



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

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

#### **ESTUDO DE USUÁRIOS: NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS DISCENTES DA BIBLIOTECA ESCOLAR DO INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – CAMPUS PARACAMBI - RJ**

USER STUDY: INFORMATIONAL NEEDS OF STUDENTS IN THE SCHOOL LIBRARY  
OF INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – CAMPUS PARACAMBI - RJ

#### **RESUMO:**

Trata-se de estudo de caso das necessidades informacionais de estudantes do Campus Paracambi do Instituto Federal do Rio de Janeiro, que são usuários de sua biblioteca escolar. Visa levantar informações para orientar a adoção de ações que possibilitem oferecer melhores condições de serviços e aumentar a sua frequência de uso. A pesquisa teve fins descritivos e apoiou-se em pesquisa bibliográfica, documental e de campo. A pesquisa é quanti-qualitativa e os dados foram tratados por análises uni e multivariadas. Os resultados revelam que a grande maioria dos usuários mora em outra cidade e que quase a metade deles frequenta o espaço da biblioteca diariamente por dois ou mais motivos, sendo estes os de estudar em grupo, o de utilizar o computador e o de fazer empréstimo de livros. Os resultados revelam que a grande maioria dos usuários mora em outra cidade e que quase a metade deles frequenta o espaço da biblioteca diariamente por dois ou mais motivos, sendo estes os de estudar em grupo, o de utilizar o computador e o de fazer empréstimo de livros. Conclui-se que o estudo de usuários contribui para o entendimento das necessidades informacionais dos usuários em um contexto de intenso uso de tecnologias.

**Palavras-chave:** Estudo de usuários. Biblioteca escolar. Necessidades informacionais.

## **ABSTRACT:**

This is a case study of informational needs of students at the Paracambi Campus of the Federal Institute of Rio de Janeiro, who are users of their school library. It aims to raise information to guide the adoption of actions that enable better service conditions and increase its frequency of use. The research has descriptive purposes and was based on bibliographic, documentary and field research. The research is qualitative-quantitative and the data were treated by univariate and multivariate analyzes. The results show that the vast majority of users live in another city and that almost half of them visit library space daily for two or more reasons, such as group study, computer use and loan Books. It is concluded that the study of users contributes to the understanding of the informational needs of users in a context of intense use of technologies.

**Keywords:** Study of users. School library. Information needs.

## **1 INTRODUÇÃO**

Os jovens, pautados pelo celular, convivem com as tecnologias de informação e comunicação de forma específica, com intenso compartilhamento de mensagens e arquivos e navegação entre muitos e variados assuntos e interlocutores, continuamente trocados, o “zapear”, que lhes conferem comportamentos, habilidades, valores e interesses tão próprios que passam a constituir um significativo grupo cultural, que a mídia vem denominando por geração Z. Esta é, portanto, composta dos nascidos entre meados de 90 e 2010, após a popularização da *web*, e sucedem aos que cresceram nas décadas de 80 e 90, quando começa o uso dos computadores e telefones pessoais, que ficaram conhecidos como geração Y ou *millenials* ou nativos digitais.

Ao mesmo tempo em que os meios de comunicação possibilitam a mudança das relações sociais e oferecem o acesso indiscriminado à informação, levando à ruptura do paradigma de aquisição de conhecimentos e qualificação, mediado por instituições formais como as escolares, as bibliotecas e os museus, situação da qual todos estão cientes, continua a ocorrer a oferta dos serviços nesses locais na forma tradicional, talvez pouco atendendo aos anseios de seus usuários.

Por outro lado, não é porque o jovem usuário Z tem uma gama de informações em tempo real no seu *smartphone*, que significa que tenha domínio de transformá-las em conhecimento, podendo apenas permanecer como um repositório de caos documentário. O conhecimento só é adquirido com o tempo,

através de muita leitura, discussão com outras pessoas, na sua construção como sujeito histórico na sociedade.

Nas bibliotecas escolares, a oferta conservadora de serviços informacionais como o empréstimo de livros, a pesquisa bibliográfica e a disponibilidade de espaço para estudo, não tem sido plenamente eficaz para aumentar a frequência dos seus usuários. As dificuldades são de todo tipo, entre outros, faltam profissionais qualificados, os acervos bibliográficos estão desatualizados e as infraestruturas são inadequadas.

Entretanto, a biblioteca escolar é essencial na formação intelectual do indivíduo e pode vir a competir com a velocidade da informação na internet, auxiliando o usuário em seu processo crítico de construção do conhecimento. Para isso, o aluno precisa se ver dentro do seu espaço de estudo e se sentir atendido em suas necessidades informacionais e prestigiado por ele.

Uma questão com que a biblioteca escolar se depara ao tomar a iniciativa de buscar auxiliar o usuário a fazer com eficiência e de forma agradável uma pesquisa bibliográfica, orientando-o sobre como utilizar fontes de informação e comparar os dados obtidos das pesquisadas, questionando sobre a qualidade das informações obtidas, não somente em casos de pesquisas em *sites* de conteúdo aberto, como Wikipédia, e *blogs*, assim como daquelas propiciadas por agências de notícias conceituadas, que cada vez mais se apoiam em informantes dispersos nas redes sociais, é a de saber como aproximar-se desse jovem e entender o que o motiva. Para isso, o estudo de usuários é essencial.

Para se compreender o comportamento e as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca escolar, para orientar a adoção de ações que possibilitem oferecer melhores condições de serviços e aumentar a sua frequência, se desenvolveu um estudo de caso, o da biblioteca escolar do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) no seu Campus de Paracambi, que aqui será tratado por IFRJ Campus Paracambi.

Ela atende a um público voltado para o ensino médio técnico, composto pelos cursos de Mecânica e Eletrotécnica, com duração de quatro anos cada um. Foi selecionada por ter características prestigiadas pelos jovens da geração Z, pois recebeu, nos últimos anos, recursos federais para a adequação de suas instalações

com conforto, com ar condicionado e equipamentos com oferta de internet, acervo atualizado e quadro funcional habilitado e recém-contratado por concurso público.

## **2 JUSTIFICATIVA E METODOLOGIA**

O estudo de usuários proposto buscou levantar as necessidades informacionais dos discentes do IFRJ Campus Paracambi a partir de questões que foram formuladas aos que frequentam a sua biblioteca escolar, buscando analisar os serviços informacionais que a biblioteca disponibiliza.

A pesquisa foi motivada por se encontrar na literatura especializada poucas orientações para a melhoria dos serviços visando a aumentar a frequência de seu uso. Observou-se que o usuário era muito jovem e utilizava continuamente o celular, remetendo às preocupações de Prensky (2001, p.1). Este autor em 2001, na referida publicação, destacou que os então adolescentes à época, época essa que coincide de ser próxima à do provável nascimento da maioria dos estudantes sujeitos desta pesquisa, eram de tal forma usuários de tecnologia que a eles, o autor referia-se como sendo pessoas N-gen [Net] ou D-gen [Digital], expressões que foram popularizadas na mídia como nativos digitais e geração Y.

Os estudantes em estudo são todos “falantes nativos” da linguagem digital dos computadores, vídeo games e internet por plataformas móveis, especialmente celulares tipo *smarthfone*, inseridos no que a mídia denomina de geração Z.

Encontrou-se alguns estudos sobre comportamentos, interesses e valores da geração Y, quase todos voltados para o consumo, mas quase nada sobre a geração Z.

Dessa forma, optou-se por realizar um estudo de caso com fins descritivos dos comportamentos e necessidades informacionais do usuário, estudante dos cursos técnicos de Mecânica e Eletrotécnica da instituição considerada, sendo esse estudante enquanto usuário, o sujeito da pesquisa realizada no mês de janeiro de 2017.

O universo da pesquisa constituiu-se do total de alunos matriculados nesses dois cursos, sendo 669 estudantes. A amostra foi composta por todos os estudantes que frequentaram a biblioteca estudada no mês da pesquisa, que resultou serem 52 estudantes. É importante ressaltar que o calendário letivo da

instituição encontrava-se em janeiro de 2017 deslocado em dois meses em relação ao ensino médio brasileiro, em razão de compensação de período letivo não cumprido no prazo previsto, devido a ter ocorrido greve no quarto trimestre de 2016.

A metodologia, quanto aos meios, foi apoiada por: a) Pesquisa bibliográfica, sendo levantado o referencial teórico em estudo de usuários (CUNHA, 1982; KUHLTHAU, 1991; FIGUEIREDO, 1994; CHOO, 2003) e em biblioteca escolar (MAROTO, 2012; GASQUE; CASARIN, 2016), estudou-se alguns autores da cibercultura, como Prensky (2001), e sobre a história da cidade de Paracambi/RJ (NATAL; NATAL, 1987; CIAVATTA, 2007; PIMENTA, 2011; RUDKEK, 2017); b) Pesquisa documental nos arquivos da instituição, em sua coordenação de pessoal, sobre dados funcionários; e na sua secretaria técnica de atendimento ao ensino médio, para coletar dados sobre os discentes; e c) Pesquisa de campo. Nesta, o instrumento para a coleta de dados foi um questionário aplicado aos estudantes da amostra.

Os procedimentos para coleta dos dados foram realizados em três etapas: a) Pesquisa documental sobre o quantitativo de alunos na unidade escolar e levantamento das questões a serem abordadas no questionário por pesquisa bibliográfica; b) aplicação de questionários aos alunos da amostra selecionada; c) Análise dos dados.

O questionário foi constituído por oito questões que operou igual número de variáveis. Estas foram:

- a) Curso (escala: Técnico em Mecânica e Técnico em Eletrotécnica);
- b) Período de frequência à biblioteca (escala composta pelas variáveis discretas Meia hora, Uma hora, Duas horas, Três horas e Mais de três horas);
- c) Tempo médio de permanência na biblioteca (escala composta pelas variáveis discretas Duas horas, Três horas e Mais de três horas);
- d) Frequência à biblioteca (escalas: Diariamente, duas ou três vezes por semana, Duas vezes ao mês, Algumas vezes no semestre e Só em período de prova);
- e) Motivação de ida à biblioteca (escala: Lazer (encontrar amigos), Estudo individual, Estudo em grupo, Utilizar as tecnologias de informação (computadores com internet), Utilizar o serviço de empréstimo de livros e Consulta bibliográfica);

- f) Origem do material com que estuda na biblioteca (escala: Material próprio, Material do acervo da biblioteca e Material emprestado do colega);
- g) Local de moradia (escala: Na mesma cidade do Campus, Temporariamente na mesma cidade, até terminar o curso e Outra cidade); e
- h) Tipo de serviço informacional que o estudante gostaria que a biblioteca oferecesse (escala: Cinemateca, Exposição, Sarau, Oficinas e Encontro com escritores). Apenas esta última variável permitia resposta múltipla.

Observa-se que se procurou, pelos assuntos tratados e formato das questões, afastar-se de um estudo de percepção, não computando opiniões, apenas focando alguns dados para a gestão.

Os dados coletados foram tratados quali e quantitativamente, por análises uni e multivariadas.

### **3 A SUCESSÃO DE INSTITUIÇÕES NUM LOCAL**

A história do IFRJ Campus Paracambi está imbricada na história do município devido à sua instalação no espaço físico da Companhia Têxtil Brasil Industrial, desativada em meados da década de 90.

O município surgiu no século XVIII, da união dos distritos de Paracambi e Taireté, o primeiro desmembrado de Itaguaí e o segundo, do distrito de Vassouras, prevalecendo o nome “Paracambi” por ser, dos dois distritos, o mais antigo.

A Companhia Têxtil Brasil Industrial, surgiu em 1870, na fazenda do Ribeirão Preto dos Macacos, que foi constituída como fábrica têxtil de algodão, exigindo a aprovação pelo Império que promulgou para isso o Decreto-Lei nº4.552, de 23/07/1872 (NATAL; NATAL, 1987, p.32).

Sobre o contexto de sua criação, se pode aferir que foi bem recebida, apoiando-se em Rudkek (2017 p. 5), que trata das primeiras fábricas que iniciaram suas atividades no Brasil, as quais se instalaram no século XIX sob um cenário marcado pela ideologia escravista, o que tornava a atividade fabril bastante favorável porque adotava o sistema capitalista de produção, importando as ideias de outros países, onde a industrialização estava mais consolidada e empregava homens livres.

No final do século XX, a partir dos anos 70, a crise de acumulação do capitalismo e, nos anos 80, ganha visibilidade no Brasil, trazendo grandes desafios para a indústria brasileira. O fenômeno da globalização reduziu os custos operacionais das indústrias e culminou na redução drástica dos trabalhadores. Esse novo panorama resultou no enfraquecimento da indústria fabril que foi substituída pelas indústrias de alta tecnologia, levando a diversas mudanças para os sujeitos da antiga fábrica.

Pimenta (2011, p.571) aponta para este quadro de consequências:

- (1) Identidades nacionais em desintegração ao passo que outras, subterrâneas se fortalecem;
- (2) fragmentação daquelas identidades locais, coletivas, de acordo com as mudanças e deslocamentos impetrados aos territórios e demais espaços pela urbanização, da modernização e do desaparecimento de grupos, profissões, instituições e memórias;
- (3) surgimento de novas identidades a partir das experiências atuais.

Em 1996, a fábrica da Companhia Têxtil Brasil Industrial foi fechada definitivamente e suas instalações transformadas em um espaço de educação e de cultura, segundo Ciavatta (2007), autor esse que é crítico da solução.

Em 2002, houve o surgimento de uma ação de desenvolvimento da região denominando ao espaço “Polo de Conhecimento” e provendo-o, desde então, com as instituições educacionais: o IFRJ Campus Paracambi ; o Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro - CEDERJ/CECIERJ; e a Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro - FAETEC-RJ.

O IFRJ Campus Paracambi, criado em 2007, oferece cursos técnicos profissionalizantes de Eletrotécnica e Mecânica; e o curso superior de Licenciatura em Matemática. Focando-se nos alunos do ensino médio técnico profissionalizante, temos que a instituição possui para eles uma biblioteca escolar.

A explicação do que se trata essa especialização, leva se contextualizar o conceito deste tipo de biblioteca e a sua relação com o usuário.

### 3.1 BIBLIOTECA ESCOLAR COMO ESPAÇO CONSTRUÍDO

A biblioteca escolar passa por novas necessidades informacionais. Antigamente se vislumbrava os seus aspectos físicos, hoje é importante ressaltar outros aspectos inerentes ao usuário.

[...] para projetar uma biblioteca escolar, não é mais essencial saber sobre a quantidade de livros do acervo, as medidas do espaço, o revestimento de madeira a ser usado, o número de estudantes de cada classe ou ainda onde a mesa de circulação deve ficar. As perguntas mais urgentes, para a autora, são: quais ferramentas e recursos os estudantes precisarão? Quais são os objetivos de aprendizagem da escola? Como os objetivos de aprendizagem podem ser integrados ao trabalho da biblioteca? (SULLIVAN<sup>1</sup>, 2011 *apud* GASQUE; CASARIN, 2016, p.36-7).

Atualmente em pleno século XXI, discute-se o papel da biblioteca escolar na oferta de serviços informacionais que possibilitem a construção do sujeito autônomo e crítico. Se no final dos anos 90, a internet ainda era incipiente no Brasil, onde a biblioteca era um dos poucos locais que podíamos buscar informação para realização de uma pesquisa e/ou aprofundar seus conhecimentos. Atualmente, temos a internet, com um buscador de informações, como o *Google*, que é considerada a maior biblioteca do mundo, não de livros, mas a que possuiu o maior número de trechos de livros. A conectividade, a comunicação virtual e estar *online* quase o tempo todo, são ações produzidas pela internet.

A ciência e a tecnologia avançam e cabe a biblioteca seguir o mesmo ritmo nessas áreas, disponibilizando conteúdo informacional atualizado, tecnologias de informação e comunicação que proporcionem o usuário estar acompanhando os acontecimentos em tempo real. Compreender e interpretar as necessidades do usuário é um princípio fundamental na prática biblioteconômica, pois é através da satisfação do cliente/usuário que a biblioteca cumpre sua função principal de disseminação da informação.

Para Figueiredo (1994, p. 82), apenas uma fatia da população escolar utiliza o espaço da biblioteca e seus serviços informacionais, alertando:

---

<sup>1</sup> SULLIVAN, Margaret. Divine design: how to create the 21st-century school library of your dreams. **School Library Journal**, New York, NY, v. 57, n. 4, p. 26-32, apr. 2011. Disponível em: <<http://www.slj.com/2011/04/sljarchives/divine-design-how-to-create-the-21st-century-school-library-of-your-dreams/>>. Acesso em: 27 jan. 2017.



Mas a prestação deste tipo de serviços obriga, a biblioteca a um conhecimento maior da população servida, e as pesquisas realizadas até o presente demonstraram que as bibliotecas públicas são utilizadas por apenas 20% da população adulta, de maneira considerada frequente, e que menos de 5% dos adultos julgam a biblioteca a um lugar para obtenção de informação necessária para lidar com os seus problemas no dia-a-dia.

A biblioteca escolar se caracteriza atualmente por um espaço de informação colaborativa, onde ainda não se tem na literatura resposta para a pergunta de qual é o seu papel social quanto às relações professor/aluno, aluno/conhecimento e aluno/sociedade. Os profissionais que atuam na biblioteca escolar precisam realizar o diálogo com a comunidade escolar, lançar propostas educativas em consonância com o Projeto Político Pedagógico da unidade de ensino.

Para eles, conhecer os interesses informacionais dos usuários é fundamental para construção de ações que possibilitem o maior número de alunos em atividades que englobe a aprendizagem na biblioteca. Entre elas, a parceria com os docentes, ofertando material bibliográfico para o aluno conforme eles decidiram, de modo que os estudantes enriqueçam seus aprendizados nas disciplinas, possibilitando a construção do leitor autônomo, crítico e que lida com diversos tipos de informação. Para isso, essa parceria é necessário esforço conjunto como destaca Maroto (2012, p.88):

A reavaliação da prática educativa dos professores e dos bibliotecários, e a redefinição do papel social da biblioteca no contexto educacional brasileiro constituem-se nos objetivos principais para que a escola conquiste o seu espaço na vida da comunidade e junto com ela possa assumir o projeto da biblioteca escolar, criando, assim, as condições concretas para a democratização do ensino e da leitura, e para organização e preservação da memória e dos bens culturais produzidos pela sociedade.

Sendo assim, a mesma autora Maroto (2012, p. 65) considera que o apoio da comunidade escolar é fundamental no sucesso da biblioteca e que, sem esta parceria, o papel da biblioteca fica limitado e certamente não se torna atraente para seus usuários, afirmando:

Para que a biblioteca tenha o seu lugar de destaque na instituição escolar, faz-se necessário que os responsáveis por sua dinamização (bibliotecários, professores e outros profissionais) desenvolvam estratégias organizacionais, menos rígidas e burocráticas, que possibilitem o exercício de liberdade e autonomia do leitor/pesquisador naquele espaço, e facilitem o seu livre acesso à informação. Esses profissionais não podem esquecer que o seu fazer educativo constitui-se

mais especificadamente, no desenvolvimento de ações de mediação e de incentivo à leitura e à pesquisa junto à comunidade escolar.

A biblioteca escolar requer o auxílio dos seus dirigentes, o apoio da classe docente e profissionais qualificados para atender a seus usuários. É necessário o diálogo constante com os alunos para a construção de um espaço plural, que produza atividades educativas que contribuam para sua aprendizagem.

Para consultar diretamente o seu leitor, a instituição pode providenciar um estudo de usuários para apurar as demandas informacionais, as suas percepções dos serviços que a biblioteca escolar oferece e quais serviços poderiam vir a se disponibilizar.

### **3.2 A EVOLUÇÃO DO ESTUDO DE USUÁRIOS**

Para entender-se do que se trata o Estudo de usuários, é importante se conhecer a origem conceitual de “o usuário que frequenta a biblioteca”. Para tanto, há algumas definições de estudo de usuários, termo amplamente utilizado nesta pesquisa e que, de acordo com Cunha (1982) os estudos de usuários apareceram em 1960, pois este assunto antes era incluído nos estudos sobre levantamento bibliográfico. Também não era considerado como uma ferramenta de planejamento bibliotecário e sim como um estímulo para o administrador, por fornecer algumas conclusões sobre o seu trabalho.

Kuhlthau (1991, p.361) definia-o como o que é realizado através do Processo de Busca de Informação (ISP), cujo modelo encontra-se em seis estágios de experiência no processo de busca de informações. Estes seis estágios são:

1. *Iniciação*, quando uma pessoa começa a perceber a falta de conhecimento ou compreensão, os sentimentos de incerteza e apreensão são comuns.
2. *Seleção*, quando uma área geral, tópico ou problema, é identificado, e a incerteza muitas vezes, dá lugar a um breve senso de otimismo e uma prontidão para começar a pesquisa.
3. *Exploração*, quando informações inconsistentes e incompatíveis são encontradas e a incerteza, confusão e dúvida aumentam freqüentemente e as pessoas encontram-se "no mergulho" de confiança.
4. *Formulação*, quando uma perspectiva focalizada é formada e a incerteza diminui e com isso, a confiança começa a aumentar.
5. *Recolha*, quando as informações pertinentes à perspectiva focalizada são recolhidas e a incerteza diminui à medida que o interesse e o envolvimento se aprofundam.

6. *Apresentação*, quando a pesquisa for concluída com um novo entendimento para a pessoa explicar o seu aprendizado aos outros ou de alguma forma colocar ao uso da aprendizagem. (KUHLTAU, 1991, p.367, tradução nossa).

Para Figueiredo (1994, p. 7), a definição é a que segue:

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 dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

O estudo de usuários passou por uma transformação neste campo, pois antes a pesquisa era realizada com uma fragmentação de usuários que destacavam a relevância da informação, através de uma pesquisa empírica, com dados que refletiam o universo daquela unidade de informação, e esses indicadores não auxiliavam na construção de um conhecimento universal a respeito do estudo de usuário e as suas necessidades informacionais, como se pode aprender a seguir:

O estudo das necessidades e dos usos da informação é necessariamente transdisciplinar, ligando áreas como a psicologia cognitiva, estudos de comunicação, difusão de inovações, economia, armazenamento de informações, teoria organizacional e antropologia social. Ao mesmo tempo, essa diversidade pressiona por uma perspectiva unificadora que dê coerência ao grande volume de pesquisas sobre a busca e o uso da informação. (CHOO, 2003, p.83).

Ainda para Choo (2003, p.85), cada estágio desse processo de busca caracteriza-se pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional (sentimentos), o cognitivo (pensamento) e o físico (ação).

Esses três campos de experiência proporcionam ao usuário, os mais diversos tipos de reações ao lidar com a necessidade, busca e uso da informação. (CHOO, 2003, p.85).

Segundo outros autores da área, o objetivo de se estudar os usuários é “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 169).

Esses mesmos autores afirmam que essa temática vem sendo pesquisada por mais de 40 anos e seus objetivos continuam imutáveis.

Com o passar do tempo, a importância vem sendo destacada por atender as demandas informacionais da comunidade escolar e proporcionar instrumentos para torna o usuário um cidadão crítico e autônomo.

Conforme Rozados e Piffer (2009, p.170):

Os estudos de usuários são uma ferramenta de pesquisa que, são aplicados em unidades de informação, possibilitam aos bibliotecários propor e implementar mudanças e adaptações na biblioteca e em seus serviços, que atendam, cada vez mais e com qualidade, às novas demandas.

Dessa teoria, é possível afirmar que compreendendo os estágios do comportamento informacional do usuário proposto por Choo (2003, p. 85), se tem uma melhor compreensão dos serviços da biblioteca. Para isso, é fundamental conhecer a comunidade escolar, composta por alunos, servidores docentes e técnicos administrativos.

Finalmente, observa-se que a área de estudo de usuários tem sombreamento com a área de estudos de qualidade em serviços, mas neste estudo não se explorou essa vertente.

#### **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

O estudo encontrou em janeiro de 2017, no IFRJ Campus Paracambi um quadro de servidores docentes e técnico-administrativos de 130 funcionários distribuídos conforme apresentado no Quadro 1, elaborado segundo dados coletados na Coordenação de Gestão de Pessoas – CoGP/CPar da instituição.

Quadro 1 – Número de servidores docentes e técnico-administrativos do IFRJ  
Campus Paracambi

Docentes	Técnicos-Administrativos
77	53

Fonte: Os autores (2017)

Esse quantitativo indica um quadro funcional nada precário, especialmente se considerarmos que os alunos matriculados nos cursos técnicos

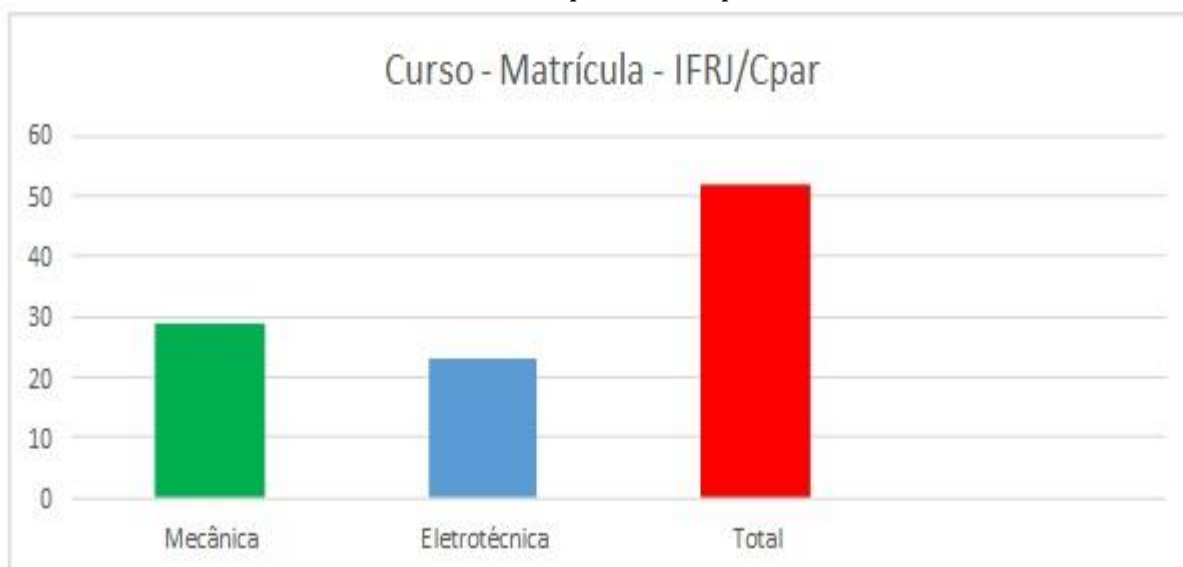
de Eletrotécnica e de Mecânica são em número de 669 e no de Licenciatura em Matemática 166, totalizando 965.

Apenas 52 estudantes foram no período à biblioteca ao menos uma vez, ou seja, 5,4% do total da comunidade escolar, corroborando com que afirma Figueiredo (1994), de que apenas uma fatia da população escolar utiliza o espaço da biblioteca e seus serviços informacionais.

Todos os alunos que frequentaram a biblioteca no período de janeiro de 2017 responderam ao questionário aplicado. Destes, as seis primeiras questões foram respondidas por todos. Nas duas últimas, houve alunos que não as responderam como está indicado adiante nas análises. Os dados foram analisados por análises uni e multivariadas.

Tem-se para a primeira pergunta que se refere ao curso que o aluno frequenta na unidade escolar, os resultados apresentados por diagrama de barras do Gráfico 1 a seguir.

Gráfico 1 – Respondentes por Curso



Total dos respondentes: 52

Não responderam: 0

FONTE: Os autores (2017)

A pouco mais que a metade dos alunos que responderam ao questionário pertencem ao curso técnico de Mecânica (29 alunos), enquanto que no curso técnico de Eletrotécnica 23 alunos responderam as perguntas.

Na questão sobre o turno de frequência à biblioteca, observando-se que a biblioteca atende aos três turnos, obteve-se que somente 10% responderam que a utilizam em mais de um turno. Os 90% restantes responderam que a frequentam somente em um turno, sendo a maioria destes, que são 54% do total de respondentes, frequentam somente no turno da manhã (8 às 12 horas). À medida que avança as horas ao longo do dia, a biblioteca vai diminuindo a frequência dos usuários no seu espaço. A frequência somente à tarde é realizada por 29% do total de respondentes e somente à noite, 7% deles.

Na questão sobre o tempo de permanência no espaço da biblioteca, podemos refletir sobre o comportamento informacional do usuário na biblioteca. Pouco mais de um terço dos alunos respondentes, isto é 37% dos que frequentam a biblioteca, permanecem nela em média três horas ou mais em seu recinto. Pouco menos, 29%, ficam duas horas e 34% ficam de 30 minutos a até uma hora.

No outro quesito, o que destaca a frequência do usuário na biblioteca escolar, foi apurado que 40% dos alunos frequentam o espaço diariamente. Deles, 29% dos alunos frequentam de 2 a 3 vezes por semana. O uso esporádico da biblioteca é o caso de 31% dos alunos entrevistados. E desses 11%, a maioria vai para estudar em grupo.

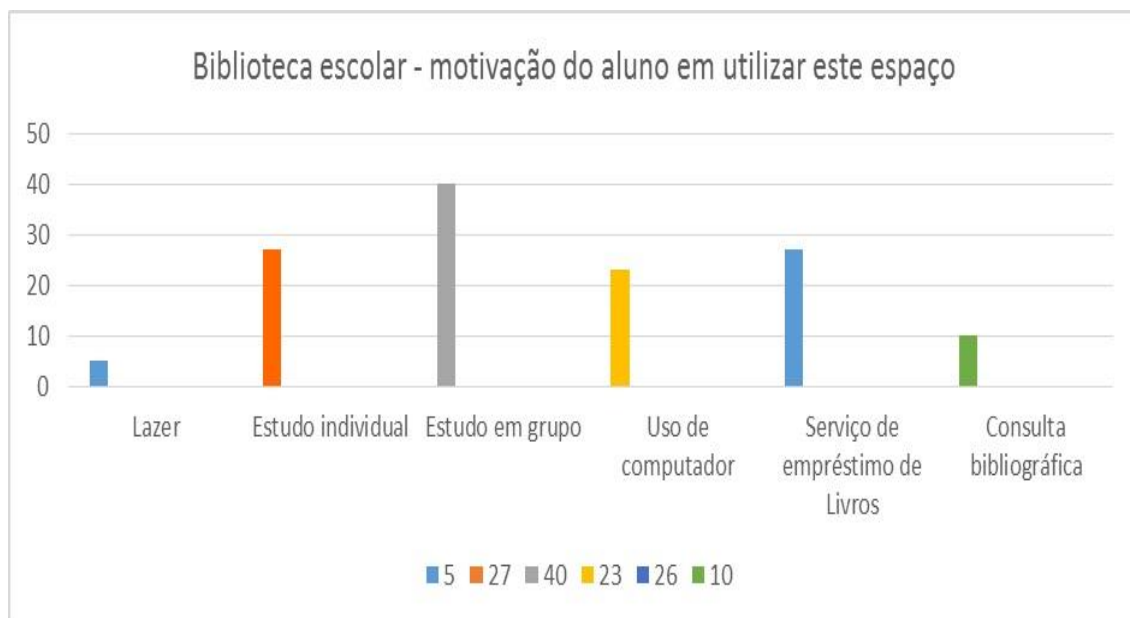
Por análise multivariada, cruzando-se as respostas sobre o tempo de permanência no espaço da biblioteca com as do motivo da ida a ela, obteve-se que dos alunos que utilizam o espaço esporadicamente (31%), quando a frequentam não é por motivo de provas, pois apenas 11% deles responderam que somente utilizam a biblioteca em período de provas. E dos 40% que frequentam o espaço diariamente, 40% vão para estudar em grupo, utilizar o computador e fazer empréstimo de livro.

Obteve-se, cruzando-se os dados do tempo de permanência no espaço da biblioteca com os referentes ao dia da semana que a frequentam, que a maioria dos usuários que a frequentam o fazem por 30 minutos e utilizam o serviço de empréstimo. Já os que ficam 1 hora ou mais utilizam além do serviço de empréstimo, também os computadores e realizam estudo individual ou em grupo.

Sobre qual motivo que leva o aluno a frequentar a biblioteca se buscou, por múltipla escolha, saber se a motivação estava atrelada a algum serviço da

biblioteca. Vale ressaltar que nesta pergunta podia se marcar mais de uma alternativa. Os resultados estão no Gráfico 2 adiante.

Gráfico 2 –Distribuição dos alunos quanto ao que os leva a frequentarem o espaço da biblioteca



Total dos respondentes: 52

Não responderam: 0

FONTE: Os autores (2017)

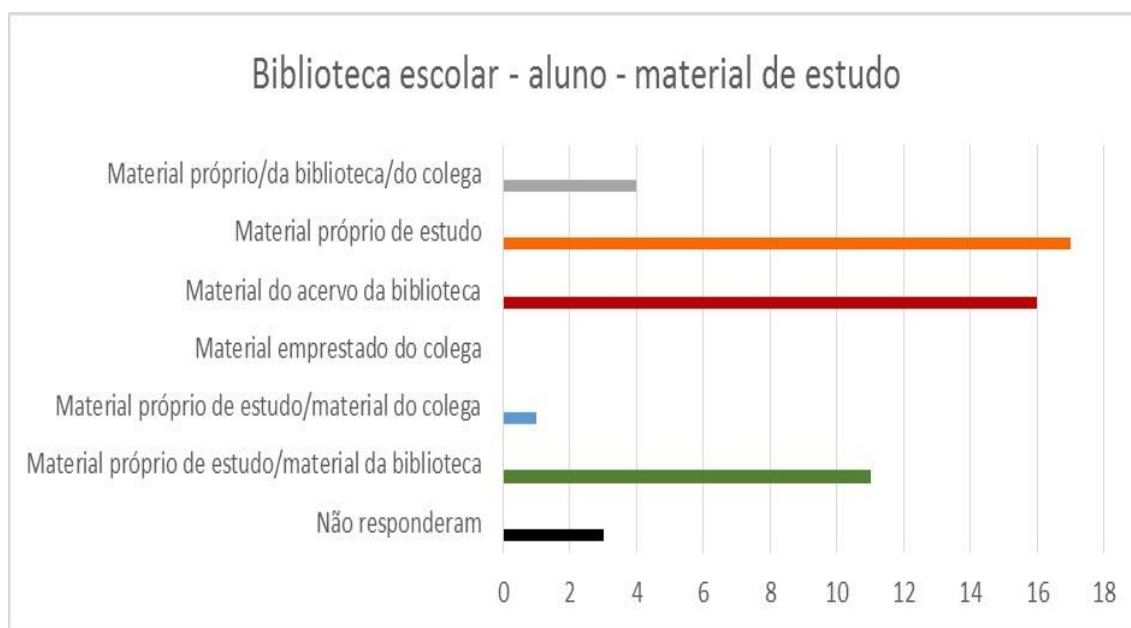
Baseado nesse quadro verifica-se que 40 alunos responderam que o motivo que os leva a frequentar a biblioteca é o estudo em grupo. O estudo individual e o serviço de empréstimo de livros aparecem, em segundo e terceiro lugar respectivamente, como motivação de frequentar e/ou utilizar a biblioteca.

Também é muito procurado o uso de computadores para a realização de pesquisa. Neste item, 23 alunos consideram-no como o motivo para sua presença na biblioteca. Por fim, apenas 10 alunos, consideram como fator motivacional a busca de uma informação através da consulta bibliográfica. São resultados que revelam não existe um único motivo para a frequência à biblioteca escolar e, sim, dois ou mais.

O estudo em grupo decorre da necessidade do usuário em aprender ou compartilhar conhecimento, permitindo expressar suas capacidades cognitivas, afetivas e físicas. A biblioteca um dos canais possíveis para realizar esse objetivo.

Em relação à questão em que se perguntou ao entrevistado para que ele que selecionasse, por múltipla escolha, entre opções oferecidas qual era a origem do material bibliográfico utilizado para realizar seus estudos na biblioteca, obtendo-se o Gráfico 3.

Gráfico 3 – Origem do material de estudo utilizado pelo estudante na biblioteca



Total dos respondentes: 52

Não responderam: 0

FONTE: Os autores (2017)

Neste gráfico acima, verifica-se que os usuários além de levarem seu próprio material de estudo, também utilizam o acervo da biblioteca para suas pesquisas. Apenas 16 alunos utilizam somente o material bibliográfico oferecido pela biblioteca. E 17 deles, ou seja, 33% dos usuários respondentes utilizam somente o próprio. Já 31 deles, ou seja, 54% dos alunos, portanto a maioria utiliza uma combinação de origem de material de pesquisa onde contam com o material ofertado pela biblioteca. Nenhum aluno respondeu que utiliza apenas material emprestado do colega. Nesta pesquisa, também apontamos que três entrevistados preferiram não responder à pergunta.



Na penúltima questão proposta foi indagado ao entrevistado se o local da sua residência é na mesma cidade de seu curso; ou se morava temporariamente nessa mesma cidade, até terminar o curso; ou se não morava lá.

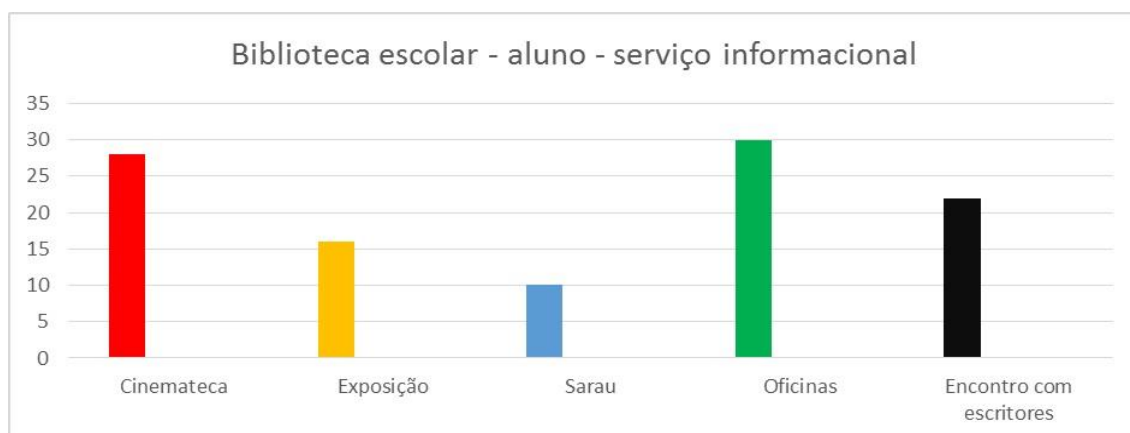
Foi constatado que 12 alunos residem em Paracambi/RJ e 37 alunos moram em outra região, sendo que três entrevistados não responderam. Essa perda de três respostas sugere que a questão não foi adequadamente formulada.

Cruzando-se essa questão do local de moradia com a de frequência com que eles visitam a biblioteca, obtém-se que, de 12 usuários que moram na cidade de Paracambi quatro frequentam a biblioteca de duas a três vezes por semana e somente três, frequentam-na diariamente.

Já dos 33 usuários (63% aproximadamente) que moram em outra cidade, 16 alunos frequentam a biblioteca diariamente e 11 alunos frequentam-na de duas a três vezes por semana, demonstrando que os alunos de outras cidades frequentam mais a biblioteca. Sugere-se que a razão da ida mais frequente à biblioteca pelos alunos que não moram na cidade é por encontrarem nela um espaço de convívio que merece ser mais bem investigado e compreendido.

Por fim, foi questionado ao entrevistado sobre qual seria o serviço informacional que a biblioteca poderia oferecer aos usuários, podendo responder por múltipla escolha. No Gráfico 4, apresentam-se os resultados sobre os serviços informacionais selecionados pelos usuários.

Gráfico 4 – Serviços informacionais selecionados pelos usuários



Total dos respondentes: 52

Não responderam: 0

FONTE: Os autores (2017) – Pergunta 6 – Qual material que você utiliza na biblioteca para seu estudo?

Verifica-se a preferência dos entrevistados pelos serviços informacionais de oficinas e cinemateca para serem ofertados pela biblioteca escolar. O encontro com escritores também é um serviço cuja solicitação foi destacada pelos usuários. Exposição e Sarau são serviços menos procurados, mas não deixa de ser interessante que uma parte de usuários, ainda que pequena, os tenha selecionado.

## **CONCLUSÃO**

O caso estudado, da biblioteca escolar do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) no seu Campus de Paracambi, no que tange aos comportamentos e necessidades informacionais dos estudantes dos cursos técnicos de Mecânica e Eletrotécnica, deveu-se a compreender que o município onde se situa pertence à região da Baixa Fluminense e é carente de infraestrutura de informação, ocasionada pela escassez do acesso de tecnologias de informação e comunicação por grande parte da população, mas que a sua biblioteca escolar estudada foge a essa regra nefasta de carência de recursos culturais e econômicos, em consonância com a ausência de planejamento político no investimento de tecnologias digitais e pode desenvolver ações que possibilitem oferecer melhores serviços e aumento de sua frequência.

Os resultados da pesquisa de campo revelam no caso, entre outros, que a grande maioria dos usuários da biblioteca estudada mora em outra cidade e que quase a metade deles frequenta-a diariamente por dois ou mais motivos, sendo estes os de estudar em grupo, o de utilizar o computador e o de fazer empréstimo de livros. Destacaram também que a maioria dos que utiliza a biblioteca para estudo, vale-se de uma combinação de material de pesquisa que quanto à origem, que pode ser própria ou de colegas, mas sempre contando com o material ofertado pela biblioteca.

Finalmente, conclui-se que o estudo de usuários contribui para o planejamento organizacional dos gestores da biblioteca, que em conjunto com a sua equipe poderá traçar planos de investimento em ações que contribuam para a melhor distribuição de informação entre seus usuários. O entendimento do comportamento e das necessidades informacionais dos usuários em um contexto de intenso uso de tecnologias e o modo como elas impactam em suas atividades,

permite avaliar e promover os serviços de informação mais adequados para atender suas demandas atuais e para o seu desenvolvimento cognitivo, emocional e afetivo; reconhecendo o papel do usuário na construção de ações educativas e pedagógicas que favoreçam o processo de aprendizagem.

Sugere-se como continuidade da pesquisa que se investigue a razão da ida mais frequente à biblioteca dos alunos que não moram na cidade, que pode ser por encontrarem nela um espaço de convívio que merece ser mais bem compreendido, e que a preferência dos usuários para que venham a ser ofertados serviços informacionais de oficinas, cinemateca e encontro com escritores seja desenvolvida.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.12, n.12, p.168-184, maio/ago. 2007.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

CIAVATTA, Maria (Org.). **Memória e temporalidades do trabalho e da educação**. Rio de Janeiro: Lamparina/FAPERJ, 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-20, jul/dez. 1982.

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

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; CASARIN; Helen de Castro Silva. Bibliotecas escolares: tendências globais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p.36-55, set/dez. 2016.

KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p.361-379, 1991.

MAROTO, Lucia Helena. **Biblioteca escolar, eis a questão!** Do espaço do castigo ao centro do fazer educativo. 2.ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2012.

NATAL, Clélia Ramos Nogueira; NATAL, Gilson. **História de Paracambi de 1800 a 1987**. Rio de Janeiro: Guairá, 1987.

PIMENTA, Ricardo Medeiros. A “cidade da luz” e os trabalhadores da Renault: lugares de trabalho e de memória da periferia parisiense ao Magrebe. **Diálogos**, Maringá-PR, v.15, n.3, p.567-587, set/dez. 2011.

PRENSKY, Marc. Nativos Digitais Imigrantes Digitais. **De On the Horizon**, NCB University Press, v.9, n.5, Out. 2001. Disponível em: <  
[http://www.colegiongeracao.com.br/novageracao/2\\_intencoes/nativos.pdf](http://www.colegiongeracao.com.br/novageracao/2_intencoes/nativos.pdf)>.  
Acesso em: 22 fev. 2017.

ROZADOS, H.F.; PIFFER, B.P. Pesquisa de marketing e estudos de usuários. *Em Questão*, Porto Alegre, v.15, n.2, p.169-182, jul/dez. 2009.

RUDKEK, Cláudia Márcia. **As condições de trabalho e de vida dos operários brasileiros, 1850-1930**. Disponível em: <  
<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/762-4.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2017.