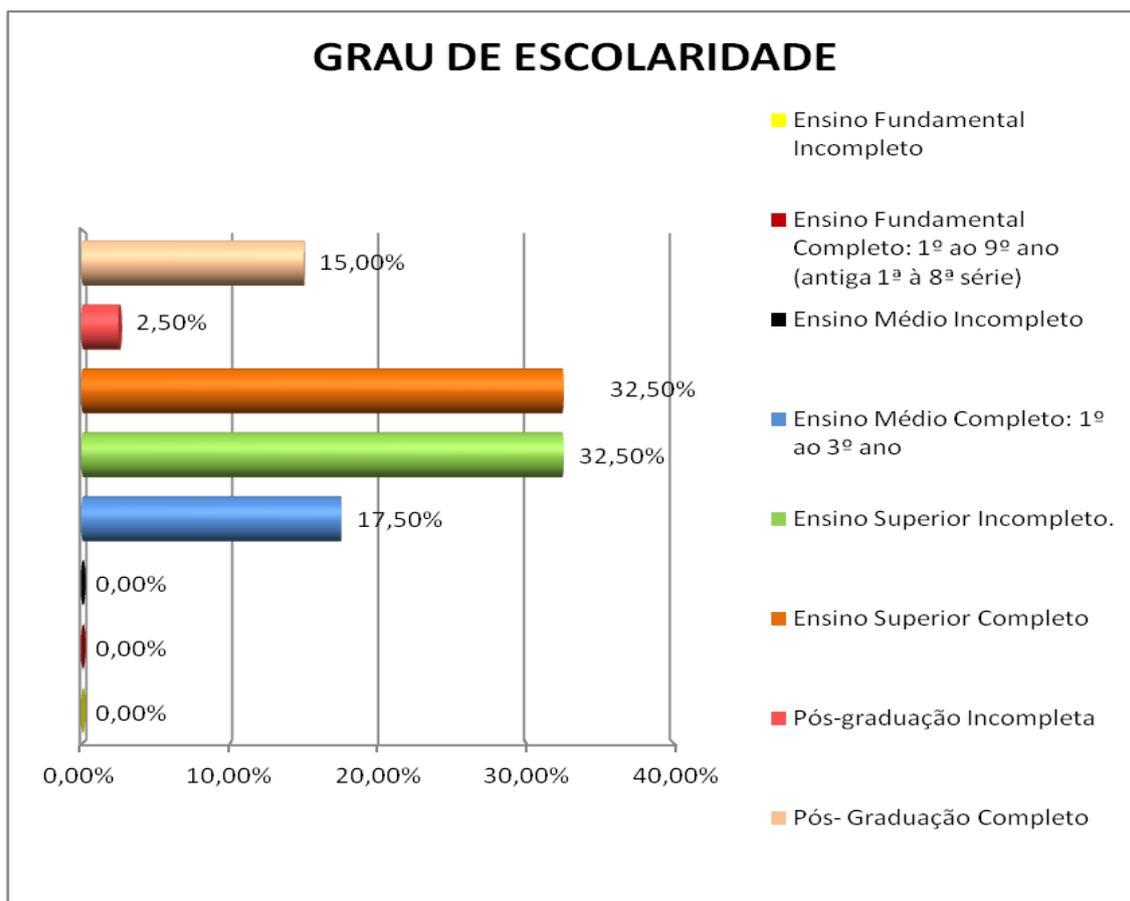
Fonte – Dados da Pesquisa / 2013.



Destacam-se no **Gráfico 06**, a representação da categoria “**Qual seu grau de Escolaridade**” dos usuários, de maneira geral, destaca-se aproximadamente um percentual de 32,50% dos respondentes possuem (Ensino Superior Completo e Ensino Superior Incompleto), 17,50% dos respondentes possuem (ensino Médio Completo: 1º ao 3º ano), enquanto que apenas 15,00% dos respondentes possuem (Pós-Graduação completo).

**Gráfico 06** – Grau de Escolaridade dos Usuários

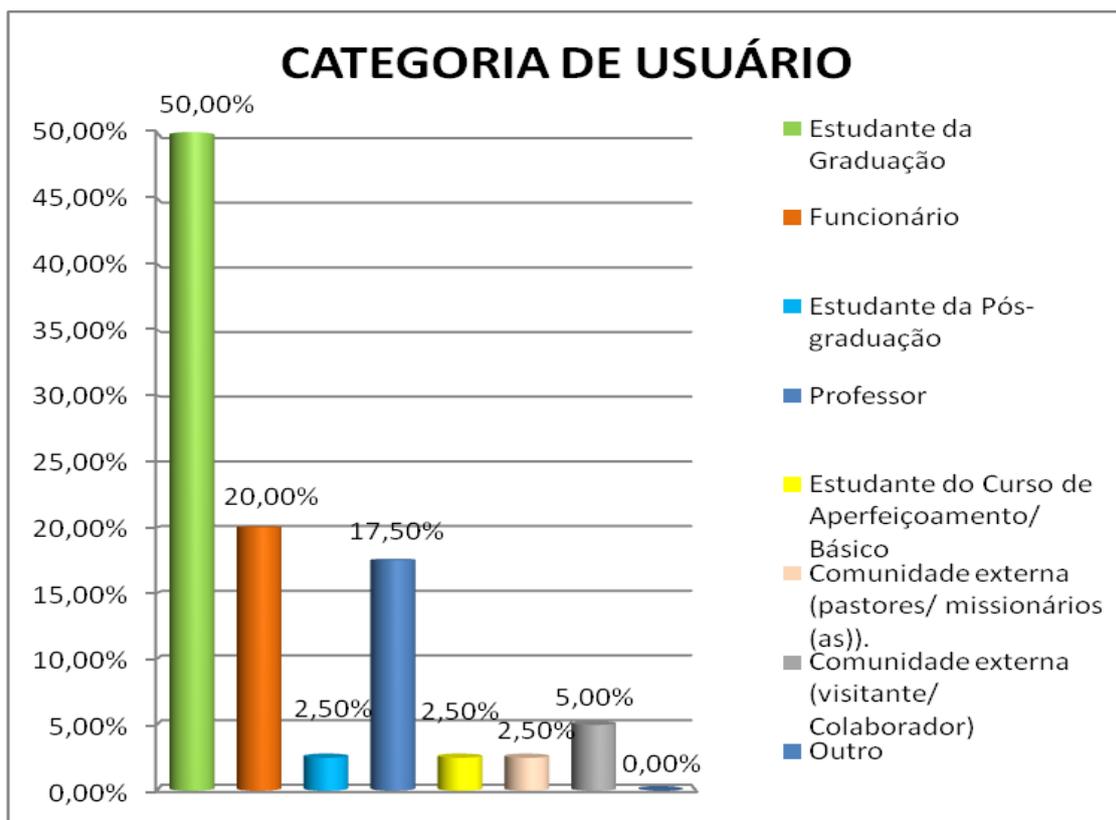
Fonte – Dados da Pesquisa / 2013.



Verificou-se com os resultados obtidos no **Gráfico 07**, em relação à categoria “**A que categoria de usuário você pertence**”, obtiveram-se os seguintes percentuais 50,00% dos usuários são (Estudantes da Graduação), 20,00% dos respondentes representam a categoria (funcionário), enquanto que, os dados revelaram ainda um percentual de 17,50% dos respondentes indicaram (Professor).

**Gráfico 07** – Categoria de Usuário

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Quando perguntou-se aos usuários **“Quais reais motivos que os fizeram escolher o Seminário do Instituto Bíblico Betel Brasileiro em João Pessoa para realização do curso”**, pode-se observar uma variedade de opiniões diferentes e até mesmo idênticas dentre os mesmos, fazendo-os menções de suma importância, através do grau de representação e satisfação da instituição na vida de cada um deles, percebe-se uma gama de caráter significativo e positivo expressados pelos usuários a referida instituição.

**Quadro 05** - Motivos da escolha do Seminário do Instituto Bíblico Betel Brasileiro em João Pessoa para realização do curso

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.

**Nota** – (U)usuário.

MOTIVO	DEFINIÇÃO	Quantidade
Conceito,	- “Conceito elevado no ensino e	

Competência e Referência.	<p>compromisso com as escrituras” (U02);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “O Seminário Betel Brasileiro é conceituado em todo Brasil pela seriedade e competência no ensino teológico” (U08, U21 e U32);</li> <li>- “Por ser referencial em Teologia e espiritualidade” (U11);</li> <li>- “Melhor referência em Teologia do Estado” (U14, U22 e U33);</li> <li>- “Melhor método de ensino e qualidade nos serviços prestados” (U20).</li> </ul>	13
Indicação de Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Escolhi o Betel por indicação de pessoas que conhecem a casa” (U05);</li> <li>- “Indicação de Missionários” (U06, U12, U15, U34, U35 e U38);</li> <li>- “Indicação de um Pastor conhecido que se formou aqui” (U16).</li> </ul>	10
Vocacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Chamado de Deus para o ministério pastoral” (U09 e U30).</li> </ul>	02
Visão Ortodoxa e Espiritualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Em primeiro lugar, por ser um seminário com uma visão ortodoxa. Em</li> </ul>	01

	segundo lugar, por trabalhar o caráter espiritual do aluno. Em terceiro lugar, por mostrar que a teologia esta a serviço da missão” (U10).	
Qualidade do ensino e Histórico	- “A qualidade de ensino, a história que a denominação escreveu ao longo dos anos” (U23); - “O melhor ensino e prestação de serviços na área Teológica do Brasil” (U36).	02
Residência em João Pessoa	- “Por ser residente em João Pessoa” (U25).	01
Não estudou no Betel	- “Fora professor, não estudei no Betel” (U26).	01
Qualidade e Respeito	- “Qualidade Acadêmica e Respeito Institucional” (U27).	01
Compromisso e dedicação	- “O alto compromisso que a instituição tem com a bíblia e a dedicação em formar obreiros para o sagrado ministério” (U28).	01
Reconhecimento	- “Reconhecimento em todo Brasil” (U37).	01
Credibilidade	- “Credibilidade no Ensino Teológico” (U39).	01
Pesquisa e estudo	- “Apenas utilizo o espaço para pesquisa e estudo” (U40).	01
Não Respondeu	(U01, U13, U18, U24 e U29).	05

TOTAL DE USUÁRIOS	40
-------------------	----

Percebe-se notadamente que, o maior índice de concentração, cerca de 13 usuários respondentes encontra-se satisfeitos pela escolha do Seminário do Instituto Bíblico Betel Brasileiro em João Pessoa para realização do curso pelo motivo de Conceito, Competência e Referência, ou seja, nota-se como a instituição desempenha grande papel no ensino teológico, sendo reconhecido em todo Brasil como uma instituição dedicada e compromissada com as sagradas escrituras e a preocupação da mesma na formação de seus obreiros consagrados para o ministério. Torna-se necessário também, demonstrar que 10 usuários respondentes justificaram como motivo da escolha do seminário a indicação de pessoas, estes por sua vez, conhecedores do grau de responsabilidade, compromisso, reconhecimento, credibilidade e qualidade no ensino.

Demonstram-se também, como categorias específicas que possibilitaram traçar às **Necessidades, buscas e uso da Informação**: Frequência na biblioteca, Setores frequentados, Fontes de informações utilizadas, Canais de informações utilizadas, localização e acessibilidade da informação na biblioteca, Auxílio na busca da informação, Razões para a busca de informações, Como considera o acervo da biblioteca, Infraestrutura da biblioteca, Os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca, Lista de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, Barreiras/obstáculos enfrentadas no processo de busca e uso da informação, os principais fatores que dificultam o acesso à informação na biblioteca e as Estratégias/alternativas utilizadas para amenizar essas barreiras/obstáculos enfrentadas no processo de busca e uso da informação.

Sabendo-se do valor fundamental e imprescindível da informação na vida e desenvolvimento da produção intelectual dos usuários e como atribuem significados e valores, contudo, para detectarmos suas carências, necessidades, comportamento na busca da informação e os efeitos do uso da mesma na vida, estudo e trabalho dos usuários. Esse mesmo pensamento é defendido por Albuquerque; Oliveira e Ramalho (2009, p. 124), pois

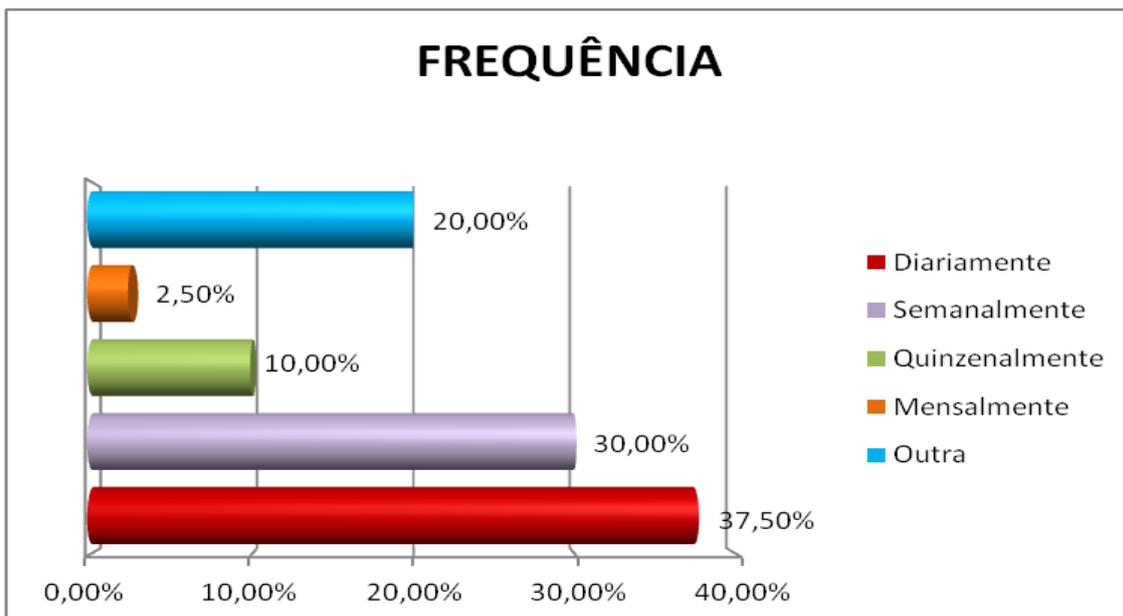
consideram que, “a informação é uma ferramenta importante para a vida do homem moderno [...] no tocante a atualização, constante preparação e para uma execução eficaz de suas atividades”. Complementando ainda e tomando como base as concepções dos autores Lucas et al (2008, p. 60), onde os mesmos enfatizam que “a informação precisa ser usada como base para o conhecimento e aprendizado contínuo, e isso depende essencialmente das competências individuais e em grupo da organização”.

Diante desse contexto mencionado e analisando-se o **Gráfico 08**, observa-se que na categoria perguntada “**Com que frequência você utiliza a biblioteca**” houve uma variação significativa em relação a esta categoria, os dados revelaram que a maioria dos usuários 37,50% frequentam a biblioteca (Diariamente), por sua vez, 30,00% dos respondentes frequentam (Semanalmente). Seguida ocorre com menor intensidade 2,50% dos respondentes frequentam (Mensalmente) a biblioteca. Apenas oito usuários(U) que representam um percentual de 20,00% responderam a opção (Outra) no questionário e para justificar sua frequência e uso na biblioteca, destacam-se as seguintes declarações:

- a) - “Esporadicamente” (U16);
- b) - “Sempre que necessito de realizar alguma pesquisa” (U17);
- c) - “Quando necessário” (U18 e U36);
- d) - “De vez em quando” (U21);
- e) - “Sempre que necessário” (U25);
- f) - “Nunca observei a frequência, mas quando preciso busco” (U31);
- g) - “Sempre que sinto necessidade” (U38).

**Gráfico 08** – Frequência dos Usuários

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



O resultado dos dados apresentados nesta categoria caracteriza-se devido à relevância imprescindível da informação no cotidiano de todo ser humano, tornando-se necessária a sua renovação diariamente e como os usuários da biblioteca necessitam da mesma para o desempenho de suas atividades cotidianas de estudo contínuo, esse é o principal fator explicativo para o uso da informação diariamente.

### 6.3 Principais fontes de informação utilizadas

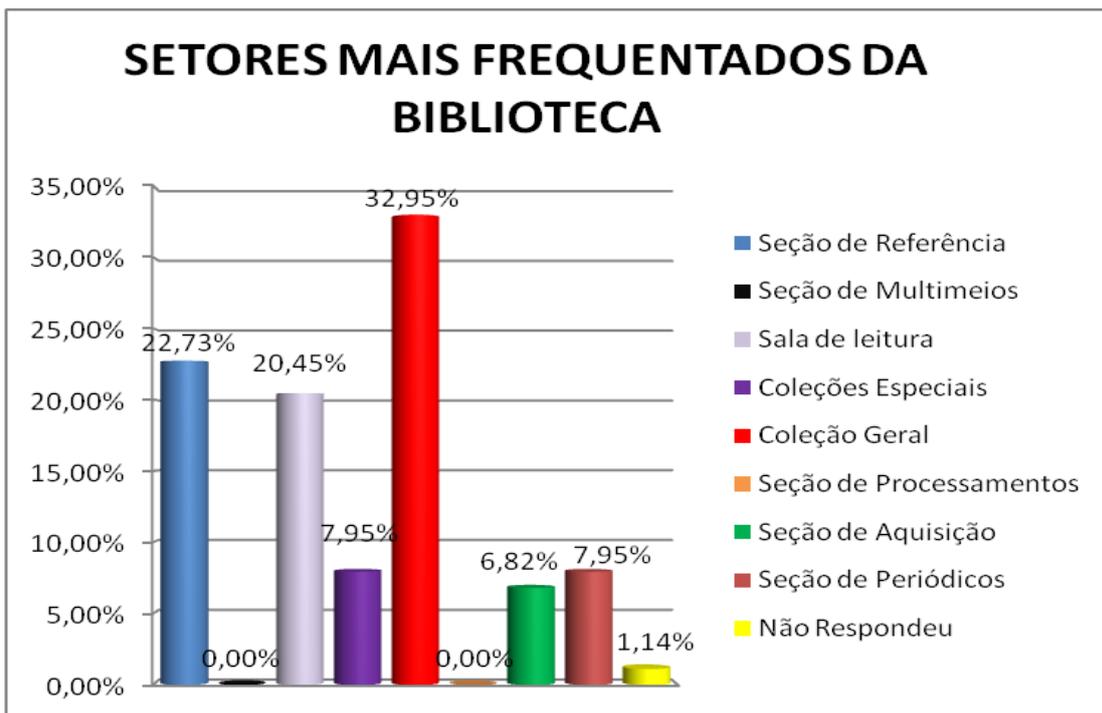
Com base numa das finalidades e objetivos dos estudos de usuários no desenvolvimento de produtos/serviços que atendam as necessidades informacionais dos usuários, sendo esta indispensável para qualquer biblioteca. Levando-se em consideração o grau de conhecimento e uso dos setores pelos usuários da biblioteca.

A compreensão das necessidades de cada indivíduo em relação à informação é complexa e se modifica constantemente. O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas [...]. Muitos fatores influenciam o comportamento dos usuários em relação a informação.(DIAS; PIRES, 2004, p. 7)

Conforme mostra o **gráfico 09**, determinando a categoria referente a pergunta “**Quais os setores da biblioteca que você conhece e utiliza com mais frequência**”, além dos produtos/serviços conhecidos e utilizados pela maior parte dos usuários respondentes, observou-se que o setor mais conhecido e utilizado corresponde a (coleção geral) com o percentual de 32,95% indicados pela maioria dos usuários, fato este explicado pela maior incidência no processo de busca e uso da informação pelos usuários. Consecutivamente 22,73% dos respondentes conhecem e utilizam a (Seção de referência). Entretanto, consideram-se nulo 0,00% o percentual dos setores de (multimeios e seção de processamento) pelo desconhecimento desses produtos/serviços oferecidos pela biblioteca aos usuários. Tendo em vista esses dados e considerando as palavras usadas pelos autores (ONIKI; MONTEIRO, 1981, p. 68), onde segundo os autores, pode-se perceber grande “falta de conhecimento dos usuários em relação aos serviços e produtos que lhes seriam de utilidade e o fato deles solicitarem do sistema aquilo que julgam que lhes possa oferecer e não aquilo que realmente necessitam”.

**Gráfico 09** – Setores mais frequentados pelos usuários.

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Comprovadamente necessária e indispensável, a informação na vida de todo indivíduo e possuindo diferentes significados entre si de acordo com a concepção dos mesmos dessa forma, faz-se necessário à confirmação e relevância da informação na vida dos usuários da referida instituição. Nessa perspectiva enfatizam-se as declarações dos autores a seguir:

Levados pela constatação que a informação é necessária e útil para a sobrevivência do homem e que esta o estimula a ter uma visão crítica de sua realidade, possibilitando, também, uma interiorização, reflexão e assimilação de conhecimentos, capazes de darem significados as ações ou atividades desenvolvidas pelo homem [...]. (ALBUQUERQUE; OLIVEIRA; RAMALHO, 2009, p. 125).

Com base nas informações mencionadas anteriormente, apresenta-se os resultados obtido no **Gráfico 10**, com a finalidade de responder a pergunta “**Quais as fontes de informação que você utiliza**”, nessa categoria constatou-se um número de maior intensidade dos respondentes que indicaram o (livro) como fonte de informação mais utilizada para suprir suas necessidades

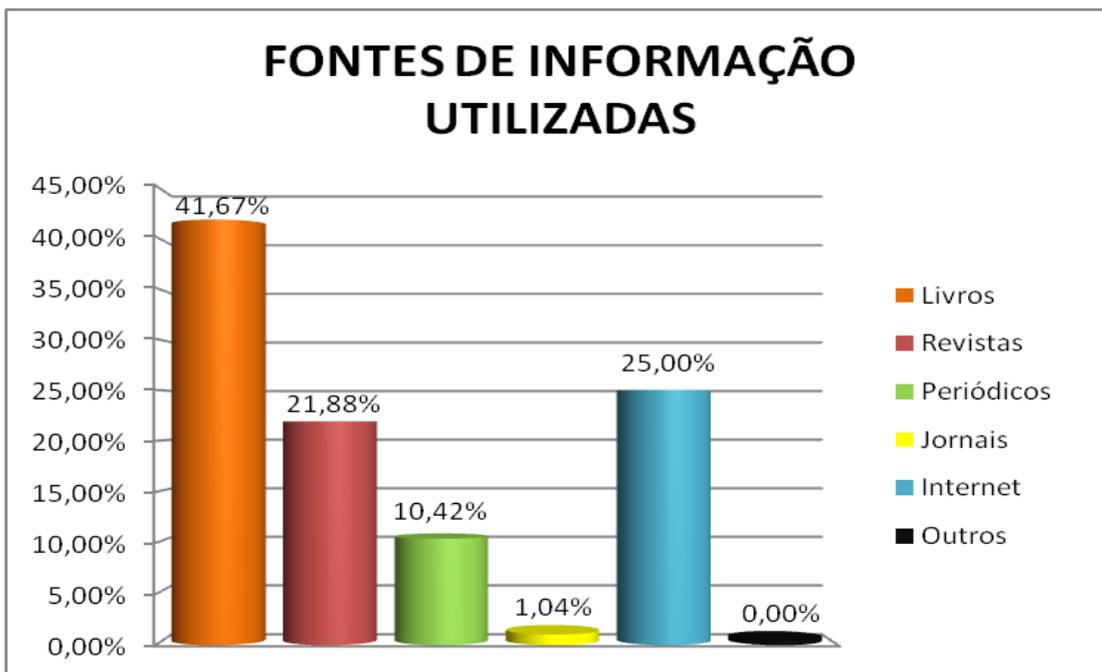
e interesses informacionais, pois estabelecem maiores complementos, conteúdos especializados e representativos para a área de formação e interesse dos usuários, com percentual de 41,67% dos respondentes. Em segundo lugar, apresenta-se o percentual de 25,00% dos respondentes utilizam a (Internet) como fonte de informação mais utilizada na biblioteca. Nota-se a inserção cada vez maior das tecnologias no cotidiano da sociedade pela facilidade e o acesso rápido a informação desejada para o desenvolvimento de atividades.

[...] É importante destacar também que, com a difusão da internet a partir da década de 90, surge espaço para novos estudos de usuários preocupados com as estratégias de disseminação e de recuperação da informação, no contexto do usuário virtual. (RIBEIRO; COSTA, 2011, p. 7).

Os dados revelaram também, o (Jornal) como a fonte de informação de menor frequência e consulta pelo público, com o percentual de 1,04% dos respondentes, utilizando-a apenas em algumas situações, quando encontram necessidades e carência de obter informação relevante. Esse baixo percentual leva-nos a acreditar que não existe um incentivo e nenhum estímulo para uso deste suporte de informação na instituição.

#### **Gráfico 10 – Fontes de Informações**

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Os usuários utilizam tanto canais formais (bibliografias, revisão de literatura, indexação, resumos e etc.) como informais (cartas, conversas, telefonemas e etc.) para obtenção da informação.

“É no espaço social, político e econômico que ocorre o fenômeno da produção e circulação da informação ... através de um processo de comunicação social que engloba uma fonte geradora de informação (um emissor), os canais de transmissão do “texto e sua estrutura” e (um receptor) usuário da informação.” (FREIRE, 1998, p. 104).

Existem diferentes canais informacionais como destaca Araújo (1998, p. 29-31) que podem ser divididos em quatro categorias: **Canais Informais**, **Canais Formais**, **Canais Semi-Formais** e **Canais Supra-Formais**.

Visando identificar a participação dos Periódicos/Revistas; Livros; Monografias/Dissertações/Teses; Canais Eletrônicos; Anais (Congressos, seminários, simpósios, etc.) e etc., no cotidiano dos usuários da biblioteca pesquisada. Assim, procurou-se saber “**Quais os canais informacionais que você utiliza**”. Os canais informacionais de acordo com as necessidades, o uso e a busca torna-se indispensáveis para o desenvolvimento de pesquisas e

atividades no cotidiano dos usuários e apresentam-se de maneira diversificados conforme mostra o **Gráfico 11**, sem dúvida o (Livro) apresenta a maior incidência e destaque entre os demais com percentual de 41,24%. Em seguida, os (Periódicos/Revistas) apresentam-se com um percentual de 22,68% dos canais mais utilizados pelos respondentes.

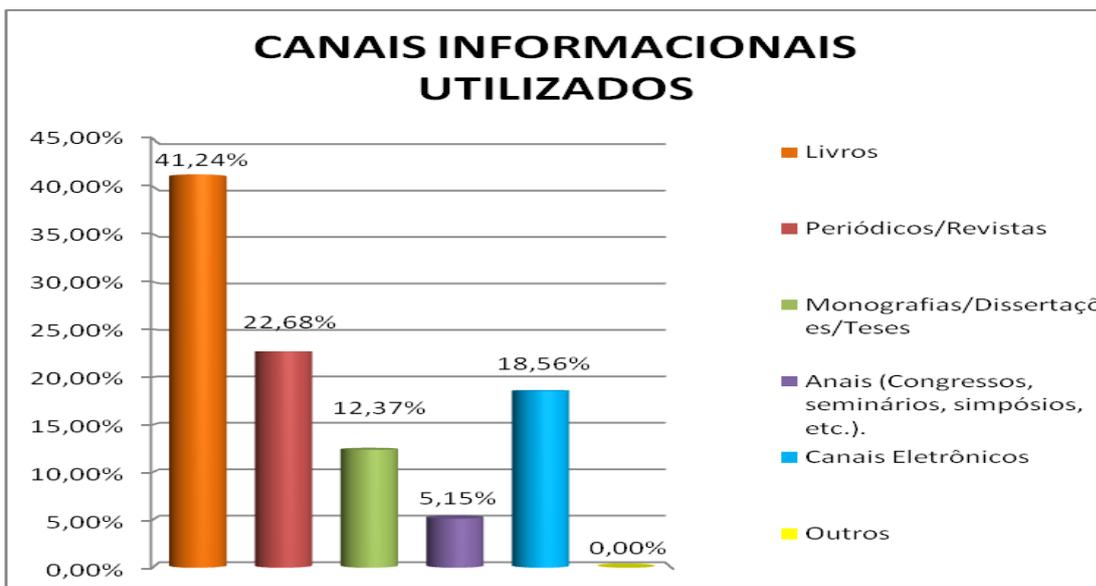
Segundo a definição de Araújo (1998, p. 29-31), os dois canais citados (Livro e o Periódico/Revistas) fazem parte dos **Canais Formais**: “veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”. Exemplos: documentos, livros, periódicos e obras de referência.

Outro índice é destacado com um percentual de 18,56% dos usuários que utilizam os Canais Eletrônicos que para Araújo (1998, p. 29-31) são os **Canais Supra-Formais**: configuradas por meio de canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Pode-se visualizar também, o percentual de 0,00% dos usuários respondentes que utilizam (Outros) canais informacionais, além dos mencionados abaixo.

**Gráfico 11** – Canais Informacionais

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.

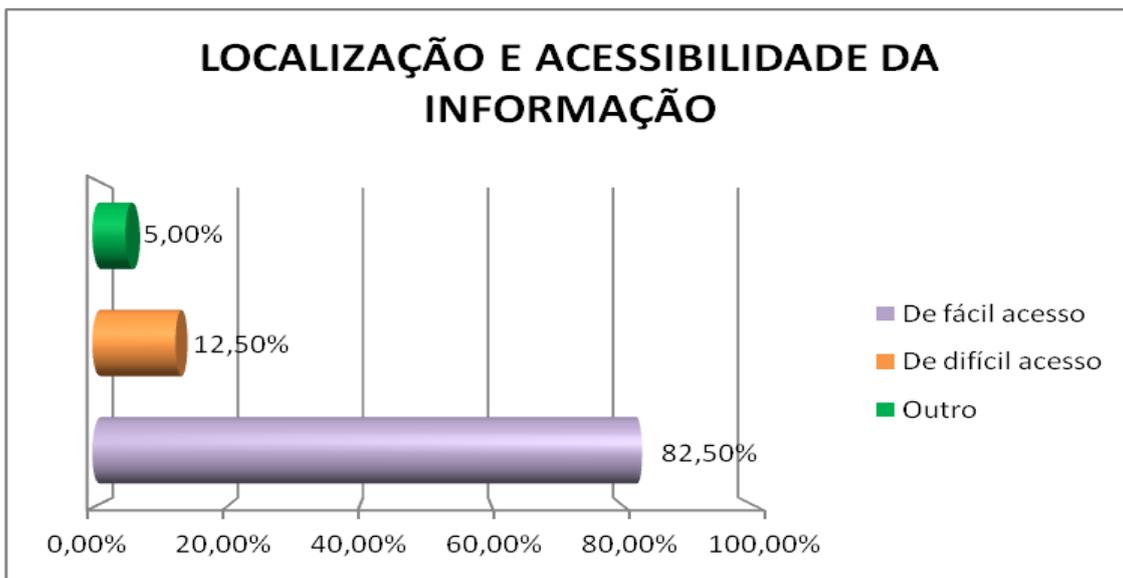


Com relação à pergunta **“Quanto à localização e acessibilidade da informação na biblioteca, você as considera”**, o **Gráfico 12** indica que 82,50% dos usuários respondentes consideram de (Fácil acesso) a localização e acessibilidade no processo de busca e uso da informação. Diante desse percentual torna-se evidente a importância da bibliotecária e das auxiliares e como se encontram preparadas para atender a demanda dos seus usuários, tanto os reais, quanto os potenciais da biblioteca esse número de usuários indicaram satisfação em suas necessidades informacionais. Pode-se visualizar, entretanto que 12,50% dos usuários respondentes consideram o processo de busca e uso de informação de (Difícil acesso). E apenas, 5,00% dos respondentes não conseguem localizar ou necessitam do auxílio da bibliotecária ou das funcionárias para encontrar a informação desejada. Apenas dois usuários(U) que determina um percentual de 5,00% responderam a opção (Outros) e justificaram a escolha com as seguintes declarações:

- a) - “Não encontro às vezes os livros” (U21);
- b) - “Sou sempre auxiliada pela funcionária” (U31).

**Gráfico 12** – Localização e acessibilidade da informação

Fonte – Dados da Pesquisa / 2013.



Diante do enfoque apresentado pela autora a seguir, nota-se o papel desempenhado pelo Bibliotecário como mediador/ligação entre as fontes/canais informacionais e os usuários, por outro lado, demonstra como esse profissional auxilia na superação das barreiras/obstáculos informacionais surgidas ao longo do processo de busca e uso da informação.

A importância dos profissionais da informação para o desenvolvimento das forças produtivas na sociedade industrial é, assim, decorrente do seu papel de ligação entre fontes e usuários do conhecimento técnico-científico. Esse papel se realiza, concretamente, através da interação com muitos outros canais pelos quais a informação pode ser transferida, particularmente os contatos pessoais. Parte do valor atribuído aos canais pessoais de comunicação e interação de um usuário com uma fonte de informação relevante para a solução de um problema decorre de sua eficácia em superar barreiras que dificultam o processo de transferência da informação. (FREIRE, 1991, p. 52).

Com base nas definições pontuadas acima. Perguntou-se aos usuários **“Quando você não encontra a informação desejada, você pede ajuda”**. No

**Gráfico 13**, detectou-se um percentual de 95,00% dos usuários respondentes pedem auxílio à bibliotecária, percebe-se claramente com a afirmação, a notória importância e indispensabilidade diretamente e indiretamente do profissional em qualquer biblioteca como mediador entre a informação e o usuário, pela competência, domínio de técnicas e papel relevante no processo de disseminação e recuperação da informação no desempenho de seu papel e formação profissional.

Os especialistas de informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e de traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 482).

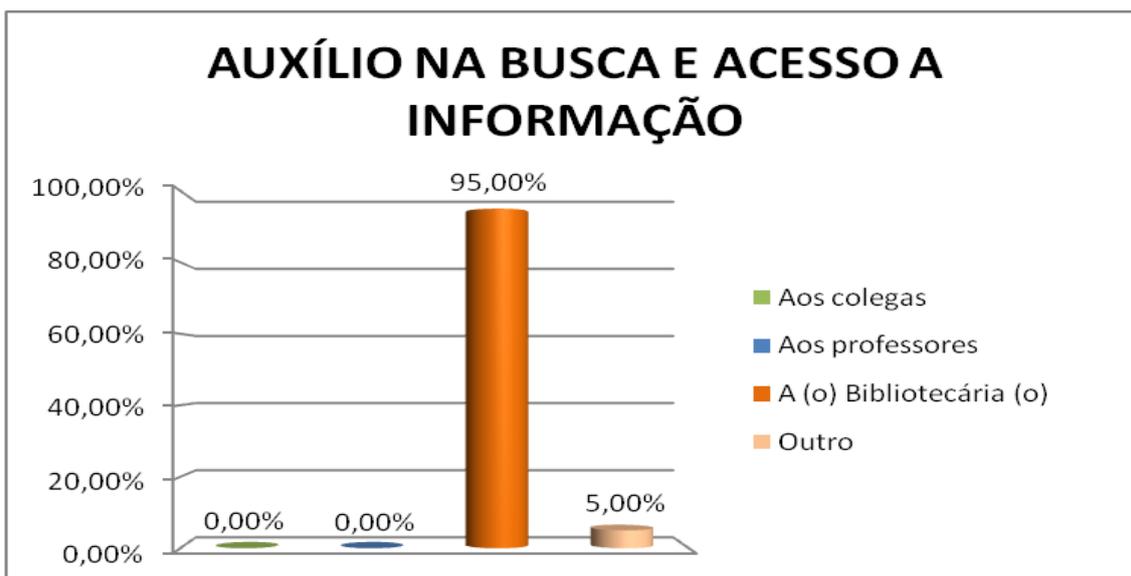
No entanto e diante dos fatos mencionados, constatou-se que, apenas 5,00% dos usuários(U) responderam (Outros) como opção, uma vez que, não encontram a informação desejada e necessitam do auxílio das auxiliares da biblioteca para a busca e o acesso a informação. Destacam-se a seguir a principal expressão definidas pelos usuários da biblioteca:

a) - “A auxiliar da bibliotecária (U17 e U39)”.

Esse último índice está relacionado à maneira de classificação dos livros nas estantes, sendo a Classificação Decimal Universal (CDU) e como a maioria dos usuários desconhece a forma de encontrar a informação desejada necessitam do auxílio da funcionária, ou seja, a auxiliar de biblioteca.

**Gráfico 13** – Auxílio para a localização da informação

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Considerando-se que, existem inúmeras razões para a busca de informações, perguntou-se aos usuários **“Quais as principais razões que o levam a buscar informações”**, independentemente da categoria pertencente os usuários buscam a informação de várias maneiras no dia a dia para o desenvolvimento de diferentes atividades desempenhada ao longo de sua trajetória, seja ela profissional ou pessoal, no que tange conhecimento acumulado ao longo dos anos, portanto, necessitam de informação constantemente, diante desse contexto, os autores a seguir explicam que:

[...] A busca pela informação surge a partir de inquietações, carências, necessidades de algo, a ser preenchida com informações, capazes de proporcionarem satisfações ao homem. Para tanto, destaca-se que deve existir uma interação ativa entre o usuário, suas dúvidas e o sistema de informação, responsável maior pela mediação do estado de conhecimento com as necessidades expressas pelos seres humanos. (ALBUQUERQUE; OLIVEIRA; RAMALHO, 2009, p. 120).

Segundo Sanz Casado (1994, p. 105) “permite identificar as necessidades de informação que o indivíduo transformou em demanda e a introduziu em sua linha de pesquisa para gerar novos conhecimentos”.

A autora a seguir, define que as necessidades informacionais variam entre si e dependem da trajetória de vida de cada indivíduo.

Apesar de as necessidades de informação variarem grandemente entre as pessoas, devido a fatores tais como etnia, nível educacional, trabalho executado, localização geográfica, etc.; muitas pessoas dependem do acesso à informação correta e útil. (FIGUEIREDO, 1999).

Conforme afirma Guinhat e Menou (1992, p. 484), as necessidades informacionais de cada indivíduo modificam-se ao longo de sua formação e experiência.

Cada indivíduo recebe uma grande quantidade de informações e dispõe de uma série de informações recebidas por sua formação e experiência. Na realidade, as necessidades mudam em função da natureza das tarefas realizadas e de sua evolução. [...] Cada categoria de usuários tem formas de informação preferenciais para cada caso, em função de sua formação, de sua posição hierárquica ou de suas relações, da confiança que tem nas diferentes fontes de informação, das condições materiais e de seus hábitos de trabalho.

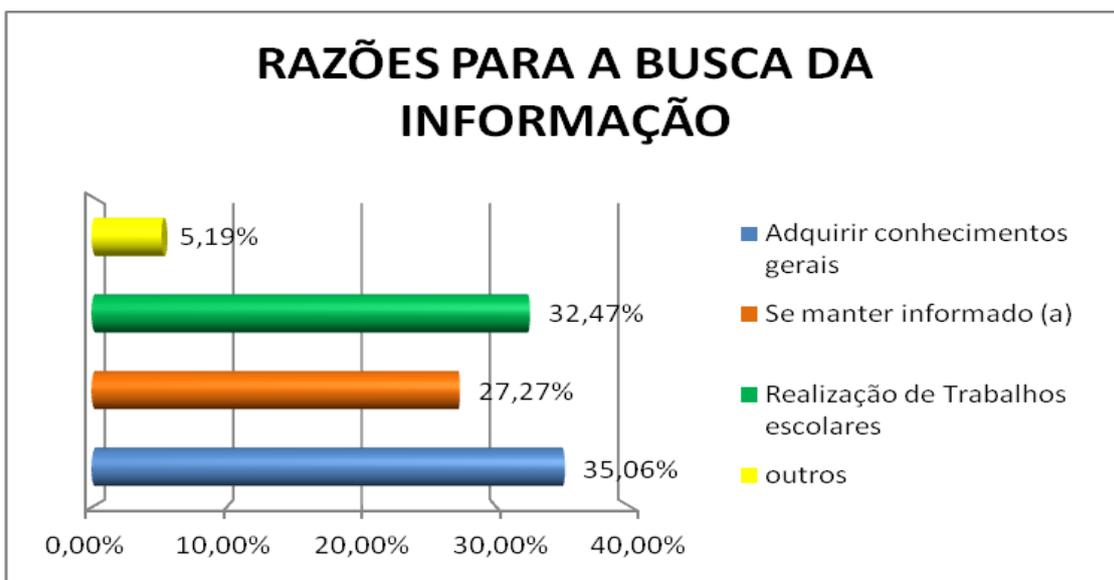
De acordo com as definições dos autores citados anteriormente, verifica-se no **Gráfico 14**, um percentual de 35,06% os usuários que preferem (Adquirir conhecimentos gerais) como razões para a busca da informação. Contudo, um percentual de 32,47% dos respondentes declarou que a (Realização de Trabalhos escolares) é a principal razão para a busca da informação. No entanto, em relação à opção (Outras) razões para a busca da informação, apenas quatro usuários(U) que representam um percentual de 5,19% utilizam a biblioteca para outras atividades, destacam-se e apresentam-se as justificativas dos usuários respondentes a seguir:

- a) - “Capacitação (aperfeiçoamento) ministerial” (U11);
- b) - “Pesquisa pessoal” (U17);
- c) - “Preparação de aula” (U18);

d) - “Adquirir conhecimentos específicos” (U26).

**Gráfico 14** – Razões para a busca da informação

Fonte – Dados da Pesquisa / 2013.



No **Gráfico 15**, observou-se que em relação à categoria estado do acervo da biblioteca solicitou-se aos usuários responderem a seguinte pergunta “**Como você considera o acervo da biblioteca**”, pode-se analisar com base nas afirmações indagadas pela grande maioria dos usuários. Verificou-se grande insatisfação em relação à categoria mencionada, obtendo-se um percentual de 77,50% dos respondentes, afirmam que o acervo da biblioteca (Precisa melhorar). Como a biblioteca não possui uma política de desenvolvimento de coleções muitos livros de acervo encontra-se desatualizados e sem uso, adiante será definido essa temática.

Contudo, percebe-se o interesse dos usuários na melhoria da qualidade dos produtos/serviços oferecidos pela biblioteca, de maneira que atendam suas demandas e necessidades informacionais, mediante as sugestões e ações melhoria da qualidade dos serviços prestados verificadas no **Quadro 05** da supracitada pesquisa.

Guinhat e Menou (1992, p. 482), afirma que “o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Assim, os autores Oniki e Monteiro (1981, p. 66), sugerem “[...] mudança de atitude da biblioteca em relação aos seus consulentes, tornando-se mais ativa e aperfeiçoando seus serviços”.

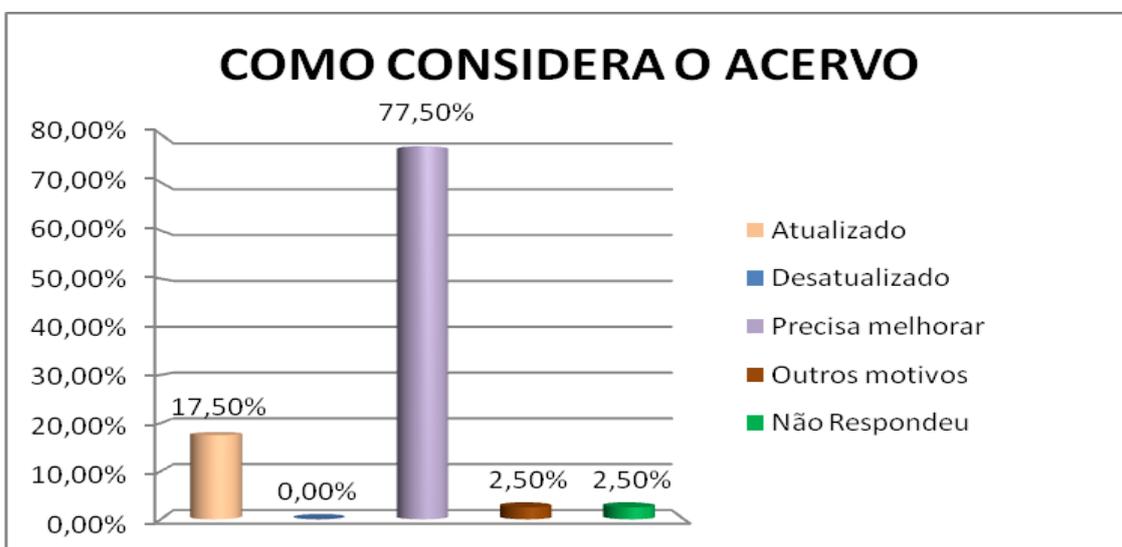
Respectivamente um percentual de 17,50% dos respondentes considera o acervo (Atualizado). E apenas um usuário que corresponde ao percentual de 2,50%, respondeu a opção (Outros motivos) e declarou a seguinte afirmação:

- “Creio que é satisfatório para o que se propõe” (U31).

Apenas um usuário (Não respondeu) a pergunta da categoria correspondendo ao percentual de (2,50%).

#### Gráfico 15 – Estado do acervo

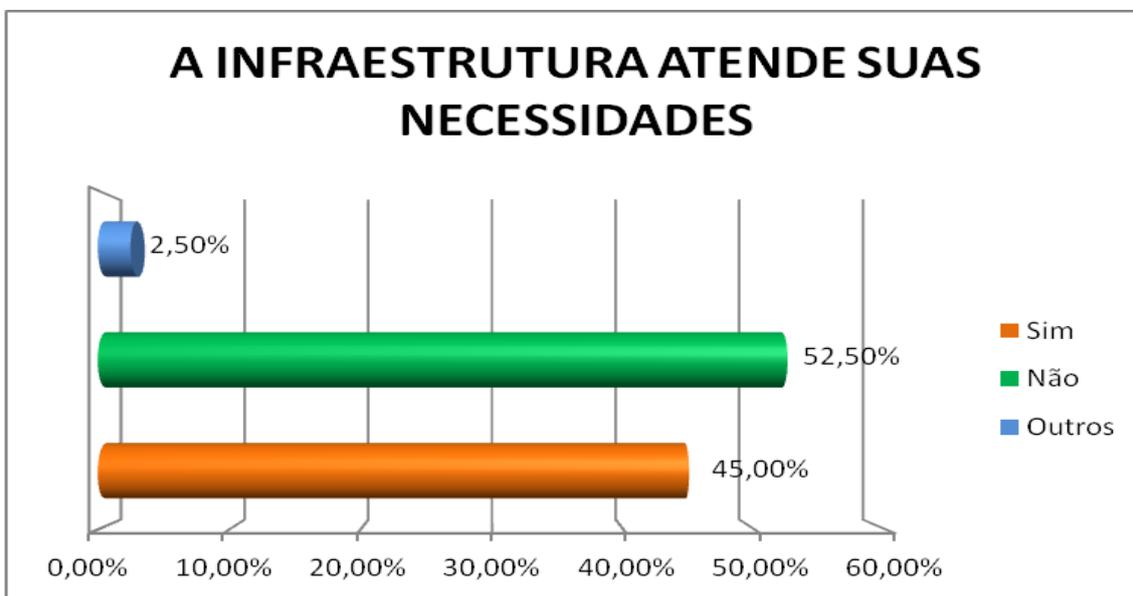
Fonte – Dados da Pesquisa / 2013.



Quando perguntou-se aos usuários respondentes sobre a categoria: “**a infraestrutura da biblioteca atende as suas necessidades**”. Pode-se constatar o resultado dos dados obtidos através do **Gráfico 16**.

### Gráfico 16 – Infraestrutura

Fonte – Dados da Pesquisa / 2013.



Em análise dos resultados apontados no Gráfico acima, torna-se evidente e preocupante em relação à categoria infraestrutura da biblioteca, acarretando na falta de atendimento as necessidades informacionais dos usuários, por apresentar o maior índice de intensidade com um percentual de 52,50% dos respondentes, declararam a opção (Não) atendem as suas necessidades informacionais. Faz-se necessário destacar as afirmações e os posicionamentos dos usuários em relação à sua escolha:

- a) - “Muito Calor” (U04, U07, U29 e U34);
- b) - “Precisa de uma central de ar” (U10);
- c) - “Ausência de computador” (U11);
- d) - “Falta ar condicionado” (U16);
- e) - “É muito quente, faz muito calor” (U17);
- f) - “Mais computadores e ar condicionados” (U20);
- g) - “Falta sinalização nas estantes” (U21);
- h) - “Precisa de mais ventiladores ou ar condicionados” (U22);

- i) - “mesas e cadeiras muito antigas e não possui ar condicionado” (U23);
- j) - “Necessidade de acomodações específicas para estudos individuais e o conforto é uma necessidade” (U28);
- k) - “É muito quente e não possui divisões” (U32);
- l) - “Falta ambientar” (U33);
- m) - “Computadores velhos e falta ar condicionados” (U35);
- n) - “Falta mais computadores e ventiladores” (U38);
- o) - “Ausência de ventiladores e mesas divisórias” (U40);
- p) Não Responderam (U14, U15 e U39).

Diante desses resultados apresentados, destacam-se as afirmações das autoras mencionadas a seguir, aos quais ressaltam a importância da biblioteca em oferecer uma infraestrutura suficientemente adequada e capaz de satisfazer as necessidades informacionais dos seus usuários.

[...] não adianta recuperar apenas a informação e os dados, os sistemas têm que oferecer infra-estruturas adequadas e necessárias para o armazenamento, consolidação, análise, organização, divulgação e disseminação. (ARAÚJO, 1999, p. 127 apud ABUQUERQUE; OLIVEIRA; RAMALHO, 2009, p. 127).

Nesse sentido, as bibliotecas necessitam demonstrar interesse em conhecer as necessidades, desejos, inquietações dos usuários, a fim de verificar e conhecer o seu comportamento no processo de busca e uso da informação. Diante dessa perspectiva Guinhat e Menou (1992, p. 486), afirmam que, “a unidade de informação deve fazer todo o possível para conhecer bem as necessidades reais dos seus usuários e sua evolução, determinar o seu grau de satisfação e adaptar-se de acordo com isso”.

Destacam-se ainda, um percentual de 45,00% dos usuários responderam a opção (Sim), número este considerado bastante relevante,

demonstrando que a infraestrutura da biblioteca atende as suas necessidades informacionais. De acordo com o questionário sobre a categoria “A infraestrutura da biblioteca atende a suas necessidades”, referente a essa categoria apresentou-se no questionário duas alternativas (Sim e Não), tendo como critério saber de que forma a infraestrutura atende ou não (Porquê?) as necessidades dos usuários. Observou-se, portanto que a maioria dos usuários respondeu a opção (Sim), mas não justificaram o (Porquê?) atende as necessidades. Torna-se necessário ainda, explicitar a afirmação de um Usuário (U) como resposta a sua necessidade atendida:

- a) Responderam a opção (Sim), mas não justificaram (U01, U02, U03, U05 e U06, U08, U09, U12, U13, U18, U19, U24, U26, U30, U31, U36 e U37);
- b) - “O espaço físico é agradável e o atendimento qualificado” (U27).

No entanto, apenas um Usuário (U) respondeu a opção (Outros) em relação à infraestrutura, correspondendo a um percentual de 2,50%, torna-se necessário apresentar sua afirmação:

- a) U-25: “Às vezes”.

Conforme mostra no **Gráfico 17**, que em relação à pergunta: “**Os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca atendem as suas necessidades**”, constatou-se um índice bastante relevante de usuários que responderam a opção (Sim), considerando atendidas as suas necessidades informacionais, conseqüentemente, esse índice representa um percentual de 95,00% dos respondentes. Especificando esse percentual positivo em relação ao suprimento e satisfação dos produtos/serviços oferecidos pela biblioteca aos usuários. Torna-se evidente as opiniões, ideias e esclarecimentos destacados pelos usuários a seguir:

- a) - “Compreende uma vasta gama de literatura” (U23);
- b) - “Atende ao básico” (U32);

c) - “Sou bem atendida” (U34).

Em seguida, destacam-se alguns desses usuários respondentes incluídos no comentário anterior, onde os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca atendem suas necessidades informacionais, porém, alguns usuários que responderam a opção (Sim) não justificaram o (Porquê?) da escolha da sua opção, correspondem: (U01 à U22, U24, U26 à U30, U33, U35 à U40).

Entretanto, apenas um usuário (U) respondeu a opção (Não), ou seja, os produtos/serviços não atende às suas necessidades informacionais, fazendo a seguinte declaração: “Falta o acervo de multimídia e serviços de automação” (U-22), esse resultado obteve um percentual de 2,50%.

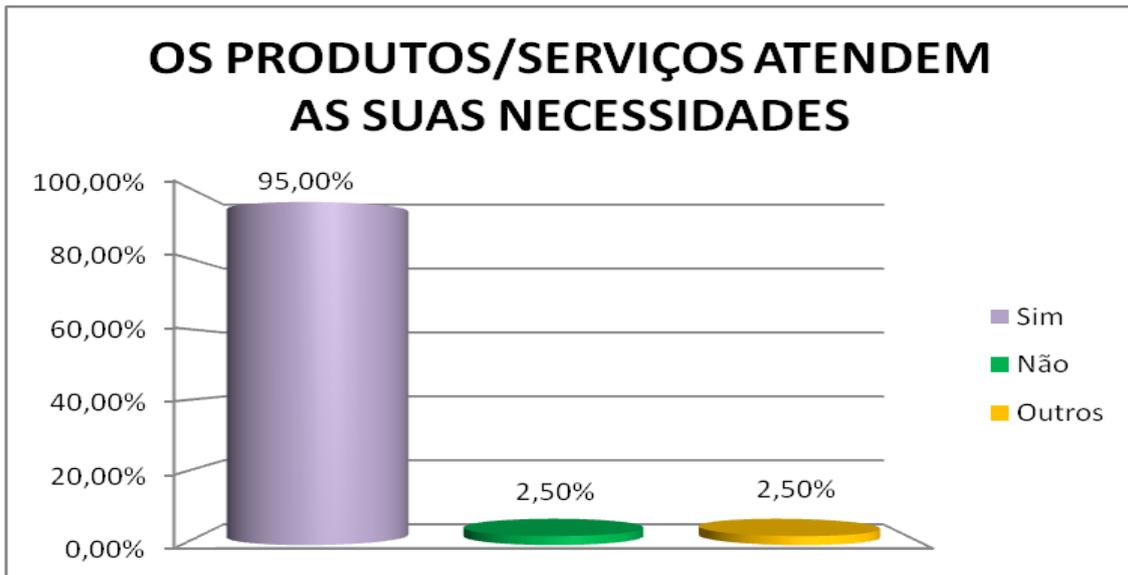
Por último apenas um usuário (U) respondeu a opção (Outros) na categoria e declarou a expressão: “Às vezes” (U-25). Através desse instrumento utilizado na supracitada pesquisa esse usuário pode expressar sua insatisfação relacionada aos produtos/serviços oferecidos pela biblioteca ao mesmo, a essa opinião recebe o percentual de 2,50%.

Como explicitado e destacado anteriormente, baseando-se nesses pressupostos e dados demonstrados, deve-se atentar ao papel destacado pela biblioteca em relação aos seus produtos/serviços oferecidos, torna-se evidente o desenvolvimento de características positivas na medida em que estão sendo atendidas satisfatoriamente pela grande maioria dos usuários pesquisados no que tange o processo de busca, uso e acesso à informação.

Os especialistas de informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e de traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 482).

**Gráfico 17** – Produtos/serviço atendem as suas necessidades

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



As categorias infraestrutura e produtos/serviços estão muito relacionadas entre si na medida em que os usuários respondentes ao afirmarem que a infraestrutura atende (sim) as suas necessidades deveriam também responder que os produtos/serviços atendem (sim) as suas necessidades, porém houve controversas de opiniões quanto a categoria produtos e serviços e vice-versa.

#### 6.4 Barreiras/obstáculos percebidos pelo usuário

Pode-se verificar que em relação à categoria: **“Quais barreiras/obstáculos você enfrenta no processo de busca e uso da informação”**, apontadas por Araújo (1998), Figueiredo (1991), Guinhat e Menou (1994).

Muitos fatores influenciam o comportamento com relação à informação, notadamente a formação básica do usuário, o treinamento que possui na utilização dos produtos e serviços das unidades de informação, a acessibilidade destas unidades, as condições de trabalho e o tempo que dispõe. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 485).

Os autores citados anteriormente destacam ainda a complexidade e a numerosidade dos obstáculos enfrentados pelos usuários ao longo do processo de comunicação, enfatizando seu surgimento através de inúmeros fatores.

Os obstáculos à comunicação são complexos e numerosos, embora a comunicação seja o fundamento das sociedades. Estes obstáculos entre indivíduos, entre grupos e com relação aos sistemas de informação devem-se a várias causas. (GUINHAT; MENO, 1992, p. 486).

Diante dos fatores que determinam e limitam o acesso à informação. Verifica-se no **Gráfico 18** a evidência de inúmeras barreiras/obstáculos que interferem, dificultam, reduzem e impedem de maneira negativa a obtenção, o uso e a busca da informação, conseqüentemente, influenciam no suprimento de necessidades informacionais surgidas no cotidiano dos usuários da biblioteca. Visando identificar/detectar essas barreiras/obstáculos informacionais enfrentadas pelos mesmos e alcançar um dos objetivos proposto pela pesquisa, neste sentido, verificou-se um percentual de 51,85% dos usuários respondentes apontaram o (Tempo) como a principal barreira/obstáculo enfrentada. Acredita-se que esse percentual pode estar relacionado com os professores e funcionários que devido a outras atividades fora das dependências da instituição ou até mesmo na dependência, encontram-se sobrecarregados de atividades corriqueiras do cotidiano, fazendo com que os mesmos sintam-se acomodados, impedidos ou desmotivados na busca e uso da informação, contribuindo assim na insatisfação do suprimento de suas necessidades informacionais.

Segundo Figueiredo (1999, p. 22), as restrições de tempo é uma barreira oriunda de outras barreiras informacionais, tais como: o tempo gasto no processo de busca, dificuldades no acesso à informação restrita, desconhecimento com línguas estrangeiras, etc. Entretanto, Araújo (1998, p. 31) aponta que as barreiras “reduzem a eficiência do processo de transferência

de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetivamente da informação”.

A tipologia apresentada por Araújo (1998, p. 32), a respeito das barreiras do tempo que segundo o mesmo acontece devido a dois aspectos, “Pelo fato que a informação envelhece, torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção [...]”, pelo tempo gasto na produção e, conseqüentemente, na disseminação da informação na comunidade por meio de comunicação eficiente.

Portanto, constatou-se no índice apresentado no gráfico abaixo quanto à barreira/obstáculo informacional (Tempo) é considerado bastante elevado, torna-se preocupante e requer uma participação mais efetiva, ações e estratégias da própria administração, ou seja, a biblioteca deve participar constantemente no processo de planejamento e programas com objetivo de promover treinamento e educação de seus usuários. Percebe-se claramente, a preocupação desses usuários em relação as suas necessidades, interesses e carência de obter a informação desejada, mas, não encontram incentivo, estímulo e nenhuma interação entre os usuários e a biblioteca capaz de proporcionar satisfação aos mesmos, referente a essas barreiras/obstáculos informacionais enfrentados pelos mesmos.

Estas dificuldades tornam-se ainda evidentes quando, um percentual de 16,67% dos usuários respondentes apontam a barreira/obstáculo informacionais (Geográfica) como a causa, interferência e impedimento no processo de busca e uso da informação. Percebe-se a dificuldade de locomoção apresentado nesse índice pelos usuários que apesar desse impedimento, os mesmo conseguem satisfazer suas necessidades informacionais. Essa barreira poderia ser minimizada se houvesse na biblioteca um sistema automatizado, onde os usuários sem sair da sua residência ter acesso a esse sistema para fazer suas reservas e renovações dos livros on-line.

A pesquisadora no momento do levantamento dos dados relacionados à instituição e a biblioteca, conseguiu obter algumas informações referentes aos

estudantes da instituição e notou que a maioria desses estudantes são internos, ou seja, residem respectivamente nas dependências da instituição pelo motivo de nacionalidade estrangeira ou pela dificuldade de locomoção para outro estado, então, torna-se evidente com os resultados dos dados em relação a essas barreiras/obstáculos informacionais. Mas também, poderão está relacionada com o percurso corriqueiro realizado pelos estudantes e professores que residem em outras localidades.

Figueiredo (1999) define que a barreira de isolamento geográfico surge nos dias atuais pela falta de integração do usuário com as novas tecnologias, ou pela falta de disponibilização aos meios eletrônicos, dificultando assim o acesso e a disseminação da informação.

Na concepção de Araújo (1998, p. 31) concordando também com a autora acima, as barreiras geográficas caracterizam-se no distanciamento ao usuário, interferindo na locomoção dos mesmos, entretanto, essa barreira pode ser superada pelo surgimento das novas tecnologias disponíveis, ou seja, no processo de interação dos usuários com as tecnologias. Entretanto, a autora destaca que apesar das barreiras informacionais diminuírem, as mesmas sempre existirá e dificultará no processo de busca e uso da informação.

Nota-se ainda no **Gráfico 18**, um percentual de 14,81% os usuários que enfrentam a barreira/obstáculo informacional (Econômica/Financeira), esse número apresentado representa a categoria dos estudantes que dependem do auxílio financeiro de terceiros.

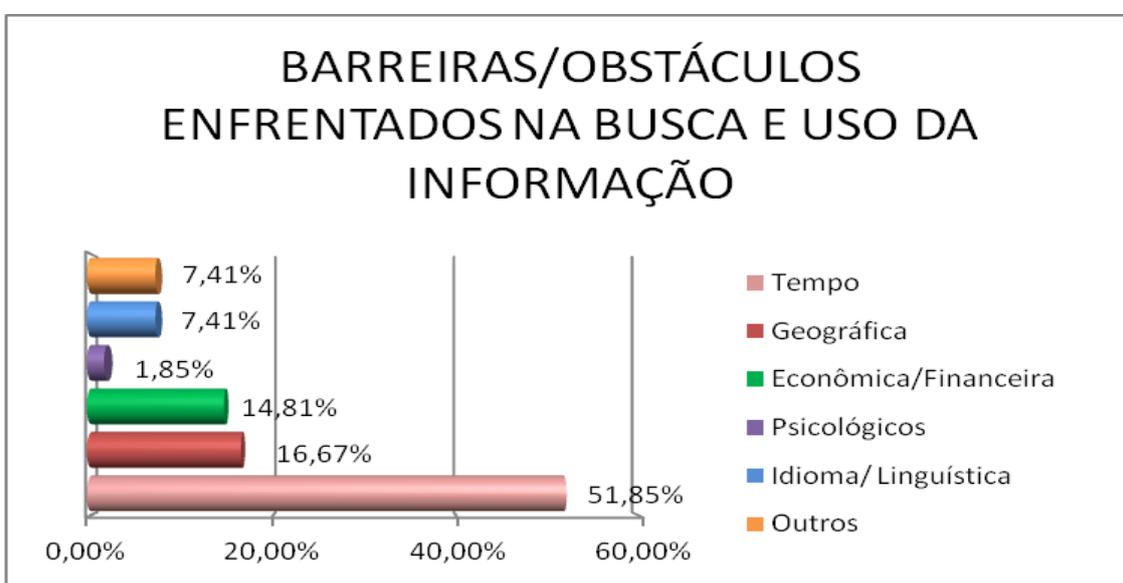
Diante da barreira econômica Araújo (1998), menciona que a informação caracteriza-se como um produto de valor no mercado, portanto, seu uso e acesso dependem do seu produtor. Por outro lado, a autora define que a barreira financeira envolve despesas e custos na aquisição de materiais.

No entanto, alguns usuários(U) responderam que não encontram barreiras/obstáculos informacionais quando assinalaram a opção (Outros), correspondendo um percentual de 7,41% dos usuário respondentes, como destaca-se a seguir:

- a) - “Nenhuma” (U01);
- b) - “Não encontro barreiras” (U02);
- c) - “Não tenho barreiras na busca da informação” (U18);
- d) - “A informação está disponível na internet e o processo de busca é uma questão de “hábito”” (U31).

**Gráfico 18** - Barreiras /obstáculos enfrentados na busca e uso da informação

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Assim, procurou-se saber **“Quais os principais fatores que dificultam o acesso à informação na biblioteca”**, conforme mostra no **Gráfico 19** percebe-se notoriamente que são inúmeros os fatores que dificultam o acesso e a busca da informação, para tanto, pode-se afirmar com base nas observações da pesquisadora que a resposta prevalente nesta categoria está relacionada à (Estrutura física) do ambiente, demonstrando ser o fator de maior índice de prevalência, totalizando um percentual de 46,00% das causas de preocupação e falta de motivação dos usuários, favorecendo e evidenciando que essa categoria não atende as necessidades e demandas informacionais dos usuários no que se refere ao acesso e a busca da informação, com isso enfatiza-se que a (Segurança e o Atendimento) são fatores que não

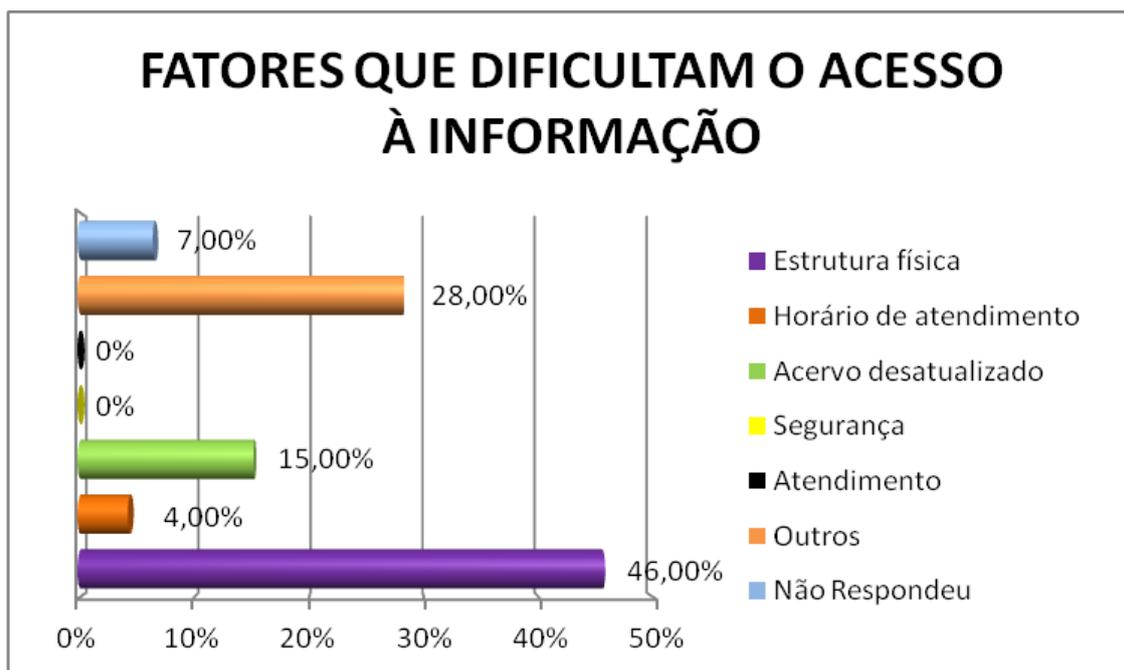
influenciam no acesso à informação obtendo-se um percentual de 0,00% ambos os fatores.

Faz-se necessário mencionar que, em outro momento, abordou-se a categoria infraestrutura da biblioteca que obteve um número preocupante de usuários insatisfeitos e afirmaram que (Não) atende suas necessidades informacionais, esses dados podem ser verificados através do (**Gráfico 16** obtido anteriormente). No entanto, parabeniza-se a biblioteca quando se constatou que a (Segurança e Atendimento) são fatores que não dificultam o acesso e a busca da informação na biblioteca. Alguns usuários respondentes assinalaram como resposta a opção (Outros) além dos mencionados no questionário, recebendo um percentual de 28,00% e torna-se fundamental as opiniões desses respondentes:

- a) - “Nenhuma” (U01, U04, U05, U12, U13 e U30);
- b) - “Não tenho/encontro dificuldades” (U02 e U18);
- c) - “Computadores” (U03);
- d) - “Nenhum outro fator” (U08);
- e) - “Quanto ao acesso, nada a declarar” (U17);
- f) - “Não sinto dificuldade de acesso” (U19);
- g) - “Utilizo a biblioteca quando a necessidade e sempre sou atendida” (U31).

**Gráfico 19** – Fatores que dificultam o acesso à informação

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



Para garantir uma amostra mais significativa, perguntou-se aos usuários: **“Que estratégias/alternativas você utiliza para amenizar essa(s) barreira/obstáculo(s) enfrentados no processo de busca e uso da informação”**, para tanto, buscou-se através desta pergunta identificar e conhecer as estratégias/alternativas e o comportamento dos usuários diante das dificuldades no processo de busca e uso da informação. Destacam-se a seguir no **Quadro 06** os resultados obtidos e relacionados a essa categoria. Para melhor compreensão do leitor, no entanto, cabe ressaltar que esse quadro é fruto de uma adaptação, comparação, reformulação e/ou junção das barreiras/obstáculos (**Quadro 01**) mencionadas anteriormente com as estratégias/alternativas utilizadas pelos usuários no processo de busca e uso da informação.

#### **Quadro 06** - Estratégias/alternativas para amenizar as barreiras/obstáculos

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.

**Nota** – (U)usuário.

BARREIRAS/OBSTÁCULOS	ESTRATÉGIAS/ALTERNATIVAS	

	PARA AMENIZAR AS BARREIRAS/OBSTÁCULOS	Quantidade
Nenhuma	Não respondeu (U01).	01
Não encontra barreiras	Não respondeu (U02);  - “Não tenho barreiras à informação, mas utilizo a internet pessoal e livros de amigos” (U18).	02
Tempo	- “Força de vontade, educação e interesse” (U10);  - “De acordo com o horário de saída do internato” (U12, U34);  - “Revezo/adequado o horário de trabalho” (U13, U15, U16, U17, U29, U36, U38 e U40);  - “Procuro entender as dificuldades da biblioteca e do Seminário” (U14);  - “Procuro organizar a minha “biblioteca” em casa” (U25);  Não Respondeu (U37 e U39).	18
Idioma /linguística	- “Uso ventilador para amenizar o calor	01

	e em geral pego apenas o material necessário e estudo em casa” (U04).	
Econômica/Financeira	- “Economizo dinheiro” (U05 e U30).	02
Tempo e Geográfica	- “Busco informações em casa, na internet e nos livros que possuo em casa” (U08);  - “Quanto ao tempo tento aproveitar o máximo na biblioteca e quanto ao geográfico procuro me deslocar quando tenho aula, pois moro distante” ( U22 eU35);  Não Respondeu (U09 e U24).	05
Geográfica e Econômica /Financeira	- “Assistência de amigos e parentes” (U11).	01
Tempo, Econômica /Financeira e Idioma /Linguística	- “Nenhuma” (U19);  Não respondeu (U23);  - “Colocar mais ventiladores” (U33).	03
Tempo e Idioma / Linguística	U-20: “Procuro maximizar meu tempo e procuro me aperfeiçoar em outras línguas”.	01
Geográfica	- “Procuro me deslocar apenas	02

	quando vou dar aula, pois gasto muito no transporte” (U21);  - “Conhecer os horários de funcionamento e fazer reserva de livros” (U27).	
Tempo e Econômica /Financeira	- “Adequação do meu tempo ao tempo espaço oferecido pela biblioteca” (U26).	01
Psicológicos	- “O contentamento sabendo que o Betel sempre se esforça nas suas condições para nos dá o melhor” (U28).	01
Outros	- “Talvez fosse bem interessante ter na internet a informação de todos os livros que esta biblioteca disponibiliza” (U31).	01
Tempo, Geográfica e Econômica / Financeira	- “Compro o que sinto falta na biblioteca e escolho um horário de menor valor” (U32).	01

Considerando-se que 18 usuários respondentes enfrentam no cotidiano a barreira/obstáculo informacional do (Tempo) no processo de busca e uso da informação, os mesmos, utilizam algumas estratégias/alternativas das quais, verificou-se no quadro acima, possibilitando a percepção do esforço, interesse, vontade, adequação, aproveitamento, administração e organização da sua ocupação. Diante desse contexto, enfatiza-se e destacam-se algumas das afirmações e opiniões dos usuários que merecem notória atenção e torna-se necessário mencionarmos, diante das dificuldades do dia a dia, esses usuários

procuram de alguma forma priorizar a busca e o uso incessante da informação para obtenção do conhecimento adquiridos ao longo de sua trajetória de vida:

- a) - “Força de vontade, educação e interesse” (U10);
- b) - “Procuro entender as dificuldades da biblioteca e do Seminário” (U14);
- c) - “O que pode me impedir de vir a biblioteca são alguns afazeres do estudo ou de casa, algo que tenho como administrar fazendo depois” (U16);
- d) - “Procuro adequar meu horário” (U29);
- e) - “Aproveito bastante os intervalos das aulas” (U34);
- f) - “Tento aproveitar o tempo que tenho de descanso para ir a biblioteca e como trabalho me falta um pouco” (U36);
- g) - “Revezo meu horário de trabalho para melhor rendimento” (U40).

Os dados revelaram ainda que apenas 05 usuários respondentes enfrentam no cotidiano as barreiras/obstáculos informacionais do (Tempo e Geográfica) no processo de busca e uso da informação, utilizando as seguintes estratégias/alternativas:

- a) - “Procuro conciliar meu tempo com estudo e trabalho” (U22);
- b) - “Quanto ao tempo tento aproveitar o máximo na biblioteca e quanto ao geográfico procuro me deslocar quando tenho aula, pois moro distante” (U35).

Enquanto que, apenas um usuário (U) prefere combater essas barreiras/obstáculos informacionais por meio de (Outros) mecanismos, nota-se que dois desses usuários (U) não responderam a pergunta:

- c) - “Busco informações em casa, na internet e nos livros que possuo em casa” (U08);
- d) Não Responderam (U09 e U24).

Percebe-se ainda que, 03 usuários que responderam enfrentar ao mesmo tempo três barreiras/obstáculos informacionais (Tempo, Econômica /Financeira e Idioma /Linguística) no processo de busca e uso da informação, no entanto, nota-se a falta de interesse dos mesmos em apresentar estratégias/alternativas para amenizar essas dificuldades:

- a) - “Nenhuma” (U19);
- b) Não respondeu (U23);
- c) - “Colocar mais ventiladores” (U33).

#### 6.5 Sugestões para melhoria dos serviços a partir da ótica dos usuários

Apresentam-se os resultados obtidos da pergunta “**Liste 3 ações que poderiam melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca**”, de acordo com esses dados, percebe-se sob a perspectiva ótica dos usuários que os fatores de maior índice de frequência estão relacionados aos serviços/setores da biblioteca. As sugestões e ações pontuadas pelos usuários respondentes correspondem a: infraestrutura (climatização, iluminação, criação de divisórias nos setores), ampliação e atualização do acervo, compra de equipamentos/materiais novos e mobiliário. Podem-se verificar diferentes opiniões, conforme mostra o **Quadro 07**. Demonstrar opiniões, sugestões para melhorias da qualidade dos produtos/serviços prestados pela biblioteca, sendo o usuário principal beneficiado por estes, o autor abaixo declara:

O processo que leva os usuários a comportamentos adequados, a inter-relação com os sistemas de informação, se relaciona a educação dos usuários que é de fundamental importância em qualquer contexto informacional. (SILVA et al, 2007, p. 116).

**Quadro 07 - Ações para Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados****Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.**Nota** – (U)suário.

LISTA DAS AÇÕES PARA MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
USUÁRIOS E SUAS SUGESTÕES	
(U01, U02, U09, U24, U30, U36, U37 e U39)	Não Sugeriram
(U04, U05, U06 e U11)	- “Melhorar a climatização; melhorar os computadores e melhorar o local para estudo”.
(U07)	- “Colocar ar condicionado e criar divisões na biblioteca para melhorar a concentração”.
(U08)	- “Diminuir a claridade das janelas com cortinas, colocar um bebedouro nas dependências da biblioteca situar a biblioteca com livros de conhecimentos gerais”.
(U13)	- - “Mais computadores e mais número de exemplares para cada livro”.
(U03, U10, U12, U15, U17, U18, U19, U20, U23, U25, U26 e U34)	- “Mais computadores, ar condicionados, mais exemplares dos mesmos livros, cadeiras confortáveis e mesas adequadas”.
(U16)	- “Ar condicionados, mais reverencia (menos barulho) e um computador

	sem vírus”.
(U21)	- “Sinalização nas estantes, uma classificação mais fácil para os livros e precisa de ar condicionado”.
(U22)	- “Precisa de acervo multimídia, serviços de automatização e ar condicionado”.
(U27)	- “Solicitar dos professores Referências Bibliográficas, maior acessibilidade de coleções especiais e disponibilidade de equipamentos multimídia”.
(U28)	- “Mais exemplares de um mesmo livro, Cabines para estudos individuais, ventiladores e computadores”.
(U29)	- “Cabines individuais, Acervo multimídia, mais exemplares do mesmo livro, computadores e ar condicionados”.
(U31)	- “Mais computadores, principalmente para os alunos internos, um ambiente climatizado, aquisição dos livros lançados na área Teológica e aprovados pela crítica. Ou informação dos últimos lançamentos”.
(U32)	- “Comprar livros, Fazer divisões no setor e climatizar o ambiente”.
(U33)	- “Mudar sua estrutura e usar

	ambientadores contra ácaros”.
(U35)	- “Computadores novos, ar condicionados e divisões do acervo”.
(U38)	- “Computadores, ventiladores ou ar condicionados e livros novos sugeridos pelos professores”.
(U40)	- “Melhorar o acervo, fazer bancadas individuais e Instalar computadores novos”.
TOTAL DE USUÁRIOS	40

Torna-se necessário e fundamental a criação do **Gráfico 20**, além do quadro citado acima para percepção do percentual de usuários respondentes, os dados revelam que 31,11% dos respondentes apontaram que a biblioteca necessita de (ar condicionado) para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Sucessivamente, o percentual de 22,22% dos usuários consideram a aquisição e (Ampliação do acervo e Computadores), por conseguinte, um índice de 10,00% dos respondentes demonstram (Outras) ações de melhoria. Diante desse número apresentado, destacam-se as afirmações:

- a) “[...] colocar um bebedouro nas dependências [...]” (U08);
- b) “[...] aumentar a velocidade da internet” (U14);
- c) “[...] mais reverencia (menos barulho) [...]” (U16);
- d) “Sinalização nas estantes, uma classificação mais fácil para os livros [...]” (U21);
- e) - “Solicitar dos professores Referências Bibliográficas, maior acessibilidade de coleções especiais e disponibilidade de equipamentos multimídia”. (U27);

- f) “[...] Acervo multimídia [...]” (U29);
- g) - “Mudar sua estrutura e usar ambientadores contra ácaros”. (U33).

**Gráfico 20** – Ações para melhorar a qualidade dos serviços prestados

**Fonte** – Dados da Pesquisa / 2013.



De maneira geral, constatou-se uma grande preocupação dos usuários em amenizar as inúmeras barreiras/obstáculos informacionais enfrentados e que interferem na obtenção da informação, é nesse fator determinante que a biblioteca ao qual é fruto desse objeto de estudo, assim como seus respectivos usuários e tomando-se como base nessas considerações mencionadas pelos usuários e conhecendo suas necessidades, expectativas, esforços e anseios em contribuir para melhoria dos produtos/serviços informacionais oferecidos, a fim de gerar uma mudança na visão/missão, planejamento, tomada de decisão, postura, conscientização, estratégias e alternativas que a biblioteca venha executar, compreendendo e demonstrando constantemente que o usuário é o principal elemento de existência da biblioteca, faz-se necessário o suprimento de suas necessidades informacionais.

Para contribuir e melhorar os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca, a fim de facilitar o acesso à informação e auxiliar na melhoria da prestação dos produtos/serviços de maneira que se tornem mais eficientes e ofereçam maior qualidade aos usuários. Com base nesse estudo realizado com os usuários da biblioteca é cabível a supracitada instituição avaliar esses índices e adaptar-se de acordo com seus recursos financeiros, sendo através de pregões, doações, convênios e etc., fazer um levantamento dos equipamentos e materiais que a biblioteca necessite e os mencionados pelos usuários, contudo, podem-se introduzir algumas ações simples, tais como:

**Elaborar uma Política de Desenvolvimento de Coleções**, Vergueiro (1989), define os critérios estabelecidos numa política de desenvolvimento de coleções, esta por sua vez, relaciona-se com: a seleção, aquisição, avaliação, desbastes, descarte e avaliação das coleções.

O desenvolvimento de Coleções tem como objetivo principal fazer com que a biblioteca torne-se mais eficiente, viabilizando e disponibilizando um acervo adequado, produtos/serviços capazes de satisfazer as necessidades e demandas informacionais de seus usuários. Nesse processo o Bibliotecário como gestor e administrador da biblioteca exerce papel preponderante como mediador nos recursos informacionais.

[...] É essencial que os bibliotecários e demais profissionais da informação reconheçam seu papel diante de novas tecnologias de informação e não permaneçam isolados daqueles que já descobriram os modos de navegar na grande rede e estão prontos a enfrentar os desafios e as responsabilidades inerentes à sua competência técnica de recuperar informações (SOUZA, 1997).

Cuidar da formação das coleções é imprescindível para o bibliotecário, como afirma Dias (2003):

Cuidar da formação adequada da coleção é uma das tarefas mais importante e significativa do bibliotecário. Tarefa

importante porque lhe permite antecipar-se às demandas informacionais da comunidade usuária, pelo planejamento, visando adequar-se aos ambientes, fatores, interlocutores em que a biblioteca está inserida, tais como: direção da unidade, políticas, legislação, mudanças sociais ou demográficas, mercado editorial, inovações tecnológicas e padrões de desempenho exigidos. (DIAS; PIRES, 2003).

**Promover educação de Usuário** realizando e ministrando (palestras, visitas dirigidas, criação folders para divulgar os produtos/serviços oferecidos, rodas de leitura incentivando o hábito da leitura entre os usuários, promover exposições de materiais adquiridos pela biblioteca e etc.), assim como a educação de Usuário, **promover ação cultural** na biblioteca também é alternativa e maneira de auxiliar os usuários na obtenção da informação, esse papel também é exercido pelo bibliotecário como agente social no processo de busca e uso da informação. Faz-se necessário mencionar as definições da autora a seguir sobre educação de Usuário.

**Educação de usuário:** processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação. [...] **Treinamento de usuário:** parte do processo de educação, em base repetitiva, compreende ações e/estratégias para desenvolver determinadas habilidades ou habilidades específicas do usuário por desconhecer situações específicas de uso da biblioteca e seus recursos informacionais, que envolvem o conjunto de meios necessário para tal. [...] **Orientação de usuário:** significa esclarecer o usuário sobre a organização da biblioteca, layout e serviços oferecidos, espaços ambientais, uso em geral, como horário de funcionamento, regulamento, utilizando guias da biblioteca, visitas orientadas, palestras, folhetos, sinalizações. Possui sentido mais abrangente que a instrução. (DIAS, 2004, p. 36, grifo nosso).

Melhorar o gerenciamento da biblioteca através da **elaboração de um plano de Marketing**, com base nos resultados apresentados no estudo de

usuários realizado na referida pesquisa como diagnóstico e estratégias para elaboração do plano, com objetivo de: oferecer qualificação e/ou treinamento aos funcionários; detectar falhas e/ou erros apresentados; melhorar o fluxo de usuário da biblioteca; tornar os produtos/serviços conhecidos pelos usuários; tornar o ambiente da biblioteca atraente aos usuários; manter os usuários constantemente informados e definir, periodicamente, o comportamento do usuário em relação à busca e uso da informação.

Segundo Amaral (1993, p. 130), é determinante a adoção do marketing e “[...] sugere que as bibliotecas adotem a administração orientada para o marketing como forma inovadora e capaz de melhorar o desempenho dessas organizações conduzindo-as a uma atuação efetiva junto aos seus públicos”.

Para Kotler (1994) o marketing pode ser definido e compreendido como “[...] um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros”.

Diante das sugestões mencionadas acima, relacionada à melhoria e gerenciamento dos produtos/serviços da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro aos usuários, menciona-se ainda a perspectiva apresentada pela autora a seguir:

Para Wersig, em cada caso em que há uma necessidade específica e deve ser feita alguma ação que implique transferência da informação por canais pessoais ou impessoais, pode existir um conjunto de barreiras. De um lado, elas podem ser superadas pela educação do usuário no processo de socialização, mas, por outro, sua superação depende do comportamento dos agentes de informação. No processo de comunicação, os agentes devem criar oportunidades para transferência efetiva da informação, usando técnicas de *marketing* para identificar as necessidades existentes nos diversos grupos de usuários potenciais, as fontes de informação úteis para atender a essas demandas, os tipos de barreiras existentes e como superá-las. (WERSING, 1970 apud FREIRE, 1991, p. 52).

Diante dos contextos apresentados nos tópicos e subtópicos anteriores destacam-se a diante as considerações finais, concluindo assim a presente pesquisa, dando subsídio para outras pesquisas que possam surgir na supracitada instituição.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do processo de mudança e fenômeno da globalização e influencia das TIC no século XXI, ambas consideradas importantes e essenciais para a produção de bens/serviços/consumo na vida da sociedade do conhecimento, de maneira que a informação passa a ser valorizada e torna-se fator decisivo na transformação da mesma, visando compreender a causa e efeito da informação é importante analisar suas buscas, a partir de inquietações, carências, emprego de significados, valores, objetivos, etc., na medida em que diferentes grupos de pessoas adquirem a informação nas diversas atividades cotidianas. É nesse processo informacional que os usuários da informação deparam-se muitas vezes com barreiras/obstáculos informacionais, interrompendo e limitando o acesso, a busca e o uso da informação.

Acerca disso, as bibliotecas assumem papel preponderante no processo de relações informacionais quando processam, armazenam e disseminam a informação. Com isso, enfatiza-se a realização de estudos de usuários, pois servem para auxiliar, administrar, analisar, avaliar e planejar os produtos/serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas. Para tanto, buscou-se através deste estudo identificar e conhecer, o perfil dos usuários, as fontes utilizadas, as necessidades informacionais, o comportamento, as barreiras/obstáculos que limitam o acesso à busca e uso da informação. Passando a oferecer melhoria na prestação de produtos/serviços oferecidos pela biblioteca, além de proporcionar uma interação entre usuário- biblioteca-bibliotecário, sendo assim, a biblioteca deve demonstrar constantemente maior participação e contribuição no processo de planejamento de programas com objetivo de promover treinamento e educação de usuário.

Torna-se necessário que as bibliotecas estejam preparadas para as mudanças que vem agravando e modificando a sociedade, na medida em que surgem diferentes suportes informacionais e adaptar-se a nova realidade, a fim de melhorar cada vez mais os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca. Concorda-se com a definição de Maciel (2000, p. 62), onde afirma que:

Os bibliotecários não podem viver no passado e, mesmo que alguns ainda façam, os profissionais precisam olhar o futuro e antecipar o que a outra década pode fazer.[...] é importante que os bibliotecários justifiquem a sua existência na sociedade moderna. Se levarem a sério o futuro dos seus serviços e o planejarem, estarão permitindo que novas tendências se estabeleçam e novos serviços sejam criados, novas oportunidades surjam. (MACIEL, 2000).

De acordo com essa realidade, os usuários necessitam que os gestores da biblioteca tornem-se dinâmicos, demonstrem iniciativa, criatividade, trabalhe em equipe, sejam atualizados e adaptem-se ao novo. O bibliotecário é responsável por dirigir, organizar e administrar a biblioteca, portanto, precisam deixar de serem acomodados e exercer melhor o seu papel como gestor da informação. Solicitar materiais, equipamentos, recursos financeiros se a biblioteca necessitar para a instituição, especificar a necessidade, as barreiras e as dificuldades enfrentadas para que a instituição esteja consciente da importância de melhorar seus produtos/serviços prestados.

Na perspectiva das atividades de informação, a situação se coloca como uma exigência de adaptação dos serviços e produtos às necessidades dos usuários, as quais não precisam ser explícitas. Isto implica a adoção de técnicas e práticas de avaliação, controle e difusão da informação, de modo a permitir uma análise das condições do mercado para a produção e consumo da informação (recursos e tecnologias existentes, perfil da demanda). (FREIRE, 1991, p. 52).

Constatou-se através dos resultados deste estudo que foram atingidas as expectativas e os objetivos proposto pela pesquisa, levando-se em consideração as informações apontadas pelos usuários da biblioteca, pode-se perceber que em relação à categoria **Perfil dos usuários**, há predomínio de usuários do gênero feminino com percentual de 52,50%, conseqüentemente apresentando um percentual de 22,50% os usuários de faixa etária entre (21-25 anos), consecutivamente um percentual de 42,50% os usuários que

consideraram-se de cor (Branco), destacando ainda um percentual de 45,00% dos respondentes serem (Solteiros), enquanto que em relação ao trabalho desenvolvido pelos usuários, percebe-se a prevalência de estudantes correspondendo um total de 14 usuários respondentes. No entanto, um percentual de 45,00% dos usuários respondentes recebem (De 1 a 3 salários mínimos), além do percentual de 32,50% dos respondentes possuem (Ensino Superior Completo e Ensino Superior Incompleto), obteve-se ainda, os seguintes percentuais 50,00% dos respondentes são (Estudantes da Graduação) e 14 usuários respondentes justificaram como motivo da escolha do seminário (Conceito, Competência e Referência) atribuída à instituição.

Na categoria **Necessidades, buscas e uso da Informação** 37,50% dos usuários revelaram que frequentam a biblioteca (Diariamente), o setor mais conhecido e utilizado corresponde a (coleção geral) com o percentual de 32,95% indicados pela maioria dos usuários. Nota-se que o (Livro) é a principal fonte com percentual de 41,67% e canal com percentual de 41,24% utilizados pela maioria dos usuários. Quanto à localização e acessibilidade da informação um percentual de 82,00% dos usuários consideram de (Fácil acesso). Detectou-se ainda um percentual de 95,00% dos usuários, dado este considerado bastante significativo, os usuários que necessitam do auxílio da bibliotecária.

Consideraram-se inúmeras razões para a busca e uso de informações, mas as principais razões destacadas pelos usuários foram (Adquirir conhecimentos gerais) com percentual de 35,06 e (Realização de Trabalhos escolares) com um percentual de 32,47% dos usuários. Em relação ao acervo um percentual de 17,50% dos usuários afirmaram que (Precisa melhorar). Torna-se evidente e preocupante em relação à categoria infraestrutura da biblioteca, pois um percentual de 52,50% dos usuários estão insatisfeitos e demonstram que (Não) atendem às necessidades informacionais dos mesmos, sendo esta categoria considerada o principal fator que dificulta o acesso à informação com percentual de 46,00% dos usuários.

Constatou-se ainda que o maior índice de usuários consideram que os produtos/serviços atendem suas necessidades informacionais, representando

um percentual de 95,00%. Percebe-se claramente que, são inúmeras as barreiras/obstáculos informacionais que interferem, dificultam, reduz e impede de maneira negativa o acesso, a busca e o uso da informação, conseqüentemente, dificultam o suprimento de necessidades informacionais. Verificou-se um percentual de 51,85% dos usuários respondentes apontaram o tempo como a principal barreira/obstáculo informacional enfrentada.

Correspondendo as estratégias/alternativas para amenizar as barreiras/obstáculos informacionais enfrentadas pelos usuários no processo de busca e uso da informação identificou-se nos usuários, esforço, interesse, vontade, adequação, aproveitamento, administração e organização da sua ocupação em amenizá-las através de suas declarações. Por último, na lista de ações apontadas pelos usuários para melhorar a qualidade dos produtos/serviços prestados pela biblioteca 31,11% dos respondentes apontaram que a biblioteca necessita de (ar condicionado) para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Sucessivamente 22,22% dos usuários consideram a aquisição e (Ampliação do acervo e Computadores), além das mencionadas pelos usuários acima, considera-se as sugestões e ações pontuadas pela pesquisadora, como: Elaborar uma Política de Desenvolvimento de Coleções, Promover educação de Usuário, Promover ação cultural e Elaborar um plano de Marketing.

Apesar das dificuldades, necessidades, anseios, interferências, barreiras/obstáculos informacionais, impedimentos, pontos fracos e negativos encontrados ao longo da pesquisa pontuadas pelos usuários da supracitada biblioteca, nota-se o interesse dos mesmos em melhorar a qualidade dos produtos/serviços prestados e contribuir, incentivar, estimular e interagir no processo de mudança da biblioteca e na produção de bens/serviços/consumo.

Portanto, conclui-se a referida pesquisa de estudo de usuário levando-se em consideração a importância de se realizar estudos periódicos, uma vez constatados a carência desses estudos na instituição abordada, tendo a certeza da contribuição da supracitada pesquisa, tanto na literatura da nossa área, quanto oferecendo subsídios para futuras pesquisas que venham ser

realizada no Instituto Bíblico Betel Brasileiro, ou aprofundamento desta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel; OLIVEIRA, Denise dos Santos; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades e usos de informação: um estudo com os médicos das Unidades de saúde da família do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa – PB. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 119-134, maio/ago. 2009.

ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel. **Necessidades e uso de informação**: um estudo com Médicos de Unidades de Saúde da Família. 2010. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

ALMIRANTE, Corina Marques de; RAMALHO, Francisca Arruda. Buscas e usos da informação: um estudo com os alunos do curso de administração da ufpb. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 2, 2007.

AMARAL, S. A. do. Abordagem mercadológica em bibliotecas e serviços de informação. In: SILVEIRA, A.; AMARAL, S. A. do. **Marketing em unidades de informação**: estudos brasileiros. Brasília: IBICT/SENAI, 1993, p. 130.

ARAÚJO, Aneide Oliveira; OLIVEIRA, Marcelle Colares. **Tipos de pesquisa**. Trabalho de conclusão da disciplina Metodologia de Pesquisa Aplicada a Contabilidade - Departamento de Controladoria e Contabilidade da USP. São Paulo, 1997. Mimeografado.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudo de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2008, p. 01-14.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: Referência: elaboração. Rio de Janeiro, 2002, p. 24.

\_\_\_\_\_. **NBR 6027**: Informação e documentação: Sumário: apresentação. Rio de Janeiro, 2003, p. 2.

\_\_\_\_\_. **NBR 6028:** Informação e documentação: Resumo: apresentação. Rio de Janeiro, 2003, p. 2.

\_\_\_\_\_. **NBR 10520:** Informação e documentação: Citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002, p. 7.

\_\_\_\_\_. **NBR 14724:** Informação e documentação: Trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002, p. 15.

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

CARDOSO, Maria de Lourdes; RAMALHO, Francisca Arruda. Bucas de informação para satisfação de necessidades: um estudo com professores do curso de biblioteconomia - CCSA/UFPB. **Biblionline**, v. 2, n. 1, 2006.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap. 2, p. 63-126.

COSTA, Luciana Ferreira da. **(In)formação Profissional:** investigando buscas e usos de informação dos estudantes em processo de conclusão do curso de graduação em biblioteconomia da UFPB. 2002. 101 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia)- UFPB, João Pessoa, 2002.

\_\_\_\_\_. **Usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES.** 2008. 236f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Os usuários do Portal de Periódicos da Capes: Perfil dos pesquisadores em saúde da UFPB. **Revista ABC:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 144-163, jan./jun. 2010.

\_\_\_\_\_. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

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

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EDUFSCar, 2003.

\_\_\_\_\_. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, p. 46, 2004.

FERREIRA, Sueli Mara S. Pinto. Novos paradigmas de informação e novas percepções de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1995.

\_\_\_\_\_. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Porto Alegre, 1997. Disponível em <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>>. Acesso em: 13 jan. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal (ABDF), 1979, p. 96.

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

\_\_\_\_\_. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

\_\_\_\_\_. Usuários. In: \_\_\_\_\_. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. **Construção de um instrumento para a comunicação da informação sobre saúde**. 1998. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). UFRJ/ECO/IBICT, Rio de Janeiro, 1998.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 51-54, jan./jun. 1991.

FREIRE, Isa Maria et al. Estudos de usuários: o padrão que une três abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 103-107, set./dez. 2002.

FREIRE, Klara Martha Wanderley. O processo de globalização e a gestão na era da informação: a atuação do bibliotecário-gestor. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, À COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DO EVENTO, 32., 2009, Rio de Janeiro. **Pôster...** Rio de Janeiro, 2009, p. 01- 15.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GODOY, Arilda S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. In: **REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: DESLANDES, Suely Ferreira. **Teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994, p. 67-80.

GUEDES, Olga; PAULA, Silas de. Sociedade da informação: o futuro (im)perfeito. **Fronteiras - estudos midiáticos**, v. 1, n. 1, p. 132-144, dez. 1999.

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

HIRANO, Sedi (Org.). **Pesquisa social: projeto e planejamento**. 2. ed. São Paulo: Ed. T. A. Queiroz, 1998.

INSTITUTO BÍBLICO BETEL BRASILEIRO: Maneja bem a palavra da verdade. Disponível em: <[http://www.betelbrasileiro.com/viewpage.php?page\\_id=146](http://www.betelbrasileiro.com/viewpage.php?page_id=146)>. Acesso em: 22 fev. 2013.

\_\_\_\_\_. Disponível em: <[http://www.betelbrasileiro.com/viewpage.php?page\\_id=24](http://www.betelbrasileiro.com/viewpage.php?page_id=24)>. Acesso em: 22 fev. 2013.

\_\_\_\_\_. Disponível em: <[http://www.betelbrasileiro.com/viewpage.php?page\\_id=67](http://www.betelbrasileiro.com/viewpage.php?page_id=67)>. Acesso em: 22 fev. 2013.

JOSUÉ 1:9. In: **BÍBLIA SAGRADA**: Harpa Cristã. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil; Rio de Janeiro: Casa Publicadora das Assembleias de Deus, 2003, p. 235.

KOTLER, P. **Marketing para instituições que não visão lucro**. São Paulo: ATLAS, 1978.

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

LEITÃO, Bárbara. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LIMA, Ademir Batista Alves de. Estudos de usuários: aproximação crítica. **Ciência da informação**, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez.1992.

- LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Estudos de usuários de sistemas de informação: contribuição metodológica da epistemologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 165-173, jul./dez. 1989.
- LUCAS, André et al. Estudo de Usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 59-79, Jan./Jun. 2008.
- MACIEL, Alba Costa. **Bibliotecas como organizações**. Niterói: Intertexto, 2000, p. 96.
- MINAYO, M. C. de S. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 10 ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- MNEMOSYNE, Tennessy et al. Globalização e sociedade da informação: perspectivas ético-políticas. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <<http://www.rp-bahia.com.br/biblioteca/pdf/TennessyMnemosyne.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2013.
- MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblos**, Rio Grande, v. 6, p. 219-223, 1994.
- NEVES, José Luis. Pesquisa Qualitativa: Características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, n. 3, p. 1-5, 2. sem. 1996.
- ONIKI, Kazuko; MONTEIRO, Vania da Silva. O estudo do usuário: uma revisão de ideias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1/2, p. 65-72, jan./jun. 1981.
- PINHEIRO, Lena V. R. **Usuários-informação: O contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos/IBICT, 1982, p. 166.
- RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA, Luzia Sigoli. **Estudos de uso e usuários da informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Maceió. 2011.
- RODRIGUES, Ana Maria da Silva; OLIVEIRA, Cristina M. V. Camilo de; FREITAS, Maria Cristina Vieira de. Globalização, cultura e sociedade da informação. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 97-105, jan./jun. 2001.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de Estudios de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid: Pirámide, 1994.

SILVA, Alan Curcino Pedreira da et al. **Déficit informacional**: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docentes do Programa de Pós-Graduação em Economia - PPGE/UFPB, João Pessoa. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 107-117, set./dez. 2007.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Aviso aos navegantes ou onde fica a biblioteca?. **Revista Transinformação**, v. 9, n. 2, maio/ago. 1997.

TIMBOÍBA, Chris Aparecida Nascimento et al. **A inserção das tics no ensino fundamental**: limites e possibilidades. Universidade Metropolitana de Santos (Unimes), v. 2, n. 4, jul. 2011. ISSN 1982-6109.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis; APB, 1989, p. 96.

## **APÊNDICE**

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

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

### QUESTIONÁRIO

Esse questionário tem como objetivo coletar informações para a pesquisa “**NECESSIDADES E USO DE INFORMAÇÃO**: Um estudo realizado com os usuários da biblioteca do Instituto Bíblico Betel Brasileiro na cidade de João Pessoa” desenvolvido como requisito para a obtenção do título de bacharel em biblioteconomia na Universidade Federal da Paraíba, sob orientação do Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves. A referida pesquisa objetiva apreender as necessidades e uso da informação dos usuários desta unidade de informação para, assim, poder propor ações que contribuam para a melhoria dos serviços prestados por esta instituição. Desta forma, solicito sua colaboração para responder as questões abaixo.

### QUESTÕES

#### 1 Perfil do Usuário

##### 1.1 Sexo

( ) Masculino

Feminino

1.2 Qual a sua faixa etária?

15 a 20 anos

36 e 40 anos

21 a 25 anos

41 e 45 anos

26 e 30 anos

46 e 50 anos

31 e 35 anos

Mais de 50 anos

1.3 Cor da Pela

Negro

Pardo

Branco

Amarelo

Indígena

Outro, qual? \_\_\_\_\_

1.4 Qual o seu estado civil?

Solteiro(a).

Casado(a).

Separado(a)/desquitado(a)/divorciado(a).

Viúvo(a).

Outro, Justificar: \_\_\_\_\_

1.5 Em que você trabalha? \_\_\_\_\_

1.6 Qual sua remuneração mensal total:

Menos de 1 salário mínimo

De 1 a 3 salários mínimos

- De 3 a 5 salários mínimos
- De 5 até 8 salários mínimos
- Acima de 8 Salários mínimos

1.7 Qual seu grau de escolaridade:

- Ensino Fundamental Incompleto.
- Ensino Fundamental Completo: 1º ao 9º ano (antiga 1ª à 8ª série).
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo: 1º ao 3º ano .
- Ensino Superior Incompleto.
- Ensino Superior Completo. Qual? \_\_\_\_\_
- Pós-Graduação Incompleto.
- Pós- Graduação Completo. Qual? \_\_\_\_\_

1.8 A que categoria de usuário você pertence?

- Estudante da Graduação.
- Funcionário.
- Estudante da Pós-graduação.
- Professor.
- Estudante do Curso de Aperfeiçoamento/ Básico.
- Comunidade externa (pastores/ missionários(as)).
- Comunidade externa (visitante/ Colaborador).
- Outro, especificar: \_\_\_\_\_

1.9 Quais motivos o fizeram escolher o Seminário do Instituto Bíblico Betel Brasileiro em João Pessoa para realização do curso?

---

---

## **2 Necessidades, busca e uso da Informação:**

2.1 Com que frequência você utiliza a biblioteca?

Diariamente  Semanalmente

Quinzenalmente  Mensalmente

Outra, Especificar: \_\_\_\_\_

2.2 Quais os setores da biblioteca que você conhece e utiliza com mais frequência?

Seção de Referência  Coleção Geral

Seção de Multimeios  Seção de Processamentos

Sala de leitura  Seção de Aquisição

Coleções Especiais  Seção de Periódicos

2.3 Quais as fontes de informação que você utiliza?

Livros  Revistas

Periódicos  Internet

Jornais

Outros, Especificar: \_\_\_\_\_

2.4 Quais os canais informacionais que você utiliza?

- ( ) Periódicos/Revistas ( ) Livros  
( ) Monografias/Dissertações/Teses ( ) Canais Eletrônicos  
( ) Anais (Congressos, seminários, simpósios, etc.)  
( ) Outros, Especificar:\_\_\_\_\_

2.5 Quanto à localização e acessibilidade da informação na biblioteca, você as considera:

- ( ) De fácil acesso  
( ) De difícil acesso  
( ) Outro, qual?\_\_\_\_\_

2.6 Quando você não encontra a informação desejada, você pede ajuda:

- ( ) Aos colegas  
( ) Aos professores  
( ) A (o) Bibliotecária (o)  
( ) Outros, especificar:\_\_\_\_\_

2.7 Quais as principais razões que o levam a buscar informações?

- ( ) Adquirir conhecimentos gerais  
( ) Se manter informado (a)  
( ) Realização de Trabalhos escolares  
( ) Outros, quais?\_\_\_\_\_

2.8 Como você considera o acervo da biblioteca:

( ) Atualizado

( ) Desatualizado

( ) Precisa melhorar

( ) Outros motivos, especificar: \_\_\_\_\_

2.9 A infraestrutura da biblioteca atende a suas necessidades?

( ) Sim

( ) Não Porque? \_\_\_\_\_

2.10 Os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca atendem a suas necessidades?

( ) Sim

( ) Não Porque? \_\_\_\_\_

2.11 Liste 03 ações que poderiam melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca.

---

---

---

2.12 Quais barreiras/obstáculos você enfrenta no processo de busca e uso da informação?

( ) Tempo

( ) Geográfica

( ) Econômica/Financeira

- ( ) Psicológicos
- ( ) Idioma/ Linguística
- ( ) Outros, Especificar: \_\_\_\_\_

2.13 Quais os principais fatores que dificultam o acesso a informação na biblioteca:

- ( ) Estrutura física
- ( ) Horário de atendimento
- ( ) Acervo desatualizado
- ( ) Segurança
- ( ) Atendimento
- ( ) Outros, especificar: \_\_\_\_\_

2.14 Que estratégias/alternativas você utiliza para amenizar essa(s) barreira/obstáculo(s) enfrentados no processo de busca e uso da informação?

---

---

Agradecemos sua colaboração!

**ANEXO**



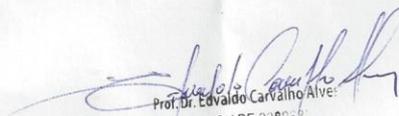
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

#### REQUERIMENTO

Joseane de Lima Fernandes, matrícula 10823663, é aluna regularmente matriculada no curso de graduação em Biblioteconomia desta Instituição. A mesma também encontra-se na fase de coleta de dados para a realização de sua monografia de final de curso, intitulada, *Necessidades e uso da informação: um estudo dos usuários da biblioteca do instituto bíblico Betel brasileiro*, por mim orientada. Assim, solicito autorização para que a mesma possa aplicar os questionários na supracitada instituição.

Certo de contar com a vossa colaboração, antecipadamente agradeço

João Pessoa, 12 de abril de 2013.

  
Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves  
Matr. SIAPE 33802-0