



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

MONIKY DE AGUIAR FREITAS

**O Serviço de Referência na Biblioteca Pública Augusto
dos Anjos: entre carências e desejos.**

JOÃO PESSOA – PB

2015

MONIKY DE AGUIAR FREITAS

**O Serviço de Referência na Biblioteca Pública Augusto
dos Anjos: entre carências e desejos.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação
em Biblioteconomia da Universidade
Federal da Paraíba, como requisito à
obtenção de grau de Bacharela.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

João Pessoa - PB

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

F862s Freitas, Moniky de Aguiar.

O serviço de referência na biblioteca pública Augusto dos Anjos:
entre carências e desejos. / Moniky de Aguiar Freitas. – João Pessoa:
UFPB, 2015.

66f.:il

Orientador (a): Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva.
Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Serviço de referência. 2. Biblioteca pública – serviços. 3. Biblioteca
pública Augusto dos Anjos. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:025.5(043.2)

MONIKY DE AGUIAR FREITAS

**O Serviço de Referência na Biblioteca Pública Augusto
dos Anjos: entre carências e desejos.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação
em Biblioteconomia da Universidade
Federal da Paraíba, como requisito à
obtenção de grau de Bacharela.

Aprovada em ____/____/____.

Banca Examinadora

Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva
Universidade Federal da Paraíba | Orientadora

Prof.^a Dr.^a Izabel França de Lima
Universidade Federal da Paraíba | Examinadora

Prof.^a Dr.^a Rosa Zuleide Lima de Brito
Universidade Federal da Paraíba | Examinadora

João Pessoa- PB

2015

DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho à minha
família e aos amigos queridos que
guardo sempre no coração.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, pois sem Ele nada é possível, por isso sempre me lembro da sua palavra que me encoraja: *Tudo posso naquele que me fortalece!!! (Filípenses 4:13).*

Agradeço em especial à minha mãe, Maria Lúcia de Aguiar Freitas e ao meu pai, Antônio Marcelo de Freitas pelo amor, apoio e incentivo ao longo dessa caminhada. Também agradeço aos meus irmãos, Marcela Aguiar Freitas e José Marcio de Aguiar Freitas, pela força e presença em todos os momentos da minha vida. À minha cunhada Amanda Alves e meu cunhado Fabiano Duarte, obrigada por tudo.

Ao meu esposo e companheiro, Lindemberg do Nascimento Albuquerque pela compreensão e cumplicidade.

À minha orientadora e professora Eliane Bezerra Paiva, por suas valiosas contribuições que me possibilitaram concluir este trabalho. Obrigada pela paciência e compreensão.

Agradeço à Bibliotecária Severina Kátia e funcionários da Biblioteca Pública Augusto dos Anjos por me receberem tão bem e me auxiliarem nas pesquisas que colaboraram com essa monografia. Também as professoras da Banca Examinadora, por aceitarem nosso convite.

Aos professores do curso, que acrescentaram mais conhecimento à minha vida, e por compartilhar experiências e exemplos que me influenciaram positivamente.

Aos colegas e amigos do curso, pela ótima convivência e troca de ideias, em especial à Dilainne Albuquerque, Juliana de Jesus e Fernanda Bernardo, momentos inesquecíveis passamos juntas.

Enfim, a todos que fazem parte da minha vida, obrigada por tudo!!!

*“Exercer a arte do serviço de referência
é a única maneira satisfatória que
existe para aprendê-la”.*

Denís Grogan

RESUMO

Em uma unidade de informação o Serviço de Referência se constitui um dos mais importantes a ser oferecido aos usuários, devendo ser exercido com prontidão e qualidade. Esta pesquisa tem por objetivo investigar o Serviço de Referência na Biblioteca Pública Augusto dos Anjos, localizada no Centro da cidade de João Pessoa/PB. O universo da pesquisa é composto por 40 (quarenta) usuários que frequentam a biblioteca. Como instrumentos de coleta de dados utilizou-se o questionário, a entrevista e a observação assistemática. A pesquisa apresenta-se como exploratório-descritiva sob uma abordagem quanti-qualitativa. Após a análise dos dados, onde se identificou as dificuldades e a realidade da biblioteca, apresentam-se os resultados e sugestões de medidas de melhorias para o Serviço de Referência na referida biblioteca. Conclui-se que o serviço de referência na Biblioteca Pública Augusto dos Anjos encontra-se defasado e sem infraestrutura e que, embora a bibliotecária almeje oferecer serviços com mais qualidade, a carência de ferramentas tecnológicas e principalmente de pessoal não permite.

Palavras-chave: Serviço de Referência. Biblioteca pública - serviços. Biblioteca Pública Augusto dos Anjos.

ABSTRACT

In an information unit, the Reference Service constitutes in one of the most important to be offered to users and must be exercised promptly and with quality. This research aims to investigate the Reference Service in Augusto dos Anjos' Public Library, located in downtown of João Pessoa/PB city. The study sample consists of 40 (forty) members who attend the library. As data collection instruments, it was used the questionnaire, interviews and systematic observation. The research presents an exploratory descriptive in a quantitative and qualitative approach. After analyzing the data, where it discovered the difficulties and the reality of the library are presented the results and suggestions for improvement measures for the Reference Service in that library. It follows that the reference service in the Augusto dos Anjos' Public Library lies lagged and without infrastructure and that, while the librarian craves to provide services with more quality, the lack of technological tools and especially staff does not allow it.

Keywords: Reference Service. Public Library - services. Augusto dos Anjos' Public Library.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	Distribuição dos usuários conforme o sexo.	29
TABELA 2	Distribuição dos usuários conforme a faixa etária.	29
TABELA 3	Distribuição dos usuários conforme a ocupação.	30
TABELA 4	Distribuição dos usuários conforme ao nível de escolaridade.	31
TABELA 5	Distribuição dos usuários conforme o local onde reside.	32
TABELA 6	Distribuição dos usuários conforme a frequência.	33
TABELA 7	Atendimento.	34
TABELA 8	Como o usuário considera o atendimento.	35
TABELA 9	Serviços utilizados pelos usuários na biblioteca.	36
TABELA 10	Recebe orientação para utilizar o(s) serviço(s) da BPAA.	38
TABELA 11	Recebe orientação da bibliotecária para utilizar alguma obra.	39
TABELA 12	Foi encaminhado para buscar a obra em outra biblioteca/instituição.	40
TABELA 13	Conhece as atividades de divulgação realizadas na biblioteca.	41
TABELA 14	Como o usuário localiza a informação.	42
TABELA 15	Recebeu instruções para consultar as obras relacionadas.	42
TABELA 16	Recebeu indicação de alguma obra.	43
TABELA 17	Participação em eventos na biblioteca.	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	BIBLIOTECA PÚBLICA AUGUSTO DOS ANJOS – Histórico	14
3	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA – Breve Histórico	17
3.1	CONCEITUAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	17
4	BIBLIOTECAS PÚBLICAS E SERVIÇO DE REFERÊNCIA	20
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	24
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA E TIPO DE ABORDAGEM	24
5.2	FASES DA PESQUISA	25
5.3	CAMPO DA PESQUISA	25
5.4	COLETA DE DADOS	26
5.4.1	Instrumentos de coleta	27
5.5	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	28
6	ANÁLISE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BPAA	29
6.1	PERFIL DOS USUÁRIOS	29
6.2	ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO	34
6.3	INDICAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO	41
6.4	CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS	44
6.5	COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS	45
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
	REFERÊNCIAS	54
	APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO	60
	APÊNDICE B: ROTEIRO DA ENTREVISTA	64
	APÊNDICE C: TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA	65

1 INTRODUÇÃO

A leitura e a escrita são elementos importantes na construção da sociedade e da cidadania. A biblioteca, como espaço de informação e conhecimento, que preserva em seus acervos a cultura e a memória de um povo, influencia diretamente essa construção, que deve ser de interesse de todos que vislumbram novos horizontes e desejam extrair a ignorância que permeia nosso cotidiano. Com o passar do tempo, sua função deixou de ser conservadora/armazenadora para disseminadora da informação, o que contribui com avanço e transformação da sociedade. Sejam elas públicas ou privadas, especializadas, itinerantes e/ou universitárias, as bibliotecas exercem papel imprescindível na formação de pessoas e na educação.

Motivada por questões tão relevantes acerca da influência das bibliotecas na sociedade e com o desejo de contribuir com seu desenvolvimento, venho através desta pesquisa investigar o funcionamento do Serviço de Referência na Biblioteca Pública Augusto dos Anjos, entendendo que este serviço é o cartão de visitas das unidades de informação e como tal deve ser exercido com excelência, pois, “[...] é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.” (GROGAN, 1995, p.22).

As ONGs, o governo e as empresas privadas são setores que podem, através das bibliotecas, promover à sociedade o direito à informação e vencer os obstáculos que persistem em deixar que alguns ainda estejam “desinformados” numa era chamada de sociedade da informação.

Segundo Beluzzo (2005, p.37),

A desinformação nessa era é talvez a razão da existência de muitos problemas sociais, uma vez que atinge o ser humano em sua maior propriedade: a racionalidade. O conhecimento, é portanto, o fator competitivo entre as pessoas e a sociedade, sendo importante ressaltar que do seu uso racional e da sua aplicação é que conseguimos caminhar rumo à inovação e desenvolvimento social.

Nesse contexto, onde a informação é fator essencial de desenvolvimento, cabe ao bibliotecário como mediador da informação, torná-la acessível e encontrar meios de disseminá-la de forma organizada e responsável. Para atender às necessidades informacionais de seus usuários o profissional da informação deve estar atualizado, adequar-se a novos métodos, ser criativo e solucionar problemas, entre tantas outras características que o bibliotecário deve possuir, objetivando minimizar as barreiras existentes entre o usuário e a informação, e tornando prazeroso o uso da biblioteca e dos serviços que ela disponibiliza.

Entendendo que a assistência pessoal prestada ao usuário é uma das atividades mais importantes da biblioteca, a presente pesquisa tem como objetivo geral investigar o funcionamento do Serviço de Referência (SR) na Biblioteca Pública Augusto dos Anjos (BPAA) visando apontar diretrizes para melhoria do serviço.

Para assim detalhar as ações que se pretende alcançar, delineamos os seguintes objetivos específicos:

- a) Descrever o SR utilizado na biblioteca pública;
- b) Identificar os problemas existentes na utilização do SR;
- c) Traçar diretrizes visando à melhoria do serviço.

O serviço de referência concentra todo trabalho interno e externo da biblioteca, por isso é preciso que a mesma, como uma organização prestadora de serviços, seja ampliada e receba investimentos, em especial para os recursos e serviços de formação e orientação dos usuários, já que o atendimento ao usuário é o objetivo final de toda unidade de informação.

Para tanto o trabalho está estruturado conforme segue. Inicialmente, esta introdução que inclui a justificativa pessoal e temática do trabalho, os objetivos propostos e a estruturação do texto.

O segundo capítulo apresenta um breve histórico da Biblioteca Pública Augusto dos Anjos, ambiente da pesquisa. No terceiro capítulo aborda-se o Serviço de Referência, especificamente tratando sobre sua história e conceitos. No quarto capítulo apresentam-se os assuntos relacionados às bibliotecas públicas e sua função na sociedade e ao serviço de referência, lembrando ao profissional da informação que ele deve estar atualizado para desempenhar suas atividades com mais qualidade e eficiência. A seguir, no quinto capítulo, expõem-se os

procedimentos metodológicos, descrevendo a caracterização da pesquisa e a abordagem utilizada, suas fases, o campo da pesquisa e os métodos e instrumentos que serviram para coletar e iniciar os procedimentos de análise dos dados, a fim de atingir os objetivos propostos no trabalho. A análise dos dados é apresentada no capítulo seis, e no capítulo sete trazem-se as conclusões e sugestões da presente pesquisa.

2 BIBLIOTECA PÚBLICA AUGUSTO DOS ANJOS – Histórico¹

Edificado em terreno doado por Primo Pacheco Borges e sua mulher, Bernardina Rosa, de Pacheco Borges, o prédio onde atualmente funciona a Biblioteca Pública do Estado foi construído com a função original de abrigar a Escola Normal (conforme o Decreto N.º 5.429 de 02 de outubro de 1874), criada pelo comendador Silvino Elvídio Carneiro da Cunha, que viria a ser o Barão do Abiaí. Ele mesmo presidiu a solenidade de lançamento, ocorrido no dia 26 de março de 1874.

A construção do prédio data do século XIX. O presidente Antônio Herculano de Souza Bandeira declarou que as obras estavam concluídas. Entretanto, somente 10 anos depois, em 1886, foi inaugurada como o Palácio da Instrução, permanecendo assim até 1909. Em 1917, passou a ser ocupado pelo Supremo Tribunal de Justiça e a Escola Normal foi transferida, na administração de Francisco Camilo de Holanda, para o Palacete das Trincheiras, onde hoje funciona o NAC (Núcleo de Arte Contemporânea), vinculado à Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Com a transferência do Tribunal de Justiça para o atual Palácio da Justiça, em 1939, o prédio, pelo Decreto 1.333, de 4 de março, de autoria de Argemiro de Figueiredo passou a sediar a Biblioteca Pública, criada desde 1875 por Henrique de Baurepaire Rohan, que outrora funcionou no local onde hoje está o Paraíba Palace Hotel. A biblioteca Pública permaneceu em suas instalações na Av. General Osório até os anos 80, quando o então governador Tarcísio Burity inaugurou o Espaço Cultural, que abrigou a biblioteca a qual recebeu o nome de Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista. Em 1983, novamente vazia, a edificação foi ocupada pela Redação do centenário jornal A UNIÃO. A mesma redação foi transferida novamente para o antigo prédio da Saelpa, na Avenida Guedes Pereira, e assim de 1985 até a década de 90, o prédio permaneceu abandonado.

¹ Fontes: * Jornal A UNIÃO - (Matéria: Biblioteca do Estado reabre após reforma. Divulgada em: 18/08/2011-quinta-feira) Disponível em: <Jornalauniao.blogspot.com/> Acesso em: 12/11/2014

* Vanessa furtado.jp@gmail.com – Agenda Paraíba (Matéria: Biblioteca pública disponibiliza acervo de 16 mil volumes para pesquisa. Divulgada em: 30/11/2012-sexta-feira)

Disponível em: <joseliocarneiro.blogspot.com/2011/11/jornal-uniao-vanessa-furtado.html> Acesso em: 12/11/2014

* Documentos fornecidos pela bibliotecária Severina Kátia Augusta da Silva.

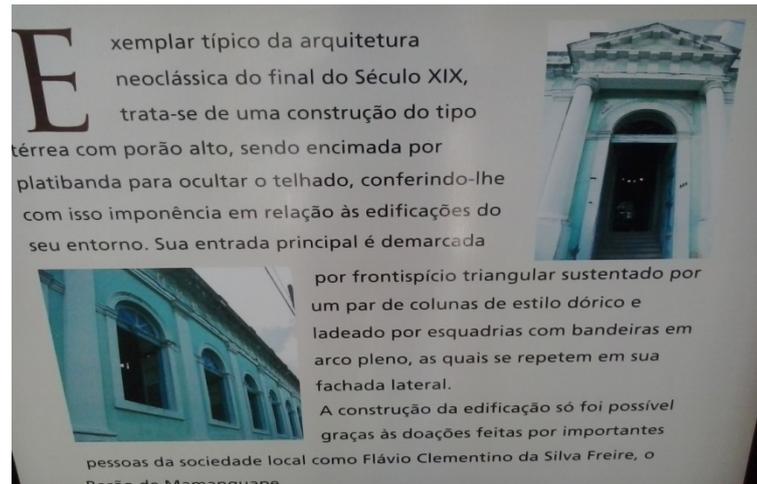
As diretrizes preconizadas pelo Projeto de Revitalização do Centro Histórico de João Pessoa, Convênio Brasil/Espanha, viabilizaram a restauração do referido Monumento Estadual, inserido no Núcleo Cidade Alta e tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba – IPHAEP, através do Decreto n. 8.626/80. Após um longo período de ausência, sem uma biblioteca pública no centro da cidade (1982-1998), o Governo do Estado devolve a João Pessoa uma nova biblioteca pública estadual, capacitada a oferecer recursos informativos, assegurar o acesso ao usuário e possibilitar a democratização da informação com vistas à construção da cidadania, a exemplo daquilo que representou a antiga Biblioteca Pública do Estado para a comunidade paraibana.

A Biblioteca Pública Augusto dos Anjos tem como instituição mantenedora a Secretaria de Educação do Estado e atua em conjunto com escolas da rede pública no objetivo de expandir o uso e a familiaridades com os livros, revistas, jornais e internet . Possui salão de leitura, salão de acervo, terminais com computadores (com internet gratuita) e sala para lançamentos de livros e eventos culturais. Está localizada na Avenida General Osório, 253 – Centro e funciona das 08:00 às 17:30 horas. A biblioteca recebe um público diversificado, como turistas, estudantes das redes estadual e municipal de ensino, alunos de cursinhos pré-vestibulares e para concursos públicos, além dos frequentadores assíduos. Há grupos de estudantes que estão se preparando para exames, comerciários que aproveitam as horas de almoço para relaxar a mente lendo um bom livro e pessoas que visitam diariamente para desfrutar do conhecimento reservado nas estantes.

Mesmo com inúmeras reformas que alteraram seu espaço interno, para adaptá-lo aos diversos usos a que se destina, o prédio manteve suas características arquitetônicas. Tais características estão assim descritas no projeto de restauração apresentado pela Comissão Permanente de Desenvolvimento do Centro Histórico, em julho de 1997, ao Conselho de Proteção dos Bens Culturais, órgão filiado ao IPHAEP e podem ser vistos também na fachada da biblioteca conforme as Fotos 1 e 2 a seguir:

Exemplar típico da arquitetura neoclássica do final do século XIX, trata-se de uma construção do tipo térrea, com porão alto, sendo encimada por platibanda para ocultar o telhado, conferindo-lhe com isso imponência em relação às edificações do seu entorno. Sua entrada principal é demarcada por um frontispício triangular sustentado por um par de colunas de estilo dórico e ladeado por esquadrias com bandeiras em arco pleno, as quais se repetem em sua fachada lateral.

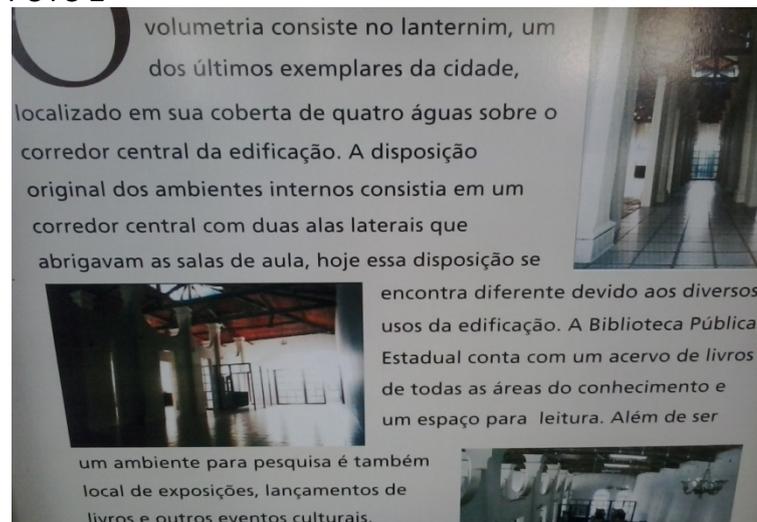
FOTO 1



Fonte: Dados da pesquisa 2014.

O elemento de destaque de sua volumetria consiste no lanternim, um dos últimos exemplares da cidade, localizado em sua coberta de quatro águas sobre o corredor central da edificação.

FOTO 2



Fonte: Dados da pesquisa 2014.

3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA – Breve Histórico

O Serviço de Referência como profissão teve seu início com a imensa expansão da publicação de periódicos no final do século XIX e com a ampliação do ensino público e da alfabetização, que criou um novo público leitor. Grogan (1995, p.24) relata que foi com a exigência de auxiliar esses novos leitores, que o SR se originou.

De acordo com a literatura existente o primeiro trabalho sobre o SR foi em 1876. Segundo Almeida Júnior (2003), o período de surgimento do SR, compreende os seguintes fatos:

1876: Na primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um “serviço de referência” formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de Referência).

1883: Acontece a primeira posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo “reference work” (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época, surge o SR com a idéia que dele temos hoje. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.45).

O fato dessas datas representarem o surgimento do SR como proposta de um serviço formal de atendimento aos usuários não quer dizer que ele foi imediatamente aceito e implantado nas bibliotecas do mundo, mas a ideia, lançada nos Estados Unidos da América foi aos poucos sendo concretizada.

3.1 CONCEITUAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O SR é o centro da prática bibliotecária, por se tratar de um serviço que recepciona os usuários. É nele que o trabalho da biblioteca se concretiza.

Conforme Macedo (1990, p.12), o SR:

[...] é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em momento determinado, procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

De forma mais resumida, Pereira e Carvalho (2012, p.107), definem o serviço de referência como “a sala de recepção da biblioteca, onde se dá a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que o atende, responde e satisfaz”. É interessante perceber que as autoras discorrem sobre o SR como setor que desenvolve atividades com outros setores da biblioteca, pensando no usuário e na sua comodidade. Ou seja, o SR presta auxílio também aos setores de seleção, aquisição, gestão e os vários outros existentes na instituição com o intuito de melhorar seu atendimento final e sua imagem diante do seu público-alvo.

Com relação ao SR manter comunicação com outros setores da biblioteca, Accart (2012, p.282) declara: “[...] ele faz parte do ambiente global formado pela biblioteca, serviço de documentação ou arquivo, e não se comunica de modo isolado, mas como elemento de um todo”, e ressalta que essa comunicação ocorre junto aos usuários que com regularidade frequentam o serviço, junto ao meio profissional (de forma mais ampla junto aos usuários potenciais) e na equipe de referência.

Para Dias, Henn e Silva (2007, p.48), o SR pode ser assim conceituado:

[...] um processo baseado em pergunta-resposta. Porém, por envolver, sempre, uma questão de informação, é um processo complexo. Envolve, de um lado, o usuário que lança a questão, e, de outro, a unidade de informação que irá respondê-la. Intermediando o processo está o bibliotecário de referência. É ele o que irá respondê-la.

Sendo assim, o Serviço de Referência é entendido como serviço que atende às necessidades dos usuários, realizado por um bibliotecário preparado, que precisa entender o universo mental de cada indivíduo, para tirar suas dúvidas. Nesse contexto, uma das ferramentas utilizadas pelos bibliotecários são os estudos de usuários, que possibilita analisar as necessidades, os comportamentos de informação e as motivações e atitudes dos usuários na sua busca informacional,

ressaltando-se que estes estudos devem ser adaptados ao público alvo da instituição.

Em todos os conceitos fica evidente que o SR é na sua essência um trabalho que resulta da comunicação direta entre bibliotecário e usuário, e conjuga os seguintes verbos: informar, orientar e instruir.

4 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E SERVIÇO DE REFERÊNCIA

As bibliotecas públicas exercem funções educacionais e culturais, que devem estar voltadas para atender às necessidades da comunidade na qual ela se insere. São importantes na formação de leitores e na ampliação da cultura local, cooperando para preservação não apenas de acervos, mas da história entranhada no seu ambiente físico e seu contexto histórico. Para Suaiden,

[...] a biblioteca pública deve constituir-se cada vez mais, em um centro convergente das aspirações comunitárias, ou seja, deve ter uma identificação muito grande com sua comunidade e contribuir para resolver os problemas que são próprios à mesma comunidade. (SUAIDEN, 1995, p.20).

Portanto, sua função precisa ser repensada pelas autoridades, que não podem desconhecer o valor que as mesmas possuem no desenvolvimento e formação de uma sociedade que participa ativamente na construção da cidadania.

Diante da importância das atividades das bibliotecas públicas na vida social, no que tange a atender com eficiência e qualidade seus usuários, independente de cor, raça, religião, faz-se de extremo valor a utilização de meios que atraiam e despertem o interesse das mesmas pela comunidade e ninguém melhor que o bibliotecário para encontrar esses meios e mostrar aos usuários o caminho mais fácil para saciar suas necessidades informacionais.

Nesse momento, o SR assume um papel fundamental, em que a relação entre usuário e bibliotecário precisa ser vista além da orientação, mas encarada como contato direto, cuja relação se prolonga à medida em que o usuário percebe que suas necessidades estão sendo atendidas.

Segundo Grogan (1995, p.8), “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”. O autor destaca que é essa a razão que justifica o SR, e ressalta que a maximização de recursos constitui o princípio que se encontra no cerne do conceito de biblioteca.

Desenvolver habilidades interpessoais e de comunicação, além das habilidades técnicas também se constituem requisitos importantes no profissional da informação, cuja realidade está em constante transformação. Para Amaral (1996), cabe ao

bibliotecário conhecer melhor seus usuários, pois é em função deles que as unidades de informação existem e por meio deles que elas sobrevivem. Portanto, fica claro que a autora considera o usuário fator indispensável para que a biblioteca realize suas funções e alcance os resultados esperados.

De acordo com Fonseca e Garcia (2009), o profissional da informação não pode ficar alheio às mudanças da sociedade da informação. As autoras enfatizam pontos como: globalização e expansão das tecnologias de informação, e propõem que os profissionais busquem qualificação e atualização, pois a competitividade aumenta em todos os setores da sociedade. Ainda de acordo com as autoras, o profissional da informação deixa de ser apenas um guardião de livros para assumir uma responsabilidade mais complexa, tendo que reformular seu perfil de acordo com as necessidades informacionais dos seus usuários. Assim, o objetivo é disponibilizar informação e serviços de acordo as necessidades dos usuários, de forma hábil e pertinente.

O atendimento de referência também deve ser levado em conta como diferencial na instituição, pois um usuário bem recepcionado sempre volta, afinal, ele encontra quem o ouça e responda suas dúvidas. Para Accart (2012, p.117), “a função de atendimento, verdadeiro ‘estado de espírito’ a ser desenvolvido na instituição, é um dos componentes primordiais de um serviço de referência de qualidade”. Assim, entende-se que a noção de atendimento é essencial, e o SR, em contato direto com o público, deve ser o primeiro a ter interesse nisso, o que despertará também interesse maior por parte do usuário para utilizar os serviços disponíveis.

Segundo Pereira e Carvalho (2012, p.103):

O Serviço de Referência existe para promover uma maior receptividade ao usuário no momento em que este precisa conhecer e utilizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas. No entanto, o trabalho realizado por este setor só se efetiva quando o usuário procura os serviços oferecidos pela biblioteca.

Portanto, um SR realizado com eficiência traz a comunidade uma maior segurança e uma melhor visibilidade da biblioteca para com seu público, resultando numa maior utilização de seu espaço.

Se pensarmos no papel do bibliotecário de referência das bibliotecas públicas, é essencial refletirmos acerca da afirmativa de Silva (2005, p.40),

[...] o bibliotecário de referência deve atuar como um incentivador cultural, resgatando os valores de região onde a unidade de informação está inserida ou mesmo organizando uma agenda para incentivar a programação cultural local ou a programação de negócios da área de atuação de seus usuários.

Nesse contexto o SR tem a função de abranger e organizar as atividades ligadas a: cultura, lazer, buscar a inclusão, atuar no processo de educação formal e informal, incentivar a prática da leitura e assegurar o processo de democratização da informação.

Diante das mudanças ocorridas tanto na profissão bibliotecária como na biblioteca, os perfis desses profissionais tiveram que se remodelar e encaixar nas múltiplas facetas em que a informação aparece, ainda mais hoje, onde ela é vista como “[...] fator essencial que permite o salto para a verdadeira transformação da sociedade”. (AMARAL, 1996, p.1). Portanto, o bibliotecário, e principalmente o bibliotecário de referência precisa estar consciente de sua função e da dimensão do desafio profissional a que está submetido, e que pode interferir no processo de apreensão e comunicação com os usuários. Sua atuação deve ser baseada não apenas em seu conhecimento adquirido durante a graduação, mas é preciso atualização constante e a busca de conhecimento em outras fontes para assim atingir um nível de excelência exemplar. É interessante também que este profissional se auto avalie com frequência, para corrigir suas falhas e minimizar as faltas que comete durante sua vida profissional. A experiência é com certeza uma das melhores educadoras, e de fato, com o tempo e disciplina, o bibliotecário pode galgar passos mais altos na sua profissão.

Desempenhar com diligência sua função e procurar ser o melhor no que faz são atributos que o bibliotecário de referência deve almejar, e nas bibliotecas públicas essa função perpassa o simples auxílio. Isso é perceptível no relato de Santos e Machado (2014), numa faculdade federal do sudeste do país, onde as autoras discorrem com propriedade acerca da experiência de bibliotecários de referência que auxiliavam alunos de graduação no desenvolvimento de suas pesquisas acadêmicas. Em certo momento, depois de citar alguns problemas encontrados pelos bibliotecários, as autoras concluem: “Neste contexto, o

bibliotecário de referência se viu diante de um novo desafio: exercer a função de educar.” (SANTOS; MACHADO, 2014, p.155). O que se quer inferir é que, se nas bibliotecas de instituições federais onde os usuários são alunos, professores e pesquisadores, há uma série de dificuldades a serem superadas pelos bibliotecários, e eles tem de assumir uma postura de educador, quanto mais nas bibliotecas públicas, onde os usuários são representados por toda comunidade do entorno, fica evidente que a função de educar se faz presente na realidade desse profissional, que tem de responder a consultas muito diferentes, além de ter como um de seus objetivos principais, estimular o hábito de leitura.

Muitos autores elencam as atividades e/ou ações inerentes ao SR. Contudo é perceptível que estas atividades foram alteradas ao longo do tempo, com o surgimento das novas tecnologias e das novas formas de meios de comunicação e de documentos. No início, voltavam-se apenas ao atendimento de questões respondidas, mas aos poucos introduziram em seu cotidiano novas formas como os serviços de alerta e disseminação da informação, por meios tradicionais e eletrônicos. Toda essa ampliação de tarefas com a introdução das tecnologias aponta que o SR, entendido como setor essencial na biblioteca, testa a eficácia e eficiência do sistema bibliotecário.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir são descritas as metodologias utilizadas na pesquisa desenvolvida na Biblioteca Pública Augusto dos Anjos (BPAA), as técnicas e instrumentos empregados para a coleta de dados, e os procedimentos de análise.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA E TIPO DE ABORDAGEM

A pesquisa é do tipo exploratório-descritivo, com base em levantamento de dados e utiliza a abordagem quanti-qualitativa. Segundo Cunha e Baptista (2007, p.170 e 182), a pesquisa quantitativa garante “uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados”, e a qualitativa permite envolver “indivíduos que têm comportamentos diferenciados na busca de informação [...]”.

A importância de unir as duas abordagens se faz necessária pois é possível obter, quantitativamente, dados numéricos e, qualitativamente, opiniões, conceitos e atitudes.

5.2 FASES DA PESQUISA

Constitui-se como pesquisa de campo, onde “o objeto/fonte é abordado em seu meio ambiente próprio.” (SEVERINO, 2007, p. 123).

Caracteriza-se também como bibliográfica e documental, servindo estas fases como recurso inicial para nortear e embasar a pesquisa. Segundo Gil (1999, p.66),

Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Para a realização da pesquisa bibliográfica foram utilizados os termos serviço de referência, biblioteca pública, usuário da informação, necessidades informacionais, profissional da informação, entre outros, que auxiliaram na busca de material disponível a respeito do tema pesquisado.

Na pesquisa documental, as fontes usadas foram: fotos, relatórios, jornais e documentos legais, sendo tais fontes impressas e virtuais. Segundo Silva, Almeida e Guindani,

O uso de documentos em pesquisa deve ser apreciado e valorizado. A riqueza de informações que deles podemos extrair e resgatar justifica o seu uso em várias áreas das Ciências Humanas e Sociais porque possibilita ampliar o entendimento de objetos cuja compreensão necessita de contextualização histórica e sociocultural. (SILVA, ALMEIDA E GUINDANI, 2009, p.2)

Assim, a pesquisa documental procura compreender e avaliar documentos de diversos tipos que irão contribuir com a elaboração da pesquisa.

5.3 CAMPO DA PESQUISA

A escolha da BPAA se justifica por despertar interesse quanto à sua história e seu aprimoramento enquanto unidade de informação, visto que sua permanência se constitui em memória e disseminação da informação para a comunidade. Fundada em 1875 por Henrique de Baurepaire Rohan, foi reativada em 1998, depois de apelos constantes da população paraibana. A BPAA está sob a coordenação da Bibliotecária Severina Kátia Augusta da Silva - Reg. 224/CRB15, que permanece até o momento na gestão da biblioteca. Atualmente a biblioteca se localiza na Avenida General Osório, 253 – Centro, e funciona das 08:00 às 17:30 horas. Oferece aos usuários serviços como: empréstimo, consulta, acesso à internet gratuita, sala para realização de eventos e espaço para leitura e pesquisas.

A BPAA é formada por 07 funcionários. São 04 Prestadores de Serviços, 02 Servidores Públicos e 01 Bibliotecária, distribuídos nos seguintes turnos:

- Prestadores de Serviços: 02 das 08:00 às 14:00 horas.
02 das 11:30 às 17:30 horas.
- Servidores Públicos: Das 08:00 às 12:00 horas.
- Bibliotecária: Das 08:00 às 17:30 horas.

Possui um acervo com cerca de 17 mil obras, sendo todas adquiridas através de doações. É importante ressaltar que a BPAA possui uma coleção de referência peculiar (dicionários, enciclopédias, atlas, manuais, etc.) e, embora a coleção de referência exista, e seja utilizada, não há formalmente uma Seção de Referência.

5.4 COLETA DE DADOS

Para o desenvolvimento da referida pesquisa foi elaborado um questionário, “conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo” (SEVERINO, 2007, p.125), o que possibilitou conhecer o perfil dos usuários e os serviços da biblioteca pesquisada. Optou-se por este instrumento por ser considerado rápido e também por permitir atingir um público variado.

Os questionários foram aplicados, no período de 17/11/2014 a 17/12/2014, à medida que os usuários chegavam à biblioteca. A amostra para a referida pesquisa foi de 40 usuários.

Além do questionário, os dados da pesquisa foram obtidos a partir de documentos disponibilizados pela BPPA e da entrevista.

A entrevista foi realizada na BPAA no dia 09/01/2014 às 13:00horas com a bibliotecária Severina Kátia Augusta da Silva. É importante ressaltar que existe entre entrevistada e entrevistadora uma relação amigável construída antes da pesquisa, o que contribuiu com a naturalidade da entrevista, perceptível na fluência das respostas dadas.

Os dados coletados no questionário e na entrevista serviram como base para descrever o SR, identificar os problemas que existem na sua utilização e traçar as diretrizes que visam à melhoria do serviço de referência na BPAA.

Com base nos resultados alcançados, realizou-se a investigação do funcionamento do SR, para assim apontar as diretrizes que visam à melhoria do serviço.

5.4.1 Instrumentos de coleta

O questionário (Apêndice A) foi o principal instrumento de coleta utilizado composto por 18 questões com perguntas fechadas, de múltipla escolha e uma questão aberta. Com o objetivo de melhorar a interpretação e a precisão dos dados coletados, o questionário foi dividido em 4 partes assim relacionadas:

I. Perfil do Usuário - aborda as variáveis: sexo, faixa etária, ocupação, nível de escolaridade, onde reside e frequência à biblioteca.

II. Orientação ao usuário - questões sobre atendimento e orientação a serviços oferecidos pela biblioteca.

III. Indicação de fontes de informação - questões acerca das fontes indicadas pelo bibliotecário ou procuradas pelos usuários.

IV. Capacitação dos usuários – questão que procura saber se os usuários têm conhecimento das atividades que a biblioteca realiza.

A última questão é aberta, onde o respondente é livre para tecer qualquer comentário (sugestões, críticas, elogios, etc).

A entrevista semi-estruturada e a observação assistemática, foram utilizadas como técnicas complementares de coleta de dados, o que permite entender melhor o funcionamento interno da biblioteca e captar as reações do(a) entrevistado(a). Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 198) é uma das vantagens da entrevista: “oferece maior oportunidade para avaliar atitudes, condutas, podendo o entrevistado ser observado naquilo que diz e como diz: registro de reações, gestos etc”, para

assim conhecer mais de perto como o SR se configura e investigar seu funcionamento na BPAA.

Com a finalidade de propor uma análise mais precisa referente ao SR na BPAA, a entrevista semi-estruturada apresenta o depoimento da bibliotecária Severina Kátia Augusta da Silva que coordena a BPAA desde sua reabertura em 1998. A base para essa análise são 05(cinco) perguntas cujo objetivo foi verificar ações da bibliotecária como gestora da biblioteca, sua participação no desenvolvimento da mesma e seu relacionamento com os usuários.

5.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

No primeiro momento os questionários foram codificados em U1 a U40, onde a letra U corresponde a usuário e os números, em ordem sequencial crescente, referem-se ao montante dos questionários aplicados. Adotou-se a presente codificação para preservar a identidade dos respondentes. Depois de codificados os questionários, os dados foram tabulados e os resultados obtidos originaram as tabelas. Para Miranda e Gusmão (2003, p.60),

[...] Quando se quer mostrar de forma clara e metódica informações tratadas estatisticamente, é essencial a utilização de tabelas. Elas mostram não só o conjunto de dados numéricos, mas, principalmente a relação entre eles. Facilitam, também, a visualização dos elementos da pesquisa.

Assim, entende-se que o uso de tabelas é um recurso importante que torna a comunicação eficiente, pois apresenta os dados de forma mais compreensível.

A entrevista semi-estruturada (Apêndice B), com um esquema básico de questões, permite ao entrevistador fazer algumas correções ou adaptações. Para armazenar as respostas, utilizou-se a gravação, que permite o registro das expressões e informações do(a) entrevistado(a), deixando o entrevistador livre para captar as reações e ações deste(s). A entrevista foi gravada e transcrita (Apêndice C) em anexo no final do trabalho.

O depoimento da entrevistada revelou informações importantes que serviram de apoio para embasar os resultados da pesquisa.

6 ANÁLISE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BPAA

A seguir, analisam-se os dados obtidos através dos questionários, utilizando, também, o depoimento da bibliotecária para auxiliar nos apontamentos teóricos.

6.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

A primeira parte do questionário visava coletar dados para traçar o perfil dos usuários da BPAA, a partir das variáveis: sexo, faixa etária, ocupação, nível de escolaridade, onde residem e frequência à biblioteca. Os resultados relativos ao sexo dos usuários são apresentados na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1 - Distribuição dos usuários conforme o sexo.

SEXO	NÚMERO	(%)
FEMININO	17	42,5%
MASCULINO	23	57,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Quanto ao sexo, as respostas mostram que a maior parte dos usuários é do sexo masculino (57,5%) e do sexo feminino (42,5%). Atribui-se esse resultado ao fato da biblioteca ser aberta a um público diversificado, por isso o resultado se mostra equilibrado nessa variável.

No que concerne à idade dos usuários, os resultados obtidos na pesquisa podem ser visualizados na Tabela 2:

Tabela 2 - Distribuição dos usuários conforme a faixa etária.

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO	(%)
Até 19 anos	12	30,0%
20 a 29 anos	14	35,0%
30 a 39 anos	02	5,0%
40 a 49 anos	07	17,5%
50 a 59 anos	03	7,5%
60anos ou mais	02	5,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Os dados relativos à idade revelam que a maioria dos usuários está na faixa de 20 a 29 anos (35%), enquanto que os mais jovens, na faixa de até 19 anos (30%). As faixas que correspondem de 30 a 39 anos, e 60 ou mais apresentaram o mesmo percentual, equivalente a (5%). Assim, pode-se dizer que a BPAA é frequentada por usuários mais jovens, embora questões relativas à idade sejam complexas no contexto de uma biblioteca pública, já que a mesma está aberta a toda população. A biblioteca pode ampliar seu foco na faixa etária que compreende os usuários entre 40 a 49 anos (17,5%) que é uma parcela considerável.

No tocante à ocupação dos usuários, os resultados são apresentados na Tabela 3, a seguir:

Tabela 3 - Distribuição dos usuários conforme a ocupação.

OCUPAÇÃO	NÚMERO	(%)
Estudante	27	53,0%
Repositora	01	1,9%
Professor(a)	06	11,8%
Servidor(a) Público(a)	04	7,9%
Músico/Compositor	01	1,9%
Vendedor(a)	03	5,9%
Jornalista	01	1,9%
Fiscal de loja	01	1,9%
Aposentado	01	1,9%
Auxiliar administrativo	02	4,0%
Técnico em mecânica	01	1,9%
Farmacêutica	01	1,9%
Auxiliar de escritório	01	1,9%
Artesão	01	1,9%
TOTAL	51*	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

* A questão possibilitava mais de uma resposta.

A Tabela 3 mostra que maioria dos respondentes são estudantes (53%). Há também diversos tipos de profissionais que percebem na biblioteca pública um espaço para agregar conhecimento e desfrutar dos livros que contribuem em sua vida profissional. Isso revela o quanto a biblioteca precisa atualizar seu acervo para atender esse público diversificado e heterogêneo, como afirma a bibliotecária, quando questionada acerca das dificuldades presentes na biblioteca: *“Você tem que ter sempre o acervo atualizado”*.

É necessário, também, dispor de instalações que atendam às diferentes necessidades de seus usuários, como uma boa iluminação, mesas e cadeiras confortáveis, mais computadores com acesso à internet gratuita, entre outros. A biblioteca deve permitir uma melhor disposição e aproveitar o espaço com acomodações adequadas para o acervo, equipamentos e usuários.

No que se refere ao nível de escolaridade dos usuários da BPAA, os resultados são apresentados na Tabela 4:

Tabela 4 - Distribuição dos usuários conforme ao nível de escolaridade.

ESCOLARIDADE	NÚMERO	(%)
Ensino Fundamental	01	2,5%
Ensino Médio	21	52,5%
Ensino Superior	16	40,0%
Pós-Graduação	02	5,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Na questão nível de escolaridade, a maioria dos usuários possuem Ensino Médio (52,5%), seguido pelos que possuem Ensino Superior (40%), o que nesse caso é interessante se considerarmos que a maioria das instituições de ensino superior têm biblioteca.

Apenas possuem Ensino Fundamental (2,5%), o que mostra que a biblioteca precisa atrair os alunos nesse nível de escolaridade, já que nesse ambiente eles podem realizar suas pesquisas e fazer os exercícios e trabalhos escolares. Para tanto, é que se faz importante a divulgação da biblioteca analisada, para atingir esse público. Uma boa opção seria expor os livros mais usados de forma a atrair os estudantes que sempre procuram material de pesquisa para trabalhos escolares, acadêmicos e para concurso, além de revistas e jornais para os leitores assíduos. A opção pós-graduação corresponde à (5%) dos usuários.

Na Tabela 5 são apresentados os dados relativos ao local de residência dos usuários da BPAA:

Tabela 5 - Distribuição dos usuários conforme o local onde reside.

LOCAL ONDE RESIDE	NÚMERO	PERCENTUAL
Poço/Cabedelo	01	2,5%
Centro/João Pessoa	05	12,5%
Jd. Cid. Universitária/João Pessoa	02	5,0%
Colibris/João Pessoa	01	2,5%
Centro/Bayeux	01	2,5%
Jd. Aeroporto/Bayeux	02	5,0%
Valentina/João Pessoa	02	5,0%
Cruz das Armas/João Pessoa	02	5,0%
Água Fria/João Pessoa	01	2,5%
Rangel/João Pessoa	02	5,0%
Bairro das indústrias/João Pessoa	02	5,0%
Mandacaru/João Pessoa	02	5,0%
Cristo/João Pessoa	03	7,5%
Jaguaribe/João Pessoa	02	5,0%
Mário Andeazza/Bayeux	01	2,5%
Centro/Sapé	01	2,5%
Mangabeira	02	5,0%
Alto do Mateus/João Pessoa	01	2,5%
São Bento/Bayeux	01	2,5%
Tibiri II/Santa Rita	01	2,5%
Bancários/João Pessoa	01	2,5%
Tambay/Bayeux	01	2,5%
Esplanada/João Pessoa	01	2,5%
Tambauzinho/João Pessoa	01	2,5%
Padre Zé/João Pessoa	01	2,5%
TOTAL	40*	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Conforme mostra a Tabela 5, a maioria dos usuários reside no Centro/João Pessoa (12,5%). Este é um excelente resultado visto que a biblioteca situa-se no Centro da cidade e, portanto, é bem frequentada pelos moradores do seu entorno. São usuários residentes no bairro do Cristo Redentor (7,5%). Os demais frequentadores da BPAA residem em municípios e bairros variados como Cabedelo, Colibris, Bayeux, Água Fria, Sapé, Alto do Mateus, Tibiri II, Bancários, Esplanada, Tambauzinho, Padre Zé (2,5%) e Jardim Cidade Universitária, Jardim Aeroporto, Valentina, Cruz das Armas, Rangel, Bairro das Indústrias, Mandacaru, Jaguaribe e Mangabeira (5%).

Considerando-se que a BPAA é atualmente a única biblioteca pública do Estado, sua atuação e permanência se constituem fator imprescindível. Esse fato é preocupante, pois as bibliotecas públicas representam crescimento e evolução social, por isso o governo precisa investir para que a população tenha acesso à informação e cultura através da criação de mais bibliotecas públicas no Estado. A bibliotecária enfatiza em seu depoimento: *“aqui falta mais investimento do governo, eu não posso usar a sala de multimídia... eu tenho uma sala hoje, que eu tenho bastante material ligado à educação, e eu não posso chamar o pessoal da educação porque eu não tenho como passar um filme, uma fita, eu não tenho como passar pra eles...”*. Com isso, o número de visitantes diminuiu, pois o que poderia ser mais uma ferramenta à disposição da comunidade está subutilizado dentro da biblioteca.

A seguir, a Tabela 6 apresenta dados relativos à frequência dos usuários na BPAA:

Tabela 6 - Distribuição dos usuários conforme a frequência.

FREQUÊNCIA	NÚMERO	(%)
Diariamente	09	22,5%
Semanalmente	15	37,5%
Mensalmente	02	5,0%
Às vezes	14	35,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Sobre a frequência dos usuários à BPAA, os dados mostram que há usuários assíduos, que a frequentam semanalmente (37,5%). Apenas a frequentam mensalmente (5%).

Assim, pode-se inferir que a biblioteca possui uma frequência razoável, já que a maioria dos usuários costuma frequentá-la semanalmente. Ter um bom acervo, amplas e cômodas instalações, propiciando bom espaço para leitura e também agradável para descanso são fatores que contribuem com essa parcela significativa de usuários. Por outro lado, uma parte considerável revela usuários que só frequenta a biblioteca às vezes (35%), o que se torna um fato preocupante, visto que a biblioteca desempenha um papel importante na formação de leitores e contribui para as mudanças sociais. Portanto, é necessário que a mesma busque soluções

para atingir essa parcela de usuários que pode passar a visitá-la mais e utilizar os serviços disponibilizados. Entre as dificuldades enfrentadas pela bibliotecária, ela traz que: *“a dificuldade é a divulgação do trabalho que a gente precisa fazer pra chamar os alunos pra biblioteca[...]”*, o que se torna um dos fatores que impede o crescimento da biblioteca, pois sem divulgação é trabalhosa a tarefa de aumentar a quantidade de usuários mais frequentes na biblioteca.

6.2 ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

A parte II do questionário da pesquisa foi destinada à orientação ao usuário e elenca perguntas sobre atendimento e orientação a serviços oferecidos pela biblioteca. A Tabela 7 apresenta dados sobre se, ao chegarem à biblioteca os usuários foram atendidos pela bibliotecária:

Tabela 7 – Atendimento.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
SIM	30	75,0%
NÃO	09	22,5%
NÃO RESPONDEU	01	2,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Na Tabela 7, dos 40 usuários que responderam o questionário, foram atendidos pela bibliotecária (75%). Isso mostra que, embora exista apenas uma bibliotecária, a mesma procura atender o usuário prontamente apesar das dificuldades encontradas, como por exemplo, o número insuficiente de funcionários qualificados para prestar atendimento aos usuários, e ajudá-la, principalmente na abordagem inicial. Isso revela uma das carências da BPAA, pois o atendimento é um dos pontos mais importantes do SR. Com relação a este aspecto, a bibliotecária relata: *“...geralmente sobrecarrega o bibliotecário, porque ele fica com toda parte de processos técnicos e a parte do atendimento”*. Assim, sua função como mediadora da informação fica comprometida, pois ela deixa de prestar atendimento ao usuário para desenvolver atividades dentro da biblioteca que poderiam ser exercidas por um

auxiliar. Ela mesma enfatiza em seu discurso: “[...] *era necessário que cada biblioteca tivesse um bibliotecário e um auxiliar de biblioteca da área de biblioteconomia, não tem... é complicado*”.

Não foram atendidos apenas (22,5%) e não respondeu (2,5%).

Para os usuários que responderam afirmativamente acerca do atendimento pela bibliotecária, a Tabela 8 demonstra como eles consideram o atendimento na BPAA.

Tabela 8 – Como o usuário considera o atendimento.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
BOM	32	80,0%
RUIM	00	0,0%
NÃO RESPONDERAM	08	20,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

As respostas elencadas na Tabela 8 evidenciam que o atendimento na BPAA, embora feito por uma única pessoa, é avaliado positivamente, visto que os usuários julgaram este aspecto como bom (80%).

É importante destacar que nenhum usuário julgou o atendimento como ruim (0,0%), embora não tenham respondido e não opinaram com respeito a isto (20%).

Algumas respostas dos usuários chamam atenção, como por exemplo:

“Quando busco a atenção tenho.” (U10) e “a considerar que o atendimento tem procedimento normal, embora, poderia ser algo melhor que o esperado.” (U27). Isso mostra que o usuário não é questionado quanto àquilo que procura, o que seria nesse caso, uma das deficiências do SR na BPAA, visto que uma das funções desse serviço é conhecer as necessidades dos usuários através da entrevista de referência. Para Accart (2012, p.16):

[...] O profissional assume um papel de mediação entre uma informação, às vezes difícil de entender e controlar, e o usuário potencial dessa informação. É fundamental que os usuários e os profissionais colaborem entre si, troquem informações e se ajudem mutuamente. Isso, evidentemente, se faz mediante o diálogo e a entrevista de referência.

Outros usuários usam termos como solicitude e hospitalidade como pontos que precisam ser melhorados:

“Falta uma melhor satisfação no atendente com o usuário. Mais solicitude.” (U28).

“Apesar de bom, poderia melhorar a questão da hospitalidade.” (U34)

“O atendimento é bom, mais pode melhorar em questão da hospitalidade.” (U38).

Conforme Pasquarelli (1996), a postura do profissional bibliotecário se baseia na simpatia, criatividade, confiança, entusiasmo e no conhecimento específico da área, a intimidade com as fontes de referência, cultura geral e o domínio das técnicas de busca informatizada. Portanto, o bibliotecário deve estar preparado para atender às necessidades dos usuários de forma eficiente e solícita.

Quanto aos serviços utilizados na biblioteca, a Tabela 9 indica quais os serviços que os usuários utilizam mais:

Tabela 9 – Serviços utilizados pelos usuários na biblioteca.

SERVIÇOS	NÚMERO	(%)
Empréstimo	03	4,9%
Consulta	26	42,6%
Internet	12	19,7%
Outro(s)	15	24,6%
Não responderam	05	8,2%
TOTAL	61*	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

* A questão possibilitava mais de uma resposta.

Entre os serviços oferecidos na BPAA, o mais utilizado é o de consulta (42,6%).

Na opção outros (24,6%), os usuários indicaram os seguintes serviços:

- Espaço para estudo

“Espaço para o estudo” (U2), (U12), (U33).

“Estudar” (U8) (U15).

“Apenas como ambiente de estudo” (U21).

“Venho para estudar, pois é um local mais tranquilo” (U34).

“Faço estudos diversos” (U36).

“Busco tranquilidade para estudar” (U38).

- Estudo e descanso

“Estudo e descanso” (U7).

- Relaxar

“Relaxar” (U35);

Sobre este aspecto, Flusser (1980, p.133) diz que, “a biblioteca verdadeiramente pública é a transformação estrutural da biblioteca [...]. Assim, entende-se que uma biblioteca pública deve ser um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam conversar, discutir problemas, trocar ideias, “relaxar”, enfim, sentir-se à vontade para utilizar seu espaço naturalmente. Para o autor, uma biblioteca que se preocupa com as reais aspirações de sua comunidade, não corre o risco de ser rejeitada, pois “não será mais uma biblioteca para a comunidade, mas uma biblioteca da comunidade”. (VICTOR FLUSSER, 1980, p.137)

- Pesquisa

“Pesquisa no meio artístico” (U17).

- Leitura e lazer

“Leitura, lazer” (U37).

- Consultar os próprios materiais

“Trago meu próprio material” (U30).

“Uso meus materiais” (U32).

Houve respostas variadas, mas é possível perceber que a biblioteca é bastante utilizada como local de estudo. O uso da internet também mostra que a BPAA necessita de recursos na área tecnológica, pois a mesma só dispõe de três terminais de computadores, o que diminui as pesquisas no meio digital por ser um número insuficiente de computadores para atender à demanda da biblioteca. A bibliotecária percebe essa dificuldade relatando que *“quando você passa pra o computador você deixa o usuário mais à vontade; ele já chega, ele já pesquisa, ele já sabe o que a biblioteca tem.”* Isso revela um dos problemas das bibliotecas públicas, que fica bem enfatizado nas palavras da bibliotecária: *“Aqui falta mais investimento do governo.”*

A Tabela 10, traz os resultados sobre orientação recebida pelos usuários para utilizar algum(ns) do(s) serviços discriminados na Tabela 9:

Tabela 10 – Recebe orientação para utilizar o(s) serviço(s) da BPAA.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
SIM	20	50,0%
NÃO	18	45,0%
NÃO RESPONDERAM	02	5,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Quanto à orientação aos serviços, as respostas foram equilibradas. Recebem orientação (50%). Para a parcela de usuários que respondeu afirmativamente, é bom, pois na maioria das vezes os usuários não sabem como utilizar os serviços ou não sabem que existem, e precisam aprender a usar aquilo que a biblioteca disponibiliza para ele como meio de facilitar suas pesquisas e estudos. Portanto, o bibliotecário deve proporcionar ao usuário um ambiente para que ele opine, crie e formule, para tanto é necessário que o usuário seja treinado para saber como usar as ferramentas disponíveis. A educação ou treinamento do usuário deve considerá-lo como leitor e produtor de informações, e oferecer serviços e atividades voltadas não só para a divulgação, mas para orientação e treinamento dos usuários no uso das fontes de informações e serviços disponíveis, sejam eles automatizados ou não. É importante a biblioteca realizar visitas guiadas, criar manuais, guias, e capacitar os usuários a usar esses materiais a fim de torná-los independentes na sua busca por informações. Para Macedo (1990, p.16),

Os usuários de bibliotecas, além de comumente receber orientação e instruções informais do bibliotecário no dia a dia, precisam receber de forma sistemática orientação para uso adequado da biblioteca e de seus recursos, para realizar pesquisas bibliográficas etc.

Mas, para que isso aconteça, é necessário à biblioteca planejar e elaborar ações que envolvam os usuários na sua rotina, para que eles possam ter contato com as atividades e modificar sua conduta.

Um fator preocupante é que quase metade dos usuários não recebe orientação (45%), o que mais uma vez revela a carência do SR na BPAA, deixando o usuário sem conhecer as ferramentas que o ajudariam a encontrar informações relevantes.

Além disso, é através do SR que os usuários têm o primeiro contato com a biblioteca.

Ainda sobre orientação, a Tabela 11 mostra os dados relativos à orientação dada aos usuários pela bibliotecária para consultar alguma obra.

Tabela 11 – Recebe orientação da bibliotecária para utilizar alguma obra.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
SIM	11	27,5%
NÃO	27	67,5%
NÃO RESPONDERAM	02	5,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

A maioria respondeu que não recebe orientação (67,5%). Esse resultado é preocupante, pois a orientação se constitui como elemento essencial no SR, pois dá ao usuário mais confiança nas suas buscas pelo material a ser pesquisado, além de existirem obras não conhecidas pelos usuários que podem ser indicadas pela bibliotecária, que conhece melhor o acervo. Para tanto, é fundamental ao bibliotecário estar em constante atualização com relação às obras existentes na sua biblioteca e procurar sempre ler para adquirir mais conhecimento e cultura. Para Fonseca (1973, p.6), “deve o bibliotecário estar permanentemente atualizado em relação ao que se passa no mundo, no seu país e no campo de sua atividade profissional.” E ainda, conforme Moraes (1983, p.22),

[...] O bibliotecário moderno deve ser um misto de técnico e de intelectual. A sua preocupação principal não deve ser datilografar fichas perfeitas, segundo um código de catalogação, mas conhecer o conteúdo dos livros que possui, ser um guia intelectual do leitor. Muitos bibliotecários esquecem que a principal coisa, na biblioteca, para o leitor, é o livro e não a técnica que se empregou para catalogá-lo e classificá-lo.

Foram respostas afirmativas (27,5%) e alguns usuários citaram as obras que lhes foram indicadas, como: “*livros que falassem sobre a História da Paraíba*” (U1), “*O Pequeno Príncipe* (U3) e “*obras de Olavo Bilac*” (U6), o que revela interesse por parte da bibliotecária em auxiliar os usuários.

A Tabela 12 a seguir, expõe os dados relativos a se, ao buscar uma obra que a biblioteca não possuía, o usuário foi encaminhado para buscá-la em outra biblioteca/instituição:

Tabela 12 - Foi encaminhado para buscar a obra em outra biblioteca/instituição.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
SIM	03	7,5%
NÃO	15	37,5%
NUNCA PROCUREI OBRA QUE A BIBLIOTECA NÃO POSSUI	21	52,5%
NÃO RESPONDEU	01	2,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

De acordo com a Tabela 12, os resultados revelam que os usuários que nunca procuraram obra que a biblioteca não possui representam (52,5%), talvez pelo fato de utilizarem a biblioteca apenas para estudar utilizando seu próprio material, fazer pesquisas na internet ou porque não necessitaram de outro material. Responderam que já foram encaminhados para outras instituições (7,5%) e não foram encaminhados (37,5%). A falta de bibliotecas públicas no Estado, contribui com esses números negativos, pois, apesar de existirem bibliotecas privadas e universitárias, muitos não as conhecem, não sabem se podem frequentá-las e preferem instituições públicas, pois se trata de um espaço reservado para a comunidade, deixando-os mais à vontade. É importante também que a bibliotecária mantenha relações com outras instituições, para que o usuário se sinta mais seguro ao ser encaminhado para elas, ao perceber na bibliotecária vontade de ajudá-lo. Não respondeu nenhuma das opções (2,5%).

Para finalizar a parte II do questionário da pesquisa, destinada à orientação ao usuário a Tabela 13 traz os dados concernentes às atividades de divulgação (exposições, lançamentos de livros, etc) realizadas na biblioteca e se os usuários têm conhecimento das mesmas:

Tabela 13 – Conhece as atividades de divulgação realizadas na biblioteca.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
SIM	04	10,0%
NÃO	36	90,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Dos 40 respondentes, a maioria respondeu que não as conhece (90,0%) e apenas (10,0%) diz que conhece as atividades de divulgação realizadas na biblioteca. Esse é um fator agravante, já que a divulgação é uma ferramenta indispensável para atrair os usuários e gerar neles interesse e desejo de frequentar a biblioteca. A bibliotecária relata que costuma realizar eventos na biblioteca, ela diz: *“Geralmente é uma vez por mês... a gente faz assim, a gente convida os alunos das escolas particulares, da escola estadual, escola municipal pra conhecer a biblioteca, convida um escritor... eu tô pretendendo fazer agora no mês de março o dia da poesia, a semana da poesia, aí eu já tenho que achar um... poeta, convidar as escolas, entendeu?”*.

De maneira geral, a função cultural deve estar presente nas bibliotecas públicas, por isso, suas atividades devem abranger programações que envolvam a comunidade e atinjam seu público independente de idade, sexo, religião, etc. Conseqüentemente, nesse contexto de expor ao público sua utilidade, a divulgação apresenta-se como ferramenta indispensável para formar e continuar a imagem da biblioteca.

Para a Fundação Biblioteca Nacional (2000), suas atividades precisam ser divulgadas para “manter o interesse dos seus leitores habituais e eventuais, despertar o interesse de leitores em potencial e promover seus serviços, encorajando o uso e o apoio que a biblioteca necessita”.

6.3 INDICAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO

Na parte III, destinada na pesquisa à indicação de fontes de informação, apresenta-se na Tabela 14 os dados a respeito da localização da informação desejada pelo usuário.

Tabela 14 – Como o usuário localiza a informação.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
Consulta o bibliotecário	10	14,2%
Traz a referência da obra	08	11,4%
Já vem com o título que quer anotado	09	13,0%
Pede sugestões p/ quem estiver no balcão de atendimento	08	11,4%
Procura nas estantes	28	40,0%
Escolhe conforme exposto na biblioteca	06	8,5%
Não respondeu	01	1,4%
TOTAL	70*	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

* A questão possibilitava mais de uma resposta.

No que se refere a localizar a informação na BPAA a maioria dos usuários respondeu a opção procura nas estantes (40,0%). Por um lado isso é positivo, pois mostra que os usuários são independentes e que buscam pela informação sozinhos, mas por outro lado, revela a ausência do SR prestado pelo bibliotecário que ajudaria o usuário nesse momento a encontrar a informação de forma mais rápida e segura, como enfatiza Accart (2012) a respeito do objetivo do SR: “[...] auxiliar e orientar o usuário na busca da informação pertinente”. (ACCART, 2012, p. 14).

Do total dos respondentes, consultam o bibliotecário (14,2%) e escolhem algum material conforme o que viu nas estantes de exposição da biblioteca (8,5%).

Na Tabela 15, apresentam-se os dados que informam se os usuários receberam instruções pelo bibliotecário para consultar algumas obras:

Tabela 15 – Recebeu instruções para consultar as obras relacionadas.

USUÁRIO	NÚMERO	(%)
Dicionário	00	0,0%
Enciclopédia	00	0,0%
Anuário	00	0,0%
Censo Demográfico	00	0,0%
Livro de Literatura	06	14,2%
Bibliografia	04	9,5%
Outro	04	9,5%
Nenhuma das alternativas	23	54,8%
Não responderam	05	12,0%
TOTAL	42*	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

* A questão possibilitava mais de uma resposta.

Com relação às instruções dadas pelo bibliotecário para o usuário consultar algumas obras de referência na biblioteca, a maioria deles respondeu a opção nenhuma das alternativas (54,8%). Para tanto, é preciso saber se esse resultado se deve ao fato dos usuários não conhecerem estas obras, ou por não haver uma exposição correta das mesmas, ou porque utilizam apenas seus materiais. Neste caso também, é importante para a biblioteca criar uma Seção de referência sinalizada adequadamente a fim de orientar os usuários às coleções e para que eles utilizem estes materiais com mais frequência.

Aqueles que consultaram livros de literatura foram (14,2%), o que mostra que a biblioteca pode investir mais nesse público e procurar conhecer quais obras são mais utilizadas, para assim expor e incentivar seu uso. Não responderam (12,5%).

Encerrando as perguntas acerca de indicação de fontes de informação, a Tabela 16 traz os resultados referentes a indicação de alguma obra feita pela bibliotecária aos usuários:

Tabela 16 – Recebeu indicação de alguma obra.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
SIM	08	20,0%
NÃO	28	70,0%
NÃO RESPONDERAM	04	10,0%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

No que se refere à indicação de obras de forma geral, os dados revelam que não receberam indicação (70,0%). Esse resultado é alarmante, principalmente no que diz respeito ao SR propriamente dito, que busca atender à necessidade informacional do usuário apontando obras que podem ser usadas para ajudar nas suas pesquisas, estudos e/ou leituras, até porque o bibliotecário conhece melhor o acervo.

Entre aqueles que receberam indicações, que corresponde a (20,0%), citaram obras como “*Olavo Bilac*” (U6) e “*Nietzsche*” (U11).

6.4 CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS

A parte IV do questionário, designada para conhecer a capacitação dos usuários, apresenta os dados relativos capacitação dos mesmos no que tange à participação em eventos realizados na BPAA:

Tabela 17 – Participação em eventos na biblioteca.

USUÁRIOS	NÚMERO	(%)
Palestra	00	0,0%
Exposição	03	7,0%
Hora do Conto	02	4,6%
Lançamento de Livro	01	2,3%
Visita	00	0,0%
Outro	02	4,6%
Nenhuma das alternativas	29	67,4%
Não responderam	06	14,0%
TOTAL	43*	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

* A questão possibilitava mais de uma resposta.

Os resultados que tratam acerca da participação dos usuários em eventos ocorridos na BPAA mostram que nenhuma das alternativas foi o resultado optado pela maioria (67,4%). Esses números preocupam, ainda mais quando se leva em conta que na opção outros, o usuário coloca: *“Há muito tempo”* (U10). Isso diverge do que a bibliotecária relata anteriormente, quando ela diz que realiza eventos uma vez por mês, ou talvez isso se explique pela falta de divulgação, fator também anteriormente analisado e que se reflete mais uma vez na realidade da BPAA. Com relação à de que maneira acontecem divulgações na BPAA, a bibliotecária coloca da seguinte forma: *“No caso é de escola em escola. A gente manda ofício pra escola, informando que tal dia vai acontecer... se eles se interessam, pra eles se inscreverem pra vir... e pra comunidade, divulgo através de assim..., do site da biblioteca e também algumas pessoas, que eu já tenho alguns contatos de rádio, televisão, jornal, aí eu vô e peço pra eles colocarem.”*

Apenas participaram de exposições (7,0%), hora do conto (4,6%) e lançamento de livro (2,3%) e não responderam (14,0%).

A biblioteca precisa ir ao encontro dos usuários, fazer com que eles se sintam acolhidos, fazendo outras atividades, além das tradicionais de uma biblioteca. Isso é importante, para que as pessoas vejam que ela não é estática, e mantém envolvimento com a comunidade. Ela precisa estar articulada com as coisas que estão acontecendo no entorno e não só com as coisas ligadas à leitura. Ter um lugar para que as pessoas venham falar sua história, espaço aberto e público para atividades que congreguem a comunidade e assim conseguir desempenhar sua função cultural.

Para Arruda (1998, p.11),

[...] a função cultural é pouco desenvolvida, pois esta confunde-se com o caráter erudito, de superioridade, não estando, portanto, disponível ao público em geral. Porém, o desenrolar dessa função deve ser entendida como sendo todo e qualquer tipo de manifestação artística oferecida à comunidade.

Portanto, as bibliotecas públicas devem se permitir ter programações, palestras, exposições, debates, oficinas e outras atividades que favoreçam a cultura no local onde ela está inserida. Assegurar acesso livre, acervo de qualidade, atividade de formação com o leitor. Desenvolver ações voltadas ao acesso à leitura, à cultura, ao lazer com livros atualizados. Servir como meio de comunicação através dos livros e ter a participação de um profissional da área de Biblioteconomia. Conforme Sá (2013, p.5), o bibliotecário [...] “deve estar atento ao ambiente da comunidade de usuários, a fim de prover atividades socioculturais que sejam do interesse dos mesmos”.

Portanto, a partir do olhar criativo e dinâmico do bibliotecário em uma unidade de informação, ele pode ser um agente transformador da sociedade e promover nela mudanças significativas.

6.5 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS

No final do questionário da pesquisa incluiu-se um espaço para que os usuários emitissem comentários acerca do que consideravam importante sobre a BPAA. Os comentários envolveram sugestões e críticas relacionadas à biblioteca,

incluindo vários pontos positivos e negativos por eles observados. Alguns apresentam sugestões e pontos negativos:

a) Sobre o **atendimento e orientação**:

“É de extrema importância um melhor atendimento e orientação aos visitantes da biblioteca pública.” (U21)

“A biblioteca é organizada, mas precisa de orientadores que tenham conhecimentos específicos de grandes obras na literatura brasileira, que contribui muito para um grande desenvolvimento na área de comunicação.” (U31)

“Profissionais mais capacitados em busca de informações.” (U28)

“Ao chegar o usuário deveria ser questionado sobre o que deseja da biblioteca (tipo qual área de estudo, se possui alguma dúvida sobre a organização do acervo bibliográfico) para diminuir a procura do livro, revista ou jornal desejado.” (U2)

b) Sobre o **acervo**:

“O acervo deveria ser mais atualizado.” (U26)

“Sempre ter um grande acervo literário e um bom estado de conservação.” (U22)

“É de fundamental importância que as bibliotecas públicas sejam contempladas com um acervo mais rico culturalmente e que haja mais investimento governamental para que tenhamos garantido um futuro para os nossos filhos.” (U5)

“É importante fazer solicitação de livros atualizados e os que estiverem obsoletos podem doar a um sebo.” (U11)

c) Sobre **as tecnologias disponibilizadas**:

“A biblioteca tem conforto e é bem arejada, porém é necessário mais computadores com internet, para que o estudo torne-se mais completo.” (U25)

“A biblioteca é um espaço confortável, contudo precisa de computadores e internet, pois essa ferramenta também é fundamental nos estudos.” (U23)

“Poderia disponibilizar wi-fi.” (U32)

“Deveriam disponibilizar wi-fi, pois os computadores nem sempre funcionam, assim seria um meio de facilitar os estudos”. (U33)

d) Sobre **a estrutura física**:

“Melhorar a manutenção dos equipamentos como: bebedouro e climatizar o ambiente.” (U7)

“Precisamos de um ar-condicionado.” (U12)

“Estes espaços deveriam ter uma melhor infraestrutura para acomodar melhor os frequentadores.” (U37)

Outros comentários dos usuários versaram sobre:

a) A importância da biblioteca:

“As bibliotecas públicas devem merecer atenção maior do governo, principalmente porque é a partir desses espaços que a população tem contato com a grande literatura, cultura e entretenimento.” (U8)

“Há necessidade de várias bibliotecas em outros bairros, ou seja, o ideal seria ter mais em bairros diversos para facilitar o acesso.” (U36)

“Deveria haver mais esse serviço público em nosso estado, dentro do atendimento de uma política de cultura e educação integrada, para o desenvolvimento da formação de novos leitores e satisfação dos já existentes em todas as faixas etárias.” (U10)

“Há uma necessidade grande de novas bibliotecas públicas, pois a procura é grande.” (U13)

b) A divulgação dos serviços:

“Eu sugiro que os bibliotecários incentivassem os usuários dos serviços na biblioteca pública, através de cartazes.” (U30)

“É necessário maior incentivo à atividades culturais, uma maior divulgação do espaço para que uma maior parcela da população conheça o local e sua importância.” (U19)

Pelas sugestões e críticas dos usuários, verifica-se uma grande insatisfação no que se refere aos serviços da BPAA, mas também o interesse dos mesmos para que a biblioteca se torne um local que atenda às suas necessidades, pois uma boa parte (52,5%) deixou críticas e sugestões. Alguns não teceram comentários (17,5%), e outros elogiaram a biblioteca, dizendo:

“É um lugar tranquilo e agradável para quem deseja estudar”. (U3)

“É uma biblioteca muito boa com um ótimo clima de tranquilidade.” (U35)

“É o melhor ambiente para estudar sem ser incomodado, seja sozinho ou em equipe, é mais fácil pois não haverá absolutamente nada que atrapalhe.” (U39)

“Considero a biblioteca um ótimo lugar.” (U6)

Os comentários dos usuários revelam que a BPAA ainda precisa melhorar muito com relação à atendimento, estrutura, acervo e outros aspectos, mas também mostra que eles a consideram como um lugar indispensável e de importância fundamental para a sociedade, pois seu verdadeiro papel é servir os interesses da comunidade. Assim, eles procuram aproveitar esse espaço de leitura e pesquisa utilizando os serviços a eles disponibilizados, ainda que esses serviços necessitem de melhorias.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou avaliar de forma investigativa, à luz dos usuários, o SR na BPAA e traçar diretrizes para melhorá-lo.

O desinteresse pelo SR nas bibliotecas públicas não é de hoje. Almeida Júnior (2003), relata que o serviço de referência não foi plenamente considerado importante pelas bibliotecas públicas brasileiras. Para o autor, o atendimento ao usuário, no cotidiano da biblioteca, é exercido por funcionários não preparados. “O trabalho e o atendimento são realizados por leigos, quase sempre funcionários da prefeitura indicados ao cargo de responsável – e único funcionário muitas vezes – pela biblioteca.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.16). A inoperância no atendimento ao usuário é quase sempre resultado da falta de profissionais bibliotecários, ou quando existem, são quase sempre deslocados para o trabalho técnico e administrativo.

Sancionada pelo ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a lei de Nº 12.244 de 24 de maio de 2010 (BRASIL, 2010) diz no Art. 1º que as instituições de ensino públicas e privadas de todos os sistemas de ensino do País devem contar com bibliotecas, e determina um prazo máximo de 10(dez) anos para que isso se efetive, mas, apesar de perceber-se uma possibilidade de ampliação do mercado de trabalho para os bibliotecários, pouco têm sido feito pelas autoridades, pelos órgãos da classe e pelos próprios bibliotecários para melhorar a realidade das bibliotecas que contratam funcionários desqualificados para exercer a função que deveria ser dos profissionais da área de biblioteconomia.

Conforme Silva *et al* (2011) em trabalho divulgado no 14º Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e Gestão da informação na UFMA em 2011, com base na Lei nº 7.504 (BRASIL,1986),

[...] percebe-se a necessidade de haver uma fiscalização dos órgãos responsáveis e uma reformulação de políticas públicas que atuem realmente no sentido de fazer com que as Leis existentes sejam cumpridas, pois não deve haver nenhuma biblioteca no país sem a presença de um bibliotecário em seu quadro de funcionários.

Portanto, contratar professores, funcionários públicos ou qualquer outro profissional para administrar uma biblioteca pública, acaba comprometendo a disponibilização do serviço de referência ao usuário.

A realidade na BPAA não diverge muito da anteriormente apresentada. A bibliotecária responsável, Severina Kátia Augusta da Silva, é no momento, a única funcionária com formação bibliotecária e tem que desempenhar diversas funções, o que atrapalha o seu relacionamento com os usuários, deixando-os sem o verdadeiro SR que envolve assistência e prontidão.

Em seu depoimento a bibliotecária relata:

“Assim... a nossa também dificuldade é o treinamento do pessoal. Porque geralmente as pessoas de biblioteca, elas não são pessoas treinadas pros bibliotecários, então pra você ter um auxiliar de biblioteca é preciso que ele entenda o que é um..., uma... como funciona a biblioteca, qual o objetivo da biblioteca, quais os processos técnicos que você usa. Então assim, geralmente sobrecarrega o bibliotecário, porque ele fica com toda parte de processos técnicos e a parte do atendimento. Então assim, geralmente eu procuro a cada pessoa novata que entra, porque como o nosso órgão é público, aí geralmente eles mandam prestador de serviço, às vezes quando tem um concurso aí manda um funcionário novo, aí você vai ter que treinar aquele funcionário, então você passa assim, uma semana, duas... fazendo aquele treinamento por cima; quando é uma pessoa desenrolada pega logo, mas quando não é você vai ter que trabalhar, ficar lá conversando sempre assim: quando chega determinado assunto, aí o pessoal espera o bibliotecário chegar, porque ele não sabe de que área é...e qual unidade; era necessário que cada biblioteca tivesse um bibliotecário e um auxiliar de biblioteca da área de biblioteconomia, não tem... é complicado.”

Questões como investimento, instalações, mobiliário adequado, entre outras, também são patentes na realidade da biblioteca. Os recursos econômicos são muitas vezes insuficientes, o que revela a falta de conscientização dos governantes, que não enxergam o quanto a biblioteca pública promove o desenvolvimento sociocultural da comunidade.

Vale salientar que muitos usuários que frequentam a BPAA, ou seja, aqueles usuários reais (que frequentam a biblioteca de forma periódica e voluntária) apenas utilizam os terminais com computadores ou aproveitam o espaço para estudar, usando as mesas disponíveis, sem consultar os livros, visto que sua necessidade naquele momento consiste apenas em ter um lugar para estudar ou realizar outra atividade que não necessite de consultas ao acervo.

Mesmo com essas atitudes independentes, demonstradas por certos usuários, o SR é uma peça que falta para completar o atendimento que faz parte da profissão bibliotecária, e que vai além de ensinar o caminho até o acervo, mas diz respeito à relação criada entre bibliotecário e usuário, onde o profissional consegue diagnosticar a necessidade real de seu usuário e melhorar os serviços da sua instituição para agradar seu público.

Almeida Júnior (2003, p.64), aponta para o marketing como peça de apoio para que a instituição utilize a divulgação voltada mais para os serviços oferecidos do que para a biblioteca, lembrando que tal ação não deve se restringir exclusivamente a instituição. Para ele, “a aplicação do marketing pressupõe a estruturação de serviços com base em análise de mercado, objetivando atender, com serviços, às necessidades dos clientes.” Portanto, pode-se dizer que a BPAA deve projetar seus serviços fundamentada em pesquisas que desvendem os interesses de seus usuários. Nesse caso, sugere-se a elaboração de um plano de *marketing* para que a BPAA divulgue, de forma presencial ou virtual, os serviços oferecidos e alcance a comunidade a qual ela se insere, para atrair e fidelizar seu público-alvo, principalmente neste cenário, onde a estrutura física já chama a atenção por sua imponência e história.

Aumentar a quantidade de funcionários e criar uma Seção de referência é importante para que os usuários saibam a quem recorrer durante sua pesquisa/consulta. Isso se constitui em alternativas a serem adotadas para a realidade da BPAA, já que essas foram as carências mais perceptíveis no SR da referida biblioteca. Recomenda-se que seja realizado um treinamento com os usuários, afim de que os mesmos possam encontrar a informação que procuram, pois segundo Accart (2012, p. 126), “o objetivo maior é fazer com que o usuário tenha autonomia em suas pesquisas, se aproprie dos instrumentos e métodos de pesquisa disponíveis”, assim os usuários dependerão menos da bibliotecária, que não dispõe de tempo suficiente para auxiliá-los. Utilizar os recursos eletrônicos é uma boa proposta, como a criação de uma *homepage* da biblioteca para promover a educação de usuários em formato eletrônico, como por exemplo, através de

tutoriais², muito utilizados atualmente.

De acordo com a pesquisa, percebe-se que o SR precisa ser melhorado quanto à satisfação dos usuários e a capacitação profissional. A satisfação dos usuários deve ser uma das principais preocupações da biblioteca, pois “o serviço de referência é uma carta fundamental que se deve jogar na abordagem orientada para o usuário, pois **contribui com um real valor agregado para a oferta global de informação.**” (ACCART, 2012, p.35, grifo do autor). A capacitação do bibliotecário de referência permitirá ao mesmo ampliar seu conhecimento e utilizar essa capacitação como ferramenta de crescimento no trabalho; isso é o que Fragoso e Blattman (2006) definem como pessoas preparadas, que conhecem o seu público e interagem de maneira positiva, oferecendo-lhes oportunidades para a educação continuada, a leitura e o lazer, fatores que se constituem como missão primordial de uma biblioteca pública.

Vale salientar também que os representantes políticos precisam estabelecer políticas públicas de acesso e uso da informação em seus diferentes suportes, ou seja, além dos tradicionais impressos, a tecnologia também deve ser vista como meio de disseminar informação, por isso é necessário investir em mais terminais com computadores e internet, de maneira que a biblioteca e seus usuários não se encontrem “atrasados” com relação às outras instituições.

Conclui-se que o serviço de referência na Biblioteca Pública Augusto dos Anjos encontra-se defasado e sem a infra-estrutura necessária para ser exercido como deveria. Ainda que a bibliotecária almeje oferecer serviços com mais qualidade e desempenhar sua função com mais presteza, a carência de ferramentas tecnológicas e principalmente de pessoal qualificado revela a precariedade do serviço prestado à comunidade. O descaso e a falta de investimento por parte do poder público acrescentam e ampliam ainda mais as deficiências existentes na BPAA. Apesar das barreiras existentes, a biblioteca é bem frequentada e procura

² **Tutorial:** É uma ferramenta de ensino/aprendizagem, podendo ser tanto um programa de computador quanto um texto, contendo ou não imagens, que auxilia o processo de aprendizagem exibindo passo a passo o funcionamento de algo. A palavra **tutorial** é derivada da palavra tutor visto que o seu objetivo é ensinar.

Disponível em: <pt.wikipedia.org/wiki/Tutorial>

Acesso em:17/02/2015.

atender às necessidades dos diferentes usuários que estão sempre desfrutando de seu espaço e conhecimento reservado nas estantes.

O encerramento da pesquisa evidencia que o SR na BPAA pauta-se entre carências e desejos. São carências relativas a recursos humanos e instalações (uma sala própria para o SR) e os desejos da bibliotecária em prestar um serviço de qualidade, exercendo seu papel de intermediária entre os usuários e os recursos informacionais. Também os desejos do público para obter uma maior atenção da bibliotecária que, embora se desdobre, não tem condição de prestar um serviço adequado aos usuários em razão do excesso de atividades que desempenha na biblioteca, pois é a única bibliotecária lotada na instituição. Acrescente-se, também, os desejos da pesquisadora de ver, em um futuro próximo, uma melhoria no SR da BPAA, uma intervenção do poder público estadual, no sentido de prover a biblioteca de recursos humanos, ampliando o seu quadro de funcionários, o que, certamente contribuirá para a melhoria do SR na BPAA.

Para o desenvolvimento de trabalhos futuros, sugere-se uma análise das coleções de referência da biblioteca, pois a qualidade do serviço de referência dependerá da adequação e da atualização da sua coleção, é interessante também propor uma pesquisa com um grupo-alvo de usuários por faixa etária, interesses, profissões, etc, para assim identificar e solucionar as necessidades potenciais de informação.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

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, jul./dez. 2007. Disponível em: <www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/1918> Acesso em: 12/11/2014.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 25, n.3, p.1-11, dez. 1996. Disponível em: <repositorio.unb.br/handle/10482/13001> Acesso em: 01/11/2014.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, cidadania e sociedade no Brasil. **Informação e Sociedade**. João Pessoa, v.2, n.1, p.42-49, jan./dez. 1992. Disponível em: <www.ies.ufpb.br › Capa › v.2 n.1 1992 › Araújo> Acesso em: 01/11/2014.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 2000. Disponível em: <<https://bibliotecaproduz.files.wordpress.com/2009/06/as-praticas-da-biblioteca-publica-katty.pdf>> Acesso em: 02/03/2015.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da, Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf> Acesso em: 12/11/2014.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v.6, n.2, p.30-50, jun. 2005. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/> Acesso em: 17/02/2015

BLATTMANN, Úrsula; FRAGOSO, Graça Maria. A universidade do saber encontrado em bibliotecas: ontem, hoje e amanhã. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.4, n. esp., p.56-71, 2006. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br › Capa › v. 4 (2006) › Blattmann> Acesso em: 11/11/2014.

BRASIL. Lei de nº 12.244, de 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm> Acesso em 09/03/2015.

BRASIL. Lei nº 7.504, de 2 de julho de 1986. Dá nova redação ao art. 3º da Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre a Profissão de Bibliotecário, e dá outras Providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7504.htm> Acesso em 09/03/2015.

DIAS, Guilherme Ataíde; HENN, Gustavo; SILVA, José Wendell de Moraes. Tecnologia da informação e serviços de referência eletrônicos: uma proposta de aplicação baseada em chatterbots e ontologias. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 12, n.23, p.47-61, jan./jun. 2007. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/.../1518-2924.2007v12n23p47>> Acesso em: 11/11/2014.

FLUSSER, Victor. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista de Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.131-138, set. 1980. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16030> Acesso em: 20/02/2015.

FONSECA. Edson Nery da. Receita de bibliotecário. **Cadernos de Biblioteconomia**, Recife, v.1, n.1, p.3-10, jul, 1973. Disponível em: <biblioteconomiadigital.blogspot.com/.../receita-de-bibliotecario-edson-ne...> Acesso em: 20/02/2015.

FONSECA. Juliana Soares da; GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. Responsabilidade ética e social do profissional da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v.5, n.1/2, p.1-14, jan./dez. 2009. Disponível em: <www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/3952> Acesso em: 30/09/2014.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. Disponível em: <consorcio.bn.br/consorcio/manuais/manualsnbp/ArquivoFinal28_08.pdf> Acesso em: 25/02/2015.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos, 1995.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br › Capa › v. 17, n. 1 (2012) › Jesus> Acesso em: 01/11/2014.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamasso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 10, n. esp., p. 37-45, 2007. Disponível em:<www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-49802007000300004&script> Acesso em: 20/12/2014.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n. 1/4, p.9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002800&dd1=7d070> Acesso em: 04/11/2014.

MADELLA, Rosângela; SOUZA, Francisco das Chagas de. Bibliotecas comunitárias em Florianópolis-SC: o olhar de seus agentes. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 171-195, jan./jun. 2012. Disponível em: <seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/24324> Acesso em: 20/01/2015.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MIRANDA, José Luís Carneiro de; GUSMÃO, Heloísa Rios. **Os caminhos do trabalho científico**: orientação para não perder o rumo. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2003.

MORAES, Rubens Borba de. **O problema das bibliotecas brasileiras**. 2.ed. Brasília, D.F.: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1983.

NAKANO, Natalia; JORENTE, Maria José Vicentini. Serviço de referência virtual: implantação do serviço de chat. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 164 –184, jan./abr. 2014. Disponível em: <www.uel.br › Capa › v. 19, n. 1 (2014) › Nakano> Acesso em: 04/11/2014.

NETTO, Carlos Xavier de Azevedo. SANTIAGO, SandraMaria Neri. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.2, p.246-268, jul./dez., 2012. Disponível em: <revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/viewFile/835/pdf> Acesso em: 28/02/2015.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimentos para busca e uso da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília, D.F: Thesaurus, 1996.

PEREIRA, Edinete Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A web 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102-124, set./dez. 2012. Disponível em: <www.uel.br › Capa › v. 17, n. 3 (2012) › Pereira> Acesso em: 05/11/2014.

PILON, Giovanna Nogueira Prata. **A desinformação pela super-abundância de informação na era digital**. São Paulo, 2011. 22f. Monografia (Curso de Pós-Graduação em Mídia, Informação e Cultura) Universidade de São Paulo. Escola de Comunicação e Artes. Centro de Estudos Latino-Americanos sobre Cultura e Comunicação, 2011. Disponível em: <200.144.182.130/celacc/sites/default/files/media/tcc/419-1184-1-PB.pdf> Acesso em: 17/02/2015.

ROSA, Anelise Jesus Silva da. A prática de ação cultural em bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.2, p.372-381, jul./dez., 2009. Disponível em: <revista.acbsc.org.br/racb/article/view/675> Acesso em: 10/01/2015.

SÁ, Rosilene Moreira Coelho de. Práticas de atividades culturais em bibliotecas universitárias: uma ação do serviço de referência. In: XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis Universidade Federal de Santa Catarina, p.1-10, 2013. Disponível em: <portal.febab.org.br/anais/article/download/1639/1640> Acesso em: 28/02/2015.

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. In: **CID: Revista Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v.1, n.2, p.103-121, jul./dez. 2010. Disponível em: <www.revistas.usp.br/incid/article/view/42323> Acesso em: 02/02/2015.

SANTOS, Fabiana Pereira; MACHADO, Lucilia Regina de Souza. O papel do bibliotecário de referência na Construção do Letramento Informacional Acadêmico: uma prática intersetorial e interdisciplinar. **In.CID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p.142-163, set. 2014/fev. 2015. Disponível em: <www.revistas.usp.br/incid/article/view/76319> Acesso em: 11/11/2014.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 6-19, jan./jun. 2008. Disponível em: <rbbd.febab.org.br › Capa › v. 4, n. 1 (2008) › Schweitzer> Acesso em: 05/11/2014.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Jackson Ronie Sá; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de. GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**. Ano I - Número I - Julho de 2009. Disponível em: <www.rbhcs.com/index_arquivos/artigo.pesquisa%20documental.pdf > Acesso em: 20/01/2015.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O Perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/88230/228105.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 03/11/2014.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidade e recursos informacionais**. Brasília, D.F.: Thesaurus, 2005.

SILVA, Irenilda Medeiros *et al.* Inserção do profissional bibliotecário nas bibliotecas públicas municipais escolares: uma prática. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14, 2011, São Luís. Os novos campos da profissão da informação na contemporaneidade. **Anais...** São Luís: Universidade Federal do Maranhão, 2011. p.1-14. Disponível em: <rabci.org/.../INSERÇÃO%20DO%20PROFISSIONAL%20BIBLIOTECÁ...> Acesso em : 24/02/2015.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. – (Coleção Ciência da informação).

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Prezado(a) usuário(a),

Solicitamos a sua colaboração para responder este questionário que se constitui o instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é investigar o funcionamento do Serviço de Referência (SR) na Biblioteca Pública do Estado visando apontar diretrizes para a sua melhoria.

Antecipadamente agradecemos pela sua participação. Ela é essencial para a nossa pesquisa

Moniky Aguiar Freitas – Aluna do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba – E-mail: monikyaguiarfreitas@hotmail.com
Profª Eliane Bezerra Paiva – Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB.

I. Perfil do Usuário

1. Sexo:

Feminino ()

Masculino ()

2. Qual a sua faixa etária?

Até 19 anos ()

20 a 29 anos ()

30 a 39 anos ()

40 a 49 anos ()

50 a 59 anos ()

60 anos ou mais ()

3. Qual a sua profissão?

Estudante ()

Outra () Citar: _____

4. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino Fundamental ()

Ensino Médio ()

Ensino Superior () Qual curso? _____

Pós-Graduação () Qual curso? _____

5. Onde você mora?

Bairro: _____

Cidade: _____

6. Qual a alternativa que melhor indica sua frequência à biblioteca?

Diariamente ()

Semanalmente ()

Mensalmente ()

Às vezes ()

II. Orientação ao usuário

7. Ao chegar à biblioteca você foi atendido pela bibliotecária?

Sim ()

Não ()

8. Se a sua resposta à questão anterior foi afirmativa, como você considera o atendimento na biblioteca:

Bom ()

Ruim ()

Justifique a sua resposta:

9. Que tipo de serviço você utiliza na biblioteca?

Empréstimo ()

Consulta ()

Internet ()

Outro(s)? Qual(is)?: _____

10. Você recebe orientação da bibliotecária para utilizar algum (ns) do(s) serviço(s) anteriormente discriminados?

Sim ()

Não ()

11. Você já recebeu orientação da bibliotecária para consultar alguma obra?

Sim . () Qual(is): _____

Não ()

12. Ao buscar uma obra que a biblioteca não possuía, você foi encaminhado para buscá-la em outra biblioteca/instituição?

Sim ()

Não ()

Nunca procurei obra que a biblioteca não possui ()

13. Você tem conhecimento das atividades de divulgação (exposições, lançamentos de livros, etc) realizadas na biblioteca?

Sim ()

Não ()

III. Indicação de fontes de informação

14. Como você localiza a informação que deseja?

Consulta o bibliotecário ()

Traz a referência da obra ()

Já vem com o título que quer anotado ()

Pede sugestões para quem estiver no balcão de atendimento ()

Procura nas estantes ()

Escolhe algum conforme o que viu nas estantes de exposição da biblioteca ()

15. Você recebeu instruções do bibliotecário para consultar:

Dicionário ()

Enciclopédia ()

Anuário ()

Censo Demográfico ()

Livro de literatura ()

Bibliografia ()

Outro () Qual? _____

Nenhuma das alternativas ()

16. Ao necessitar de informação, você já recebeu da bibliotecária a indicação de alguma obra?

Sim . () Qual(is): _____

Não ()

IV.Capacitação dos usuários

17. Você já participou de algum evento ocorrido na biblioteca como:

Palestra ()

Exposição ()

Hora do conto ()

Lançamento de livro ()

Visita dirigida ()

Outro () Qual? _____

Nenhuma das alternativas ()

18. Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre a Biblioteca Pública Augusto dos Anjos.



APÊNDICE B
ROTEIRO DA ENTREVISTA

1. Qual(is) a(s) dificuldade(s) que você encontra como bibliotecária no exercício de sua função na BPAA?

2. Quais são as dificuldades mais presentes na realidade da biblioteca atualmente?

3. Você costuma conversar ou questionar com os usuários as dificuldades que eles têm quanto ao uso dos serviços da biblioteca?

4. Com que frequência acontece eventos na BPAA?

5. De que maneira esses eventos são divulgados?

APÊNDICE C

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA

1. Qual(is) a(s) dificuldade(s) que você encontra como bibliotecária no exercício de sua função na BPAA?

Bibliotecária: A dificuldade é a divulgação do trabalho que agente precisa fazer pra chamar os alunos pra biblioteca, é assim... questão de material atualizado.

Assim... a nossa também dificuldade é o treinamento do pessoal. Porque geralmente as pessoas de biblioteca, elas não são pessoas treinadas pros bibliotecários, então pra você ter um auxiliar de biblioteca é preciso que ele entenda o que é um..., uma... como funciona a biblioteca, qual o objetivo da biblioteca, quais os processos técnicos que você usa. Então assim, geralmente sobrecarrega o bibliotecário, porque ele fica com toda parte de processos técnicos e a parte do atendimento. Então assim, geralmente eu procuro a cada pessoa novata que entra, porque como o nosso órgão é público, aí geralmente eles mandam prestador de serviço, às vezes quando tem um concurso aí manda um funcionário novo, aí você vai ter que treinar aquele funcionário, então você passa assim, uma semana, duas...fazendo aquele treinamento por cima; quando é uma pessoa desenrolada pega logo, mas quando não é você vai ter que trabalhar, ficar lá conversando sempre assim: quando chega determinado assunto, aí o pessoal espera o bibliotecário chegar, porque ele não sabe de que área é...e qual unidade; era necessário que cada biblioteca tivesse um bibliotecário e um auxiliar de biblioteca da área de biblioteconomia, não tem... é complicado.

2. Quais são as dificuldades mais presentes na realidade da biblioteca atualmente?

Bibliotecária: É acervo atualizado, você tem que ter sempre o acervo atualizado, os terminais de computadores, é preciso tá já tudo automatizado, porque aí você vai... quando você passa pra o computador você deixa o usuário mais à vontade; ele já chega, ele já pesquisa, ele já sabe o que a biblioteca tem. Aqui falta mais investimento do governo, eu não posso usar a sala de multimídia, eu tenho uma sala

hoje, que eu tenho bastante material ligado a educação, e eu não posso chamar o pessoal da educação porque eu não tenho como passar um filme, uma fita, eu não tenho como passar pra eles...

3. Você costuma conversar ou questionar com os usuários as dificuldades que eles têm quanto ao uso dos serviços da biblioteca?

Bibliotecária: ...não constantemente. Mas sempre que alguém chega procurando, tendo uma dificuldade de encontrar um assunto, ou indagando porque que não tá assim, não tem um terminal pra ele, não tem... aí eu vou lá e explico pra ele, mostro. Como eu sou a única bibliotecária é difícil, por que aí... e também dificulta porque eu perco de ir pra lançamento de livro, pra ir pra exposição, pra uma reunião, pra um curso, fazer um curso fora porque eu tenho que estar dentro da biblioteca. Eu chego e só posso sair mais tarde, se eu sair antes, geralmente quando eu tenho algum compromisso que tenho que resolver, ir na secretaria ou algum outro lugar as meninas ligam: ... Kátia, isso e isso tá aonde, isso e isso tá aonde, então é 24 horas.

4. Com que frequência acontece eventos na BPAA?

Bibliotecária: Geralmente é uma vez por mês... agente faz assim, agente convida os alunos das escolas particulares, da escola estadual, escola municipal pra conhecer a biblioteca, convida um escritor... eu to pretendendo fazer agora no mês de março o dia da poesia, a semana da poesia, aí eu já tenho que achar um... poeta, convidar as escolas, entendeu?

5. De que maneira esses eventos são divulgados?

Bibliotecária: No caso é de escola em escola. Agente manda ofício pra escola, informando que tal dia vai acontecer... se eles se interessam, pra eles se inscreverem pra vir... e pra comunidade, divulgo através de assim..., do site da biblioteca e também algumas pessoas, que eu já tenho alguns contatos de rádio, televisão, jornal aí eu vô e peço pra eles colocarem.