



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

ANTONIA LUCINEIDE FRANCISCO DE LIMA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal da Paraíba como requisito
parcial para obtenção do grau de bacharela.

Aprovado em 19/03/2014.

BANCA EXAMINADORA

Profª Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho
(Orientadora – UFPB)

Profª Ms. Eliane Bezerra Paiva
(Examinadora – UFPB)

Profª Ms. Genoveva Batista do Nascimento
(Examinadora – UFPB)



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

ANTONIA LUCINEIDE FRANCISCO DE LIMA

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA MANOEL BANDEIRA**

JOÃO PESSOA, PB
2014



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

ANTONIA LUCINEIDE FRANCISCO DE LIMA

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA MANOEL BANDEIRA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharela.

Orientadora: Profª Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho

JOÃO PESSOA, PB
2014

L732n Lima, Antonia Lucineide Francisco de.

Necessidades de informação dos usuários da biblioteca
Manoel Bandeira / Antonia Lucineide Francisco de Lima –
João Pessoa, 2014.
53f.

Orientador(a): Profª. Ms Ediane Toscano Galdino Carvalho.
Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Biblioteca Escolar. 2. Estudo de usuário. 3. Necessidades
Informacionais - usuários I. Título.

UFPB/CCSA

CDU: 027.8(043.2)



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

ANTONIA LUCINEIDE FRANCISCO DE LIMA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal da Paraíba como requisito
parcial para obtenção do grau de bacharela.

Aprovado em ____/____/ 2014.

BANCA EXAMINADORA

Profª Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho
(Orientadora – UFPB)

Profª Ms. Eliane Bezerra Paiva
(Examinadora – UFPB)

Profª Ms. Genoveva Batista do Nascimento
(Examinadora – UFPB)

As minhas queridas mães Maria de Lourdes e Arlete Braz que me ensinaram os verdadeiros princípios e caminhos corretos da vida. Com todo meu amor e gratidão, por tudo que fizeram por mim ao longo da minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado o maior presente que é a vida, coragem para seguir sempre em frente e sabedoria para concluir mais um sonho.

As minhas mães pelo amor incondicional e inesgotável.

A minha irmã Ana Lúcia pelas palavras de apoio, incentivo, e ajuda nunca negada.

A minha orientadora, professora Ediane Toscano, por sua serenidade, competência, ética, dedicação e paciência.

A minha amiga de sala de aula Gessica Lins por fazer parte desta jornada onde o valor da nossa amizade não foi provado apenas nos momentos de alegria, mas principalmente nos momentos de dificuldades com os quais convivemos durante cinco anos e carregamos a marca de experiências comuns que tivemos.

Aos meus amigos e familiares pelo estímulo e apoio constante contribuindo assim em mais uma etapa da minha vida.

A todos os professores do curso que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento desta monografia.

Por fim, agradeço aos usuários que permitiram as avaliações para o desenvolvimento deste trabalho.

RESUMO

As bibliotecas escolares são centros de transmissão e disseminação da informação e do conhecimento que a partir de fontes bibliográficas, eletrônicas e digitais, é intermediária no processo de ensino-aprendizagem. A pesquisa em tela descortina as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Manoel Bandeira, do Colégio e Curso Evolução da cidade de João Pessoa (PB). Tem como objetivo geral descrever as necessidades informacionais dos usuários, e como objetivos específicos identificar o perfil dos mesmos, verificar as barreiras durante o processo de busca da informação e averiguar os serviços informacionais oferecidos pela biblioteca. Em observância ao alcance dos objetivos, os procedimentos metodológicos seguiram a proposta da pesquisa exploratória e descritiva numa abordagem quanti-qualitativa, tendo como instrumento de coleta de dados, o questionário. Contudo os resultados da pesquisa direcionaram para a necessidade de material bibliográfico, como também melhoria no ambiente em termos de aumento do espaço para estudo, no entanto, em termos gerais a biblioteca Manoel Bandeira atende na sua grande maioria as necessidades informacionais dos seus usuários. A pesquisa, oportuniza a realização de uma proposta de trabalho a ser desempenhada pela gestão da biblioteca, tendo como foco a qualidade na prestação de serviços oferecidos aos usuários.

Palavras-chave: Biblioteca Escolar. Usuário. Necessidades Informacionais.

ABSTRACT

School libraries are centers that work with the transmission and dissemination of information and knowledge, and intermediate in the teaching-learning process. The research on screen reveals the information needs of the users from Manoel Bandeira Library, at Evolução School in João Pessoa (PB). Its general objective is to describe the users' informational needs, and the specific objectives are to identify the profile of the same users, check the barriers during the process of information search and investigate the information services offered by the library. In compliance with the achievement of objectives, the methodological procedures followed the proposal of exploratory and descriptive research in a quantitative and qualitative approach, with a questionnaire as an instrument of data collection. However the research results showed that users have as main barrier in their informational needs the lack of bibliographical sources, as well as the small space for study. Although, the Manoel Bandeira Library reaches, in general, mostly the informational needs of its users. The research provides an opportunity to conduct a proposal for work to be performed by library management, with focus on the quality of the services provided to users.

Keywords: School Library. User. Informational needs.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 - Faixa etária..... | 11 |
| Gráfico 2 - Ano..... | 14 |
| Gráfico 3 - Frequência de uso dos serviços..... | 14 |
| Gráfico 4 - Serviços mais utilizados..... | 14 |
| Gráfico 5 - Fontes Informacionais..... | 15 |
| Gráfico 6 - Informação desejada..... | 16 |
| Gráfico 7 - Qualidade da coleção..... | 17 |
| Gráfico 8 - Atendimento ao usuário..... | 20 |
| Gráfico 9 - Equipamentos..... | 20 |
| Gráfico 10 - Ambiente interno..... | 22 |
| Gráfico 11 - Horário de funcionamento..... | 23 |
| Gráfico 12 - A biblioteca supre as suas necessidades informacionais..... | 26 |
| Gráfico 13 - Barreiras informacionais identificadas pelos usuários..... | 43 |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 11 |
| 2 OBJETIVOS | 14 |
| 2.1 Geral..... | 14 |
| 2.2 Específicos..... | 14 |
| 3 BIBLIOTECAS ESCOLARES: o caminho percorrido na história | 15 |
| 3.1 A Biblioteca Escolar na atualidade..... | 16 |
| 3.2 Serviços de bibliotecas escolares..... | 17 |
| 4 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO | 20 |
| 4.1 Estudos de Usuário..... | 20 |
| 5 NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO | 22 |
| 5.1 Barreiras informacionais..... | 23 |
| 5.2 Fontes de Informações..... | 26 |
| 6 METODOLOGIA DA PESQUISA | 28 |
| 6.1 Campo de Pesquisa..... | 29 |
| 6.2 Instrumentos da pesquisa..... | 30 |
| 6.3 Sujeitos da Pesquisa..... | 31 |
| 6.4 Métodos de análise..... | 31 |
| 7 ANÁLISE DOS RESULTADOS | 33 |
| 7.1 Os estudantes (usuários) da biblioteca Manoel Bandeira..... | 33 |
| 7.2 Frequências de uso dos serviços ofertados pela biblioteca..... | 35 |
| 7.3 As necessidades e as barreiras de informação percebidas pelos usuários..... | 36 |
| 7.4 Fontes de informação utilizadas..... | 37 |
| 7.5 Informação desejada recentemente..... | 38 |
| 7.6 Avaliação dos serviços oferecidos..... | 39 |
| 7.7 Necessidades e barreiras de informação percebidas pelos usuários..... | 42 |
| 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 45 |
| REFERÊNCIAS | 47 |
| APÊNDICE | 50 |

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem e a formação do educando, depende em especial da qualidade da formação do professor, da metodologia de educação aplicada, da estrutura física da instituição e, particularmente da existência de uma biblioteca ativa, dinâmica e colaborativa com o sistema de ensino da instituição.

Pode-se afirmar que uma escola sem biblioteca é uma instituição incompleta, e uma biblioteca não orientada para um trabalho escolar dinâmico torna-se improdutiva (Kent,1972). Os serviços não se difundem com eficiência quando se limita informações a um usuário em potencial. Devem existir meios que proporcionem um intercâmbio ativo entre os que usam e os que proporcionam essas informações.

Tendo em vista a importância da biblioteca escolar, é essencial que seja feita uma avaliação quanto a sua contribuição no desenvolvimento informacional de tais usuários, portanto é necessário que se conheça o perfil dos mesmos, para que se direcione o atendimento adequado a cada um.

A temática Necessidade de Informação é fundamental neste processo de conhecimento dos usuários de uma biblioteca, pois segundo (Miranda 2006,pag.19) necessidade informacional “é a falta/carência de informação por parte de um indivíduo com objetivo de suprir a lacuna informacional existente”.

O estudo de usuários surgiu exatamente por conta dessa necessidade que as unidades de informação sentem em atender cada vez melhor seus usuários, tem como objetivo principal incentivar estudos que promovam conexões entre os sistemas de informação e sujeitos na busca da informação. Para efetuar essa função, a ciência da informação dialoga necessariamente com as áreas do conhecimento que visam a estudos relativos à comunicação humana de modo geral, especificamente organização, representação e uso da informação ,(Neves 2006).

Com o passar dos tempos é cada vez mais visível a necessidade de se realizar estudos para avaliar o desempenho das bibliotecas escolares que tem tentado a cada dia alcançar o seu espaço na sociedade.

Com o avanço das tecnologias e da grande quantidade de informações inseridas na internet e toda essa explosão “informacional” do século XX o uso das bibliotecas escolares têm perdido um pouco de seu espaço, tendo como tendência, maior reforço e dinamização por parte dos gestores dessas bibliotecas, em detrimento de se tornarem subutilizadas. De acordo com Douglas (1971) Apud Lopes (2010, p.4), a biblioteca só poderá desempenhar plenamente seu papel quando o bibliotecário corresponder às expectativas de sua função. Portanto, o bibliotecário deve compreender as crianças, saber conquistá-las e dirigi-las, ter espírito de curiosidade, animação, tato, energia e saber lidar com adultos tanto com crianças.

Para atuar como bibliotecário escolar, o profissional deve ter noções mínimas de seu papel como educador, deve saber que lhe compete oferecer oportunidades, materiais e atividades específicas, visando despertar o interesse dos usuários pela biblioteca para a partir daí, poder trabalhar o desenvolvimento da leitura.

A realização desta pesquisa dá-se para que possamos descobrir qual o grau de conhecimento dos usuários da biblioteca Manoel Bandeira com relação aos mecanismos da informação, principalmente quando se diz respeito às funções da biblioteca.

Partindo deste ponto a biblioteca tem como objetivo atender as expectativas dos usuários oferecendo um serviço de boa qualidade no atendimento e acervo, colocando a disposição do usuário um ambiente que favoreça o desenvolvimento da aprendizagem e leitura.

Neste sentido, esta pesquisa é relevante para a área da Biblioteconomia pois abrange um tema que atualmente está tendo destaque devido a Lei nº 12.244/2010 que visa a universalização das bibliotecas escolares através da implantação de novos meios para que a realidade da biblioteca escolar alcance um nível melhor.

As bibliotecas escolares são centros de transmissão e disseminação da informação e do conhecimento e intermediárias no processo de ensino-aprendizagem, devendo atender as expectativas dos usuários no oferecimento de serviços de boa qualidade.

A biblioteca Manoel Bandeira oferece os mais variados tipos de serviços, no entanto, verifica-se que existe uma necessidade de intensificação na difusão do que a

biblioteca oferece, sabendo que os usuários podem desconhecer a real função da biblioteca.

Dessa forma, por trabalhar na Biblioteca Manoel Bandeira, do Colégio e Curso Evolução, meu interesse reflete na oportunidade de conhecer e vivenciar a realidade da empresa e realizar uma possível proposta de trabalho a ser desempenhada nesta biblioteca, tendo como foco a qualidade na prestação de serviços oferecidos aos usuários.

Partindo deste contexto apresentado, elaboramos a seguinte questão: A biblioteca Manoel Bandeira conhece as necessidades informacionais dos estudantes do ensino fundamental e médio do Colégio e Curso Evolução?

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Descrever as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca da Manoel Bandeira.

2.2 Específicos

- ✓ Identificar o perfil do usuário da biblioteca Manoel Bandeira;
- ✓ Verificar as fontes e barreiras durante o processo de busca da informação pelos usuários;
- ✓ Averiguar os serviços informacionais oferecidos pela biblioteca Manoel Bandeira.

3 BIBLIOTECAS ESCOLARES : o caminho percorrido na história

Nas palavras de Velho (2003), as mais antigas bibliotecas surgiram no Egito (formadas, respectivamente, por coleções de placas de argila e por conjuntos de documentos em papiro reservadas a um número muito restrito de utilizadores) a primeira biblioteca privada aberta à consulta pública surgiu em Atenas, fundada por Pisístrato em 540 a.C), considerada por muitos como a mais importante antes da biblioteca de Alexandria. No Liceu que fundou em Atenas, Aristóteles estabeleceu, pela primeira vez, uma íntima ligação entre a escola e esse novo espaço intelectual que é a biblioteca.

Por essa razão Aristóteles constituiria uma das grandes figuras que marcou a história da escola. A ideia de Aristóteles era agrupar os sábios e os alunos em redor de uma biblioteca e de coleções científicas, com vista a uma colaboração útil ao progresso da ciência.

Demétrio de Falero apenas teve que alargar este plano, ajudado pela magnificência de Ptolomeu, para fundar o Museu e a Biblioteca de Alexandria, episódio maior da história da biblioteca, da história da biblioteca escolar e da própria história da humanidade. Na verdade, depois de dez séculos de existência, a biblioteca de Alexandria deixou um rasto tão brilhante na memória dos homens que a sua lenda e o reconhecimento da sua importância como via de acesso à Antiguidade, domina toda a Idade Média, todo o Renascimento e toda a modernidade. É de tal modo grande o fascínio da antiga Biblioteca de Alexandria que depois de 2300 anos , foi inaugurada a Nova Biblioteca de Alexandria cuja reconstrução se deve à iniciativa do governo edipiano em colaboração com a UNESCO.

O episódio seguinte da história da biblioteca escolar tem o seu lugar no seio da civilização árabe. Aí, foram constituídas numerosas bibliotecas contendo preciosos manuscritos gregos, traduções em árabe bem assim como livros da ciência árabe. Mas o que aqui mais importa assinalar é que todas elas eram acessíveis tanto a professores como a estudantes. Cada cidade tinha a sua própria biblioteca onde todos podiam consultar os livros ou mesmo requisitá-los (os leitores podiam ler e requisitar simultaneamente o mesmo livro, pois existiam vários exemplares). Em 965 constitui-se a biblioteca de Córdoba a terceira maior do mundo islâmico. Depois do século X, outras

bibliotecas cresceram paralelamente às dos mosteiros e conventos. Primeiro nas escolas catedrais e, a partir do século XII, nas inúmeras universidades que se constituíram na Europa. O Renascimento marcou o declínio das bibliotecas de tipo monástico: as primeiras coleções particulares dos humanistas podem ser consideradas como o ponto de partida das bibliotecas modernas.

A biblioteca moderna, onde os livros estão principalmente para o uso do público, só chegou com a difusão da imprensa, no século XVI que, pela primeira vez, tornava possível a produção de livros em grandes quantidades e a preço mais reduzido. Mas é no século XVIII que vão surgir as grandes bibliotecas nacionais. Em 1712, Filipe V fundou a famosa Biblioteca Nacional Espanhola em Madrid, dotada de magníficas coleções de manuscritos e ricas coleções de primeiras impressões, em seguida foram criadas grandes bibliotecas em cidades como Londres, França, Paris, Brasil e China. Porém num mundo em que a produção de informação é acelerada, a biblioteca escolar é cada vez mais chamada a desempenhar novos papéis.

3.1 A Biblioteca Escolar na atualidade

Quando se fala em biblioteca escolar tem-se logo a ideia da leitura e do aprendizado, a permanência de alguns velhos paradigmas e a emergência de novas ideias nos leva a ter a sensação de que o ritmo da história se alterou, e junto com ela a preocupação como essas informações antes passadas apenas através de consultas nos acervos.

Atualmente falamos em sociedade do conhecimento e da informação e nos questionamos como nos adaptarmos a essas mudanças, como essas informações estão chegando a crianças e adolescentes e nos damos conta de que o choque entre estes dois mundos provoca um grande impacto sobre o trabalho dos educadores em geral, entre eles o bibliotecário.

Dirão os mais cépticos que teremos que “matar” a Internet para que os tradicionais templos da sabedoria voltem a ter frequentadores... pela nossa parte, diremos apenas que a biblioteca escolar tem um novo papel, uma nova ordem, onde a principal preocupação deve ser a disseminação da informação unindo o mundo real ao virtual (DIAS, 2007).

Ainda de acordo com o autor citado anteriormente a escola deverá investir em novos estudos e pesquisas e através dos resultados das mesmas, buscar proporcionar novas competências que o mundo da informação “exige aos cidadãos de hoje e exigirá” aos cidadãos do futuro.

Remetendo-nos a lei 12.244 de 2010 pela qual as bibliotecas que a muito tempo ficaram a mercê dos políticos e seus respectivos diretores ver-se uma ótima oportunidade de aperfeiçoamento em “pesquisas, seleção, tratamento, produção e difusão da informação” .Transformando a biblioteca em um espaço onde os alunos tem acesso livre a diversos meios de informação.

Segundo Dias (2007, p. 73) “na sociedade do século XXI, em que a informação é a matéria-prima por excelência, é importante que a biblioteca sirva na escola para disponibilizar a informação, validá-la e ensinar aos alunos a escolher.”

Para a autora citada a evolução da sociedade fez-se sentir também entre os (Bibliotecários) a necessidade de “aprender e ensinar” apoiando os trabalhos dos professores em atividades escolares ou na formação continua, contribuindo para o desenvolvimento e formação de novos cidadãos.

3.2 Serviços de bibliotecas escolares

As bibliotecas escolares apresentam serviços de intermediação no processo de ensino-aprendizagem no ambiente escolar.

É um ambiente onde se descortina na realidade duas maneiras contrárias de entendimento, de um lado, a beleza da pesquisa e da recuperação da informação a partir dos serviços oferecidos, de outro, o fatídico castigo para os estudantes indisciplinados.

Mesmo com toda a evolução da história das bibliotecas algumas pessoas ainda desconhecem seu principal papel, que é servir como complemento da educação formal através de múltiplas possibilidades oferecidas através da leitura, podendo assim ajudar a comunidade escolar a ampliar seus conhecimentos e ideias acerca do mundo, contribuindo assim para formação da vida cultural da comunidade em geral.

Atualmente as bibliotecas escolares tentam enfrentar o lado grotesco do castigo levando o que realmente ela representa o prazer de ler, conhecer e informar. São os

serviços oferecidos de acordo com os avanços tecnológicos e a transformação da visão pela comunidade a qual está inserida que modifica o pensar e agir no processo de ensino-aprendizagem.

Nas palavras de Gomes (2003 p. 54), para que a biblioteca escolar possa desempenhar bem o seu papel diante da sociedade é necessário que disponibilize dos seguintes serviços:

- Informação - fornecer informação de confiança, rápida e acessível; oferecer orientação na localização, seleção e utilização de informação.
- Educação - promover a integração da informação no currículo escolar; facilitar o alargamento compreensivo da informação recolhida; promover educação contínua.
- Cultura - apoio da experiência estética, orientação na apreciação de artes e encorajamento da criatividade.
- Recreio - Proporcionar aos leitores materiais diversos e serviços bibliotecários adequados ao seu aperfeiçoamento e desenvolvimento individual e coletivo, através da apresentação de programas e matérias recreativos.
- Promover a interação professor-bibliotecário-aluno, facilitando o processo ensino-aprendizagem.
- Oferecer um mecanismo para a democratização da educação, permitindo o acesso de um maior número de crianças e jovens a materiais educativos e, através disso, dar oportunidade ao desenvolvimento de cada aluno a partir de suas atitudes individuais.
- Contribuir para que o educador amplie sua percepção dos problemas educacionais, oferecendo-lhe informações que o ajudem a tomar

decisões no sentido de solucioná-los, tendo como ponto de partida valores ético e cidadãos.

De acordo com a autora citada de nada servirá uma bela biblioteca escolar, com espaço físico e acervo se não conseguir exercer as suas principais funções que é disponibilizar matérias e atividades específicas visando despertar o interesse da comunidade pela pesquisa, leitura e conhecimento, cumprindo seus principais objetivos, que é de oferecer os serviços adequados para cada usuário, fator principal para manter esse espaço de cultura e informação sempre bem frequentado e atraente.

Complementando a caracterização dos serviços indicados acima, a biblioteca escolar oferece os serviços básicos de toda biblioteca: empréstimo de documentos, indicação das fontes de informação a partir da busca aos catálogos, indicação das bases de dados mais utilizadas nas áreas atendidas pela comunidade, em fim, o atendimento a toda e qualquer necessidade de informação que o usuário necessite.

4 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Diz-se daquele que faz uso da informação de forma coletiva ou individual, ligado a um serviço público ou privado, o usuário da informação é essencial para que uma biblioteca possa existir. Se não existe usuário conseqüentemente não existirá atendimento, orientação, auxílio, pesquisas, etc., pois são para eles (os usuários) que estão direcionados todos os serviços de uma biblioteca ou qualquer outra unidade de informação.

“Hoje em dia já se sabe que sistemas que não consideram os interesses dos usuários tendem a ter falta de uso ou pouco uso, não recebem qualquer cooperação por parte dos supostos usuários, ou até sofrem simples e total hostilidade” (FIGUEREDO, 1990, p. 24).

Ou seja, de acordo com a autora citada o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação. Ele é um fator dinâmico, mas pode ser também um fator de resistência se desconhece os mecanismos da informação.

4.1 Estudos de Usuário

O estudo de usuários permite traçar o perfil qualificando e conhecendo a demanda de usuários, e suas necessidades, compreendendo a visão que eles têm sobre as unidades de informação e os motivos que os levam a frequentá-las.

Tendo em vista a importância da biblioteca escolar na formação de seus usuários é necessário que se faça uma pesquisa referente aos serviços oferecidos, ao grau de satisfação e quais as principais falhas encontradas ao buscarem por essas informações, a fim de ajustar os sistemas de informação aos usuários e suas necessidades informacionais.

Os primeiros estudos de usuários foram realizados na década de trinta por bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago e eram conhecidos como “levantamento bibliotecário” (library surveys) e consistem na “coleta” sistemática de dados concernentes ao sistema, suas atividades,

operações, pessoal, uso e usuários em um dado momento ou período de tempo” (FIGUEREDO, 1990, p. 24).

Ou seja, de nada servirá uma bela biblioteca com espaço e acervo “deslumbrantes” se a mesma não atender as necessidades de cada usuário exercendo bem suas funções.

“Quando as necessidades de informação estão claramente estabelecidas tudo o que se deve fazer é vender a competência, as acomodações e a eficiência do sistema. E, neste caso, conveniência, facilidade de acesso e qualidade são, na maioria das vezes, os fatores motivadores que influenciam na aquisição do produto ou no uso dos sistemas” (FIGUEREDO, 1990, pag. 127).

Dessa forma os usuários são “encorajados” a tornar suas necessidades conhecidas e ao mesmo tempo realizar seus “desejos” encontrando a informação de forma rápida e prática.

5 NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

A necessidade de informação varia e depende do que cada “pesquisador” procura naquele exato momento. Para Miranda (2006, p. 100), “é um estado de necessidade de algo que o pesquisador chama de informação focada quando uma pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado de conhecimento para lidar com incerteza, conflitos e lacunas em uma área de estudo ou trabalho”.

Assim entende-se por necessidade de Informação a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional. A necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo e de grupo para grupo e pode ser transformada, ou não, em demanda, isto é, na formulação expressa de um desejo, ou na solicitação de uma informação, por parte de um usuário, a uma Unidade de Informação (arquivo, biblioteca, museu, rede ou sistema de informação).

Segundo Le Coadic (1996) apud Kronka e Pires (2004, p. 29), as necessidades de informação de pessoas ou grupos, podem ser divididas em função:

- **Do conhecimento** (valor filosófico ou intrínseco): uma necessidade derivada do desejo de saber (Aristóteles);
- **Da ação** (valor prático ou instrumental): uma necessidade derivada de necessidades materiais exigidas para realizar atividades humanas, profissionais e pessoais: trabalhar, ir de um lugar a outro, comer, dormir, reproduzir-se. A informação permanece sendo o meio para desencadear uma ação com objetivo; é a condição necessária a eficácia dessa ação. O valor prático pode ser dividido em valor de uso e valor para troca.
- **Da necessidade humana**: é um estado de privação de alguma satisfação básica. Em relação a informação, a necessidade é definida como a procura de informação para satisfazer uma necessidade específica;
- **Dos desejos**: são carências por satisfações específicas para atender a essas necessidades mais profundas. Desejo é o que o indivíduo gostaria de ter, podendo ou não coincidir com suas necessidades;

- **Das demandas:** são desejos por produtos específicos que são respaldados pela habilidade e disposição de comprá-los; pode ser: negativa, inexistente, latente, declinante, irregular, plena, excessiva ou indesejada, demanda é o que o indivíduo expressa e pede, indicando um uso em potencial;
- **Do uso:** é definido como o que o indivíduo realmente utiliza em matéria de informação podendo ou não ter sido expresso.

A necessidade de informação depende de inúmeras variáveis, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo, daí a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação.

5.1 Barreiras informacionais

A necessidade informacional do ser humano começa desde que ele nasce, se essas informações não forem passadas de forma correta essa pessoa não terá sucesso, da mesma forma acontece no ambiente de pesquisa, por isso é importante que as unidades de informação fiquem atentas as barreiras informacionais encontradas por alguns usuários, vale destacar a importância da comunicação verbal da informação. Onde conversar com o usuário é um ponto essencial para tentar resolver seu problema.

De acordo com Carvalho (2004) apud FREIRE (1991); Araújo (1998) e Guinchat e Menou (1994 p. 47), as barreiras informacionais reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação, descrevendo os fatores que interferem no processo informacional como:

- **Culturais** - Os sujeitos sociais relacionam-se com diversos sujeitos constituídos de diferentes localidades, crenças, valores, atitudes, línguas, níveis sociais, etc. Essa diferença cultural provoca, entre os sujeitos, dificuldades de comunicação e dificuldades em suas práticas informacionais, o que permite que eles tenham consciência desse processo e definam maneiras de superar as barreiras que os tornam diferentes.

- **Ideológicas** – São detectadas, em instituições, países e grupos sociais de diferentes localidades ou que convivem em mesma sociedade, ideologias (crenças, hábitos, costumes, tradições) que diferem entre si.
- **Tempo** - A informação, enquanto bem cultural ou bem de produção, pode tornar-se antiga, à medida que outras informações, ao serem geradas, suplantem as anteriores. A consequência disso é uma busca constante do sujeito social emissor/receptor por informações atuais e autênticas, como forma de validar ainda mais o conhecimento. O tempo também é uma barreira quando a informação demora a ser produzida e depois disseminada por algum tipo de canal que não seja adequado às necessidades da intenção proposta.
- **Econômicas** – Se a informação estiver ligada ao valor da propriedade privada e ao seu produtor, surgem barreiras econômicas que também podem estar associadas à disseminação, ao acesso e ao uso, de acordo com as decisões advindas desse mesmo produtor.
- **Responsabilidade** - O sujeito social é responsável pela produção e pelo uso de informação no seu ambiente social; conseqüentemente, sua inabilidade de agir sobre suas responsabilidades causam barreiras no processo informacional.
- **Consciência e conhecimento da informação** - Esse tipo de barreira é causada pela produção e uso de informações limitadas ao conhecimento do produtor/emissor de informações.
- **Legais** - Ocorrem barreiras legais quando o acesso e/ou o uso da informação são legalmente restritos, acontecendo especialmente com as informações advindas de um ambiente tecnológico na produção de bens e serviços.
- **Eficiência** - Quando o sujeito social (emissor) transfere a informação "que pode ser identificada na relação entre esforço para informar e usos/efeitos da informação", pode ocorrer barreira de eficiência. Ocorre ainda quando o sujeito social (receptor), ao utilizar os serviços informacionais, incide em esforços

como "custos financeiros, tempo, estratégias de busca", entre outros (FREIRE, 1991, p. 52).

- **Financeiras** - A informação, para a barreira financeira, é considerada "bem de consumo e bem de produção", ou seja, "produto do processo de produção na sociedade capitalista." (ARAÚJO, 1998, p.38). Nesse caso, necessariamente existe um preço para a informação, o qual é atrelado aos custos e às demandas do mercado.
- **Terminológicas** - São evidentes as barreiras terminológicas quando o emissor (gerador) e receptor não possuem os mesmos códigos linguísticos durante a ação geradora, a ação de recuperação ou na transferência da informação. Logo, a compreensão, interpretação e aceitação da informação pelo receptor tornam-se, muitas vezes, insuficientes ou inexistentes.
- **Idioma** - Recaindo praticamente no mesmo contexto das barreiras terminológicas, as barreiras de idioma, podem ser superadas através do processo de tradução de um idioma para outro, dependendo da necessidade do sujeito social.
- **Capacidade de leitura** - O sujeito social dispõe de uma explosão de informações, motivo pelo qual, a partir de sua própria necessidade seleciona o que é importante, caso contrário pode ser alvo de confusão e turbulência de informações, dificultando a leitura que realmente é necessária.
- **Interpessoais** - Destacamos a individualidade e a necessidade de socializar se ao intermediar a informação, mesmo com sujeitos de diferentes posições, elementos constitutivos das barreiras interpessoais.
- **Intraorganizacionais ou institucionais** - A hierarquia é o fator principal das barreiras Intraorganizacionais ou institucionais, visto que existem diferentes posições, em diferentes níveis hierárquicos, surgindo desentendimentos no alcance dos objetivos das organizações.

- **Psicológicas** - Dependendo da situação em que se encontra o sujeito social no momento da geração, acesso e uso da informação, surgem barreiras psicológicas que podem inviabilizar o fluxo informacional.
- **Geográficas** - O fluxo de informações ocorre com dificuldades diante de diferentes localidades.
- **Barreira de Comunicação** – “A comunicação humana é um processo biossocial dependente não apenas da memória humana, mas de fatores de percepção, interação simbólica e convenções culturais de linguagens específicas”. (FIGUEIREDO, 1996, p.36)

As barreiras são complexas, pois a própria constituição da condição do processo comunicativo e informacional depende de estruturas humanas, sociais, econômicas, políticas, culturais, dentre tantas outras, que cercam a realidade humana. (Carvalho, 2004).

Partindo do ponto de vista da autora citada é essencial ficar atento as mudanças e necessidades informacionais dos usuários, tornando-se cada vez mais indispensável a realização dos estudos de usuários.

5.2 Fontes de Informações

Para Ferreira (2004) apud Cosmos et.al (2013), fonte de informação pode ser “qualquer pessoa, documento, organismo ou instituição que transmite informações”. Baseado nessa informação é possível dizer que fonte de informação abrange todos os veículos da comunicação científica, desde os manuscritos até os documentos eletrônicos, sendo ela uma fonte formal ou informal.

O individuo encontra informação em qualquer lugar que vá, sejam essas informações formais que são conhecidas como fontes primárias, secundarias e terciárias. Ou informais que são conhecidas como fonte de informações tradicionais impressas, e novas fontes de informações eletrônica e multimídia.

- Fontes Primárias: Novas Informações ou novas interpretações de ideias. Registros de Observações; Descrição.

Passos e Barros (2009, p. 121 apud Sena 2011) as fontes primárias são aquelas que contêm a informação como apresentada em sua forma original, inteira, isto é, não condensada nem resumida, não selecionada nem abreviada.

- Fontes Secundárias: Têm o objetivo de facilitar o uso das primárias. Entre elas destacam-se os dicionários, as enciclopédias, os manuais, etc.

Contêm, informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles (CUNHA, 2001 p. 56).

- Fontes Terciárias: Direcionam os usuários para as outras duas já mencionadas e são os resumos, os índices e os guias.

Têm como função principal ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários, além de informação factual [...] (CUNHA, 2001 p. 63).

Desde os pequenos signos até as fontes de informações mais especializadas, todo processo de busca é viável desde que essa informação seja passada de forma verdadeira, pois mais importante que filtrar essas informações é saber se o usuário esta absorvendo de forma correta, podendo transforma-la em conhecimento.

6 METODOLOGIA DA PESQUISA

Método é a ordem que se deve impor aos diversos processos necessários para atingir um resultado desejado, constituído de um conjunto de técnicas que formam os passos do caminho a percorrer na busca da verdade (PINTO, 2010). O caminho metodológico é a representação dos procedimentos utilizados pelo pesquisador para obter o conhecimento adequado do problema que se propõe a resolver.

“Problema é uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar alguma solução” (LAKATOS; MARCONI, 1999, p. 28).

Ou seja, é uma pesquisa voltada para os problemas enfrentados diariamente em diversas áreas do conhecimento, e através do resultado dessas pesquisas buscar a solução dos mesmos.

É sabido que toda e qualquer classificação se faz mediante algum critério. Com relação às pesquisas, é usual a classificação com base em seus objetivos gerais. Assim, é possível classificar as pesquisas em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas (GIL, 2002, p. 41).

Cada pesquisa possui um resultado diferente o que vai depender do campo a ser estudado, do conhecimento, inteligência e criatividade do pesquisador no foco do resultado que o mesmo procura obter.

A pesquisa se caracteriza como descritiva e exploratória, pois se utiliza de uma amostra onde será descrito um fenômeno. Segundo Gil (2008, p. 28), as pesquisas descritivas,

[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Já a pesquisa exploratória consiste no passo inicial de qualquer investigação contribuindo assim com a aquisição de embasamento para realizar posteriores pesquisas, pela experiência e auxílio que traz. Como relata Pinto (2010, p.10),

as pesquisas exploratórias limitam-se a definirem objetivos e buscar maiores informações e ideias novas sobre o tema em questão, familiarizando-se com ele.

6.1 Campo de Pesquisa

A biblioteca Manoel Bandeira



Fonte: Dados da pesquisa

O Colégio e curso evolução está localizado no bairro de Miramar da cidade de João Pessoa na Paraíba.

Foi fundado em 08 de dezembro de 1982 sob a denominação de escolinha risque e rabisque iniciando suas atividades em 1983. Contando naquela ocasião apenas com a educação infantil, em 1993 assumiu o nome fantasia de colégio e curso evolução, sugerido por uma turma vencedora de uma gincana cultural na qual uma das provas era dar um novo nome ao novo grau de ensino (Fundamental II).

Seguindo coerentemente seus princípios o evolução cresceu gradativamente implantando uma nova série a cada ano, suas instalações físicas foram sendo ampliadas com finalidade de agrupar os diversos graus de ensino em prédios distintos de forma a atender as necessidades dos educandos hoje a escola conta com quatro unidades, todas no bairro de Miramar, em 2003 foi inaugurado o ensino médio.

Junto com essa nova inauguração viu-se a necessidade também da ampliação da biblioteca Manoel Bandeira hoje dividida em duas unidades biblioteca central

destinada ao atendimento dos alunos do Ensino Fundamental II e Ensino médio e a Biblioteca infantil destinada aos alunos do ensino fundamental I.

As bibliotecas do colégio e curso evolução estão inseridas no processo educativo e servem de suporte para os programas de educação, integrando a escola como parte dinamizadora de toda ação educacional, tendo a missão de servir seus usuários, oferecendo atividades de incentivo a leitura, como também recursos informacionais e serviços de apoio à aprendizagem.

Esta proposta de trabalho possibilita a todos os membros da comunidade escolar tornarem-se pensadores críticos e efetivos usuários dos vários tipos de suportes documentários e meios de comunicação.

A escola investe em projetos de leitura que tornam a experiência de aprender ainda mais rica e significativa. A biblioteca conta com um acervo todo automatizado e registrado através do banco de dados ACADEPRO permitindo fácil localização da informação, composto aproximadamente de (8.000) oito mil documentos compreendendo livros, periódicos, atlas, relatórios, catálogos, revistas, DVDs, CDs, VHS, de várias áreas do conhecimento.

O foco da pesquisa é a biblioteca do Ensino fundamental II e Ensino médio. Ela funciona das 8h às 18h horas de segunda a sexta.

Para atender os quase mil e duzentos alunos matriculados na instituição, a biblioteca disponibiliza de um ambiente climatizado, mesas de estudo individual e em grupo, computadores para pesquisas e dois profissionais da área de biblioteconomia, para auxiliar os usuários no que for necessário.

6.2 Instrumentos da pesquisa

Para a coleta de dados, o instrumento de medida utilizado na pesquisa foi o questionário para levantar informações relevantes sobre o perfil e adequações quanto aos usuários da Biblioteca Manoel Bandeira.

O questionário é uma técnica que investiga as questões submetidas aos sujeitos da pesquisa que tem o “propósito de obter informações sobre conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc” (GIL, 2008).

Para a coleta de dados foi utilizado o questionário misto, visando economia de tempo, obtenção de respostas mais rápidas e precisas.

Pelo questionário misto obtêm-se dados que são oferecidos pelos pesquisados. Na maioria dos questionários, os dados são fieis, corretos; pois não comprometem a pessoa pesquisada, visto ser a mesma no anonimato. É o de mais facilidade, rapidez e baixo custo. Ele traduz os objetivos específicos da pesquisa (MERTEN, 2011).

Segundo a autora a aplicação de questionários torna a coleta mais rápida além de facilitar a veracidade no resultado dos dados.

Contudo, a pesquisa foi alicerçada em um questionário com 09 (nove) questões, distribuído conforme a necessidade de alcance dos objetivos.

O período de aplicação foi de 9h30min e 17h, entre os dias 12 a 14 de fevereiro do corrente ano de 2014.

6.3 Sujeitos da Pesquisa

A população pesquisada foi constituída pelos alunos que efetivamente frequentam a Biblioteca Manoel Bandeira, do Colégio e Curso Evolução, ou seja, os usuários reais que estudam o Ensino Fundamental II e Ensino Médio.

Foram aplicados os questionários em uma amostragem de 30 alunos, escolhidos aleatoriamente conforme a disponibilidade dos mesmos durante o período de intervalo das aulas e do intervalo (recreio).

6.4 Método de análise

Para analisar os dados da pesquisa, segue a abordagem quanti-qualitativa, pois abrange os dados quantitativos, correspondendo aos resultados exatos da coleta de dados e o qualitativo, onde pode-se analisar teoricamente, dando profundidade a pesquisa.

Segundo Gomes e Araújo (2012 p.7) o campo científico ressalta um paradigma metodológico: um modelo que atende as necessidades dos pesquisadores que é a dicotomia positivista x interpretativo, quantitativo x qualitativo, cedendo lugar ao modelo

chamado quanti-qualitativo, ou o inverso, quali-quantitativo, dependendo do enfoque do trabalho.

Nas palavras dos autores citados tais procedimentos garantem uniformidade de entendimento por parte dos entrevistados, o que contribui para a eficácia, precisão e a padronização dos resultados que o pesquisador deseja alcançar.

7 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como se trata de uma pesquisa de natureza quanti-qualitativa, a análise dos dados foi realizada seguindo um processo simultâneo: a técnica de categorização para os dados retirados dos questionários, objetivando facilitar o trabalho da análise qualitativa e também quantitativa e foi utilizado o recursos estatísticos básico para os dados quantitativos, onde irão fortalecer a pesquisa quanto aos dados reais.

A análise será apresentada mediante as perguntas elaboradas pelo questionário, onde os gráficos trarão com melhor visão a partir da categorização dos dados retirados dos questionários.

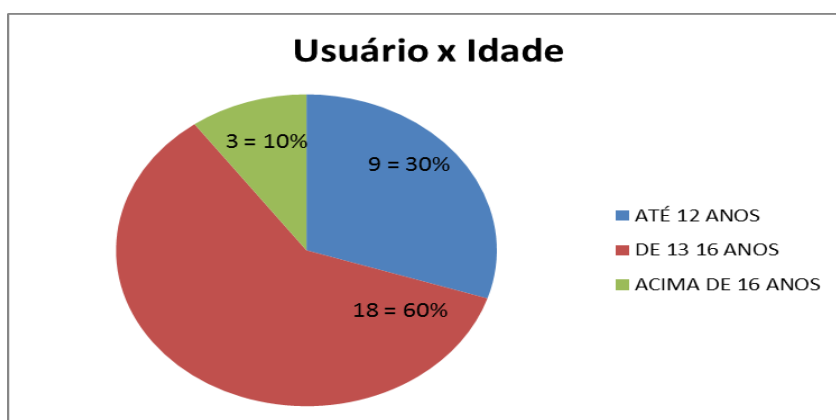
Para o aprofundamento da análise, a pesquisadora utilizou-se da sua experiência de trabalho no ambiente da pesquisa, visto trabalhar como gestora da biblioteca Manoel Bandeira.

7.1 Os estudantes (usuários) da biblioteca Manoel Bandeira

A primeira questão elaborada objetivou traçar o perfil do estudante (usuário) da biblioteca Manoel Bandeira, esse perfil inclui faixa etária, e ano que estuda.

Os resultados dessa análise foram apresentados nos gráficos, onde foram identificadas as opiniões dos pesquisados em relação às questões levantadas.

Gráfico 1 - Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

A partir dos dados apresentados, verifica-se que os usuários da Biblioteca Manoel Bandeira, são predominantemente adolescentes entre 13 (treze) e 16 (dezesesseis) anos, correspondendo a 60% (sessenta por cento) dos entrevistados.

Tendo em vista que a biblioteca oferece aulas de laboratório, correspondendo a técnicas de redação, prática da física e da química, aos alunos que cursam o sétimo ano do ensino fundamental ao 3º ano do ensino médio, como também aulas de práticas de leitura, especialmente para os alunos do 8º ano, compreende-se que estes alunos aproveitam o espaço da biblioteca para estudos em grupos ou individual no intervalo de um período de uma aula para outra.

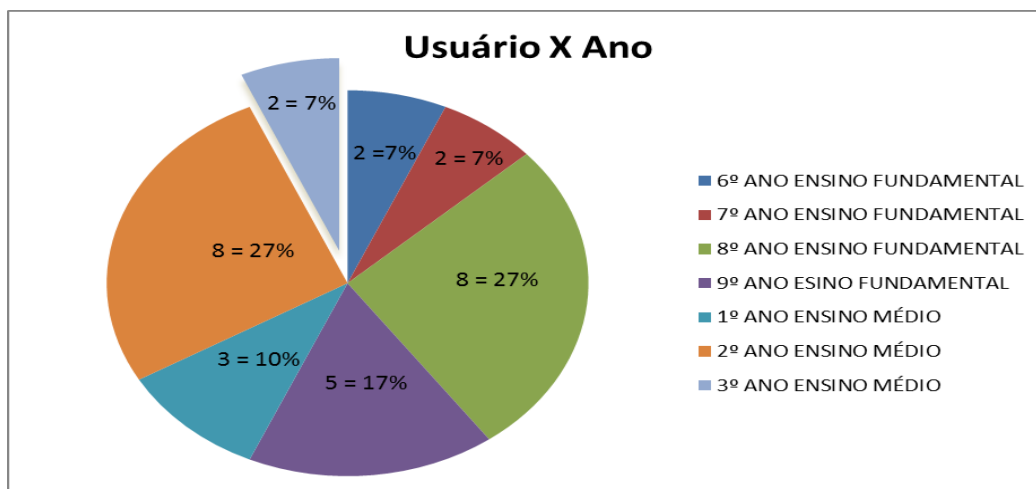
Seguindo a ordem crescente dos dados estatísticos, temos usuários de 09 (nove) a 12 (doze) anos que representam 30%.

Esse número dar-se pelo fato dos alunos estarem em transição do ensino Fundamental I para o Fundamental II e precisam de um certo tempo para se adaptar ao novo espaço, e regras que são diferentes da biblioteca do Ensino Fundamental I.

E por último temos os usuários acima de 16 anos que representam apenas 10% dos freqüentadores.

Esta baixa frequência pode-se inferir pelo motivo da biblioteca dispor de pouco espaço reservado para o estudo individual, visto que eles estão em processo de realização do ENEM e necessitam de ambientes especiais.

Gráfico 2 - Ano



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Os usuários pesquisados são em sua grande maioria do 8º ano do ensino fundamental e 2º ano do ensino médio que correspondem a 27% da frequência cada.

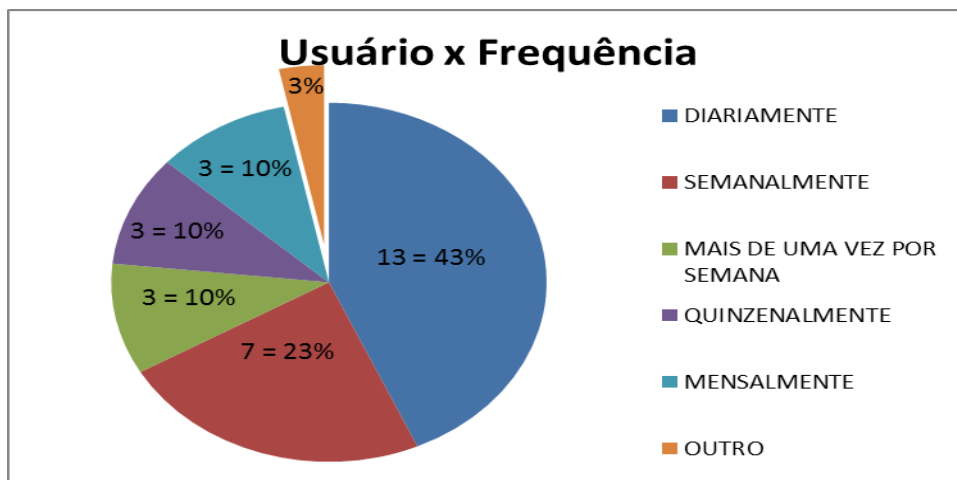
Outra parcela significativa é dos alunos que cursam o 9º ano equivalente a 17% o que representa um número considerável de renovação e inserção constante de novos usuários a biblioteca.

Os 21% restante compreende aos usuários do 6º e 7º ano do ensino fundamental e 3º ano do ensino médio que representam 7% cada.

Estes indicadores correspondem a veracidade dos resultados acima, com relação à faixa etária dos usuários.

7.2 Frequência de uso dos serviços ofertados pela biblioteca

Gráfico 3 - Frequência de uso dos serviços



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Verificamos que a maioria dos pesquisados utilizam os serviços oferecidos pela biblioteca diariamente com 43% de frequência.

A segunda maior percentagem corresponde aos frequentadores que fazem uso da biblioteca semanalmente com 23% dos pesquisados.

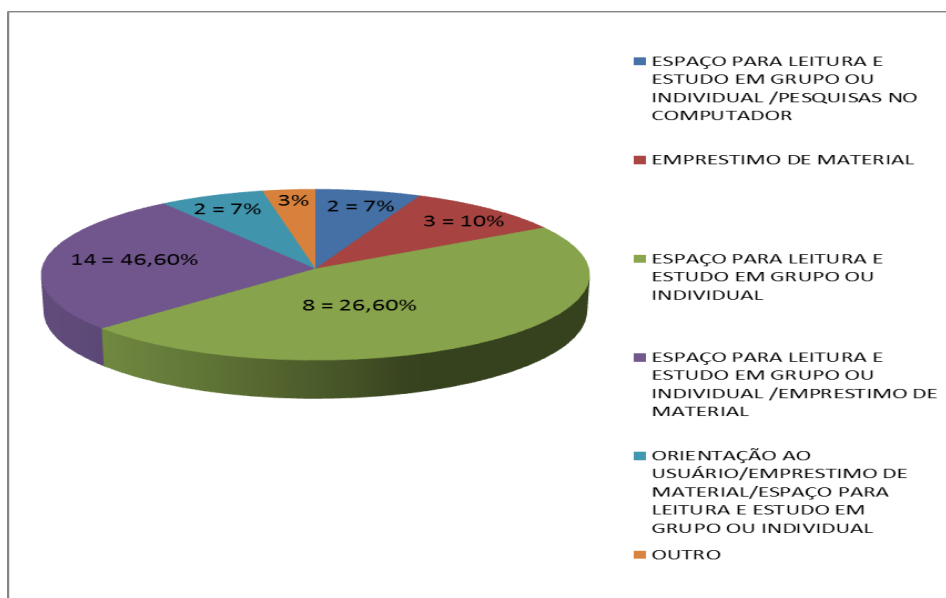
Mais de uma vez por semana, quinzenalmente e mensalmente representam 10% cada.

O menor número de visitas é de usuários que vem esporadicamente ao acervo que corresponde ao item outros com apenas 3%.

Isto significa que a biblioteca tem uma boa influência para os usuários já que a maioria deles faz frequência e uso dos serviços oferecidos pela mesma diariamente.

7.3 Utilização dos serviços ofertados pela biblioteca

Gráfico 4 – Serviços mais utilizados



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

O Gráfico 4 (quatro) traz o resultado dos serviços mais utilizados pelos usuários, questão essa em que os mesmos poderiam mencionar mais de um serviço utilizado, ou seja os de mais importância para o desenvolvimento de pesquisas estudos e aprendizado.

Segundo os dados coletados o maior percentual ficou com o quesito espaço para leitura e estudo em grupo ou individual representando 46% da opinião dos entrevistados.

Existem estudantes que passam o dia no colégio para aprofundar seus conhecimentos em disciplinas que mais tem dificuldades. Assim, eles têm na biblioteca o ambiente fundamental para a realização dessa atividade extra-sala de aula.

Em seguida temos o espaço para leitura e estudo em grupo ou individual e empréstimo de material que representam 26,60% da percentagem.

Apenas 3 (três) dos pesquisados o equivalente a 10% afirmaram que vinham a biblioteca apenas para fazer empréstimo de material.

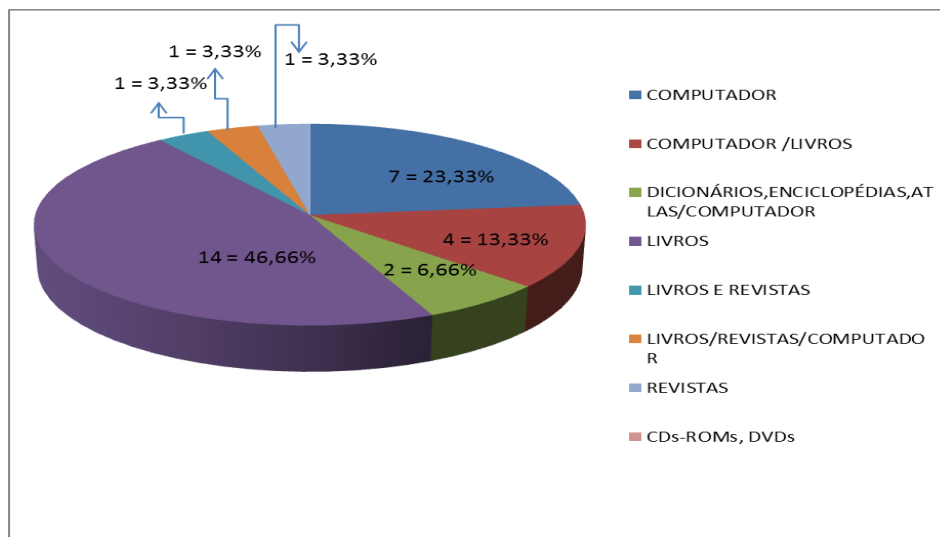
Já 2 (dois) dos entrevistados o que representa 7% afirmam que os serviços que mais fazem uso são: Orientação ao usuário, empréstimo de material e espaço para leitura e estudo em grupo ou individual.

Outros 7% afirmaram que além de utilizar o espaço para leitura e estudo em grupo ou individual fazem pesquisas no computador.

Apenas 1 (um) dos pesquisados afirmou fazer uso de outros serviços, o mesmo afirmou que vinha a biblioteca para ficar em um ambiente que não tenha barulho o que equivale a 3% das respostas.

7.4 Fontes de informação utilizadas

Gráfico 5 – Fontes informacionais



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

O gráfico 5 (cinco) segue o mesmo padrão do gráfico 4 (quatro) onde também os pesquisados poderiam mencionar mais de um material utilizado para a busca da informação desejada.

No que se refere ao grau de utilização dos materiais oferecidos pela biblioteca Manoel Bandeira os que aparecem com mais utilização são os livros caracterizados como fontes primárias representando 46,66% da percentagem.

Em segundo lugar aparece o uso do computador para pesquisas com 23,33% o serviço de consulta a Internet serve de atrativo para os frequentadores.

Já o uso de livros e computador representa 13,33%, o que representa a opinião de 4 (quatro) dos entrevistados.

Seguido do uso de dicionários, enciclopédias e atlas representando 6,66% dos resultados.

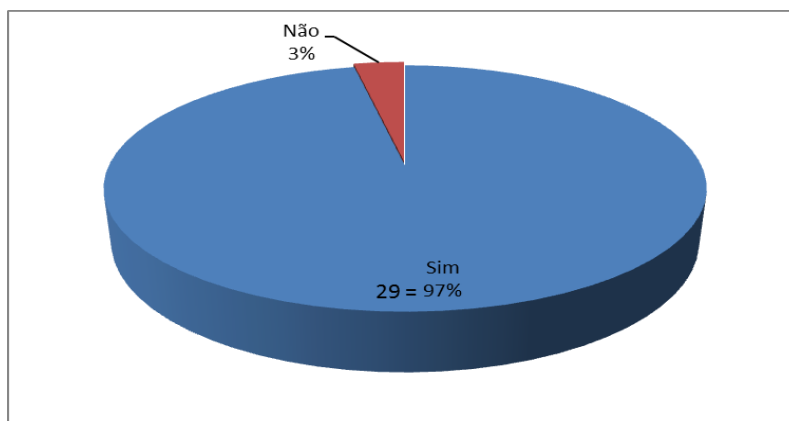
Um dos entrevistados o que corresponde a 3,33% do resultado faz o uso de livros/revistas/computador.

Mais 2 (dois) usuários o que também corresponde a 3,33% do resultado cada alegaram que os matérias mais utilizados eram os livros e revistas.

Com relação ao uso de CDs – ROMs e DVDs nenhum dos entrevistados fazem uso desse material, isso se dá pelo fato deste material ser emprestado diretamente ao professor que faz o uso dos mesmos em sala de aula.

7.5 Informação desejada recentemente

Gráfico 6 - informação desejada



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

De acordo com 97% dos pesquisados ao visitar a biblioteca pela última vez as informações buscadas foram encontradas e apenas 1 dos entrevistados, o que

corresponde a 3% não conseguiu sair com a informação desejada, pois a biblioteca não possuía o material.

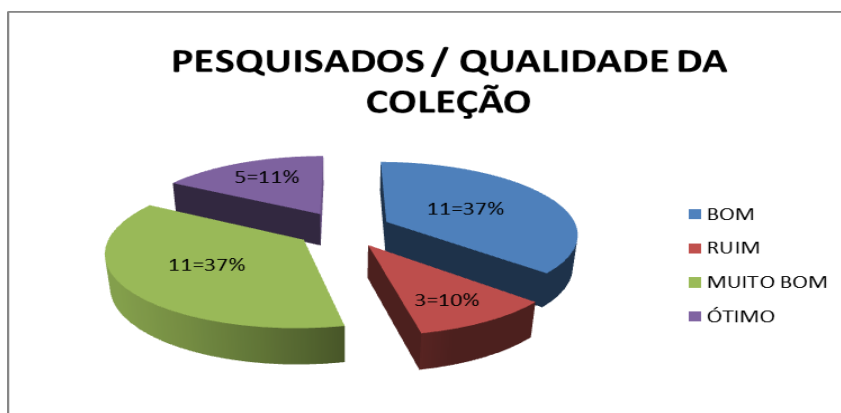
O que significa que apesar de dispor de um ambiente pequeno a biblioteca investe em recursos para atender as necessidades de seus usuários.

7.6 Avaliação dos serviços oferecidos

Com os avanços tecnológicos e da própria informação, as pessoas buscam cada vez mais recursos e meios de manter-se informadas, e em conformidade com as mudanças do mundo, vindo nos centros de informação, incluindo as bibliotecas um local apropriado para tal demanda, para avaliarmos a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca Manoel Bandeira elaboramos uma questão com os critérios Bom, Ruim, Muito Bom e Ótimo.

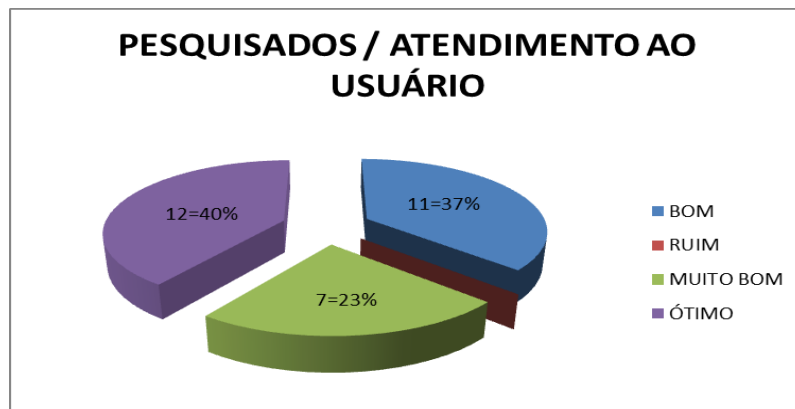
Desta forma, sendo uma questão elaborada para os serviços oferecidos, foram distribuídos os gráficos de acordo com cada serviço facilitando o entendimento da questão e em seguida foi elaborado a análise geral para os gráficos: 7 a 11.

Gráfico 7 – Qualidade da coleção



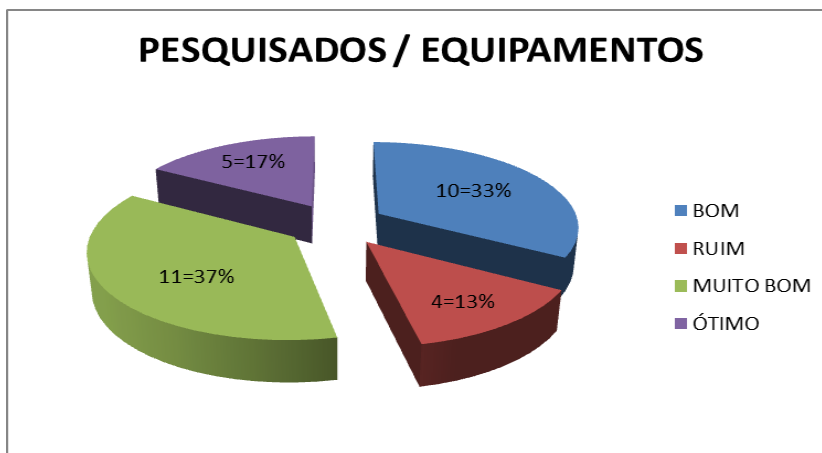
Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Gráfico 8 - Atendimento ao usuário



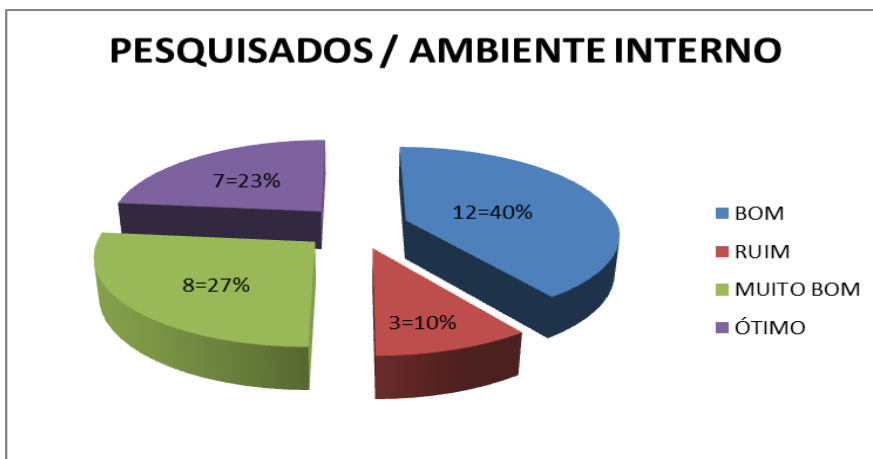
Fonte: Dados da pesquisa,2014

Gráfico 9 – Equipamentos



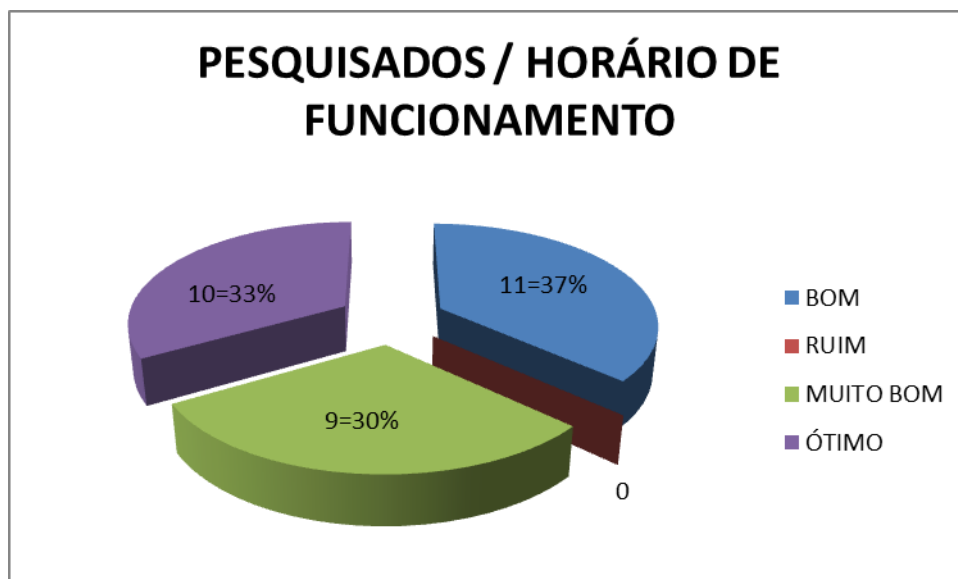
Fonte: Dados da pesquisa,2014

Gráfico 10 – Ambiente interno



Fonte: Dados da pesquisa,2014

Gráfico 11 – Horário de funcionamento



Fonte: Dados da pesquisa,2014

Avaliados como Bom e com maior percentagem está o ambiente interno com 40%, em segundo lugar vem a qualidade da coleção, atendimento ao usuário e horário de funcionamento ambos representando 37%.

Dez (10) dos pesquisados o que representa 33% afirmam que os equipamentos da biblioteca são ótimos.

Os serviços considerados Ruins são: Equipamentos com 13%, Qualidade da coleção e ambiente interno ambos com 10%.

Para os serviços considerados como Muito Bons temos: Qualidade da coleção e equipamentos com 37% da opinião dos entrevistados, ambiente interno com 27%,

Atendimento ao usuário representando 23% seguido do horário de funcionamento que representa 10% da opinião dos usuários.

Quanto ao critério ótimo obteve-se os seguintes números: Atendimento ao usuário com 40% das respostas, Horário de funcionamento com 33%, Ambiente interno com 23% , Equipamentos e qualidade da coleção ambos com 17% das opiniões.

Ao analisar os dados é possível perceber vários pontos positivos quanto aos serviços prestados pela biblioteca segundo a avaliação dos usuários, os que mais se destacam são referentes: Ao Atendimento ao usuário, ambiente interno e Horário de funcionamento.

7.7 Necessidades e barreiras de informação percebidas pelos usuários

Com o desejo de aproximação e alcance a um padrão de atendimento as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Manoel Bandeira, foi dada importância não só a opinião nos serviços oferecidos, mas também em novas idéias e estratégias de como essas informações possam chegar de forma mais rápida, clara e objetiva ao público alvo.

Pensando nisso foram elaboradas três questões abertas, para melhor entender o que acontece quanto à busca da informação e o uso da mesma neste espaço. As questões elaboradas foram as seguintes:

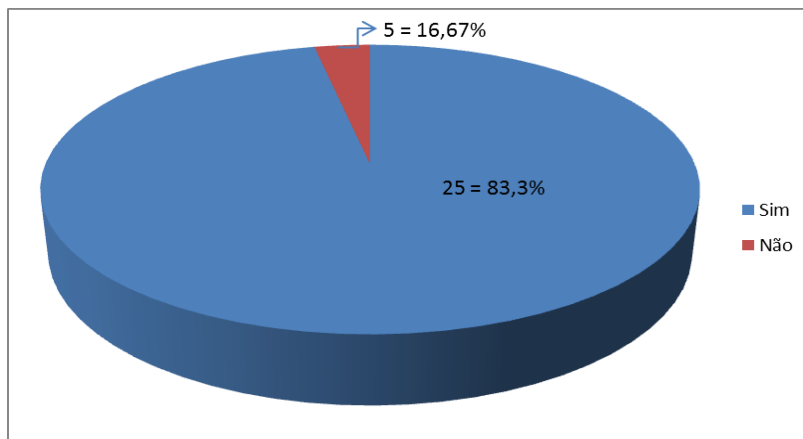
A primeira tem como pretensão saber se a biblioteca Manoel Bandeira supre as necessidades informacionais dos usuários;

A segunda quer saber quais as principais dificuldades (barreiras informacionais) encontradas quanto a busca pela informação na biblioteca;

A terceira trata sobre o que poderia ser feito para que as tais barreiras informacionais deixassem de existir.

A partir do levantamento dos dados, chegou-se a seguinte análise:

Gráfico 12 – A biblioteca supre as necessidades informacionais



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

De acordo com 83,3% dos usuários, a biblioteca supre sim, suas necessidades informacionais, contudo os outros 16,67% discordaram da opinião da maioria e sugerem uma maior variedade de livros, para melhor êxito na busca das informações desejadas.

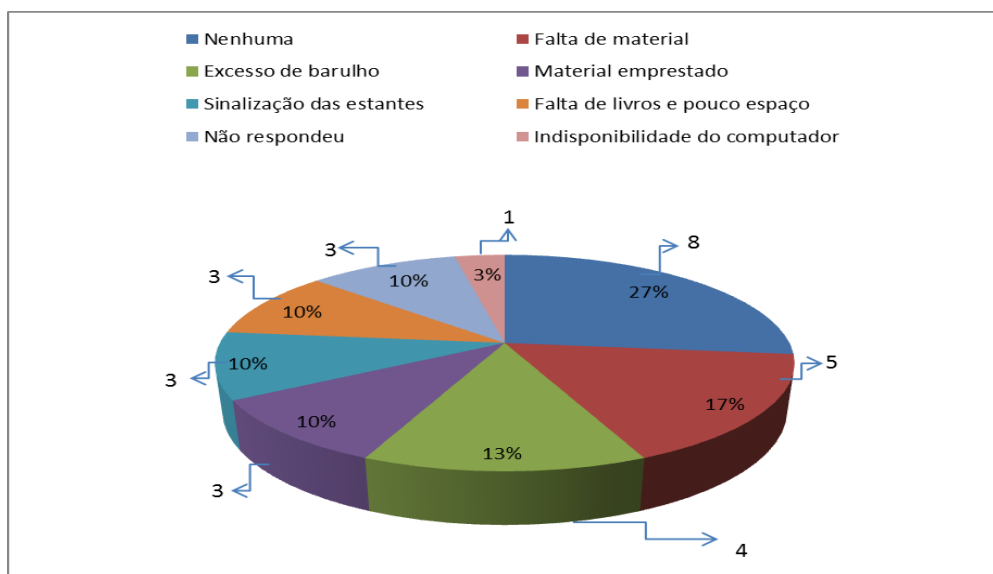
Esta necessidade está caracterizada em função das demandas que de acordo com Figueiredo (1983), Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam ou desejarem um item que eles não necessitam ou mesmo não deveriam ter. um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.

No caso dos 16,67% é uma demanda negativa haja vista que eles enfatizaram a baixa variedade de material bibliográfico existente.

Com relação as questões relacionadas as dificuldades encontradas durante a necessidade de informação, a finalidade é saber quais as barreiras informacionais encontradas pelos usuários na biblioteca e o que poderia ser feito para que tais barreiras deixassem de existir.

Dessa forma, temos os seguintes resultados:

Gráfico 13 – Barreiras Informacionais identificadas Pelos usuários



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

De acordo com Alves e Barbosa (2010 apud SIANES 2005), os problemas relacionados à informação e ao conhecimento, da Idade Média até hoje, são muito semelhantes. Para ela, as diferenças são basicamente relacionadas ao contexto ambiental e aos mecanismos ou instrumentos de busca, organização, armazenamento, disseminação e proteção da informação.

Com base na ideia dos autores citados apresentaremos as barreiras informacionais enfrentadas pelos usuários da biblioteca Manoel Bandeira.

Para 8 (oito) dos pesquisados o que representa 27% ao utilizarem dos serviços oferecidos pela unidade de informação não encontram barreiras informacionais, no entanto ressaltaram que apesar da quantidade de material ser boa, poderia ser melhorada com a compra de mais livros.

Para 5 (cinco) dos pesquisados ou seja 17% a maior barreira informacional encontrada é a quantidade de material bibliográfico que para eles além de não suprir as suas necessidades acaba atrasando o andamento dos estudos e pesquisas, e também sugerem a compra de novos exemplares. Esta pode ser uma barreira financeira caracterizada por Costa e Ramalho (2011, p. 12) como barreiras que são determinadas pelo preço da informação, normalmente de “alto custo”, fatores que impedem o acesso à informação pela compra de livros, aquisição de obras na íntegra ou parcialmente.

De acordo com 13% dos pesquisados a maior barreira encontrada é a poluição sonora, sendo a biblioteca bastante frequentada por conta dos intervalos entre aulas de praticas laboratoriais e intervalos (recreio) em horários diferentes do ensino fundamental e médio.

A solução vista por esses usuários seria fazer algumas cabines de estudo, aumentando a biblioteca, como também maior rigor por parte dos funcionários com relação ao comportamento dentro da biblioteca.

As barreiras informacionais referentes a material emprestado, sinalização das estantes, falta de livros e pouco espaço representaram 10% cada dos dados coletados.

No que se refere ao material emprestado e a falta de livros é sugerido pelos pesquisados que a biblioteca disponha de mais exemplares de um mesmo livro.

Quanto a sinalização das estantes o usuário sugere que os funcionários façam a divisão dos livros por ordem alfabética.

Dos 30 pesquisados somente 3 (três) o equivalente a 10% não responderam sobre o que consideravam barreiras informacionais ao utilizarem a biblioteca.

Apenas 1 (um) dos pesquisados, o que corresponde a 3% considera que a indisponibilidade para o uso do computador seja uma barreira informacional, o que segundo ele seria resolvido com a compra de mais uma maquina.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta desse trabalho de pesquisa foi avaliar a eficácia dos serviços oferecidos pela biblioteca Manoel Bandeira, do ponto de vista das necessidades de informação dos usuários, a partir da satisfação dos mesmos.

As aquisições e diversificações de novos conhecimentos, obrigam a humanidade, e principalmente o jovem, a mergulhar de cabeça neste vulcão, permanentemente em erupção chamado mundo informacional.

A informação é subsídio relevante no processo de crescimento de um indivíduo, dessa forma a biblioteca escolar é o ambiente informacional que inicia o processo de conhecimento sobre o que é a necessidade de informação, devido a sua intermediação no processo de ensino-aprendizagem dos estudantes desde a fase do ensino fundamental.

O usuário de informação é capaz de modificar a estrutura informacional que está inserido, avaliando de maneira real quais as possibilidades de melhorias na realização da satisfação de suas exigências durante a busca da informação existente na biblioteca.

Os serviços prestados com qualidade são essenciais para o reconhecimento da sociedade frente a biblioteca escolar e derrubar as barreiras encontradas é um dos desafios básicos do processo informacional.

Nesta pesquisa, observou-se que a maioria dos usuários da biblioteca Manoel Bandeira são adolescentes, com idade de 13 aos 16 anos, cursando entre o 8º ano do ensino fundamental ao 2º ano do ensino médio, sendo o público real da biblioteca.

No que diz respeito aos serviços oferecidos pela biblioteca, constatou-se que a maioria dos usuários, classificam como de ótima qualidade, porém existem algumas divergências principalmente com relação a quantidade do material bibliográfico existente e espaço para estudo.

Considera-se que a Biblioteca Manoel Bandeira contribui positivamente para o processo de ensino-aprendizagem, visto que os resultados tiveram bom entendimento no que concernem as necessidades de informação dos estudantes.

Para existir uma comunicação maior entre usuário e biblioteca, deverão ser revistos vários pontos com vistas as suas melhorias tais como: condições físicas, econômicas e educacionais.

Com base nesses dados, a equipe de administração poderá realizar adequações para a melhoria das condições gerais da biblioteca Manoel Bandeira que poderá ser tido como um centro de informação e cultura, colaborando ainda mais para a formação de seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALVES, Alessandra; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: **uma perspectiva teórica. Ciência da Informação., Brasília**, v. 39 n. 2, p.115-128, maio/ago., 2010. p. 115.

CARVALHO, Ediane Toscano Galdino de. **Realidade ambiental em transformação: Geração de Informação no Projeto Águas da ONG Para'iwa.** João Pessoa 2003.

COSMOS, Marília Rianny Pereira et.al. **Fontes de Informação digitais: Análise das dissertações do programa de pós-graduação em design da UFPE.**

COSTA, Luciana Ferreira Da ;RAMALHO, Francisca Arruda. (In)formação profissional em arquivologia sob perspectiva discente. **Ciência da Informação: ambientes e práticas na contemporaneidade 26, 27 e 28 de Setembro de 2011** .Londrina-PR. p. 12.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia.** Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

DIAS, Adélio Segredo. **A atuação Informacional do Instituto Camões no processo de construção da cidadania moçambicana: o caso de Maputo.** Belo Horizonte, 2006.

DIAS, Maria de Fátima Semedo. **Bibliotecas escolares: história e actualidade.** Lisboa, 2007.

DOUGLAS, Mary Peacock. **A biblioteca da escola primária e suas funções.** Publicado em acordo com a UNESCO. Trad. E notas de Luiz Damasco Penna e J. B. Damasco Penna. Rio de Janeiro, Instituto Nacional do Livro\conselho federal de cultura,1971. 15-121 p.

FERRAZ, Wanda. **A Biblioteca.** 5. Ed. São Paulo: Freitas Bastos s/a,1962.

FIGUEREDO, Nice de Menezes. **Avaliação de coleções e estudo de usuários.** Brasília, Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal,1979.

_____. Aspectos especiais de estudo de usuários. **Revista Ciência da informação**, n. 12, v. 2, p. 43-57, jul./dez., 1983.

GOMES, Fabrício Pereira; ARAÚJO, Richard Medeiros de. **Pesquisa Quanti-Qualitativa em Administração**: uma visão holística do objeto em estudo. João Pessoa, 2012. p.7.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

KENT, Allen, 1921. **Manual da recuperação mecânica da informação**. São Paulo: Polígono, 1972.

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

LOPES, Leonardo Montes. As dimensões da leitura a partir da biblioteca e do bibliotecário. **Revista Percurso**. Maringá, v. 2, n. 2, p. 197-207, 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/Percurso/article/view/11146/6404>>. Acesso em: 25/01/14.

MELO, Wolgran Ramon Costa de Souza. **Os usuários da biblioteca José Augusto Dantas – UNIUOL**: usos e necessidades informacionais. 2010. 53f. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

MERTEN, Judite. **Motivação de acadêmicos para cursos de ensino superior em cidade de pequeno porte: um estudo de caso**. Maringá 2011.

MORO, Eliane Lourdes da Silva et al. (Orgs.) **Biblioteca escolar: presente!**. Porto Alegre: Evangraf, 2011.

SANTANA, Deuzimar Gonçalves de; AMATO, Josilma Gonçalves. **A biblioteca escolar como apoio a formação do leitor**: revisão de literatura. 2009, 30f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Centro universitário de Assunção, UNIFAI, São Paulo, 2008.

SENA, Alexandre. **Fontes de informação utilizadas pelos discentes do mestrado do Instituto de Educação Matemática e Científica da UFPA**. Bélem: ,2011.

VELHO, Ângela et al. **Apontamentos para uma brevíssima história de biblioteca escolar**. Disponível em:

<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/opombo/hfe/lugares/nunogoncalves/apontamentos.htm>. Acesso em 29 de nov. 2013.

APÊNDICE

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA
Departamento de ciência da Informação

Caro estudante (usuário)

Solicito a sua colaboração para responder esta entrevista que objetiva investigar as **Necessidades de informação dos usuários da biblioteca Manoel Bandeira**. O questionário é parte integrante de pesquisa acadêmica, referente ao Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de Biblioteconomia da UFPB da estudante Antonia Lucineide F. De Lima sob a orientação da Profa. Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho, docente do Departamento de Ciência da Informação.

Informamos que os dados coletados serão utilizados apenas para fins acadêmicos, sendo reservado aos respondentes o direito do anonimato.

1 Idade:

Até 12 anos ()

De 13 á 16 anos ()

Acima de 16 anos ()

1.1 Em que ano você se encontra? _____

2. Com que frequência faz uso dos serviços ofertados pela biblioteca?

a) Diariamente ()

b) Semanalmente ()

c) Mais de uma vez por semana ()

d) Quinzenalmente ()

e) Mensalmente ()

f) Outro ()

3. Quais dos serviços ofertados pela biblioteca você utiliza?

a) Orientação ao usuário()

b) Empréstimo de material ()

c) Espaço para leitura e estudo em grupo e individual ()

e) Pesquisas no computador ()

f) Outro, qual? _____

4. Quais os instrumentos de pesquisa, abaixo mencionados, você mais utiliza para obter a informação?

a) Livros ()

b) Dicionários, Enciclopédias, Atlas()

c) Revistas ()

d) CDs-ROMs, DVDs ()

e) Computador()

5. Ao utilizar a biblioteca pela ultima vez, você conseguiu a informação desejada?

a) Sim ()

b) Não ()

Se a resposta anterior foi NÃO, escolha entre uma das alternativas abaixo:

a) Não conseguiu localizá-la ()

b) O material existe, mas estava emprestado ()

c) A biblioteca não possuía a informação desejada ()

6. Qual a sua avaliação quanto a (ao):

a) Qualidade da coleção

Bom () Ruim () Muito bom () Ótimo ()

b) Atendimento ao usuário

Bom () Ruim () Muito bom () Ótimo ()

c) Equipamentos

Bom () Ruim () Muito bom () Ótimo ()

e) Ambiente interno

Bom () Ruim () Muito bom () Ótimo ()

f) Horário de funcionamento

Bom () Ruim () Muito bom () Ótimo ()

7. A biblioteca do COLÉGIO E CURSO EVOLUÇÃO supre as suas necessidades informacionais?

Sim ()

Não()

Se a resposta anterior for NÃO,ressalte os motivos

8. Quais as principais dificuldades (barreiras informacionais) você encontra quando busca uma informação na biblioteca?

9. O que poderia ser feito para que tais barreiras deixassem de existir?

Obrigada!!!!