



## ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

GERMANO JÚNIOR, Manoel Messias Soares<sup>1</sup>

SANTOS, Thaiana Barros dos<sup>2</sup>

SILVA, Thays Pereira da Silva<sup>3</sup>

TOLEDO, Débora Alves de<sup>4</sup>

COSTA, Maria de Fátima Oliveira<sup>5</sup>

### *EIXO 1 – COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS*

#### **ESTUDO DE USUÁRIOS: uma visão sobre a Biblioteca Inspiração Nordestina do Centro Cultural Banco do Nordeste (CCBN)**

USER STUDIES: a vision on the library Inspiration Nordestina of Centre of Banco do Nordeste Cultural Center (CCBN)

#### **RESUMO**

As opiniões dos usuários de uma biblioteca são de fundamental importância para o desenvolvimento e melhoria de seu atendimento e serviços. Esse artigo analisará a visão dos usuários a respeito do acolhimento na Biblioteca Inspiração Nordestina – Fortaleza, que faz parte do Centro Cultural Banco do Nordeste. Fazendo-se necessário também ressaltar sua importância para a comunidade por meio de opiniões dos próprios frequentadores. O referencial teórico do artigo foi pautado em conceitos de estudo de usuários principalmente de Figueiredo e Costa. A pesquisa é de caráter exploratório,

---

<sup>1</sup>Graduando em Biblioteconomia pela UFC. E-mail: nds.gba.messias@protonmail.com

<sup>2</sup>Graduanda em Biblioteconomia pela UFC. E-mail: thaianabarrosds@gmail.com

<sup>3</sup>Graduanda em Biblioteconomia pela UFC. E-mail: thayspsilvaa@gmail.com

<sup>4</sup>Graduanda em Biblioteconomia pela UFC. E-mail: deboratoledo@outlook.com

<sup>5</sup>Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP/Marília). Professora do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC). E-mail: fatimaocosta@yahoo.com.br

numa abordagem quanti-qualitativa, com análises estatísticas e opiniões dos participantes. Para coleta de dados foi utilizado um questionário e entre os resultados apresentam-se a motivação do usuário para ir à biblioteca, como se sente sobre o acolhimento e sua opinião sobre a contribuição da biblioteca para a comunidade. Concluiu-se que os usuários frequentam regularmente a biblioteca, sentem-se bem acolhidos na mesma e que a biblioteca contribui com o acesso à informação e informação cultural da comunidade.

**Palavras-chave:** Estudo de Usuários. Biblioteca Inspiração Nordestina – Fortaleza. Acolhimento em biblioteca.

## **ABSTRACT**

The opinions of the users of a library are of fundamental importance for the development and improvement of their service and services. This article will analyze the users' views regarding the reception at the Inspiration Nordestina - Fortaleza Library, part of the Banco do Nordeste Cultural Center. It is also necessary to emphasize its importance to the community through the opinions of the visitors. The theoretical reference of the article was based on concepts of study of users mainly of Figueiredo and Costa. The research is exploratory in a quantitative-qualitative approach, with statistical analyzes and opinions of the participants. For data collection, a questionnaire was used and the results show the motivation of the user to go to the library, how he feels about the host and his opinion about the contribution of the library to the community. It was concluded that users regularly attend the library, feel welcomed there and that the library contributes access to information and cultural information of the community.

**Keywords:** User studies. Nordestina Inspiration Library - Fortaleza. Reception in library.

## **1 INTRODUÇÃO**

Cada vez mais complexas e com estruturas mais sofisticadas, as unidades de informação estão se tornando organismos preocupados em oferecer ao seu público um número crescente de produtos e serviços que atendam as mais diversas necessidades informacionais dos usuários. Contudo, cada usuário é diferente do outro e isso implica em buscas diferentes de informação, o que torna um desafio a mais para cada instituição desenvolver produtos e serviços que satisfaçam o seu público. Desse modo, é importante que cada unidade conheça o perfil dos seus usuários, facilitando a tomada de decisões que sejam coerentes com as necessidades informacionais no ambiente em que está inserido.

No caso de um centro cultural, em que os espaços são abertos a toda a população, o estudo de usuários se torna uma tarefa obrigatória, pois deve contemplar todos os gêneros artístico-culturais que sejam do interesse da coletividade a que ela pertence.

Quando se trata da biblioteca de um centro cultural, ela precisa criar meios para atrair e despertar a troca de cultura entre os seus usuários e funcionários. A relação dela (biblioteca) com os seus usuários dependerá da sua organização e de que tipo de atendimento oferece aos usuários, já que a biblioteca é patrimônio dessa comunidade e existe para poder servi-la. Ela não deve restringir o seu próprio espaço físico, assim sendo, se deve utilizar todos os espaços.

Levando em consideração que o acolhimento que é dado ao usuário no momento em que ele adentra a biblioteca deve contar para que esse mesmo usuário retorne brevemente para usufruir dos serviços e do acervo, nos motivou realizar esse estudo de usuários, pois os estudos de comunidades são de extrema importância para as bibliotecas conhecerem os seus usuários, e assim disponibilizarem informações que atendam à demanda do seu público.

O Centro Cultural Banco do Nordeste que foi fundado em 1988 como um projeto do Banco do Nordeste do Brasil – BNB, tornando-se um dos equipamentos culturais da cidade, contribuindo com a promoção cultural na cidade e servindo como mais um canal de acessibilidade para esta. Com uma programação variada, atendendo uma população diversa com gosto para música, teatro, exposições e demais atividades de promoção cultural.

Os centros culturais devem se mostrar como locais que estimulem e propiciem o acesso a bens culturais e despertem o interesse da população.

Sobre os centros culturais, Ramos (2007, p. 94) afirma que

Devem dispor de infra-estrutura que permita o trabalho cultural e devem propiciar o encontro criativo entre as pessoas. Se a atividade cultural deve instigar e provocar, a sua casa, o centro de cultura, não pode ser um espaço exclusivamente de lazer; ao contrário, ele deve atrair as pessoas para o novo e a reflexão, deve negar o conformismo e a familiaridade com o conhecido. O que se realiza nesses espaços é a ação cultural entendida como processo, sem começo e sem fim demarcados, que não deixa atrás de si produtos formais acabados, mas uma nova cadeia de ações.

A Biblioteca Inspiração Nordestina – Fortaleza faz parte do Centro Cultural Banco do Nordeste e seu espaço possibilita que o usuário percorra por entre o acervo diversificado que contém livros, jornais (não apenas da região como também de outros

estados), revistas sobre os mais variados assuntos, histórias em quadrinhos, cordéis, mapas, dicionários, enciclopédias, podendo assim abranger muitos perfis de usuários, possibilitando acesso à informação. Ela é uma ferramenta de auxílio à disseminação da informação, incentivo a cultura, a leitura, desenvolvimento social e apoio a cidadania.

Dáí indagamos: Os usuários sentem-se bem acolhidos na Biblioteca Inspiração Nordestina do Centro Cultural Banco do Nordeste?

A escolha dessa temática se deu pela sua relevância sendo trabalhada na disciplina de estudos de usuários, uma vez que o acolhimento é uma forma de garantir o acesso aos usuários de forma justa e com equidade, além de apresentar como objeto de estudo trabalhos voltados a referida comunidade e como estudantes do curso de Biblioteconomia, aplicando a teoria da disciplina de Estudo de Comunidades e Usuários.

O objetivo geral é a visão dos usuários sobre o acolhimento da Biblioteca Inspiração Nordestina – Fortaleza e como objetivos específicos:

- 1) Descrever o perfil dos usuários;
- 2) Investigar a contribuição da Biblioteca Inspiração Nordestina para o acesso à informação pela visão dos usuários;
- 3) Identificar o significado que a informação e do uso da biblioteca tem para os usuários.

## **2 CONCEITOS SOBRE ESTUDO DE USUÁRIOS**

Podemos caracterizar os estudos de usuários como sendo um estudo investigativo utilizado pelas unidades de informação para diagnosticar quais são as necessidades informacionais de uma comunidade. Sanz Casado (1994, p. 91, tradução nossa) conceitua os estudos de usuário como sendo “[...] o conjunto de estudos que tratam de analisar quantitativa e qualitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de métodos distintos [...]”.

Por sua vez Figueiredo (1979, p. 79) diz que o estudo de usuários são

[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte do usuário de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeita de maneira adequada.

Costa (2014, p. 46) conceitua o Estudo de Usuários como:

Um conjunto de conhecimentos, ou disciplina, pertencente à área de Ciência da Informação para compreender, por meio da investigação, e detectar o que o usuário necessita em matéria de informação, relacionando à necessidade de busca e uso da informação.

O objetivo principal dos estudos de usuários é identificar o público que utiliza um determinado ambiente de informação, procurando analisar características particulares e também o comportamento informacional para que dessa forma seja utilizada nas tomadas de decisões no que tange na criação de serviços e produtos que supram as necessidades de informação do seu público. É importante destacar e consolidar a abordagem humana em tais estudos, fazendo parte dos mesmos, perguntas relativas aos sentimentos do usuário com o serviço e com a biblioteca. Dessa forma, entendendo o usuário como um indivíduo que carrega e constrói o conhecimento e portador de necessidades de informação, o bibliotecário fará valer seu papel de profissional que coloca o usuário como a razão principal da biblioteca.

### **3 ACOLHIMENTO EM BIBLIOTECAS**

Quando nós em pensamos em acolhimento, logo vem na nossa mente a palavra “recepção”, ou seja, que devemos ser acolhidos de forma respeitosa e educada em qualquer lugar que tenha como finalidade o atendimento ao público.

Desse modo, para que os usuários sejam bem atendidos é necessário oferecer serviços de informação, mas também se devem oferecer serviços de acolhimento transformando a unidade em um espaço aconchegante, receptivo e familiar.

As práticas de acolhimento estabelecem um vínculo com a comunidade o que implica uma postura ética e saberes, ou seja, deve-se tomar para si a responsabilidade de “abraçar” o usuário ou mesmo a comunidade.

Quando se trata do acolhimento em bibliotecas exige-se que as mesmas possam oferecer produtos e serviços para suprir as necessidades informacionais dos usuários e um ambiente acolhedor e receptivo visando não apenas o conforto, mas também despertem o sentimento de pertença nos usuários.

Por parte dos bibliotecários deve-se exigir além dos atributos profissionais também atributos pessoais como simpatia, criatividade, confiança, atenção e boa comunicação. Ainda podemos acrescentar a esses atributos pessoais também conhecimento, delicadeza, naturalidade e presteza por parte desse profissional.

Contudo, o acolhimento não funciona sozinho. O trabalho precisa ser realizado em equipe, pois envolve toda uma preparação e capacitação de todos que compõe a organização da biblioteca. Portanto, a relação bibliotecário e equipe têm que ser muito estabelecida e conjunta. Dentre ela se faz necessário uma educação permanente que aprimore e forneça dados para formar profissionais aptos e com perfil para garantir um bom atendimento e acolhimento para a comunidade/usuário. A equipe e bibliotecário, ambos devem visar à construção de saberes e gerenciar com competência sempre atenta o seu ambiente de trabalho e também o público a quem ela serve.

Assim, os bibliotecários, prestando um bom atendimento e realizando a missão de levar informação a quem precisa, não podem ser considerados apenas como meros mediadores de informação, mas sim, como referências de respeito e acolhimento. (SILVEIRA, 2014).

#### **4 METODOLOGIA**

A pesquisa apresenta uma abordagem quanti-qualitativa, composta por análises estatísticas e também por opiniões expressas pelos participantes. Assim, foi realizada uma pesquisa teórico-conceitual, sendo assim classificada como pesquisa bibliográfica. Quanto à natureza da pesquisa ela se define como exploratória, pois visa explorar e investigar a comunidade pesquisada. A pesquisa exploratória é dita por Gil (2008, p. 48) como sendo uma pesquisa que tem como principal finalidade desenvolver e esclarecer ideias com o objetivo de aproximar a visão acerca de um determinado fato. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário composto por cinco perguntas, sendo três (3) perguntas com alternativas e duas (2) abertas para que o usuário pudesse expor a sua opinião.

#### **4 PROCEDIMENTOS**

Os questionários foram aplicados em Janeiro de 2017, no turno da tarde, com o intuito de atingir uma maior variedade de usuários e manter a imparcialidade nos resultados da pesquisa.

Os usuários que responderam os questionários são frequentadores assíduos da biblioteca e participaram de forma espontânea da pesquisa.

No processo de interpretação e análise dos dados, as respostas das questões fechadas foram tabuladas para obter-se um melhor entendimento dos resultados alcançados durante a coleta dos dados. As respostas referentes às questões abertas

foram transcritas e analisadas conforme a sua relevância e dentro propósito da pesquisa.

## **5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS**

Foram aplicados 21 questionários, durante dois dias, na Biblioteca Inspiração Nordestina – Fortaleza. As duas primeiras perguntas do questionário aplicado na nossa pesquisa correspondiam a identificar a idade e gênero dos usuários da biblioteca, montando, assim, um perfil. O questionário foi respondido por usuários da biblioteca com idades variando entre 18 e mais de 51 anos. Tabulando as respostas tivemos: 4 pessoas com idade entre 18 a 25 anos (19%), 2 pessoas entre 26 a 30 anos (9,5%), 7 pessoas entre 31 a 40 anos (33,3%), 3 pessoas entre 41 a 50 anos (14,3%) e 4 pessoas acima de 51 anos (23,8%).

Perguntamos se o usuário sentia-se bem acolhido pela biblioteca. Todos responderam que se sentem bem acolhidos, isso mostra que para uma biblioteca existir não basta apenas que o seu acervo físico e digital, equipamentos e ambiente estejam em ótimo estado, mas que os usuários se façam presentes, isso decorre de um bom atendimento por parte dos auxiliares da biblioteca, pessoal interno e também por parte do bibliotecário. Isso vai de encontro ao bom trabalho em equipe que é realizado permitindo que o usuário sintam-se bem naquele ambiente.

No tocante às questões abertas deixamos que os respondentes pudessem expressar as suas opiniões a respeito da contribuição que a biblioteca oferece a seu público quanto ao acesso à informação e qual o significado que a informação e o uso da biblioteca tinham para ele, respectivamente.

Notamos que a resposta que mais se destacou foi que através do acervo ela promove o acesso à informação, dos quais 13 pessoas (61.9%) deram essa resposta. Outras respostas que merecem destaque são que a biblioteca atende às expectativas do usuário e que ela promove a literatura nordestina. Outra resposta que destacamos é contribuição que a biblioteca fornece para auxiliar nos estudos e no processo de aprendizagem dos usuários. E por fim, que a informação deve acompanhar a tecnologia pois com a quantidade de informações que dispomos no nosso dia a dia as novas tecnologias precisam se aliar a essa modernização informacional, na visão dos usuários.

## **6 CONCLUSÃO**

A consulta sobre a bibliografia da área acerca dos estudos de usuários foi extremamente importante para a elaboração desta pesquisa, pois a partir dela é que pode-se levantar questões pertinentes acerca do acolhimento que a Biblioteca Inspiração Nordestina do Centro Cultural Banco do Nordeste dispõem para seus usuários e como os mesmos percebem a contribuição que ela traz para o seu público bem como o significado da informação e o uso da biblioteca.

Os resultados obtidos nessa pesquisa demonstram que a Biblioteca Inspiração Nordestina acolhe bem os seus usuários, e mostram a importância que essa temática tem para a nossa área, pois uma biblioteca precisa se preocupar em não apenas oferecer um acervo de qualidade, mas que também os atenda de forma plena, digna e sem preconceitos, desse modo, isso os motiva a frequentar a unidade de informação.

Além disso, esse estudo deixa espaço para que futuros artigos também se engajem nessa temática, o que contribui de forma significativa para a nossa área e para o engrandecimento da mesma, além da importância que se tem ao se estudar e conhecer o usuário, no qual é indispensável para o estudante e também para o bibliotecário saber o grau de relevância de um estudo de usuário.

## REFERÊNCIAS

BANCO DO NORDESTE. **Centro Cultural Fortaleza**. Disponível em: <<http://www.bnb.gov.br/centro-cultural-fortaleza>>. Acesso em: 31 jan. 2017.

BANCO DO NORDESTE. **Centro Cultural Fortaleza - Biblioteca**. Disponível em: <<http://www.bnb.gov.br/centro-cultural/biblioteca-ccb-nb-fortaleza>>. Acesso em: 31 jan. 2017.

COELHO NETO, Francisco Teixeira. **O que é ação cultural**. São Paulo: Brasiliense, 1988. (Coleção primeiros passos; 216).

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de biblioteconomia brasileiros**. Marília, 2014. 237f. Tese (Doutorado em ciência da informação)- Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciência, 2014. Disponível em: <[http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/costa\\_mdfo\\_do\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/costa_mdfo_do_mar.pdf)>. Acesso em 31 jan. 2017.

DERVIN, Brenda. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal Of Knowledge Management**. Columbus, p. 36-46. dez. 1998.

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

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

MACHADO, Elisa Campos; ELIAS JUNIOR, Alberto Calil; ACHILLES, Daniele. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. , p.115-127, out./dez. 2014. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2263>>. Acesso em: 31 jan. 2017.

SILVEIRA, Sheila. **Bibliotecas especiais: informar, acolher e humanizar**. 2014. 140 f. Monografia (Graduação). Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, Curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação, São Paulo, 2014. Disponível em: <[http://rabci.org/rabci/sites/default/files/BIBLIOTECAS\\_ESPECIAIS\\_INFORMAR\\_ACOLHER\\_HUMANIZAR\\_SHEILA\\_SILVEIRA\\_2014.pdf](http://rabci.org/rabci/sites/default/files/BIBLIOTECAS_ESPECIAIS_INFORMAR_ACOLHER_HUMANIZAR_SHEILA_SILVEIRA_2014.pdf)>. Acesso em: 11 maio 2017.