



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**



**CYBELLE MACEDO NUNES**

**DIAGNÓSTICO DO DESEMPENHO DA BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL  
JUAREZ DA GAMA BATISTA ATRAVÉS DA PERCEPÇÃO DE SEUS  
USUÁRIOS – JOÃO PESSOA/PB**

**CAMPINA GRANDE**

**2012**

**CYBELLE MACEDO NUNES**

**DIAGNÓSTICO DO DESEMPENHO DA BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL  
JUAREZ DA GAMA BATISTA ATRAVÉS DA PERCEPÇÃO DE SEUS  
USUÁRIOS – JOÃO PESSOA/PB**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado ao Programa Nacional de formação em administração pública do convênio Universidade Estadual da Paraíba/Universidade Aberta do Brasil, em cumprimento às exigências para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão da Organização Pública.

Orientador: Prof. M.Sc. Robson  
Fernandes Barbosa.

**CAMPINA GRANDE**

**2012**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL-UEPB

N972d

Nunes, Cybelle Macedo.

Diagnóstico do desempenho da Biblioteca pública Juarez da Gama Batista através da percepção de seus usuários [manuscrito] / Cybelle Macedo Nunes. – Campina Grande, 2012.

55 f.il. : Color

Monografia (Especialização em Gestão da Organização Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Coordenação Institucional de Projetos Especiais - CIPE, 2012.

“Orientação: Profº Me. Robson Fernandes Barbosa, Engenharia da Produção/ UEPB”.

1. Biblioteca pública Juarez da Gama Batista. 2. Estudo de usuários-Biblioteca. 3. Usuário-avaliação. 4. Gestão pública I. Título.

21. ed. CDD 025.52

**CYBELLE MACEDO NUNES**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (ESPECIALIZAÇÃO)**

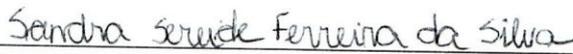
**DIAGNÓSTICO DO DESEMPENHO DA BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL  
JUAREZ DA GAMA BATISTA ATRAVÉS DA PERCEPÇÃO DE SEUS  
USUÁRIOS – JOÃO PESSOA/PB**

DATA DE APROVAÇÃO: 01/06/2012

**BANCA EXAMINADORA**



Prof. M.Sc. Robson Fernandes Barbosa  
(Orientador)



M.Sc. Sandra Sereide Ferreira da Silva  
Membro



Prof. M.Sc. Luiz Antonio Coêlho da Silva  
Membro

## RESUMO

A Biblioteca Pública – porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais. Em face dessa abordagem configura-se a Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista como um ambiente dinâmico, de preservação do conhecimento, onde promove o acesso e a disseminação da informação para todos os cidadãos que a visitam. Este trabalho tem como objetivo conhecer melhor os usuários da Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista, bem como, de que maneira e em que grau, os serviços oferecidos atendem suas necessidades informacionais. A metodologia utilizada na pesquisa consta das seguintes etapas: pesquisa documental e bibliográfica; variáveis para análise do perfil do usuário. A coleta de dados foi feita através da aplicação de um questionário. A análise dos dados mostra que nos dados da dimensão socioeconômica, é possível inferir que parte significativa dos inquiridos são estudantes de graduação; a grande maioria possui casa própria e renda familiar superior a 10 salários mínimos. Cerca da metade dos indivíduos possuem entre 18 e 22 anos. Na dimensão uso, 42% dos usuários freqüentam a biblioteca todos os dias, o material que usam com mais freqüência é o livro, romance é o gênero de leitura preferido, o objetivo de leitura da maioria é o estudo, a atividade que mais realizam na biblioteca é estudar, a coleção geral é o setor da biblioteca mais conhecido, o serviço de empréstimo domiciliar e o serviço de referência, parte significativa dos usuários desconhecem. A dimensão desempenho, a maioria avalia como bom, as condições do prédio, na grande maioria, desconhecem os equipamentos de informática, de modo geral, consideram bom a limpeza, (55%) consideram ótimo o ambiente de leitura, (43,2%) acham ótimo o mobiliário, o acervo não é muito conhecido, analisam bom o atendimento, (43,2%) consideram o silêncio ótimo, (44%) avaliam como ótimo o horário de funcionamento. Conclui-se que este estudo serve de parâmetro situacional das principais demandas dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista, bem como colher informações sobre seus pontos de insatisfação e satisfação.

**Palavras-chave:** Biblioteca Juarez da Gama Batista. Estudo de usuários – Biblioteca. Usuário – avaliação. Serviços – avaliação.

## ABSTRACT

The Public Library - local gateway to knowledge - provides a basic condition for lifelong learning, to an independent decision-making and cultural development of the individual and social groups. Given this approach sets up the Public Library of Juarez Range Baptist as a dynamic environment, the preservation of knowledge, which promotes access to and dissemination of information to all citizens who visit. This work aims to better understand the users of the Public Library Juarez Batista da Gama, as well as how and to what degree, the services offered meet their information needs. The methodology used in this research consists of the following stages: desk research and literature; variables for the analysis of the user profile. Data collection was via a questionnaire. The data analysis shows that the socioeconomic dimension of the data, we can infer that a significant proportion of the respondents were undergraduate students, the vast majority have their own house and family income above 10 minimum wages. About half of individuals have between 18 and 22 years. In the dimension usage, 42% of users attending the library every day, the material they use most often is the book, the novel is the genre of preferred reading, the goal of reading is the most study, the activity carried out in more library is to study the general collection is the best known section of the library, the home loan service and referral service, a significant portion of users are unaware of. The performance scale, assesses how well most of the conditions of the building, in most cases, unaware of the computer equipment, in general, consider good cleaning (55%) consider the optimal reading environment, (43.2% ) find good furniture, the collection is not well known, analyze good service, (43.2%) feel the silence great, (44%) assess how good the opening hours. It is concluded that this study serves as a parameter of the main situational demands of users regarding the services offered by the Public Library Juarez Batista da Gama, as well as gather information about their points of dissatisfaction and satisfaction.

**Keywords:** Library Juarez Batista da Gama. User Study - Library. User - evaluation. Services - evaluation.

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO.....	30
GRÁFICO 2 – TIPO DE RESIDÊNCIA.....	30
GRÁFICO 3 - RENDA .....	31
GRÁFICO 4 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS .....	31
GRÁFICO 5 – FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA .....	32
GRÁFICO 6 – MATERIAL QUE É USADO COM MAIOR FREQUÊNCIA .....	33
GRÁFICO 7 – GÊNERO DE LEITURA PREFERIDO.....	33
GRÁFICO 8 – OBJETIVO DA LEITURA.....	34
GRÁFICO 9 – 5 (CINCO) PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS NA BIBLIOTECA.....	34
GRÁFICO 10 – CONHECIMENTO DOS SETORES E SEÇÕES .....	35
GRÁFICO 11 – EMPRÉSTIMO DOMICILIAR .....	35
GRÁFICO 12 – SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	36
GRÁFICO 13 – CONDIÇÕES GERAIS DO PRÉDIO .....	37
GRÁFICO 14 – EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA.....	37
GRÁFICO 15 - LIMPEZA .....	38
GRÁFICO 16 – AMBIENTE DE LEITURA .....	38
GRÁFICO 17 - MOBILIÁRIO .....	39
GRÁFICO 18 - ACESSIBILIDADE .....	39
GRÁFICO 19 – QUALIDADE DO ACERVO.....	40
GRÁFICO 20 – QUALIDADE DA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	40
GRÁFICO 21 – QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES NA PÁGINA WEB.....	41
GRÁFICO 22 – QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	42
GRÁFICO 23 - SILÊNCIO .....	42
GRÁFICO 24 – AVALIAÇÃO DO GUARDA-VOLUMES .....	43
GRÁFICO 25 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....	43
GRÁFICO 26 – CAIXA DE SUGESTÃO .....	44
GRÁFICO 27 – MURAL .....	44
GRÁFICO 28 – SUGESTÕES DE AÇÕES PARA EVITAR ROUBO E DEPREDAÇÃO.....	45
GRÁFICO 29 – PONTOS POSITIVOS DA BIBLIOTECA .....	45
GRÁFICO 30 – PONTOS NEGATIVOS.....	46

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 –	DIMENSÃO 1 – PERFIL SOCIOECONÔMICO.....	29
TABELA 2 –	DIMENSÃO 2 – USO .....	32
TABELA 3 –	DIMENSÃO 3 – DESEMPENHO.....	36

## LISTA DE FOTOS

FOTO 1 –	ENTRADA DA BIBLIOTECA .....	57
FOTO 2 –	RAMPA DE ENTRADA DA BIBLIOTECA .....	57
FOTO 3a –	MURAL .....	58
FOTO 3b –	MURAL .....	58
FOTO 4a –	PORTA DE ENTRADA DA BIBLIOTECA.....	59
FOTO 4b –	PORTA DE ENTRADA DA BIBLIOTECA.....	59
FOTO 5 –	RECEPÇÃO DA BIBLIOTECA E GUARDA-VOLUMES.....	60
FOTO 6 –	ABAIXO: SINALIZAÇÃO DAS ESTANTES .....	60
FOTO 7a –	ESTANTES DO ACERVO GERAL .....	61
FOTO 7b –	ESTANTES DO ACERVO GERAL .....	61
FOTO 8a –	ACERVO EM BRAILLE .....	62
FOTO 8b –	ACERVO EM BRAILLE .....	62
FOTO 9a –	SINALIZAÇÃO DAS CABINES COLETIVAS.....	63
FOTO 9b –	SINALIZAÇÃO DAS CABINES COLETIVAS.....	63
FOTO 10 –	SINALIZAÇÃO DE NUMERAÇÃO DAS CABINES .....	64
FOTO 11 –	CABINE DE ESTUDO COLETIVA .....	64
FOTO 12 –	CABINES DE ESTUDO INDIVIDUAL .....	65
FOTO 13 –	CABINE DE ESTUDO COLETIVA .....	65
FOTO 14 –	MESA DE ESTUDO.....	66
FOTO 15a –	SALA DE OBRAS RARAS.....	66
FOTO 15b –	SALA DE OBRAS RARAS.....	67
FOTO 16 –	SALA DE OBRAS RARAS.....	67
FOTO 17 –	SINALIZAÇÃO DO SETOR DE AUTORES PARAIBANOS .....	68
FOTO 18a –	SALA DE AUTORES PARAIBANOS .....	68
FOTO 18b –	SALA DE AUTORES PARAIBANOS .....	69

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	10
1.1	DELIMITAÇÃO DO TEMA E DO PROBLEMA DE PESQUISA .....	10
<b>2</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	13
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	14
3.1	OBJETIVO GERAL .....	14
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
<b>4</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	15
4.1	CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE GESTÃO PÚBLICA .....	15
4.2	CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE ESTUDO DE USUÁRIOS .....	18
4.3	CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE INDICADORES SOCIOECONÔMICOS .....	23
<b>5</b>	<b>A BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL JUAREZ DA GAMA BATISTA</b> ....	26
<b>6</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	27
6.1	PESQUISA DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICA .....	27
6.2	VARIÁVEIS PARA ANÁLISE DO PERFIL DO USUÁRIO .....	27
6.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS .....	28
6.4	PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS .....	28
<b>7</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	29
7.1	CATEGORIZAÇÃO DO USUÁRIO .....	30
7.1.1	Análise do Tipo de Moradia .....	30
7.1.2	Análise da Renda Familiar .....	31
7.1.3	Análise da Faixa Etária .....	31
7.2	USO DA BIBLIOTECA .....	32
7.2.1	Análise do Tempo de Frequência na Biblioteca .....	32
7.2.2	Análise do Material de Leitura que mais Utiliza .....	33
7.2.3	Análise do Gênero de Leitura Preferido .....	33
7.2.4	Análise do Objetivo da Leitura .....	34
7.2.5	Análise das 05 (Cinco) Principais Atividades Realizadas na Biblioteca .....	34
7.2.6	Análise das Seções dos Setores da Biblioteca e do Acervo que os Usuários Conhecem .....	35
7.2.7	Análise sobre o Conhecimento dos Usuários em Relação aos Serviços Oferecidos na Biblioteca .....	35
7.2.7.1	Serviço de empréstimo domiciliar .....	35

7.2.7.2	Serviço de referência .....	36
7.3	DESEMPENHO.....	36
7.3.1	Análise em Relação à Infraestrutura da Biblioteca .....	37
7.3.1.1	Equipamentos de Informática .....	37
7.3.1.2	Limpeza .....	38
7.3.1.3	Ambiente de Leitura .....	38
7.3.1.4	Mobiliário.....	39
7.3.2	Instalação para Portadores de Necessidades Especiais.....	39
7.3.3	Análise da Satisfação das Necessidades Informacionais em Relação ao Acervo .....	40
7.3.3.1	Quanto à Recuperação da Informação .....	40
7.3.3.2	Quanto à Página da Biblioteca na Internet.....	41
7.3.3.3	Quanto ao Atendimento da Biblioteca.....	42
7.3.3.4	Quanto ao Silêncio na Biblioteca .....	42
7.3.3.5	Avaliação do Guarda-Volumes .....	43
7.3.3.6	Avaliação sobre o Horário de Funcionamento da Biblioteca.....	43
7.3.4	Análise das Ferramentas de Comunicação da Biblioteca .....	44
7.3.4.1	Caixa de sugestão .....	44
7.3.4.2	Mural .....	44
7.4	OPINIÃO ACERCA DO COMBATE A DEPREDÇÃO E ROUBO DO ACERVO.....	45
7.5	ANÁLISE DOS 05 (CINCO) PONTOS CONSIDERADOS POSITIVOS E NEGATIVOS NA BIBLIOTECA .....	45
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>47</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>
	APÊNDICE A .....	51
	APÊNDICE B .....	52
	APÊNDICE C.....	53
	ANEXO A.....	56

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E DO PROBLEMA DE PESQUISA

Diante dos constantes avanços tecnológicos e do adiantado estágio de globalização dos mercados e da sociedade, o setor privado, ou seja, as empresas privadas de modo geral, têm sofrido profundas e constantes mudanças para enquadrar-se na nova ordem econômica e social, marcada, no caso do setor privado, pelo aumento considerável dos níveis de competição, pela diminuição do ciclo de vida dos produtos, serviços e processos produtivos, pelo aumento da capacidade de inovação das empresas. Neste turbulento cenário, em que pese às críticas de exploração de mão de obra, de desumanização do trabalho, o setor privado, tem alcançado níveis de eficiência e eficácia inimagináveis durante o período fordista.

Por outro lado, o setor público, sem ter alcançado a mesma dinâmica de inovação de seu *modus operandi* e por sua burocrática e, quase sempre, lenta forma de gestão, tem sido alvo de severas críticas por parte de diversos atores sociais. Cambra-Berdún e Cambra Fierro (2006, p. 43), por exemplo, refletem que:

A aparente obsolescência de certas técnicas de gestão pública e procedimentos faz o setor público parecer incapaz de se adaptar à nova condição social, econômica e tecnológica. Reivindica-se uma reflexão e a consideração de novas abordagens condizentes com o cenário atual, que permita uma reorientação das atividades desenvolvidas no âmbito do setor público.

Os autores citados anteriormente constatarem que o setor público deve considerar o conceito de “eficiência” como uma referência para sua gestão, para com isso, por exemplo, atingir os objetivos com a menor quantidade de recursos possíveis, bem como, apoiar e manter a posição destacada do Estado na oferta de serviços públicos condizentes com os anseios da população e com as normas técnicas vigentes.

Uma vez aceita a necessidade, ou assumida a responsabilidade do setor público melhorar os níveis de eficiência dos serviços prestados, cabe a equipe incumbida da gestão debater sobre quais seriam as variáveis-chaves que deveriam ser consideradas para verificar o desempenho organizacional, em termos de eficiência e eficácia (POLLITT, 2001).

Guiando-se pela lógica do foco no usuário, tendência atual dos sistemas de gestão, os instrumentos de mensuração da satisfação dos usuários de bibliotecas já estão bem desenvolvidos na literatura específica. Neste sentido, os estudos de usuários ou, mas concretamente, da satisfação dos mesmos, com os serviços já são realizados há algumas décadas.

A título de exemplo, apresentamos a escala Libiqua, desenvolvida pela *Associations of Research Libraries* (2006), e amplamente aplicada em bibliotecas, sobretudo universitárias, com o objetivo de mensurar as percepções dos usuários sobre o desempenho dos serviços prestados. Entre os benefícios destacados no relatório publicado pela Universidad de Granada, coordenado por López-Gijón e Herrera-Viedma (2009, p. 5), sobre a aplicação desta escala nas bibliotecas dessa Universidade, destacamos:

- a) O fomento de uma cultura de excelência na prestação dos serviços bibliotecários;
- b) Apoio às bibliotecas no sentido de permitir o conhecimento de quais variáveis são consideradas pelos usuários como determinantes da qualidade do serviço;
- c) Identificar as boas práticas nos serviços bibliotecários;
- d) Acompanhar a melhoria contínua do desempenho dos serviços, através da aplicação regular dessa ferramenta.

Além da escala Libiqua, muitas outras escalas foram desenvolvidas com objetivos semelhantes. Filiz (2007), adaptando a clássica escala SERVIQUAL, de qualidade em serviços, ao âmbito das bibliotecas, utilizou o instrumento adaptado para mensurar a qualidade e o desempenho dos serviços oferecidos por duas universidades turcas: Osmangazi University e a Anadolu University.

Portanto, para falarmos do porquê de uma pesquisa sobre estudo de usuário, buscamos em Sanz Casado (1994, p. 19), uma definição de usuário da informação, apontando-o como “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

De modo próximo, Guinchat e Menou (1994, p. 481) consideram que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação.”

Deste modo, o usuário é o componente necessário para o planejamento e implantação das atividades desenvolvidas na biblioteca, com vista a atender as demandas dos mesmos.

Desta forma, Costa, Silva e Ramalho (2009) analisam a primeira citação onde o usuário como responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação. A segunda enfocando as unidades de informação e seus gestores, e por conseqüência os sistemas de informação, devendo ter como base o próprio usuário, para a orientação e concepção das mesmas, a serem orientadas mediante as características, atitudes, necessidades e demandas do próprio usuário.

Desse modo, usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. O objetivo final de um produto de informação, de um sistema de informação deve ser analisado em termos dos usos da informação e dos efeitos resultantes desses usos nas ações dos usuários. Portanto, o papel mais importante do sistema consiste na forma como a informação transforma a realização dessas ações (LE COADIC, 1996, p. 39)

Dentro do exposto, surge o seguinte questionamento sobre o papel exercido pela Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista na prestação de seus serviços, com vistas à sua melhoria contínua: *Como os usuários desta biblioteca avaliam os serviços prestados?*

## 2 JUSTIFICATIVA

Este trabalho tem a finalidade de conhecer melhor os usuários da Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista, bem como, de que maneira e em que grau, os serviços oferecidos atendem suas necessidades informacionais.

Desta forma, a pesquisa proporciona o estudo da percepção dos usuários da biblioteca e serve de parâmetro para a coordenação no sentido de melhorar suas ações.

A Biblioteca tem um papel fundamental como disseminadora da informação que contribui na formação dos cidadãos que a procuram. A Biblioteca Juarez da Gama Batista possui um grande acervo com obras em todas as áreas do conhecimento e um acervo em Braille, além do acervo unicamente de autores paraibanos. A Biblioteca recebe mensalmente cerca 4.000 (quatro mil) usuários, como também portadores de necessidades especiais.

Segundo o manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) sobre bibliotecas públicas “A liberdade, a prosperidade e o progresso da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais”.

Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse das informações que lhe permitam exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, a cultura e a informação.

A biblioteca pública – porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais. Portanto, a Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista é um espaço dinâmico, de preservação do conhecimento, onde promove o acesso e a disseminação da informação para todos os cidadãos que a visitam.

Portanto, percebe-se a necessidade de realização de uma pesquisa junto aos usuários da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista, tendo em vista conhecê-los melhor em relação às necessidades informacionais e avaliar o grau de satisfação quanto ao atendimento, ao acervo e os serviços oferecidos e com isso traçar um plano estratégico de ações.

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar o desempenho da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista, através da percepção de seus usuários.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Levantar aspectos socioeconômicos dos usuários;
- b) Conhecer suas necessidades informacionais;
- c) Identificar, mediante revisão bibliográfica, os indicadores de desempenho de uma biblioteca pública;
- d) Avaliar o grau de satisfação dos usuários com relação aos indicadores previamente identificados;
- e) Descrever, a partir da percepção dos usuários inquiridos, os pontos fortes e fracos, para, no futuro, subsidiar a elaboração de um plano estratégico de orientação às atividades da biblioteca.

## 4 REFERENCIAL TEÓRICO

### 4.1 CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE GESTÃO PÚBLICA

Pensando sobre a necessidade de reposicionamento do Estado, um conjunto de cientistas internacionais vem trabalhando no desenvolvimento das premissas da Escola da Nova Gestão Pública (*New Public Management*). Autores como Drucker (1995), Adcroft e Willis (2005) e Kotler e Lee (2008) defendem que a Escola da Nova Gestão Pública pode apresentar as bases da revolução que permitirá a melhoria dos serviços prestados pelo setor público e, de modo geral, a melhoria das tecnologias de gestão adotadas.

Neste sentido, para seus adeptos, uma condução mais profissional de questões administrativas é considerada como uma questão chave desta Escola, bem como a elaboração de instrumentos de medida para avaliar a eficiência e o nível de atenção dado aos produtos (bens ou serviços) oferecidos ou gerados para a população. Em algum grau, a estruturação de uma plataforma de gestão pública baseada nos princípios da “Nova Gestão Pública”, terá semelhanças com os modelos do setor privado (ADCROT; WILLIS, 2005).

Segundo Freire (2010, p. 13) “a nova gestão pública deseja estabelecer um modelo de administração ainda mais eficaz, com a utilização de práticas realizadas por empresas privadas nos órgãos governamentais”. Portanto, a administração pública e seus gestores têm que se adequar e atender as demandas da sociedade de forma mais eficiente.

A Nova Gestão Pública está atrelada ao desempenho eficiente da tarefa administrativa, relacionada a uma estratégia e a um comportamento organizacional, tendo como pano de fundo o argumento do alinhamento oriundo da teoria da contingência (MARTINS, 2001).

De acordo com Freire (2010), desde o início do século XX, com a ampliação da esfera de atuação do Estado, tem-se desenvolvido diferentes teorias para estimular a eficiência do aparelho público. Uma das mais importantes contribuições para o estudo da burocracia moderna foi dada pelo sociólogo alemão Max Weber, que enfatizava a necessidade de racionalidade, a eficiência, a divisão especializada de tarefas, a existência de regras impessoais de conduta e a total separação da pessoa e do cargo por ela ocupado. Tudo isso seria implantado tendo em vista o

oferecimento de melhores serviços a um menor custo. Hoje em dia, atualizando algumas dessas premissas, a Nova Gestão Pública deseja estabelecer um modelo de administração, ainda mais eficaz, com a utilização de práticas realizadas por empresas privadas nos órgãos governamentais.

Portanto, a gestão pública atual passa por várias transformações decorrentes dos mecanismos de controle que estão sendo aplicados no gerenciamento de suas atividades, bem como uma maior participação dos cidadãos referente às questões relacionadas à esfera governamental, possibilitando com isso uma maior clareza, transparência e responsabilidade a respeito das ações administrativas dos gestores públicos.

No campo da Administração é fundamental efetivar e interpretar objetivos a fim de transformá-los em ação organizacional por meio do planejamento, da organização, da direção e do controle. Se nas empresas privadas o foco é o lucro, nas instituições públicas o foco é o bem comum da população. Mas do mesmo jeito, é preciso prospectar cenários, monitorar informações ambientais, ter visões e posicionamentos estratégicos, ter atitude empreendedora, proativa, criativa e inovadora (OLIVEIRA, 2009).

Desta forma, percebemos que os novos gestores públicos precisam acompanhar e estabelecer essa nova visão administrativa no setor público, com a finalidade de atender as demandas da população.

Assim, deve-se repensar a questão da governança e do modelo de gestão pública, elevando o nível desta gestão (disponibilizando cada vez mais bens e serviços com menos recursos) e ao mesmo tempo efetivando mecanismos inovadores para alcançar excelência operacional e melhoria no relacionamento com a sociedade (MATIAS-PEREIRA, 2009).

Como destacado anteriormente, os valores da Nova Gestão Pública se concentram no aprimoramento do aparelho administrativo do Estado, com o objetivo de torná-lo eficiente e produtivo. A descentralização, transparência, a separação da política da administração, a valorização do mérito, a competitividade interna e externa (o Estado permitindo concorrência com seus serviços), a cobrança de resultados e o desempenho são alguns dos valores que se podem por em comparação ao modelo de Estado Liberal.

Segundo Prado (2010, p. 22), “O modelo liberal prima por um Estado que não intervenha na vida particular do cidadão, o indivíduo detém uma autonomia

moral e política de suas ações, sendo assim, contra a concentração do poder político nas mãos do Estado.” Com isso, o modelo liberal de Estado se assemelha muito à proposta da Nova Gestão Pública, pois também, prima pela descentralização do poder, pela transparência de suas ações, pela redução do tamanho do Estado, ficando somente com suas funções básicas e primais e ainda, sendo eficiente nestas funções.

A gestão pública brasileira vive um intenso processo de transformação, desde a década de 1980, sob influência principal da redemocratização do país e da reforma do Estado, que tem na descentralização um de seus eixos principais. Novas relações entre níveis de governo e entre Estado e sociedade, com a participação de novos agentes na formulação, na implementação e no controle de políticas públicas, indicam mudanças nas práticas políticas e organizacionais e, ao mesmo tempo, exigem novos arranjos institucionais (SCHOMMER, 2003).

A Nova Gestão Pública (NGP) limita a possibilidade do Estado de intervir na vida das pessoas, respeita a liberdade e a auto-responsabilização dos indivíduos. Com isso, o conceito básico de Nova Gestão Pública passa a propor um alto nível de transparência e racionalização de custo e prima ainda, pela igualdade dos cidadãos em relação aos serviços do Estado.

Em regra, é a proposta de uma gestão focada (PRADO, 2010).

Como afirma o Professor da Fundação Getúlio Vargas, Dr. Humberto Falcão Martins, a Nova Gestão Pública:

- [...] propõe uma gestão pública dotada das seguintes características:
- a) caráter estratégico ou orientado por resultado do processo decisório;
  - b) descentralização;
  - c) flexibilidade;
  - d) desempenho crescente e pagamento por desempenho/produtividade;
  - e) competitividade interna e externa;
  - f) direcionamento estratégico;
  - g) transparência e cobrança de resultados (accountability);
  - h) padrões diferenciados de delegação e discricionariedade decisória;
  - i) separação da política de sua gestão;
  - j) desenvolvimento de habilidades gerenciais;
  - k) terceirização;
  - l) limitação da estabilidade de servidores e regimes temporários de emprego; e
  - m) estruturas diferenciadas.

Estas características estão sendo aplicadas por vários órgãos governamentais, mas ainda existe uma parcela que se encontra em um processo mais lento de implantação dessa nova forma de gestão pública.

#### 4.2 CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE ESTUDO DE USUÁRIOS

Adentrando no tema de estudo de usuário, primeiramente discorreremos sobre o usuário. Portanto, Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 1) expõe o seguinte:

Em cena, usuários [...] Nunca um termo foi tão utilizado nos diversos campos disciplinares dedicados aos estudos de informação, seja pelas Ciências da Computação, Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia, Comunicação Social, Administração, Ciências Contábeis, dentre outros. Versa-se sobre usabilidade de *softwares*, usabilidade de sistemas de informação, usuários de informações para tomada de decisões, usuários de serviços contábeis, usuários em potencial e usuários desconhecidos, os mais diversos tipos de usuários nos diversos contextos de uso de informação. Qual o fascínio quanto aos usuários? O seu processo utilizador da informação e sua possibilidade de geração/aquisição do conhecimento.

Após a reflexão dos autores, observamos que o termo usuário é utilizado nas mais variadas áreas de conhecimento. Portanto, existe uma inquietação com a finalidade de descobrir e conhecer este indivíduo para melhor atendê-lo na busca da informação desejada.

Os estudos de usuário são de fundamental importância para as unidades de informação, pois tem o intuito de conhecer e atender as necessidades de informação dos seus usuários. Como também detectar melhor o desenvolvimento dos serviços e produtos oferecidos.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7), os Estudos de Usuário podem ser caracterizados como:

[...] uma investigação feita para saber se a necessidade informacional dos usuários está sendo satisfeita de maneira adequada. São necessários também para ajudar a biblioteca na previsão de demanda ou da mudança de seus produtos e serviços.

De acordo com Rozados e Piffer (2009, p. 17):

[...] as unidades de informação necessitam, cada vez mais, buscar conhecer e entender quem são seus usuários/clientes, a fim de saber quais suas necessidades de informação e novos hábitos que nelas influem, para que possam oferecer serviços de qualidade, focado no seu público, seja ele real ou potencial.

O conhecimento acerca dos usuários trará à tona a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas/unidades de informação e a possibilidades de atingir a eficiência na prestação dos serviços por essas unidades.

Os resultados alcançados pelos Estudos de Usuário permitem o planejamento e o melhoramento dos serviços das unidades de informação. Para González Teruel (2005, p. 23):

[...] a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões, tanto do ponto de vista da gestão das unidades da informação como da perspectiva do bibliotecário documentalista que dia-a-dia atende seus pedidos.

Discorrendo ainda sobre estudo de usuário temos a seguinte definição como “Conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários através da aplicação de diferentes métodos, entre estes os matemáticos-principalmente estatísticos – ao uso da informação.” (SANZ CASADO, 1994)

Sanz Casado (1994 apud ROZADOS; PIFFER, 2009, p. 175) entende que as aplicações dos Estudos de Usuário servem para:

- a) **conhecer os hábitos e as necessidades de informação dos usuários:** como fonte para o planejamento da unidade de informação, voltada às necessidades e informa de acordo com a necessidade de informação das comunidades de usuários a quem ela atende;
- b) **avaliar os recursos das unidades de informação:** busca conhecer o grau de utilização de cada um dos recursos existentes na unidade de informação para que não sejam adquiridos documentos e nem sejam mantidos serviços não utilizados ou cuja procura inexistam;
- c) **medir a eficácia das unidades de informação:** a partir dos Estudos de Usuário, é possível determinar como estão se cumprindo os objetivos da unidade;
- d) **adequar o espaço:** as preferências dos usuários pelo uso de determinado espaço devem ser levadas em conta no planejamento dos ambientes da unidade de informação. Estes necessitam ser pensados de modo que possam sofrer modificações no futuro, ou seja, devem ser flexíveis;
- e) **conhecer as necessidades da comunidade científica próxima:** o que permite disponibilizar as informações atualizadas sobre os temas de pesquisa a ela pertinentes e evitar duplicidades nas pesquisas;
- f) **segmentar o mercado:** para realizar programas específicos para grupos específicos.

Neste contexto, “os Estudos de Usuário são considerados instrumentos de gestão, pois auxiliam os bibliotecários a identificar o perfil, as necessidades e demandas de seus usuários, com o objetivo de planejar serviços e produtos a serem

desenvolvidos pela biblioteca.” (CARVALHO, 2008 apud ROZADOS; PIFFER, 2009, p. 175).

As primeiras reflexões sobre estudos orientados aos usuários, mais minuciosamente enfocando a maneira como os cientistas e técnicos procediam para obter informação, ou como indivíduos usavam a literatura técnica nas suas respectivas áreas, surgiram a partir do trabalho de Bernal e Urquhart, apresentado em 1948 na Conferência de Informação Científica da Royal Society (FERREIRA, 2002). Tais estudos, a partir daquele momento, de acordo com Ferreira (2002), passaram por diversas e diferentes fases durante o século passado:

- a) Inicialmente, final da década de 40, os estudos de usuário tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Estes estudos restringiram-se a área de Ciências Exatas;
- b) Na década de 50 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, abrangendo já as Ciências Aplicadas;
- c) Só nos anos de 60 é que se enfatiza o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados;
- d) Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Datam dessa década os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema;
- e) A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.

Diante da evolução histórica dos estudos de usuários, percebe-se que a maior preocupação é saber se as necessidades de informação estão sendo satisfeita ou não de maneira adequada e eficiente.

Segundo Lucas (2008, p. 27), “estudo de usuário é uma investigação feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.”

Diante das definições, podemos concluir que o estudo de usuário é imprescindível para que qualquer unidade de informação possa atender as

demandas de seus usuários, de forma adequada e eficiente. Pois, a partir dessa investigação é que poderemos avaliar os serviços oferecidos e detectar os pontos fortes e fracos em uma biblioteca.

Para Nascimento e Weschenfeld (2002, p. 2 apud LUCAS, 2008, p. 20), a necessidade informacional “depende de inúmeras variáveis, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo, daí a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, forma de busca e uso da informação”.

Figueiredo (1994, p. 65), contudo, levanta também a existência de vários “estudos de comunidade”, que seriam estudos com uma população servida por determinada biblioteca e/ou serviço de informação.

Nesse sentido, Wilson (1981) descreve “necessidade de informação” como um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos. O conhecimento das necessidades de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca da informação. O que levaria uma pessoa a buscar, então, informação? A existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e/ou a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado (LE COADIC, 1996).

Segundo Figueiredo (1979) é importante considerar dois tipos de necessidades de informação: a necessidade de informação em função do conhecimento e a necessidade de informação em função da ação:

- a) A necessidade de informação em função do conhecimento é uma necessidade que resulta do desejo de saber;
- b) A necessidade de informação em função da ação é uma necessidade que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

Guinchat e Menou (1994, p. 482) afirmam, portanto, que “O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Por essa definição, os usuários integrariam categorias que se fundamentam em dois tipos de critérios, que se resumiriam em critérios objetivos, como a categoria sócio-profissional, a especialidade e a natureza da atividade para a qual busca a informação e critérios

psicossociológicos, como as atitudes e os valores relativos à informação, em geral, e às relações com as unidades de informação, em particular.

Com base nesses critérios, Guinchat e Menou (1994, p. 483) consideram que os usuários da informação podem ser divididos em três grupos principais: os usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou estudantes, os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da sua vida profissional e o cidadão, cujas necessidades de informação são gerais e ligadas à sua vida social.

Ao falarmos, todavia, sobre a tipologia dos estudos de usuário é conveniente estarmos atentos, primeiramente, para a conceituação de Wilson-Davis, que considera os dois grandes grupos de estudos antes expostos, uma vez que abordam o clássico e o moderno em matéria de pesquisas com usuários da informação. Ferreira (2002) e Figueiredo (1999) também tratam dessa temática com bastante propriedade. Na realidade, trata-se de duas abordagens aplicadas aos estudos de usuário:

- a) abordagem tradicional – estudos dirigidos ao sistema de informação; e
- b) abordagem alternativa – estudos dirigidos ao próprio usuário da informação.

A abordagem tradicional enfoca o “conteúdo” ou à “tecnologia”. Os estudos voltados ao conteúdo são os relacionados às linhas temáticas de interesse de grupos de usuários, com base nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento. Os estudos voltados à tecnologia são os que focalizam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema. Estes dois tipos de estudos concebem o usuário apenas como o informante, portanto, não como objeto do estudo (FIGUEIREDO, 1999).

Para Ferreira (2002), geralmente, os estudos relacionados à abordagem tradicional analisam o comportamento do usuário real ou potencial referente às seguintes atitudes: usa um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais; é afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; ou demonstra satisfação com os vários atributos do sistema. A abordagem alternativa, conhecida também como “*abordagem da percepção do usuário*”, é vista por Dervin e Nilan (1986) como bem coloca Ferreira (2002), como novos estudos de comportamento de usuários caracterizados por:

- 1) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- 2) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- 3) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- 4) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- 5) empregar maior orientação qualitativa.

Por essa abordagem alternativa, o usuário é compreendido como elemento central dos sistemas de informação, como indicado por Guinchat e Menou (1994), e por isso torna-se necessário um conhecimento minucioso e preciso sobre o mesmo e sobre suas necessidades de buscas e usos da informação. Daí entendermos que o contato direto com o usuário é de fundamental importância quando tratamos das questões citadas.

O estudo de usuário reveste de grande importância para a compreensão das necessidades de busca e de usos da informação nas bibliotecas. Através desses estudos começamos a mapear as características dos usuários, utilizando principalmente indicadores socioeconômicos para conhecer o perfil dos usuários e direcionar as ações da biblioteca.

#### 4.3 CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE INDICADORES SOCIOECONÔMICOS

Os estudos sobre indicadores socioeconômicos são recentes, a partir de 1960 que começaram a surgir os primeiros acompanhamentos das transformações sociais nas sociedades desenvolvidas e subdesenvolvidas.

Segundo Jannuzzi (2009, p.16) discorre sobre as tentativas iniciais dos órgãos que:

Empreendeu-se um imenso esforço conceitual e metodológico para o desenvolvimento de instrumentos de mensuração do bem-estar social nas agências estatísticas dos diversos países, como no IBGE no Brasil – um dos principais produtores de pesquisas, estatísticas e indicadores sociais no Brasil, responsável pela coordenação geral do Sistema Nacional Estatístico, Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO) [...] e outros.

Assim, percebe-se que os indicadores constituem-se de uma ferramenta imprescindível nas políticas sociais, tanto internacional como nacional para a implementação das ações dos governos.

Portanto, a realidade do nosso país é apresentada em termos estatísticos e isso vem acontecendo desde a decorrência da constituição de 1988, aonde as informações sociais e demográficas para fins de formulação de políticas públicas municipais vêm apresentando uma demanda crescente no Brasil, no contexto da descentralização administrativa e tributária em favor dos municípios e da institucionalização do processo de planejamento público em âmbito local. (JANNUZZI, 2009, p .20)

Desta forma, percebe-se a importância dos indicadores para subsidiar as ações governamentais, tendo em vista um planejamento que possa atender os anseios da população.

O Supracitado autor conceitua os indicadores da seguinte forma “os indicadores apontam, indicam, aproximam, traduzem em termos operacionais as dimensões sociais de interesse definidas a partir de escolhas teóricas ou políticas realizadas anteriormente”. (JANNUZZI, 2009, p. 22)

Já na percepção da autora citada a seguir, os indicadores são uma “Avaliação e diagnósticos de impactos ambientais, sociais e econômicos. Implementação de projetos programas, monitoramento das condições de vida e bem-estar da população. Investigação acadêmica e formulação de políticas públicas”. (RAUBER, 2012, p. 44).

A autora citada anteriormente, ainda esclarece que os indicadores permitem ao gestor uma correta definição de prioridades e alocação de recursos do orçamento público, podendo assim contribuir para o crescimento e desenvolvimento de nossos municípios, fortalecendo o país (RAUBER, 2012).

Diante das definições, podemos destacar os indicadores socioeconômicos, como sendo um estudo indispensável para avaliação, planejamento e implementação das ações da administração pública. Com isso, os recursos orçamentários serão utilizados com um direcionamento mais preciso e eficiente.

Um indicador, segundo Abbot e Guijt (1999 apud BARBOSA, 2009), é algo que auxilia a transmitir um conjunto de informações sobre complexos processos, eventos ou tendências. Para Mitchell (1997), um indicador é uma ferramenta que permite a obtenção de informações sobre uma dada realidade.

Jannuzzi (2009) explica que o diagnóstico socioeconômico deve se caracterizar como um estudo da situação social de uma determinada população, com textos descritivos ou analíticos, tabelas de dados, cartogramas e indicadores específicos, voltados a subsidiar um ou mais programas sociais já previamente delineados.

Para o autor citado anteriormente, esclarece ainda que:

Na elaboração de diagnósticos socioeconômicos propositivos para programas públicos empregam-se indicadores de várias áreas temáticas analíticas ou de atuação governamental. Afinal, para desenvolvermos programas no campo da educação básica, por exemplo, precisamos não só conhecer as condições de acesso à escola, a infraestrutura escolar, o desempenho dos alunos, mas também os aspectos relacionados às condições de vida dos estudantes, como as condições de moradia. (JANNUZZI, 2009, p. 22)

Portanto, o diagnóstico socioeconômico revela dados referentes a cada área do conhecimento que se torna um instrumento importante para o desenvolvimento de nossas cidades.

## **5 A BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL JUAREZ DA GAMA BATISTA**

A Biblioteca, que funciona no Espaço Cultural José Lins do Rêgo desde 1982, por determinação do então governador Tarcísio Burity, foi fundada em 1857 e ocupava salas no Lyceu Paraibano. Era denominada Biblioteca Pública da Paraíba, e também funcionou em um prédio na Avenida General Osório, a partir de 1939, até mudar-se para o Espaço Cultural e ganhar o nome de Juarez da Gama Batista, em homenagem ao escritor pessoense que foi integrante da Academia Paraibana de Letras e deixou uma vasta e importante produção literária, incluindo ensaios, crônicas, discursos, conferências e prefácios.

A Biblioteca tem como missão promover o acesso e a disseminação da informação para toda a comunidade, favorecendo, sobretudo, a geração de conhecimento por meio do incentivo e da valorização do hábito de ler, contribuindo para a formação profissional e humanística dos cidadãos da Paraíba.

O principal objetivo da Biblioteca Juarez da Gama Batista é atuar como instituição popular e democrática de educação, cultura, informação e conhecimento. Possui amplo espaço dotado de 36 cabines individuais e para pequenos grupos. Hoje, é a maior Biblioteca Pública da Paraíba, com um acervo de quase 100 mil obras, considerado um dos melhores do Nordeste. A meta da nova administração é atingir a sua capacidade total, ou seja, 250 mil volumes. Atualmente, a biblioteca passou por uma reforma que vai possibilitar o atendimento diário de 300 usuários.

A Juarez da Gama Batista exerce hoje um papel de destaque em toda a Paraíba, por assumir a coordenação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas, vinculado ao Ministério da Cultura e a Fundação Biblioteca Nacional. Através do Sistema, ela dá assistência aos municípios estaduais no que diz respeito à implantação de bibliotecas, treinamento e todo apoio técnico.

## 6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Utilizando a taxonomia proposta por Vergara (2006), pode-se classificar este estudo quanto aos fins e quanto aos meios de investigação.

Quanto aos fins, esta pesquisa é exploratória, descritiva e aplicada. É exploratória na medida em que desconhecemos pesquisas anteriores sobre o perfil dos usuários, bem como sobre sua percepção acerca do uso e a mensuração do desempenho das atividades desenvolvidas no âmbito da Biblioteca estudada. Também é descritiva, pois objetiva delinear o perfil socioeconômico dos usuários e a percepção dos mesmos sobre o desempenho dos serviços prestados. Por fim, esta pesquisa é também aplicada, tendo em vista que pode ser compreendida como um primeiro passo (diagnóstico) para elaboração do plano estratégico da Biblioteca, neste sentido, foi motivada pela necessidade de conhecer o perfil dos usuários e seu grau de satisfação, para posteriormente propor soluções de melhoria. Contribuindo, assim, para fins práticos (BARROS; LEHFELD, 2003).

Quanto aos meios de investigação, foi utilizada a pesquisa documental, nos documentos internos da Biblioteca e da página web da Fundação Espaço Cultural da Paraíba (FUNESC), para elaborar breve descrição histórica da Biblioteca; pesquisa bibliográfica em revistas e livros especializados para conhecer, via revisão da literatura, os principais instrumentos de medida utilizados para mensurar o uso e o desempenho das atividades desenvolvidas pela Biblioteca.

### 6.1 PESQUISA DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICA

A pesquisa documental e bibliográfica sobre estudo de usuário, a Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista e metodologia, serviram para a construção do marco teórico necessário à pesquisa. Realizamos essa pesquisa através de levantamentos de fontes de informações na própria Biblioteca Juarez da Gama Batista, na *Internet*, no *site* da FUNESC e com livros próprios.

### 6.2 VARIÁVEIS PARA ANÁLISE DO PERFIL DO USUÁRIO

Nesta fase, passa-se à definição das variáveis para mensuração das três dimensões, descritas a seguir:

- a) Aspectos socioeconômicos;
- b) Uso;
- c) Desempenho.

### 6.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS

Dedicou-se essa etapa para levantamento das informações junto aos usuários da Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista.

Foi aplicado um questionário com 24 (vinte e quatro) perguntas que focam aspectos educacionais, sociais e econômicos, sendo possível detectar as características do usuário e verificar sua relação com a leitura. Além disso, foram definidas categorias estabelecidas da seguinte forma: gênero da leitura, preferência da leitura e suporte para leitura.

Nesta etapa, foram distribuídos os questionários entre os usuários que freqüentam a Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista, durante uma semana, de segunda a domingo. Foram respondidos 243 questionários.

### 6.4 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Encerrada a coleta dos dados, passou-se à fase de organização e sistematização das informações coletadas nos questionários.

A apreciação dos dados relacionada ao perfil dos usuários foi realizada a partir da análise dos questionários devolvidos. Para isto, utilizou-se o *software* SPSS, versão 16, bem como o Excel, versão 2011. Basicamente, os dados foram submetidos à análise de estatística descritiva, com a obtenção das frequências, medidas de tendência central (média, moda e mediana) e de dispersão. As variáveis serão agrupadas em três dimensões: “perfil socioeconômico”, composta por quatro variáveis; Dimensão "uso", composta por 8 (oito) variáveis; e, por fim, a dimensão “desempenho, composta por 15 (quinze) variáveis.

## 7 ANÁLISE DOS DADOS

Para o entendimento desta fase, primeiramente conceituou-se através das autoras citadas abaixo:

Analisar significa buscar o sentido mais explicativo dos resultados da pesquisa. Significa ler através dos índices, dos percentuais obtidos, a partir da medição e tabulação dos dados, ou de leitura e decomposição de depoimentos obtidos em pesquisas com ênfase na abordagem metodológica mais qualitativa (BARROS; LEHFELD, 2003, p. 87).

Portanto, analisou-se os dados coletados para uma melhor visualização e interpretação dos resultados, dentro de três dimensões e através dos gráficos a seguir:

TABELA 1 – DIMENSÃO 1 – PERFIL SOCIOECONÔMICO

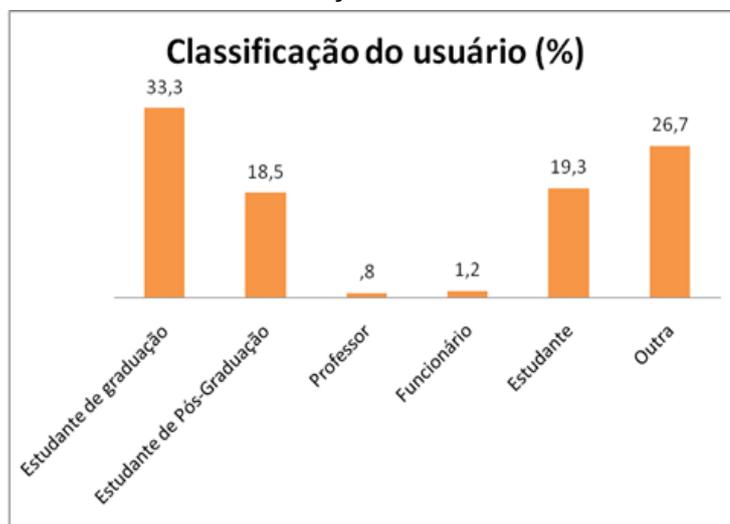
Variável	Resultado (moda <sup>(1)</sup> )	Valor (%)
Categoria de usuário	Estudante de graduação	33,3
Tipo de moradia	Própria	80,7
Renda	Mais de 10 salários mínimos	37,0
Faixa etária	Entre 18 e 22	49,4

(1) Em termos estatísticos a moda, em uma distribuição de frequência com dados isolados, corresponde ao valor (escore) que ocorre mais amiúde.

Com base nos dados da dimensão socioeconômica, é possível inferir que parte significativa dos inquiridos (33,3%) são estudantes de graduação; a grande maioria (80,7%) possui casa própria e renda familiar superior a 10 salários mínimos (37,0%). Cerca da metade dos indivíduos (49,4%) possuem entre 18 e 22 anos.

## 7.1 CATEGORIZAÇÃO DO USUÁRIO

GRÁFICO 1 – CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO

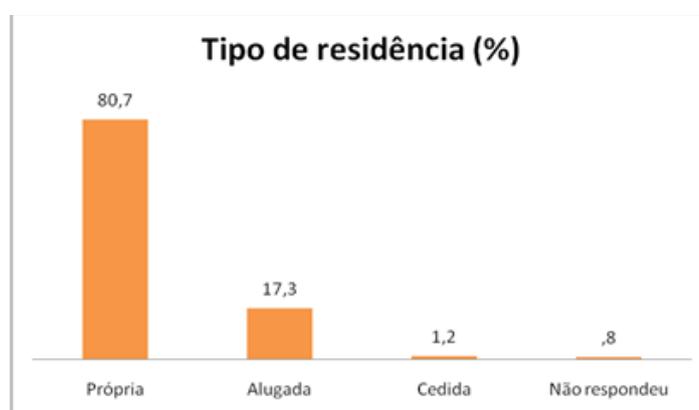


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

O gráfico 1 mostra o perfil dos usuários que frequentam a Biblioteca. A maioria, 33,3% é de estudante de graduação, seguido da categoria outra, dela foram encontrada as seguintes: assim especificada: concursado (na grande maioria), advogado, estudante de pré-vestibular, profissional liberal e sem identificação. Em terceiro lugar com 19,3%, a categoria estudante: ensino médio, superior e fundamental.

### 7.1.1 Análise do Tipo de Moradia

GRÁFICO 2 – TIPO DE RESIDÊNCIA

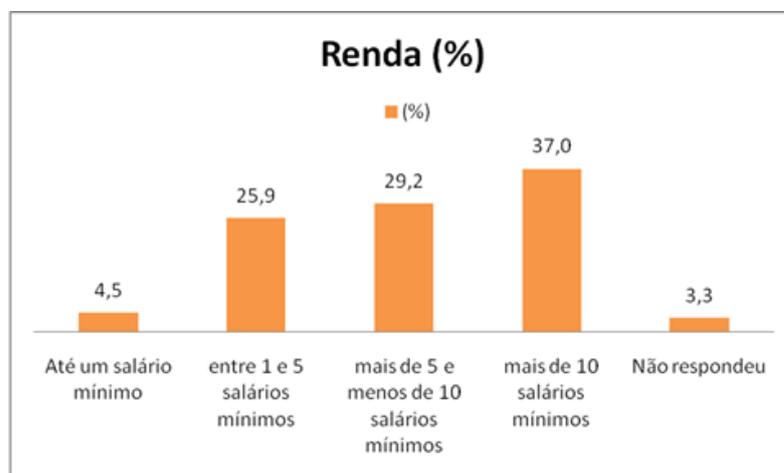


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

O gráfico 2 mostra que 80,7% dos usuários moram em residência própria, já 17,3% em residência alugada e cedida apenas 1,2%.

### 7.1.2 Análise da Renda Familiar

GRÁFICO 3 - RENDA

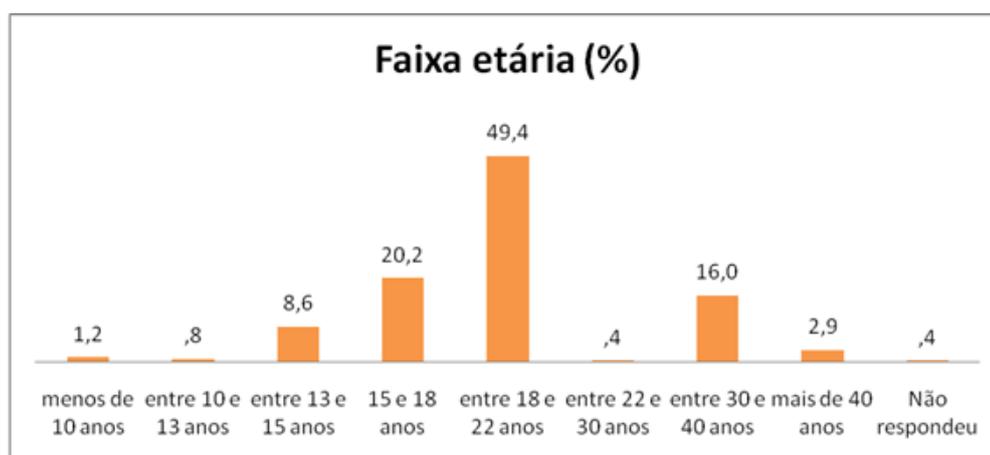


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Em relação à renda familiar do usuário, constatou-se o seguinte: 37% dos usuários estão concentrados na faixa de 10 salários mínimos, 29,2% mais de 5 e menos de 10 salários mínimos e 25,9% entre 1 e 5 salários mínimos. Isto significa que a maioria dos usuários possui uma boa renda familiar.

### 7.1.3 Análise da Faixa Etária

GRÁFICO 4 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com o gráfico 4, podemos afirmar que o público frequentador da Biblioteca é, na sua grande maioria, jovem, ou seja, 49,4% dos usuários na faixa etária de 18 e 22 anos; 20,2% entre 15 e 18 anos e 16% entre 30 e 40 anos.

## 7.2 USO DA BIBLIOTECA

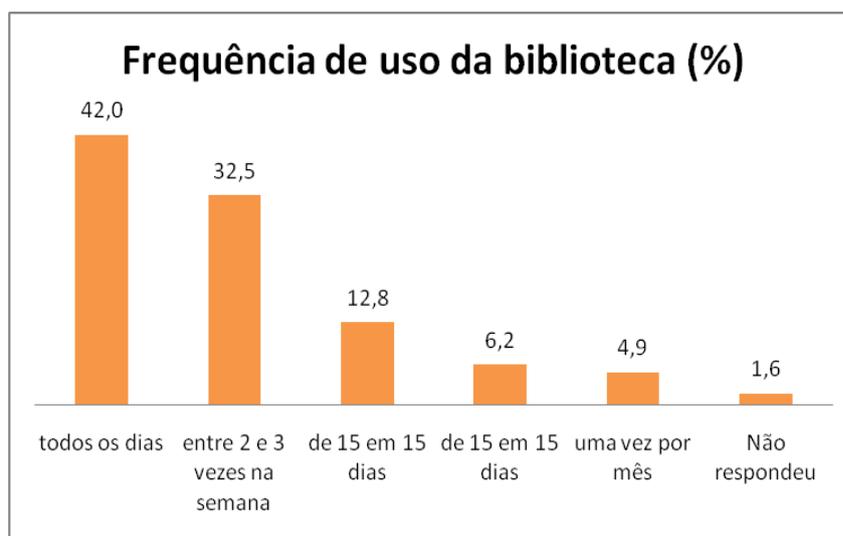
TABELA 2 – DIMENSÃO 2 – USO

Variável	Resultado (moda <sup>(1)</sup> )	Valor <sup>(2)</sup>
Frequência de uso da Biblioteca	Todos os dias	42 (%)
Material que usa com maior frequência	Livro	84,4 (%)
Gênero de leitura preferido	Romance	59
Objetivo de leitura	Estudo	180
Atividades que mais realizam na Biblioteca	Estudar	243
Conhecimento dos setores da Biblioteca	Desconheço	100
Serviço de empréstimo domiciliar	Desconheço	55,6 (%)
Serviço de referência	Desconheço	72 (%)

- (1) Em termos estatísticos, a moda em uma distribuição de frequência com dados isolados, corresponde ao valor (escore) que ocorre mais amiúde.
- (2) Com relação à coluna valor, os resultados são apresentados em percentual para as variáveis “frequência de uso da Biblioteca”, “material que usa com maior frequência”, “serviço de empréstimo domiciliar” e “serviço de referência” e os demais, em valores absolutos. Vale salientar que para as variáveis “gênero de leitura preferido”, “objetivo de leitura” e “conhecimento dos setores da Biblioteca”, os usuários tiveram a oportunidade de marcar mais de uma resposta. Por fim, na variável “atividade que mais realizam na Biblioteca”, solicitamos que as pessoas enumerassem cinco atividades em ordem crescente de importância.

### 7.2.1 Análise do Tempo de Frequência na Biblioteca

GRÁFICO 5 – FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA

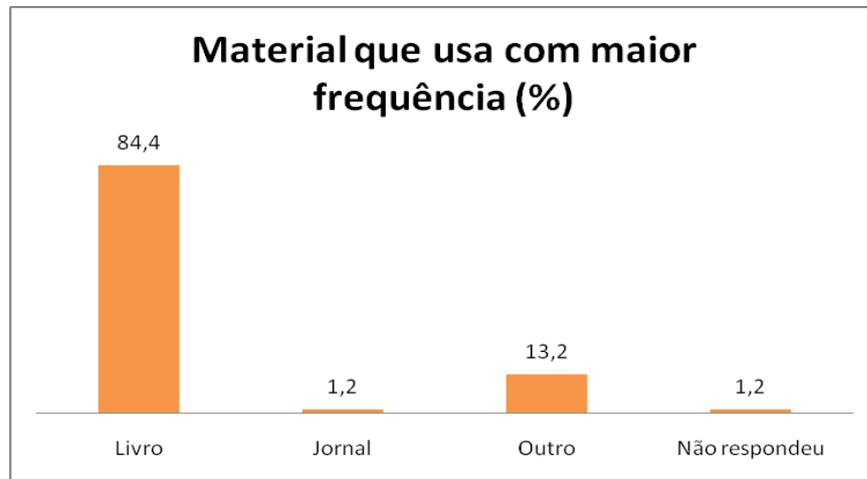


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Analisando as informações coletadas no gráfico acima, observamos que a maior parte dos usuários (42%) frequenta assiduamente a biblioteca, enquanto 32,5% entre 2 a 3 vezes por semana, e 12,8% de 15 em 15 dias.

### 7.2.2 Análise do Material de Leitura que mais Utiliza

GRÁFICO 6 – MATERIAL QUE É USADO COM MAIOR FREQUÊNCIA

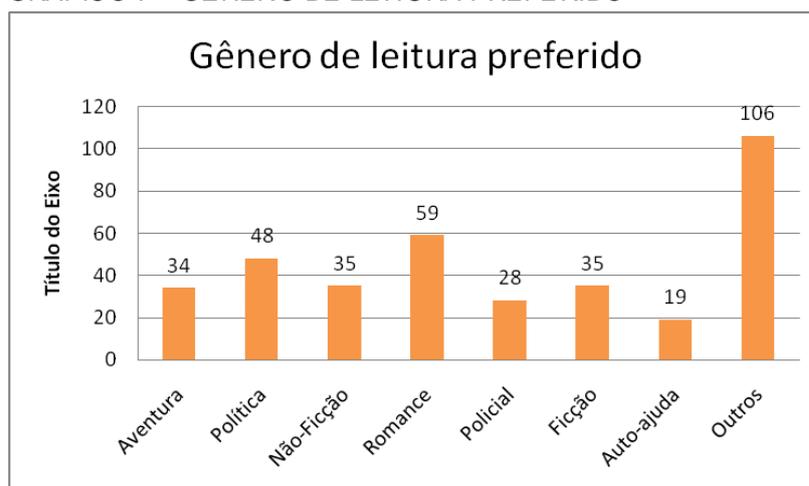


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com o gráfico 6, destacou-se o Livro como sendo o material de leitura mais utilizado (84,4%), apesar das novas tecnologias. Já 13,2% dos usuários usam apostilas de concurso e artigos científicos e apenas 1,2% habitualmente faz uso de jornais.

### 7.2.3 Análise do Gênero de Leitura Preferido

GRÁFICO 7 – GÊNERO DE LEITURA PREFERIDO

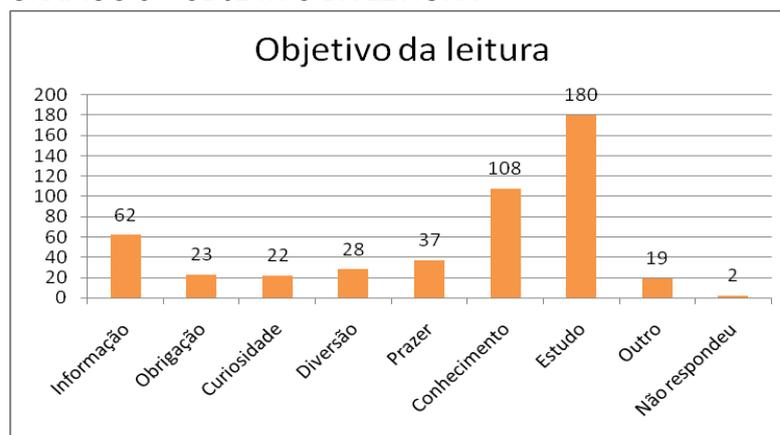


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Identificou-se que os usuários preferem assuntos relacionados a direito (quantidade 38) e concurso público (quantidade 9), que está dentro de Outros(106) seguido de Romance (59) e Política (48).

## 7.2.4 Análise do Objetivo da Leitura

GRÁFICO 8 – OBJETIVO DA LEITURA

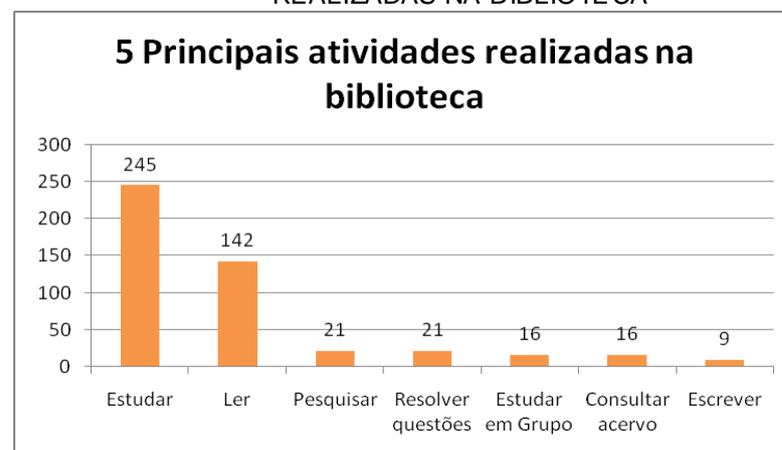


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

O gráfico 8, apresenta o que os usuários mais marcaram como objetivo de leitura. Portanto, o estudo (180) se destaca em primeiro, acompanhado do conhecimento (108) e Informação (62).

## 7.2.5 Análise das 05 (Cinco) Principais Atividades Realizadas na Biblioteca

GRÁFICO 9 – 5 (CINCO) PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS NA BIBLIOTECA

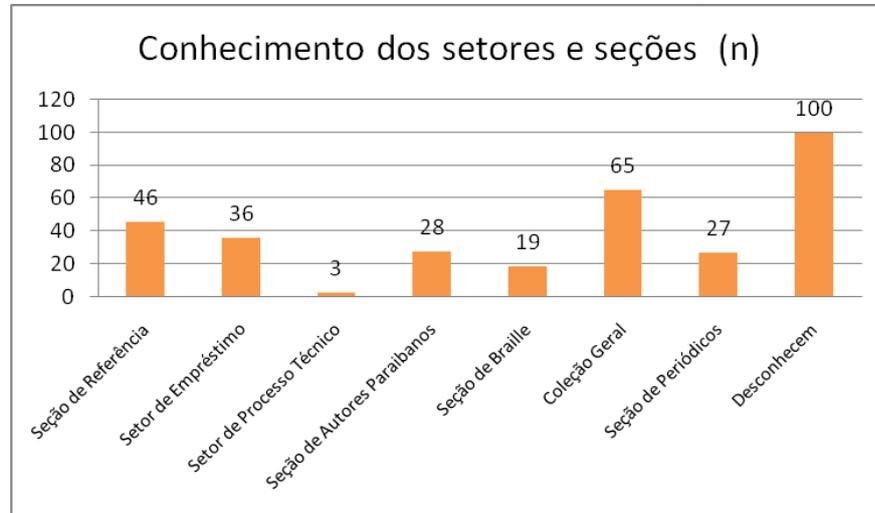


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com a análise dos dados do gráfico 9, verificamos que a maioria dos usuários frequenta a Biblioteca com o objetivo de estudar, em segundo (02) ler, em terceiro (03) pesquisar e resolver questões, em quarto (04) estudar em grupo e consultar o acervo e em quinto (05) escrever. Diante deste fato, percebemos que os usuários utilizam a leitura com o intuito de obter mais conhecimento e não como prazer e entretenimento.

## 7.2.6 Análise das Seções dos Setores da Biblioteca e do Acervo que os Usuários Conhecem

GRÁFICO 10 – CONHECIMENTO DOS SETORES E SEÇÕES



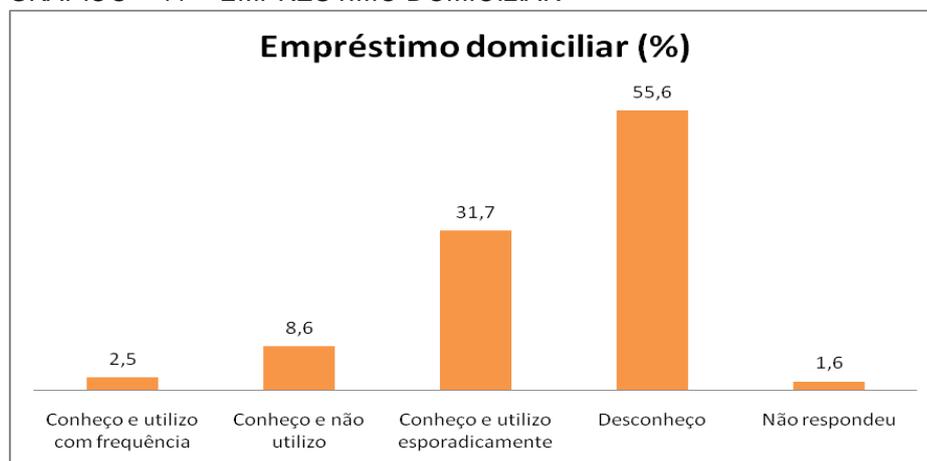
Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com os dados acima, a Coleção Geral (65) é a seção mais conhecida na Biblioteca. Seguida do setor de Referência (46) e do empréstimo (36). Pode-se verificar que as seções e setores da biblioteca precisam ser melhor divulgadas.

## 7.2.7 Análise sobre o Conhecimento dos Usuários em Relação aos Serviços Oferecidos na Biblioteca

### 7.2.7.1 Serviço de empréstimo domiciliar

GRÁFICO – 11 – EMPRÉSTIMO DOMICILIAR

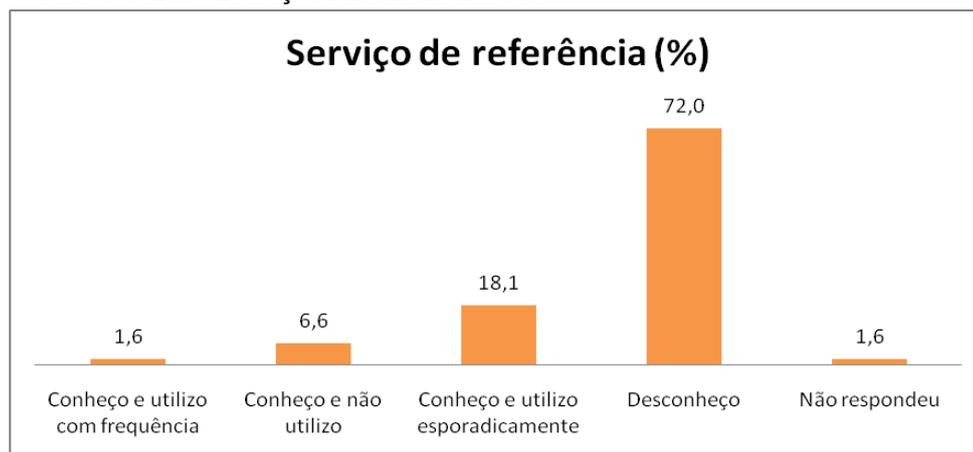


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Segundo o gráfico 11, observou-se que 55,6% dos usuários da biblioteca desconhecem o empréstimo domiciliar, enquanto que 31,7% conhecem e utilizam esporadicamente. Diante deste fato, é fundamental que a Biblioteca faça uma ampla divulgação desse serviço prestado.

### 7.2.7.2 Serviço de referência

GRÁFICO 12 – SERVIÇO DE REFERÊNCIA



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Destacou-se o grande número de usuários que desconhecem os serviços de referência da Biblioteca (72%). Diante disso, a biblioteca deve tomar medidas urgentes para suprir esta deficiência, ou seja, a falta de comunicação entre os usuários e este setor.

## 7.3 DESEMPENHO

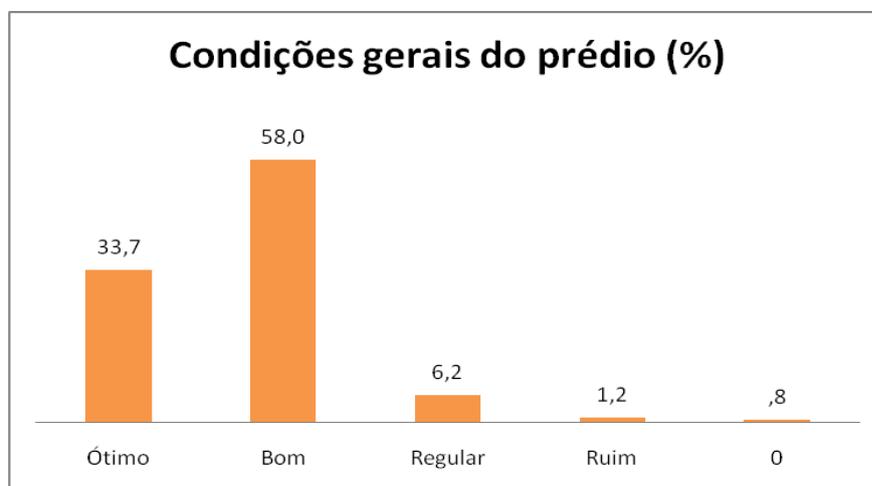
TABELA 3 – DIMENSÃO 3 – DESEMPENHO

Variável	Resultado (moda)	(%)
Condição geral do prédio	Bom	58
Equipamentos de informática	Desconheço	70
Limpeza	Bom	40,3
Ambiente de leitura	Ótimo	55
Mobiliário	Ótimo	43,2
Acessibilidade	Desconheço	59,7
Qualidade do acervo	Desconheço	26,7
Qualidade da recuperação da informação	Desconheço	45,3
Qualidade da página web	Desconheço	83,1
Qualidade do atendimento	Bom	49
Silêncio	Ótimo	43,2
Qualidade do guarda volumes	Ótimo	44
Horário de funcionamento	Ótimo	44
Caixa de sugestão	Bom	33,7
Mural	Desconheço	32,5

Fonte: Elaboração do autor (2012)

### 7.3.1 Análise em Relação à Infraestrutura da Biblioteca

GRÁFICO 13 – CONDIÇÕES GERAIS DO PRÉDIO

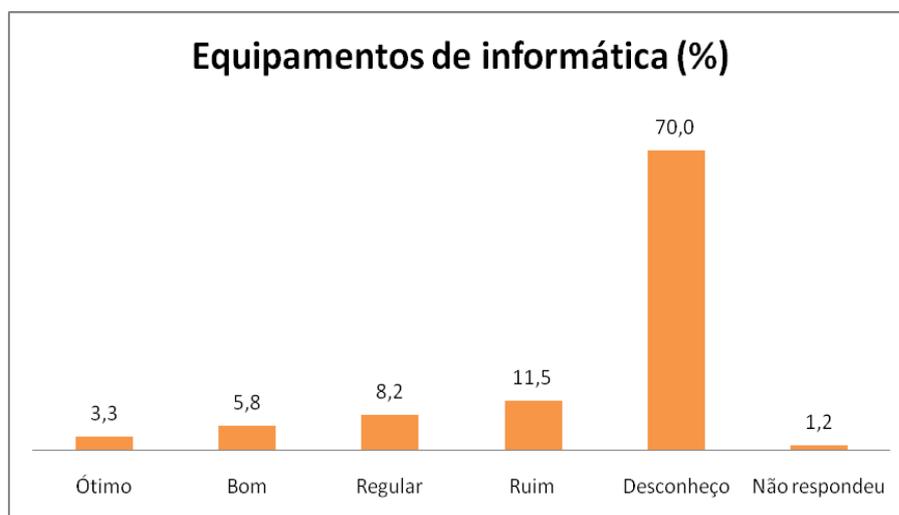


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com os dados coletados, 58% dos usuários consideram boa as condições gerais do prédio, 33,7% avaliam o estado como ótimo e apenas 6,2% consideram como regular. A biblioteca passou por uma reforma, e suas instalações melhoraram muito em relação ao que era, mas ainda são necessários alguns ajustes.

#### 7.3.1.1 Equipamentos de Informática

GRÁFICO 14 – EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

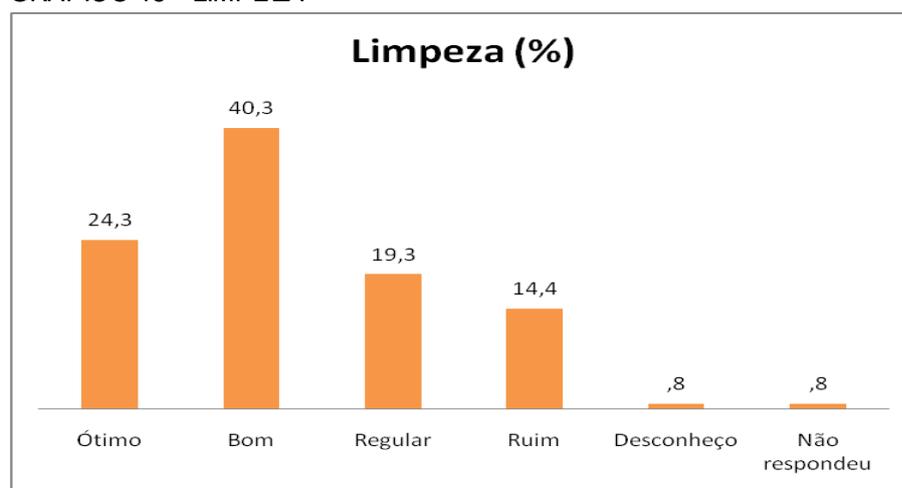


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com os dados do gráfico 14, 70% dos usuários desconhecem os equipamentos de informática da Biblioteca. Foi feita essa pergunta para ratificar na pesquisa a inexistência dessa ferramenta imprescindível para o desenvolvimento dos serviços e atividades da biblioteca.

### 7.3.1.2 Limpeza

GRÁFICO 15 - LIMPEZA

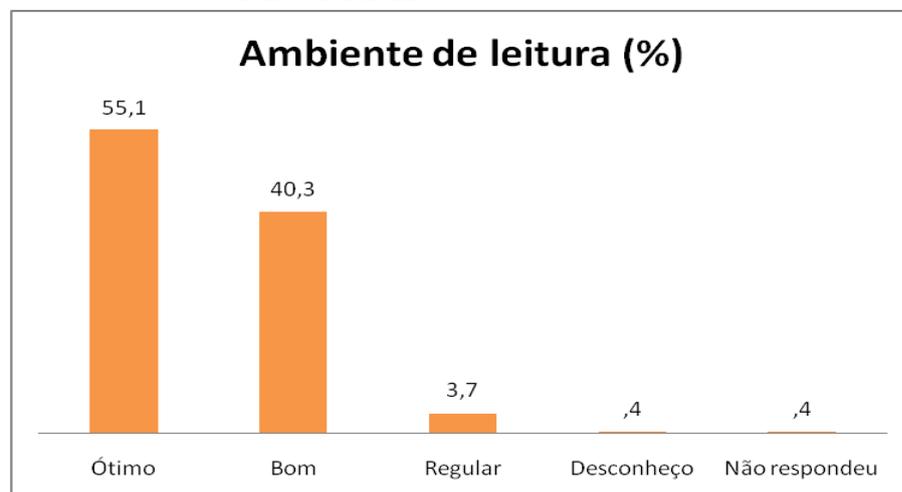


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Em relação à limpeza da Biblioteca, 40,3% dos usuários fazem no geral uma boa avaliação, já 24,3% acham ótima e 19,3% regular.

### 7.3.1.3 Ambiente de Leitura

GRÁFICO 16 – AMBIENTE DE LEITURA

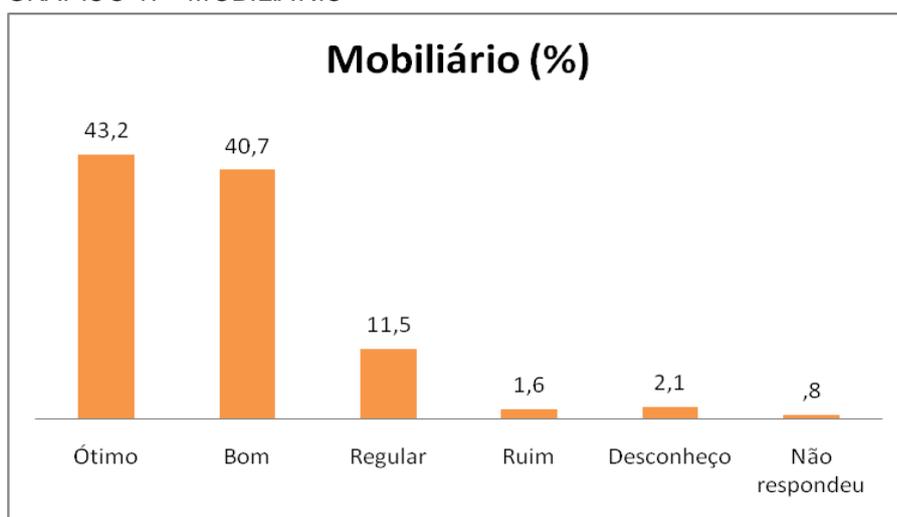


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Conforme o gráfico 16, 55,1% dos usuários consideram que a biblioteca possui ótimo ambiente de leitura, e 40,3% classifica como bom.

#### 7.3.1.4 Mobiliário

GRÁFICO 17 - MOBILIÁRIO

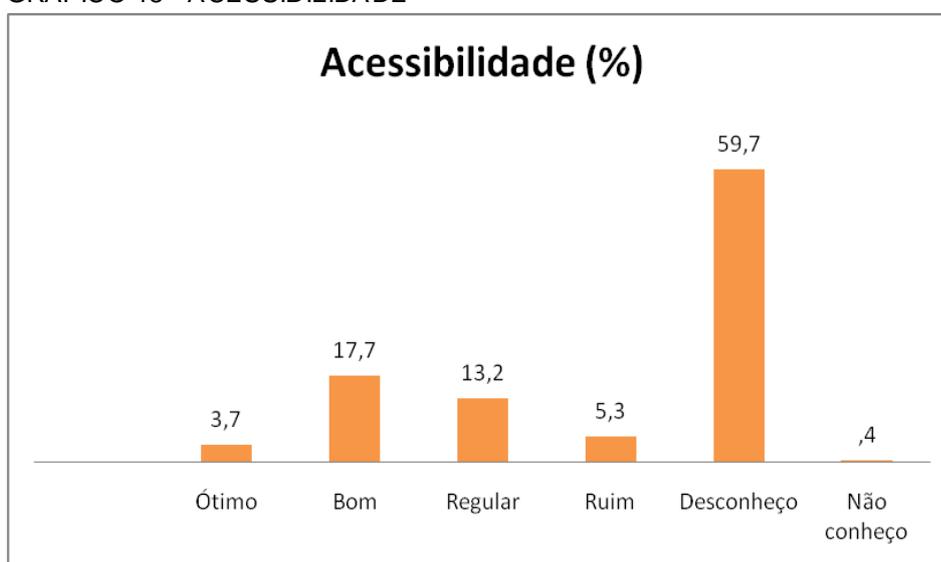


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Em relação ao mobiliário, também observou-se uma boa avaliação dos usuários: 43,2% consideram ótimo, e 40,7% bom.

#### 7.3.2 Instalação para Portadores de Necessidades Especiais

GRÁFICO 18 - ACESSIBILIDADE

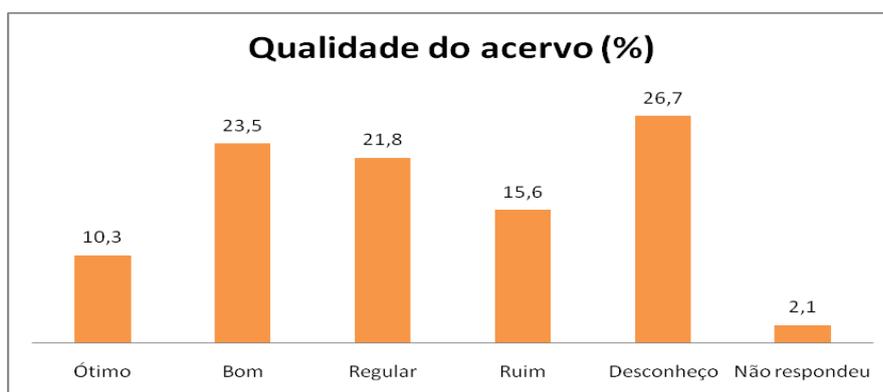


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com o gráfico 18, 59,7% dos usuários desconhecem as instalações para portadores de necessidade especiais. A biblioteca, realmente, só possui a rampa de acesso e o acervo em Braille. Faltam ainda outros tipos de instalações que favoreçam os portadores.

### 7.3.3 Análise da Satisfação das Necessidades Informacionais em Relação ao Acervo

GRÁFICO 19 – QUALIDADE DO ACERVO

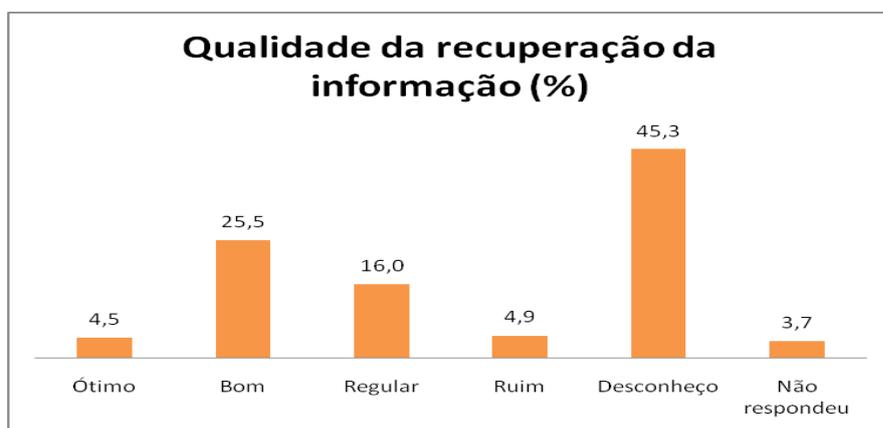


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Com relação à qualidade do acervo 26,7% dos respondentes afirmam desconhecê-lo. Dentre os que conhecem (55,3%) consideram ótimo, bom e regular. Apenas 15,6% julgam o acervo ruim. Estes dados se justificam, na medida em que parte significativa dos usuários traz seus próprios materiais de leitura.

#### 7.3.3.1 Quanto à Recuperação da Informação

GRÁFICO 20 – QUALIDADE DA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

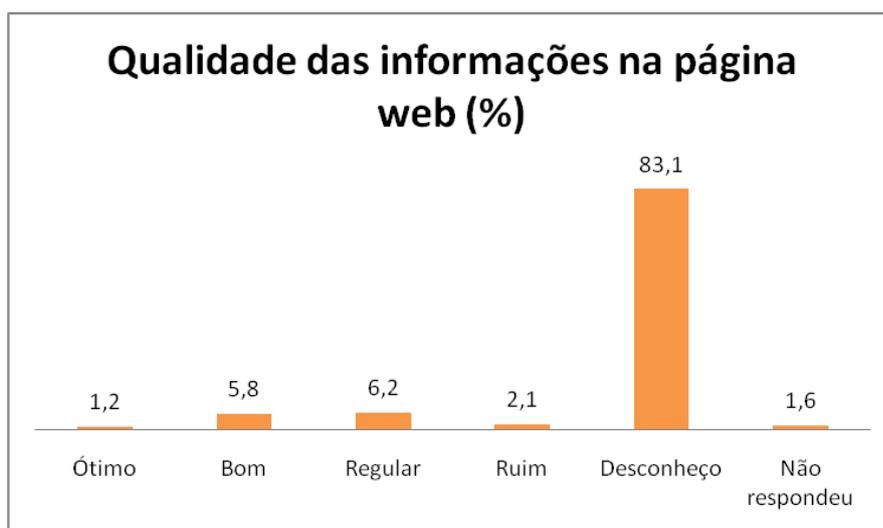


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Analisando a recuperação da informação na Biblioteca, observou-se que 45,3% dos usuários desconhecem, enquanto 25,5% acham boa e 16% regular. Na realidade, não existe nenhum sistema de recuperação da informação e nem catálogos manuais.

### 7.3.3.2 Quanto à Página da Biblioteca na Internet

GRÁFICO 21 – QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES NA PÁGINA WEB

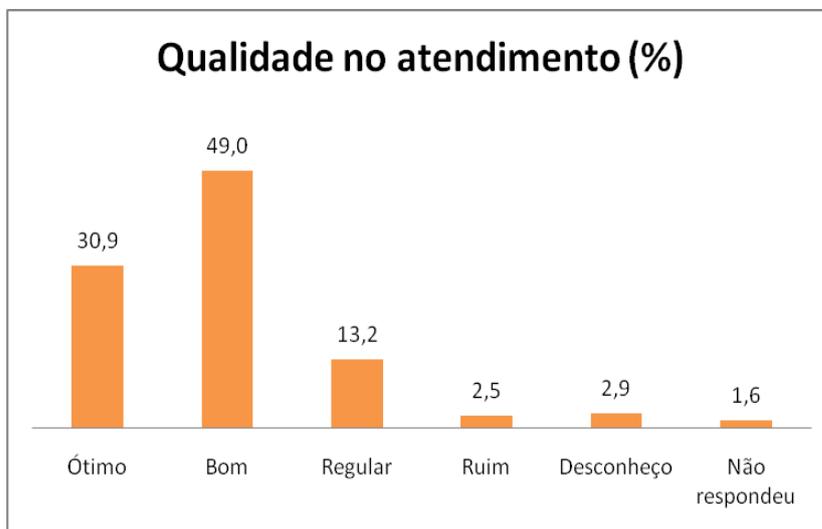


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com os dados deste gráfico, 83,1% dos usuários desconhecem a página da Biblioteca na *Web*. Apenas 6,2% consideram regular e 5,8% boa. O fato é que existe um *link* da Biblioteca na página da FUNESC que precisa ser divulgado entre os usuários, bem como modificado o conteúdo, inserindo mais informações sobre o setor.

### 7.3.3.3 Quanto ao Atendimento da Biblioteca

GRÁFICO 22 – QUALIDADE NO ATENDIMENTO

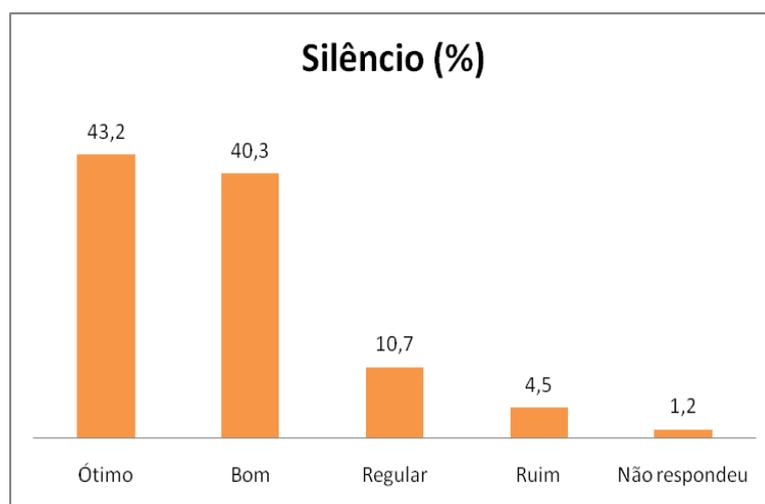


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Perante os dados coletados, identificou-se uma boa avaliação dos usuários em relação ao atendimento na biblioteca. 49% consideram bom e 30,9% ótimo. Apenas 13,2% acham regular 2,5%.

### 7.3.3.4 Quanto ao Silêncio na Biblioteca

GRÁFICO 23 - SILÊNCIO

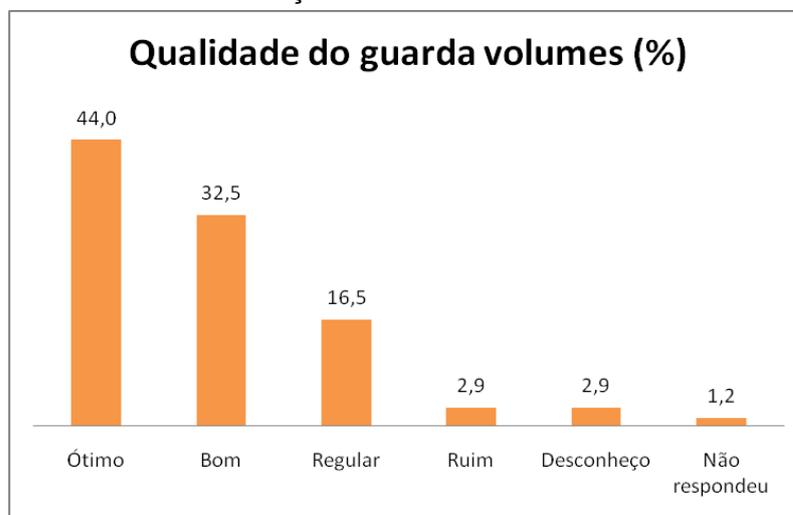


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Conforme o gráfico 23, observou-se uma avaliação positiva dos usuários em relação ao silêncio na Biblioteca. 43,2% consideram ótimo e 40,3% bom.

### 7.3.3.5 Avaliação do Guarda-Volumes

GRÁFICO 24 – AVALIAÇÃO DO GUARDA-VOLUMES

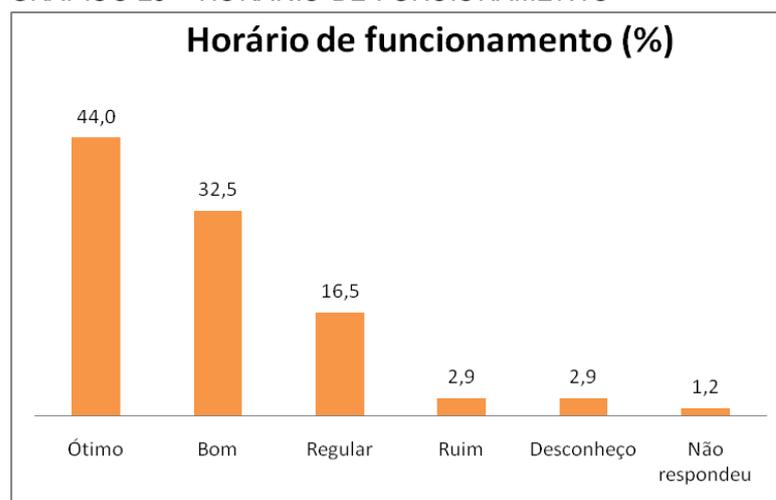


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A avaliação do guarda-volumes é considerada pelos usuários de qualidade, com 44% acha ótimo e 32,5% bom. No entanto, ainda são necessários alguns ajustes no ambiente.

### 7.3.3.6 Avaliação sobre o Horário de Funcionamento da Biblioteca

GRÁFICO 25 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO



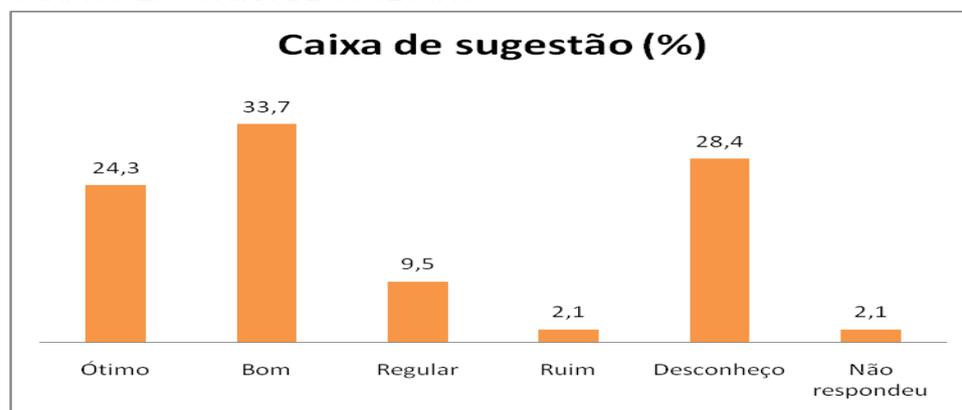
Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Conforme o gráfico 25, a avaliação do horário de funcionamento é considerada satisfatória pelos usuários. 44% destes analisam como ótimo e 32,5% como bom. Apenas 16,5% consideram-no regular.

### 7.3.4 Análise das Ferramentas de Comunicação da Biblioteca

#### 7.3.4.1 Caixa de sugestão

GRÁFICO 26 – CAIXA DE SUGESTÃO

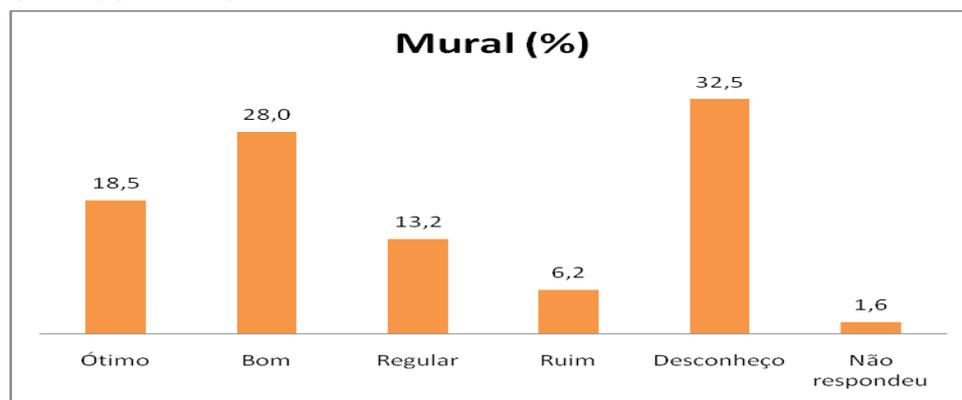


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com os dados do gráfico 26, 33,7% dos usuários avaliam como boa e 24,3% como ótima. Enquanto que 28,4% desconhecem essa ferramenta. Desta forma, percebe-se que é necessário estabelecer um canal de comunicação mais efetivo e melhor entre a biblioteca e os usuários.

#### 7.3.4.2 Mural

GRÁFICO 27 – MURAL

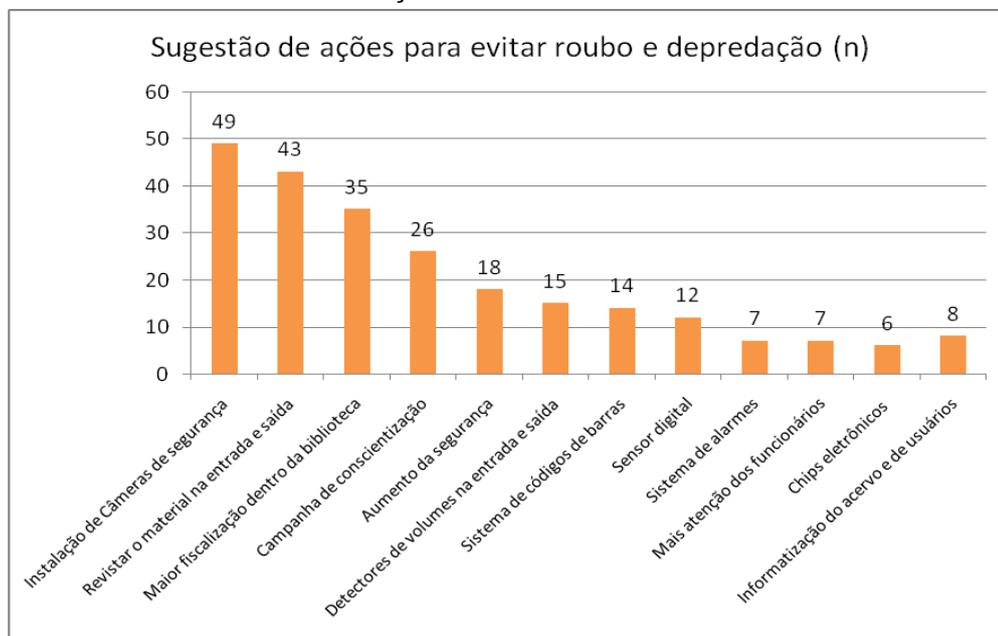


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Analisando este gráfico notou-se que 32,5% dos usuários desconhecem o mural, talvez por se encontrar fora da Biblioteca. Já 28% acham bom e 18,5% ótima. Esta avaliação mostra que deve-se repensar a sua localização.

## 7.4 OPINIÃO ACERCA DO COMBATE A DEPREDÇÃO E ROUBO DO ACERVO

GRÁFICO 28 – SUGESTÕES DE AÇÕES PARA EVITAR ROUBO E DEPREDÇÃO

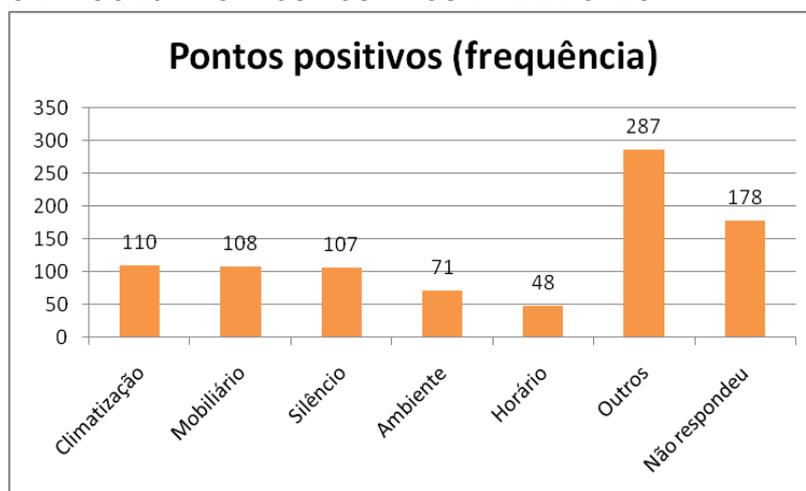


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Dentre as várias opiniões citadas com relação ao combate à depredação e roubo, destacam-se a instalação de câmeras de segurança, a revista do material na entrada e saída e uma maior fiscalização dentro do setor.

## 7.5 ANÁLISE DOS 05 (CINCO) PONTOS CONSIDERADOS POSITIVOS E NEGATIVOS NA BIBLIOTECA

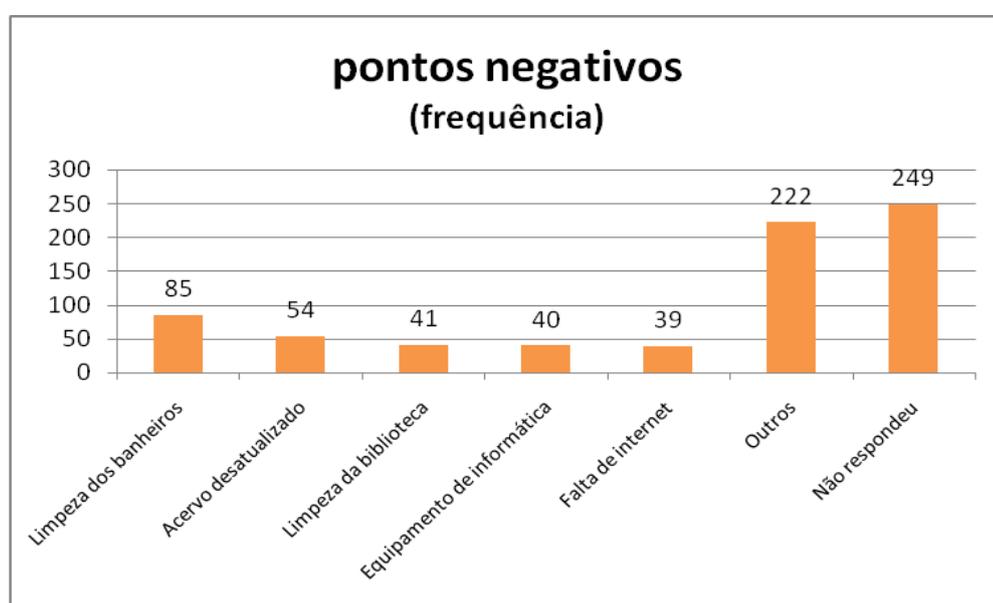
GRÁFICO 29 – PONTOS POSITIVOS DA BIBLIOTECA



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Dentro da classificação outros (287), citou-se algumas informações que considera-se relevante; cabines de estudo, funcionários, localização e acervo. Depois da reforma que a Biblioteca Juarez da Gama Batista passou, podemos considerá-la uma das poucas Bibliotecas Públicas do Estado climatizada e com um mobiliário novo e confortável. A Biblioteca comporta hoje 300 usuários por dia, possui um espaço com mais de 2.000 (dois mil) metros quadrados com cabines individuais e coletivas para pequenos grupos.

GRÁFICO 30 – PONTOS NEGATIVOS



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Destaca-se, dentro da classificação outros (222) falta de bebedouro, o barulho e o horário. A limpeza dos banheiros é uma das maiores reclamações dos usuários, sendo assim é necessário uma equipe de limpeza exclusivamente para a biblioteca, tendo em vista um grande fluxo de pessoas freqüentando diariamente a mesma. A desatualização do acervo é um outro problema, principalmente porque a maioria dos usuários são do curso de direito e constantemente os códigos estão sendo atualizados.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho foi realizado com o objetivo de elaborar um diagnóstico preciso das principais demandas dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista, bem como colher informações sobre seus pontos de insatisfação e satisfação.

Este diagnóstico deve ser compreendido como uma forma de detectar, identificar e mapear as percepções atuais dos usuários em relação a diversas variáveis englobadas em três dimensões principais, quais sejam: PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO, USO e DESEMPENHO.

Após os resultados da pesquisa, algumas demandas já foram solucionadas, dentre as quais, relacionamos: *Internet wi-fi*, banheiros limpos dentro da biblioteca para utilização dos usuários, cabines com aviso preferencial para grupo de estudo e numeradas provisoriamente, purificador de água em licitação, aguardando o processo de compra, porém já foi instalado um bebedouro provisoriamente.

Como se encontra em um ambiente público, que requer procedimentos burocráticos, considera-se um grande avanço, pois à medida que detectou essas demandas através da pesquisa, já consegue atender algumas solicitações.

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa em questão, traçaram-se algumas ações para atender as necessidades dos usuários da biblioteca, tais como: automação da biblioteca que permitirá o acesso informatizado às obras do acervo, bem como o cadastro dos usuários para empréstimo dos livros, compra de equipamentos de informática (computadores e impressoras), recurso para compra de livros de maior interesse dos frequentadores, dentre os quais destacamos as seguintes áreas: direito, medicina e materiais para concurso público, assinatura do jornal folha de São Paulo e Folha Dirigida, assinatura das revistas “Isto é” e “Veja”, contratação de funcionários de limpeza, exclusivos para biblioteca, tendo em vista as reclamações de limpeza deficitária, bem como dos ambientes dos setores, sinalização padronizada das estantes e setores, câmeras de segurança dentro da biblioteca, confecção das fechaduras e chaves das cabines, ampliação do horário noturno da biblioteca e guarda-volumes com chaves.

Diante destas demandas, constatou-se que a Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista precisa tanto de recurso material como pessoal, para que possa não só atender às necessidades dos usuários, bem como tornar-se um verdadeiro centro de informação de referência no Estado.

## REFERÊNCIAS

ADCROFT, A.; WILLIS, R. The (un)Intended Outcome of Performance Measurement in the Public Sector. **The International Journal of Public Sector Management**, [s.l.], v. 18, n.5. 2005.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte/MG, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BARBOSA, Robson Fernandes. **Análise da relação entre a sustentabilidade e a competitividade**: um estudo exploratório no arranjo produtivo local de confecções em Guarabira – PB. 2009. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa: UFPB, 2009.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa**: propostas metodológicas. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

CAMBRA-BERDÚN, Jesús; CAMBRA-FIERRO Jesús. **Considerations and implications on the necessity of increasing efficiency in the public education system**: The new public management (NPM) and the market orientation as reference concepts. Disponível em: <<http://ideas.repec.org/a/spr/irpnmk/v3y2006i2p41-58.html>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da Silva; RAMALHO, Francisca Arruda Ramalho. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramzero**, v. 10, n. 4, jul./ago. 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm)>. Acesso em: 22 mar. 2011.

DRUCKER, Peter. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1995.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudos de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Disponível em: <[www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm](http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm)>. Acesso em: 14 jan. 2012.

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

\_\_\_\_\_. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIORELLI, Érika Cristina Mashorca; MENIN, Ana Maria da Costa Santos. **Diagnóstico do perfil do leitor:** análise comparativa entre o ensino público e privado na região Oeste do Estado de São Paulo. Disponível em: <[http://alb.com.br/arquivomorto/edicoes\\_anteriores/anais16/sem08pdf/sm08ss02\\_01.pdf](http://alb.com.br/arquivomorto/edicoes_anteriores/anais16/sem08pdf/sm08ss02_01.pdf)>. Acesso em: 16 dez. 2011.

FREIRE, Danilo. Nova gestão pública e democracia no Brasil. In: ERKENS, Rainer (org.). **Nova Gestão pública**. São Paulo: Instituto Friedrich Naumann, 2010.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los Estudios de necesidades y usos de la información:** fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Treas, 2005.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores socioeconômicos na gestão pública**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10 .ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; NANCY, Lee. **Marketing no setor público:** um guia para um desempenho mais eficaz. Porto Alegre, Bookman, 2008. 350p.

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

LUCAS, André. et al. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n.1, p. 59-79, jan./jun. 2008.

MATIAS PEREIRA, J. **Manual de Gestão Pública Contemporânea**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MITCHELLI, T. M. **Machine Learning**. Boston, MA: WCB/McGraw-Hill, 1997.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração estratégica na prática:** a competitividade para administrar o futuro das empresas. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RAUBER, Denise. **Indicadores socioeconômicos na gestão pública**. Disponível em: <[http://pt.scribd.com/F\\_bio\\_Oliveira\\_1646/d/59828844-Indicadores-Socio-economicos-Da-Gestao-Publica-1](http://pt.scribd.com/F_bio_Oliveira_1646/d/59828844-Indicadores-Socio-economicos-Da-Gestao-Publica-1)>. Acesso em: 06 maio 2012.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p.169-182, jul./dez. 2009.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, Mar. 1981.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, v. 29, n. 2, p. 67-73, 1977.



## APÊNDICE A

### TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL



Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a **responsabilidade de orientação** do projeto de pesquisa e do TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) da aluna **Cybelle Macedo Nunes**, na Especialização em Gestão da Organização Pública ofertada pela UEPB, com o tema: “Mensuração do desempenho da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista através da percepção de seus usuários”, estando ciente de minhas obrigações, enquanto orientador do Projeto e do TCC da referida aluna.

Campina Grande – PB, 13 de janeiro de 2012.

---

Msc. Robson Fernandes Barbosa  
**Orientador**



## APÊNDICE B

### TERMO DE CONCORDÂNCIA COM O PROJETO DE PESQUISA



Por este termo, nós, abaixo assinados, assumimos a **concordância** com o projeto de pesquisa, cuja responsabilidade de autoria do conteúdo deste projeto e do futuro TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) é da aluna Cybelle Macedo Nunes, matriculada na Especialização em Gestão da Organização Pública ofertada pela UEPB, cujo tema do projeto de pesquisa é: “Mensuração do desempenho da Biblioteca Pública Estadual Juarez da Gama Batista através da percepção de seus usuários”, estando o mesmo ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio.

Campina Grande – PB, 13 de janeiro de 2012.

---

Cybelle Macedo Nunes

**Orientanda**

---

Msc. Robson Fernandes Barbosa

**Orientador**

## APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO



FUNESC

### FUNDAÇÃO ESPAÇO CULTURAL DA PARAÍBA BIBLIOTECA PÚBLICA JUAREZ DA GAMA BATISTA

#### Questionário sobre Estudo do Usuário

A Biblioteca Juarez da Gama Batista está fazendo um Estudo do Usuário, com a finalidade de conhecer melhor as necessidades informacionais e avaliar o grau de satisfação dos seus usuários quanto ao atendimento, ao acervo e aos serviços oferecidos. A colaboração de todos os usuários é de muita importância para nossa avaliação.

1. Nome completo (opcional)

\_\_\_\_\_

6. Há quanto tempo frequenta a Biblioteca?

\_\_\_\_\_

2. A que categoria de usuário você pertence?

- 1  Estudante da Graduação. Curso \_\_\_\_\_  
 2  Estudante da Pós-graduação. Curso \_\_\_\_\_  
 3  Professor. Deptº \_\_\_\_\_  
 4  Funcionário. Setor \_\_\_\_\_  
 5  Estudante. Grau \_\_\_\_\_  
 6  Outra Categoria \_\_\_\_\_

7. Qual a alternativa que melhor indica a sua frequência na biblioteca?

- 1  Todos os dias  
 2  2 a 3 vezes na semana  
 3  1 vez por semana  
 4  De 15 em 15 dias  
 5  1 vez por mês

3. Qual tipo de casa você mora?

- 1  Própria                      3  Cedida  
 2  Alugada

8. Qual o material de leitura que você mais utiliza?

- 1  Livro                              4  Revista  
 2  Jornal                            5  Gibi  
 3  Catálogo                        6  Outro \_\_\_\_\_

4. Qual a renda familiar (salário mínimo)?

- 1  até 1                              3  de 5 a 10  
 2  de 1 a 5                        4  mais de 10

9. Qual gênero de leitura preferido?

5. Qual sua faixa etária?

- 1  Menos de 10                    5  18 - 22  
 2  10 – 13                        6  22 - 30  
 3  13 – 15                        7  30 - 40  
 4  15 – 18                        8  40 e mais

- 1  Aventura                            5  Policial  
 2  Romance                        6  Auto-ajuda  
 3  Ficção                              7  Não-Ficção  
 4  Política                            8  Outros \_\_\_\_\_

**10. Qual o objetivo de sua leitura?**

- |   |  |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Informação   | 5 <input type="checkbox"/> Prazer      |
| 2 <input type="checkbox"/> Diversão     | 6 <input type="checkbox"/> Estudo      |
| 3 <input type="checkbox"/> Conhecimento | 7 <input type="checkbox"/> Curiosidade |
| 4 <input type="checkbox"/> Obrigação    | 8 <input type="checkbox"/> Outro _____ |

**11. Enumere as 5 principais atividades que você faz quando vem a biblioteca:**

- 1 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 4 \_\_\_\_\_  
 5 \_\_\_\_\_

**12. Em relação à infra-estrutura da biblioteca, como você avalia os itens:**

## a) Condições gerais do prédio

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

## b) Equipamentos de informática

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

## c) Limpeza

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

## d) Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

## e) Mobiliário

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

## f) Instalação para portadores de necessidades especiais

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

**13. Quais as seções e os setores da biblioteca que você conhece no que diz respeito ao acervo e funcionamento?**

- |   |
|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Seção de Referência                  |
| 2 <input type="checkbox"/> Coleção Geral                        |
| 3 <input type="checkbox"/> Setor de Processamentos Técnicos     |
| 4 <input type="checkbox"/> Seção de Empréstimo                  |
| 5 <input type="checkbox"/> Seção de autores Paraibanos          |
| 6 <input type="checkbox"/> Seção de Braille Seção de Periódicos |

**14. Com a finalidade de saber se o usuário conhece e utiliza todos os serviços oferecidos pela biblioteca, assinale a alternativa que melhor corresponde ao seu conhecimento sobre esses serviços:**

## a) Serviço de empréstimo domiciliar

- |   |
|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência   |
| 2 <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo              |
| 3 <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando |
| 4 <input type="checkbox"/> Não conheço                        |

## b) Serviço de referência

- |   |
|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência   |
| 2 <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo              |
| 3 <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando |
| 4 <input type="checkbox"/> Não conheço                        |

**15. Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o acervo da biblioteca:**

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

**16. Quanto à recuperação da informação você considera:**

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

**17. Quanto à página da biblioteca na internet, você considera as informações nela contidas em relação as suas necessidades:**

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótima | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Boa   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Média |                                       |

**18. Quanto ao atendimento da biblioteca, você considera:**

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Ótimo | 4 <input type="checkbox"/> Ruim       |
| 2 <input type="checkbox"/> Bom   | 5 <input type="checkbox"/> Desconheço |
| 3 <input type="checkbox"/> Médio |                                       |

**19. Quanto ao silêncio na biblioteca, você considera:**

- 1  Ótimo                      4  Ruim  
 2  Bom                        5  Desconheço  
 3  Médio

**20. Em relação ao guarda-volumes, você considera:**

- 1  Ótimo                      4  Ruim  
 2  Bom                        5  Desconheço  
 3  Médio

**21. Sobre o horário de funcionamento da Biblioteca você considera:**

- 1  Ótimo                      4  Ruim  
 2  Bom                        5  Desconheço  
 3  Médio

**22. Para se comunicar com o usuário, a biblioteca utiliza as ferramentas listadas abaixo. Baseado nisso, assinale a alternativa que melhor corresponde a sua opinião sobre essas ferramentas:**

**a) Caixa de sugestão**

- 1  Ótimo                      4  Ruim  
 2  Bom                        5  Desconheço  
 3  Médio

**b) Mural**

- 1  Ótimo                      4  Ruim  
 2  Bom                        5  Desconheço  
 3  Médio

**23. O que você acha que deve ser feito para a Biblioteca combater a depredação e roubo do acervo?**

---



---

**24. Para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, enumere 5 itens que você considera:**

a) Positivos em relação à biblioteca

---



---

b) Negativos em relação à biblioteca

---



---

Esse questionário deve ser respondido e entregue na Seção de Referência da Biblioteca.

Desde já agradecemos a sua participação e em breve estaremos passando para toda comunidade os resultados da pesquisa.

À Coordenação

**ANEXO A**  
**FOTOS DA BIBLIOTECA JUAREZ GAMA BATISTA**

FOTO 1 – ENTRADA DA BIBLIOTECA



FOTO 2 – RAMPA DE ENTRADA DA BIBLIOTECA



FOTO 3a – MURAL



FOTO 3b – MURAL



FOTO 4a – PORTA DE ENTRADA DA BIBLIOTECA



FOTO 4b – PORTA DE ENTRADA DA BIBLIOTECA



FOTO 5 – RECEPÇÃO DA BIBLIOTECA E GUARDA-VOLUMES



FOTO 6 – ABAIXO: SINALIZAÇÃO DAS ESTANTES

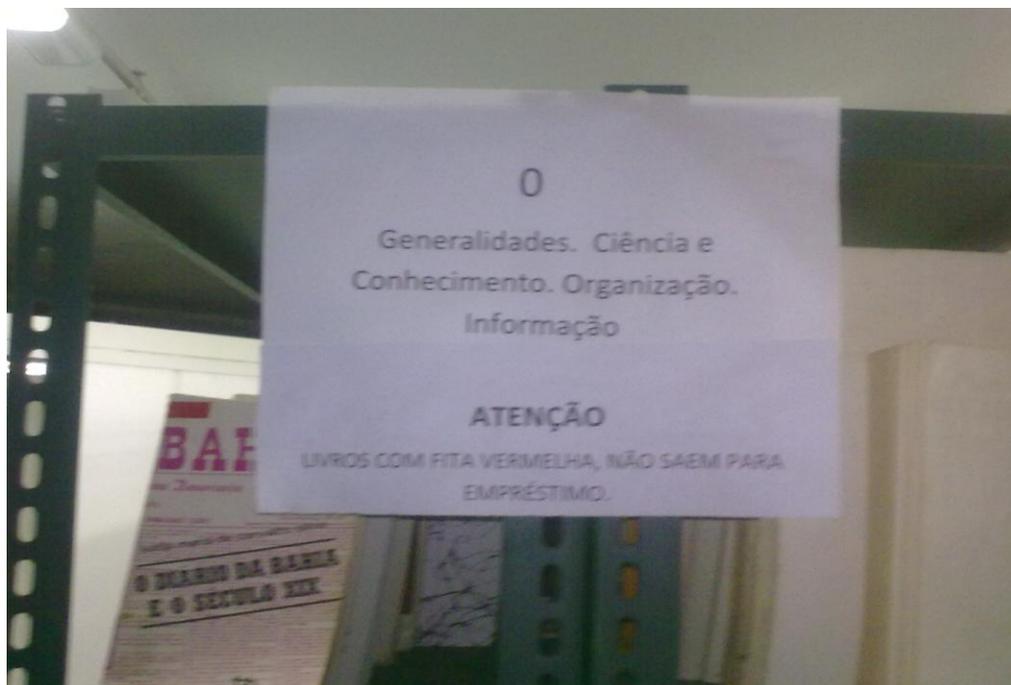


FOTO 7a – ESTANTES DO ACERVO GERAL



FOTO 7b – ESTANTES DO ACERVO GERAL



FOTO 8a – ACERVO EM BRAILLE



FOTO 8b – ACERVO EM BRAILLE



FOTO 9a – SINALIZAÇÃO DAS CABINES COLETIVAS



FOTO 9b – SINALIZAÇÃO DAS CABINES COLETIVAS



FOTO 10 – SINALIZAÇÃO DE NUMERAÇÃO DAS CABINES

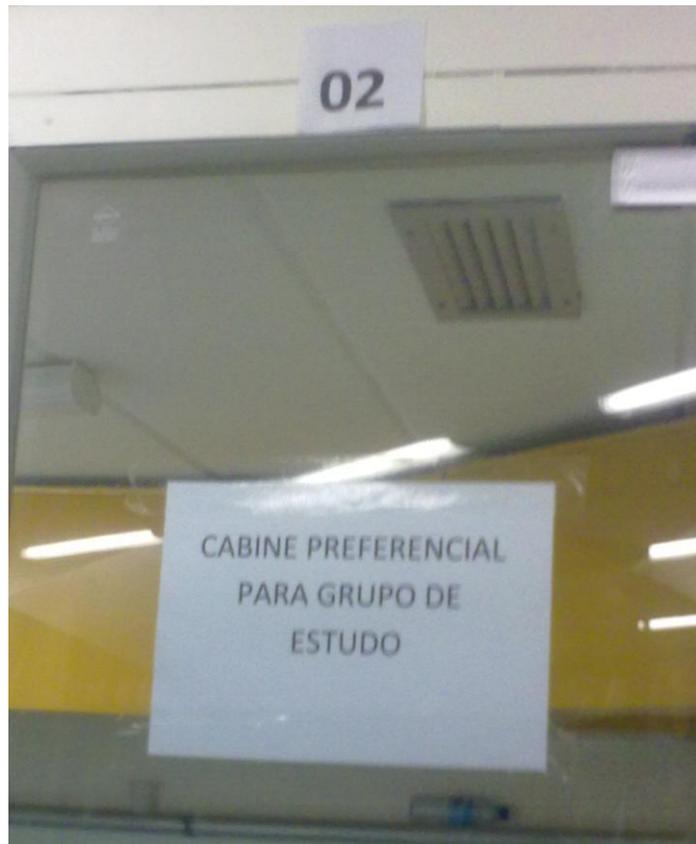


FOTO 11 – CABINE DE ESTUDO COLETIVA

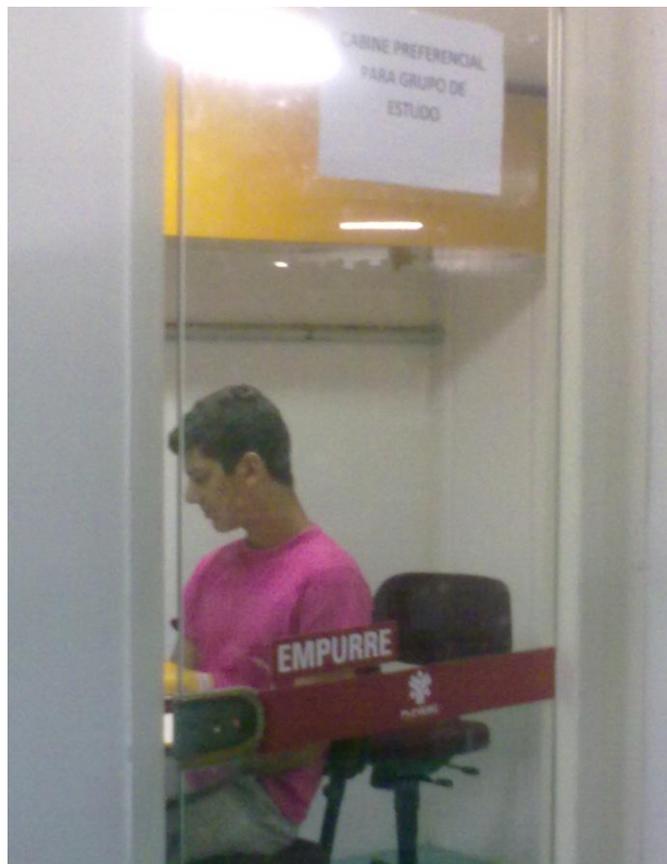


FOTO 12 – CABINES DE ESTUDO INDIVIDUAL



FOTO 13 – CABINE DE ESTUDO COLETIVA



FOTO 14 – MESA DE ESTUDO



FOTO 15a – SALA DE OBRAS RARAS



FOTO 15b – SALA DE OBRAS RARAS



FOTO 16 – SALA DE OBRAS RARAS



FOTO 17 – SINALIZAÇÃO DO SETOR DE AUTORES PARAIBANOS



FOTO 18a – SALA DE AUTORES PARAIBANOS



FOTO 18b – SALA DE AUTORES PARAIBANOS



FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL -UEPB

N972d

Nunes, Cybelle Macedo.

Diagnóstico do desempenho da Biblioteca pública Juarez da Gama Batista através da percepção de seus usuários [manuscrito] / Cybelle Macedo Nunes. – Campina Grande, 2012.

**69 f.il.: Color**

**Monografia (Especialização em Gestão da Organização Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Coordenação Institucional de Projetos Especiais - CIPE, 2012.**

“Orientação: Profº Me. Robson Fernandes Barbosa, Engenharia de Produção/ UFCG”.

1. Biblioteca pública Juarez da Gama Batista. 2. Estudo de usuários-Biblioteca. 3. Usuário-avaliação. 4. Gestão pública I. Título.

21. ed. CDD 025.52