



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA
MESTRADO PROFISSIONAL EM POLÍTICAS PÚBLICAS

THIAGO LEITE AMARO DA SILVA

OS LIVROS SÃO PARA USAR:

avaliação sobre uso e acesso no serviço de referência de biblioteca: subsídio à gestão

Recife
2020

THIAGO LEITE AMARO DA SILVA

OS LIVROS SÃO PARA USAR:

avaliação sobre uso e acesso no serviço de referência de biblioteca: subsídio à gestão

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Políticas Públicas.

Orientador: Erinaldo Ferreira do Carmo.

Recife

2020

Catálogo na fonte
Bibliotecária Maria do Carmo de Paiva, CRB4-1291

- S586l Silva, Thiago Leite Amaro da.
Os livros são para usar : avaliação sobre uso e acesso no serviço de referência de biblioteca : subsídio à gestão / Thiago Leite Amaro da Silva. – 2020.
115 f. : il. ; 30 cm.
- Orientador: Prof. Dr. Erinaldo Ferreira do Carmo
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, CFCH.
Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Recife, 2020.
Inclui referências e apêndices.
1. Política pública. 2. Bibliotecas. 3. Bibliotecas – Estudo de usuários. 4. Bibliotecas – Serviço de referência. I. Carmo, Erinaldo Ferreira do (Orientador). II. Título.
- 320.6 CDD (22. ed.) UFPE (BCFCH2020-185)

THIAGO LEITE AMARO DA SILVA

OS LIVROS SÃO PARA USAR:

avaliação sobre uso e acesso no serviço de referência de biblioteca: subsídio à gestão

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Políticas Públicas.

Área de concentração: Gestão de Políticas Públicas.

Aprovada em: 06/07/2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Erinaldo Ferreira do Carmo (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Enivaldo Carvalho da Rocha (Examinador interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Diogo Henrique Fernandes da Paz (Examinador externo)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – campus Cabo de Santo Agostinho

A todos os envolvidos com política pública em um momento onde essa diretriz corre risco de se evidenciar apesar de ainda haver tantos problemas públicos no país. Aos meus pais, Lúcia Leite e José Amaro (*in memoriam*), por tudo.

Dedico.

AGRADECIMENTOS

À Deus, me protegendo e cuidando, que acredito permitir que tudo o que aqui foi citado existisse.

À minha mãe Lúcia, dedico não apenas a realização deste trabalho, mas toda a minha vida, por ser a mãe que eu precisava ter e pela dedicação e carinho. Pela leonina garra, força e coragem perpassadas. Te amo, pretinha!

Ao Departamento de Ciência Política e, mais especificamente, à Coordenação do Mestrado Profissional em Políticas Públicas, na pessoa do Prof^o. Dr. Erinaldo Carmo, que, além de coordenador é meu orientador de pesquisa, sempre paciente e disponível contribuindo com êxito na Educação, que por sua vez, luta por seu merecido espaço numa sociedade ainda tão desigual;

Ao IFPE, por oferecer a oportunidade para que os servidores possam se aperfeiçoar nas diversas áreas do conhecimento e assim obterem mais um grau de qualificação profissional;

Aos meus amigos de vida, próximos e presentes seres luzentes;

Aos meus amigos mais próximos do Mestrado, e aos que contribuíram academicamente com atenção neste título, como: o Prof^o Dr. Dalsom Brito, à Profa. Mariana Batista e ao monitor Antônio pela bela colaboração oferecida; à Mariana Correia sempre atenciosa e disponível na secretaria; a Diego Paixão, revisor e conselheiro e à Bibliotecária Marcela Tertuliano que me estendeu à mão, o meu obrigado, a todos o meu carinho e admiração;

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para que eu superasse e enxergasse mais longe estando em seus ombros¹ e permanecesse confiante desde a admissão do mestrado até a conclusão desta etapa, que contribui para meu entendimento de que “é possível fazer”.

¹ “Sobre ombros de gigantes” é uma metáfora atribuída por Chartres e conhecida por Newton, quando apontou: “se eu vi mais longe, foi por estar sobre ombros de gigante”. Adotada também na página inicial do Google Acadêmico.

“Aceito os meios pra alcançar o fim”.

Duras pedras, Sandy, 2010

RESUMO

Os serviços de biblioteca atendem às necessidades reais dos usuários? Esta é a questão central deste estudo. Este trabalho pretende investigar a percepção e satisfação dos usuários a fim de testar as seguintes hipóteses: 1) os serviços oferecidos pela biblioteca podem ser melhorados se identificadas primeiramente as necessidades destes; 2) o Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPE poderá adequar atividades de gestão e planejamento se compreender a qualidade dos serviços oferecidos em seus campuses, tendo como lócus desta pesquisa a biblioteca Joseph Mesel do *Campus Recife* – IFPE. A pesquisa é de cunho exploratório e descritivo e deu-se por meio de questionário fechado tendo como público-alvo os usuários regulares desta biblioteca. Após a tabulação dos dados, a pesquisa apresenta gráficos que colaboram assim, na visualização das respostas da análise desta pesquisa. Investiga aspectos referentes ao uso do acervo e da biblioteca, bem como dos serviços nela prestados. A partir desta percepção, é possível compreender a satisfação dos usuários e o que pode se adequar quanto as atividades e serviços da biblioteca, aprimorando os já oferecidos. O referencial teórico traz conceitos da Biblioteconomia no âmbito da Ciência da Informação e de Políticas Públicas que se encontra na seara da Ciência Política. A relevância desta pesquisa foca no estudo de usuário e contribui não apenas para a gestão da coordenação de biblioteca, mas também para a gestão do SIBI – IFPE ampliar a visão de atendimento ao usuário e as boas práticas do serviço de referência; como também demonstrar o nível de uso do setor biblioteca em prol do acesso deste equipamento público para leitura e aprendizado, visando melhorias contínuas. Foi percebido assim, que ainda há aspectos de atendimento e infraestrutura que precisam ser considerados como prioridade para alcançar um melhor desempenho nos procedimentos desenvolvidos para com os usuários, e que a biblioteca por sua vez, assegurar o apreço contínuo das gestões.

Palavras-chave: Política pública. Avaliação. Biblioteca. Estudo de usuários. Serviço de referência

ABSTRACT

Do the library services meet the real needs of users? This is the central issue of this work. This paper aims to investigate the perception and satisfaction of the users in order to test both hypotheses: 1) the services offered by the library can be improved if their needs are first identified; 2) the Federal Institute of Pernambuco (IFPE) Integrated Library System (SIBI-IFPE) will be able to adapt management and planning activities if it understands the quality of the services offered in its campuses, having the Joseph Mesel library of *campus* Recife - IFPE as the focus of this research. The research is exploratory and descriptive and it was carried out through a closed questionnaire with the target audience of regular users of this library. After data tabulation, the research presents graphs that collaborate in the visualization of the analysis responses of this research. It investigates aspects related to the use of the collection and the library, as well as the services provided there. From this perception, it is possible to understand the satisfaction of the users and what can be adjusted regarding the activities and services of the library, improving those already offered. The theoretical framework brings concepts from Librarianship in the scope of Information Science and Public Policies that are in the field of Political Science. The relevance of this research focuses on the study of the user and contributes not only to the management of the library coordination but also to the management of the SIBI - IFPE to expand the vision of service to the user and the good practices of the reference service; as well as demonstrating the level of use of the library sector in favor of accessing this public equipment for reading and learning, aiming at continuous improvements. It was thus realized that there are still aspects of service and infrastructure that need to be considered a priority to achieve better performance in the procedures developed for the users and that the library, in turn, ensures the continuous appreciation of management.

Keywords: Public policies. Evaluation. Library. Users study. Reference service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Modelo social da informação.....	35
Gráfico 1 – População.....	62
Gráfico 2 – Frequência de uso.....	63
Gráfico 3 – Frequência de uso dos cursos integrados.....	64
Gráfico 4 – Frequência de uso dos cursos subsequentes.....	64
Gráfico 5 – Frequência de uso dos cursos de graduação.....	64
Gráfico 6 – Satisfação do espaço físico.....	65
Gráfico 7 – Atendimento.....	66
Gráfico 8 – Pesquisas no sistema de automação.....	67
Gráfico 9 – Localização do acervo.....	68
Gráfico 10 – Dúvida com o bibliotecário.....	69
Gráfico 11 – Orientação para TCC.....	70
Gráfico 12 – Horário de funcionamento.....	71
Gráfico 13 – Equipamentos eletrônicos.....	72
Gráfico 14 – Qualidade de acesso à internet.....	73
Gráfico 15 – Sala de estudos em grupo.....	74
Gráfico 16 – Adequação da sala de estudo em grupo.....	75
Gráfico 17 – Espaço de estudo individual.....	76
Gráfico 18 – Adequação do espaço de estudo individual.....	77
Gráfico 19 – Bibliotecas virtuais.....	78
Gráfico 20 – Utilização das bibliotecas virtuais.....	79
Gráfico 21 – Importância das bibliotecas virtuais em pesquisas.....	80
Gráfico 22 – Quantidade de obras para empréstimo.....	81
Gráfico 23 – Quantidade de dias de empréstimo.....	82
Gráfico 24 – Participação em atividade cultural.....	83
Gráfico 25 – Satisfação das atividades culturais.....	84
Gráfico 26 – Clareza e satisfação dos avisos.....	85
Quadro 1 – Indicador de estrutura.....	93
Quadro 2 – Indicador de atendimento.....	94
Quadro 3 – Indicador de uso.....	95
Quadro 4 – Indicador de tecnologia.....	96

LISTA DE SIGLAS

ABNT	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
ALA	AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION
BE	BIBLIOTECA ESCOLAR
CEFET	CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE PERNAMBUCO
CFCH	CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
CPA	COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
ETFPE	ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PERNAMBUCO
IFPE	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
IFPE	INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO
MEC	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
NBR	NORMA BRASILEIRA
NFIL	FÓRUM NACIONAL DE LETRAMENTO INFORMACIONAL
OPAC	<i>ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG</i>
PNBU	PLANO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
PNP	PLATAFORMA NILO PEÇANHA
SIBI	SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DO IFPE
SINAES	SISTEMA NACIONAL DO ENSINO SUPERIOR
SNBU	SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
SR	SERVIÇO DE REFERÊNCIA
UFPE	UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
UNESCO	ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	PROBLEMA.....	15
1.2	OBJETIVOS	15
1.2.1	Geral	15
1.2.2	Específicos	15
1.3	HIPÓTESE.....	15
2	METODOLOGIA.....	16
3	DESENHO DA PESQUISA	19
4	JUSTIFICATIVA	20
5	REVISÃO TEÓRICA	23
5.1	O AMBIENTE INFORMACIONAL ENQUANTO CIÊNCIA: uma apresentação da Ciência da Informação	23
5.1.1	Sobre bibliotecas: tipologias	27
5.1.1.1	<i>Escolar</i>	28
5.1.1.2	<i>Universitárias</i>	29
5.1.1.3	<i>Pública</i>	31
5.1.2	Uso e acesso da informação	33
5.1.3	Sobre estudos de usuários: avaliar para planejar.....	35
5.1.4	Serviço de referência: qualidade e acesso.....	38
5.1.4.1	<i>Letramento informacional: um caminho possível</i>	43
5.1.5	Avaliação de unidades de informação e a aplicação de estudo de usuários	44
6	POLÍTICA PÚBLICA.....	47
7	INSTITUTOS NA REDE FEDERAL DE ENSINO	55
7.1	O INSTITUTO EM PERNAMBUCO	56
7.2	O SIBI E AS BIBLIOTECAS NO IFPE.....	58
8	APRESENTAÇÃO DESCRITIVA DA PESQUISA	61
9	ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA.....	86
10	CONSIDERAÇÕES DA PESQUISA.....	92
10.1	ESTRUTURA.....	92
10.2	ATENDIMENTO	94
10.3	USO.....	94

10.4	TECNOLOGIA.....	95
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
	<u>REFERÊNCIAS</u>	<u>100</u>
	<u>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....</u>	<u>109</u>
	<u>APÊNDICE B – DOCUMENTO NORTEADOR DE INTERVENÇÃO</u>	<u>110</u>
	<u>ANEXO A – RELAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO IFPE</u>	<u>114</u>
	<u>ANEXO B – TABELA COM DISPOSIÇÃO DAS MATRÍCULAS NO IFPE</u>	<u>115</u>

1 INTRODUÇÃO

A leitura e o acesso à informação são um dos princípios básicos quando falamos em educação. É dever primordial dos que trabalham nos ambientes informacionais propiciar a qualidade para que o bom uso da biblioteca e o acesso à leitura sejam facultados. A biblioteca é uma extensão da sala de aula e também um espaço que deve proporcionar variadas opções de pesquisa, sendo a biblioteca um pilar no mundo do conhecimento. Quando se falam em políticas públicas relacionadas à educação - trazendo o estudo para um viés referente ao acesso e ao uso da informação - é pertinente explanar as deficiências existentes quanto ao uso efetivo da biblioteca como ambiente de aprendizagem e o incentivo à prática da leitura e à visibilidade do setor.

A competência informacional - já amplamente discutida na área da Ciência da Informação - pode ser trabalhada num viés em que o profissional bibliotecário possa contribuir na qualidade da educação dentro e fora da biblioteca. Carvalho (2014, p.188) infere que os profissionais da informação proporcionam a “transmissão do conhecimento como fator de transformação individual e social”, capacitando o usuário para buscar a informação desejada. Preocupar-se com o usuário e com o uso da informação está diretamente relacionado a atividade biblioteconômica chamada serviço de referência².

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE, atua na Região Metropolitana do Recife, Zona da Mata Sul, Agreste e uma parte do Sertão pernambucano – mais precisamente a do Sertão do Pajéu – e possui em todos os seus *campi* bibliotecas e bibliotecários lotados (vide anexo I). Diante disto, este trabalho visa avaliar e explorar o uso da biblioteca no intuito de investigar a satisfação do usuário e sua percepção para com a biblioteca e com os serviços oferecidos, a fim de identificar a qualidade na utilização destes serviços e poder prospectar a promoção do acesso e uso, contribuindo com a gestão e o planejamento. São vistos assim indicadores de resultados que ajudam a compreender a eficácia destes serviços destinados aos alunos da instituição.

Silva *et al* (2019, p.30) acrescentam que:

A proposição de políticas públicas de acesso ao livro, leitura e literatura torna-se vital para que se consolide a prática e acesso à leitura como direito e, principalmente, como forma de aprimorar a educação e a cultura, bem como permitir a inclusão social dos cidadãos de modo pleno”.

² Atividade que consiste no atendimento ao usuário e no esforço em atender à pesquisa e às necessidades de informação do usuário com qualidade.

É importante para fins de planejamento e organização bibliotecário, realizar o estudo de usuários³ para compreender necessidades e poder definir ações mais precisas evocando mudanças de acordo com a realidade do ambiente organizacional e dos desejos de quem utiliza a biblioteca. Remover barreiras informacionais e educacionais possibilita o uso e acesso a ferramentas como a biblioteca, a fim de que práticas de acesso à informação tornem-se rotineiras no cotidiano acadêmico. Democratizar a leitura e a cultura no país é permitir o real exercício da cidadania. Ou seja, a leitura é uma alternativa para diminuir a desigualdade social e garantir o direito de ler e escrever, como comenta Castrillón (2011), acerca da aprendizagem e leitura.

O Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPE (SIBI-IFPE), que passa ainda por um processo de construção, possui diretrizes de funcionamento em sua política interna que contempla as bibliotecas do IFPE. A identificação de pontos acerca da satisfação e necessidade do usuário e melhorias no atendimento ao usuário, de forma que seja satisfatório e efetivo este feito, promove a integração da comunidade acadêmica com a gestão da biblioteca.

Este trabalho irá abordar referenciais teóricos da Biblioteconomia e explicitar alguns conceitos desta área do conhecimento, como algumas tipologias de biblioteca, do uso e acesso da informação, dos estudos de usuários e do serviço de referência. Também será conceituada a Ciência Política, mais precisamente apresentando referenciais sobre Políticas Públicas. O trabalho de pesquisa é qualitativo e por meio da aplicação de questionário buscou compreender a satisfação dos usuários quanto ao uso da biblioteca para que, com a obtenção de um diagnóstico dos serviços prestados, a biblioteca possa se aperfeiçoar nos serviços e atividades oferecidos; colaborar também com o SIBI-IFPE neste diagnóstico de estudo de usuários; partir por melhorias para a comunidade acadêmica no futuro propagar o uso captando até usuários externos.

O trabalho se coloca como embrionário e intenta propiciar o surgimento de outros trabalhos de avaliação da percepção do usuário em outros momentos como também em outras bibliotecas do SIBI-IFPE, no interesse de intensificar melhores hábitos para com os usuários por meio da construção de políticas internas de funcionamento. É a primeira lei de Ranganathan ‘os livros são para usar’, que dá título a este trabalho e que reflete a importância do uso do acervo.

³ Consiste na avaliação periódica com a comunidade usuária da biblioteca com fins de coletar dados do acervo e demais peculiaridades da biblioteca, para identificar a eficiência dos serviços.

1.1 PROBLEMA

Como o Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPE pode incluir políticas para aperfeiçoar o atendimento aos usuários no serviço de referência?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Geral

Avaliar atividades e serviços da biblioteca do *campus* Recife do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco por meio da percepção de usuários a fim de contribuir nas atividades de gestão e justificar a necessidade de implantar uma política de serviço de referência.

1.2.2 Específicos

- Identificar a usabilidade da biblioteca Joseph Mesel, do IFPE *campus* Recife e compreender aspectos que atrapalhem sua visibilidade;
- Verificar nesta biblioteca possíveis barreiras de acesso à informação;
- Compreender a percepção acerca da estrutura física e da qualidade do acervo;
- Avaliar e perceber a necessidade de construir políticas de serviço de referência e atendimento para o SIBI-IFPE, a partir do resultado da percepção de usuários;

1.3 HIPÓTESE

H1 - Os serviços oferecidos pela biblioteca poderão ser melhorados se identificadas as necessidades dos usuários.

H2 - O Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPE poderá adequar suas atividades de gestão se compreender a qualidade dos serviços oferecidos.

2 METODOLOGIA

O problema desta pesquisa surge da experiência profissional do autor, que, enquanto um *policymaker*⁴, observa e infere que bibliotecas necessitam avaliar e compreender a qualidade de seus serviços e adequar-se a necessidade de seus usuários num processo contínuo de melhores práticas em suas atividades; que é importante para o planejamento bibliotecário realizar um estudo de usuário para identificar em qual serviço e atividade focar; e supondo que o ambiente de bibliotecas ainda não atinge uma utilização mais robusta, este trabalho pretende pesquisar a percepção dos usuários em relação à biblioteca e quanto os seus serviços oferecidos.

O planejamento, portanto, torna possível a realização de eventos, o alcance de objetivos, analisa as ameaças e oportunidades, não é incentivado pelo acaso, ou seja, o planejamento faz acontecer, minimiza riscos e equilibra dúvidas e modificações. (LIMA; ALVES, 2017, p.1224). Também, saber quanto à expectativa do usuário e a realidade para identificar se as hipóteses relatadas correspondem com esta realidade e inferir se isto advém da falta de uma política de serviço de referência. Afinal, para construir uma política pública de qualidade se faz necessário ter um diagnóstico atual da realidade.

Não existe uma política pública vigente relativa às bibliotecas do IFPE, hodiernamente a ser avaliada. Porém, o jovem Sistema de Bibliotecas Integradas do IFPE (SIBI) com recente reestruturação continua a construir diretrizes que possam trazer às suas bibliotecas nortes de atuação comum, visando eficácia no funcionamento destas. Então, carece de implementações políticas que possam firmar posicionamentos em atividades e ações. Assim, compreender a percepção dos alunos por meio do estudo de usuários é uma maneira de avaliar e adequar o atendimento, sinalizar melhorias e instituir diretrizes para a prática de um serviço de referência compatível com as reais necessidades do usuário, o que pode levar a configuração de uma política para o atendimento, para o serviço de referência, etc.

A pesquisa tem como *locus o campus* Recife por possuir alguns fatores, como: ser o *campus* mais antigo; o que possuir mais cursos superiores; ter maior quantidade de alunos; ter a maior quantidade de funcionários lotados em biblioteca no IFPE. Esta pesquisa social se encaixa em denominações como uma pesquisa exploratória, mas também, uma pesquisa descritiva. É uma pesquisa quali/quantitativa e tem como finalidade identificar e esclarecer um conceito de um possível problema, por meio de amostragem de uma coleta de dados não

⁴ *Policymaker*: (fazedores de política pública) atores que protagonizam a elaboração de uma política pública. (SECCHI, 2014, p.156)

costumeiro; também estuda um grupo característico, com o objetivo de levantar opinião desta população. Assim corrobora Gil (2019, p.3) quando explica que:

As pesquisas descritivas, são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos, etc.

Desta forma, visa-se pesquisar a partir do olhar do cliente/usuário por meio da aplicação de questionário a sujeitos anônimos como se dá a utilização da biblioteca na intenção de analisar o que pode ser melhorado em qualidade dos serviços, contribuindo para a tomada de decisões e gestão. Gil (2019) explica também que o questionário é uma técnica de investigação que compõe um conjunto de questões com o propósito de obter informações e opiniões das pessoas e, que, um bom questionário, garante que as pessoas se sintam motivadas a respondê-lo.

Envolver o corpo discente na pesquisa como respondentes do questionário não apenas demonstra a importância destes como usuários finais, como remonta individualmente ao papel de cidadão atuante e significativo como pessoa, oportunizando que expressem suas experiências na instituição, envolvendo-os no processo de construção de melhorias do setor biblioteca. Assim, aponta Rué (2009) quando declara que a configuração das novas sociedades traz a noção de democracia renovada e ampliada e oferecem aos cidadãos a opção de refletirem sobre si mesmos. (*apud* COSTA, 2018, p.27)

Metodologicamente, foi utilizado estatística descritiva para apresentar uma descrição do percentual de respostas para cada uma das 18 perguntas do questionário. Para a tabulação das respostas, foi utilizado o Microsoft Excel 2016 e para verificar se não ocorreu nenhum erro no processo de tabulação, foi selecionado aleatoriamente 10% dos questionários para revisão.

A partir da identificação do problema, a revisão teórica aborda termos explicativos conceituando o que será estudando e trazendo relevância para a indagação levantada. Assim, os pesquisadores sociais procedem à revisão de literatura com o propósito de apresentar para o leitor a variedade de maneiras como determinado termo foi definido e interpretado e como será utilizado na pesquisa (GIL, 2019, p.8).

Buscou-se fundamentar-se nos teóricos da Ciência da informação e Biblioteconomia: Le Coadic, Lancaster, Grogan, Valentim; e da Ciência política focados em Política pública: Secchi, Souza, Dias e Matos, para sustentar conceitos que explicitem o que está sendo demonstrado ao longo do trabalho, situando no mundo acadêmico o que se quer discutir nesta dissertação.

Teóricos da Educação também foram utilizados uma vez que a aprendizagem é o fruto da realização das aplicações das áreas acima citadas.

Após a conclusão desta pesquisa, sugere-se como produto deste trabalho, a elaboração de propostas de políticas na promoção de ações que proporcionem aos indivíduos um melhor espaço de leitura, o uso efetivo das tecnologias de informação, exploração e uso do acervo, e que, estas propostas possam ser inclusas como contribuição no regulamento.

3 DESENHO DA PESQUISA

A partir de dados coletados da Plataforma Nilo Peçanha - PNP, que abriga as informações da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, realizada no ano de 2019, tendo como base as informações do ano letivo de 2018, o *campus* Recife do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE – registrou 10.209 estudantes matriculados nos cursos técnicos/integrado, nas graduações e especializações. (Vide anexo II).

Para esse universo de estudantes, foram aplicados 212 questionários entre usuários da biblioteca, calculada pela quantidade de empréstimos e devoluções mensais. As abordagens ocorreram no período de outubro a dezembro de 2019 apenas com estudantes que estavam *in loco* em todos os turnos na Biblioteca Joseph Mesel⁵, *campus* Recife. Trata-se de amostra não probabilística, com seleção dos usuários a contemplar diferentes cursos, faixas de idade e sexo, sem a preocupação inicial de estratificação proporcional dos grupos, no formato de amostragem por conveniência.

Neste caso, adota-se a estatística meramente descritiva, sendo a seleção dos usuários dos serviços da biblioteca realizada sem considerar os grupos de forma estratificada proporcionalmente. Nesse sentido, a pesquisa não tratará de estimativas de erro, isso porque a amostra não probabilística retrata o universo, mas não possibilita a inferência com precisão, não sendo possível assim estabelecer a margem de erro e nível de confiança.

As questões elaboradas são do tipo fechadas, nas quais apenas uma alternativa poderá ser escolhida. Esta escolha se deu para conferir maior uniformidade às respostas e facilitar o momento de aplicação, a fim de obter a quantidade desejada na amostra. Também, o questionário apresenta perguntas dependentes, quando a resposta de uma é referente à opinião de outra. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa (GIL, 2019, p.137).

⁵ Foi professor e diretor geral do *campus* Recife.

4 JUSTIFICATIVA

Este tema de pesquisa nasce da percepção no âmbito da prática profissional do pesquisador. Em qualquer setor privado e dentro do serviço público é importante que uma biblioteca seja utilizada da melhor forma possível, e que a comunidade faça bom uso deste acervo. A ocupação do profissional bibliotecário é contribuir para a aquisição do conhecimento por meio da informação, e, a informação criteriosa pode ser um agente modificador na sociedade com a produção de conhecimentos.

A informação é a matéria-prima que dispões os profissionais da informação, seja em uma biblioteca ou no meio virtual. Dawes *apud* Bandeira e Cisne (2014), aponta que a informação passou a ser tratada como objeto e instrumento de políticas públicas quando se percebeu a importância desta na utilização em tomadas de decisão para alcançar objetivos de outras políticas em outras áreas, coletando e disseminando informação com fins de preservá-la. Bandeira e Cisne (2014) discutem que a globalização veio a doar um novo significado da informação para a economia, trazendo crescimento e novas perspectivas para as políticas nacionais de informação.

Accart (2012) comenta que o termo “serviço” é polissêmico e que o aplicando a uma biblioteca ou centro de documentação engloba a noção da oferta de um serviço, da prestação e assim evidencia a função do serviço público, que é basicamente a de “servir”. Para reconhecer falhas e visar melhorias, é importante avaliar o serviço sob a ótica da percepção dos usuários.

Queria-se inicialmente compreender de que forma as bibliotecas poderiam ser equipamento para o público externo - comunidade não acadêmica - porém, vê-se que em um primeiro momento faz-se necessário compreender o uso e acesso primeiramente do público interno da instituição, oportunizando futuras contribuições para um estudo mais amplo, corroborando com Xavier e Duarte (2008, p.5) quando dizem que “considerando que ações gerenciais que se baseiem na satisfação dos clientes internos proporcionam incrementos de satisfação dos clientes externos, tornando-se a base de um diferencial competitivo”.

O conceito de “público popular” é construído a partir de uma crítica à escola pública existente no país. Dermeval Saviani procura recuperar o sentido do termo público relacionado ao povo. Conforme essa compreensão, não se pode denominar de pública, mesmo que esta seja mantida pelo Estado, uma instituição de elite. Seriam públicas as instituições a que o povo tivesse acesso. (COELHO, 1994, p.15).

O gerenciamento do sistema de bibliotecas e das bibliotecas que o compõem pode ter a avaliação como grande aliada para fazer conhecer como está o cenário de seus serviços, “a

avaliação pode ser descrita como uma área de pesquisa que tem por objetivo medir a utilidade e benefícios da intervenção pública através do emprego de um conjunto de técnicas utilizadas em diferentes campos das ciências sociais” (DIAS E MATOS, 2012, p.84).

O foco de estudo busca atuar no Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPE, e tendo em vista que, em sua Política, no capítulo 2, seção 1, parágrafo único, versa que a direção do SIBI – IFPE é responsável pelo planejamento, direção, controle, e avaliação do SIBI-IFPE. Ainda na seção 1, art. 6º, parágrafo IV, diz que compete à direção elaborar políticas e projetos de desenvolvimento para discussão e deliberação pelo Fórum e Comitê de Bibliotecários. Caetano (2010, p.23) após verificar as áreas estruturadas no Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU) e os pontos debatidos no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) pondera acerca do estudo de usuários que:

A identificação das necessidades dos usuários e o planejamento dos serviços conforme o texto acadêmico foram questões muito verticalizadas e estudadas pelos profissionais da informação, entretanto, não se tem registros oficiais de políticas públicas que a promovessem.

Desta forma, não há política vigente específica voltada ao atendimento ao usuário ou as práticas de serviço de referência apesar de estas atividades serem executadas de forma natural, quando necessário, nas bibliotecas. De acordo com Pinto (2017, p.241) o serviço de referência no campo da Ciência da Informação trouxe mudanças que:

Motivam os usuários a terem um papel mais ativo nas suas pesquisas e o bibliotecário, um perfil de protagonista, sendo um agente ou guia orientador e avaliador da qualidade dos recursos, principalmente em formato digital.

Motivar e procurar ambientar os serviços de informação de acordo com as necessidades dos usuários é construir degraus para que as equipes que integram as bibliotecas possam iniciar um processo de atendimento considerando requisitos do serviço de referência. Valentim (2002) ressalta que entre as competências sociais e políticas dos profissionais de Biblioteconomia estão a de executar o estudo de usuários e promover uma atitude interativa e mais próxima de políticos, empresários e educadores no propósito de difundir informações identificando novas demandas sociais de informação, assim como outras questões.

Celina Souza (2004, p.25) mostra que as políticas públicas são abrangentes dentre o campo de estudo ao dizer que “a política pública em geral e a política social em particular são campos multidisciplinares, e seu foco está nas explicações sobre a natureza da política pública e seus processos”.

Em consonância com o explanado acerca da importância da qualidade no atendimento e satisfação do usuário, este trabalho visa realizar a avaliação dos serviços da biblioteca Joseph Mesel e verificar a percepção do usuário para que a partir dela se possa ter parâmetros em que a gestão possa implementar, e, caso necessário, melhorias no serviço prestado pelas bibliotecas acerca do serviço de referência e o acesso e uso da biblioteca. A biblioteca escolhida para ser o *locus* deste trabalho foi a Joseph Mesel, do *campus* Recife, por ser um dos mais antigos no instituto, possuir maior quantidade de alunos, mais cursos em funcionamento e maior quantidade de pessoal lotado no setor Biblioteca.

5 REVISÃO TEÓRICA

Almejando conceituar áreas que não costumam apresentar pesquisas correlatas, esta revisão teórica busca se pautar em teóricos da Ciência da Informação e da Ciência Política - principais temas abordados neste trabalho - para elucidar princípios que facilitem a compreensão do que se quer averiguar, inculcando outra área como a Educação. Cabe, pois, ao pesquisador, comparar e contrastar as teorias e conceitos e, quando for o caso, apresentar a própria interpretação (GIL, 2019, p.8).

5.1 O AMBIENTE INFORMACIONAL ENQUANTO CIÊNCIA: uma apresentação da Ciência da Informação

Discussões sobre o uso da informação no mundo atual já tem sido fator preponderante na área da Ciência da Informação referente ao uso empresarial, educacional, individual nos quais estudos já alertam sobre o crescimento da demanda informacional na sociedade. Porém, existe uma base educacional em nosso país ainda muito carente, quando se fala em informação básica, o que acarreta mais preocupações na demanda demasiada de informações soltas. É a baixa prática da leitura numa nação pouco leitora que permite criar desigualdades, abrindo margem para questionamentos sobre o preconceito intelectual.

A Ciência da Informação é uma área de estudos documentais que engloba as disciplinas: Biblioteconomia, a Arquivologia e a Museologia, e, mais recentemente, a Gestão da Informação. Serve para gerenciamento e disseminação de informação física e digital e, como explica Le Coadic (1996) o crescimento da indústria informacional emerge e provoca mudanças nestas áreas, em que cada uma destas ciências é dissolúvel entre si, porém, podem se complementar na construção social do conhecimento.

A informação obteve um salto explosivo na segunda guerra mundial quando ocorreu enorme difusão junto à revolução científica e tecnológica. De acordo com Freire (2006) controlar a informação é motivo de obtenção de poder e os Estados Unidos e outras forças mundiais em tecnologia da informação por causa do crescimento e da explosão informacional. Diversas companhias se interessaram em controlar a informação e fornecer a “inteligência estratégica ou competitiva”, assim denominada. Tal é que, todos estes esforços foram realizados pelo pessoal da área da informática, e a Biblioteconomia ao longo do tempo, permaneceu voltada na grade maioria para a área social de oferecimento da informação.

Sobre isso, Saracevic (1996, p.43) comenta que “atualmente, transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da Ciência da Informação”. A informação, precisa estar voltada para atender necessidades específicas de um público-alvo sendo uma força construtiva na sociedade.

Desta forma, as bibliotecas não devem apenas ser um ambiente designado para salvaguardar coleções, ou para que atendam uma demanda específica de um curso. O espaço biblioteca serve para potencializar o processo humano enquanto promotora da construção de elementos socioculturais; contribuindo como elemento educativo e extensor da sala de aula.

A Ciência da Informação, com a preocupação em esclarecer um problema social concreto, o da informação, e voltada para o ser social que procura informação, coloca-se no campo das ciências sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural. (LE COADIC, 1996, p. 21).

Não apenas ler, mas utilizar métodos que produzam gosto pela leitura e fazer com que os indivíduos se apropriem da leitura como prazer é um feito histórico quando novas atitudes são inventadas surgindo assim rupturas na relação do livro como homem. Há possíveis usos da escrita e diversas categorias intelectuais, quando no final o importante é a compreensão. (CHARTIER, [1998]). E assim, a Ciência da Informação apresenta-se disposta a compreender o homem e a se relacionar com outras ciências, executando a interdisciplinaridade que lhe convém e, sobre isso, Le Coadic (1996, p.22) comenta que:

A Ciência da Informação é uma dessas novas interdisciplinas, um desses novos campos de conhecimento onde colaboram entre si, principalmente, a psicologia, a linguística, a sociologia, a informática, a matemática, a lógica, a estatística, a eletrônica, a economia, o direito, a filosofia, a política e as telecomunicações.

A Documentação era um nome incrustado nos estudos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, pois, o documento em si era o maior foco dos estudos. Documento, assim denominado, é comumente chamado até os dias atuais os diversos suportes informacionais, como: livros, periódicos, manuscritos, folhetos, fotografias, pinturas, selos, registros fonográficos, esculturas, etc. Apesar de o termo “documentação” não aparecer frequentemente nas nomenclaturas acadêmicas atuais, é uma disciplina que se estuda por ser a da Ciência da Informação. Araújo (2014, p.5) complementa que:

A legitimação teórica e conceitual da Documentação se deu primeiro com Otlet, que em 1934 publicou o *Traité de Documentation*. Nas décadas seguintes, outros autores

em diferentes contextos como os Estados Unidos (Bradford), França (Briet) e Espanha (López Yépez) trabalharam na mesma direção. Entre as contribuições destes autores destaca-se, entre outras, uma nova ampliação do conceito de “documento”, incorporando não apenas os artefatos produzidos pelo ser humano, mas, também, objetos naturais e mesmo seres vivos que podem, num determinado contexto, assumir uma “função documental”.

Os estudos, ensinamentos e atividades da Ciência da Informação deixaram de ser exclusivamente sobre prática de organização e aderiram à preocupação com o ser social, aliando e somando a técnica com processos de construções sociais acerca da informação. E esta preocupação cabe a todo e individual profissional, especialmente aos da área de educação, como atenta Cury ao inferir:

Creio que o avanço na educação deve-se ao modo como os sujeitos interessados pressionaram os aparatos de poder tradicionalmente constituídos /instituídos no sentido de fazer valer um direito democrático alargado por uma concepção mais abrangente da sociedade. (CURY, 1994, p. 49)

É dada a importância à comunicação, armazenamento e uso da informação, e faz-se uso de sistemas que facilitem e colaborem com o gerenciamento destas atividades. Mais que isso, volta-se para compreender os atores sociais que fazem uso da informação, os quais, geralmente, fazem parte da comunidade científica.

Neste trabalho, a disciplina da Ciência da Informação que será mais apresentada será a Biblioteconomia, junção das palavras biblioteca e economia (num sentido de organização, gestão). É uma prática de organização no propósito de estruturar bibliotecas mas que traz diversas atividades inclusas, algumas técnicas: formação e desenvolvimento do acervo; classificação, catalogação e indexação das obras; conservação de obras, etc; circulação de materiais (empréstimos, devoluções e reservas) outras gerenciais: relatórios, estatísticas, regulamentos, gerenciamento de pessoal, mobiliário, compras, financeiro, processos, etc.; e ainda a preocupação com os usuários, quanto ao atendimento, atividades culturais, artísticas, comemorações.

Para conceituar a Biblioteconomia, Vieira (1986) pondera diálogos que refletem o pouco avanço que a profissão obteve ao longo do tempo, contudo, explica que “no seu conceito tradicional e “avançado”, Biblioteconomia tem sido considerada uma técnica social, voltada para o tratamento de suportes materiais da informação. Obviamente é um pensamento da década de 1980 que, porém, ainda se reflete um pouco hodiernamente, e que, apesar de avanços tecnológicos e reformulação de currículos das escolas de Biblioteconomia pelo país, é necessário que os profissionais aliem o tecnicismo a práticas sociais pensando especificamente no usuário.

A Biblioteconomia tem uma longa e orgulhosa história, remontando a três mil anos, devotada à organização, à preservação e ao uso dos registros gráficos humanos. Essas atividades são realizadas pelas bibliotecas não apenas como uma organização particular ou um tipo de sistema de informação, mas principalmente, como uma instituição social, cultural e educacional indispensável, de valor comprovado muitas vezes ao longo da história humana e através das fronteiras das diferentes culturas, civilizações, nações ou épocas (SARACEVIC, 1996, p.48).

De acordo com Briquet de Lemos (1998), a biblioteca possui três características que definem o papel de uma biblioteca: o aspecto cultural, pois salvaguarda a memória social de uma comunidade e de um povo, assim como da humanidade; o aspecto de serviço público, com a provenção de ser útil por meio de informações destinadas a produzir conhecimento em diversos tipos de atividade, proporcionando o saber por meio da leitura; e o aspecto da cidadania, mais voltado à biblioteca pública, visando levar informação e conscientizar cidadãos sobre direitos e deveres.

Apesar das técnicas, o trabalho do profissional bibliotecário se dá na relação com as pessoas, no caso, usuários da informação que vão em busca de suprir suas necessidades. Ainda na discussão social da Biblioteconomia, Vieira (1986, p. 82) consegue introduzir a função política da profissão ao comentar que:

O bibliotecário tem que se conscientizar de que o objeto de sua profissão é a informação e que ele tem um papel de catalisador/difusor do conhecimento dentro da sociedade, advindo daí seu grande potencial político como agente de transformação social.

Ou seja, a informação está dirigida por mentes humanas e é recebida por mentes humanas. O termo informação é utilizado em diversas áreas, porém, na Biblioteconomia e Ciência da Informação ela é primordial e está diretamente ligada ao produto da necessidade de um usuário. Satisfazer esta necessidade por meio de tecnologias, sistemas e métodos é uma incumbência do bibliotecário, por exemplo.

Historicamente no universo das bibliotecas houve uma enorme contribuição do matemático e bibliotecário indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan quando dispôs cinco leis da Biblioteconomia que ainda hoje permanecem atuais. As cinco leis da Biblioteconomia devem ser a práxis para que os profissionais enfrentem desafios de buscar melhores práticas para com o uso e o usuário da informação.

Sobre isso, Nunes e Carvalho (2016) comentam que a visão holística de Ranganathan observa a biblioteca como um todo e diz que são articulados dinâmicos elementos em prol da difusão do conhecimento, no intuito de acompanhar a evolução da sociedade. Em seu livro,

Ranganathan (2009, p.263) disse acerca da biblioteca que ela “é um instrumento de educação universal, que reúne e difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento”.

Assim, atuais e focadas no uso da informação e voltadas aos usuários de centros de informação, as cinco leis de Ranganathan são: 1 – A cada livro, o seu leitor; 2 – A cada leitor, o seu livro; 3 – Poupe o tempo do leitor; 4 – Os livros são para usar e 5 – A biblioteca é um organismo em crescimento. Essas leis proporcionam uma expressão fundamental das metas que os serviços de informação deveriam se esforçar para alcançar, e são hoje tão relevantes quanto o eram há sessenta anos. (LANCASTER, 2004, p. 16).

5.1.1 Sobre bibliotecas: tipologias

No universo de bibliotecas e centros de documentação, cabe estampar tipologias que diferenciam o papel e o modo de atuação das bibliotecas. Aqui, será apresentado três destes tipos: escolares, universitárias e públicas. As bibliotecas escolares, por exemplo, estão voltadas para atender as comunidades de escolas públicas ou particulares onde geralmente costumam realizar ações culturais com mais efetividade em parceria com os professores, fazendo com que os alunos frequentem o ambiente da biblioteca com mais afinco dentro da própria escola. “Deve funcionar como complemento das atividades de classe, e ser responsável por parte importante na formação dos alunos” (VIEIRA, 2014, p.26).

As bibliotecas públicas exercem um papel social muito importante, pois o acesso gratuito e coletivo ao acervo é o principal diferencial quando se pensa em políticas de acesso à informação e conhecimento. Permite que a sociedade faça uso de um espaço adequado para estudos e oferece um acervo de conteúdo geral e de caráter cultural. E existem também bibliotecas mistas, que atendem a diversos grupos que transitam em uma mesma comunidade apesar de possuir características diferentes como é o caso das bibliotecas do IFPE.

São escolares, pois, em muitos campi existem os cursos integrados em que os alunos fazem o ensino médio com um curso técnico, de público geralmente adolescente. São universitárias, pois os campi também oferecem cursos de graduação, e as bibliotecas dispõem de serviços voltados para confecção de trabalhos acadêmicos e uma atenção diferenciada para auxiliar os alunos em pesquisas mais avançadas.

5.1.1.1 Escolar

Num olhar sobre o papel da biblioteca escolar, Macedo (2005, p.426) vem inferir a reflexão de que “a biblioteca escolar é essencial a qualquer tipo de estratégia de longo prazo no que respeita a competências de leitura e escrita, educação, informação e desenvolvimento econômico, social e cultural”. Estabel e Moro (2014) refletem sobre a nova forma de pensamento do profissional da informação, a partir de um redimensionamento da profissão face ao desenvolvimento tecnológico e à evolução das bibliotecas universitárias que acompanham estas modificações.

Apesar do surgimento da Lei Federal n.12.244/2010, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino, sabe-se que ainda há enorme desigualdade no acesso à leitura e no uso de equipamentos públicos para leitura e pesquisa. O Manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura da Unesco ressalta um pensamento sobre biblioteca escolar e diz que ela:

Propicia informação e ideias fundamentais para seu funcionamento bem-sucedido na atual sociedade, baseada na informação e no conhecimento. A BE habilita os estudantes para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, preparando-os para viver como cidadãos responsáveis. (UNESCO, 1999, p.1).

Geralmente essa desigualdade social e dificuldade de promoção do uso do livro e da leitura ocorre em alguns municípios de interior, onde nem sempre existe uma biblioteca pública de qualidade e que fique atenta na promoção de ações voltadas ao atendimento do público da região. As escolas municipais e estaduais nem sempre possuem um espaço de leitura, e, quando existe, não é adequado com um ambiente educativo, interessante e criativo, e geralmente sem a presença do profissional Bibliotecário, havendo outro profissional de área distinta responsável pelo espaço.

No contexto histórico escolar brasileiro as bibliotecas não obtiveram tanto prestígio no que tange a consagração de políticas voltadas para sua melhoria e seu uso, e isso ficou incrustado na imagem de que a biblioteca é um local de castigo, ou que geralmente permanece fechada e sem uso nas escolas e que não tem profissionais que tomem conta do espaço, no uso deste espaço, enquanto um espaço democrático.

5.1.1.2 Universitárias

As bibliotecas universitárias, atendem aos usuários de curso superior e pós-graduação, costumam manter o foco na pesquisa e extensão, oferecendo serviços de auxílio às normas bibliográficas e no que se refere ao uso de plataformas de pesquisas em periódicos e obras virtuais, colaborando para o enriquecimento dos trabalhos acadêmicos.

Para complementar, Vieira (2014) comenta que essa tipologia:

Tem a finalidade de atender às necessidades informacionais básicas dos alunos de acordo com a bibliografia pedida pelos professores nas áreas em que mantêm seus cursos, além de manter um verdadeiro centro de documentação com assinaturas de periódicos, acervo atualizado constantemente, abrir canal eficiente de comunicação para a divulgação da informação entre os alunos e professores e outras unidades agregadas. (VIEIRA, 2014, p. 25)

O surgimento das bibliotecas universitárias se deu na Idade Média nas primeiras experiências que se teve de universidades. A aprendizagem era um tipo de associação de alunos e mestres, informal, mas na Idade Média, a Igreja enquanto instituição, possuía monopólio educacional e começou a definir as práticas de ensino, administrando a criação de escolas a seus clérigos.

E assim, surgiam junto a estes espaços, as suas bibliotecas. “As bibliotecas universitárias atendem diretamente às necessidades de bibliografia descrita nos currículos dos cursos superiores” (NUNES; KARVALHO, 2016, p.176). A laicidade das bibliotecas universitárias iniciou-se na Europa do século XV, em Oxford na Inglaterra e na Universidade de Paris. O acesso aos livros ficou mais facilitado, uma vez que também foram criados periódicos com as publicações científicas destas universidades divulgando os trabalhos e experiências dos pesquisadores da época.

As bibliotecas universitárias favorecem a aprendizagem dos estudantes, não apenas oferecendo o conhecimento que está acumulado nos diversos documentos em diferentes suportes os quais ela administra, mas também a partir de ações concretas que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem. (NUNES; KARVALHO, 2016, p. 183).

No Brasil, foram os Jesuítas durante o período colonial que fizeram surgir as primeiras bibliotecas. Uma maior expansão das bibliotecas universitárias dá-se a partir do final da década de 1960 quando ocorre também a ampliação e criação de muitas universidades a partir da junção de faculdades isoladas (NUNES; KARVALHO, 2016, p.185). As bibliotecas universitárias são

dirigidas por bibliotecários e tem o principal objetivo de fomentar as demandas de informação de pesquisas em prol da produção do conhecimento, seja a nível de graduação ou pós-graduação.

Apesar de se instalarem nos prédios das universidades contribuindo com o ensino dos cursos de graduações, ao longo do tempo as bibliotecas universitárias percorreram um caminho de crescimento, fortalecimento e implementações, mas, logo surgiram também as dificuldades de estrutura e funcionamento, com dificuldades em melhoria de aquisição de acervos, corpo técnico especializado e profissionais capacitados principalmente no que tange às atividades de serviço de referência ⁶e atendimento.

Instituir políticas organizacionais para as bibliotecas universitárias é de grande importância para garantir que os objetivos sejam alcançados e que os recursos informacionais fiquem disponíveis e com uso contínuo. Observando num aspecto político, deve haver compatibilidade das ações da biblioteca com a instituição a qual se encontra inserida a fim de oferecer a recuperação e disseminação da informação para facilitar e agilizar a prática do ensino, da pesquisa e da extensão, contribuindo assim para uma melhor condição à sociedade.

A biblioteca universitária deve fazer uso de diferentes estratégias de marketing, recentemente mais estudado na Ciência da Informação, para facilitar as relações de troca entre a biblioteca, a organização pertencente e os usuários, reais e potenciais. A sensibilidade na atitude dos profissionais causa um impacto positivo na instituição quando há mudança de antigos paradigmas, na ideia de fazer da biblioteca receptiva, adaptável e empresarial. Receptiva, por coletar informações e estimular o consumidor a participar e se integrar ao ambiente; adaptável, por saber interpretar as mudanças e abrir-se para o novo e necessidades da comunidade; e empresarial, por estar disposta em converter os pontos fracos em oportunidades de mercado e obter sucesso e eficácia. (SILVEIRA, 1992).

Por ser um dispositivo que engloba práticas diversas, a biblioteca universitária perece em dificuldades e torna-se o cerne do senso comum do que se pensa sobre bibliotecas: empréstimo e devolução. Muitas vezes, a biblioteca fica distante do usuário e não compreende seus desejos, necessidades e, desta forma, não adequa serviços de modo a contribuir para a pesquisa e extensão de maneira concreta e eficaz.

O sucateamento das universidades públicas - que afeta diretamente no funcionamento das bibliotecas - é outro motivo de trazer reflexões sobre incutir políticas públicas diretamente

⁶ Atividade biblioteconômica que é o atendimento pessoal prestado pelo bibliotecário a quem precisa de auxílio para encontrar a informação que deseja, seja uma publicação ou uma simples dúvida acerca da biblioteca, fazendo fluir a informação de forma eficiente e aproximando-a do pesquisador. (VIEIRA, 2014).

para estes espaços de pesquisa, uma vez que as pesquisas acadêmicas se tornam alvos de governos que a ciência e educação não são fatores primordiais para se dar atenção.

Afinal, quem possui informação tende a buscar a reflexão que gera o conhecimento, algo perigoso para quem não concorda que é importante tirar a sociedade da inércia sufragista, e, assim, a biblioteca deve acompanhar as novidades técnico-científicas e culturais nos diversos suportes informacionais, adquirindo-os e armazenando-os para oferecer o acesso a estes documentos.

Influenciadas pelo advento da internet na década de 90 do Século XX e a inserção das tecnologias da informação e comunicação nas universidades e na sociedade de maneira geral, as bibliotecas universitárias buscam também sua modernização, e as experiências passam a priorizar o uso dessas tecnologias no gerenciamento das bibliotecas e na elaboração e disponibilização de catálogos on-line [...] (NUNES; CARVALHO, 2016, p.188).

Quanto à avaliação institucional, as bibliotecas universitárias sistematizam-se de acordo com parâmetros fundamentados nos critérios do Sistema Nacional do Ensino Superior (SINAES), responsável pela avaliação das instituições de ensino superior, seus cursos e estudantes, qualificando aspectos de eixos principais para a obtenção de um bom desempenho, como: corpo docente, gestão, pesquisa, responsabilidade social, etc. e dentre estes, as bibliotecas.

Diante da negligência existente para com a ciência, a educação e conseqüentemente para com as bibliotecas universitárias de modo geral, são estas exigências de avaliação que dão voz para que as gestões consigam, de alguma forma, explicitar as necessidades de melhoria para o setor biblioteca de acordo com o que este sistema avaliativo exige, visando assim, conseguir recursos e investimentos para atenuar reais insuficiências.

5.1.1.3 Pública

A biblioteca pública tem um papel fundamental na sociedade. Quisera todo bairro, cidade, ter à disposição uma biblioteca que pudesse prestar serviço à comunidade. Além de ficar disponível o uso do espaço, é importante atentar-se para os (ainda) não-usuários. Sobre focar em usuários que ainda não fazem uso da biblioteca pública, Flusser (1980, p.132) explica que “se no nosso sistema cultural o público potencial pode vir a ser público efetivo, o não-público não o será jamais”. Por isso, faz-se importante na educação fazer valer o papel social de uma biblioteca pública, atraindo públicos e transformando a sociedade.

Para isso, é importante garantir a difusão sobre a usabilidade das bibliotecas, descentralizar a cultura e garantir uma política de democratização cultural a fim de que o público que não faz uso de um equipamento cultural para leitura não continue marginalizado e esquecido. Os gestores públicos precisam ter a sensibilidade de priorizar instalações que sejam boas bibliotecas onde a comunidade possa exercer esse direito cultural, social e educacional.

A universalização da biblioteca pública é uma condição para a democratização do acesso à informação, à leitura, e conseqüentemente, de acesso à cidadania, sendo um dever dos estados e municípios. As bibliotecas públicas também são ferramentas que colaboram para ampliar a transparência e minimizar a corrupção na gestão local (FERNANDEZ, 2016, p.9)

É necessário que a biblioteca verdadeiramente pública e o não público falem a mesma língua e que o fosso cultural que separa o não-público da cultura seja superado (FLUSSER, 1980, p.133). Muito disso depende de como o profissional bibliotecário atua e interfere na sociedade. Assim, a condição para que uma biblioteca pública se enquadre nesta tipologia, é o fato de a mesma estar aberta e disponível a todos, gratuitamente, geralmente ser mantida por alguma esfera governamental e se possível, possuir um acervo generalista.

“Em suma, a quem serve a educação? Em última instância é a esse processo, ao capitalismo. A quem deveria servir a educação? A essa população carente que precisa que o acesso à educação redunde em uma certa melhoria de vida” (CORVRE, 1994, p.73). Manifestos e lutas ocorreram, historicamente, em prol do estabelecimento de bibliotecas públicas em muitos locais do país quando movimentos sociais se mobilizaram para que houvessem planos nas esferas do governo que estruturassem políticas de fomento ao livro e leitura, diretamente ligados às bibliotecas públicas.

As bibliotecas públicas também têm a função depositária, guardando a herança cultural do estado de acordo com as publicações editoradas no cenário daquela região. O cunho e importância histórico das bibliotecas está arraigado também na história da educação. Uma biblioteca pública deve ser de caráter cultural onde o usuário possa se auto educar e fazer da leitura um modo de ascensão intelectual; participar das atividades culturais promovidas pela biblioteca e utilizar o espaço também de forma recreativa dando respostas às suas curiosidades particulares. (VIEIRA, 2014).

5.1.2 Uso e acesso da informação

Yves-Francois e Le Coadic (1996) dissertam que a Biblioteconomia pode-se dividir em três domínios, sendo: quanto aos documentos (acervo); quanto ao público (leitores) e quanto aos estabelecimentos (espaço físico) e um não se pode isolar completamente do outro. Porém, este trabalho volta-se para questões relacionadas ao uso e que está extremamente ligada aos leitores, focando-se nas atividades de recepção, comunicação e acesso.

Desde o tempo de Gutemberg que o objeto “livro” era um instrumento de pesquisa para trabalhos intelectuais, porém, sabe-se que nem todos tinham acesso. Vieira (2014, p.10) comenta que “a descoberta de Gutemberg impulsionou a produção da imprensa através do barateamento e da ampliação de sua distribuição, o que serviu ainda para quebrar o monopólio que a Igreja mantinha sobre a produção editorial”. Mas essa multiplicação de livros pós-Gutemberg proporcionou a garantia da industrialização da gráfica e as obras obtinham tiragens cada vez maiores.

Apesar de que os livros não eram comuns em residências mais humildes, diferentes das grandes coleções adquiridas pelos nobres, sugeriram os chamados “livros de bolso”, sendo uma nova maneira de fazer as publicações chegarem aos menos abastados, com suas edições simples e pouco cuidadas, eram dadas ao desdém dos letrados. (CHARTIER, [1998]). Mesmo assim, esse suporte de informação em um formato de livro diferente par a época contribuiu para os fins de uso e acesso à leitura.

Assim, numa discussão sobre política pública na área da ciência da informação é imprescindível comentar do quanto é importante garantir o acesso aos indivíduos e permitir que a sociedade consiga adquirir o gosto pela leitura e pela informação e tornar-se livre para reflexão das próprias ideias. A leitura é um ato político e traz a importância de obter garantias legais pelo Estado para que ocorra incentivos por esta prática leitora, já que a sociedade ainda caminha por locais desiguais. Na sociedade, a leitura é uma prática tida como libertadora, e assim, Chartier ([1998], p.77) aponta que “[...] esta liberdade leitora não é jamais absoluta. Ela é cercada por limitações derivadas das capacidades, convenções e hábitos que caracterizam, em suas diferenças, as práticas de leitura”.

A biblioteca tem esse papel social, e assim, têm-se a história das bibliotecas públicas, surgidas no século XVII na Europa e nos Estados Unidos da América garantindo um acesso público e gratuito, contendo acervos de obras gerais. Vieira (2014, p. 11) completa que:

Essas bibliotecas eram financiadas por famílias abastadas, interessadas na divulgação de ideias, descobrimentos e invenções, e, por serem de acesso livre, foram designadas como públicas. A biblioteca pública, então, era parte integrante da nova concepção de mundo denominada Modernidade.

Sabe-se que, historicamente, no Brasil, o acesso à informação sempre esteve relacionado ao poder aquisitivo e, foram os jesuítas que se empenharam em facilitar que a palavra escrita e a leitura fossem mais acessíveis. Quando o livro começa a ser um objeto de valor social, fica em evidência e assim, surge a figura do bibliotecário como profissão. Foi em 1811 que houve o primeiro projeto brasileiro com escopo para facilitar o acesso ao livro com a construção de uma biblioteca, realizado por Pedro Gomes Ferrão de Castello Branco ao governador da capitania da Bahia. Após este episódio, outros governos estaduais começaram também a se interessar na criação destes espaços de leitura. (SUAIDEN, 2000).

Em 1912, a Biblioteca Nacional passou a ministrar cursos para a formação de bibliotecários. Era fácil perceber a preocupação com a preservação do material impresso. A idéia de disseminação viria muito tempo depois. As bibliotecas criadas nesse período já buscavam um modelo de serviço bibliotecário. O modelo basicamente era uma cópia do utilizado nos países desenvolvidos na época. Portanto, era um modelo reflexo, baseado em uma realidade que não era a do povo brasileiro. (SUAIDEN, 2000, p. 53)

Além de saber que todos os tipos de biblioteca precisam do usuário e faz-se importante garantir o acesso e uso, as bibliotecas públicas em específico é a que chega mais perto de públicos distintos, geralmente não estruturados em regime de matrícula em alguma instituição, mas que, atende a necessidades pontuais e oriundas quase que totalmente do usuário.

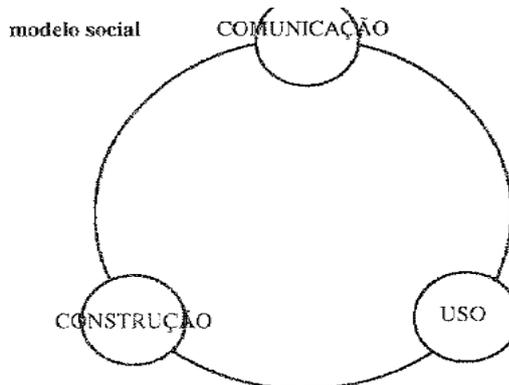
As bibliotecas universitárias se focam em responder necessidades da academia e garantir acesso a documentos científicos e editoriais, fazendo os leitores se tornarem pesquisadores na continuação dos experimentos e projetos oriundos das salas de aula. E a ciência é um ciclo de produção e reprodução debruçados em documentos.

A informação é, em última instância, o insumo básico da comunicação científica. Cada pesquisador é, ao mesmo tempo, produtor e consumidor de informação. Só a comunicação científica permite somar esforços, intercambiar experiências, evitar duplicação de tarefas. O pesquisador, sistematicamente, permuta informação com seus pares. Como um computador, recebe (input), processa/apreende (processing) e repassa informações (output), consolidando um ciclo contínuo de recepção e transmissão de dados. (TARGINO, 2007, p.97).

O uso da informação é uma das três etapas do ciclo social da informação, demonstrado por Le Coadic (1996), cujo comenta que estes se retroalimentam e que o uso está diretamente

ligado para o consumo, onde a informação é utilizada e disposta a produzir novos conhecimentos.

Figura 1 – Modelo social da informação



Fonte: Le Coadic (2004).

A informação precisa estar disponível para uso e proporcionar as condições básicas para o acesso é uma função do letramento informacional, que será explorado mais a frente, pois também se preocupa na avaliação das informações e quais as condições para o uso e acesso.

5.1.3 Sobre estudos de usuários: avaliar para planejar

Num contexto histórico, estes estudos chamavam-se “levantamento bibliotecário” (*library surveys*, em inglês) e no Brasil iniciou-se em meados do século XX e consistia em uma coleta de dados num sistema com atividades e operações entre os usuários e o uso do acervo. Como um fenômeno social, após esta época surgiram os estudos de comunidade na Inglaterra na metade do século XX também, com interesse em saber o que as pessoas liam, em torno dos usos das bibliotecas públicas no geral.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) afirmam que os primeiros estudos de usuários se deu na década de 30 por bibliotecários da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Os estudos de usuário é uma parte na Biblioteconomia que foca em identificar o perfil dos usuários em determinada biblioteca ou instituição que a englobe. Na década de 1960, começa a ganhar destaque e pode-se assim comentar que historicamente há duas divisões dos estudos

de usuários: focado no centro de informação que se quer estudar; ou no usuário propriamente dito.

Comumente os estudos são quali/quantitativos apesar de se buscar focar em compreender a qualidade dos serviços e o nível de satisfação dos que fazem parte do universo da biblioteca ou centro de informação, se busca também identificar a frequência quantitativa de uso do acervo e dos serviços oferecidos.

De uma forma mais geral, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.33) explicam que:

Os estudos de usuários de bibliotecas públicas são mais conhecidos como estudos de comunidade. São investigações à parte na área de pesquisa em Biblioteconomia, porque, geralmente, os pesquisadores são cientistas sociais e os objetivos das investigações se referem às necessidades de informação e não de documentos em particular. Porém, Figueiredo (1979, p.48) lembra que o “ambiente social é levado em consideração e a ênfase da pesquisa é para o estudo dos problemas de trabalho, sociais e ocupação dos usuários”.

Para evidenciar a necessidade de se investigar as aspirações dos usuários, aponta-se que quanto à identificação real das necessidades dos usuários, a importância de realizar um estudo destes guiam diretrizes para elaboração de políticas para uma biblioteca, inclusive de seleção, mas que sobretudo apontam também diretrizes para obter noção de prática para o serviço de referência e de disseminação de informação. (FIGUEIREDO, 1994).

Em Biblioteconomia, trata-se o termo “usuário” para demonstrar o indivíduo interessado na busca por informação, seja ela no acervo físico ou digital no meio web. Cunha, Amaral e Dantas (2015) explicitam que a busca de informações envolve sistemas de informações e na categorização dos usuários, tal qual se realiza um estudo para identificar melhor os aspectos dessa busca por informação e tirar conclusões para confeccionar uma política de informação.

A questão do estudo de usuários está extremamente ligada à relação entre as “necessidades de informação do usuário” e o “uso da informação”. O usuário é o principal processo de construção da informação, é ele quem participa também do processo de construção e desenvolvimento de coleções no acervo e diz do que é preciso ou está faltando, e assim, permite que o ambiente informacional (a biblioteca, por exemplo) adquira documentos que supram estas necessidades.

Tendo em vista o ofício do profissional, Costa (2018, p.24) aponta a reflexão que:

O advento de um novo paradigma, que sucede o que estava centrado nos acervos, estabeleceu o foco nas necessidades dos usuários e das comunidades, e, tendo em vista essa nova visão, o usuário passa a ser agente ativo do processo de disseminação informacional. Para que isso ocorra, o bibliotecário gestor no Serviço de Referência e Informação deve ter domínio da sua profissão, e o desempenho de múltiplas funções

(busca e recuperação da informação; investigação bibliográfica; atenção a diversos tipos de usuários; interpretação das questões/problemas do usuário), e visão ampliada para detectar os sinais do usuário nesse ambiente, tornando-se sensível ao usuário no sentido de conhecer a seu público e compreender os motivos que os levam a frequentar esse espaço.

Vieira (2014) aponta que para se realizar os estudos de usuários deve-se levar em conta suas necessidades específicas, observar e questionar os dados da comunidade e suas preferências. Assim, surge o que se chama de “usuário potencial”. Assim, Sanz Cansado (1994, *apud* De Lucca 2019, p.173) informa a diferença do usuário potencial do usuário real e diz que:

O primeiro deles é designado como aquele que necessita de informação, e identificado como um possível usufruidor dos serviços prestados pelos bibliotecários e documentalistas (sistemas de informação), e o segundo, caracterizado como aquele que utiliza, efetivamente, tais serviços.

A constante avaliação dos serviços prestados abre horizontes para que o profissional bibliotecário analise a eficácia do seu ambiente de trabalho e busque por melhorias e adequações. Assim, o estudo de usuários nasce da necessidade de compreender como está a relação acervo x usuário, serviço x usuário, e buscar dados de aperfeiçoamento de ações e atividades executadas na biblioteca. (VIEIRA, 2014).

Um dos mecanismos para avaliação do ensino superior no Brasil é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) criado pelo Ministério da Educação (MEC), em 2004, através da Lei 10.861 (BRASIL, 2004) que avalia dentre outros aspectos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações.

Nessa avaliação, a existência de uma biblioteca que atenda aos cursos universitários é um ponto importante e geralmente avaliado com robustez. Realizar atividades para conhecer o público, identificar o que pode ser realizado para acolher necessidades e transformá-las em realidade é antecipar problemas e garantir um bom desempenho em avaliações externas para a biblioteca, o curso oferecido e a instituição.

Assim, vê-se que além de conseguir identificar necessidades, aprimorar um serviço de referência, o estudo de usuário é um instrumento que estabelece oportunidades de planejar, gerir, desenvolver ações de marketing de biblioteca e obter êxito em iniciativas, uma vez que um bom serviço de referência:

Es imprescindible la evaluación continua del servicio, recogiendo datos sobre la actividad que se desarrolla, estableciendo indicadores que permitan medir su evolución y comprobando si se han alcanzado los objetivos propuestos. Este proceso es

necesario no sólo como forma de control sino también para poner en evidencia el trabajo que se realiza⁷. (GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, 2012).

Foi em 1982 que surgiram as primeiras preocupações com o marketing em bibliotecas no Brasil e os estudos pioneiros na área. O intuito era aumentar a utilização da informação disponibilizada e acerca da satisfação do usuário para com a biblioteca. Ocorreu em uma biblioteca universitária e ficou recomendado que os bibliotecários utilizassem estratégias de marketing para incrementar o uso e assim, por consequência, valorizar a profissão do profissional na biblioteca. A partir daí, viu-se a informação como um produto e os usuários como clientes, e neste cuidado, um setor especializado para tratar deste assunto, sendo o setor de referência. (SILVEIRA, 1992).

Por fim, os estudos de usuários contribuem positivamente para a gestão e impulsiona tomadas de decisão, podendo-se definir finalidades específicas, tais como: identificação de necessidades de informação; avaliação dos serviços de informação; planejamento das ações executadas pelos centros de informação; satisfação do usuário e a qualidade e avaliação do uso do acervo.

5.1.4 Serviço de referência: qualidade e acesso

Por muito tempo a biblioteca ficou limitada a ser apenas um espaço passivo de busca por informação, servindo verticalmente e criando diversos estereótipos que em grande parte culpa-se o profissional da informação que não se reinventava nem buscava tratar o usuário como um verdadeiro cliente. Os bibliotecários limitavam-se ao longo da história a transparecer que ao ambiente da biblioteca cabia somente o serviço de empréstimo e devolução, com o desconfortável pagamento de multas regado de assobios em busca de silêncio naquele local, onde muitos professores utilizavam-no como castigo.

Para fins de conceito, é importante destacar que de acordo com Lima e Alves (2017, p.1227) “o serviço de referência é responsável pelo atendimento ao público de uma biblioteca, é nele que são realizados os serviços de orientação ao usuário quanto aos serviços prestados e ao acervo, e ainda outras informações sobre a biblioteca”.

⁷ Livre tradução: A avaliação contínua do serviço é essencial, coletando dados sobre a atividade que está sendo realizada, estabelecendo indicadores que permitam medir sua evolução e verificando se os objetivos propostos foram alcançados. Esse processo é necessário não apenas como uma forma de controle, mas também para destacar o trabalho que está sendo realizado.

Se a biblioteca escolar atualmente é ausente em algumas escolas particulares e de forma mais flagrante nas escolas públicas, a biblioteca pública foi por um longo tempo reduto para receber estudantes destas escolas e foi também um espaço mais comum para pesquisas quando a internet ainda não existia ou não era de fácil acesso, na ocasião em que poucas famílias possuíam uma “biblioteca particular” em casa.

Almeida Júnior (2003) comenta, com uma real visão do assunto, que a busca pela biblioteca pública não passava de uma grande farsa do ensino, em que os professores solicitam um texto dos alunos que copiavam das enciclopédias ou qualquer outro documento e assim, devolviam como atividade realizada. O autor atenta para a desatenção do professor que não instrui o aluno e da pouca exigência em torno da atividade, e da biblioteca, onde os bibliotecários se limitam a indicar a obra de mais fácil acesso para “sanar” o objeto de pesquisa.

Desta maneira, não há interesse por parte dos profissionais e muito menos motivação por parte do aluno, sendo este o grande prejudicado dessa farsa educacional. É aí onde entra a questão do serviço de referência.

Almeida Júnior (2003, p.45) apresenta o resumo de um breve histórico acerca do serviço de referência e seu surgimento, interessante para compreensão:

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

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

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

Tudo isso foram apenas propostas iniciais do que poderia ser implantado nas bibliotecas do mundo para focar numa atividade extremamente voltada ao usuário. Ao passar dos anos, o número de profissionais aumentou, novas instituições de ensino superior surgiram e também criaram novos cursos, aumentando assim a demanda nas faculdades e universidades pelo setor da biblioteca onde a tecnologia aperfeiçoou-se com o advento da web, e estourou o caos da informação.

Uma característica não menos interessante do progresso da informática nas bibliotecas é que ela afetou de modo nitidamente diferente as diversas partes do processo de referência. Seu impacto direto só foi sentido até agora numa etapa desse processo, a saber, a busca de referências. (GROGAN, 2001, p. 57).

Num ambiente ideal de biblioteca ter-se-iam diferentes setores realizando diferentes atividades, e, dentre uma delas, o setor de referência com um ou mais bibliotecários dinâmicos e especializados ou com habilidade de comunicação, para relacionamento com o público, diferente do atendimento no balcão de empréstimo e devolução. O bibliotecário intermediando o usuário e a informação resultou no que é conhecido como serviço de referência e assim, surgiu o bibliotecário de referência, aquele que soluciona as demandas informacionais de seus leitores. (CAMPELLO; COSTA, 2018, p.2).

Em seu livro “Bibliotecários especialistas”, Silva (2005) comenta que é este tipo de profissional bibliotecário que mantêm o contato mais de perto para com os usuários e que a função vai mais além de orientar e dar suporte a normalização da ABNT, por exemplo. É necessário mediar informação nos ambientes físicos e virtuais, mas também se faz interessante visualizar atividades que busquem antecipar a demanda de informação que os usuários trarão.

Esta nova visão estratégica de transmitir as informações provocou uma grande revolução nos serviços de acesso aos documentos nas bibliotecas. Encontrar a informação de qualquer lugar do mundo e obter o documento técnico-científico desejado revolucionou o atendimento e os serviços e produtos de informação passaram para formatos eletrônicos ou digitais. (TEIXEIRA; FARIAS FILHO, 2008, p.3)

Existe o chamado processo de referência, que de acordo com Grogan (1995) é definido por oito passos: problema; necessidade de informação; questão inicial; questão negociada; estratégia de busca; processo de busca; resposta; e solução. Estes passos desenham desde o primeiro contato do usuário até a finalização do atendimento. Diante da complexidade que é compreender os desejos e instâncias dos usuários, Silva (2005, p.34) explicita um trecho em que aborda o próximo ponto a ser discutido, o “estudo de usuários”, e assim diz que:

Com a crescente automatização da maior parte dos serviços de uma unidade de informação, a necessidade de instruir os usuários para lidar com as tecnologias existentes deve ser uma preocupação constante. Para isso, o bibliotecário de referência deve realizar um estudo dos usuários de sua unidade, diagnosticando as suas necessidades e demandas frente a enorme quantidade de informações disponíveis, as dificuldades de acesso ao sistema de consulta ao acervo e a interface com os serviços disponíveis pela web.

O serviço de referência é considerado como o serviço fim da biblioteca, no momento em que ocorre a necessidade e o atendimento do desejo do usuário. González-Fernández-Villavicencio (2012, p.568) como disposto em seu artigo, compreende que o serviço de referência “*ofrece asesoramiento e indicaciones sobre creación, gestión, evaluación de recursos de información, herramientas y servicios, para que los usuarios puedan satisfacer sus*

necesidades de información”⁸. Este processo também pode ocorrer virtualmente, é quando o bibliotecário colabora no processo de referência utilizando ferramentas disponíveis para auxiliar o usuário a encontrar a informação no meio digital.

Porém, é importante concretizar e colocar em prática atividades de referência presencial a fim de expandir para práticas virtuais. Macedo (1990, p.13) traz cinco linhas de atuação do serviço de referência:

- 1.Serviço de referência propriamente dito.
- 2.Educação do usuário.
- 3.Alerta e disseminação da informação.
- 4.Comunicação visual/divulgação da biblioteca.
- 5.Administração/supervisão do setor de referência.

Estas atividades englobam responsabilidade do setor de referência, pois, é ele, propriamente dito, o básico do atendimento: identificação da necessidade do usuário até a resposta do problema, na assistência direta bibliotecário/usuário; a educação do usuário foca-se em planejar ações que ofereça orientações ao usuário, promovendo o letramento informacional e que estes tornem-se competentes em buscar a própria informação; alerta e disseminação da informação, se encaixa na divulgação de informações gerais e específicas ao usuário, daí a necessidade de um estudo para compreender os desejos dos usuários e manter contatos atualizados; comunicação e divulgação da biblioteca, é a parte visual que atrai usuários e ao mesmo tempo promove a interação no uso dos espaços da biblioteca; a administração do setor de referência consegue visualizar e gerenciar as atividades mencionadas nas linhas anteriores e mensurar a partir de práticas de avaliação, como garantir o bom acesso e funcionamento do atendimento ao usuário, junto à administração superior.

Na atualidade, o serviço de referência presencial ainda é considerado o que mais tem demanda para a maioria dos usuários, porém, a colaboração da Web 2.0⁹ trouxe demandas virtuais que fizeram as bibliotecas, mesmo que forçadamente, habituarem-se a adentrar no universo do mundo virtual. Chartier ([1998], p.88) comenta que “o novo suporte do texto permite usos, manuseios e intervenções do leitor infinitamente mais numerosos e mais livres do que qualquer uma das formas antigas do livro”.

⁸ Livre tradução: Oferece assessoramento e indicações sobre criação, gestão, avaliação de recursos de informação, ferramentas e serviços, para que os usuários possam satisfazer suas necessidades de informação.

⁹ Conceito definido por O’Reilly (2005) para mostrar uma segunda geração da web, participativa e com foco na interação com os usuários. (JESUS; CUNHA, 2012).

Lancaster (2004, p.14) explica que “o bibliotecário de referência pode estar envolvido em muitas atividades - seleção de livros, empréstimo entre bibliotecas, instrução bibliográfica, buscas em bases de dados, etc. -, além de responder questões factuais [...]”. As mídias sociais favorecem o serviço do bibliotecário de referência, porém, González-Fernández-Villavicencio (2012, p.570) alerta que “*sin embargo y aunque las redes sociales favorecen el aumento de las transacciones de referencia, se encuentran muy poco integradas em este servicio [...]*”¹⁰. A autora completa que o serviço de referência deve personalizar-se e que o bibliotecário de referência possa ser identificado fisicamente, pois, em relação as bibliotecas, é difícil ser valorizado quando se é invisível. (GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, 2012).

Já se conhece na Biblioteconomia as leis de Ranganathan, matemático e bibliotecário indiano, que criou cinco leis que até os dias atuais se fazem muito pertinentes e estão totalmente relacionadas como um bom funcionamento da biblioteca com os usuários e quanto da sua gestão. Assim, Souza e Targino (2016, p.14) conferem que “é possível posicionar as leis da Biblioteconomia como projeto ousado de alguém que acreditou desde sempre na mudança da postura das bibliotecas diante das demandas informacionais dos usuários”.

Grogan (1995, p.16) destaca que é “fundamental à Biblioteconomia o conceito de prestação de serviços que se coadune, cuidadosa e especificamente com as necessidades do indivíduo”. Assim como a função da biblioteca, o papel do serviço de referência vai aprimorando-se com o passar do tempo e, Grogan (1995, p.19) comenta sobre as definições errôneas que a atividade de serviço de referência por diversas vezes é acometido e esclarece que:

Para começar, é errado reduzi-lo simplesmente à utilização proficiente do conteúdo de obras de referência (ou seus equivalentes eletrônicos). Alimentemos também a esperança, entre parênteses, de que não seja mais preciso erradicar o equívoco de que uma obra de referência é aquela ‘cuja utilização está limitada ao interior da biblioteca’.

Os bibliotecários universitários devem transformar o processo do serviço de referência e aumentar a visibilidade e o acesso ao uso de informações dentro e fora dos espaços da biblioteca. Este é o chamado “processo de referência educativo”, mas não apenas no ambiente universitário, este processo aliado às tecnologias propicia que o bibliotecário seja agente ativo na vida acadêmica, e ao invés de esperar o usuário, este seja o mentor de treinamentos, palestras, atuando na aprendizagem.

¹⁰ Livre tradução: No entanto e embora as redes sociais favorecem o aumento das transações de referência, se encontram muito poucas integradas a este serviço.

É preciso fazer uso abundante de ferramentas colaborativas da web, e procurar expertises de outros profissionais que contribuam com habilidade já dispostas, adotando uma postura pró-ativa e compreendendo que o seu trabalho é perguntar ao usuário muitas das respostas que procura. Com o mundo virtual e as informações disponíveis na web, Chartier ([1998], p.144) levanta a reflexão como se fosse um questionamento e diz:

Com o texto eletrônico poderia se produzir uma reversão definitiva. Na biblioteca, ler-se-á isoladamente. E poder-se-á ler sem sair de casa, porque os textos virão ao leitor enquanto, até então, o leitor devia ir ao livro quando não o possuísse. A relação privada com o texto corre o risco de se separar de toda forma de espaço comunitário.

Sobre a atuação dos bibliotecários, Jackson (1989 *apud* ANTONIO, 1991) versa que há 3 papéis que o bibliotecário de referência pode se situar: como o consultor de informação, o que pode orientar os usuários quanto ao acervo; o que pode auxiliar os usuários como filtro das informações; e o de educador, que propicia que o usuário se torne autossuficiente nos ambientes de informação em busca de suas pesquisas e que está diretamente relacionado com o letramento informacional. Isto demonstra os aspectos sociais e políticos que a profissão do bibliotecário possui, habilitando os indivíduos a buscarem seus desejos informacionais e inserindo-os como atores essenciais no ambiente das bibliotecas.

Sobre a transição do papel da biblioteca e do bibliotecário, Campello e Costa (2018, p.2) lembram que:

O local que antes servia somente para armazenar informações passa a disseminar informações, e o profissional que antes era responsável por organizar e preservar, hoje também disponibiliza, difunde e faz a mediação entre a informação e o usuário.

5.1.4.1 Letramento informacional: um caminho possível

Foi na década de 1970 e com o termo em inglês “*information literacy*” que se tem os primeiros conhecimentos sobre o letramento informacional, quando o bibliotecário americano Paul Zurkowski o recomendou como um mecanismo de acesso à informação, por meio do relatório intitulado *The information service enviroment relationships and priorities*¹¹. Posteriormente, iniciativas foram exercidas para incluir o letramento informacional como atividade importante nos programas educacionais, a começar pelos Estados Unidos da América, e, após 1990, ao ser fundado o Fórum Nacional de Letramento Informacional (NFIL), ocorreu a coalização de mais de 75 membros interessados nas ações desta competência.

¹¹ Livre tradução: As relações e prioridades ambientais do serviço de informações

O letramento informacional, também conhecido como “competência informacional”, consiste em:

Estruturação sistêmica de um conjunto de competências que permite integrar as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, objeto de aprendizagem, visando à tomada de decisão e resolução de problemas. (VIEIRA, 2014, p.249).

A sociedade da informação traz os paradigmas informacionais e comunicacionais que o excesso de informação produz nos indivíduos, e gerenciar de forma consciente leva os usuários da informação a assimilarem em quais fontes e plataformas buscar suas necessidades. Afinal, a competência em informação é um conjunto de técnicas e habilidades que ficam disponíveis para os vastos recursos existentes de buscar por informação, no anseio de resolver problemas informacionais. (DE LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019).

O foco da competência informacional é tornar o usuário independente e autônomo em algumas de suas pesquisas, sobre tudo, é um empoderamento pessoal no sentido de ser possível alcançar a busca da informação, sendo assim, um aprendizado para a vida. De Lucca, Pinto e Vitorino (2019) comentam que na área da educação, essa estratégia é a de “aprender a aprender” e coloca o sujeito na posição de enfrentar as situações e buscar pela informação utilizando o conhecimento existente em si, e que isso serve para a vida profissional e para a vida pessoal.

No ambiente escolar, a competência informacional acontece por meio da integração de diferentes profissionais, e destacam-se a relação entre professores e bibliotecários, quando juntos procuram assegurar que as ações e projetos sejam em prol de que os alunos vivenciem experiências produtivas e desafiadoras. Desta forma, os alunos e usuários da informação praticam a ética, a autonomia, a responsabilidade, a criatividade e o pensamento crítico quando se foca no aprender a aprender.

O lugar social do bibliotecário neste caso está na colaboração para a cidadania, quando o conhecimento se torna uma possibilidade para que o indivíduo consiga usufruir da informação para utilizá-la à sua independência, crescimento profissional, bem-estar, conhecimentos gerais sobre o mundo e para se tornar um cidadão com conhecimentos e participação política.

5.1.5 Avaliação de unidades de informação e a aplicação de estudo de usuários

A Biblioteconomia se utiliza dos estudos de usuários para extrair dados que levem a compreensão da percepção de utilização e qualidade dos serviços e atividades nas bibliotecas e centros de informação. Uma avaliação institucional é um procedimento imprescindível a uma política pública, pois permite identificar qual rumo tomar nos processos e atividades. Tanto na Ciência Política quanto na Biblioteconomia, a avaliação é uma atividade da gestão que visa

transformar o que não funciona, o que não está em concordância ou ainda, o que não se tem uma visão da realidade para melhorá-la, ou, continuar na execução do que já transcorre com êxito.

A atividade de avaliação tem a importância em avaliar serviços e atividades, e no funcionamento da administração e gerenciamento de uma biblioteca ou unidade de informação para garantir êxito nas atividades. Lancaster (2004, p.14) demonstra a razão mais provável para se avaliar, e comenta que “uma delas é simplesmente estabelecer uma espécie de ‘escala’ para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento. ” O interesse por fazer conhecer o êxito de determinada instituição ou atividade desempenhada, é dar resposta ao bem público empregado naquilo. Uma instituição pública e suas políticas precisam, em seus serviços, investigar e “avaliar o grau de eficácia e eficiência, e em conhecer os efeitos de sua intervenção, seus acertos e seus erros”. (DIAS E MATOS, 2012, p.84).

A avaliação é uma das etapas do planejamento e oferece a contribuição em aperfeiçoar o esquema elaborado previamente. Usa aspectos da Administração úteis no gerenciamento como a justificação: quando fundamenta à hierarquia solicitações orçamentárias, redução de cortes, etc.; alocação: quando é capaz de demonstrar necessidades de aplicação de recursos, melhor distribuição de atividades e operações, etc. Almeida (2005) comenta que há possibilidade de comparar resultados esperados ao final do processo de avaliação, pois, se conhece o nível de satisfação do público e os efeitos do que pôde ser planejado na organização. Sobre isso, Batista e Domingos (2017, p.1), evidenciam que “adotando uma perspectiva racionalista do processo de formulação de políticas, uma das formas de realizar tais escolhas é por meio de resultado de avaliação”. Desta forma, faz-se necessário compreender por meio do estudo de usuários a percepção quanto aos serviços da biblioteca, como uma maneira de adequar o atendimento, sinalizar melhorias e instituir diretrizes para a prática de um serviço de referência compatível com as reais necessidades do usuário. Considerando a avaliação uma ferramenta útil ao planejamento, Almeida (2005, p.12) infere:

Em identificar e coletar dados sobre serviços ou atividades, estabelecendo critérios de mensuração do desempenho desses serviços ou atividades e determinando tanto a qualidade do serviço ou da atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos. Consiste, ainda, em identificar os públicos desses serviços e em analisar as necessidades de informação dos usuários com os serviços e produtos que lhes são oferecidos. Consiste, finalmente, em desenvolver estudos relativos ao não-público dessas unidades de informação, investigando razões pelas quais não utilizam serviços dos quais, teoricamente, seriam considerados público-alvo.

Uma biblioteca que mantém permanentes avaliações consegue administrar os serviços quanto as suas relevâncias e direcionar onde pode impulsionar melhorias, como por exemplo, no atendimento. Apesar de, muitas vezes, uma biblioteca não ser uma instituição por si só, mas fazer parte de outra instituição, é importante ressaltar que não se faz necessário esperar uma avaliação da empresa como um todo para desempenhar atividades de avaliação. As bibliotecas também possuem seus objetivos e necessidades de concretizar suas atividades de avaliação e planejamento internos, com os usuários e funcionários, medindo desempenho com foco nos resultados desejados.

Na Biblioteconomia, para Lancaster (2004, p. 20):

O fato é que a avaliação é um elemento essencial da administração bem-sucedida de qualquer empreendimento. A quinta lei de Ranganathan proporciona a principal justificativa para as atividades de avaliação. Crescimento saudável implica adaptação a condições constantemente mutáveis, e adaptação implica avaliação para determinar que mudanças precisam ser feitas e qual a melhor maneira de realizá-las.

Acredita-se que o objetivo de longo prazo da biblioteca seja produzir certos resultados na comunidade a ser atendida. (LANCASTER, 2004, p.9). Fato é que, para se alcançar as mudanças desejadas, é preciso ter como meta a avaliação dos riscos e incertezas bem como aproveitar das oportunidades, é realmente se debruçar no modelo da análise *swot*¹² como a Administração coloca e transformar as fraquezas em força e os pontos fracos em fortes. Não há um estímulo à avaliação da educação superior, ela existe, mas ainda há resistência em quem é avaliado. A sociedade parece não estar aberta à avaliação, mas é com ela que se garante o entendimento de prioridades, sejam elas: estrutura, eficiência nos serviços e atividades, requisitos técnicos, dentre outros. (NISKIER, 1996). O autor ainda explicita que há metas a serem alcançadas após a avaliação e que este deve ser uma atividade constante.

O estudo de usuários pode ser centrado na biblioteca: quando a investigação se dá para perceber aspectos de utilização do ambiente da unidade de informação; ou centrado no usuário: como os usuários se comportam com suas habilidades para conduzir sua pesquisa. O esforço do estudo de usuários como recurso avaliativo representa uma potencialidade para a atividade de gestão, possibilitando a partir do resultado, contribuir na eficácia dos objetivos da biblioteca e para tomada de decisão.

¹² Análise *swot* é instrumento utilizado no planejamento estratégico que consiste em obter importantes dados que indicam características (oportunidades, ameaças, forças e fraquezas) do ambiente interno.

6 POLÍTICA PÚBLICA

Estudada geralmente na Ciência Política, porém, incrustada em outras áreas do conhecimento como a Sociologia e a Economia e outras subáreas geralmente das Ciências Sociais Aplicadas, a Política Pública se encaixa em diversos segmentos e vem ganhando espaço nos estudos acadêmicos e em pautas políticas, por visar que em modelos de gestões é comum perceber desencontros que geram problemas no decorrer do caminho, criando assim, lacunas que o governo não atende em algum segmento. Consequente, é pautado assim o papel das políticas públicas, e como define Secchi (2014, p.2) política pública é “uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público”.

Parece uma definição simples, porém, o autor infere que definir o que vem a ser uma política pública é difícil, mas que geralmente é uma atividade que orienta e responde a um problema público, que é decorrente de atividade ou passividade de algo ou de alguém. Saraiva e Ferrarezi (2006, p.26) comentam que se trata “de um fluxo [...] orientado a manter o equilíbrio social ou a introduzir desequilíbrios destinados a modificar a realidade”.

Pode-se ainda compreender política pública como ações desenvolvidas ou não pelo governo e que deveriam designar condições de equidade social e que em comunhão, objetiva que todos os cidadãos possam ter melhor qualidade de vida e dignidade humana. (DIAS; MATOS, 2012).

Em política pública, um problema surge devido a alguma necessidade que possa melhorar algo e dar qualidade a algo na sociedade. Secchi (2014, p.44) diz que “um problema é a discrepância entre o *status quo* e uma situação ideal possível. Um problema público é a diferença entre o que é e aquilo que se gostaria que fosse a realidade pública”.

“O gestor tem a obrigação de identificar as falhas e as oportunidades de melhoria no processo e, ainda, as oportunidades de avanço e retraimento no mercado [...] Nos serviços, o conceito (Benchmarking) é utilizado da mesma maneira, mas a diferença é o fato de a busca pela melhoria não estar em algo físico, mas sim na qualificação do profissional para a prestação de um serviço de qualidade” ESTABEL; MORO (orgs.), 2014, p.70.

Esse estímulo social que é a política pública, comumente é institucionalizado em governos democráticos e Silva *et al* (2019, p. 24) aborda sobre isso quando diz que políticas públicas são as “decisões políticas preventivas ou corretivas e estratégias destinadas a modificar uma realidade [...] buscam atender demandas sociais advindas de problemas públicos por meio do rompimento da inércia do Estado frente a essas”.

Em si, as políticas públicas em sua maioria geram algum tipo de mudança, e essa ideia de movimento é o que comenta Souza (2006), ao dissertar que as políticas públicas, tratam de colocar o governo em ação ou de analisar ações já existentes (variável independente) e quando for preciso, traçar modificações no curso das ações (variável dependente).

A política pública possui abordagens que demonstram visões diferentes e trazem opiniões quanto a concepção destas políticas. Há a abordagem estatista ou estadocêntrica que julga haver um monopólio de atores estatais. Secchi (2014) comenta sobre a exclusividade estatal no fazer das *policies*¹³ que deriva da superioridade das máquinas estatais nas quais o Estado faz as leis e procura fazer com que a sociedade possa cumprir as determinações. Por outro lado, há a abordagem multicêntrica ou policêntrica, inspirada em filósofos e cientistas políticos que defenderam e estudaram em suas produções que este tipo de fazer política pública envolve diversos pontos de tomada de decisão e são elaboradas dentro do aparato e legalidade do Estado, mesmo que as decisões venham de diferentes raízes que não do Estado.

Nos desdobramentos de uma política pública aparecem diferentes tipos de envolvimento e a estes denominam-se como “atores”, que correspondem aos indivíduos, organizações, movimentos e quaisquer outros envolvidos e interessados no processo de construção, implantação e execução destas políticas. Não se pode implementar uma política pública sem considerar a presença de inúmeros atores políticos com interesses diversos, com diferentes atuações em cada fase do processo político [...] (DIAS; MATOS, 2012, p.40). Nas políticas estatais, os atores não estatais até contribuem na confecção da política, mas não lhe cabem a parte de estabelecer e decidir o processo da política.

É nesse âmbito que nasce o problema público. Se o status quo social não é considerado adequado, tem-se, então, o indício de que um problema público possa nascer, embora para que um problema alcance tal consenso, geralmente ele passa pelas agendas da mídia, da política, chegando, em última instância, à agenda formal. Dessa maneira, fica evidente que problemas públicos devem ter implicação a uma quantidade ou qualidade notável as pessoas, além de estar possivelmente vinculado à anuência ideológica de um Estado que, ao final, deve considerar, intersubjetivamente, mediante seus atores políticos, o problema como uma situação adequada ou inadequada e de relevância ou não à coletividade (SILVA *et al*, 2019)

Para o surgimento de uma política pública, é necessário estabelecer estratégias e processos decisórios, bem como a participação da sociedade civil em que agentes determinam metas e objetivos a serem alcançados. Não existe política pública ideal, o importante é que haja necessidade do caso a ser tratado e que seja uma resposta a uma determinada situação. E, no

¹³ Plural para “policy”, que significa política e segundo Secchi (2014, p.156) é uma diretriz ou orientação para ação.

decorrer do tempo, a política pública pode se modificar e, assim como aponta Dias e Matos (2012, p.15) “o que pode funcionar em dado momento da história, em um determinado país, pode não dar certo em outro lugar, ou no mesmo lugar em outro momento”.

Políticas públicas podem se diferenciar quanto a tipologias e às naturezas, de acordo com as arenas decisórias, finalidades e o alcance das ações. Essas arenas podem ser divididas em quatro tipos: distributivas, regulatórias, redistributivas ou constitutivas, também chamadas de estruturadoras. As distributivas atendem ao conjunto da sociedade nas suas necessidades individualizadas e podem estimular atividades que já existem, como concessão de subsídios, incentivos e isenções; as regulatórias, nasce do conflito de coalizões políticas em que se vê claramente as oposições e os favorecidos e desfavorecidos, quando quem ganha e quem perde fica nítido. Estabelece controle e regulamento de padrões de determinadas atividades; as redistributivas objetivam redistribuir recursos financeiros intervindo na estrutura econômica social e criam mecanismo que possam diminuir desigualdades, a exemplo do bolsa-família, e influenciam a longo prazo a economia e as desigualdades; as constitutivas, por sua vez, estabelecem regras de outras políticas públicas definindo competências, jurisdições, estruturando elaborações de regras entre as competências dos poderes e esferas governamentais. (DIAS; MATOS, 2012).

As novas áreas em que as políticas públicas podem atuar vão aumentando de acordo com as necessidades e a complexidade de atividades que a sociedade apresenta nas constantes mudanças que exigem diferentes demandas. Novos atores surgem e o que os governos precisam é inovar com segmentos de inclusão para consolidar novas abordagens políticas.

Em uma política pública, diversos atores estão envolvidos e são importantes em sua elaboração e atuação. É considerável identificá-los e saber o seu papel, segundo Dias e Matos (2012, p. 39) e é necessário “influenciar de algum modo as políticas governamentais, defendendo seus interesses próprios ou dos grupos que representam”. Estes interesses são distintos e muitas vezes podem até serem parecidos, cujo a força motriz aumenta havendo maior possibilidade implementação das ideias e necessidades dos interessados.

Pode-se classificar os atores de uma política pública quanto a “atores formais e informais”. Os formais foram definidos pela Constituição Federal, os partidos políticos, os membros do legislativo e autoridades máximas do executivo, os burocratas (servidores públicos, por exemplo) e membros do poder judiciário. Os atores informais não são regidos por leis nem recebem funções governamentais, porém exercem grande influência na sociedade como movimentos sociais, empresas, grande parte da mídia e sindicatos formais.

Estes mesmo atores também podem se classificar como individuais e coletivos, e entre públicos e privados. Os individuais agem com intenções diretas na arena política, são os burocratas, jornalistas, magistrados. Os coletivos, são grupos como partidos políticos, por exemplo, que possuem interesses em influenciar o rumo das políticas públicas. Atores públicos estão diretamente envolvidos na produção das políticas, como os parlamentares, gestores públicos, e geralmente ocupam postos no governo. Os privados, ficam com a imprensa e os centros de pesquisa, por exemplo, bem como entidades que representam empresas. Secchi (2014, p.99) reafirma que “na literatura das ciências políticas, os atores são aqueles indivíduos, grupos ou organizações que desempenham um papel na arena política”.

As políticas públicas possuem etapas em seu desenvolvimento e elaboração, também chamados de (*policy-making process*) nos quais se situam o que são chamados ciclos de políticas públicas (*policy cycle*). Alguns autores divergem na quantidade de etapas deste ciclo, e aqui, serão apresentadas duas visões diferentes, Dias e Matos (2012) explicitam haver cinco etapas: 1 – identificação do problema; 2 – formulação de soluções; 3 – tomada de decisões; 4 – implementação e 5 – avaliação. Eles dissertam que não há um consenso como já dito anteriormente, e citam outros autores e quantidades demonstradas das etapas discutidas, como, por exemplo, Secchi (2014), que apresenta sete etapas do ciclo de uma política pública e que, segundo ele, são: 1 – identificação do problema; 2 – formação da agenda; 3 – formulação de alternativas; 4 – tomada de decisão; 5 – implementação; 6 – avaliação e 7 – extinção.

Estas etapas do ciclo geralmente tendem a se retroalimentar durante o ciclo, pois, muitas políticas públicas não surgem sempre na mesma etapa e as sequências se alternam. Porém, Secchi (2014, p.44) traz uma reflexão bastante importante ao dizer que o ciclo de políticas públicas:

Ajuda a organizar as ideias, faz que a complexidade de uma política pública seja simplificada e ajuda políticos, administradores e pesquisadores a criar um referencial comparativo para casos heterogêneos.

As etapas da política pública se chamam “ciclos de política pública” e é esta sequência lógica que facilita a compreensão, já que é comum a política passar por diversas fases em sua execução. Porém, este ciclo nem sempre precisa ser linear e nem cada etapa do ciclo ocorrer em ordem rígida. Há abertura de retroalimentação no processo, e Dias e Matos (2012) lembram que os atores envolvidos e os desafios das etapas podem acabar se modificando de acordo com as possibilidades de variação na análise das etapas.

É certo que segundo Secchi (2014) o ciclo de políticas públicas traz a contribuição de organizar as ideias e simplifica as ações a serem desenvolvidas, muitas vezes complexas, criando referenciais comparativos em casos heterogêneos. O autor ainda diz que “alguns acadêmicos afirmam que não há um ponto de início e um ponto de finalização de uma política pública, e que o processo de política pública é incerto, e as fronteiras entre as fases não são nítidas” (SECCHI, 2014, p.44).

As políticas públicas geralmente se desenvolvem no seio em que vão ser executadas, ou seja, nas instituições. É lá que o analista de política pública alcançará densidade de insumos para que a execução seja bem-sucedida, atento ao que o cenário oferece. Neste processo é imprescindível mapear os elementos relevantes e condicionados no tratamento da política em questão.

Toda política pública é executada para que destinatários usufruam do que foi elaborado. São os chamados *policytakers*, os indivíduos destinatários para quem a política foi elaborada. Comumente passivos, podem também provocar influência na elaboração da política pública.

No intuito de aproximar-se da realidade e alcançar êxito no desenvolvimento das políticas públicas, é relevante haver o planejamento ou, compreender a viabilização do que será efetivado, construindo um diagnóstico racional. Dias e Matos (2012, p.135) revelam que “num processo de planejamento de políticas públicas, os principais elementos são: a definição clara do objeto, o planejamento e os mecanismos de avaliação”.

O Estado tem a política pública como um objeto que seja um instrumento de trabalho sistêmico coerente com fins de atingir objetivos propostos nas decisões de governo. Como o objetivo é atender a um assunto público, logo, é necessário estar incluso na agenda pública daquela esfera governamental. (DIAS; MATOS, 2012).

Estes assuntos públicos devem procurar atender ações que prezem pela responsabilidade social, não apenas responsabilidade empresariais, mas também governamentais. Assim, as organizações se envolvem em cunho social para desenvolver junto aos governos, atividades públicas e políticas que atendam a sociedade. Uma forma de isto ocorrer é quando se atende também aos *stakeholders* (funcionários, clientes, parceiros, grupos de interesse) e em parceria contribuem para o desenvolvimento social, sustentável e econômico. Envolvidos nisso, surgem os temas mais relevantes discutidos em políticas públicas, como educação, saúde, moradia, estrutura das metrópoles, etc. Como instrumento deste trabalho, será comentado sobre a importância da educação como ferramenta estimulante ao corpo social.

A ciência e a educação são impulsos que podem gerar mudanças ocorridas na sociedade por meio da informação científica e avanços tecnológicos que, por sua vez, em alguns governos,

não possuem o devido reconhecimento dentro dessa sociedade já tão globalizada. Neste universo de informações excessivas, Targino (2007) explica que a globalização é um processo que permite acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, mas que, é uma informação ambivalente, que ora cumpre o papel de exercício da cidadania incitando os indivíduos a reivindicarem seus direitos, e ora pode deculturá-los quando utilizadas formas de dominação econômica, política e cultural.

Em um país onde não se teve em tempos primórdios uma cultura educacional como prioridade governamental, necessita que atualmente a educação seja lançada como uma política pública e como aponta Guimarães (2014):

Considerar a educação como política pública assumida pelo Estado indica que o projeto educativo nacional seja inserido no contexto da política cultural de uma nação, na qual os governos deem prioridade às ações que envolvem a escola como pública, gratuita e de qualidade, constituindo um projeto educativo coletivo que visa o desenvolvimento cultural, social e econômico de uma sociedade, para isso são necessários instrumentos normativos, estruturais e orçamentários que garantam o financiamento público deste projeto educativo, prioritariamente com recursos do tesouro nacional.

É importante apostar nos indivíduos e que os governantes possam garantir opções igualitárias para todos. A leitura deve ser facilitada em todas as esferas, e Campello e Costa (2018, p.3) relembram que:

O ato de ler modificou-se ao longo do tempo, da leitura pelos eruditos, pela Igreja e posteriormente com a popularização da escrita, o leitor passivo tornou-se um leitor político e consequentemente o profissional que o acompanhou nesse processo de busca por informações tornou-se um agente político.

Os investimentos públicos devem ser bem utilizados garantindo o devido aproveitamento dos equipamentos subsidiados pelo governo, e os servidores - uma vez “guardiões” dos bens e propulsores dos serviços públicos - devem buscar pelo zelo e qualidade destes. Em política pública, um problema surge devido a alguma necessidade que possa melhorar algo e dar qualidade a algo na sociedade. Secchi (2014, p.44) diz que “um problema é a discrepância entre o *status quo* e uma situação ideal possível. Um problema público é a diferença entre o que é e aquilo que se gostaria que fosse a realidade pública”. No caso de bibliotecas, o primordial quando se fala em qualidade é prezar pelo seu produto final: o uso da informação, que é o acesso e uso do espaço, do acervo e da qualidade da informação oferecida no atendimento aos usuários.

O gestor tem a obrigação de identificar as falhas e as oportunidades de melhoria no processo e, ainda, as oportunidades de avanço e retraimento no mercado [...] Nos serviços, o conceito (Benchmarking) é utilizado da mesma maneira, mas a diferença é o fato de a busca pela melhoria não estar em algo físico, mas sim na qualificação do

profissional para a prestação de um serviço de qualidade. ESTABEL; MORO (orgs.), 2014, p.70.

Geralmente os *policymakers* tendem a ser os servidores públicos, uma vez que conhecem a realidade de determinada instituição e conseguem apontar algum espaço onde uma política pública necessite ser implantada.

A simples união dos cientistas em torno dos objetivos comuns não garante o desempenho da atividade científica. Este requer a formulação de políticas públicas abrangentes, definidas pelo Governo em consonância com os setores da sociedade civil, com destaque para a iniciativa privada, e que variam segundo o estágio desenvolvimentista das nações e regiões. (TARGINO, 2007, p.97)

Ademais, Campello e Costa (2018, p.3,) buscaram demonstrar a importância política do profissional da informação e dizem que:

Atualmente, a Biblioteconomia mostra-se muito mais política que no passado. O interesse da classe em buscar seus direitos e auxiliar o cidadão comum a buscar os seus, mostra a mudança de paradigmas dentro do papel social da Biblioteconomia e do bibliotecário.

Neste contexto, as autoras complementam que o profissional da informação precisa estar voltado para estimular e cooperar nas práticas de acesso à informação buscando oferecer à sociedade o resultado dos seus interesses informacionais, dando fim ao elitismo tão marcante em alguns espaços, e que assim o propósito de responsabilidade social do bibliotecário será cumprido. (CAMPELLO; COSTA, 2018).

No Brasil, foi sancionada em 18 de novembro de 2011 pela Presidência da República a edição da Lei Federal n.12.527, conhecida também como Lei de Acesso à Informação cujo representa o reconhecimento da informação como um bem público em prol de uma gestão transparente. Pode ser o início também do reconhecimento do espaço de bibliotecas como um ambiente de tratamento e armazenamento de informações, porém, demonstra a necessidade de influenciar a sociedade na busca pela informação pois, segundo Bandeira e Cisne (2014), um país onde 30,5 milhões de pessoas são consideradas analfabetas é importante que não apenas se permita o acesso à informação, mas que se possa instruir acerca das fontes de informação filtrando o que será consumido e como se faz o uso daquela informação.

Em relação a políticas públicas voltadas para bibliotecas no Brasil, Machado (2010, p.96) traz valiosa informação quando aponta que:

Especificamente no que se refere às informações sobre bibliotecas, até há bem pouco tempo só contávamos com o cadastro do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) o qual disponibiliza a relação de bibliotecas públicas conveniadas ao órgão. Em 2003, o MinC deu início à constituição de um banco de experiências com vistas a mapear as ações em prol do livro e da leitura e, em 2010, a Fundação Getúlio Vargas (FGV) apresentou o primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Municipais, que teve como objetivo principal realizar um mapeamento e um levantamento sobre as condições de funcionamento desses equipamentos.

A informação na biblioteca é o local dentro de uma instituição de ensino onde o aluno tem a oportunidade de fazer uso de um acervo que seja selecionado e devidamente organizado. Afinal, o uso da informação é o principal motivo de existir da biblioteca. Realizar uma avaliação da biblioteca pelo olhar do usuário, disponibiliza dados para reorganização da instituição e da biblioteca, para que depois se perceba em outro momento.

A avaliação é uma ferramenta importante porque permite à administração realizar uma série de ações em função dos resultados obtidos, entre os quais: gerar informações úteis para futuras políticas públicas; prestar contas de seus atos; justificar ações e explicar as decisões; corrigir e prevenir falhas; responder se os recursos, que são escassos, estão produzindo os resultados esperados e da forma mais eficiente possível; identificar as barreiras que impedem o sucesso de um programa; promover o diálogo entre os vários atores individuais e coletivos envolvidos; fomentar a coordenação e a cooperação entre esses atores. (DIAS E MATOS, 2012, p.85)

Por fim, a utilidade primordial da avaliação de desempenho de uma instituição e seus setores e para se ter um autodiagnóstico dos serviços e atividades e assim considerar onde e como melhor aplicar recursos, desenvolver esquemas de aperfeiçoamentos e traçar uma perspectiva de desempenho maior do que antes da realização da avaliação.

7 INSTITUTOS NA REDE FEDERAL DE ENSINO

Com a intenção de expandir o conhecimento e importância sobre ações de políticas públicas e da instituição discutida aqui neste trabalho, debruçado nos escritos de Pacheco (2010), será realizada uma breve apresentação histórica sobre os institutos e a rede federal.

Sabe-se que, por muito tempo, o ensino técnico obteve forte apreço na sociedade brasileira, contudo, nem todos conseguiam obter acesso a esta modalidade, esta que formava o indivíduo para ser um mero reproduzidor de técnicas de giro do capital financeiro. Este ensino foi ampliado em contraponto às concepções neoliberais que apostavam no lucro, individualismo e competitividade e, buscou na ampliação, permitir acesso à educação e permanência neste processo de aprendizagem que não busca apenas formar um cidadão tecnicista, mas também um cidadão do mundo.

Essa visão veio como uma proposta inovadora ao pensar num projeto democrático em que os alunos também compreendessem valores que pudessem combater formas de preconceitos étnicos, sexuais, religiosos e que fossem contra todo e qualquer tipo de violência, buscando uma educação humanizada e pacifista.

O mundo do trabalho, principalmente nessa era de caos urbano, necessita de indivíduos não apenas formados para o mercado, mas também que possam exercer a cidadania no ambiente laboral.

O Governo Federal, por meio do Ministério da Educação (MEC), concebeu um novo modelo de educação técnica. Foram os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Uma instituição verticalizada que pudesse atender da educação básica ao ensino superior; que chegasse a locais extremos dos estados brasileiros, interiorizando um ensino justo e de qualidade por meio da estrutura multicampi.

Em todo o país foram criados 38 institutos federais, com 312 *campi*, cada um constituindo-se uma autarquia educacional vinculada ao Ministério da Educação, supervisionada pela Secretaria de Educação Média e Tecnológica e dotada de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didática, pedagógica e disciplinar. Os institutos federais visam a contribuir para o progresso socioeconômico, local, regional e nacional, na perspectiva do desenvolvimento sustentável, integrado com as demandas da sociedade, mediante a produção, disseminação e aplicação de conhecimento tecnológico e acadêmico. BANDEIRA; CYSNE (2014, p.7).

O foco em conceber soluções técnicas, científicas e tecnológicas também permite que os Institutos Federais se preocupem com a inclusão social e com a atuação em serem espaços de concepção de políticas públicas. Estas políticas surgem no decorrer do funcionamento das

atividades, nas quais é permitido identificar intervenções por meio do ensino, pesquisa e extensão, visando potenciais sintonias de desenvolvimento nas regiões onde há exercício da instituição.

Sobre a atuação dos Institutos Federais e a preocupação política social, Pacheco (2010) comenta que:

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia são a síntese daquilo que de melhor a Rede Federal construiu ao longo de sua história e das políticas de educação profissional e tecnológica do governo federal. São caracterizados pela ousadia e inovação, necessárias a uma política e um conceito que buscam antecipar aqui e agora as bases de uma escola contemporânea do futuro e comprometida com uma sociedade radicalmente democrática e socialmente justa.

Os Institutos Federais oferecem um tipo de ensino que se reinventou e procura estar sempre voltado ao social. Esses institutos “assumem o papel de agentes estratégicos na estruturação das políticas públicas para a região que polarizam, estabelecendo uma interação mais direta junto ao poder público e às comunidades locais” (PACHECO, 2010, p. 17).

Assim, Pacheco (2010) explicita que ao se pensar politicamente acerca dos institutos federais, vê-se um todo formado de uma política pública que significa um projeto viável e secular para o país, que traz positividade e soberania para o desenvolvimento em diversas regiões.

7.1 O INSTITUTO EM PERNAMBUCO

Centenário, o Instituto Federal em Pernambuco percorre uma estrada que vem desde a Escola de Aprendizes e Artífices com a finalidade de formar operários e contra-mestres por meio do ensino profissional, primário e gratuito, em 1909. Surgiu também, já em 1923 o Patronato Agrícola João Antônio Coimbra, em Rio Formoso (atual *campus* Barreiros). Em 1937, a Escola de Aprendizes e Artífices passou a se chamar Liceus Industriais onde teve propulsão o ensino técnico, profissional e industrial. Em 1942, se transformou em Escolas Industriais Técnicas, porém, logo ficou conhecido como Escola Técnica do Recife, vinculando a estrutura de ensino com a de escolas técnicas visando futura formação superior nas áreas cursadas no âmbito técnico.

Em 1954 foi criada a Escola de Magistério de Economia Rural Doméstica, atual *campus* Vitória de Santo Antão. Em 1959 as Escolas Técnicas Industriais se transformam em autarquias e começam a ser chamadas de Escolas Técnicas Federais, e, no Recife, surge a Escola Técnica

Federal de Pernambuco. Em 1970 surge o Colégio Agrícola de Belo Jardim (atual *campus* Belo Jardim). Em 1979 as unidades agrícolas de Barreiros, Vitória de Santo Antão e Belo Jardim foram erguidas à condição de Escolas Agrotécnicas Federais.

Já denominada Escola Técnica Federal de Pernambuco, com a sigla ETFPE, lança em 1993 a unidade descentralizada em Pesqueira. Em 1999, passa a se chamar Centro Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco, o tão conhecido CEFET-PE, sigla bastante conhecida no estado. Em 2007, é criada a Unidade de Ensino Descentralizada do CEFET em Ipojuca, ofertando os primeiros cursos de educação à distância por meio do Sistema de Universidade Aberta.

Foi somente em 2008, por meio da lei n.11892 que foi instituída a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, criando os institutos federais. Nasce então o IFPE a partir da união das escolas agrotécnicas dos municípios de Barreiros, Belo Jardim e Vitória de Santo Antão, da Sede do CEFET-PE e das unidades descentralizadas de Pesqueira e de Ipojuca. Em 2008, em sua segunda expansão, surgem os campuses no município de Afogados da Ingazeira, Caruaru e Garanhuns. Em 2014 surgem os campuses da terceira expansão nos municípios do Cabo de Santo Agostinho, Palmares, Paulista, Olinda, Igarassu e Jaboatão dos Guararapes. E em 2015, inicia as atividades do *campus* Abreu e Lima.

O Instituto Federal de Pernambuco – IFPE mantém 16 campuses mais o Ensino à Distância (vide anexo I). Em cada *campus* há uma biblioteca voltada para atender as demandas da comunidade acadêmica e a comunidade do entorno. Todas as bibliotecas mantêm profissionais Bibliotecários lotados e há um sistema integrado ainda em progresso, no qual estas bibliotecas possam manter certo padrão em nível de atividades, gestão, manutenção e organização.

A importância de equipamentos de ensino federais gratuitos se estende e vai além das universidades, trazendo os institutos federais como aliados em um ensino que passa de antigas escolas técnicas, e de ensino infantil - como o Colégio Dom Pedro II, no Rio de Janeiro - até o ensino superior e de pós-graduação, tomando importância tanto quanto as universidades. Porém, a luta pelo reconhecimento dessa importância marca um momento histórico.

Após a criação da primeira universidade pública federal, constituída por intermédio de um decreto presidencial – Universidade do Rio de Janeiro, em 1920 – as discussões sobre educação pública chegam até a década de 30 no governo de Getúlio Vargas, quando ocorreu uma reforma da educação brasileira em 1931, o Decreto 19.851 dispõe sobre criar universidades públicas federais, estaduais e particulares, versando sobre as características de administração, organização didática e assuntos pertinentes aos cursos nelas inclusos. (BRASIL, 1931).

Não é novidade para nenhum de nós que os estudos e as teorias da administração que se colocaram para a educação nos últimos anos surgiram como desenvolvimento da sociedade capitalista e especialmente como os avanços da industrialização. É na esteira da desqualificação profissional do trabalhador tradicional, da divisão do trabalho em tarefa e do crescente uso da máquina que a necessidade de administrar esse novo sujeito – trabalhador coletivo – vai aparecer. Trata-se de organizar e controlar o trabalho coletivo para o alcance das metas da organização.

Por sua vez, as bibliotecas universitárias também traçaram ao longo dos tempos períodos de busca por reconhecimento, por serem uma extensão da sala de aula e atuarem no suporte para o tripé do ensino, da pesquisa e da extensão. Ferreira *apud* Santos, Araújo e Nunes (2014, p.3) infere que:

Atualmente a biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra todos os campos do conhecimento.

Então, o avanço científico e tecnológico da ciência, além de impulsionar as pesquisas científicas nos centros universitários, promove também que as bibliotecas se resignifiquem e busquem melhorias e modificações no intuito de compatibilizar seus serviços de acordo com a necessidade de seus usuários. É neste momento que é preciso repensar e buscar novas inclusões no planejamento em prol de desenvolvimento.

O planejamento bibliotecário no Brasil é um fator que adquire um aspecto de ordenação a partir da década de 1970, influenciado pelo contexto de planejamento econômico e pelo primeiro Plano Básico de Desenvolvimento Científico e Tecnológico que ocorreu em 1973. (SANTOS, ARAÚJO e NUNES, 2014, p.4).

7.2 O SIBI E AS BIBLIOTECAS NO IFPE

Foi aprovada em 22 de janeiro de 2018 a reformulação da Política do Sistema de Bibliotecas do IFPE regulamentando o SIBI, que tem como objetivo padronizar as atividades educacionais, científica e tecnológicas do IFPE direcionadas à coleta, tratamento, armazenagem, recuperação, e disseminações de informações e se encontra disponível na página da instituição.

Também deve apoiar a arte e cultura e prover acesso à produção acadêmica e apoiar os programas de ensino, pesquisa e extensão, tripé no qual o IFPE se sustenta. Além disso, deve

preservar a memória institucional e ficar à disposição para atender a comunidade em necessidades informacionais.

O SIBI ainda é um órgão suplementar composto por todas as bibliotecas do IFPE, cuja listagem encontra-se em anexo, e é dirigido por um bibliotecário lotado na reitoria com fins de coordenar administrativamente as atividades comuns e de interesse das bibliotecas distribuídas nos campuses.

As atividades da direção do SIBI-IFPE vão além de representar os interesses dos bibliotecários lotados em outros campuses, tem a função de planejar e elaborar projetos no objetivo de alcançar metas, aliados às discussões nos fóruns realizados periodicamente.

As outras instâncias administrativas de competências do SIBI são o Fórum e o Comitê bibliotecário, responsáveis por determinar, dialogar e decidir em conjunto ações que junto à direção concebem ordens de execução das atividades. A composição do comitê se dá entre os bibliotecários efetivos no cargo de Bibliotecário-documentalista, responsáveis pelas proposições e resoluções competentes ao comitê. O fórum, é destinado aos Auxiliares de Biblioteca e todos os servidores e demais funcionários lotados nas bibliotecas, em qualquer cargo, com fins de disseminar experiências e ocorrer formações profissionais.

As bibliotecas de modo geral trazem alguns aspectos que serão aqui avaliados neste trabalho quanto à estrutura, à equipe, ao suporte tecnológico e à preocupação da junção que tudo isto incorpora relativo ao uso e acesso do acervo e do espaço biblioteca. Bandeira e Cysne (2014, p.6) contemplam a importância das bibliotecas dos Institutos Federais quando afirmam que:

Sob tal aspecto, as bibliotecas dos institutos federais (IF's) oferecem grandes possibilidades de contribuições para o desenvolvimento do país, por estarem presentes nos diversos estados brasileiros, especialmente nas comunidades pequenas, onde muitos cidadãos não têm acesso a universidades, bibliotecas, teatros e outros bens culturais, onde muitos sofrem com o analfabetismo e os estudantes, com a falta de tradição que valorize a leitura e o estudo.

O jovem Sistema de Bibliotecas Integradas do IFPE (SIBI) continua incrementando procedimentos em prol de um bom funcionamento das bibliotecas, e, hodiernamente, não se encontra vigente nenhuma ação relativa ao acesso à leitura. O SIBI ainda carece de implementações políticas que possam trazer as suas bibliotecas nortes de atuação comum, visando a eficácia no funcionamento. Apesar de não haver políticas específicas a serem trabalhadas *in loco*, há o desejo de implementação e é necessário um trabalho pródigo que seja um prelúdio de novas atividades avaliativas visando multiplicações.

É na implementação que são tomadas as decisões das intenções avaliativas das ações. É com essa premissa que se completa quando Sechi (2014, p.56) diz:

A importância de estudar a fase de implementação está na possibilidade de visualizar, por meio de esquemas analíticos mais estruturados, os obstáculos e as falhas que costumam acometer essa fase do processo nas diversas áreas de política pública (saúde, educação, habitação, saneamento, políticas de gestão, etc). Mais do que isso, estudar a fase de implementação também significa visualizar erros anteriores à tomada de decisão, a fim de detectar problemas mal formulados, objetivos mal traçados, otimismo exagerados.

No caso de bibliotecas, o primordial quando se fala em qualidade é prezar pelo seu produto final: o uso da informação, que é o acesso e uso do espaço, do acervo e da qualidade oferecida no atendimento. Como já dito anteriormente, esta pesquisa de avaliação da percepção dos usuários tem como lócus o campus Recife pelo fato de possuir algumas especificidades: ser o *campus* mais antigo; o que possui mais cursos superiores; possui maior quantidade de alunos; tem a maior quantidade de funcionários lotados em bibliotecas no IFPE. Visa-se pesquisar a partir do olhar do cliente/usuário por meio da aplicação de questionário anônimo, como se dá a utilização da biblioteca na intenção de analisar o que pode ser melhorado em qualidade dos serviços, contribuindo para tomada de decisões e gestão.

8 APRESENTAÇÃO DESCRITIVA DA PESQUISA

Para realizar a análise desta pesquisa é importante que antes se possa ter uma ideia geral e visualizar em números os discentes no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE. O *campus* Recife – *locus* desta pesquisa - realizou 10.209 (vide gráfico anexo) entre curso técnico, graduação e especialização no ano de 2018. Tal pesquisa foi realizada na Plataforma Nilo Peçanha - PNP que é uma plataforma desenvolvida pelo governo federal no intuito de coletar, tratar e disponibilizar informações da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Esses dados foram colhidos de acordo com o Resultado PNP 2019, tendo como base o ano de 2018.

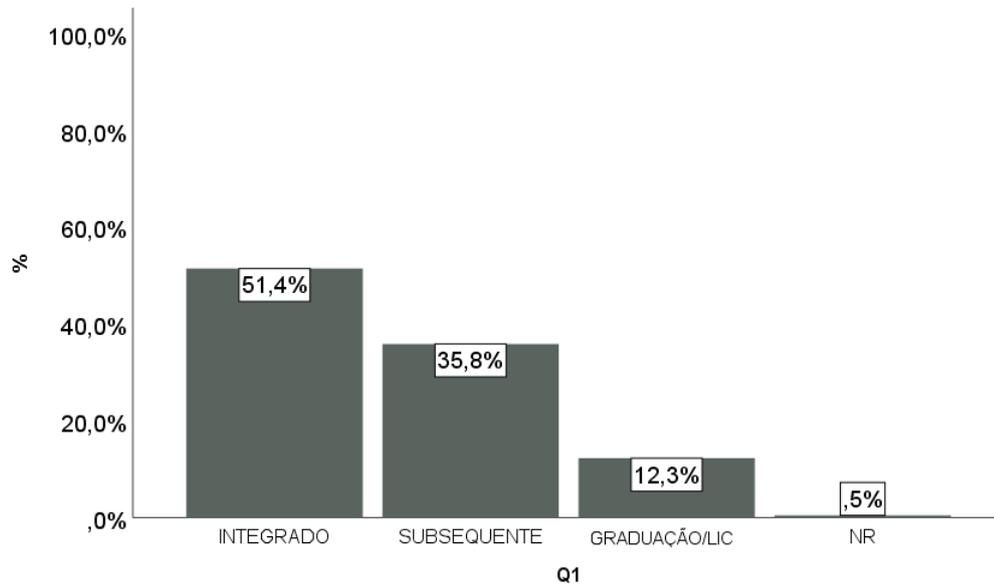
Deste total de matrículas, 6.668 foram de alunos de curso técnico, 2.996 de cursos superiores (bacharelado, licenciatura e tecnologia) e 432 de especialização (vide anexo II). O curso de mestrado possui uma biblioteca a parte no IFPE e não serviu como estatística e fins de pesquisa, uma vez que o questionário foi aplicado apenas na Biblioteca Joseph Mesel, do *campus* Recife.

Para cada pergunta do questionário - que se encontra completo no apêndice A deste trabalho - foi elaborado um gráfico permitindo uma melhor visualização dos dados aqui apresentados. Antes de cada gráfico, incluiu-se a pergunta relacionada, e, em continuidade, a descrição tecerá comentários destes gráficos de acordo com os assuntos abordados na revisão teórica, buscando elucidar a compreensão a que o trabalho se propõe.

1. Estudante de curso:

INTEGRADO SUBSEQUENTE GRADUAÇÃO/LIC. PÓS-GRADUAÇÃO

Gráfico 1 – População

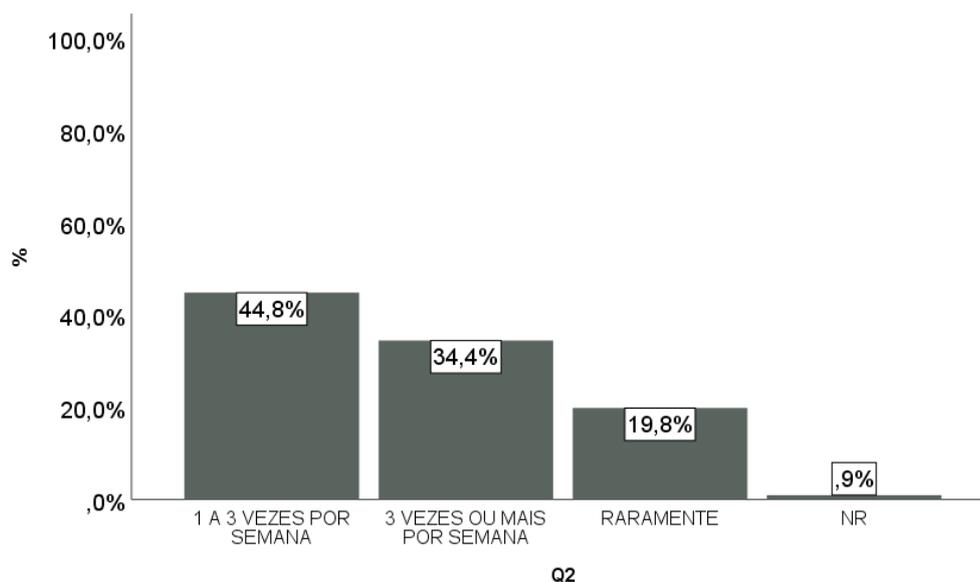


Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico referente a questão 1 demonstra as modalidades de cursos dos usuários matriculados no IFPE que responderam à pesquisa, onde têm-se que 51,4% dos discentes respondentes correspondem aos cursos Integrados, 35,8% são dos cursos subsequentes e 12,3% foram dos cursos de graduação. Demonstra assim, que o universo de usuários da biblioteca nesta pesquisa é formado em sua maior parte por alunos dos cursos integrados. Nenhum discente dos cursos de especialização respondeu à pesquisa, mesmo sendo uma das opções, não aparecendo assim nas próximas análises de respostas algo relativo a estes.

2. Você utiliza a biblioteca com a frequência de:
 De 1 a 3 vezes por semana 3 vezes ou mais por semana Raramente

Gráfico 2 – Frequência de uso



Fonte: Dados da pesquisa.

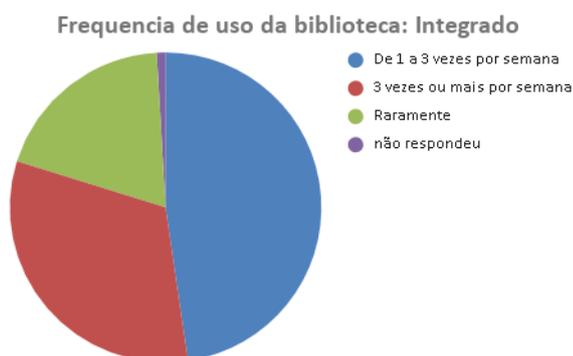
A questão 2 buscou saber a frequência dos usuários na biblioteca. Assim, obteve-se que 44,8% ou 95 dos que responderam o questionário frequentam a biblioteca de 1 a 3 vezes na semana; 34,4% ou 73 respondentes disseram frequentar 3 vezes ou mais por semana; 19,81% ou 42 usuários que responderam informaram que raramente frequentam a biblioteca e 0,94% ou 2, não responderam esta questão. Foi percebido pelos dados dessa questão que a maior parte dos usuários da biblioteca frequentam esse espaço entre uma e três vezes por semana, o que demonstra que a biblioteca ainda pode ampliar este quantitativo a fim de elevar a frequência na biblioteca.

Dos 95 que frequentam de 1 a 3 vezes por semana: 52 são dos cursos integrados, 31 dos subsequentes e 12 dos cursos de graduação; já dos 73 que frequentam de 3 vezes ou mais por semana: 35 são dos integrados, 27 dos subsequentes e 10 dos cursos de graduação; dos 42 que raramente frequentam: 21 são dos cursos integrados, 17 dos subsequentes e 4 dos de graduação. Percebe-se aqui que a maior parte dos usuários é de estudantes dos cursos integrados, isso se deve em certa parte pelo fato dos cursos integrados terem o maior número de alunos, em comparação às demais modalidades de cursos.

Nota-se que, a maioria que respondeu os questionários vide a questão 1 são alunos de cursos integrados, e também os que mais frequentam semanalmente a biblioteca.

Os seguintes gráficos por cores demonstram a frequência de uso por modalidades dos cursos, como já foi explicitado.

Gráfico 3 – Frequência de uso dos cursos integrados



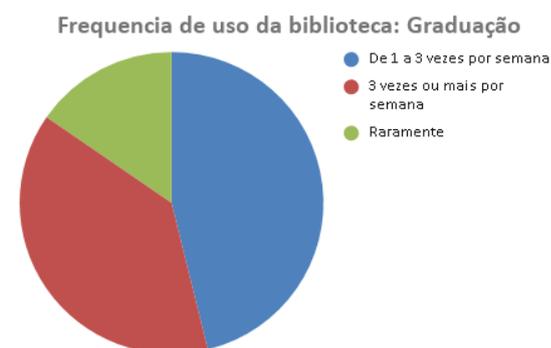
Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 4 – Frequência de uso dos cursos subsequentes



Fonte: Dados da pesquisa.

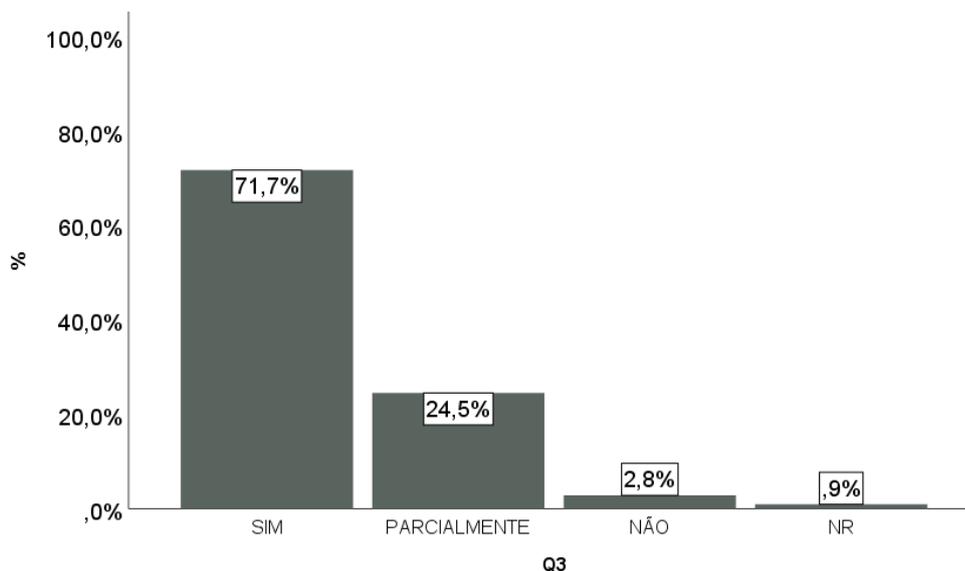
Gráfico 5 – Frequência de uso dos cursos de graduação



Fonte: Dados da pesquisa.

3. A qualidade do **espaço físico** da biblioteca é satisfatória?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 6 – Satisfação do espaço físico

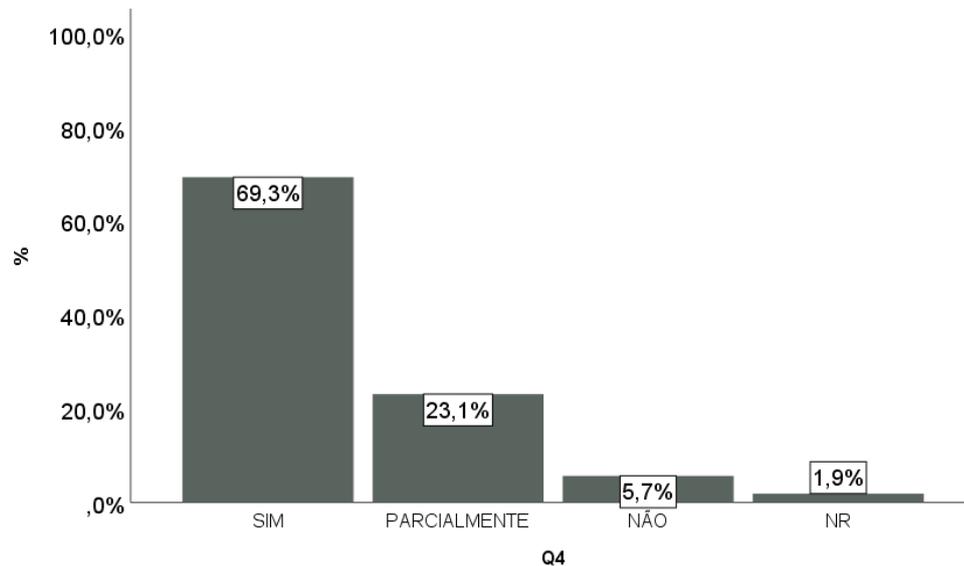


Fonte: Dados da pesquisa.

Para uma análise geral acerca da estrutura física do espaço da biblioteca, a questão 3 preocupou-se em indagar aos alunos se o espaço físico da biblioteca é satisfatório. Assim, 71,7% respondeu que sim; 24,5% respondeu que parcialmente; 2,8% que não e 0,9% não respondeu a este quesito. Apesar de a biblioteca Joseph Mesel possuir um amplo espaço para acervo, ambiente de estudos e processamento técnico, é importante atentar-se ao ¼ (24,5%) que respondeu sobre a estrutura ser parcialmente satisfatória. De alguma forma, demonstra-se algum desejo de melhoria no que tange a espaços físicos.

4. Você avalia como **positivo** o atendimento na recepção da biblioteca?
 SIM NÃO PARCIALMENTE

Gráfico 7 – Atendimento



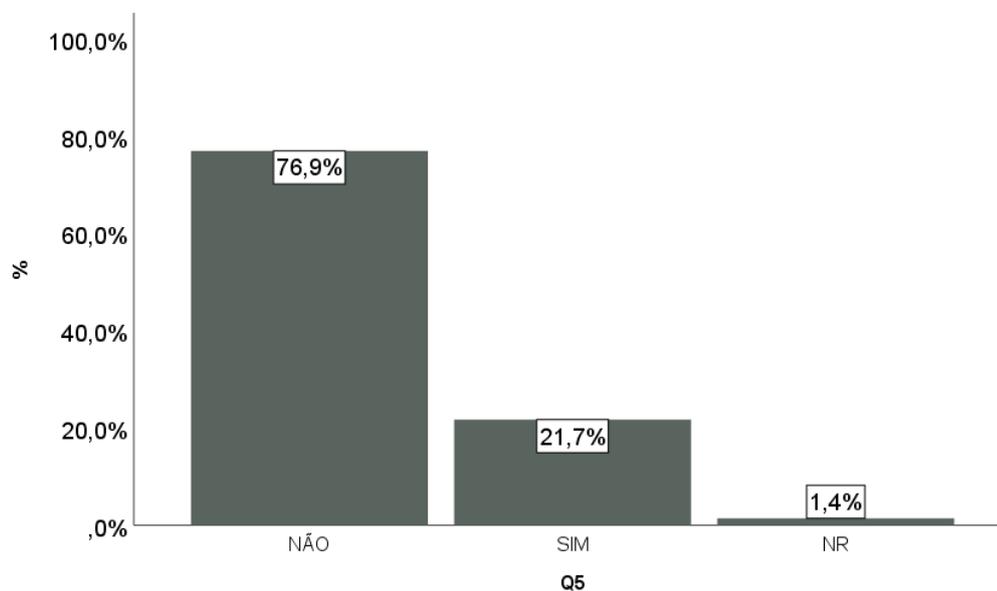
Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 4 buscou saber acerca de um dos principais propósitos da pesquisa deste trabalho, que é a satisfação no atendimento. Buscou-se compreender o atendimento no balcão da biblioteca, e 69,3% avaliou como positivo, porém, 23,1% explicitou que o atendimento é positivo parcialmente e 5,7% avaliou que o atendimento não é positivo. 1,9% não respondeu à questão. Ou seja, quase 2% optou por não responder, um fato também preocupante diante do percentual de abstenção de resposta em relação as abstenções de outras questões. Percebe-se que, no geral, o atendimento da biblioteca foi avaliado como satisfatório, mas que é possível buscar identificar o que levou a ter mais de 25% dos respondentes insatisfeitos ao somar os parcialmente e não satisfeitos. O questionário fechado não permite obter maiores detalhes.

5. Você costuma **pesquisar no sistema** a disponibilidade do livro afim de encontrá-lo no acervo?

() SIM () NÃO

Gráfico 8 – Pesquisas no sistema de automação

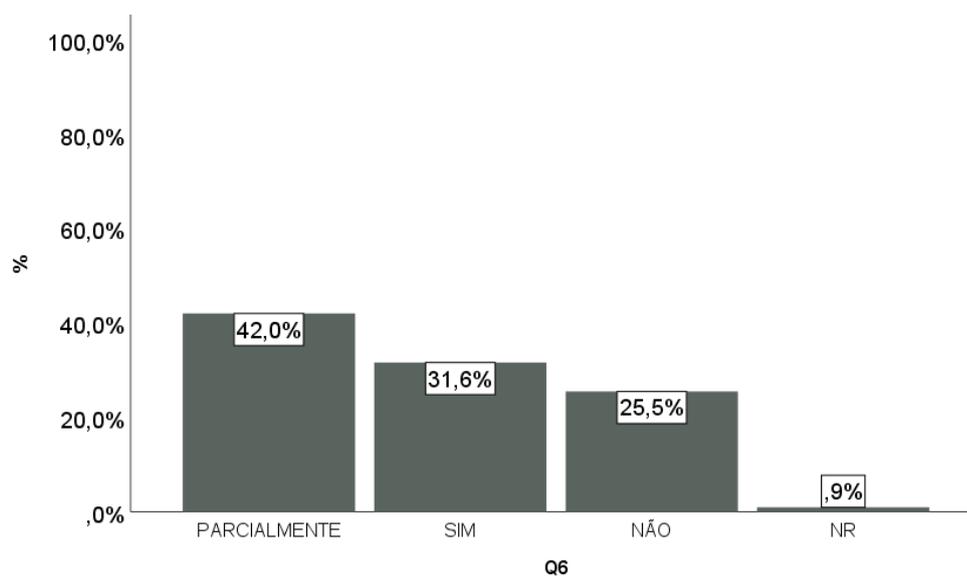


Fonte: Dados de pesquisa.

Os sistemas de automação de bibliotecas não servem apenas para realizar o empréstimo, devolução e renovação das obras. Também servem como suporte para que a comunidade acadêmica consiga identificar se a biblioteca possui a obra desejada e aonde encontra-se nas estantes do acervo da biblioteca, anotando o número de chamada para achar a obra. Vê-se que 76,9% não pesquisam as obras no sistema de automação, 21,7% disseram que pesquisam e 1,4% não responderam.

6. Você consegue **localizar** facilmente a obra que procura no acervo?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 9 – Localização do acervo

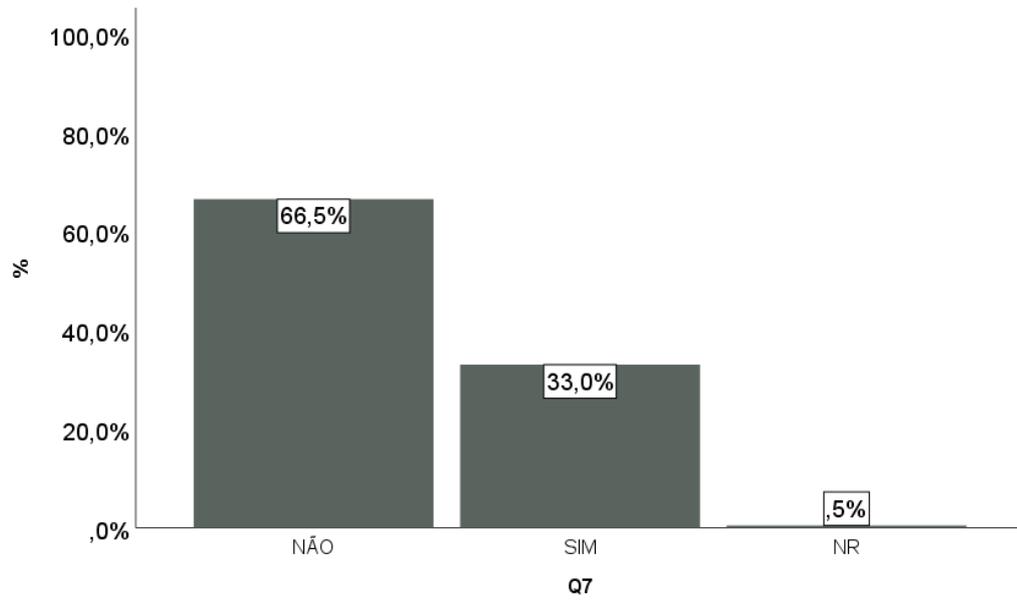


Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 6 indagou se os alunos conseguem encontrar facilmente o que buscam no acervo. Quanto a isso, foi verificado que a maioria indica que apenas parcialmente, com 42%, 31,6% disseram que encontram o que buscam no acervo e 25,5% não encontram facilmente o que procuram. Isso demonstra que é necessário atentar-se a duas questões: quanto à sinalização do acervo, se o ambiente está devidamente identificado; e se os alunos conseguem mesmo com um ambiente sinalizado, interpretar o código e buscar entre as estantes o que procuram. Uma questão de atuação da educação de usuários.

7. Você já tirou dúvidas de **pesquisa** com algum **bibliotecário**?
() SIM () NÃO

Gráfico 10 – Dúvida com o bibliotecário

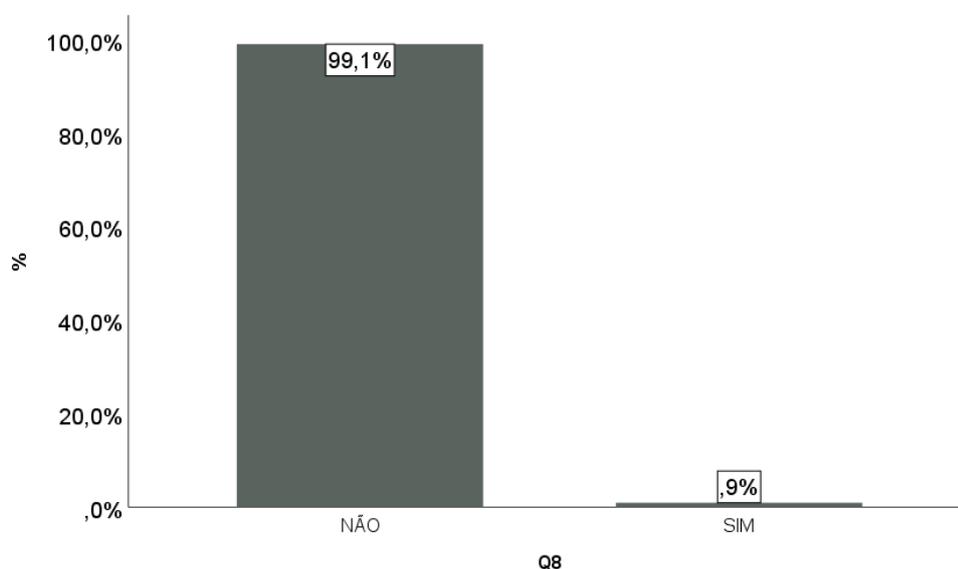


Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 7 buscou informações acerca da relação aluno-bibliotecário, ao investigar o percentual de discentes que já procuraram auxílio de bibliotecários para sanar alguma dúvida e solicitar algum serviço de pesquisa. Assim, 66,5% disseram que não buscaram auxílio com algum bibliotecário e 33% já procuraram algum tipo de auxílio.

8. Você já solicitou serviço de **orientação** para TCC?
() SIM () NÃO

Gráfico 11 – Orientação para TCC



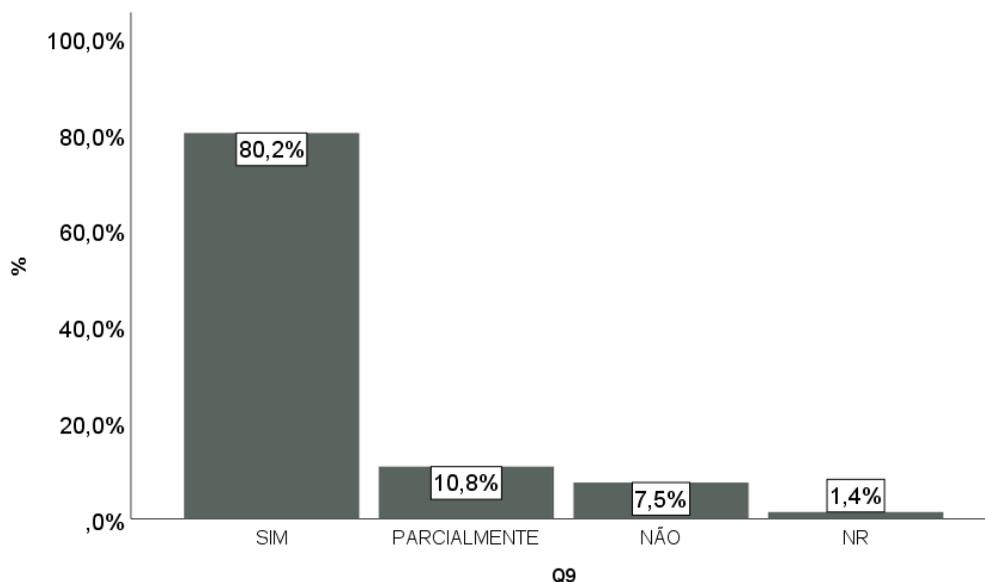
Fonte: Dados da pesquisa.

Referente à questão 8, o gráfico acima afirma que 99,1% respondeu que não solicitou auxílio na orientação para o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC. Apenas 0,9% respondeu que sim. Os bibliotecários mantêm uma relação mais próxima com as Normas Técnicas Brasileiras (NBR's) no que dizem respeito à Documentação e que são elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), ou seja, um foro nacional de normalização.

Estas normas de documentação norteiam os acadêmicos na confecção de sumários, trabalhos acadêmicos, referências, dentre outros e, assim, prezam pela aparência e uniformização de trabalhos de conclusão de curso, teses, dissertações, etc.

9. O **horário** de funcionamento da biblioteca 7h30/21h é satisfatório?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 12 – Horário de funcionamento



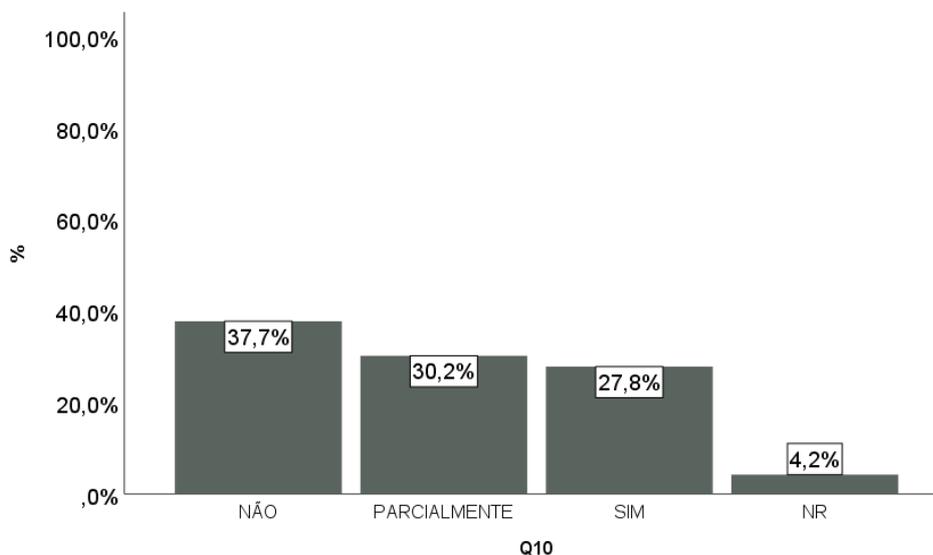
Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 9 ocupou-se em perguntar se o horário de funcionamento da biblioteca de 7:30 às 21h é satisfatório. Assim, 80,2% afirmou que sim; 10,8% respondeu que parcialmente; 7,5% disse que não e houve abstenção de 1,4% que não respondeu. O horário atual atende aos 3 turnos e se equipara ao horário de outras bibliotecas da instituição que também funciona em 3 turnos. Há uma satisfação preponderante quanto ao horário e pouca percentagem que respondeu parcialmente e não satisfatório. Assim, vê-se que o horário de funcionamento da biblioteca Joseph Mesel atende às necessidades dos estudantes.

10. O uso dos **equipamentos eletrônicos** (PC's, tablets) disponíveis na biblioteca, é satisfatório?

() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 13 – Equipamentos eletrônicos



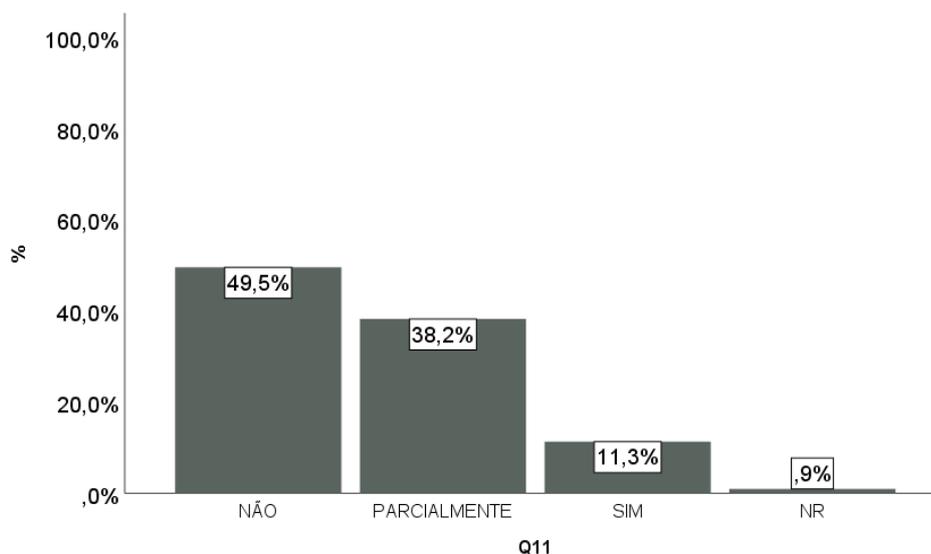
Fonte: Dados da pesquisa.

Na questão 10, buscou-se saber a satisfação dos usuários quanto ao uso dos equipamentos eletrônicos disponibilizados pela biblioteca, como os computadores desktop e os tablets. Foi vista uma insatisfação com 37,7% dos que responderam; 30,2% está parcialmente satisfeito e 27,8% está satisfeito. 4,2% preferiu não responder.

Foi visto que 71,7% avaliam o espaço físico da biblioteca como positivo, porém, um pouco mais da metade disso está insatisfeito quanto aos equipamentos de informática.

11. A qualidade da **internet** disponível na biblioteca atende sua necessidade?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 14 – Qualidade de acesso à internet



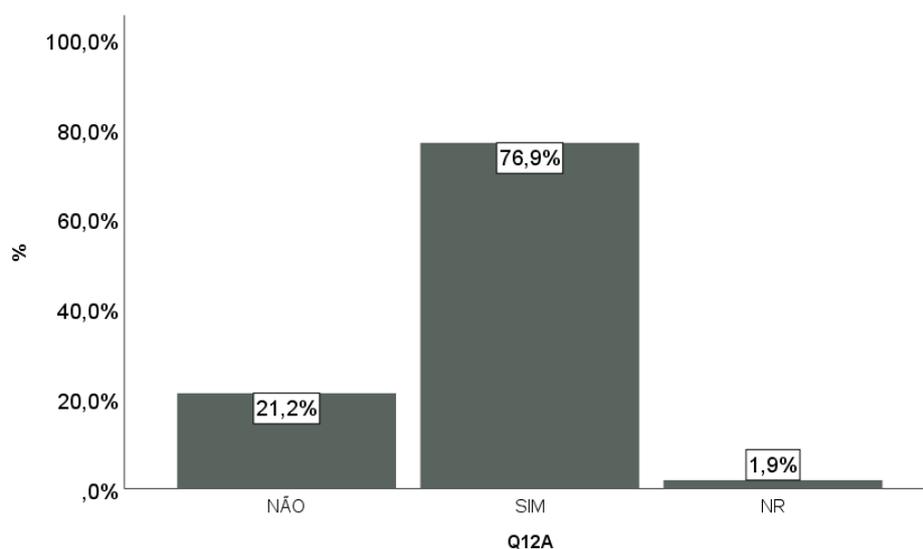
Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 11 perguntou se a qualidade da internet atende as necessidades do usuário. 49,5% dos que responderam informaram que não atende; 38,2% disseram que atende parcialmente e 11,3% disseram que sim. 0,9% preferiu não responder. Ou seja, 87,7% demonstra insatisfação com a qualidade da internet nos computadores da biblioteca ou rede de wi-fi oferecida. A qualidade da internet é um problema sistêmico da instituição e não da biblioteca, especificamente, por não possuir uma rede própria e isolada.

12. Você já utilizou as salas de **estudos em grupo**?

() SIM () NÃO

Gráfico 15 – Sala de estudos em grupo



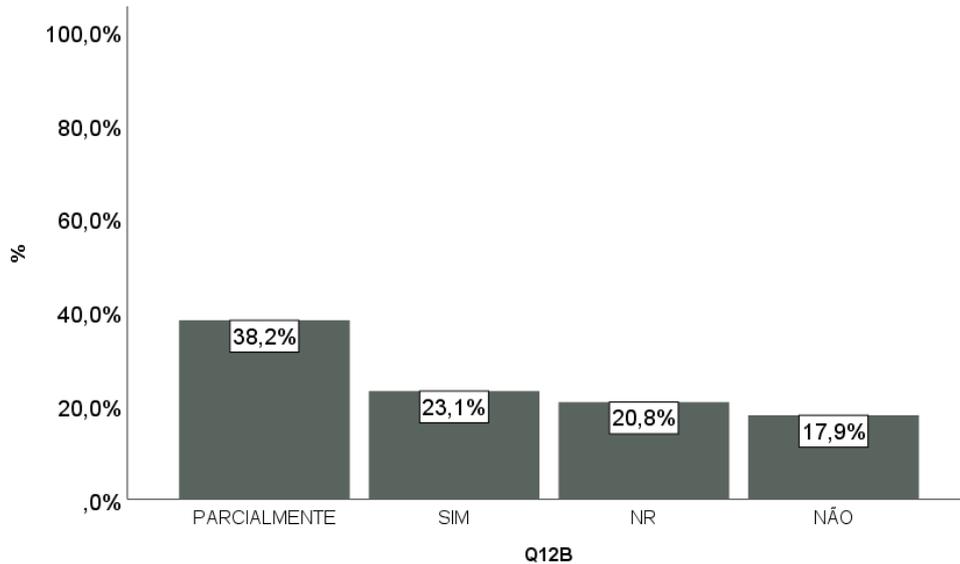
Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 12 assim como outras que virão, trazem mais de 1 pergunta na mesma questão, podendo uma completar a informação da outra. Na questão 12A, os discentes responderam se já utilizaram ou não as salas de estudos em grupo da biblioteca, que são apenas 2 para o universo de 29 cursos, de diversas modalidades. Vê-se que a frequência de uso é alta com 76,9% dos que responderam sim; 21,2% disseram que não, e 1,9% não respondeu.

12B. Se sim, o espaço é adequado?

() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 16 – Adequação da sala de estudo em grupo

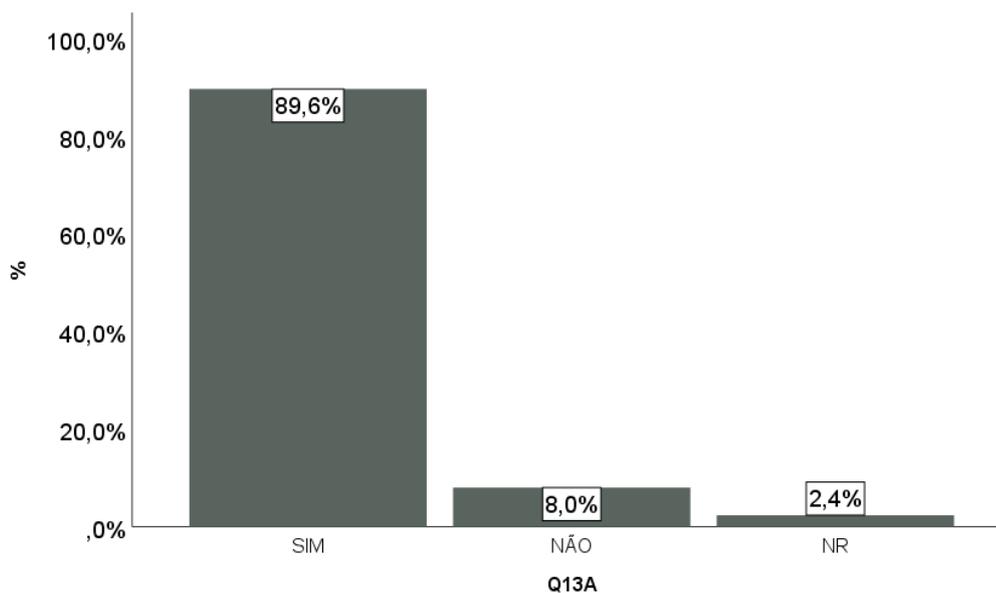


Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 12B interroga aos 76,9% de respondentes da questão 12A que afirmaram já terem utilizado as salas de estudos em grupo se estes espaços são adequados. Então, obteve-se que, 38,2% afirma ser um espaço parcialmente adequado para utilização; 23,1% afirma que sim, é adequado; 20,8% não respondeu e 17,9% afirmou não ser um espaço adequado. Entende-se que há uma insatisfação quanto ao uso.

13. Você já utilizou o espaço para **estudos individuais**?
() SIM () NÃO

Gráfico 17 – Espaço de estudo individual

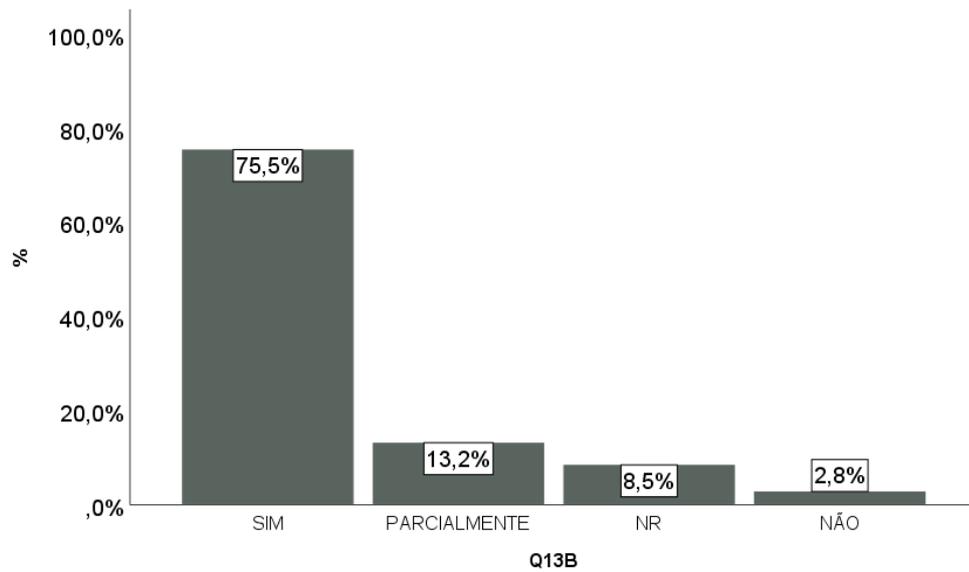


Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 13A buscou saber a percepção dos usuários acerca do uso dos espaços individuais, 89,6% afirmam utilizar deste espaço; 8% não utiliza e 2,4% não respondeu. De forma geral, o espaço é bastante utilizado de acordo com a maioria percentual.

13B. Se sim, o espaço é adequado?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 18 – Adequação do espaço de estudo individual

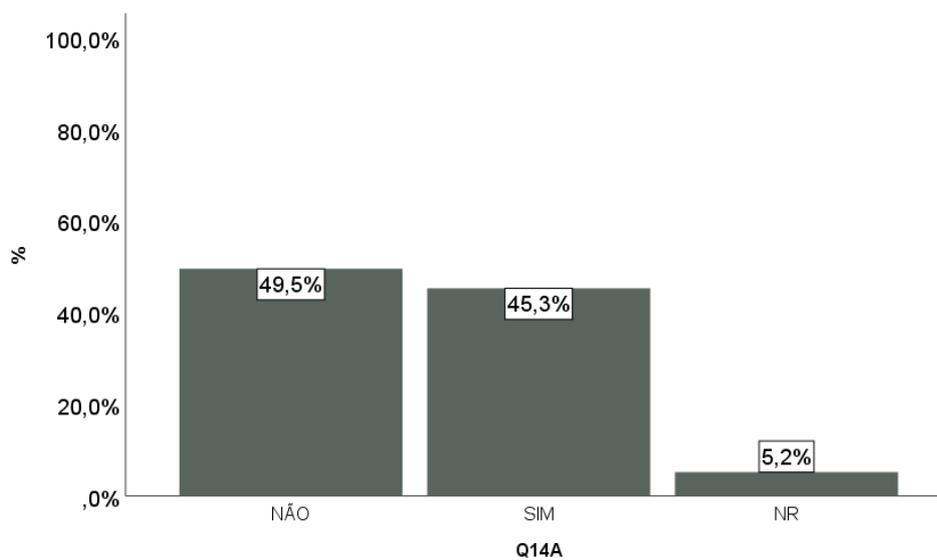


Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda sobre o espaço de estudo individual, a questão 13B pergunta sobre a adequação deste espaço de estudos e, como mostra o gráfico, 75,5% indica que sim, o espaço é adequado para estudos; 13,2% indica que parcialmente; 8,5% preferiu não responder à questão.

14. Você conhece as **bibliotecas virtuais** disponíveis (Pearson, Ebrary, etc)?
() SIM () NÃO

Gráfico 19 – Bibliotecas virtuais

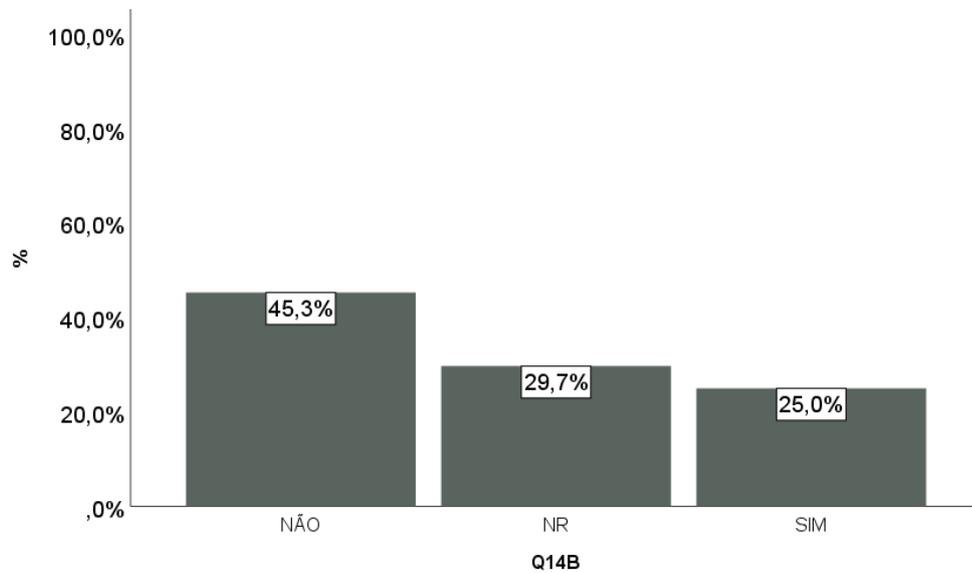


Fonte: Dados da pesquisa.

Esta questão referente ao gráfico em 14A buscou identificar o conhecimento dos discentes sobre a existência das bibliotecas virtuais que o IFPE possui assinatura, como a Pearson e a Ebrary, por exemplo. Nitidamente, houve uma equiparação entre os resultados, onde 49,5% informou não as conhecer; 45,3% afirmam conhecer as bibliotecas virtuais e 5,2% não respondeu. Analisar as respostas dessa questão permite visualizar a necessidade da manutenção de assinaturas das bibliotecas virtuais pela instituição bem como na preocupação de divulgação aos discentes do uso destas.

14B. Se sim, já as utilizou?
() SIM () NÃO

Gráfico 20 – Utilização das bibliotecas virtuais

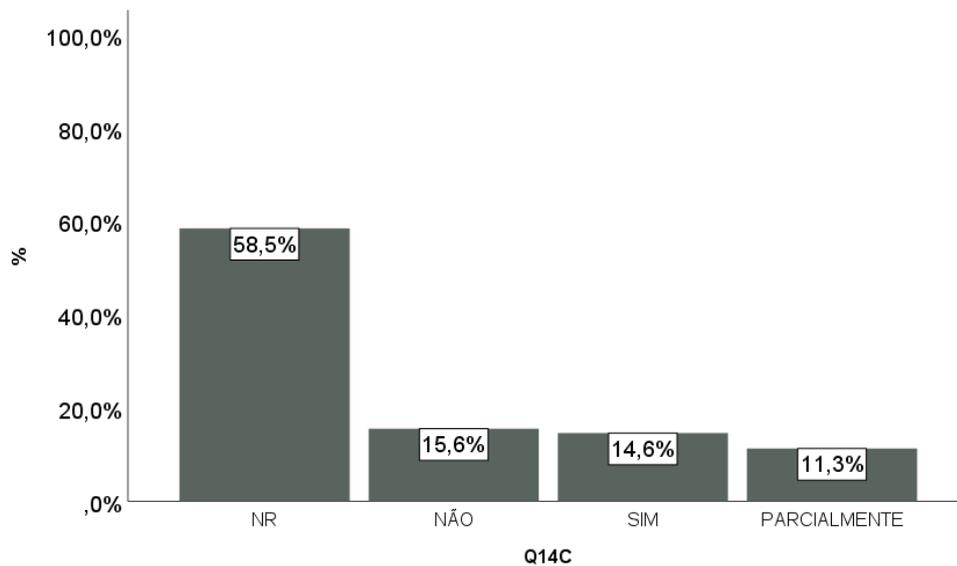


Fonte: Dados da pesquisa.

Foi visto como demonstrado no gráfico em 14B que dos 45,3% que conhecem as bibliotecas virtuais, 45,3% não as acessou; 29,7% não respondeu a questão e 25,0% comenta já ter utilizado as plataformas das bibliotecas virtuais.

14C. Se já utilizou, são importantes para suas pesquisas?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 21 – Importância das bibliotecas virtuais em pesquisas

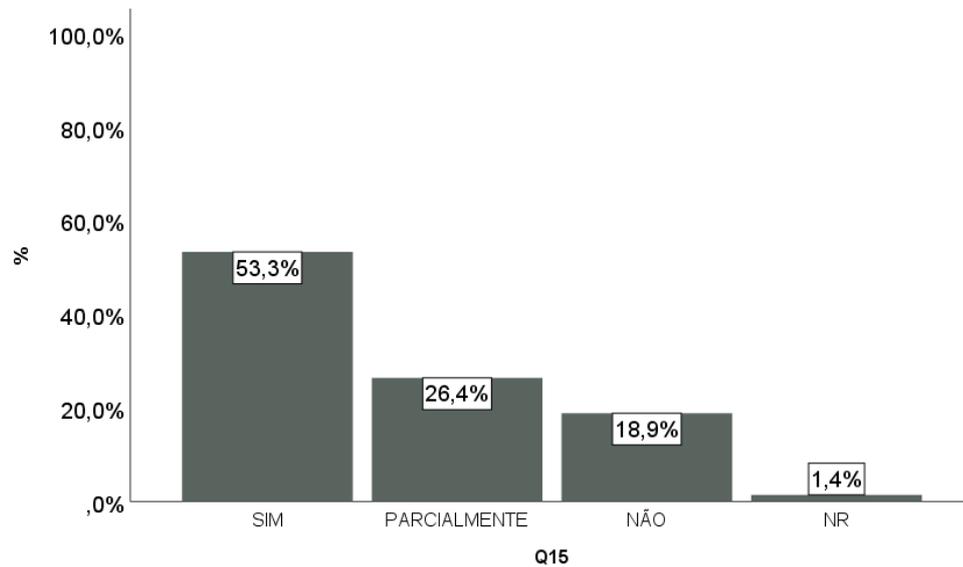


Fonte: Dados da pesquisa.

Por fim, ainda na questão 14, o gráfico 14C ilustra sobre a importância das bibliotecas virtuais dentre quem já as utilizou em pesquisas. Têm-se que 58,5% não respondeu; 15,6% comentou que não são importantes; 14,6% afirmam ser importantes e 11,3% afirmam que apenas parcialmente.

15. A quantidade de obras liberadas para **empréstimo** é satisfatória?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 22 – Quantidade de obras para empréstimo

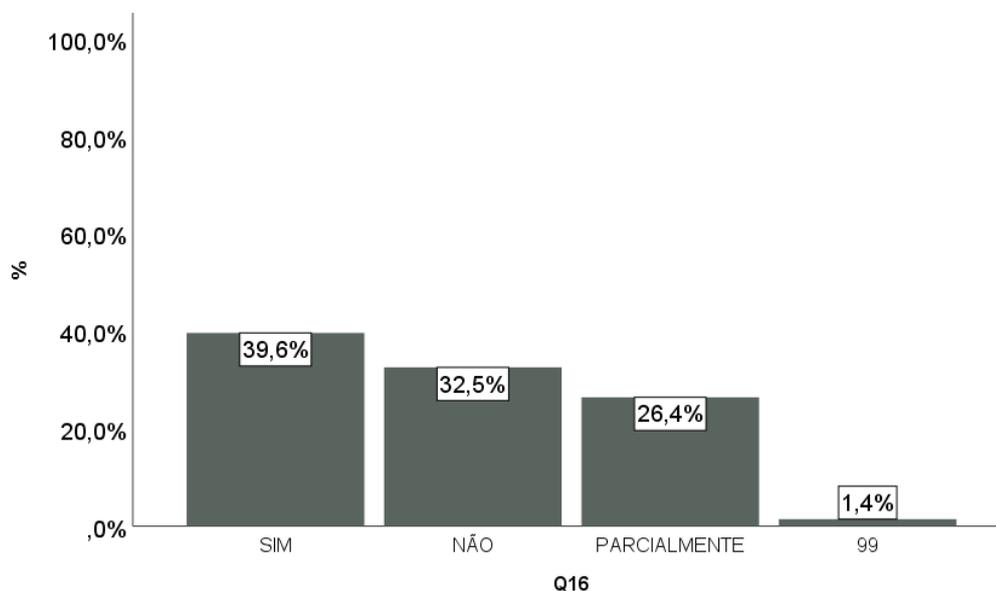


Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 15 busca saber entre os discentes se a quantidade de obras disponíveis para empréstimo é satisfatória, que atualmente são 4 por usuário. 53,3% afirmam que sim; 26,4% dizem que parcialmente; 18,9% comenta que não é satisfatório e 1,4% não respondeu. No geral, há satisfação na quantidade de disponibilização de obras para empréstimo domiciliar.

16. A quantidade de **dias de empréstimo** das obras é satisfatória?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 23 – Quantidade de dias de empréstimo

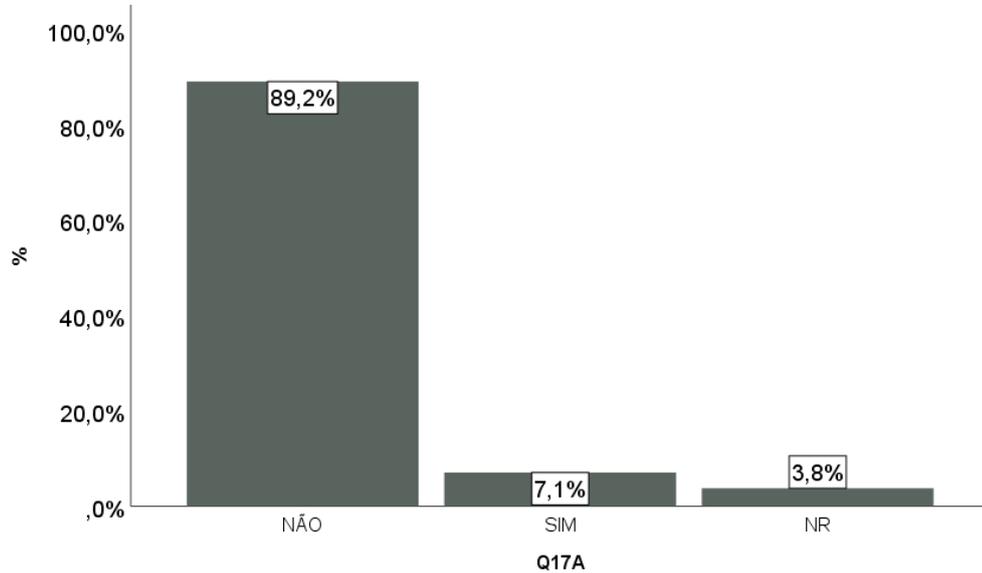


Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 16, procurou-se identificar a satisfação dos usuários quanto a quantidade de dias de empréstimo domiciliar de obras. Obteve-se que 39,6% afirmou que sim; 32,5% afirmou que não; 26,4% dizem que parcialmente e 1,4% não respondeu. Com percentuais próximos, percebe-se que há alguma insatisfação sobre a quantidade de dias em que o aluno fica de posse das obras – que atualmente é de 7 dias - pois, foi significativo o percentual que respondeu não estar satisfeito e que está parcialmente satisfeito.

17. Você já participou de alguma **atividade cultural** da/na biblioteca?
() SIM () NÃO

Gráfico 24 – Participação em atividade cultural

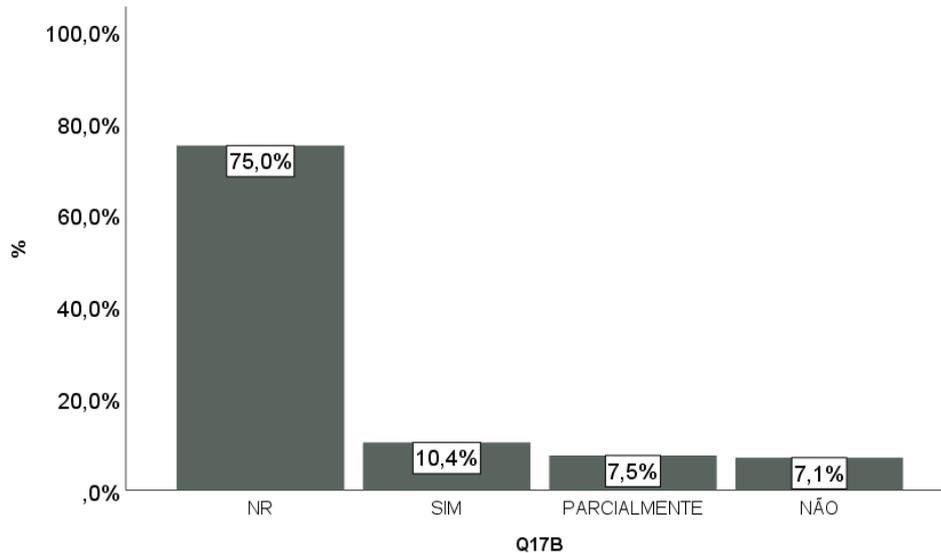


Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 17 indaga sobre a participação dos alunos nas atividades culturais realizadas na biblioteca. O gráfico em 17A mostra que 89,2% dos discentes não participaram de atividades culturais na biblioteca; 7,1% afirmam ter participado e 3,8% não responderam.

17B. Se sim, avalia como **positiva** as **atividades culturais** realizadas?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 25 – Satisfação das atividades culturais

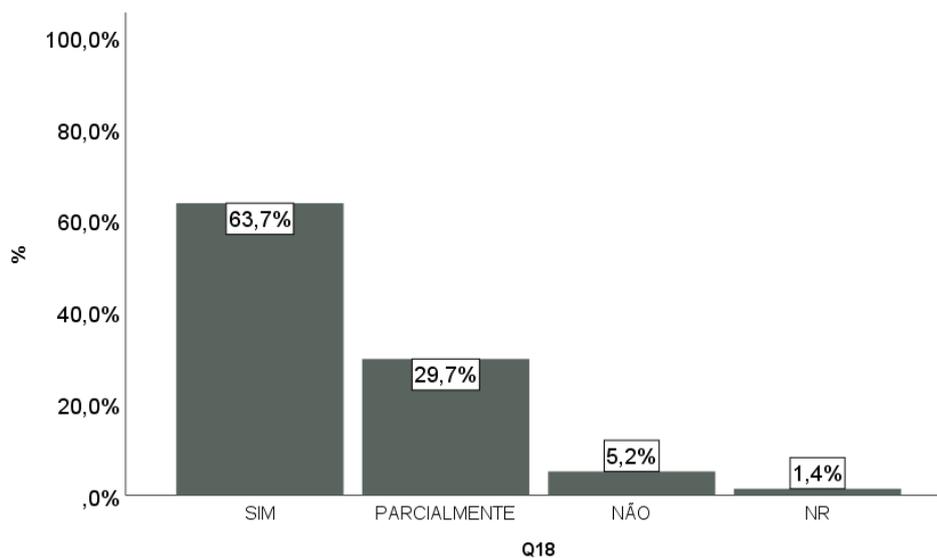


Fonte: Dados da pesquisa.

Em 17B, buscou-se saber da satisfação de quem já participou das atividades realizadas na biblioteca, porém, como houve um percentual alto em 17A que afirmou não ter participado, têm-se abstenção de 75,0% dentre os que não responderam; vê-se que 10,4% afirmaram que as atividades culturais são satisfatórias; outros 7,5% disseram que estão satisfeitos apenas parcialmente e por final 7,1% disseram que as atividades não são satisfatórias.

18. Os **avisos** e **comunicações** da biblioteca possuem clareza e são satisfatórios?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Gráfico 26 – Clareza e satisfação dos avisos



Fonte: Dados da pesquisa.

A questão 18 quis identificar a satisfação dos usuários quanto aos avisos e comunicações dispostos pela biblioteca. Foi visto que 63,7% dos discentes afirmaram que os avisos e comunicações são satisfatórios; 29,7% disse que são apenas parcialmente satisfatórios; 5,2% disseram que não estão satisfeitos e 1,4% não respondeu.

9 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

A pesquisa buscou, por intermédio do questionário, compreender a satisfação dos discentes a respeito do uso da biblioteca Joseph Mesel – IFPE *campus* Recife e dos serviços por ela oferecidos. Após a demonstração e interpretação dos gráficos referentes às perguntas do questionário, será possível aqui, melhor elucidar o retorno dos discentes diante os questionamentos levantados e possibilitar apontamentos de desempenho da biblioteca.

Viu-se que a maioria dos respondentes da pesquisa faz parte do universo de alunos dos cursos integrados, com 54,1%. Por conseguinte, dos que mais frequentam a biblioteca, na opção de 3 ou mais vezes na semana com 73 respondentes, foi visto que a maioria com 35, é também de alunos do curso integrado. Assim, confirma-se que os cursos integrados conduzem os discentes a frequentarem a biblioteca e se pode deduzir ainda que a pesquisa escolar é que promove essa frequência. Desta forma, a biblioteca demonstra sua função como um espaço escolar que contribui em atividades complementares à sala de aula, e esta percepção pode ocorrer de igual maneira nas bibliotecas de outros campus que também ofereçam os cursos integrados.

Com relação à estrutura física da biblioteca, 71,7% afirmou ser satisfatória. Porém, é preciso perceber que, com a expansão e criação de novos cursos, conseqüentemente irá impactar em uma maior quantidade de alunos chegando à instituição, e, por conseguinte, à biblioteca. Provavelmente, será necessário ampliar futuramente seu espaço físico ou talvez obter um prédio próprio que possa abrigar e oferecer mais serviços, comportando assim também uma maior quantidade de usuários e de acervo. Desta maneira, pode-se apropriar a 5ª lei de Ranganathan que diz que: “a biblioteca é um organismo em constante crescimento”, já comentada anteriormente.

Já 69,3% disse que o atendimento da biblioteca também é satisfatório. É sabido que o comum e mais indicado é que a recepção, ou balcão de atendimento, seja o primeiro contato que o usuário tenha assim que adentra a biblioteca e onde também se realiza empréstimos e devoluções; onde se pode tirar dúvidas mais gerais sobre o funcionamento da biblioteca. Mesmo assim, em busca de melhoria contínua para o atendimento, ter quase ¼ avaliando que apenas parcialmente é positivo, levar a buscar reflexões para identificar o que falta para que o atendimento possa vir a ser ainda mais positivo. Uma alternativa é incluir a disponibilidade de um bibliotecário no salão da biblioteca no setor de referência. Sabe-se da dificuldade de ter profissionais bibliotecários suficientes para suprir um atendimento, por vezes, diferenciado e individualizado a depender da necessidade do usuário. Questões corriqueiras podem ser

facilmente solucionadas por atendentes no balcão, porém, uma pesquisa mais especializada requer respostas com um cunho mais investigativo bibliograficamente, necessitando assim, de um atendimento especial.

Como 76,9% dos que responderam ao questionário não costumam pesquisar no sistema de automação a obra desejada, pode-se inferir que:

1. É preciso divulgar a autonomia de se pesquisar no sistema de automação, a lembrar que quase 2% não responderam porque podem nem saber do que se trata;
2. Que o sistema de automação atual não é satisfatório e/ou usual;
3. Por não se pesquisar no sistema, várias obras podem acabar não sendo emprestadas por falta de conhecimento de sua existência;
4. Os alunos preferem ir às estantes e caminhar olhando os títulos.

Estas podem ser as possibilidades de uso, que demonstram a necessidade de que treinamentos possam ser realizados a cada semestre por um profissional bibliotecário, para que os novos alunos tenham conhecimento da ferramenta de busca que se dispõe e de como utilizá-la. É necessário saber dos alunos, após um uso efetivo, acerca da satisfação na recuperação das pesquisas realizadas. Os treinamentos para os discentes em bases de pesquisa também devem ser um dos ofícios na rotina das bibliotecas, a exemplo de bases de periódicos (como o Portal de Periódicos da CAPES); de tese e dissertações (BDTD); etc. Porém, para isso ocorrer com efetividade, torna-se a comentar a necessidade de que exista uma robusta equipe para oferecer o serviço, organizando a biblioteca em setores onde um profissional consiga ficar à frente deste serviço no chamado setor de Referência, senão, as atividades até podem iniciar mas, porém, não haverá uma continuidade, deixando que o serviço seja eventual e não necessário, privando que outros alunos e docentes não participem de um processo que deveria ser contínuo.

42,0% afirmou que não encontram facilmente o que necessitam no acervo, justamente pelo fato de deixarem de procurar o número de chamada no sistema de automação, desconhecendo assim, o conteúdo que o acervo pode oferecer e onde provavelmente, alguns títulos podem ficar adormecidos por anos, sem consulta ou empréstimo, ou, ainda, por alguma lacuna na apresentação e organização do acervo disposto no ambiente da biblioteca. Já que a biblioteca busca ser uma extensão da sala de aula num ambiente educacional, é importante que os professores possam se integrar ao corpo de bibliotecários e assim buscar conhecer melhor o que se tem à disposição no acervo para oferecer e difundir o conhecimento, por meio das obras, aos alunos. Professores podem também serem replicadores na divulgação do OPAC¹⁴ do

¹⁴ “A automação de uma biblioteca implica na oferta de todos os produtos e serviços por meio eletrônico. Além da página do administrador, existe a interface utilizada pelo usuário, a qual é conhecida, comumente, como OPAC”.

sistema de automação da biblioteca, para oferecer autonomia em suas pesquisas, praticando também o letramento informacional.

66,5% respondeu que nunca buscou auxílio com algum bibliotecário. É sabido que somente alunos de graduação costumam buscar orientações para trabalhos de conclusão de curso. Apesar de que, todo trabalho, incluindo os da educação básica, deveria estar bem organizado de acordo com as normas de documentação, como a de referência (NBR 6023), de trabalhos acadêmicos (NBR 14.724), de citações (NBR 10.520). Os bibliotecários costumam prestar assistência na utilização de normas a discentes que estão prestes a submeter os trabalhos de conclusão, e, geralmente, esse ofício é realizado pelo bibliotecário de referência quando há um setor de referência específico. 99,1% disse que nunca ter solicitado auxílio para orientação de normas para TCC na biblioteca.

Pode-se fortalecer a comunicação e relação de alunos com bibliotecários por meio de apresentações semestrais da equipe da biblioteca ou apenas dos próprios bibliotecários às novas turmas, informando o que o setor pode oferecer e divulgando assim os serviços e atividades disponibilizadas, explicitando regras de uso e oportunizando uma proximidade nestas boas-vindas, propiciando interação não apenas com a biblioteca, mas também com a instituição.

80,2% dizem estar satisfeitos com o horário regular de funcionamento da biblioteca, que é de 7:30 às 21h. É um horário que contempla os três turnos cotidianos, permitindo acesso frequente a alunos de quaisquer cursos. O maior percentual, com 37,7%, diz estarem insatisfeitos com o uso dos equipamentos eletrônicos de informática disponíveis na biblioteca. Somando o percentual de insatisfeitos com os parcialmente satisfeitos, entende-se que em geral os usuários não se agradam quanto ao uso destes equipamentos eletrônicos. Na Biblioteca Joseph Mesel existem apenas dois computadores com acesso à internet e que ainda assim, são exclusivos para acesso ao portal de periódicos da Capes, acesso ao sistema de automação de bibliotecas e acesso às bibliotecas virtuais disponíveis. Há, porém, 1.800 *tabletes*, que são distribuídos e emprestados semestralmente para os alunos, o que não contempla a todos os que precisam do equipamento para pesquisa e acesso à internet em casa e na instituição de ensino. Vale salientar que há laboratórios de informática no *campus*, porém o uso ocorre durante as aulas e somente sob supervisão de algum professor. Ainda sobre aspectos de tecnologia, 49,5% demonstraram insatisfação com a qualidade de internet oferecida, o que já se comentou que pode ser algo sistêmico da instituição e não diretamente um problema da biblioteca.

É basicamente a parte do sistema de automação disponível para consulta do usuário. Serve para o usuário criar suas listas de preferências, sugerir aquisições, visitar o histórico de circulação de empréstimos e devoluções, etc. Fonte: <http://wiki.ibict.br/index.php/OPAC>.

76,9% afirmam já ter utilizado alguma das duas salas de estudo em grupo na biblioteca, porém, destes, o maior percentual com 38,2% afirma que o espaço é parcialmente adequado. Somando os que afirmam ser parcialmente adequado e os que afirmam não ser adequado, tem-se 56,1% de insatisfação, o que ultrapassa o nível de satisfação com 20,2% e isto demonstra que as salas de estudo em grupo, de uma forma geral, não são satisfatórias, seja pela pouca quantidade, seja pela estrutura física. A insuficiência da quantidade de ter apenas duas salas que comportem os alunos em grupo pode possibilitar a falta de concentração em outros alunos que estudam individualmente no salão geral da biblioteca, como dito em um comentário avulso pelo usuário Pois, é provável que pela escassez de salas adequadas, outros grupos de trabalho realizem atividades para tomada de decisões e assertivas referentes à pesquisa em espaços não-adequados, não contribuindo para o silêncio e concentração dos demais na biblioteca.

Sobre os espaços individuais, 89,6% afirmam já terem utilizado, 75,5% apontam como um espaço adequado para os estudos. Por questão de espaços para abrigar cabines de estudos individuais, adotou-se uma maneira paliativa na qual as cabines foram instaladas no corredor que fica defronte a porta principal da biblioteca, e único corredor como acesso à biblioteca Joseph Mesel, de tal forma que desobstruiu o espaço interno e permitiu que houvesse mais um ambiente disponível.

A maioria, 49,5% informam não conhecer as bibliotecas virtuais que o IFPE possui assinatura. Ou seja, metade desconhece e dos 45,3% que afirmam conhecer, apenas 25% já as utilizaram. Deste percentual, apenas 14,6% confirmam que a utilização foi relevante para sua pesquisa. É um quadro alarmante que vem desde o conhecimento das bibliotecas virtuais até a efetividade de consumo do conteúdo que elas oferecem. Em grande escala, é necessário tornar conhecidas as plataformas virtuais como a exemplo da Pearson, uma vez que alguns títulos de PPC de curso estão disponíveis apenas virtualmente. Esta divulgação é uma atividade do marketing bibliotecário realizando uma atividade de referência ao habilitar o usuário para acesso a ferramentas que possam complementar sua pesquisa. Assim como é função do bibliotecário colaborar para que o acervo seja utilizando na forma que os alunos consigam buscar o que desejam por meio da pesquisa no OPAC, o treinamento em plataformas virtuais que a instituição mantenha assinatura é de suma importância. O gráfico aponta que somando os que não responderam esta questão com os que negaram a importância das bibliotecas virtuais em suas pesquisas resulta em quase 75%, e isto reflete muito em como a gestão pode tirar conclusões para tomadas de decisão, como questões sobre a renovação de assinaturas destas

bibliotecas virtuais; do incentivo dos bibliotecários acerca de elaboração de treinamentos com os discentes.

Com 53,3% a maioria respondeu que a quantidade de obras liberadas para empréstimo é satisfatória, que atualmente é 4 obras por aluno. Entretanto, somando os que responderam que a quantidade de obras não é suficiente e que é apenas parcialmente suficiente, tem-se 45,3%, ou seja, quase metade. Quanto a quantidade de dias que os alunos ficam de posse das obras, 39,6% informou ser suficiente, que atualmente é por um período de 7 dias. Mesmo assim, somando os que afirmaram não ser suficiente e apenas parcialmente suficiente a quantidade de dias de empréstimo, tem-se 58,9% do nível de insatisfação. O problema é que nitidamente não há obras suficientes para suprir a demanda da quantidade de alunos matriculados a solução dos discentes é a renovação dos materiais, estendendo-se o prazo para devolução das obras, o que inviabiliza que outros alunos tenham acesso ao material (informação verbal)¹⁵.

O engajamento dos alunos com o ambiente da biblioteca faz do espaço um local interativo, prazeroso e profícuo. Apesar de ocorrer atividades culturais na biblioteca, 89,2% diz não participar. Dos 7,1% que responderam participar, 75% destes optou por não responder se avaliam como positivas as iniciativas destas ações culturais. A contribuição de um projeto que considere destacar o incentivo à cultura sempre é válida e bem-vinda dentro do ambiente da biblioteca. Nem sempre haverá a participação e apreciação devida, porém, é importante permanecer nesta atuação e buscar a cada momento inserir a participação dos discentes na elaboração destas atividades. Vieira (2014) comenta que um passo importante é buscar conhecer quais atividades possam despertar interesse da comunidade, de acordo com os cursos e estas preferências individuais. Pode-se haver um posterior trabalho de identificação nesta questão específica, sondando dos alunos tipos e temas de atividades que possam ser executadas.

Portanto, o engajamento de profissionais dentre bibliotecários e professores conduz a solidificar a ideia de projetos culturais, sempre observando o que se pretende alcançar. Muitas vezes, destinar atividades para públicos de faixa-etária e área do conhecimento específicas seja uma solução para atrair participantes. O escopo maior dos projetos culturais na biblioteca geralmente se ocupa em impulsionar o hábito de leitura e a divulgação das obras do acervo.

63,7% confirma que os avisos e comunicações que a biblioteca dispõe são satisfatórios e possuem clareza nas informações. 29,7% afirmou que parcialmente. Está contido como atividade do marketing bibliotecário a realização de ações de divulgação de comunicações internas e disposição de informes aos usuários do que se está transcorrendo no

¹⁵ Assim afirma a Coordenadora da Biblioteca Joseph Mesel, Marcela Tertuliano.

ambiente da biblioteca, bem como da identificação dos espaços com placas de sinalização; disposição de cartazes de eventos; avisos acerca dos horários de funcionamento e na alteração destes; eventuais interrupções de funcionamento; palestras, seminários, atividades culturais, etc.

Viu-se que, a partir do questionário, a maioria dos discentes encontram-se satisfeitos com os avisos e comunicações dispostos. Assim, cumpre-se o papel informativo da biblioteca, uma vez que buscar qualidade da informação no geral faz-se desejável que suas próprias informações sejam também eficientes. Desta maneira, facilita o trato com o usuário, tornando-o autônomo e ao mesmo passo que permite maior interatividade com o setor da biblioteca. Demonstra também, a organização da administração da biblioteca e a preocupação com o operativo funcionamento desta.

10 CONSIDERAÇÕES DA PESQUISA

Para evidenciar as questões trabalhadas e facilitar o apontamento de algum tipo de intervenção posterior, foram criadas 4 categorias avaliativas mais genéricas acerca do questionário, agrupando as questões pertinentes de cada assunto, sendo eles: estrutura, atendimento, uso e tecnologia. Foi visto durante a pesquisa que, dentre estes, “uso” e “tecnologia” apresentaram maiores deficiências apontadas pelos alunos. Isto não quer dizer que os outros pontos não necessitem de melhorias e que não possam ser incluídas recomendações para procedimentos.

A seguir, segue uma breve apresentação dos indicadores e considerações dispostos em quadros e sinalizando as pertinentes perguntas do questionário a partir dos resultados oriundos da análise descritiva anterior, deliberando sobre as reflexões que podem se tornar pauta em diretrizes institucionais. Também serão demonstrados comentários avulsos que surgiram nos questionários que apesar de conter perguntas fechadas, trouxe insatisfações e críticas por extenso.

10.1 ESTRUTURA

A estrutura da Biblioteca também está relacionada quanto ao uso que se pode fazer dos serviços oferecidos pelo espaço, afinal, a biblioteca precisa ser um espaço atraente e confortável. Algumas questões que se enquadram sobre o uso da biblioteca também se relacionam com a estrutura que a biblioteca oferece, e isto está diretamente ligado a satisfação do usuário.

O espaço físico da biblioteca sofre modificações ao longo do tempo e isso já foi demonstrando na 5ª lei de Ranganathan, pois, o crescimento é uma possibilidade e o acervo conta com atualizações. O local da biblioteca deve ter tamanho e qualidade suficiente para abrigar o acervo e disponibilizar o espaço necessário para o conforto e uso pela comunidade acadêmica. Já que o uso e acesso define o objetivo da biblioteca, as instalações devem procurar ser atrativas, eficientes e equipadas. O acervo, por sua vez, deve ser abrangente e suficiente, prezando mais pela qualidade, porém, observando que a quantidade também está atrelada ao recomendado pelos PPCs de curso e pelas leituras recomendadas.

Sobre o espaço físico de bibliotecas, Vieira (2014) comenta que é necessário ter um prognóstico de como será este crescimento e calcular qual a necessidade de espaço para a biblioteca por um período mínimo de cinco anos, num cálculo em que a média seja de 50

volumes por metro quadrado. Apesar de o uso no formato digital propiciar uma redução na compra e assinatura de obras físicas, como a exemplo de periódicos, a opção do formato impresso ainda permanece com seu espaço garantido dentro do acervo a exemplo dos livros, na consideração de área física e condições de armazenamento, pois, para garantir o acesso também é preciso se pensar quanto à preservação. Abaixo, apresenta-se um quadro com considerações desta parte.

Quadro 1 – Indicador de estrutura

QUESTÕES	Q3; Q12; Q13
CONSIDERAÇÕES	<p>Nas questões referentes à estrutura física da Biblioteca Joseph Mesel, obteve-se um percentual positivo de satisfação tanto da estrutura física geral bem como dos ambientes de estudos em grupo e de estudos individuais, tendo este último uma maior significância quanto a satisfação e uso. Ou seja, o fato de o espaço de estudo individual oferecer mais opções de conforto nos estudos, mesmo que as cabines fiquem no corredor fora da biblioteca ameniza a necessidade de mais salas de estudo em grupo, porém, cada um tem sua importância diferentemente.</p> <p>Neste contexto, um usuário comentou sobre a questão 12 que em uma das salas de estudo em grupo não tem ar-condicionado; outro usuário ainda comenta que as salas são muito pequenas. Já outro usuário comenta que o barulho das mesas de estudo em grupo no salão da biblioteca atrapalha os estudos para quem está estudando individualmente.</p> <p>Entende-se que o espaço da biblioteca pode ser tido como adequado para o cenário atual, mas que, em breve, a biblioteca não irá suprir fisicamente a demanda e o que se almeja é a construção de um prédio para abrigá-la. Projetar a ampliação desta biblioteca é uma demanda que requer atenção, pois, de acordo com a avaliação de curso de graduação junto ao documento do SINAES, a estrutura física é indicador apontável de classificar pontos positivos para a instituição. Também a CPA realiza apontamentos em sua avaliação, atenta às avaliações externas que podem surgir. A longo prazo, os setores responsáveis por infraestrutura junto ao SIBI-IFPE e a coordenação da biblioteca são capazes de prospectar este projeto de ampliação e impulsionar em momento oportuno a realização da obra.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

10.2 ATENDIMENTO

A satisfação dos usuários com a biblioteca faz com que este público retorne e frequente ao sentir-se em um ambiente acolhedor e que está preocupado em dispor ferramentas tecnológicas e bibliográficas que possam suprir suas necessidades de informação. O objetivo das bibliotecas deve ser o de oferecer um bom serviço ao público direcionando a um bom atendimento. Vieira (2014, p.164) demonstra sucintamente o sentido de atendimento quando afirma que “o atendimento ao usuário e suas necessidades informacionais é a essência do conceito de biblioteca e da razão de existir o bibliotecário”. No quadro a seguir, apresenta-se considerações das questões relativas ao atendimento.

Quadro 2 – Indicador de atendimento

QUESTÕES	Q4; Q7; Q8; Q9; Q17; Q18
CONSIDERAÇÃO	<p>Verificou-se que no geral o atendimento da biblioteca é tido como positivo pelos estudantes. Apesar de não haver um bibliotecário que fique diretamente responsável por um atendimento ativo e mais direto com os alunos, os bibliotecários ficam disponíveis para receberem as demandas, necessidades e possíveis suportes para quaisquer questionamentos individuais. Neste sentido, um usuário sinalizou sobre o atendimento ser lento e que os atendentes são mal-humorados. Outro informou em uma pergunta do indicador de tecnologia que foi utilizar os computadores e o “bibliotecário” (pode ter sido qualquer funcionário) foi grosseiro, envolvendo a questão do indicador atendimento. Certo de que foi um comentário surgido dentre outros e que pode ter sido uma eventualidade, fica a ideia de verificar junto a equipe boas práticas de atendimento e facilitar constantes treinamentos em prol do atendimento ao público.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

10.3 USO

O profissional da informação necessita atentar-se para sua postura na atuação do *marketing* bibliotecário, uma vez que a proatividade e a criatividade serão pontos cruciais no que tange aplicar a usabilidade de um serviço de referência com abordagem de *marketing*. (SILVA; SALCEDO, 2017, p.32). Novas técnicas de propagação do acervo pode garantir um bom trânsito na utilização dos materiais. Novas exigências de informação faz com que os bibliotecários necessitem evoluir quanto ao comportamento para disponibilização dos materiais

de informação. A seguir, apresenta-se o que o questionário abordou referente ao uso e breves considerações deste indicador.

Quadro 3 – Indicador de uso

QUESTÕES	Q1; Q2; Q5; Q6; Q12; Q13; Q14; Q17
CONSIDERAÇÕES	<p>O uso da biblioteca pode ser aprimorado se houver possibilidade de incutir alguns procedimentos de divulgação dos serviços. Cabe não desanimar na propagação dos serviços oferecidos e garantir que as informações cheguem à comunidade acadêmica. Buscar a melhoria contínua quanto a promoção do setor garante visibilidade da biblioteca e atrai os usuários como também possibilita que haja mais efetividade na inclusão da biblioteca nas políticas internas e planos da administração, quando passa a ocupar indiretamente espaços com o envolvimento dos demais setores da instituição.</p> <p>Dois usuários fizeram os mesmos comentários avulsos nos questionários, sobre aumentar os dias de empréstimos para 10 dias, como na UFPE. Sabe-se que cada instituição possui suas regras de acordo com a sua realidade e muitas vezes o usuário não tem essa compreensão das necessidades internas. A apresentação da biblioteca periodicamente não apenas informa as regras de funcionamento como pode explicar os porquês sem causar maiores dúvidas de utilização.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

10.4 TECNOLOGIA

Otimizar a produção e o acesso fez com que o uso das tecnologias de informação adentrasse os espaços das bibliotecas, uma vez que a sociedade já aderiu ao uso massivamente. O acervo físico conta com recursos tecnológicos na intenção de propiciar visibilidade do conteúdo para fins de acesso e uso, nos empréstimos e consultas. O acervo virtual é outra opção e complementa títulos não disponíveis em acervo físico, são opções diferentes para pesquisa. Os recursos tecnológicos das bibliotecas, como os computadores e tablets, costumam ficar disponíveis quando laboratórios não estão com possibilidades de uso e auxiliam usuários com limitações a estes recursos, bem como do acesso à internet. Abaixo, o quadro traz algumas considerações.

Quadro 4 – Indicador de tecnologia

QUESTÕES	Q10; Q11
CONSIDERAÇÃO	As questões referentes ao indicador de tecnologia foram apenas duas, porém, foram as que mais obtiveram uma resposta negativa quanto à satisfação dos usuários. A insatisfação trouxe comentários avulsos, nos quais os usuários informam diversos relatos: um dia nunca ter usado os computadores (não se sabe o motivo); outro questiona que os computadores não funcionam como deveriam; que os computadores são de péssima qualidade e que a internet é precária; que a internet não funciona; que a biblioteca não disponibiliza adequadamente os computadores e equipamentos de acesso à internet. Cada relato anterior partiu de um usuário diferente.

Fonte: Dados da pesquisa

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investigar o funcionamento de uma instituição e seus serviços são atividades de avaliação em política pública. A execução da avaliação serve para conhecer melhor o cenário e poder realizar implementações em prol de um melhor desempenho de determinada atividade. Assim, a economicidade nos recursos utilizados e a eficácia das atividades podem ser garantidos. O planejamento é uma ferramenta que produz benefícios à instituição e, com o auxílio do processo de avaliação, aperfeiçoa a tomada de decisões. A biblioteca é um setor que vem se reinventando ao longo dos tempos e o usuário é o principal motivo de sua existência.

Desta maneira, a biblioteca pode utilizar-se de recursos avaliativos como os estudos de usuários e os aplicar em sua comunidade a fim de obter subsídios que identifiquem as falhas e que possam mostrar novas oportunidades. Os resultados irão dispor de dados para uso da gestão, que, administrativamente, conseguirá justificar necessidades, solicitações e distribuição de recursos que podem ser melhor aplicados, alocando as atividades direcionadas ao público específico, obtendo eficiência no serviço dos bibliotecários, fazendo uso dos sistemas de auxílio à informação disponíveis e satisfazendo as necessidades dos usuários. Esta prática, deixa em evidência também o chamado serviço de referência na biblioteca que amplia os horizontes para atendimento aos clientes que buscam informação e melhora o desempenho da gestão da biblioteca que, por sua vez, próximo do usuário, facilita compreender os pontos fracos a modificar.

Este trabalho investigou a percepção dos usuários da Biblioteca Joseph Mesel, do *campus* Recife do IFPE por meio de questionário fechado. As perguntas estavam elaboradas e debruçadas nas questões referentes a estrutura, uso do acervo, atendimento e tecnologia. Após a esquematização das respostas dos questionários, percebeu-se que há um público heterogêneo que frequenta a biblioteca, com predominância de alunos dos cursos integrados. Percebeu-se que há satisfação no geral com a estrutura e com o atendimento da biblioteca, porém é sabido que a biblioteca funciona atualmente em seu limite de espaço e que para dar conta da dimensão dos serviços, não há uma quantidade suficiente de bibliotecários lotados. Existe a necessidade de investimento na questão de referência e atendimentos, corriqueiros e especiais, e de ter mais profissionais disponíveis para manter um contato mais próximo com os usuários.

Foi visto que o sistema de automação de bibliotecas é pouco utilizado para consulta dos materiais disponíveis no acervo e que as bibliotecas virtuais não são utilizadas com o êxito como poderiam. Há predominância de insatisfação por parte dos alunos quanto aos equipamentos eletrônicos disponíveis para uso na biblioteca, bem como a qualidade da internet.

Identificou-se que dentre os respondentes, a maioria não participa efetivamente de atividades culturais que a biblioteca realiza.

Desta maneira, fica evidente que há uma necessidade de reforçar a visibilidade da biblioteca e procurar inculcar práticas de divulgação e atividades de marketing interno. Para isso, é necessário haver um corpo de bibliotecários suficiente para a execução destas atividades além das já existentes e distribuídas. Assim, as avaliações podem ser mais repartidas dentre as necessidades, como a exemplo de investigar com mais afinco sobre o uso das bibliotecas virtuais; do incentivo na participação de atividades culturais; da criação de políticas internas da biblioteca, etc. A gestão conseguirá focar nas questões administrativas, uma vez que, havendo equipe suficiente, os serviços serão melhor direcionados.

É necessário a integração de outros setores da instituição com a biblioteca, dando suporte tecnológico e de comunicação para que estas lacunas sejam aos poucos sanadas. Que recursos possam ser direcionados à biblioteca, para manutenção e compra de equipamentos visando que a biblioteca caminhe junto à evolução da tecnologia. Os recursos também são necessários para constantes atualizações de acervo, com avaliação de uso das obras e das necessidades dos usuários, permitindo que a seleção dos materiais de aquisição e doação seja efetiva à realidade do que se precisa. A dificuldade encontrada na pesquisa foi quanto as perguntas do questionário serem genéricas sobre os assuntos, necessitando assim, aprofundamento para identificar pormenores e obter dados mais específicos que levassem a uma compreensão de intervenção mais direcionada. Outro ponto de limitação é a falta de domínio para inferir mais correlações entre os dados, apesar de o trabalho não ter foco estatístico e quantitativo. Porém, deseja-se que o trabalho seja pioneiro de outros, em outras bibliotecas, com outros assuntos.

Por fim, entende-se que diretrizes de atendimento aos usuários e práticas de serviço de referência sempre são necessários e que este quesito não obteve peso negativo, como ocorreu com questões relacionadas à infraestrutura e tecnologia, apesar de ser um objetivo buscar saber a necessidade de construir uma política de serviço de referência para o sistema de bibliotecas, a partir da experiência na biblioteca Joseph Mesel. A primeira hipótese verifica-se positiva quando afirma que se identificados os problemas nos serviços oferecidos pela biblioteca haverá possibilidade de intervenção, ainda mais quando estes problemas são apontados pelos usuários. A segunda hipótese confere que o sistema de bibliotecas do IFPE a partir do que foi identificado na primeira, irá dispor de conteúdo para gerir atividades de adequação para as bibliotecas componentes, uma vez que esta avaliação também pode ocorrer em outros campus.

Discutir sobre como se pode realizar melhorias no serviço de referência prestado deve ser um tema recorrente em encontros e reuniões para que os bibliotecários se atualizem, entendendo que o usuário é a maior importância quando se busca qualidade na educação. O produto deste trabalho é um documento norteador afim que sirva de subsídio à gestão em ter um diagnóstico da percepção dos usuários quanto o uso e acesso. É possível compreender a importância de desenvolver constantes atividades de avaliação e que a construção de políticas voltadas às bibliotecas e a leitura mereçam entrar na agenda e ganhar destaque nas políticas, decisões e construções de planos da instituição.

REFERÊNCIAS

- AGNER, L. **Ergodesign e arquitetura de informação: trabalhando com o usuário**. 2 ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009.
- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2005.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- ANDRADE, A. M. C. de.; MAGALHÃES, M. H. de A. Avaliação do serviço de referência: algumas considerações. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO*, 10, **Anais...**, Curitiba, v. 1, p. 201-207, 1979. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1952> Acesso em: 4 jun. 2020.
- ANDRADE, D.; VERGUEIRO, W. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.
- ANTONIO, I. Do bibliotecário ao agente de informação: seu perfil diante de novas tecnologias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 24, n. 1/2, p. 76-85, jan./jun. 1991. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/10/pdf_4150e4efd6_0019188.pdf Acesso em: 03 abr. 2020.
- ARAÚJO, C. A. A. O que é Ciência da Informação? **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, jan./abr., 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958/14205> Acesso em: 20 nov 2019.
- BANDEIRA, L. A. do N.; CYSNE, M. do R. de F. P. Políticas públicas de informação e desenvolvimento econômico-social: o papel da biblioteca do Instituto Federal do Ceará – *campus Juazeiro do Norte*. *In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISA EM POLÍTICAS PÚBLICAS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL*, 1, Franca, set., 2014. Disponível em: <https://www.franca.unesp.br/Home/Pos-graduacao/-planejamentoeanalisedepoliticaspUBLICAS/isippedes/ligia-1.pdf> Acesso em: 31 mar. 2020.
- BATISTA, M.; DOMINGOS, A. Mais que boas intenções: técnicas quantitativas e qualitativas na avaliação de impacto de políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 32, n. 94, jun. 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v32n94/0102-6909-rbcsoc-3294142017.pdf> Acesso em: 19 de out. 2019.
- BELO, R. Políticas públicas de incentivo ao livro, leitura e literatura. **Cadernos de letras da UFF** Dossiê: a crise da leitura e a formação do leitor, v. 26, n. 52, p. 183-203, 2016. Disponível em: <http://www.cadernosdeletras.uff.br/index.php/cadernosdeletras/article/view/164>. Acesso em: 05 set. 2017.

BOSO, A. K.; SILVA, E. S. da; GOULART, R. M. L. Avaliação das unidades informacionais para incremento da qualidade dos serviços prestados: o caso do Instituto Federal de Santa Catarina - *campus* Florianópolis para o desenvolvimento de um plano de ação para a Biblioteca Dr. Hercílio Luz. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, Florianópolis, 25, **Anais...**, Florianópolis, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1612> Acesso em: 12 de jan. 2020.

BRASIL. Governo Federal. **Portfólio institucional**: 2016. Recife: IFPE, 2016.

BRASIL. **Lei Federal n. 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm Acesso em: 06 jun. 2020.

BRASIL. **Lei Federal n.11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm Acesso em: 19 out. 2019.

BRASIL. **Lei Federal n.12.244, de 24 de maio de 2010**. Brasília, DF: Presidência da República, 2010. Dispõe da universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112244.htm Acesso em: 06 jun. 2020.

BRIQUET DE LEMOS, A. Biblioteca. In: CAMPELLO, B. S.; CALDEIRA, P. de T.; MACEDO, V. A. A. (orgs.). **Formas e expressões do conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998.

CAETANO, A. C. de S. **Políticas públicas para bibliotecas universitárias federais**. 30f., 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Políticas Públicas e Gestão Social) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2010. Disponível em: https://www.academia.edu/5971952/Pol%C3%ADticas_p%C3%ABlicas_para_bibliotecas_universit%C3%A1rias_federais Acesso em: 09 jun. 2020.

CAETANO, A. C. de S. **Discussão de uma agenda pública para bibliotecas universitárias federais**: o foco na pós-graduação e pesquisa pelo olhar mineiro. 2014. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <http://repositorio.ufjf.br:8080/jspui/handle/ufjf/6976> Acesso em: 09 jun. 2020.

CAMPELLO, B. A.; COSTA, M. R. O papel político do bibliotecário de referência: uma análise histórica. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DAS REGIÕES SUDESTE, CENTRO-OESTE E SUL, 5, Belo Horizonte, 2018. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2018. Disponível em: <https://www.brappci.inf.br/index.php/res/download/106424> Acesso em: 07 fev. 2020.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr., 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n1/11.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2019.

CARVALHO, J. Estudos de usuários da informação. **Biblioo: cultura informacional**. Disponível em: <https://biblioo.cartacapital.com.br/estudos-de-usuarios-da-informacao/> Acesso em: 26 jul. 2019.

CARVALHO, M. da C. Biblioteca pública e educação: apontamentos sobre o papel da leitura hoje. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. esp., p. 186-194, out./dez., 2014. Disponível em: [scielo.br/pdf/pci/v19nspe/14.pdf](http://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/14.pdf) Acesso em: 15 jan. 2020.

CHARTIER, R. **A aventura do livro: do leitor ao navegador: conversações com Jean Lebrun**. São Paulo: UNESP, [1998]. Tradução de Reginaldo C. C. de Moraes.

COELHO, M. F. P. O público e o privado na educação brasileira: uma questão semântica ou um conflito de interesses? *In*: FONSECA, D. M. da (org.). **Administração educacional: um compromisso democrático**. Campinas, SP: Papirus, 1994. (Coleção magistério: formação e trabalho pedagógico). p. 11-35.

COPEL, R. J.; SAVELI, E. de L. Programas, projetos e campanhas de incentivo à leitura: uma visão histórica. **Associação de Leitura do Brasil** (arquivo morto), 2017. Disponível em: http://alb.com.br/arquivomorto/edicoes_anteriores/anais16/sem07pdf/sm07ss11_07.pdf Acesso em: 01 set. 2017.

COSTA, M. C. Estudo de usuários no serviço de referência e informação da Biblioteca Pública Benedito Leite: relato de experiência vivenciada na disciplina referência no curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão, **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 32, n. 1, p. 23-30, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/7427> Acesso em: 09 abr. 2020.

COVRE, M. de L. M. Educação, Administração e cidadania. *In*: FONSECA, D. M. da (org.). **Administração educacional: um compromisso democrático**. Campinas, SP: Papirus, 1994. (Coleção magistério: formação e trabalho pedagógico). p. 67-76.

CUNHA, M. B. da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **R. Bibliotecon.**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez., 1982. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008580> Acesso em: 12 jan. 2020.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. Do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CURY, C. R. J. Educação brasileira e transição. *In*: FONSECA, D. M. da (org.). **Administração educacional: um compromisso democrático**. Campinas, SP: Papirus, 1994. (Coleção magistério: formação e trabalho pedagógico). p. 37-52.

DE LUCCA, D. M.; PINTO, M. D. de S.; VITORINO, E. V. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.15, n.1, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/1160/1106> Acesso em: 10 jan. 2020.

DIAS, R.; MATOS, F. **Políticas públicas: princípios, propósitos e processos**. São Paulo: Atlas, 2012.

DURAS pedras. Intérprete: Sandy. Compositores: Sandy Leah e Lucas Lima. *In*: MANUSCRITO. Intérprete: Sandy. São Paulo: Universal Music, 2010. 1 CD, faixa 7.

ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. DA S. (orgs.). **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014. (Série Tekne).

ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. da S.; SANTAROSA, L. M. C. BIBLIOTEC II: o bibliotecário como mediador propiciando a inclusão informacional, social, educacional e digital através da EaD. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 119-131, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/479> Acesso em: 05 fev. 2016.

FIDELIS, M. B.; SILVA, G. F. M. de. Políticas públicas para biblioteca: acesso e uso da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB 2013), Florianópolis, 14, **Anais...**, Florianópolis, SC: UFSC, 2013. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4246/3369> Acesso em: 20 jul. 2018.

FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184> Acesso em: 27 out. 2019.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. A. de (org.). **Métodos e metodologia na pesquisa científica**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2007.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p.131-138, set. 1980. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002888/6b09159904f41103e336d7dcf4c01693> Acesso em: 29 fev. 2020.

FONSECA, D. M. da (org.). **Administração educacional: um compromisso democrático**. Campinas, SP: Papirus, 1994. (Coleção magistério: formação e trabalho pedagógico).

FREIRE, G. H. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 6-19, jan./abr., 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a02.pdf> Acesso em: 05 jun. 2020.

FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e Políticas Públicas**, n. 21, p. 211-259, jun. 2000. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/89/158> Acesso em: 21 dez. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. **El profesional de la información**, Sevilla, v. 21, n. 6, nov./dez, 2012. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/18133/1/03-Gonza%CC%81lez-Ferna%CC%81ndez-Villavicencio.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2020.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

GUIMARÃES, E. R. **Política de ensino médio e educação profissional**: discursos pedagógicos e práticas curriculares. Curitiba: Editora CRV, 2014.

JESUS, D. L de; CUNHA, M. B. da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referências das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar., 2012. Disponível: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010> Acesso em: 24 maio 2020.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 2004.

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

LIMA, J. L.; ALVES, R. B. C. A percepção dos usuários de uma IES sobre a qualidade dos serviços de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. esp., 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/937> Acesso em: 18 out 2019.

LINDOSO, Felipe. **O Brasil pode ser um país de leitores?** : política para a cultura/ política para o livro. São Paulo: Summus, 2004.

MACEDO, N. D. (org.). **Biblioteca escolar em debate**: da memória profissional a um fórum virtual. São Paulo: Senac, 2005. P. 339-453.

MACEDO, N. D. (org.). Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas... 7.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2008.

NISKIER, A. **Qualidade do ensino**: a grande meta. São Paulo: LTr, 1996.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar., 2016.

PACHECO, Eliezer Moreira. **Os institutos federais: uma revolução na educação profissional e tecnológica**. Natal: IFRN, 2010. 26p.

PARANHOS, W. M. M. da Rocha. Avaliação do desempenho em bibliotecas. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 10, **Anais...**, Curitiba, v. 3, p. 987-997, 1979. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/2010> Acesso em: 4 jun. 2020.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In*: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: IPEA, 2017. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf Acesso em: 24 maio 2019.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

RAMOS, M. E. M. Padrões como instrumento de avaliação e qualidade em bibliotecas universitárias. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, **Anais...**, Recife: UFPE, 2002. Disponível em: http://repositorio.febab.libertar.org/temp/snbu/SNBU2002_092.pdf Acesso em: 10 dez. 2019.

RODRIGUES, Virgínia Lúcia. Estudos de usuários da informação como instrumento para avaliação de serviços em unidades de informação: estudo de caso. (Dissertação) Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento – Faculdade de Ciências Empresariais – FACE – Universidade FUMEC. **Projetos, dissertações e teses em sistemas de informação e gestão do conhecimento**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, 2017. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/sigc/article/view/4941/2540> Acesso em: 9 jun. 2020.

SANTOS, E. T. G. dos; ARAÚJO, E. A. de; NUNES, M. de F. Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU): visão histórica. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO, POLÍTICAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO, 1, Goiás, **Anais...**, Goiás: UFG, 2014. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/715/o/PLANO_NACIONAL_DE_BIBLIOTECAS_UNIVERSIT%C3%81RIAS_-_pronto.pdf Acesso em: 09 jun. 2020.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, p. 41-62, jan./jul., 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22> Acesso em: 29 out 2019.

SARAIVA, E.: FERRAREZI, E. **Políticas públicas: coletânea**. Brasília: ENAP, 2006.

SILVA, F. C. C. da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 8, n. 1, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/28270> Acesso em: 09 jun. 2020.

SILVA, R. C. da *et al.* Políticas públicas de leitura e biblioteca escolar: percebendo os cenários nacional e internacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 3, set./dez., 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1238/1149> Acesso em: 18 jan. 2020.

SILVA, T. L. A. da; SALCEDO, D. A. O marketing bibliotecário e a comunicação empresarial. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas**, Porto, s.3, n.8, p.23-34, 2017. DOI: 10.21747/21836671/pag8a3. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/issue/view/249> Acesso em: 21 maio 2020.

SILVEIRA, A. **Marketing em bibliotecas** universitárias. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 1992.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. e. Percepção da qualidade dos serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 79-99, abr./jun. 2015. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2050/1596> Acesso em: 8 jul. 2019.

SOUSA, R. J. P. L. de. Políticas de bibliotecas pública e o Instituto Nacional do Livro: análise exploratória à luz da História e Teoria da Educação Brasileira. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.14, n.3, p.143-169, set./dez., 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1073> Acesso em: 09 jun. 2020.

SOUZA, C. Políticas públicas: uma revisão de literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, n.16, p. 20-45, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.com.br/pdf/soc/n16/a03n16> Acesso em: 20 dez. 2019.

SOUZA, M. E. P. de; TARGINO, M. das G. Cinco leis da Biblioteconomia / Cinco leis de Ranganathan: resistindo bravamente ao tempo. **Ci. Inf. Rev.**, Maceió, v. 3, n. 1, p. 11-29, jan./abr., 2016. Disponível em: <http://200.17.114.107/index.php/cir/article/view/2334/1840> Acesso em: 26 mar 2020.

SUAIDEN, E. J. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio-ago., 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf> Acesso em: 20 jan. 2020.

TARGINO, M. das G. O óbvio da informação científica: acesso e uso. **TransInformação**, Campinas, n. 19, v. 2, p. 95-105, maio-ago., 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010337862007000200001&script=sci_abstract&tlng=p Acesso em: 14 fev. 2020.

TARGINO, M. das G. Ranganathan continua em cena. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 122-124, abr. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a08.pdf> Acesso em: 09 jun. 2020.

UHLE, A. B. A administração educacional: suas transformações e o perigo da corrupção da linguagem. In: FONSECA, D. M. da (org.). **Administração educacional: um compromisso**

democrático. Campinas, SP: Papyrus, 1994. (Coleção magistério: formação e trabalho pedagógico). p. 53-65.

VALENTIM, M. L. (org.). **Formação do profissional da informação.** São Paulo: Polis, 2002. Disponível em: http://abecin.org.br/e-books/colecao-palavra-chave/VALENTIM_%28Org%29_Forma%C3%A7%C3%A3o%20do%20profissional%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf Acesso em: 04 abr. 2020.

VIANA, L.; PIERUCCINI, I. Bibliotecas escolares: políticas públicas para a criação de possibilidades. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 16, João Pessoa, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2740/1116> Acesso em: 25 ago. 2017.

VIEIRA, A. S. Repensando a Biblioteconomia, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12 (2), p. 81-5, jul./dez., 1983. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/186/186> Acesso em: 10 fev. 2020.

VIEIRA, R. **Introdução à teoria geral da Biblioteconomia.** Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

1. Estudante de curso:
 INTEGRADO SUBSEQUENTE GRADUAÇÃO/LIC. PÓS-GRADUAÇÃO
2. Você utiliza a biblioteca com a frequência de:
 De 1 a 3 vezes por semana 3 vezes ou mais por semana Raramente
3. A qualidade do **espaço físico** da biblioteca é satisfatória?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
4. Você avalia como **positivo** o atendimento na recepção da biblioteca?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
5. Você costuma **pesquisar no sistema** a disponibilidade do livro afim de encontrá-lo no acervo?
 SIM NÃO
6. Você consegue **localizar** facilmente a obra que procura no acervo?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
7. Você já tirou dúvidas de **pesquisa** com algum **bibliotecário**?
 SIM NÃO
8. Você já solicitou serviço de **orientação** para TCC?
 SIM NÃO
9. O **horário** de funcionamento da biblioteca 7h30/21h é satisfatório?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
10. O uso dos **equipamentos eletrônicos** (PC's, tablets) disponíveis na biblioteca, é satisfatório?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
11. A qualidade da **internet** disponível na biblioteca atende sua necessidade?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
12. Você já utilizou as salas de **estudos em grupo**? SIM NÃO
 Se sim, o espaço é adequado? SIM NÃO PARCIALMENTE
13. Você já utilizou o espaço para **estudos individuais**? SIM NÃO
 Se sim, o espaço é adequado? SIM NÃO PARCIALMENTE
14. Você conhece as **bibliotecas virtuais** disponíveis (Pearson, Ebrary, etc)? SIM NÃO
 Se sim, já as utilizou? SIM NÃO
 Se já utilizou, são importantes para sua pesquisa? SIM NÃO PARCIALMENTE
15. A quantidade de obras liberadas para **empréstimo** é satisfatória?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
16. A quantidade de **dias de empréstimo** das obras é satisfatória?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
17. Você já participou de alguma **atividade cultural** da/na biblioteca? SIM NÃO
 Se sim, avalia como **positiva** as **atividades culturais** realizadas?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
18. Os **avisos e comunicações** da biblioteca possuem clareza e são satisfatórios?
 SIM NÃO PARCIALMENTE

APÊNDICE B – DOCUMENTO NORTEADOR DE INTERVENÇÃO

DOCUMENTO NORTEADOR DE INTERVENÇÃO – Produto Técnico -

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO *SIBI - IFPE*

Autor: Thiago Leite Amaro da Silva

Objetivo: Auxiliar a gestão do SIBI-IFPE e coordenações de bibliotecas a visualizarem diagnóstico após percepção da comunidade acadêmica por meio de estudo de usuários realizado na Biblioteca Joseph Mesel – *campus* Recife. São recomendações a servir de suporte para tomada de decisão e planejamento e solicitar intervenções a serem discutidas na agenda da alta administração da instituição.

INDICADORES: 1. *ESTRUTURA*; 2. *ATENDIMENTO*; 3. *USO*, 4. *TECNOLOGIA*

1. Estrutura

A estrutura física da biblioteca foi tida como satisfatória, porém com ressalvas quanto:

Sala de estudos em grupo: quantidade insuficiente para a quantidade de alunos;

qualidade insuficiente da climatização; isolamento acústico inexistente;

Espaço para estudo individual: barulho advindo das mesas de estudo em grupo.

Proposta:

A partir das dificuldades encontradas:

- Aumentar a quantidade de salas de estudo em grupo;
- Climatizar a sala com a temperatura ideal de acordo com a estação do ano;
- Buscar materiais isolantes acústico para as salas de estudo em grupo (servirá para quem a utiliza e quem está no espaço comum do lado de fora).

Sugestões avulsas para uma biblioteca progressiva:

- Idealizar um ambiente organizado em nichos (estudos individuais, informática, etc);
- Disponibilizar pufes e sofás no ambiente comum;
- Espalhar vasos de plantas;
- Distribuir relógios nas paredes;
- Ampliar a quantidade de cadeiras e mesas de estudos;

- Distribuir quadro de aviso que sejam atualizados simultaneamente;
- Sinalizar com coerência o possível de informações que facilitem a comunicação visual.

2. Atendimento

O nível de satisfação foi positivo quanto ao atendimento, porém, podem ser incrementadas ações que permitam executar um bom serviço de referência.

Proposta:

Equipe:

- Dispor quantidade de bibliotecários suficiente para direcionar serviços (as atividades se manterão com padrão positivo sem constantes interrupções, oferecendo um conjunto de benefícios à biblioteca como um todo. Atualmente, a Biblioteca Joseph Mesel conta apenas com 2 bibliotecários e 1 auxiliar de biblioteca, como profissionais específicos da área, distribuídos nas diversas atividades.

Treinamentos:

- Educação de usuários: dispondo de profissionais suficientes, a equipe pode organizar treinamentos em bases de dados como a de periódicos (Capes); de teses e dissertações (BDTD); e no próprio sistema de automação da biblioteca na orientação às tecnologias para recuperação da informação, com mais frequência. (Faz-se necessário que o profissional tenha conhecimento prévio de novas ferramentas, mantenha-se atualizado dentro da área de conhecimento que trabalha e tenha participado de oficinas e treinamentos pertinentes. Fórum, congressos e eventos são fontes de atualização profissional e o estímulo da instituição para que os colaboradores participem destes eventos não apenas contribui para o desenvolvimento pessoal do profissional, mas também para com a biblioteca e a instituição no todo. Todavia, as experiências dentro da instituição tornam-se referência quando explanadas e disseminadas nestes eventos acadêmicos).

3. Uso

A disseminação da informação é o propósito da biblioteca e do bibliotecário, e existem ferramentas e ações que podem assegurar a qualidade do acesso e do uso das coleções.

Proposta:

Serviço de referência:

- *Marketing bibliotecário:*

- A divulgação da biblioteca e de seus serviços causa impacto direto no acesso e uso. Quando adotados os procedimentos de marketing, é possível ao bibliotecário ser agente ativo e compreender maneiras de tornar o espaço da biblioteca atrativo. Estes procedimentos chamam-se “marketing bibliotecário”, cuja função é aprimorar os serviços de referência e atendimento, e dar visibilidade à biblioteca. Resolver questões simples faz com que os usuários conheçam melhor os procedimentos.
- Procurar desenvolver estudos de usuários mais robustos para atividades específicas. (Ex.: Uso de periódicos, Utilização de *tabletes*, Qualidade do acervo, etc.)

- *Letramento informacional:*

É factível que os alunos busquem a sua própria informação, e isso se atribui ao letramento informacional, dada importância em realizar treinamentos para os discentes, uma vez que estes utilizariam com mais autonomia alguns serviços.

- *Site:*

A homepage da biblioteca no site oficial do IFPE é um instrumento que serve na divulgação dos serviços e informações gerais disponíveis na web. Mantê-lo atualizado é uma maneira de visibilizar a biblioteca e manter um canal oficial de informações.

- *Apresentação:*

Nomear as bibliotecas que ainda não puseram um homenageado, identificando-as e integrando a comunidade acadêmica uma vez que possibilita o sentimento de pertencimento democrático na participação em decisões.

Acervo:

- Atentar-se às atualizações das obras e buscar aquisição de romances e literaturas, quando possível;
- Manter atualizada a política de aquisição, seleção e desenvolvimento de coleções;

4. Tecnologia

Importante lembrar que a tecnologia é uma aliada na educação e que nem todos possuem oportunidade de dispor de equipamentos eletrônicos com acesso à internet e para elaboração de atividades acadêmicas. Foi visto que há enorme insatisfação neste indicador. Quanto mais o *campus* e a biblioteca puder dispor destas ferramentas, propiciará maior oportunidade de aprendizagem. Assim, faz-se necessário investimento tecnológico.

Proposta:

- Dispor de mais terminais para uso de computador;
- Buscar junto ao setor de tecnologia ampliar pontos de acesso à rede de disponibilização do *wi-fi*;
- Manter à disposição terminais para uso exclusivo do Opac à comunidade acadêmica;
- Buscar disponibilizar tomadas.

ANEXO A – RELAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO IFPE

Relação das bibliotecas do IFPE:

Biblioteca – *Campus* Abreu e Lima

Biblioteca João Paraibano - *Campus* Afogados da Ingazeira

Biblioteca Edson Ângelo de Sales e Silva – *Campus* Barreiros

Biblioteca Elny Sampaio – *Campus* Belo Jardim

Biblioteca Alcides do Nascimento Lins – *Campus* Cabo de Santo Agostinho

Biblioteca – *Campus* Caruaru

Biblioteca Luiz Gonzaga – *Campus* Garanhuns

Biblioteca – *Campus* Igarassu

Biblioteca Ivandro Marques da Silva – *Campus* Ipojuca

Biblioteca Ariano Suassuna – *Campus* Jaboatão dos Guararapes

Biblioteca Carolina Maria de Jesus – *Campus* Olinda

Biblioteca – *Campus* Palmares

Biblioteca Clarice Lispector – *Campus* Paulista

Biblioteca Profa. Maria do Rosário Sá Barreto – *Campus* Pesqueira

Biblioteca Joseph Mesel - *Campus* Recife

Biblioteca Especializada Silvia Barbosa de Mello - *Campus* Recife

Biblioteca – *Campus* Vitória de Santo Antão

Biblioteca – DEaD/Reitoria

ANEXO B – TABELA COM DISPOSIÇÃO DAS MATRÍCULAS NO IFPE

Tabela com disposição das matrículas no IFPE em 2018.

Unidades	Cursos	Matriculas	Ingressantes	Concluintes	Vagas	Inscritos		
1	74	10.209	2.277	1.505	2.442	24.487		
100,00%								
Instituto Federal								
Matriculas por Organização Acadêmica (%)								
Clique no 1o sinal (+) para ver as Unidades de Ensino e no 2o sinal (+) para ver o nome do curso								
Instituição	Unidade de Ensino	Nome Curso	Cursos	Matricu..	Ingress..	Conclui..	Vagas	Inscritos
IFPE	Campus Recife	Agente de Observação de Segurança	2	37	17	10	20	17
		Análise e Desenvolvimento de Sistemas	2	351	67	46	68	1.157
		Design Gráfico	2	235	80	44	80	1.163
		Eletricista Instalador Predial de Baixa Te..	2	45	18	12	20	18
		Engenharia Civil	1	335	70	29	63	476
		Engenharia Mecânica	1	73	29	0	35	727
		Especialização - Desenvolvimento Educa..	1	115	0	0		
		Especialização - Gestão e Negócios	2	317	1	5		
		Geografia	2	546	40	77	40	404
		Gestão Ambiental	4	465	76	38	80	711
		Gestão de Turismo	3	461	130	96	244	1.810
		Matemática	1	422	0	61		
		Programador de Sistemas	1	31	1	20		
		Radiologia	1	108	27	7	30	721
		Técnico em Edificações	5	1.064	314	254	281	2.681
		Técnico em Eletrônica	5	736	199	97	200	1.977
		Técnico em Eletrotécnica	5	952	242	128	240	2.078
		Técnico em Informática para Internet	1	27	0	0		
		Técnico em Infraestrutura Escolar	1	2	0	0		
		Técnico em Manutenção Automotiva	1	41	0	1		
		Técnico em Manutenção e Suporte em Inf..	1	28	0	4		
		Técnico em Mecânica	7	546	96	98	120	1.648
		Técnico em Química	4	921	209	155	240	3.100
		Técnico em Refrigeração e Climatização	4	483	146	81	160	1.067
		Técnico em Saneamento	5	791	193	118	200	1.129
		Técnico em Segurança do Trabalho	6	825	240	107	241	3.334
		Técnico em Sistemas de Energia Renováv..	1	12	0	0		
		Técnico em Telecomunicações	3	240	82	17	80	269
Total			74	10.209	2.277	1.505	2.442	24.487

Fonte: Plataforma Nilo Peçanha



2019 (Ano Base 20..

MATRÍCULAS