



AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS: um estudo na biblioteca pública de Mauriti¹

Cirleide da Silva Ribeiro *
Daniele Euzébio Ribeiro**
Denize Euzébio Ribeiro***
Maria Juliane Tavares****
Jonathas Luiz Carvalho Silva*****

Resumo: Aborda as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca pública de Mauriti. Entende que a biblioteca pública tem um papel fundamental na disseminação da informação no meio ao qual está inserida, já que é um organismo desenvolvido para beneficiar as comunidades, satisfazendo suas necessidades informacionais. Apresenta como objetivo geral identificar as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca pública de Mauriti observando suas perspectivas e limitações. Como objetivo específico busca-se discutir sobre a importância e as competências da biblioteca pública para a sociedade e avaliar os serviços de informação nas perspectivas dos usuários e contemplando as suas necessidades. A metodologia é composta de uma pesquisa descritiva e também de cunho bibliográfico para aprofundamento teórico, possibilitando uma melhor compreensão da temática. A pesquisa foi realizada através de questionários na biblioteca pública da cidade de Mauriti contemplando questões referentes as necessidades informacionais dos usuários. Conclui-se que uma biblioteca pública se faz atuante, quando presta serviços à comunidade, a partir do conhecimento acerca das necessidades informacionais dos seus usuários, assim como o estudo refletiu e indicou importantes subsídios para possíveis mudanças na biblioteca pública de Mauriti no que tange a identificação das necessidades de informação dos usuários.

Palavras-Chave: Necessidades informacionais. Estudo de usuários. Biblioteca pública de Mauriti.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT 03 – Centro de informação como instrumento de propagação social

*Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia.

cirleide.ribeiro@yahoo.com.br

** Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia.

danieleuzebio@hotmail.com

*** Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia.

denizeeuzebio@hotmail.com

**** Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia.

juliane_ufc@hotmail.com

*****Universidade Federal do Ceará – Professor Me. Jonathas Luiz Carvalho Silva. (Orientador)

jonathascarvalhos@yahoo.com.br



INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos a sociedade, passou a utilizar de vários tipos de suportes informacionais, uma vez que a informação é um instrumento essencial para seu desenvolvimento, que por sua vez necessita de meios que facilite o acesso à informação. Desta forma, a Biblioteca Pública (BP) apresenta-se como veículo de acesso à informação.

Nessa perspectiva o Manifesto da Unesco define a Biblioteca Pública como sendo, um centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todos os tipos de conhecimentos. Seus serviços baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independentemente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua, status social.

Diante disso, a BP tem suas responsabilidades sociais que a diferem das demais bibliotecas, conforme afirma Nogueira (1983), ao universalizar o papel da biblioteca pública desconhece que os grupos que são formados socialmente, e, portanto guardam diferenças estruturais que interferem na demanda de utilização das bibliotecas públicas.

Com o intuito de analisar a informação e sua importância para a comunidade, e de saber qual informação é necessária para determinada sociedade, foi pensado na realização de uma pesquisa na biblioteca pública de Mauriti, a fim de saber como as pessoas observam as bibliotecas, em especial as públicas, e quais os serviços que sentem falta.

A partir dessa afirmação se faz necessário verificar as reais necessidades informacionais dos usuários da BP de Mauriti, bem como analisar seu papel desempenhado, no tocante as competências informacionais para os seus usuários, saber também, como são desenvolvidos os serviços de informações da mesma e identificar os seus usuários reais e potenciais.

Nesse sentido, a escolha da temática abordada deu-se por meio do nosso interesse em apontar as deficiências do sistema de informação da Biblioteca Pública de Mauriti, tendo em vista que não há ou não se tem conhecimento de trabalhos voltados para esta questão nesta biblioteca, e como estudantes do curso de Biblioteconomia, corroboradas pelo entendimento de que a satisfação dos usuários deve ser o foco das funções das bibliotecas, tudo isso,



despertou-nos o interesse em fazer um estudo mais aprofundado do assunto, bem como promover reflexões importantes para possíveis mudanças na BP de Mauriti.

Face ao exposto, se faz necessário apresentar a importância da Biblioteca Pública para a sociedade, assim como as necessidades informacionais dos usuários, afim de proporcionar um melhor entendimento acerca do estudo abordado na BP de Mauriti.

2 IMPORTÂNCIA E COMPETÊNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA PARA A SOCIEDADE

As bibliotecas públicas têm como finalidade suprir as necessidades da população, embora na prática fossem muito restritas a uma pequena parcela da comunidade, aqueles que compunham a elite da época, uma vez que a grande maioria da população não sabiam ler e escrever. A imagem que se propagou foi de um ambiente chato, de um amontoado de livros empoeirados. Como bem afirma Suaiden (2000, p.51):

A imagem da biblioteca era de um lugar de castigo e de punição, o livro tinha uma imagem de instrumento da elite por causa do alto custo. As pessoas colocavam os livros nas salas de visitas para demonstrar que tinham conhecimento e eram considerados intelectuais. Ter livros era sinônimo de poder e conhecimento. O livro era para ser preservado e não consumido.

Com o passar do tempo essa imagem foi se modificando, ao atingir a idade moderna, a biblioteca pública sentiu a necessidade de modificar sua estrutura, traçando uma considerável mudança no que diz respeito ao acervo e aos recursos humanos da mesma.

Todo material que compõe seu acervo, seja em suporte papel, digital, ótico ou eletrônico, devem estar organizados para então serem identificados e conseqüentemente utilizados por seu público em geral.

Para tanto, o acervo de uma BP deve estar preparado eficientemente para atender as expectativas de seu público em geral, estando, portanto, disponíveis a todos os cidadãos, conforme as suas necessidades específicas. Vale ressaltar, que a qualificação dos seus serviços é necessária para um desempenho efetivo e eficaz das suas funções.



Dessa forma, é necessário considerar a importância do bibliotecário, visto que seu papel dentro de uma unidade de informação é de justamente o de melhorar os serviços prestados por essa instituição. Com isso, um bom atendimento e um ambiente favorável, é uma forma atrativa de demonstrar a comunidade e aos indivíduos, que a BP está disponível para oferecer informações que sirvam de base para o processo informacional, e também para o entretenimento da mesma.

Nesta perspectiva, sendo o bibliotecário o profissional conhecedor das técnicas de tratamento, organização e disseminação da informação, apto a trabalhar com a informação nos mais variados suportes e além disso com o entendimento real do verdadeiro papel de uma biblioteca, certamente será a pessoa mais capacitada para trabalhar em uma unidade de informação, como também é o responsável por interiorizar o hábito da leitura e incentivar o uso da biblioteca.

A biblioteca pública tendo um bibliotecário a frente de suas funções certamente desempenhará um papel mais atuante na sociedade, baseando-se na igualdade de acesso para todos. Dessa forma, devem fornecer os serviços e materiais adequados a todos os tipos de usuários, pois a BP tem capacidade de fornecer uma grande variedade de suportes, e com isso ofertar informações para a aprendizagem formal e informal do seu público.

Segundo Almeida Junior (2003), os serviços de informação, são essenciais para o bom funcionamento da Biblioteca Pública. A partir disso, dois tipos de serviços se fazem necessário, são eles o empréstimo e a consulta. O empréstimo é um trabalho meramente mecânico e as consultas se detém a um acervo localizado na biblioteca, demonstrando um interesse muito maior pelo suporte do que pela informação.

Além de muitos outros, como os serviços de informação utilitária, os serviços voltados para crianças, como oficinas de contação de histórias, teatro, gibiteca e os serviços em geral, como as palestras variadas, lançamentos de livros, exposição das oficinas, rodas de leitura, construção de site etc.

Portanto, a BP é porta de entrada significativa e por isso é fundamental que seus serviços estejam próximos as necessidades de seus usuários. A partir disso, a mesma dentre



5

suas funções: educativa, informativa, cultural e recreativa, tem na sua missão, uma possibilidade de oferecer um maior rol de oportunidades de informação a seus usuários. Tendo em vista, que uma biblioteca pública se faz atuante, quando presta serviços à comunidade, conhecendo as necessidades informacionais dos seus usuários.

3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA

A Biblioteca Pública atende a uma comunidade bastante diversificada, para tanto se faz necessário conhecer suas necessidades informacionais para melhor satisfazê-la. Atender a todos as pessoas não é tarefa fácil, de acordo com Suaiden(1995) exige que as bibliotecas públicas façam um estudo de usuários, diagnosticando suas necessidades informacionais, uma vez que seu público é bastante variado contemplando crianças, empresários, aposentados, agricultores, dona de casa, professores, estudantes, a população como um todo.

Segundo o mesmo autor (1995, p.12):

O estudo da comunidade deve preceder a construção do prédio, aquisição do mobiliário e equipamento, a seleção do acervo e até mesmo a contratação dos recursos humanos. Assim sendo o primeiro passo é efetuar um amplo diagnóstico sobre as necessidades de informação da comunidade, baseada na situação política, social, cultural e educacional. A utilização adequada desses diagnósticos é que determinará as demais providências relacionadas com a implantação da biblioteca pública.

O que se pode constatar é que o estudo de usuários dentro de uma biblioteca é de fundamental importância, tendo em vista que a biblioteca é um organismo que se desenvolve cada dia para beneficiar a comunidade.

Para tanto, implica um conhecimento das necessidades informacionais dos seus usuários, que possa atender a comunidade como um todo. Suaiden afirma que é responsabilidade das bibliotecas identificarem as necessidades informacionais da população, a



qual esteja inserida.

Uma biblioteca pública exige muito mais do que prestação de serviços, exige a participação direta dessa comunidade, o que implica em descobrir o que pode ser feito para a satisfação da mesma, desenvolvendo serviços de qualidades e que tenham como foco principal de suas funções suprir as necessidades dos seus usuários. Esse entendimento de biblioteca apresentado por Arruda aproxima a biblioteca da comunidade que passa vê-la como parte integrante dela.

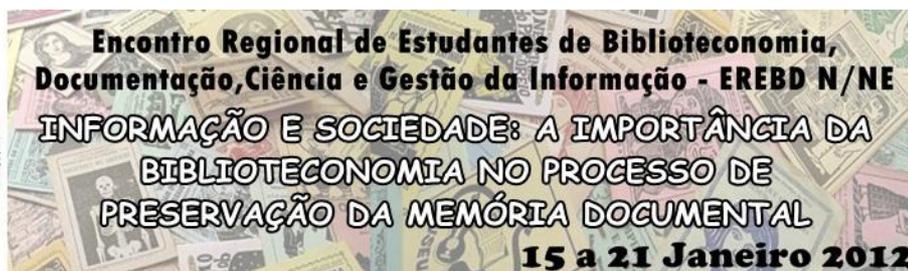
Nesse sentido, a biblioteca se faz atuante quando presta serviços a comunidade, se aproxima dela, a integra na tomada de decisões e principalmente, presta serviços a qualquer cidadão, conhecendo as necessidades informacionais da mesma, na tentativa de que todos se utilizem de alguma forma dos seus serviços.

De acordo com Lancaster (1979), “a satisfação das necessidades está relacionada à capacidade dos serviços de informação.” E esses serviços devem ser pensados, preparados de acordo com o interesse e a necessidade do seu público. Serviços esses que são: de informação utilitária, religiosa, de utilidade pública, e saúde. Com isso a mesma constitui-se cada vez mais em um centro convergente das aspirações comunitárias, ou seja, deve ter uma identificação muito grande com a sua sociedade.

4 METODOLOGIA

Para realização deste trabalho, partirmos do conceito de que é preciso conhecer para poder avaliar. Por isso, fizemos uma pesquisa exploratória, a qual nos possibilitou uma melhor compreensão do problema, com vista a torná-lo específico ou construir hipóteses, e assim identificar as características de uma realidade específica.

Quanto aos meios trata-se de um estudo de caso na Biblioteca Pública de Mauriti, para sabermos como funciona seu sistema de informação, e com isso nos posicionarmos criticamente.



Com relação às técnicas utilizadas para a obtenção dos dados, tomamos como primeiro passo a observação, para diagnosticarmos onde se encontra as falhas, para possíveis mudanças na BP de Mauriti. Além da observação, foi utilizado também questionário aos usuários de forma que fiquem claras e específicas as suas necessidades, bem como as reais deficiências do sistema informacional. Depois, foi realizada uma pesquisa qualitativa para termos dados conciso e norteadores como forma de darmos credibilidade a pesquisa.

Após obtermos os dados necessários, fizemos nossa análise, procurando compreender o que precisa ser mudado ou repensado, como também apontamos alternativas para melhorar o funcionamento do sistema informacional, de forma que sejam supridas as necessidades dos usuários.

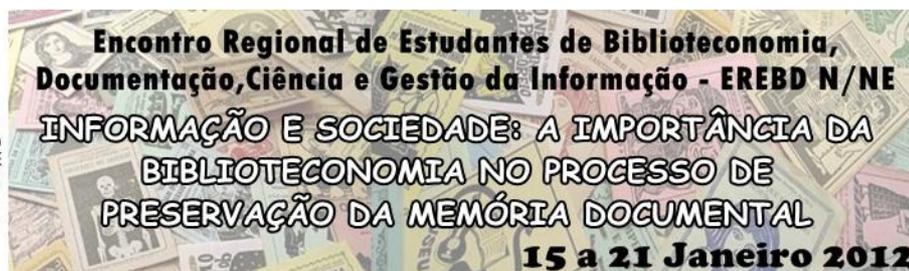
5 ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS DADOS

Antes de nos remetermos propriamente a análise dos dados, é oportuno lembrar, que o estudo de usuários são fatores determinantes para o sucesso de uma unidade de informação, uma vez que vai proporcionar um atendimento eficaz, pertinentes com as necessidades dos usuários. Nesse sentido Carvalho (2008, p.19) afirma:

Assim os estudos de usuário assumem importância como instrumento de gestão porque fornecem subsídios para os bibliotecários para identificação do perfil dos seus usuários, com o objetivo de planejar serviços e produtos a serem desenvolvidos pela biblioteca.

Nessa perspectiva, constata-se que o diagnóstico dos usuários em uma biblioteca é condição indispensável para um atendimento satisfatório das suas funções desempenhadas, as quais foram mencionadas nesse estudo.

Para fundamentar nossa discussão, realizamos uma pesquisa junto aos usuários da biblioteca pública de Mauriti, sobre seus serviços informacionais prestados, através de observação e de questionários. No entanto, tivemos dificuldades para aplicação da pesquisa, pois percebemos que a BP não é muito frequentada.



Mediante observação, pudemos constatar que na referida biblioteca não tem o profissional bibliotecário, são pessoas contratadas pela prefeitura, com um mínimo de preparo para tal função, já que demonstraram pouco preparo para lidar com o público, deixando uma lacuna aberta entre usuário e biblioteca, como também, no tocante as funções técnicas que são realizadas superficialmente.

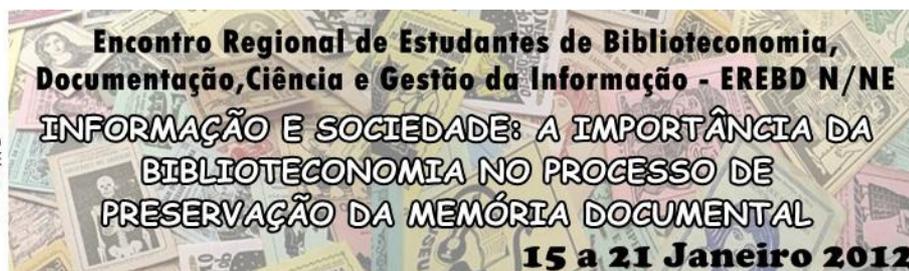
Os sujeitos do estudo foram 15 pessoas da comunidade local frequentadores da biblioteca, com idade entre 12 e 18 anos que responderam ao total de 4 perguntas. O questionário abria com uma tabela sobre a função da biblioteca pública e um conceito de estudo de usuário, para uma maior aproximação e entendimento do assunto, seguido de um cabeçalho, o qual solicitava que o respondente colocasse seu nome e idade.

Iniciamos o questionário perguntando quais são suas necessidade informacionais em relação à biblioteca pública de Mauriti, com as seguintes opções: Acervo, Literatura, Arte e História. Dessas opções as mais citadas foram: **Arte e literatura**.

Com base no que foi declarado, podemos perceber que há uma carência em relação ao acervo, pois o mesmo não contempla obras de interesse geral da comunidade, como no caso do acervo literário e de arte. Vale ressaltar que a BP não apresenta exposições artísticas e nem literárias, não proporcionando assim o incentivando a cultura local. Tornando como isso, um grande problema a ser pensado pelos gestores da biblioteca, uma vez que esta passa despercebida pela sociedade, pois a mesma é composta por livros voltados para a pesquisa dos alunos, servindo apenas como apêndice escolar.

Em seguida, perguntamos quais os serviços que devem ser prestados na biblioteca para atender suas necessidades, citamos: Informação utilitária, religiosa, de utilidade pública e de saúde. A esse respeito obtivemos as seguintes respostas: **Informações de utilidade pública e religiosa**.

Diante disso nota-se que a Biblioteca Pública de Mauriti não apresenta um balcão de informações, onde ofereça um atendimento diferenciado que atenda um público específico que busca por informações rotineiras e que na maioria das vezes não se encontra em livros. Além disso, seu acervo deixa muito a desejar no tocante a obras religiosas. Contudo,



podemos destacar que a referida biblioteca, pouco ou nada faz a fim de identificar as necessidades dos seus usuários, já que é notório a insatisfação dos mesmos.

Uma prova de que a biblioteca não está preocupada em saber as reais necessidades dos usuários, é que todos responderam que a biblioteca não desenvolve nenhum tipo de avaliação a fim de identificar suas necessidades informacionais, comprovando com isso, o despreparo das pessoas que estão a frente da instituição, que só vê a biblioteca como um espaço de empréstimo de livros. Isso é um reflexo da falta do profissional bibliotecário.

Por fim, perguntamos qual a importância da Biblioteca Pública de Mauriti para a comunidade local. Frente a isso, tivemos respostas interessantes, dentre elas destacamos algumas:

USUÁRIO 01: “Na aprendizagem das pessoas”.

USUÁRIO 02: “Auxiliar nas pesquisas escolares”.

USUÁRIO 03: “Para incentivar o hábito da leitura”.

USUÁRIO 04: “Para emprestar livros”.

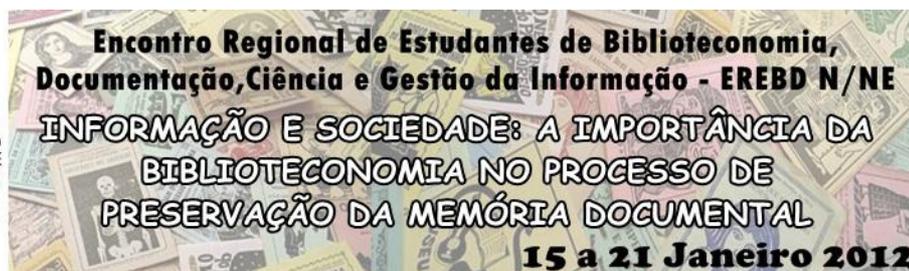
USUÁRIO 05: “Para desenvolver a capacidade crítica e reflexiva das pessoas”.

Pela interpretação dos dados, fica evidente que a BP de Mauriti, não desenvolve o verdadeiro papel de uma Biblioteca pública, isso fica evidente nas respostas da maioria dos usuários que deixam transparecer que as funções exercidas pela mesma se resume quase que exclusivamente nas funções de uma biblioteca escolar.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto nesse trabalho, fica patente a importância de ser realizado um estudo de usuários na biblioteca pública, tendo em vista que seu público é bastante variado, com necessidades informacionais diferentes, para tanto requer serviços diferenciados e sem um estudo do usuário fica difícil suprir suas necessidades.

Mediante o que foi analisado sugere-se que a BP de Mauriti desenvolva um estudo de comunidade de usuário, através de questionários, entrevistas ou até mesmo com uma conversa



informal, onde o usuário sinte-se a vontade para relatar suas necessidades de informação, como também sugerir e avaliar os serviços prestados.

Já no que se refere ao acervo, que foi tão questionado pelos usuários, sugerimos que a biblioteca desenvolva projetos que viabilize a renovação do mesmo, mediante permuta entre outras bibliotecas e até mesmo doações e compras. Vale ressaltar, que isso tem que ser feito de acordo com as necessidades dos seus usuários, afinal eles devem ser o foco de quaisquer funções desenvolvidas em uma biblioteca.

Dentro desse contexto a biblioteca em estudo, poderia proporcionar para a comunidade palestras, mini-curso, oficinas, exposições artísticas, temas de interesse da comunidade. Dessa forma, esta biblioteca iria se fazer presente, atraindo os mais variados públicos, passando assim a ser bem mais freqüentada, desempenhando sua real função.

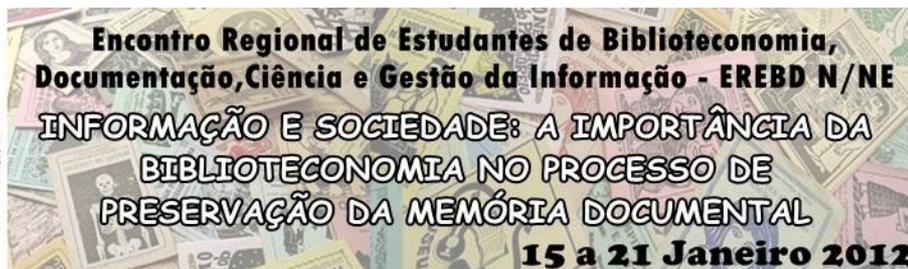
Podemos constatar que muitos desses problemas citados são reflexos da falta do profissional Bibliotecário, como também o descaso da prefeitura, que pouco ou nada faz para desenvolver esse centro de informação.

Diante da problemática abordada, espera-se que o presente trabalho venha a contribuir para um melhor desempenho das funções da biblioteca pública de Mauriti, onde o usuário possa ser parte integrante da mesma.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas**: Londrina, UEL, 1997

ARRUDA, Guilhermina Melo. **As práticas da biblioteca Pública A partir das suas quatro funções.** Disponível em: <<http://164.41.105.3/index.php/RBB/article/viewArticle/620>>. Acesso em: 24 nov 2011.



CARVALHO, Fernanda cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação.** Brasília, 2008. 146f. Dissertação (mestrado em ciência da informação) – Universidade de Brasília, 2008. Disponível em: <repositorio.bce.unb.br/bitstream/.../1/2008fernandacordeirodecarvalho.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2011.

LANCASTER, F. W. **Information retrieval systems: characteristics, testing and valuation.** 2. ed. New York, John Wiley, c1979. p.6-10.

NOUGUEIRA, Maria Cecília Diniz. **A realidade da Biblioteca Pública.** R. Esc. Biblioteconomia UFMG, Belo Horizonte, set,1983.

SUAIDEN, Emir. **A Biblioteca Pública e Informação À Comunidade.** São Paulo: Global Editora, 1995.

SUAIDEN, Emir. **A Biblioteca Pública no contexto da sociedade da informação Informação.** Brasília: Ci.inf., v.29, n.2, 2000. p. 52-56.