UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)

ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA

HECTOR RODRIGO BRANDÃO OLIVEIRA

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NA BIBLIOTECA CIAL BRITO

RIO DE JANEIRO

2014

HECTOR RODRIGO BRANDÃO OLIVEIRA

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NA BIBLIOTECA CIAL BRITO

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia

Orientador: Prof. MS. Alex Gomes Guizalberth

Rio de Janeiro
2014

Oliveira, Hector Rodrigo Brandão, 1989-
Atendimento aos usuários na biblioteca Cial Brito/ Hector Rodrigo Brandão Oliveira. – 2013.
52 f.: il. color ; 30 cm.

Orientador: Prof. Alex Guizalberth.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Escola de Biblioteconomia, 2013.

1 Serviço e processo de referência. 2 Biblioteca pública. 3 Estudo de usuários. I. Guizalberth, Alex. II. Atendimento aos usuários na biblioteca Cial Brito. III. Título.

HECTOR RODRIGO BRANDÃO OLIVEIRA

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NA BIBLIOTECA CIAL BRITO.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em de 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof. MS. Alex Gomes Guizalberth – Orientador
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof.ª MS Bruna Silva do Nascimento
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. MS Carlos Alberto Ferreira
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Dedico esse trabalho à Deus sem o qual não sou nada, não posso nada e não faço nada. Se não fosse a Sua luz, e a Sua presença comigo me direcionando durante todo esse TCC, me fortalecendo nos meus momentos de fraqueza e nas dificuldades que tive durante toda essa caminhada com certeza não conseguiria finalizar esse trabalho. Obrigado Senhor Jesus, sem Ti, não sou nada

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, fonte da vida e de toda inspiração, sem o qual não conseguiria realizar este trabalho. Em vários momentos desse trabalho me senti desanimado, por vezes não encontrava soluções para determinadas situações que ocorreram durante este TCC, porém nos meus momentos de maior dificuldade, o meu Deus maravilhoso apareceu e me deu soluções, quando mais precisei, Ele apareceu e meu mostrou o caminho. Só posso ser grato em primeiro lugar a Ele, que me abençoou com essa vitória.

Agradeço aos meus pais que amo muito, José Carlos Oliveira e Jaciara Brandão Oliveira, pela força, apoio e toda paciência que tiveram comigo durante todo esse longo processo, e por tudo que fizeram por mim até hoje, desde a minha infância. Vocês são muito importantes para mim.

Agradeço também aos meus avós, tios, primos e todos os meus familiares que estiveram sempre torcendo por mim.

Ao meu orientador, professor Alex Guizalberth por toda dedicação, incentivo e paciência de acompanhar cada passo deste trabalho.

A todos os meus irmãos na fé da igreja Comunidade Evangélica de Nilópolis em Nova Iguaçu, por todas as orações e palavras de incentivo e fortalecimento que sempre me deram, em vários momentos de desânimo vocês sempre estiveram presentes para me ajudar, obrigado, vocês foram muito importantes em todo esse processo.

A todas as pessoas que trabalharam comigo, em especial no IBGE e na Fundação Casa de Rui Barbosa, as bibliotecárias Lioara Mandoju, Ana Raquel Gomes da Silva e Dilza Bastos, muito obrigado por todos os conselhos e orientações nos momentos de dúvida, e pela compreensão de cada uma.

A todos os professores da UNIRIO por todo conhecimento e aprendizado que pude obter através de todas as disciplinas ao longo dos anos.

À todos os meus amigos simplesmente por serem meus amigos e estarem ao meu lado com palavras de incentivo e com muita paciência para me ouvir, e me encorajar nos momentos de desespero.

Por fim, agradeço a todos aqueles que contribuíram direta ou indiretamente para a realização desta monografia.

RESUMO

O presente estudo avalia o serviço de atendimento da biblioteca Cial Brito na visão dos usuários. Este trabalho aplica em sua metodologia uma pesquisa de campo de natureza quantitativa. Na coleta de dados realiza um questionário com os usuários e uma entrevista com a bibliotecária, de natureza qualitativa, com função exclusiva de criar melhor embasamento sobre o setor e o atendimento de referência para avaliação do objeto. O referencial teórico foi pautado nos seguintes temas: biblioteca pública, serviço e processo de referência e estudo de usuários. A história e características da biblioteca Cial Brito complementam o arcabouço de informações necessárias para compreensão da pesquisa. Os resultados obtidos apontaram para uma avaliação satisfatória dos serviços de atendimento da biblioteca.

Palavras chave: Biblioteca Pública. Serviço de Referência. Estudo de Usuários.

ABSTRACT

The present study evaluates the service organization Cial Brito library in the view of users. This study applies a methodology in field research of a quantitative nature. Data collection is done in a questionnaire with users and an interview with the librarian, qualitative, with unique function to create a better basis for the sector and care reference for evaluation of the object. The theoretical framework was guided by the following themes: public library reference service and user study. The history and characteristics of Cial Brito library complement the framework of information needed to understand research. The results indicated a satisfactory evaluation of the service of the library services.

Keywords: Public Library. Reference Service. User Study.

SUMÁRIO

1 **INTRODUÇÃO** 9
2 **OBJETIVOS, METODOLOGIA E JUSTIFICATIVA** 10
3 **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA** 12
3.1 BIBLIOTECA 12
3.1.1 HISTÓRICO DE BIBLIOTECA PÚBLICA 14
3.1.2 CONCEITO, OBJETIVOS E FUNÇÕES 15
3.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA 18
3.2.1 PROCESSO DE REFERÊNCIA 20
3.2.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL 22
3.3 ESTUDO DE USUÁRIOS 23
4 **BIBLIOTECA CIAL BRITO (HISTÓRIA E CARACTERÍSTICAS)** 27
4.1 SETOR DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CIAL BRITO 28
5 **ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NA BIBLIOTECA CIAL BRITO** 30
5.1 METODOLOGIA 30
5.2 ANÁLISE DOS DADOS 32
6 **CONCLUSÃO** 44
REFERÊNCIAS 46
APÊNDICE A 49
APÊNDICE B 50

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho versa sobre o serviço de atendimento da Biblioteca Prof. Cial Brito, contem a história e as características desta biblioteca, informações sobre os temas: biblioteca pública, serviço e processo de referência e estudo de usuários, e apresenta os resultados obtidos na pesquisa sobre a qualidade do serviço de atendimento prestado pela biblioteca aos seus usuários.

Seu objetivo é avaliar o serviço de atendimento oferecido pela biblioteca, identificando como ela se encontra estruturada para atender aos usuários, o grau de satisfação dos mesmos com relação aos serviços prestados pela biblioteca, os aspectos a serem melhorados, relativo ao atendimento oferecido aos seus usuários e, dessa forma, contribuir com a biblioteca na melhoria do atendimento aos usuários.

A avaliação do serviço de atendimento oferecido pela biblioteca Cial Brito deu-se por meio de um estudo de usuários, onde foi realizada uma pesquisa de campo em que o instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário. No questionário procurou-se avaliar o grau de satisfação do usuário com a orientação e o atendimento que recebe quando entra na biblioteca e especialmente como a bibliotecária se porta diante das necessidades informacionais dos usuários. Posteriormente na análise dos dados, através do resultado fornecido pelos usuários à pesquisa, poderá se concluir se o mesmo recebe um bom atendimento na biblioteca, ou não.

O trabalho divide-se em 6 capítulos. O capítulo 1 aborda a introdução do estudo. No capítulo 2, indicam-se os objetivos, a metodologia e a justificativa. No capítulo 3 aborda-se a fundamentação teórica, com os subcapítulos de biblioteca pública, serviço e processo de referência e estudo de usuários. O capítulo 4 discorre sobre a biblioteca Cial Brito, sua história, características e seu setor de referência. O capítulo 5 fala sobre o serviço de atendimento utilizado na biblioteca, a metodologia que foi utilizada para a coleta de dados, e também sobre o processo de coleta e a análise de dados fornecidos pelos usuários da biblioteca. O capítulo 6 traz a conclusão do trabalho, ao final da pesquisa são listadas todas as referências utilizadas que embasam o estudo.

2 OBJETIVOS, METODOLOGIA E JUSTIFICATIVA

O objetivo geral deste estudo é avaliar o serviço de atendimento oferecido pela biblioteca Cial Brito.

São 4 os objetivos específicos:

a) Identificar como a biblioteca se encontra estruturada para atender aos usuários;
b) Identificar o grau de satisfação dos usuários;
c) Identificar os aspectos a serem melhorados na biblioteca, relativo ao atendimento oferecido aos seus usuários;
d) Contribuir com a Biblioteca Cial Brito na melhoria do atendimento aos seus usuários a partir do serviço oferecido.

No procedimento metodológico, o sujeito da pesquisa é o usuário, e o objeto da pesquisa é o atendimento ao usuário. O tipo de pesquisa utilizado foi a de campo com as seguintes etapas:

1° passo: levantamento bibliográfico
2° passo: leitura e fichamento do material levantado
3º passo: entrevista à bibliotecária
4° passo: elaboração do instrumento de coleta de dados
5° passo: coleta de dados
6° passo: análise dos dados
7º passo: apresentação dos resultados

No 1º passo, foi feito um levantamento bibliográfico com os textos e autores das 3 áreas abordadas neste trabalho: estudos de usuários, biblioteca pública, e serviço e processo de referência.

No 2º passo, foi realizada a leitura e o fichamento dos textos selecionados e dos autores das áreas da biblioteconomia mencionadas acima.

No 3º passo, para melhor compreensão do objeto, foi realizada uma entrevista com a bibliotecária responsável. O resultado da entrevista, aliado ao arcabouço teórico permitiu melhor embasamento para a conclusão dos resultados.

No 4º passo, decidiu-se o instrumento para a coleta dos dados, e o questionário foi o método escolhido.

No 5º passo, na pesquisa de campo, foi aplicado um questionário que buscou levantar dados sobre o perfil e o grau de satisfação dos usuários com relação ao serviço de atendimento oferecido pela Biblioteca Cial Brito.

No 6º passo, foi feita uma análise detalhada dos dados recolhidos na pesquisa de campo, onde através das respostas dos usuários, pode-se constatar se os serviços da biblioteca estão ou não sendo adequadas as necessidades dos usuários.

No 7º passo, com a apuração dos resultados, espera-se contribuir para a melhoria do serviço de atendimento ao usuário na Biblioteca Cial Brito.

O estudo do presente tema é importante, à medida que expõe a visão dos usuários sobre o serviço de atendimento da biblioteca, informando os pontos positivos e negativos deste serviço. Para este estudo busca-se contribuir com informações cedidas pelos usuários que possibilitem assim um crescimento da biblioteca Cial Brito.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A literatura científica que deu suporte a esta pesquisa foi embasada em autores que discutem sobre a história, conceito, serviços e a importância de uma biblioteca pública para a sociedade, o processo de referência, e se completa com o estudo de usuários. Portanto, três temas pertinentes ao estudo.

Para avaliarmos se a biblioteca atende adequadamente a seus usuários devemos elaborar uma boa pesquisa, um bom estudo de usuários, como destaca Figueiredo (1994), os trabalhos de estudo de usuários, ajudam as bibliotecas a melhorarem seus serviços, corrigindo o que não está bom e aperfeiçoando o que já está bom.

Deve-se também avaliar como o bibliotecário de referência atende ao seu usuário, e como ele se comporta em uma pesquisa, se ele segue todos os passos para que um processo de referência aconteça de uma maneira adequada, como estabelecido por Grogan (2001), que divide este processo em 8 etapas, *o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, e a solução* – e, ainda, Figueiredo (1992), que, diferentemente de Grogan (2001), divide o processo de referência em 6 fases, seleção da mensagem, negociação da questão, desenvolvimento de estratégia de busca, a busca, seleção da resposta e renegociação.

Avaliando a ação do bibliotecário e as respostas dadas pelos usuários aos questionários, descobriremos se a biblioteca atende de forma adequada a seus usuários ou se ela deixa a desejar.

Para melhor clareza conceitual abordaremos nessa fundamentação teórica os três temas citados e, espera-se, dessa forma, criar uma inter-relação conceitual para melhor compreensão do objetivo desse trabalho.

3.1 BIBLIOTECA

O termo biblioteca origina-se do grego *bibliotheke*, chegou até nós através do latim *bibliotheca*, derivados dos radicais gregos *biblio* e *theca*, cujos significados respectivamente são livro e coleção ou depósito, e etimologicamente falando significa depósito de livros. (CUNHA, 1997).

Já o dicionário online Michaelis (http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/biblioteca%20_916120.html

Acesso em: 27 mar. 2013), conceitua biblioteca como “uma coleção de livros dispostos ordenadamente”.

Os conceitos acima são definições clássicas do termo biblioteca, contudo atualmente o conceito de biblioteca evoluiu e não pode mais ficar restrito a depósito de livros, ou coleção de livros, como bem explica Souza (2005, p. 5), “uma biblioteca em um sentido contemporâneo se refere a compilação de dados em muitas outras formas, e não apenas em livros. Caso seu acervo esteja em meio eletrônico, digital ou virtual o conceito se amplia e o acesso ao seu acervo e serviços pode ser universal”.

A Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 17) explica biblioteca, como “uma instituição que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento e das ideias do ser humano, através de suas expressões criadoras”.

Na idade antiga, a partir do momento em que a humanidade começou a se preocupar com o registro das informações, com a cultura de seu tempo, surgiram as primeiras bibliotecas, com destaque para a Biblioteca de Alexandria maior biblioteca da antiguidade. Como bem afirma Mey (2004, p. 75), “quanto aos números, existem interpretações variadas, uma vez que não há dados exatos e as fontes divergem. Alega-se que, em seu apogeu, chegou a ter 700.000 rolos”.

Sobre esta preocupação da humanidade na idade antiga com o registro das informações bem explica Milanesi (1997, p. 24 *apud* BRETTAS, 2010, p. 107):

> a biblioteca é a mais antiga e frequente instituição identificada com a Cultura. Desde que o homem passou a registrar o conhecimento ela existiu, colecionando e ordenando tabuinhas de argila, papiros, pergaminhos e papéis impressos. Está presente na história e nas tradições, destacando-se em Alexandria nos tempos de Cristo e proliferando nos interiores dos mosteiros medievais como repositório do saber humano.

As bibliotecas são classificadas de diversas formas e funcionalidades. Abaixo é listado 9 tipos de bibliotecas e suas respectivas funções, segundo Zattar (2011).

Resumidamente, têm-se:

a) **Biblioteca Nacional** para preservação da memória nacional.

b) **Biblioteca Pública** que visa o acesso à informação para uma comunidade específica.
c) **Biblioteca Comunitária**, que tem a mesma meta estabelecida pela Biblioteca Pública, mas não é subordinada a governos e sim a comunidades.
d) **Biblioteca Escolar** para o apoio aos programas de ensino.
e) **Biblioteca Infantil**, voltada para a recreação de crianças.
f) **Biblioteca Universitária**, que apóia os programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade.

> g) **Biblioteca Especializada** para organização das informações específicas sobre um determinado assunto de interesse da instituição.
> h) **Biblioteca Especial** que busca o atendimento de um tipo de leitor especial.
> i) **Biblioteca ambulante** que leva as publicações às áreas suburbanas.

Porém este trabalho abordará especificamente o tipo de biblioteca pública, nas linhas abaixo.

3.1.1 HISTÓRICO DE BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca pública em sua parte histórica tem em 2 revoluções o seu aparecimento, as Revoluções Francesa e Industrial, cada uma com sua importância e enfoque, contribuíram diretamente para o surgimento das bibliotecas públicas.

Segundo Brettas (2010, p. 108):

> A noção de "público" para as bibliotecas, surgiu após a Revolução Francesa, quando as bibliotecas e arquivos foram abertas a população. Essa foi uma medida e conquista de direitos da plebe, que passou a ter acesso a documentos que registravam os direitos da nobreza aristocrática e clerical.

Com a mesma visão, Serrai (1975 *apud* ARRUDA, 2000, p. 7) relata que:

> não se pode deixar de destacar a Revolução Francesa como sendo responsável pela criação da biblioteca pública, devido não só ao fato de que através dela a Instrução Elementar tornou-se obrigatória e gratuita, como um direito de cada cidadão, através do lema Igualdade, Fraternidade e Liberdade.

Contudo, segundo Mueller (1984 *apud* BRETTAS, 2010, p. 108):

> foi a partir do século XIX que as bibliotecas públicas emergiram, quando os serviços aos usuários começaram a ser organizados de maneira sistemática. Além dos acontecimentos decorrentes da Revolução, tais instituições também foram resultantes das transformações sociais que ocorreram com o desenvolvimento da indústria e a consequente e crescente urbanização dos séculos XVIII e XIX.

Quanto a criação das bibliotecas públicas, ambos os autores acima concordam que a Revolução Francesa tem importância para este tipo de biblioteca, porém observa-se algumas diferenças acerca do surgimento das mesmas. Brettas (2010) e Serrai (1975) enfatizam a Revolução Francesa como uma grande responsável pelo surgimento das bibliotecas públicas, contudo Mueller já enfatiza a importância da Revolução Industrial para o surgimento das bibliotecas públicas.

Ambas as revoluções tem grande importância para o surgimento dessas bibliotecas, a Revolução Francesa como o começo de uma biblioteca voltada para os interesses da

população, e a Revolução Industrial como o grande desenvolvimento das bibliotecas públicas, com a necessidade de desenvolvimento dos operários, que necessitavam aprender a utilizar as máquinas.

3.1.2 CONCEITO, OBJETIVOS E FUNÇÕES

O conceito de biblioteca pública segundo o manifesto da UNESCO (1994, p. 1), "é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros".

Analisando esta definição de bibliotecas públicas da UNESCO, podemos entender que uma biblioteca pública necessita obter todo o tipo de gênero do conhecimento, tem que ser bem variável, bem completa, para atender a vários tipos de usuários diferentes que entram na biblioteca, buscando diferentes tipos de informação.

As missões de uma biblioteca pública segundo o Manifesto da UNESCO (1994, p. 1-2) e exemplificado também no texto *Biblioteca pública: princípios e diretrizes,* da Biblioteca Nacional (2000, p. 22), estão divididas em 12:

> 1- Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância
> 2- Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis.
> 3- Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa
> 4- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens
> 5- Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas
> 6- Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo
> 7- Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural
> 8- Apoiar a tradição oral
> 9- Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local
> 10- Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse
> 11- Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática
> 12- Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Já Miranda (1978), diferentemente do Manifesto da Unesco (1994), e do texto Biblioteca pública: princípios e diretrizes, da Biblioteca Nacional (2000), divide a missão de uma biblioteca pública em 6, que seriam os objetivos que inspirariam a missão das bibliotecas públicas:

> 1 - Promover o idioma nacional
> 2 - Fornecer publicações oficiais
> 3 - Fornecer livros e outros materiais para o estudante
> 4 - Apoiar campanhas de alfabetização e fornecer livros adequados aos Neo-Alfabetizados
> 5 - Ser depositária do acervo da inteligência e da História local
> 6 - Fornecer serviços de informação técnica e comercial

Apesar das diferentes formas que as missões de uma biblioteca pública são relatadas, por Miranda (1978), pela Unesco (1994) e Biblioteca Nacional (2000), ambas deixam claro que o apoio a educação, a alfabetização, o incentivo a informação e a cultura, além de um serviço de qualidade prestado a comunidade que serve, são fatores de grande importância para os usuários que utilizam os serviços da biblioteca. Promover o acesso a informação de todos, sem distinção de raça, sexo, etnia, deficiente físico ou não, uma biblioteca pública deve atender a todos de forma igualitária e disponibilizar a informação sem diferença.

Outra definição de biblioteca pública, é a de Milanesi (1986, p. 25), segundo ele biblioteca pública é "um centro de informações atuando permanentemente, atendendo à demanda da população, estimulando o processo contínuo de descobrimento e produção de novas obras, organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la".

Analisando as definições da UNESCO (1994) e de Milanesi (1986), pode-se inferir que em ambas as definições, traduzem uma ideia de biblioteca pública ligada a disseminação da informação a todos os seus usuários, sem distinção. Fica bem claro como a informação deve ser livre e democratizada, ou seja, não há distinção entre classes, etnias, raças e etc. A informação é um bem muito precioso para ser destinada a poucos, ela deve ser disponibilizada a todos de uma forma igualitária, possibilitando uma boa educação, um bom nível de aprendizagem, a todos os usuários que buscam uma informação de qualidade.

Exemplificando alguns objetivos de uma biblioteca pública, abaixo é citado os objetivos da Biblioteca Pública Castro Alves[1], de Bento Gonçalves:

> a) Popularizar o livro e fomentar a leitura
> b) Estimular a comunidade a perceber as possibilidades que se abrem através do livro, da leitura e da informação;
> c) Atender a comunidade em suas necessidades sempre crescentes de informação, cultura e lazer.

[1] Disponível em: http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/pagina/biblioteca-publica-castro-alves. Acesso em: 11 jan. 2014.

Segundo a Fundação Biblioteca Nacional (2000), a última versão do Manifesto da Unesco ressalta que as missões da biblioteca que se relacionam com a informação, alfabetização, educação e cultura, são básicas. Comparando os objetivos da Biblioteca Pública Castro Alves com a citação da Fundação Biblioteca Nacional (2000), observa-se que os objetivos da Biblioteca Castro Alves, seguem corretamente a citação da Fundação Biblioteca Nacional (2000), cuidando para que seus usuários tenham acesso a informação, cultura, lazer, e através da leitura, acesso a educação e alfabetização.

O fornecimento de uma informação de qualidade, aliada a atividades culturais e de lazer, que estimulem o crescimento da comunidade são fatores importantíssimos para o estabelecimento de uma boa biblioteca pública. É importante que todo tipo de usuário possa ter acesso a uma informação de qualidade, um espaço reservado para as crianças e outra parte destinada aos portadores de deficiência, para que o acesso a informação possa ser disseminada sem exceção.

Segundo Arruda (2000, p. 9), "para que uma biblioteca torne-se verdadeiramente pública, faz-se necessário assumir as seguintes funções: educativa, cultural, recreativa e informacional".

No que se refere à educação, Muller (1984 *apud* ARRUDA, 2000, p. 9), afirma que "a função educacional não deve ser entendida como sendo a mesma da escola ou da educação de massa, pois a biblioteca deve visar o benefício da sociedade através da prática de leitura, sem ganhar grandes abrangências, ou seja, apenas estimular o uso dos livros".

Considerando a citação acima, podemos entender como função educativa, uma função que busca única e exclusivamente estimular a leitura aos usuários de uma biblioteca pública, cabendo às escolas o papel de uma educação mais aprofundada. É importante a presença de bibliotecas escolares, pois elas ajudam bastante na formação do cidadão e complementam a missão das bibliotecas públicas.

Estimular e incentivar a leitura aos seus usuários é algo muito importante, e deve ser encarado como uma característica primordial a qualquer biblioteca pública, pois um dos seus papéis é educar o usuário, e a leitura pode ser uma dessas vias.

A segunda função básica de uma biblioteca pública é a função cultural, que segundo Arruda (2000, p.11) "deve ser entendida como toda e qualquer manifestação artística oferecida à comunidade".

É necessário, que uma boa biblioteca pública ofereça aos seus usuários, possibilidades de diversidade cultural, de acordo com os recursos que dispõe. Palestras, exposições, seções

de cinema, saraus urbanos, cursos, são alguns exemplos de atividade que proporcionam o incentivo a diversidade cultural.

A terceira função é a recreativa, cujo "a finalidade corresponde ao oferecimento de uma leitura descompromissada e de livre escolha para proporcionar ao público que a procura o relaxamento e/ou recreação do indivíduo, cuja rotina encontra-se inserida nas pressões exercidas pela vida moderna" (ANDRADE; MAGALHÃES, 1979 *apud* ARRUDA, 2000, p. 12).

Incentivar o hábito a leitura através de atividades que propiciem alguns momentos de tranquilidade ao usuário podem estimular, aos poucos, o desenvolvimento de experiências recreativas, por exemplo, fazendo com que os leitores sejam mais frequentes.

Como é bem lembrado por Arruda (2000), durante esta função o público infantil não pode ser esquecido, devendo existir um espaço só para as crianças, uma vez que uma biblioteca pública deve desempenhar um papel importante junto a família e a escola.

A quarta função é a informacional, que segundo Arruda (2000), fornece todo tipo de informação ao público da comunidade, mesmo que sejam informações do cotidiano.

Segundo Nogueira (1983 *apud* ARRUDA, 2000) e Vergueiro (1988 *apud* ARRUDA, 2000), esta é uma função de grande importância para a comunidade, pois esta ligada a prestação de serviço, ela visa satisfazer as necessidades imediatas de informação da população.

Todas estas funções se completam e são de grande importância para uma biblioteca pública, através da união de ambas, constrói-se uma biblioteca com uma variedade de serviços aos seus usuários, podendo satisfazê-los cada vez mais. Ambas as funções reúnem características que tornam a uma biblioteca realmente pública.

3.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

"O serviço de referência não foi sempre parte integrante da biblioteconomia. [...] Até meados do século XIX, muitos estudiosos somente buscavam uma biblioteca quando suas próprias coleções particulares, frequentemente imensas, não os ajudavam". (GROGAN, 2001, p. 23)

Segundo Grogan (2001), os usuários de biblioteca no século XIX não necessitavam de ajuda, pois eles já tinham um conhecimento sobre a bibliografia dos assuntos que eram de seu interesse, as bibliotecas eram menores com um acervo menor e o conteúdo dos livros era mais limitado, o que facilitava a pesquisa. Eles faziam suas pesquisas pelo catálogo de autor.

Com o surgimento da indústria editorial e da alfabetização mudanças ocorreram, livros sendo publicados com assuntos mais específicos, bibliotecas se tornando maiores, chegando a um determinado momento em que os estudiosos já não sabiam mais os nomes dos autores das áreas específicas que buscavam, logo começaram a pesquisar seus livros por assuntos. Com essa maior procura dos livros por assuntos, por parte dos usuários, os bibliotecários criam mais catálogos de assuntos, sistemas de classificação, e ofereceram uma maior ajuda pessoal. Um novo público leitor foi criado com o avanço da alfabetização e a ampliação do ensino público, e é justamente na exigência desse novo público por uma assistência mais especializada, que se origina o que hoje conhecemos como serviço de referência. (GROGAN, 2001)

Analisando as citações acima, pode-se inferir que o aumento do acervo das bibliotecas e o maior aprendizado, especialização por parte dos usuários são fatores que contribuíram para o surgimento do serviço de referência nas bibliotecas, pois estes fatores exigiram das bibliotecas uma evolução em seus serviços para melhor atender a busca por informação de seus usuários.

Um trabalho importante para a área de referência foi o primeiro realizado sobre serviço de referência que foi publicado em 1876, por Samuel Swett Green, e seu título é: *The desirableness of establishing personal intercourse between librarians and readers in popular libraries*, traduzido para o português, *A conveniência de promover um relacionamento pessoal entre bibliotecários e leitores em bibliotecas populares*. (GROGAN, 2001)

A denominação ‘bibliotecário de referência’ foi empregada pela primeira vez por volta de 1888, porém a prestação desse serviço específico só veio obter uma aceitação universal para a biblioteca pública no século XX. (GROGAN, 2001).

O desenvolvimento do serviço de referência nas bibliotecas universitárias dos Estados Unidos deu-se de modo constante, recebendo um grande impulso, com o incentivo dos professores aos alunos para que eles lessem bastante, e com a nova tendência do ensino superior favorável ao ‘estudo pela pesquisa’. (GROGAN, 2001). “Já nas universidades britânicas o progresso era invisível, na verdade, a assistência aos leitores era praticamente inexistente até meados do século XX”. (GROGAN, 2001, p. 28).

Grogan (2001) cita em seu livro “A prática do serviço de referência”, Kenneth Whitaker que relata, “a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações”.

A citação acima demonstra a importância do serviço de referência para uma unidade de informação, pois em uma biblioteca as informações são diversas e cada usuário tem sua necessidade específica de informação, então cabe ao serviço de referência, realizado pelo bibliotecário de referência a busca pelas mais variadas necessidades de informação que os usuários necessitam.

Grogan (2001, p. 29) afirma que "entre o bibliotecário de referência e o livro não existe qualquer conexão inevitável e eterna. A substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico". Esta citação demonstra que não deve se associar o bibliotecário de referência, ou o serviço de referência a livros apenas, uma vez que uma unidade de informação, é muito mais que apenas livros, inclui-se periódicos, monografias, CDs e uma vasta gama de suportes da informação.

O serviço de referência é um serviço muito importante para os usuários, pois através dele, eles são auxiliados a encontrar as informações que desejam, seu tempo é poupado, pois o bibliotecário de referência tende a ter mais facilidade para encontrar as informações no acervo, além do bibliotecário de referência poder auxiliar o usuário pela internet, com o crescimento da internet e das novas tecnologias.

3.2.1 PROCESSO DE REFERÊNCIA

Antes de começar a falar um pouco sobre processo de referência, vale diferenciar 2 conceitos que as vezes se confundem, 'serviço de referência' e 'processo de referência'.

Segundo Grogan (2001, p. 50):

> a expressão 'serviço de referência' aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão 'processo de referência' passou a ser empregada, ao longo dos últimos 30 anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante o qual se executa o serviço de referência.

Grogan (2001) divide em 8 etapas o processo de referência: *o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, e a solução.*

O problema é onde o processo se inicia, é algo que atrai a atenção do usuário potencial da biblioteca, *a necessidade de informação* é o que o usuário necessita encontrar, o que ele deseja descobrir, *a questão inicial* é a pergunta que o usuário faz ao bibliotecário. (GROGAN, 2001).

Nas 3 primeiras etapas do processo de referência, os passos são dados pelo usuário, ocorre uma comunicação que os psicólogos chamam de intrapessoal, que antecipa a interpessoal.

A questão negociada, como relatada por Grogan (2001), é quando o bibliotecário juntamente com o usuário verifica se a questão anteriormente proposta necessita de ajustes.

O próximo passo é a *estratégia de busca*, que segundo Grogan (2001, p. 53), pode ser dividida em duas decisões técnicas:

> a primeira dessas decisões diz respeito em grande parte a uma análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações, e a segunda decisão implica escolher entre vários caminhos possíveis.

Segundo (GROGAN, 2001, p. 53), *processo de busca* "é a realização da busca no acervo de informações que geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consulente à mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela". A próxima etapa é *a resposta*, que é o resultado da busca encontrado pelo bibliotecário, porém não é o fim do processo, e a última etapa é *a solução*, que é quando o bibliotecário e o usuário avaliam juntos ao resultado da pesquisa e chegam à conclusão se o processo de busca foi concluído, ou não. (GROGAN, 2001).

Diferentemente de Grogan (2001), Figueiredo (1992), divide o processo de referência em fases, seis na sua totalidade, que são: *seleção da mensagem, negociação da questão, desenvolvimento de estratégia de busca, a busca, seleção da resposta, renegociação*.

Segundo Jahoda (1975 *apud* Figueiredo 1977), a *seleção da mensagem* é a primeira coisa que o bibliotecário faz ao receber uma questão. Ele ainda diz que esta fase consiste na eliminação do excesso de verbosidade na proposição da questão pelo usuário. Na segunda fase, *a negociação*, o principal, ou o problema mais generalizado é o relacionamento pessoal entre o bibliotecário e o usuário. Segundo Taylor (1962, p. 391 *apud* Figueiredo 1977, p. 91), "a negociação no processo de referência é um dos mais complexos atos da comunicação humana" e ele ainda completa dizendo que "existe um nível de barulho na comunicação de pessoa para pessoa". A terceira fase do processo é o *desenvolvimento da estratégia de busca*, que segundo Figueiredo (1977, p. 92) "é uma das mais difíceis fases do processo de referência na demanda intelectual que faz do bibliotecário, pois que o seu sucesso depende principalmente do treinamento que o bibliotecário recebeu e conhecimento que o próprio tem dos recursos disponíveis para a resposta a questão". Ainda segundo Figueiredo (1977, p. 92), "para uma atuação correta nesta fase, o bibliotecário deve ter habilidade para traduzir a

questão do usuário, como estabelecida na negociação, para a linguagem dos catálogos, bem como para dos outros instrumentos bibliográficos da coleção". Segundo Figueiredo (1977, p. 92) é na *busca*, a quarta fase do processo, "que se pode perceber as fraquezas do bibliotecário, ou o grau de sua aptidão profissional e responsabilidade para com a tarefa que tem a cumprir". Bunge (1971, p. 110 *apud* Figueiredo 1977, p. 92) diz que "é nesta fase que o conhecimento que o bibliotecário tem dos "truques do negócio", mostrará e diferenciará o bibliotecário experiente do novato ou sem treinamento". Na *seleção da resposta*, segundo Figueiredo (1992) o bibliotecário deve deixar claro que é o usuário que deverá julgar o grau de satisfação com o resultado encontrado pela pesquisa, com a resposta. A última fase do processo de referência, segundo Figueiredo (1992), é *a renegociação da questão*, que é quando a questão não foi apropriadamente negociada, portanto a renegociação é usada como uma ação remediadora.

3.2.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Os serviços de referência virtual, "surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet." Existem atualmente consórcios entre várias bibliotecas de diferentes países para atender às necessidades dos usuários em tempo real, 24 horas por dia, nos sete dias da semana. A pioneira biblioteca a prestar serviços de referência 24 horas foi a da North Carolina State Universty's Virtual Reference Service. (INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS, 2013).

O S.R.V. se dá a partir da interação entre usuário e bibliotecário, por meio de Chat, e-mail, teleconferência ou outro tipo de formulário, disponível na página da biblioteca. Por meio dele o usuário envia perguntas que são respondidas por um bibliotecário. (BEUTTENMÜLER, 2002 p. 43 *apud* MACIEIRA; PAIVA, 2007 p. 5).

Este é um serviço que atualmente muitas bibliotecas utilizam, pois proporciona ao usuário a comodidade e a praticidade de não precisar sair de sua casa, para pesquisar um livro de sua preferência, ou solicitar um empréstimo.

Este tipo de serviço proporciona ao usuário uma possibilidade de melhor formulação de uma pergunta, para o bibliotecário de referência, pois o usuário, sem precisar estar na biblioteca, tem uma maior tranquilidade para construir a sua pergunta, podendo tirar suas dúvidas de sua própria residência.

A atualização e expansão dos conhecimentos do bibliotecário, é de suma importância para este profissional lidar com este serviço na internet, mediando e disponibilizando a informação aos usuários, como ressaltam Burim ; Hoffmann (2005, p. 1 *apud* MACIEIRA; PAIVA, 2007 p. 5) que expõem a importância de um serviço de referência virtual, dizendo:

> Com o aumento da popularidade dos serviços de referência na Internet surge a necessidade dos bibliotecários e dos profissionais da informação expandirem o serviço de referência para além da biblioteca e centros de informação, desenvolvendo uma atividade em conjunto com o aumento das expectativas dos usuários e com a atualização dos bibliotecários com relação aos novos recursos

No decorrer dos últimos anos, as atividades dos serviços de referências expandiram-se e se diversificaram em seus meios de ação, sendo que o advento de mídias como o telefone e a Internet ampliaram sobremaneira a prática de encontrar as informações que os usuários necessitam. Para este serviço, realizado de maneira remota, foi dado o nome de serviço de referencia virtual. (INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS, 2013).

3.3 ESTUDO DE USUÁRIOS

A maioria dos estudos de usuários foi realizada a partir da segunda metade da década de 40, com destaques para a Conferência da Royal Society em 1948 e a Conferência Internacional Científica, em Washington, em 1958, onde foram apresentados trabalhos que contribuíram para a preocupação com o atendimento as necessidades dos usuários. (FIGUEIREDO, 1994).

A partir destes trabalhos houve melhoria nos serviços das bibliotecas, uma mudança de atitude em relação aos seus usuários como destaca Figueiredo (1994), as bibliotecas procuraram aperfeiçoar seus serviços já existentes e criaram novos serviços, e isto foi muito importante para a evolução das bibliotecas como um todo, pois saiu-se de um estado de paralisação com as bibliotecas apenas aguardando que os usuários aparecessem para fazer uso dos seus serviços e soubessem como fazer uso da informação disponível, para um estado de evolução onde serviços foram aperfeiçoados visando a satisfação dos usuários.

Segundo Baptista; Cunha (2007, p. 169),

> a temática “estudo de usuários” vem sendo pesquisada por mais de 40 anos, e ao longo dessas décadas os objetivos de tais pesquisas parecem que permaneceram imutáveis quais sejam: coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da informação

Estudos de usuários segundo Figueiredo (1994, p. 7) “são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.

Já Dias; Pires (2004, p. 11), definem estudo de usuários como “uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Ambas as definições acima, de *estudo de usuários*, de Figueiredo (1994) e de Dias; Pires (2004), tratam este tipo de estudo como uma *investigação*, e ambos os autores ressaltam a necessidade de entendimento da informação, do que os usuários necessitam, do que eles buscam.

Segundo Wilson-Davis (1977 *apud* CUNHA, 1982) as pesquisas sobre estudos de usuários podem ser de dois tipos, estudos centrados na biblioteca e estudos centrados no usuário.

Nos estudos centrados na biblioteca, ocorre a investigação de como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados, já nos estudos centrados no usuário ocorre a investigação de como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho. (WILSON-DAVIS 1977 *apud* CUNHA, 1982).

Os estudos de usuários tem uma grande importância no planejamento de uma biblioteca, porém este trabalho de pesquisa deve ser feito com um grande cuidado para que não sejam coletados dados além do necessário para se atingir ao objetivo da pesquisa, como confirma Martin (1976 *apud* KREMER, 1984, p. 236) em seu artigo *Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias*:

> estudos de uso e de usuários estão se tornando bastante comuns no planejamento de bibliotecas e testemunham a mudança do conceito sobre o que constitui um serviço efetivo. Ao mesmo tempo espera-se demais dos estudos de uso, como de qualquer nova ferramenta de planejamento, e ocorre a desilusão quando a biblioteca, laboriosamente, coleta dados extensivos e depois não sabe o que fazer com eles.

Figueiredo (1994, p. 7), também ressalta a importância desse tipo de estudo dizendo que “são estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviço, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”.

Analisando as citações acima de Martin (1976 *apud* KREMER, 1984, p. 236) e Figueiredo (1994, p. 7) percebe-se a importância para uma biblioteca, de um estudo de usuários bem elaborado, pois uma pesquisa bem elaborada ajuda no planejamento e na

organização da biblioteca, identificando possíveis falhas no serviço e ajudando a corrigi-las, contribuindo para a evolução da biblioteca.

Um estudo de usuários bem elaborado como afirma Figueiredo (1994), pode ajudar a biblioteca a organizar sua política de seleção, de acordo com os interesses de seus usuários, pode ajudar na aquisição dinamizando-a com busca de publicações de difícil obtenção, como anais de congressos, preprints etc, e pode ajudar também na organização total da biblioteca propriamente dita, desde a construção de edifícios até a linha, profundidade dos serviços e produtos a serem oferecidos.

Segundo Baptista e Cunha (2007, p. 177), "os métodos utilizados na coleta de dados em estudos de usuários estão relacionados com o tipo de abordagem qualitativa ou quantitativa".

Segundo Richardson (1989 *apud* DALFOFO; LANA; SILVEIRA 2008, p. 7) o método de pesquisa quantitativa, "caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas".

Já o método de pesquisa qualitativa "difere em princípio do quantitativo, à medida que não emprega um instrumental estatístico como base na análise de um problema, não pretendendo medir ou numerar categorias". (RICHARDSON 1989 *apud* DALFOFO; LANA; SILVEIRA 2008, p. 9).

Analisando as definições de Richardson (1989), percebe-se a diferença entre ambos os métodos de pesquisa, enquanto o quantitativo utiliza-se de números, técnicas estatísticas para análise de seus resultados obtidos, o qualitativo não utiliza este tipo de técnica, "a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números, ou então os números e as conclusões neles baseadas representam um papel menor na análise" conforme explica Dalfofo, Lana e Silveira (2008, p. 9).

Segundo Baptista e Cunha (2007), os métodos mais utilizados para coleta de dados em um estudo de usuários são: questionário, entrevista, observação e análise do conteúdo.

Um dos métodos mais utilizados para coletar dados é o *questionário* que segundo Baptista e Cunha (2007, p. 177), "consiste numa lista de questões formuladas pelo pesquisador a serem respondidas pelo sujeito pesquisado".

Já segundo Ruiz (1996, p. 51), *questionário* é uma técnica onde "o informante escreve ou responde por escrito a um elenco de questões cuidadosamente elaboradas".

Uma vantagem deste método como lembra Ruiz (1996) é a possibilidade de se poder atingir a um grande número de informantes, outra vantagem é seu anonimato, já que os

informantes não precisam ficar frente a frente com o pesquisador. Outras vantagens lembradas por Figueiredo (1977 *apud* CUNHA 1982), é a economia de tempo na pesquisa, uma vez que é estipulado uma data para a devolução dos questionários preenchidos, e a economia nos custos, pois é um método mais barato se comparado por exemplo a uma entrevista.

Uma desvantagem segundo Cunha (1982), é com relação ao esclarecimento de dúvidas por parte do usuário, pois o pesquisador esta a distância e isso dificulta um pouco as coisas. Outra desvantagem relatada por Cunha (1982, p. 9) é "o índice de resposta que quase sempre é muito baixo, prejudicando enormemente a confiabilidade da amostragem".

Outro método muito utilizado para coletar dados é a *entrevista* que segundo Baptista; Cunha (2007) pode ser não-estruturada, semi-estruturada ou estruturada.

Segundo Figueiredo (1977 *apud* CUNHA 1982, p. 10), em uma:

> *entrevista não estruturada*, a iniciativa fica praticamente com o entrevistado, sendo permitido que o mesmo fale quando quiser, com pouca ou nenhuma intervenção do entrevistador, sendo bastante utilizada na pesquisa de mercado, psiquiatria e no serviço social. Já uma *entrevista semi-estruturada* é feita parcialmente com questões estruturadas, permitindo aprofundamento em tópicos julgados importantes pelo entrevistador. *Entrevista estruturada* é um esboço de perguntas ou formulário que é seguido pelo entrevistado.

De acordo com Binghan; Moore (1941 *apud* CUNHA 1982), *entrevista* é "uma conversação séria, cujas finalidades são: recolher dados, informar e motiva".

Ruiz (1996, p. 51), afirma que uma *entrevista* "consiste em um diálogo com o objetivo de colher, de determinada fonte, de determinada pessoa ou informante, dados relevantes para a pesquisa em andamento".

Uma vantagem da entrevista segundo Cunha (1982), é que este método possibilita o contato direto, entre entrevistador e entrevistado, o que da maior confiabilidade as informações coletadas, visto que se possibilita ao entrevistador captar as reações, sentimentos e hábitos do entrevistado. Outra vantagem segundo Cunha (1982) é a possibilidade de o entrevistador esclarecer naquele momento, uma dúvida, ou uma pergunta cujo entrevistado não tenha entendido.

Uma desvantagem da entrevista como explica Cunha (1982) é o custo, visto que é mais caro que o questionário, há também a necessidade de treinamento dos entrevistadores e exige maior tempo do entrevistador e do entrevistado. Outra desvantagem é que "algumas vezes o entrevistador pode, involuntariamente, emitir opiniões a respeito de alguns tópicos, podendo, por conseguinte, afetar as respostas do entrevistado". (CUNHA, 1982, p. 10).

4 BIBLIOTECA CIAL BRITO (HISTÓRIA E CARACTERÍSTICAS)

Inaugurada em 1976, a Biblioteca Municipal Prof. Cial Brito possui o maior acervo da Baixada Fluminense, com aproximadamente 45.000 livros. (FERREIRA, 2012).

Localizada no Espaço Cultural Sylvio Monteiro, em Nova Iguaçu, a biblioteca foi reinaugurada em 15 de dezembro de 2009 com instalações mais modernas, através do Programa Livro Aberto do Ministério da Cultura rendeu uma doação de 1000 livros atualizados, computadores e mobiliário. (FERREIRA, 2012; ESPAÇO CULTURAL SYLVIO MONTEIRO, [2009]).

O Espaço Cultural Sylvio Monteiro, atual Casa de Cultura de Nova Iguaçu ainda possui em seus dois andares, galerias de arte, sala para oficinas educativas e um teatro com 100 lugares. (FERREIRA, 2012)

O nome da biblioteca é uma homenagem ao escritor, jornalista, bancário e professor Cial Brito que nasceu em 1920 e morreu em 1976. Membro da Arcádia Iguaçuana de Letras, ele é considerado o primeiro negro de destaque na cultura iguaçuana, também fez parte do mais antigo jornal da região, o Correio da Lavoura, fundado em 1917. (FERREIRA, 2012).

Dentre os serviços oferecidos a população, a Biblioteca Cial Brito conta com empréstimos de livros, cds e dvds, visitas guiadas, agendamento do espaço para grupos, lançamentos de livros, um sarau chamado, Sarau Cial Brito urbano, além de um serviço de contação de histórias para crianças.

A biblioteca Cial Brito possui uma sala de diversidade étnica para atender a demanda do ensino das culturas indígenas e africanas nas escolas públicas, uma audioteca para deficientes visuais, um telecentro e seu acervo geral. Existe ainda um espaço voltado para o acervo dos escritores iguaçuanos, o que é uma forma de Cial Brito e outros escritores que marcaram a cultura de Nova Iguaçu serem devidamente reconhecidos. O espaço conta ainda com uma biblioteca infantil, a Biblioteca Infantil Menino Maluquinho, que foi inaugurada pelo escritor Ziraldo em 2005.

A biblioteca Cial Brito[2] possui um universo de 5200 usuários cadastrados, sendo uma freqüência diária média superior a 100 usuários. Seu horário de funcionamento é de segunda a sexta de 9 às 17:30h, e sábado de 9 às 13h. A equipe de funcionários é formada por 1

[2] A biblioteca esta localizada na Casa de Cultura de Nova Iguaçu, é subordinada a Secretaria Municipal de Ação Cultural, (*Semac*) e a Prefeitura de Nova Iguaçu. Seu endereço é: Rua Getúlio Vargas, nº 51, Centro/Nova Iguaçu-RJ. Cep: 26255-60.

bibliotecária, 2 auxiliares fixos, 1 auxiliar com dias alternados e 1 estagiária de biblioteconomia

Alguns pontos positivos a serem ressaltados sobre a biblioteca Cial Brito, é a importância dada pela biblioteca aos deficientes visuais, com uma audioteca, e ledores voluntários, além de um espaço voltado exclusivamente para as crianças, que é a biblioteca infantil Menino Maluquinho, e das atividades de contações de histórias para crianças e saraus urbanos.

A biblioteca não possui um site, porém possui um perfil no facebook com várias fotos do espaço onde se localiza a biblioteca, do acervo, do espaço infantil inaugurado pelo Ziraldo, audioteca, telecentro disponível a todos os usuários, da sala de diversidade étnica, além de informações sobre as diversas atividades da biblioteca como os sarais urbanos, contação de histórias, encontros de músicas e literatura.

4.1 SETOR DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CIAL BRITO

Para o setor de referência, a biblioteca Cial Brito trabalha com um sistema chamado Biblivre e utiliza-se de um sistema de empréstimo de livros de 7 dias renováveis por até 3 vezes, exceto os livros de colégios que o empréstimo dura 3 dias, também renováveis por até 3 vezes.

Pode-se pegar 1 livro por pessoa, e existe a possibilidade de se colocar 1 pessoa da família como dependente, podendo a pessoa fazer o empréstimo de um livro para ela e outro livro para seu dependente.

Não existe uma quantidade limite de dependentes para os usuários da biblioteca, em média os usuários possuem de 2 a 4 dependentes. No sistema de multa aplicado pela biblioteca, o usuário não pode pegar livros pelo mesmo período de tempo que atrasou para devolver seu livro.

A biblioteca possui entre seus serviços, uma audioteca e livros em braille para atendimento ao público deficiente visual e o bibliocine ou videoteca que atendem ao público em geral.

Os alunos, em sua maioria, que frequentam a biblioteca são de escolas públicas, porém há alunos de escolas particulares. O usuário que desejar entrar na biblioteca para estudar ou fazer alguma pesquisa, caso esteja utilizando mochila, deverá guarda-la nos armários que a biblioteca possui.

Não existe na biblioteca um bibliotecário específico de referência, todos ajudam de alguma forma a auxiliar o usuário a encontrar a informação que necessita, porém mais especificamente a bibliotecária Aline Cardoso e uma funcionária da biblioteca, Roberta que atuam nesta área da referência.

A biblioteca está implementando um serviço de referência virtual, onde o sistema utilizado é o Biblivre, porém este serviço ainda esta iniciando e vem sendo ajustado.

Todas as informações sobre o setor de referência da biblioteca foram obtidas através de uma entrevista realizada com a bibliotecária Aline Cardoso da biblioteca Cial Brito.

5 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NA BIBLIOTECA CIAL BRITO

Nesta etapa da pesquisa realizou-se a metodologia para investigação do presente estudo, com a posterior análise dos dados coletados.

5.1 METODOLOGIA

Para o estudo do presente tema optou-se por utilizar uma abordagem do tipo quantitativa, para a aplicação dos questionários, e de forma complementar, foi realizada uma abordagem do tipo qualitativa, para a entrevista com a bibliotecária.

Na realização da entrevista com a bibliotecária Aline Cardoso, foram realizadas 5 perguntas, em que se buscou expor a visão da bibliotecária sobre como é realizado o serviço de referência na biblioteca Cial Brito.

A escolha do método da entrevista como instrumento para coleta de informações da bibliotecária deve-se ao fato de que este método proporciona ao pesquisador uma boa flexibilidade na entrevista, e uma precisão, como Marconi; Lakatos (2003, p. 198) destacam abaixo.

Alguns fatores identificados por Marconi; Lakatos (2003, p. 198) como vantagens para utilização da entrevista como instrumento para a coleta de dados:

> - Maior flexibilidade, podendo o entrevistador repetir ou esclarecer perguntas, formular de maneira diferente ; especificar algum significado, como garantia de estar sendo compreendido
> - Há possibilidade de conseguir informações mais precisas, podendo ser comprovadas, de imediato, as discordâncias.

Já Cunha (1982) atenta como vantagem para a utilização da entrevista como instrumento para coleta de dados, a possibilidade de esclarecimento de alguma dúvida por parte do entrevistador, no exato momento da entrevista, caso o entrevistado não tenha entendido.

Após a entrevista, utilizou-se no presente estudo o questionário como instrumento para coleta de dados, visando obter a visão dos usuários da biblioteca Cial Brito, com relação ao seu grau de satisfação com os serviços de atendimento prestados pela mesma.

A escolha do questionário como instrumento para coleta de dados dos usuários, deve-se ao fato de que este método proporciona, uma boa economia de tempo na pesquisa, a possibilidade de se obter respostas rápidas e precisas, uma maior liberdade para os usuários

em razão do anonimato, ambas características listadas por Marconi; Lakatos (2003, p. 201-202), abaixo.

Listando abaixo, alguns fatores identificados por Marconi; Lakatos, (2003, p. 201-202) como vantagens para a utilização do questionário como instrumento para coleta de dados, temos:

a) Economia de tempo, viagens e obter um grande número de dados
b) Possibilidade de poder atingir um maior número de pessoas simultaneamente
c) Obter respostas mais rápidas e precisas
d) Há uma maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato
e) Há menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador

Os autores Ruiz (1996), Baptista; Cunha (2007, p. 177-178) corroboram as citações acima.

Visando uma melhor performace do instrumento de coleta de dados, foi realizado anteriormente a aplicação dos questionários, um pré-teste. Para o pré-teste foram aplicados alguns questionários dentro da biblioteca Cial Brito, no qual os usuários responderam a todas as questões propostas. Considerou-se que as perguntas estavam adequadamente organizadas, concluindo-se assim que o questionário esta coerente com relação aos objetivos da pesquisa. Os questionários utilizados para o pré-teste não fazem parte do resultado da pesquisa.

Posteriormente foram aplicados 40 questionários, dentro da biblioteca em um período de 2 dias, no mês de fevereiro de 2014. Optou-se por utilizar neste estudo, perguntas fechadas e de múltipla escolha, pois como bem explica Marconi; Lakatos (2003), este tipo de perguntas possibilitam investigações mais diretas e objetivas. Para a coleta de dados, os questionários foram elaborados com 7 perguntas fechadas.

Os questionários foram aplicados dentro da biblioteca com a devida concordância da bibliotecária e dos usuários. Os questionários foram distribuídos e recolhidos em dias distintos pelo pesquisador, totalizando um período de 2 dias. No total foram aplicados 40 questionários.

Abaixo, é avaliado individualmente todas as 7 perguntas do questionário direcionado aos usuários, explicando o porquê de cada questão.

As perguntas do número 1 até o número 4 foram elaboradas com base nas 4 funções que segundo Arruda (2000) tornam uma biblioteca pública, que são as *funções educacional, cultural, recreativa e informacional*.

A pergunta de número 1 buscou avaliar o grau de satisfação do usuário com relação ao acervo da biblioteca, e se o acervo o estimula a prática da leitura.

A pergunta de número 2 procurou avaliar a opinião do usuário com relação a alguns serviços que a biblioteca oferece, como saraus urbanos e serviços de contações de histórias, por exemplo.

A pergunta de número 3 avaliou o ambiente da biblioteca, se a mesma oferece conforto e tranquilidade para a leitura do usuário.

A pergunta de número 4 buscou observar na opinião do usuário se a biblioteca oferece um serviço que presta informações a comunidade, como informações sobre a cidade, pontos turísticos, endereços de locais e etc.

A pergunta de número 5 procurou avaliar a opinião do usuário com relação ao serviço de atendimento da bibliotecária e dos funcionários da biblioteca, se estes profissionais estão satisfazendo ou não suas necessidades de informação.

Na pergunta de número 6 foram pontuadas 8 instalações e serviços da biblioteca, onde o usuário tem a opção de pontuar individualmente cada instalação e serviço de 1 a 6, sendo o conceito mínimo 1, e o máximo 6. Esta pergunta procurou examinar a opinião do usuário acerca destas instalações e alguns serviços da biblioteca Cial Brito, demonstrando no estudo quais foram bem pontuadas e quais não foram bem pontuadas e precisam melhorar.

A pergunta de número 7 buscou entender qual a avaliação dos usuários com relação aos serviços prestados pela biblioteca, a avaliação da biblioteca como um todo.

5.2 ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise dos dados foram avaliados individualmente as 7 questões do questionário, com a porcentagem de aprovação ou rejeição e a análise posterior, que aparece abaixo.

Questão 1 – A biblioteca possui um acervo com livros que estimulam você usuário a prática da leitura?

Dos 40 questionários respondidos, 100% dos questionários apresentaram em suas avaliações, respostas “sim”, e 0% apresentaram em suas avaliações, respostas “não”.

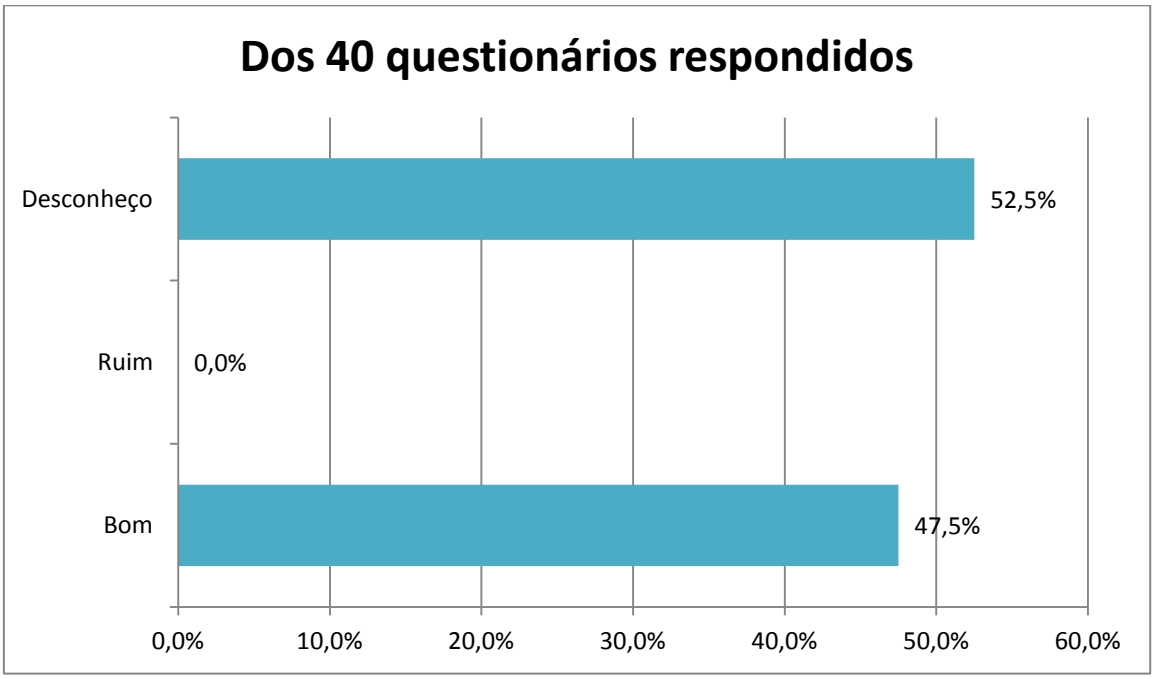
Comentário sobre a questão

Os números demonstram que o acervo da biblioteca foi muito bem avaliado, 100% dos usuários demonstram satisfação com o acervo, afirmando que o mesmo possui livros que os estimulam a prática da leitura. O resultado demonstra que este serviço da biblioteca não necessita de grandes transformações, pois vem agradando ao seu público usuário.

Questão 2 – Como você usuário avalia alguns serviços que a biblioteca dispõe, como saraus urbanos e serviços de contações de histórias, por exemplo?

Nessa questão, 47,5% das respostas apresentaram avaliações positivas e 52,5% apresentaram desconhecimento sobre estes serviços que a biblioteca oferece.

Gráfico 1 – Porcentagem de avaliação dos usuários com relação aos serviços de saraus urbanos e contações de histórias.



Fonte: Autoria própria

Comentário sobre a questão

Os usuários apresentaram desconhecimento com relação aos serviços de contações de histórias e saraus urbanos, demonstrando uma falha da biblioteca na divulgação destes eventos, que não foram tão bem avaliados pelos usuários. Os números demonstram claramente que este é um serviço que necessita de melhorias, na ação de divulgação, pois os usuários em sua maioria, não conhecem estes serviços.

Questão 3 – A biblioteca oferece um ambiente de conforto e tranquilidade para sua leitura?

Quase a totalidade dos usuários, 95% apresentaram respostas "sim" e apenas 5% dos usuários apresentaram respostas "não".

Gráfico 2 – Porcentagem de usuários que avaliaram se a biblioteca oferece ou não um ambiente de conforto e tranquilidade para seus usuários.

Fonte: Autoria própria

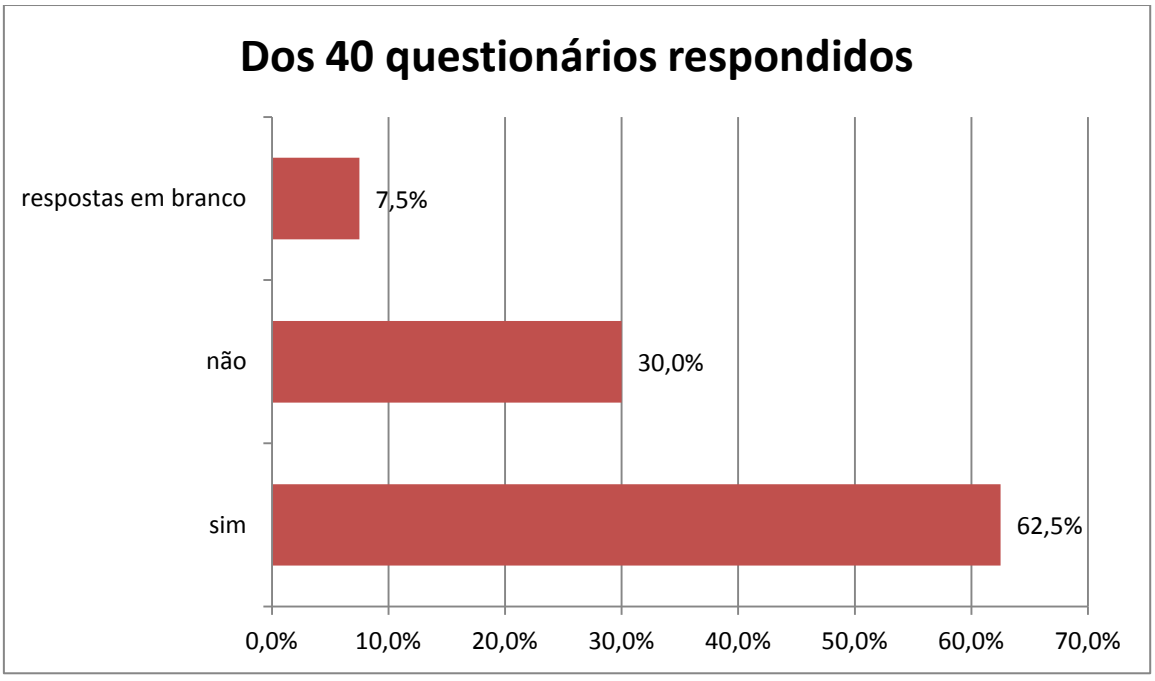
Comentário sobre a questão

A avaliação dos usuários sobre o ambiente da biblioteca foi bem positiva, com 95% de aprovação, para eles a biblioteca oferece sim um ambiente agradável, de conforto e tranquilidade para a sua leitura, porém 5% dos usuários não aprovaram o ambiente, o conforto e a tranquilidade da biblioteca, número este que não pode ser desprezado. Ações que deem continuidade a estes serviços são sempre bem vindas.

Questão 4 – A biblioteca oferece um serviço de prestação de informações a comunidade que pertence? (informações sobre a cidade, pontos turísticos, endereços de locais e etc).

Aproximadamente 62,5% dos questionários apresentaram avaliações satisfatórias na questão 4, 7,5% dos questionários apresentaram respostas em branco, e 30% dos questionários apresentaram avaliações negativas.

Gráfico 3 – Porcentagem que avalia segundo os usuários se a biblioteca oferece um serviço de prestação de informações a comunidade ou não.



Fonte: Autoria própria

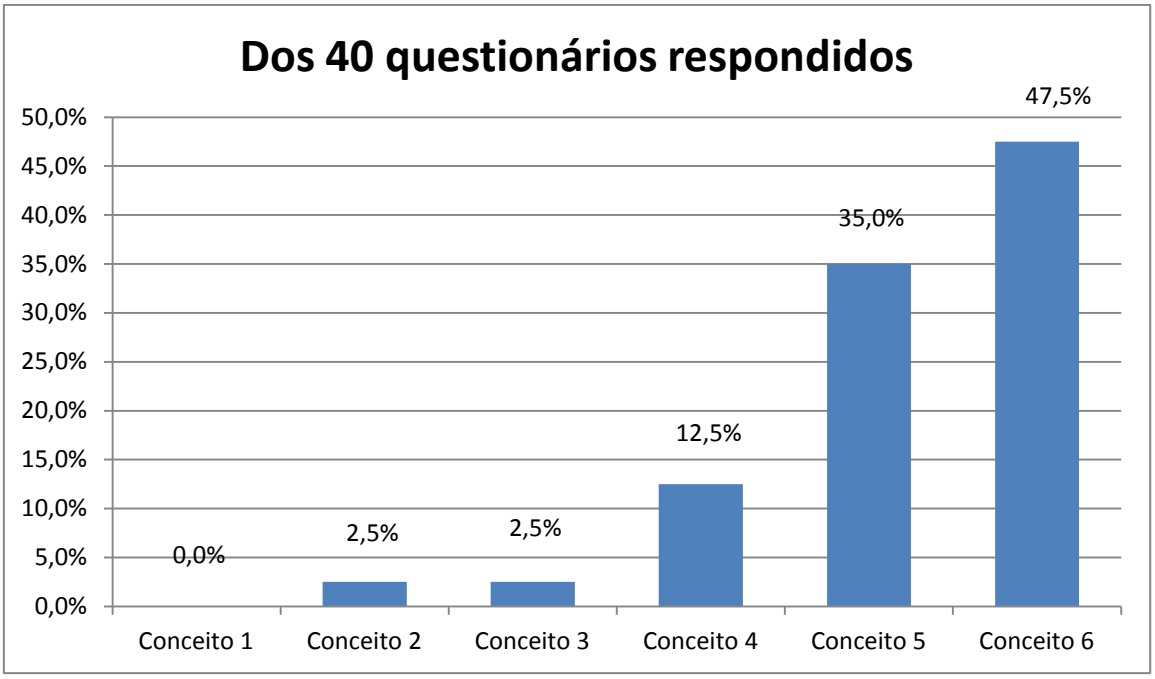
Comentário sobre a questão

A biblioteca na visão da maioria dos usuários, 62,5%, oferece sim um serviço de prestação de serviços a comunidade que pertence, porém o percentual negativo nesta questão é grande, 30% e exige melhorias neste serviço. O percentual de respostas em branco, também é considerável, 7,5%, o que talvez possa ser explicado por um desconhecimento dos usuários com relação a existência desses serviços na biblioteca, o que implica em melhorias na divulgação destes serviços.

Questão 5 – Como você avalia o serviço de atendimento da bibliotecária e dos funcionários da biblioteca diante de suas necessidades informacionais? Pontue de 1 a 6, sendo 1 o conceito mínimo e 6 o conceito máximo.

47,5% dos usuários avaliaram o atendimento com nota 6
35% dos usuários avaliaram o atendimento com nota 5
12,5% dos usuários avaliaram o atendimento com nota 4
2,5% dos usuários avaliaram o atendimento com nota 3
2,5% dos usuários avaliaram o atendimento com nota 2
0% dos usuários avaliaram o atendimento com nota 1

Gráfico 4 – Gráfico que representa a avaliação do serviço de atendimento da bibliotecária e dos funcionários da biblioteca diante das necessidades informacionais dos usuários.



Fonte: Autoria própria.

Comentário sobre a questão

A avaliação do atendimento da bibliotecária e dos funcionários da biblioteca, foi amplamente positiva, com 95% de aprovação por parte dos usuários, e apenas 5% de rejeição, considerando o nível de pontuação de 1 a 6, sendo a soma percentual de 1 a 3 com uma tendência negativa, e a soma percentual de 4 a 6 com uma tendência positiva. O percentual negativo de 5% não deve ser desprezado, porém poucas melhorias neste serviço devem ser feitas, já que este serviço recebeu uma avaliação muito positiva.

Questão 6 – Como você avalia os serviços e as instalações da biblioteca? Pontue de 1 a 6, sendo 1 o conceito mínimo e 6 o conceito máximo.

Mesas e Cadeiras

Nota 6 - 37,5%

Nota 5 - 20%

Nota 4 - 20%

Nota 3 - 15%

Nota 2 - 5%

Nota 1 – 2,5%

Computadores/Acesso a Internet

Nota 6 - 15%

Nota 5 – 22,5%

Nota 4 - 25%

Nota 3 - 15%

Nota 2 - 10%

Nota 1 - 12,5%

Ar condicionado

Nota 6 – 27,5%

Nota 5 – 5%

Nota 4 – 7,5%

Nota 3 – 20%

Nota 2 – 17,5%

Nota 1 – 22,5%

Acervo

Nota 6 – 40%

Nota 5 – 12,5%

Nota 4 – 32,5%

Nota 3 – 10%

Nota 2 – 0%

Nota 1 – 5%

Espaço infantil

Nota 6 – 42,5%

Nota 5 – 12,5%

Nota 4 – 25%

Nota 3 – 12,5%

Nota 2 – 5%

Nota 1 – 0%

Resposta em branco – 2,5%

Audioteca

Nota 6 – 12,5%

Nota 5 – 10%

Nota 4 – 20%

Nota 3 – 17,5%

Nota 2 – 15%

Nota 1 – 12,5%

Respostas em branco – 12,5%

Videoteca

Nota 6 – 12,5%

Nota 5 – 10%

Nota 4 – 17,5%

Nota 3 – 17,5%

Nota 2 – 7,5%

Nota 1 – 12,5%

Respostas em branco – 22,5%

Empréstimo/devolução de livros

Nota 6 – 35%

Nota 5 – 17,5%

Nota 4 – 22,5%

Nota 3 – 5%

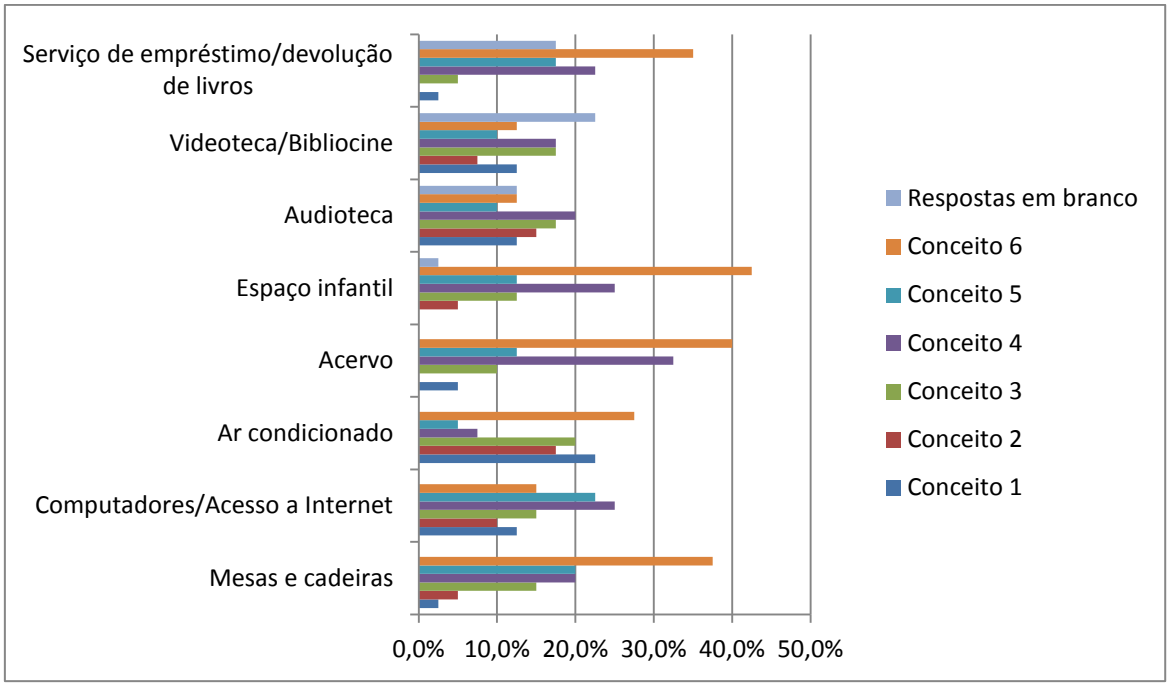
Nota 2 – 0%

Nota 1 – 2,5%

Respostas em branco – 17,5%

Gráfico 5 – Gráfico que representa a avaliação dos usuários com relação aos serviços e instalações da biblioteca.

Dos 40 questionários respondidos



Fonte: Autoria própria.

Comentário sobre a questão

Considerando o nível de pontuação de 1 a 6, sendo a soma percentual de 1 a 3 uma tendência negativa, e a soma percentual de 4 a 6, uma tendência positiva, temos a seguinte análise:

Mesas e Cadeiras - 22,5% dos usuários avaliaram negativamente este serviço e 77,5% avaliaram positivamente este serviço. Este serviço foi bem avaliado pelos usuários, porém não se pode ignorar o percentual de avaliação negativa e deve-se sempre buscar uma melhora.

Computadores/Acesso a Internet - 37,5% dos usuários avaliaram negativamente este serviço, enquanto 62,5% avaliaram positivamente. Este serviço foi avaliado positivamente, porém o percentual não foi tão amplo com relação a porcentagem negativa de avaliação por parte dos usuários, o que implica em melhorias neste serviço, como talvez computadores mais novos e um serviço de internet melhor.

Ar condicionado - 60% dos usuários avaliaram negativamente este serviço, e 40% avaliaram positivamente. Este serviço foi avaliado negativamente pelos usuários, o que implica em melhorias urgentes no ar condicionado da biblioteca, que não está solucionando o

problema de temperatura da biblioteca. Talvez outro ar condicionado, além do existente ajudaria nessa situação.

Acervo - 15% dos usuários avaliaram negativamente ao acervo, enquanto 85% avaliaram positivamente. O acervo foi muito bem avaliado por parte dos usuários, seu índice de aprovação percentual foi amplo, o que implica em poucas modificações neste serviço.

Espaço infantil - 17,5% dos usuários avaliaram negativamente este serviço, 80% avaliaram positivamente e 2,5% deixaram suas respostas em branco. A avaliação deste serviço foi amplamente positiva, porém o percentual negativo apesar de baixo não deve ser desprezado, e melhorias devem ser feitas, porém não com tanta urgência. O índice de respostas em branco foi muito baixo e não afetou o resultado da pesquisa.

Audioteca - 45% dos usuários avaliaram negativamente este serviço, 42,5% avaliaram positivamente e 12,5% deixaram suas respostas em branco. Este serviço foi avaliado negativamente, os usuários em sua maioria demonstraram insatisfação com este serviço, o que implica em melhorias urgentes. O percentual de respostas em branco foi considerável e poderia interferir positivamente ou negativamente neste resultado, e isso talvez seja explicado por uma falta de conhecimento dos usuários com relação a este serviço.

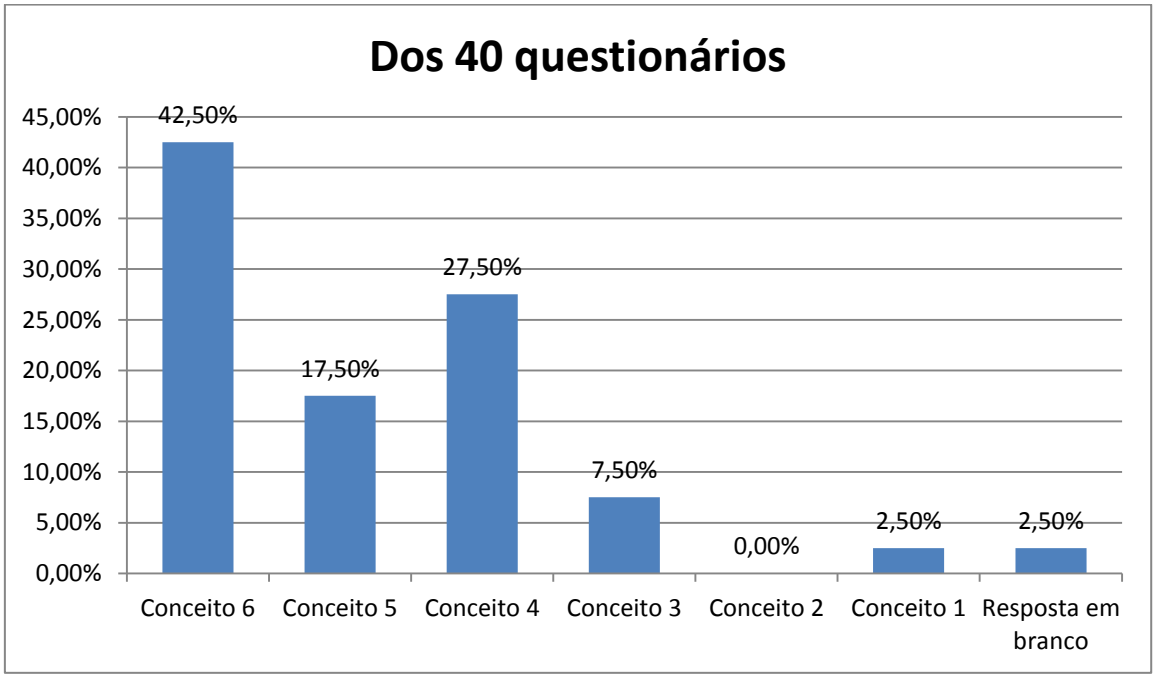
Videoteca - 37,5% dos usuários avaliaram negativamente este serviço, 40% dos usuários avaliaram positivamente e 22,5% deixaram suas respostas em branco. A videoteca teve uma avaliação positiva em termos percentuais, porém a porcentagem negativa foi muito próxima a positiva o que implica em uma necessidade de evolução imediata deste serviço, melhorias devem ser feitas para que se agrade ao público usuário. O percentual de respostas em branco foi alto, o que poderia afetar positivamente ou negativamente o resultado da pesquisa, e isso talvez seja explicado por uma falta de conhecimento dos usuários com relação a este serviço.

Empréstimo/devolução de livros - 7,5% dos usuários avaliaram negativamente este serviço, 75% avaliaram positivamente e 17,5% deixaram suas respostas em branco. Este serviço foi bem avaliado pelos usuários, o percentual negativo foi baixo o que implica em poucas melhorias neste serviço. O índice de respostas em branco foi alto, fato este que poderia afetar os números, porém o índice de aprovação continuaria alto e não afetaria tanto no resultado da pesquisa.

Questão 7 – Como você avalia os serviços prestados pela biblioteca? Como você avalia a biblioteca Cial Brito como um todo? Pontue de 1 a 6, sendo 1 o conceito mínimo e 6 o conceito máximo.

42,5% dos usuários avaliaram os serviços prestados pela biblioteca com nota 6
17,5% dos usuários avaliaram os serviços prestados pela biblioteca com nota 5
27,5% dos usuários avaliaram os serviços prestados pela biblioteca com nota 4
7,5% dos usuários avaliaram os serviços prestados pela biblioteca com nota 3
0% dos usuários avaliaram os serviços prestados pela biblioteca com nota 2
2,5% dos usuários avaliaram os serviços prestados pela biblioteca com nota 1
2,5% dos usuários deixaram em branco a resposta desta questão.

Gráfico 6 – Gráfico que representa a avaliação por parte dos usuários dos serviços prestados pela biblioteca, avaliação da biblioteca Cial Brito como um todo.



Fonte: Autoria própria.

Comentário sobre a questão

Considerando o nível de pontuação de 1 a 6, sendo a soma percentual de 1 a 3 uma tendência negativa, e a soma percentual de 4 a 6, uma tendência positiva, temos a seguinte análise:

Nessa questão, 87,50% das respostas tendem para uma avaliação positiva, 10% tendem para uma avaliação negativa, e 2,50% não responderam a questão. Os números demonstram um grau de satisfação alto dos usuários, com relação a biblioteca Cial Brito como um todo, porém há um percentual que não avaliou positivamente a biblioteca, por isso melhorias devem sempre ser feitas para que este percentual diminua. Há ainda um percentual quase nulo de respostas em branco, o que não prejudica a pesquisa.

6 CONCLUSÃO

Neste trabalho foram abordados os assuntos, biblioteca pública, serviço e processo de referência e estudo de usuários, além de ter sido feita uma pesquisa de campo para obtenção de informações que viessem a demonstrar se a biblioteca pública, Prof. Cial Brito atendia de maneira satisfatória a seus usuários, ou não, e concluímos que a biblioteca Cial Bito se encontra bem estruturada para atender aos seus usuários, uma vez que ela atende de maneira adequada aos mesmos, pois o percentual de aprovação em praticamente todos os seus serviços foi alto. Porém alguns serviços específicos como a audioteca, videoteca, ar condicionado e computadores/acesso a internet, tiveram um percentual negativo de aprovação por parte dos usuários, ou um percentual de aprovação por parte dos usuários, porém com uma diferença pequena em relação ao percentual negativo, e necessitam de melhorias. O desconhecimento por parte da maioria dos usuários com relação a serviços como saraus urbanos e contações de histórias, talvez devido a pouca divulgação destes serviços, e a falta de um serviço de maior prestação de informações sobre a cidade de Nova Iguaçu, talvez com mais livros e material referente à cidade também são pontos que precisam de evolução, contudo eles foram à minoria, e o resultado da pesquisa foi satisfatório. O atendimento da bibliotecária, foi bem avaliado pelos usuários o percentual de aprovação foi bem amplo, 95%, o que demonstra a satisfação dos usuários com relação a postura da bibliotecária.

Ambos os instrumentos para coleta de dados, entrevista e questionário, foram de grande importância para a pesquisa, pois demonstraram respectivamente as visões da bibliotecária e dos usuários sobre o serviço de referência e atendimento da biblioteca. O trabalho visou obter a opinião dos usuários com relação ao serviço de atendimento da biblioteca, o que foi realizado através dos questionários, contudo foi de grande importância para o trabalho o acréscimo das informações obtidas através da entrevista realizada com a bibliotecária, pois expôs a forma como ocorre o serviço de referência da biblioteca, na visão da bibliotecária.

Todos os 4 objetivos específicos e o objetivo geral do trabalho foram cumpridos, pois este trabalho através do questionário realizado aos usuários, avaliou o serviço de atendimento da biblioteca, identificou como a biblioteca se encontra estruturada para atender aos usuários, o grau de satisfação dos usuários com relação ao serviço de atendimento da biblioteca, identificou os serviços em que a biblioteca precisa de melhorias e contribuiu com a biblioteca para a sua melhoria e evolução, através de informações cedidas pelos usuários.

Este trabalho buscou contribuir com as opiniões e informações cedidas pelos usuários, de maneira que ajudassem a biblioteca Cial Brito a evoluir em seu serviço de atendimento, possibilitando assim um crescimento da biblioteca.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Guilhermina Melo. *As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2000. Anais... Porto Alegre: Associação Rio Grandense de Bibliotecários. Disponível em: <http://bibliotecaproduz.files.wordpress.com/2009/06/as-praticas-da-biblioteca-publica-katty.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6023*: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. *NBR 6024*: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. *NBR 6027*: informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. *NBR 6028*: informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. *NBR 6033*: ordem alfabética. Rio de Janeiro, 1989.

_____. *NBR 10520*: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

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

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: < http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 14 maio. 2013.

BRETTAS, Aline Pinheiro. A biblioteca pública: um papel determinado e determinante na sociedade. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 24, n. 2, p. 101-118, jul./dez. 2010. Disponível em: < http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1153/1030>. Acesso em: 15 jun. 2013.

COSTA, Marco Antônio Ferreira da Costa ; COSTA, Maria de Fátima Barrozo da. *Metodologia da pesquisa*: conceitos e técnicas. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2009.

CUNHA, Antônio Geraldo da. *Dicionário etimológico da língua portuguesa*. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília.* Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 15 maio. 2013.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, Blumenau, v.2, n.4, p.01-13, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. *Usos e Usuários da Informação*. São Carlos, SP: EdUFSCAR, 2004.

ESPAÇO CULTURAL SYLVIO MONTEIRO. Biblioteca Municipal Professor Cial Brito. História. [2009]. Disponível em: <http://ecultural.blogspot.com.br/p/historia.html>. Acesso em: 4 nov. 2012.

FERREIRA, Adriano. Biblioteca Cial Brito, em Nova Iguaçu, tem acervo de 45 mil livros e modernas instalações. *Jornal Extra*, Rio de Janeiro, 25 abr. 2012. Baixada Fluminense. Disponível em: <http://extra.globo.com/noticias/rio/baixada-fluminense/biblioteca-cial-brito-em-nova-iguacu-tem-acervo-de-45-mil-livros-modernas-instalacoes-4733889.html>. Acesso em: 4 nov. 2012.

FIGUEIREDO, Nice. Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. *Ciência da Informação*. Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 87-98. 1977. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1586/1199>. Acesso em: 16 abr. 2013.

FIGUEIREDO, Nice. *Serviço de Referência e informação*. São Paulo: Polis, 1992. 167 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Histórico. Disponível em: <http://snbp.bn.br/historico/>. Acesso em: 28 mar. 2013.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. SNBP. Biblioteca Pública: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: FBN, 2000. p. 17-25.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS ; PRONATEC. *Auxiliar de biblioteca*: serviço de referência e circulação. Pouso Alegre, 2013.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION ; UNESCO. *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas*. Paris, 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port-br.htm>. Acesso em: 31. jan. 2013.

KREMER, Jeannette M. Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 232-259, set. 1984.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão ; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisas em bibliotecas universitárias brasileiras. *Biblionline*, João Pessoa, v. 3, n.

1, p. 1-13, 2007. Disponível em: <file:///D:/Downloads/Biblionline-3(1)2007-o_servico_de_referencia_virtual-_relato_de_pesquisa_em_bibliotecas_universitarias_brasileiras.pdf>. Acesso em: 01 maio. 2014.

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

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotheca Alexandrina**.** *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.1, n.2, p.71-91, jan./jun. 2004. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6279/1/RDBCI-2004-18%5B1%5D_-_Eliane.pdf> Acesso em: 27 mar. 2013.

MORAES, Rubens Borba de. *Livros e bibliotecas no Brasil colonial*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006.

MICHAELIS. Dicionário de Português Online. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/biblioteca%20_916120.html>. Acesso em: 27 mar. 2013.

MILANESI, Luís. *Ordenar para desordenar*: centros de cultura e bibliotecas públicas. São Paulo: Brasiliense, 1986. 261p.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, v. 6, n. 1, jan./jun. 1978. p. 69-75

MUNICÍPIO de Bento Gonçalves. Biblioteca Pública Castro Alves. Disponível em: < http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/pagina/biblioteca-publica-castro-alves>. Acesso em: 11 jan. 2014.

RUIZ, João Álvaro. *Metodologia científica*: guia para eficiência nos estudos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SOUZA, C. M. de. Biblioteca: uma trajetória. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3, 2005. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <http://www.csouza952.com.br/IIICIB.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2013.

ZATTAR, M. *Bibliotecas*: tipos e finalidades. [S.l]: Universidade Gama Filho, 2011. Disponível em: <http://www.posugf.com.br/noticias/todas/1214-bibliotecas-tipos-e-finalidades-por-marianna-zattar>. Acesso em: 05 nov. 2013.

APÊNDICE A - Perguntas para entrevista a bibliotecária Aline Cardoso da biblioteca Cial Brito

1 - Como você trabalha o setor de referência na biblioteca?

2 - Quais os produtos e serviços mais comuns no setor de referência?

3 - Como é feito o atendimento aos usuários no momento da pesquisa?

4 - Existe algum bibliotecário de referência na biblioteca?

5 - A biblioteca possui um serviço de referência virtual?

APÊNDICE B - Avaliação do serviço de atendimento da Biblioteca Cial Brito

Questionário

1 - A biblioteca possui um acervo com livros que estimulam você usuário a prática da leitura?

a) Sim

b) Não

2 - Como você usuário avalia alguns serviços que a biblioteca dispõe, como saraus urbanos e serviços de contações de histórias, por exemplo?

a) Bom

b) Ruim

c) Desconheço

3 - A biblioteca oferece um ambiente de conforto e tranquilidade para sua leitura?

a) Sim

b) Não

4 - A biblioteca oferece um serviço de prestação de informações a comunidade que pertence? (*informações sobre a cidade, pontos turísticos, endereços de locais e etc*)

a) Sim

b) Não

5 - Como você avalia o serviço de atendimento da bibliotecária e dos funcionários da biblioteca diante de suas necessidades informacionais? Pontue de 1 a 6, sendo 1 o conceito mínimo e 6 o conceito máximo.

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

6 - Como você avalia os serviços e as instalações da biblioteca? Pontue de 1 a 6, sendo 1 o conceito mínimo e 6 o conceito máximo.

Mesas e Cadeiras

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

Computadores/Acesso a Internet

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

Ar condicionado

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

Acervo

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

Espaço infantil

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

Audioteca

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

Videoteca/Bibliocine

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

Serviço de empréstimo/devolução de livros

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6

7 - Como você avalia os serviços prestados pela biblioteca? Como você avalia a biblioteca Cial Brito como um todo? Pontue de 1 a 6, sendo 1 o conceito mínimo e 6 o conceito máximo.

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6