

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

AMÉLIA FERREIRA DE JESUS

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL
CLODOMIR SILVA**

**São Cristóvão/SE
2019**

AMÉLIA FERREIRA DE JESUS

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL
CLODOMIR SILVA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe DCI/UFS, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientador: Prof. Me. Antônio Edilberto Costa Santiago

**São Cristóvão/SE
2019**

Dados de Catalogação na Publicação (CIP)

J56c	<p>Jesus, Amélia Ferreira de Competência informacional na Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva / Amélia Ferreira de Jesus; orientador Prof. Ms. Antonio Edilberto Costa Santiago. - São Cristóvão, 2019. 99 f.: il.</p> <p>Trabalho de conclusão de curso (graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2019.</p> <p>1. Competência informacional. 2. Biblioteca pública - Aracaju. 3. Pesquisa. I. Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva. II. Santiago, Antonio Edilberto Costa, orientador. III. Título.</p> <p>CDD: 025.5674 CDU: [001.102:005.336.2]027.3</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ficha catalográfica elaborada por Edilberto Santiago, bibliotecário, CRB-5/298.

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL
CLODOMIR SILVA**

AMÉLIA FERREIRA DE JESUS

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal
de Sergipe DCI/UFS, como requisito
parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia e
Documentação.

Nota: _____

Data de Apresentação: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Antonio Edilberto Costa Santiago
Orientador (UFS)

Profa. Dra. Alessandra dos Santos Araújo
Membro Interno (UFS)

Profa. Dra. Telma de Carvalho
Membro Interno (UFS)

Dedico este trabalho a minha família, que é o meu porto seguro e são exemplos de sabedoria, força, coragem, dedicação, superação e amor. Sem vocês eu nada seria e nada realizaria. Amo vocês!

AGRADECIMENTOS

Agradeço...

Infinitamente a Deus, que ao longo da minha caminhada me ensinou a identificar minhas principais virtudes e habilidades por ter conseguido vencendo todos os obstáculos que encontrei ao longo desses anos que exigiu de mim muita dedicação, concentração e tempo, assim como em ser capaz de reconhecer minhas limitações, falhas e fraquezas.

Ao meu pai, José Ecio de Jesus (*in memoriam*), pelo exemplo que ele foi em minha vida, fazendo-me enxergar os valores do respeito, e do amor ao próximo. Homem de um bom caráter e boa índole, agradeço a meu “PAINHO” herói que amarei eternamente.

A minha mãe Hermelinda Ferreira, compreensiva, paciente, guerreira que sempre acreditou em mim, te amo minha rainha, pois não sei o que seria de mim sem a senhora.

As minhas filhas Emilly Gabriely e Rafaella que são minhas fortalezas, pelo que agradeço infinitamente a Deus por elas estarem aqui comigo; amo imensamente vocês.

Ao meu esposo Wedson, que sempre me apoiou em cada momento da minha vida, seja bom ou ruim, sempre estando ao meu lado agindo com paciência e dedicação.

Aos meus irmãos Alex e Jacqueline, pelo respeito e carinho que existe entre nós. A minha sobrinha Ludmylla, inteligente e meiga; te amo “Titia”.

Agradeço a minha sogra M^a da Glória por depositar em mim respeito e perseverança.

A vovó Carmélia exemplo de mulher sábia, forte e mostrando-me que o conhecimento é algo mais valioso que podemos ter e o qual ninguém pode nos tirar. Te amo. Como não lembrar tia Beta, por todo carinho e amizade depositado em mim. A Carla minha prima, comadre e amiga, laços que com certeza sempre serão mantidos. E Bianca, menina sapeca e ativa. Renata prima que tenho muita admiração, pela sua coragem de enfrentar os problemas de uma forma tão simples. Família que amo. Sempre a quem devo tudo e dedico esta vitória, AMO VOCÊS!

Em especial, ao meu Professor orientador Edilberto Santiago, por toda atenção, cuidado e apoio incondicional prestado no desenvolvimento do meu TCC; as críticas construtivas, as reflexões que foram fundamentais ao longo do percurso.

Jamais irei esquecer sua contribuição para meu crescimento profissional como Bibliotecária, grata por tudo, principalmente pela serenidade e apoio absoluto.

As professoras Alessandra e Telma que aceitaram participar da minha banca de defesa contribuindo para o aprimoramento deste trabalho de conclusão de curso.

Aos amigos que conquistei na Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva que fizeram parte da minha formação, obrigada pela amizade. Levarei vocês na minha vida sempre.

Enfim, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para realização deste grande sonho. Obrigada a todos!

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingido o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”.

(José de Alencar)

RESUMO

Trabalho de conclusão de curso sobre o tema central competência informacional no âmbito da biblioteca pública. Nesta perspectiva, trouxe a seguinte problemática: como, sob o viés da competência informacional os usuários da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva fazem suas pesquisas? Tem por objetivo geral: identificar como os usuários da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva fazem suas pesquisas sob o viés da competência informacional. Tem como objetivos específicos: identificar o perfil dos usuários da biblioteca; identificar o uso da informação na biblioteca; analisar as habilidades dos usuários em suas pesquisas sob o olhar da competência informacional. A metodologia adotada foi a pesquisa descritiva e a pesquisa bibliográfica, com abordagens quali-quantitativas. O instrumento de coleta de dados foi um formulário com questões fechadas, abertas e mistas. A amostra foi de 50 usuários da referida Biblioteca. Justifica-se esta pesquisa por entender que a competência informacional é de grande importância para o desenvolvimento intelectual de cada indivíduo. É uma força motriz que busca tornar cada indivíduo um ser independente em termos de proficiência e eficácia em termos de pesquisa, apropriação e uso da informação ao longo de sua vida. Concluiu-se, portanto, que o objetivo geral foi atingido e que a pergunta de partida foi respondida.

Palavras-chave: Competência informacional. Biblioteca Pública. Pesquisa.

ABSTRACT

Final paper on the central theme informational competence within the public library. In this perspective, it brought the following problem: how, under the bias of information literacy, users of the Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva do their research? Its general objective is to identify how users of the Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva do their research from the perspective of information literacy. Its specific objectives are: to identify the profile of library users; identify the use of information in the library; analyze users' skills in their research from the perspective of information literacy. The methodology adopted was descriptive research and bibliographic research, with quali-quantitative approaches. The data collection instrument was a form with closed, open and mixed questions. The sample consisted of 50 users of the referred Library. This research is justified by understanding that informational competence is of great importance for the intellectual development of each individual. It is a driving force that seeks to make each individual an independent being in terms of proficiency and effectiveness in terms of research, appropriation and use of information throughout their lives. Therefore, it is concluded that the general objective has been achieved and the starting question has been answered.

Keywords: Information literacy. Public Library. Research.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Bairros de origem dos respondentes	54
-----------------------------------------------------	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Faixa etária dos respondentes	49
Gráfico 2	– Gênero dos usuários respondentes	50
Gráfico 3	– Nível de escolaridade	51
Gráfico 4	– Formação em nível superior	52
Gráfico 5	– Tipologia dos usuários	53
Gráfico 6	– Significado da biblioteca para os respondentes	59
Gráfico 7	– Frequência a esta biblioteca	60
Gráfico 8	– Onde fazer um trabalho de pesquisa	61
Gráfico 9	– Como encontrar um livro na biblioteca	65
Gráfico 10	– Atitudes na pesquisa escolar e acadêmica	66
Gráfico 11	– Escolha de <i>sites</i> para pesquisar	68
Gráfico 12	– Utilização de estratégias de busca	71
Gráfico 13	– As pesquisas na biblioteca	74
Gráfico 14	– Tipos de pesquisas mais comuns	75
Gráfico 15	– Tentativas de busca dos pesquisados	75

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	– Avaliação da qualidade das fontes de informação	55
Tabela 2	– Avaliação os profissionais da biblioteca	57
Tabela 3	– Localização das informações em bibliotecas	64
Tabela 4	– Pesquisas através da internet	67
Tabela 5	– Dificuldade na busca de informação na internet	69

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACRL	Associação de Bibliotecas Universitárias de Pesquisa
ALA	Associação Americana de Bibliotecas
CDU	Classificação Decimal Universal
DCI	Departamento de Ciência da Informação
ERIC	Centro de Informação sobre Recursos Educacionais
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários e Instituições
FUNCAJU	Fundação Cultural Cidade de Aracaju
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFLA	Federação Internacional de Associações de Bibliotecas e Instituições
IIA	Associação da Indústria da Informação
PROLER	Programa Nacional de Incentivo a Leitura
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	19
2.1	Competência Informacional no Brasil	25
3	A BIBLIOTECA PÚBLICA	30
3.1	Missão da Biblioteca Pública segundo o Manifesto da UNESCO	33
3.1.1	Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade	34
3.1.2	Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis	34
3.1.3	Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal	34
3.1.4	Estimular a imaginação e a criatividade da criança e dos jovens ..	35
3.1.5	Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas	35
3.1.6	Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral	36
3.1.7	Fomentar o diálogo intelectual e favorecer a diversidade cultural ..	36
3.1.8	Apoiar a tradição oral	37
3.1.9	Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária	37
3.1.10	Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse	38
3.1.11	Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador	39
3.1.12	Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário	39
3.2	Biblioteca Pública no Brasil	40
3.2.1	Biblioteca Pública em Sergipe	42
4	METODOLOGIA	43
4.1	Espaço Amostral: Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva ...	46

5	ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	49
5.1	Perfil dos usuários da biblioteca	49
5.2	Uso da informação na biblioteca	55
5.3	Habilidades dos usuários em suas pesquisas	60
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
	REFERÊNCIAS	79
	ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	85
	ANEXO B - DADOS ESTATÍSTICOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL CLODOMIR SILVA	86
	APÊNDICE A - FORMULÁRIO DA PESQUISA	88
	APÊNDICE B - DADOS ABERTOS COLETADOS NOS FORMULÁRIOS	91

1 INTRODUÇÃO

Atualmente vivemos em uma época que é marcada por transformações em todos os domínios, fazendo-se então que a sociedade da informação exija dos indivíduos uma série de competências e habilidades. A competência em si traz em seu bojo a função de capacitar, vez que nela existem três dimensões que são: o conhecimento, as habilidades e as atitudes. A competência informacional insere-se nestas dimensões no âmbito do domínio informacional.

Foi no início do século XXI que surgiram as primeiras publicações brasileiras sobre esse assunto. A competência informacional é uma temática em desenvolvimento no Brasil no início do ano de 2000; no decorrer dos anos vem ganhando espaço nos meios acadêmico, científico e profissional. Inserindo-se no núcleo do aprendizado ao longo da vida, vem se expandindo com contextos sustentados no acesso e uso da informação, no aprendizado continuado, independente e no aprender a aprender.

Nessa perspectiva, a sociedade busca novos conhecimentos, para aprofundar e adquirir um conjunto de competências; diante da incessante necessidade de ressignificar a informação no seu cotidiano. A informação é um elemento sustentado por diversas transformações e na construção do conhecimento.

A sociedade da informação busca potencialização no desenvolvimento das TIC, permitindo a construção de novas habilidades para o uso adequado das informações, e assim gerando conhecimentos, podendo atuar de forma eficiente com as informações que ali geram o processo de disseminação.

As TIC encontram-se no centro de importância desta categoria, e a informação se apresenta como sendo algo externo à pessoa e identificando as formas de se praticar a alfabetização em informação dependendo da disponibilidade e da capacidade de uso das TIC. (REZENDE; ANDRADE, 2005, p. 29-31).

É de grande importância que os profissionais bibliotecários incorporem novas competências para atuarem em uma sociedade em constantes mudanças que lhes permitam desenvolver mais habilidade aos usuários pela oferta de produtos e serviços.

Dessa maneira, as inovações tecnológicas tem um valor muito importante, pois torna o bibliotecário um profissional atualizado e qualificado, que abrange

variados saberes relacionado ao tratamento e organização da informação podendo promover no processo de informatização de bibliotecas, na criação e no surgimento do livro digital (e-books).

A competência informacional insere-se nos conhecimentos para enfrentar as mais diversas situações e implica em uma atualização de saberes, portanto a competência não se volta aos saberes individuais, mas também fora das próprias pessoas, que se encontram na realidade pessoal.

Segundo Lau (2008) o desenvolvimento da competência informacional deve ter um lugar durante toda a vida dos cidadãos, principalmente, em sua fase educacional, momento esse único para que os bibliotecários, como parte da comunidade de aprendizagem e como especialistas no âmbito informacional, deveriam assumir o papel principal no ensino da competência informacional.

As bibliotecas são instituições que, de forma significativa, estão preocupadas em servir como instrumento de apoio ao crescimento das pessoas e ao desenvolvimento social, desempenhando suas funções técnicas de seleção, aquisição, organização, disseminação e recuperação da informação. É reconhecida a importância do papel desempenhado pelas bibliotecas públicas no auxílio às realizações das pesquisas estudantis e na prestação de serviços à comunidade.

Neste cenário, insere-se esta pesquisa que teve como tema central: a competência informacional no âmbito da biblioteca pública. Nesta perspectiva, trouxe a seguinte problemática: como, sob o viés da competência informacional os usuários da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva fazem suas pesquisas?

Tem por objetivo geral: identificar como os usuários da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva fazem suas pesquisas sob o viés da competência informacional. Tem como objetivos específicos: identificar o perfil dos usuários da biblioteca; identificar o uso da informação na biblioteca; analisar as habilidades dos usuários em suas pesquisas sob o olhar da competência informacional. A metodologia adotada foi a pesquisa a descritiva e a pesquisa bibliográfica, com abordagens qualitativas e quantitativas (quali-quantitativas). O espaço amostral foi a Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva.

Justifica-se esta pesquisa por entender que a competência informacional é de grande importância para o desenvolvimento intelectual de cada indivíduo. É uma força motriz que busca tornar cada indivíduo um ser independente em termos

de proficiência e eficácia em pesquisa, apropriação e uso da informação ao longo de sua vida, conforme pontua Dudziak (2003).

No Brasil as pesquisas neste contexto sobre esta temática, permitem observar que estamos alocados ainda na primeira fase descrita por Bruce¹ (1997 *apud* DUDZIAK, 2001) e caminhando a passos curtos, mas sólidos, para a fase experimental, ainda bastante modesta no cenário brasileiro.

A competência informacional é de grande importância para o desenvolvimento intelectual do indivíduo, porém, no Brasil, ainda carece de um maior investimento e divulgação da sua importância para com a educação e para as demais áreas do conhecimento.

Portanto na atualidade crescente com os avanços tecnológicos pode-se dizer que a competência informacional vem ganhando espaço no meio profissional e científico, sendo assim os propósitos de qualquer organização bibliotecária, precisa ser dinâmico e em contínua evolução e, frequentemente reavaliados e modificados, em função das mudanças ambientais e dos valores sociais.

A competência informacional no decorrer do tempo está evoluindo, vez que sendo assim está conquistando vários fatores, deixando de estar associado apenas à busca da informação através dos recursos tecnológicos, propiciando, então, a apropriação do conhecimento. A necessidade crescente por serviços de qualidade leva as instituições a buscar estratégias que tornem os usuários satisfeitos na busca por seus produtos.

A metodologia adotada foi a pesquisa bibliográfica, descritiva e a exploratória, com abordagens qualitativas e quantitativas. A presente pesquisa insere-se na área das Ciências Sociais Aplicadas, na subárea da Ciência da Informação, especificamente no âmbito do curso de Biblioteconomia e Documentação, oferecido pelo Departamento de Ciência da Informação (DCI) da Universidade Federal de Sergipe (UFS) e encontra-se ancorado na Linha de pesquisa 2, a saber:

considerando a informação como um fenômeno social, discutem-se seus aspectos teóricos e as relações que estabelece com a sociedade, a cultura, a história, o patrimônio cultural e os equipamentos culturais. Reflete-se sobre a leitura, a **competência informacional**, a memória, o documento imagético, as atividades culturais, o usuário e a mediação da informação em

¹ BRUCE, Cristine S. **Seven faces of information literacy**. Adelaide: Aslib, 1997.

unidades de informação e seus espaços alternativos. Fundamenta-se em estudos e abordagens teóricas oriundos das disciplinas: história, sociologia, antropologia, educação e comunicação (UNIVERSIDADE..., [c2019], grifos nossos).

Este texto está estruturado em seis seções, a saber: a primeira é dedicada à apresentação de uma ambiência temática na qual se insere o tema central, o problema de pesquisa, os objetivos (geral e específicos), a justificativa e a metodologia a ser adotada; a segunda aborda aspectos gerais sobre a competência informacional e o seu desenvolvimento no Brasil; na terceira apresentam-se os contextos alusivos à biblioteca pública, trazendo aspectos sobre sua missão, segundo o Manifesto da UNESCO, como também faz abordagens referentes à biblioteca pública no Brasil, a primeira em Salvador, estendendo-se até as de Sergipe; na quarta apresenta-se a metodologia a adotada e o espaço amostral que foi a BPMCS; na quinta seção encontram-se a análise dos dados e discussão dos resultados; a sexta está dedicada às considerações finais; a seção das referências que relaciona o material utilizado para construção do texto em si. Este trabalho é complementado por três apêndices e um anexo.

Concluimos informamos que a pergunta de partida desta pesquisa foi plenamente respondida. Por conseguinte, neste momento de análise e reflexão sobre o percurso efetuado nesta pesquisa declaramos que o objetivo geral e os específicos traçados foram alcançados. Portanto consideramos esta pesquisa concluída.

2 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Entende-se por competência uma combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes que são necessárias para um determinado contexto. A competência informacional vem evoluindo com as necessidades crescentes da disponibilização atual da tecnologia da informação, organização e disseminação da mesma.

A competência em informação pode ser definida como um conjunto de competências e habilidades que uma pessoa necessita incorporar para lidar, de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais existentes (jornais, revistas, livros, dicionários, enciclopédias, Internet, etc.) (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 63).

Nas sociedades a informação tem um valor de extrema relevância nas relações entre os indivíduos; no decorrer da história da humanidade a maneira de armazenar e acessar a informação sofreu um processo de evolução, aprimorando-se cada vez mais. Na idade média a informação era guardada nas bibliotecas localizadas nos mosteiros, no século XV Johann Gutenberg com a invenção da imprensa aperfeiçoou a informação com o surgimento do jornal e a produção de livros em série e no século passado a informação ganhou grandes e valiosos aliados que auxiliam até hoje na sua disseminação como: o rádio, televisão e a internet.

A informação é o conhecimento em movimento, sendo assim ela representa dados organizados que se referem a um acontecimento, fato ou um fenômeno que a mesma precisa ser organizada para que o objetivo final seja alcançado, que é a recuperação para satisfazer a necessidade do cidadão. Segundo Campello (2009), o conceito de competência informacional compreende a noção de sociedade da informação. Existem várias definições para o processo de competência informacional, cada autor aborda esse tema de acordo com o grau de relevância existente dentro do contexto estudado.

A competência é: o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK (2003, p.1).

Sendo assim, pode-se dizer que a competência se associa aos conhecimentos e ao universo da informação, desenvolvendo habilidades que o

indivíduo necessita para buscar novas fontes de informação, tecnologias e aprendizagem ao longo da vida.

As competências adquiridas decorrem das habilidades e refere-se ao plano imediato do “saber fazer”, que é derivada das relações entre o conhecimento que o sujeito a detém, a experiência adquirida pela prática e a reflexão sobre ação.

Para Gasque (2003), as habilidades aperfeiçoam-se e articulam-se, dando possibilidade a nova reorganização das competências. Portanto se as competências a serem desenvolvidas unem-se ao acesso efetivo e eficiente da informação, as habilidades prováveis seriam, selecionar os métodos mais apropriados de pesquisas ou sistema de recuperação para acessar a informação de informação necessária, planejamento estratégico de busca de informação, a recuperação de dados em sistema de informação.

Nas habilidades e competências existe uma relação de subordinação, porém essa relação não é linear, tampouco rígida. De acordo com a Associação de Bibliotecas Universitárias de Pesquisa (ACRL) (2000), a competência informacional inicia e estende a aprendizagem ao longo da vida por meio de uma série de habilidades que podem incluir o uso de tecnologias, mas são, em última análise, independentes das mesmas. Sendo assim, a habilidade é a capacitação para realização de cada ação específica e necessária para alcançar determinada competência.

Para um indivíduo ser competente em identificar as próprias necessidades de informação é importante o desenvolvimento de habilidades, explorando fontes gerais de informação para abranger o conhecimento sobre o assunto. O conhecimento não é algo abstrato e sim torna-se um meio para resolver problemas e tomar decisões, portanto esses conhecimentos aplicáveis de saber fazer são as competências. Assim fica claro que não se adquire competências sem desenvolver habilidades específicas.

Segundo Dudziak (2003, p. 29), observou-se que a competência informacional se trata de um processo de aprendizagem de estudo continuado envolvendo conhecimento, informação e a inteligência como um todo. Portanto refere-se como um conjunto de conhecimentos e valores sociais possibilitando a eficácia desejada no acesso e disseminação da informação, sendo ela precisa e com qualidade. Na década de 1970 a competência começou a ter destaque, aliada à autonomia, individualidade e responsabilidade e teve início o processo de

reconhecimento da importância da informação na sociedade de informação que foi impulsionada pelas tentativas dos profissionais bibliotecários norte-americanos para serem reconhecidos como essenciais e ocuparem seu espaço que se faz necessário devido o surgimento de novas habilidades para o uso da informação de forma eficiente em uma sociedade contemporânea.

O surgimento de novas tecnologias produz novas informações que exigem métodos de tratamento, armazenamento, acesso e utilização das mesmas de forma eficiente para solucionar problemas provenientes da era da informação que necessita do desenvolvimento de competências para que esse processo aconteça de forma eficaz e eficiente até alcançar o objetivo almejado.

Dentro desse contexto surge a expressão *Information Literacy*, traduzida inicialmente como: alfabetização informacional, letramento informacional, literacia da informação, competência em informação, competência informacional que foi citada pela primeira vez na literatura em novembro de 1974, em um relatório intitulado: “*The information service environment relation ships and priorities*”, de autoria do bibliotecário americano Paul G. Zurkowski que era, naquele momento, o Presidente da Associação da Indústria da Informação (IIA), e integrava a equipe da Comissão Nacional de Bibliotecas e Ciência da Informação, que tinha como objetivo estabelecer as diretrizes para um programa nacional de preparação e acesso universal à *Information Literacy*.

Na década de 1980 a concepção de competência informacional está associada ao trabalho e a utilização dessa expressão representa a mão de obra qualificada, existindo um avanço significativo. Os bibliotecários passaram a adotar a expressão *orientação bibliográfica* como ação educativa relacionada ao conhecimento das fontes informacionais e ferramentas para localização da informação. Em 1985, o estudo conduzido por Patrícia Breivik viria a modificar drasticamente o cenário e o significado da atuação educacional do bibliotecário. A partir do estudo de usuários da Biblioteca da Universidade de Colorado em Denver, E.U.A., a autora constatou que a *information literacy* constituiria a principal atividade educacional a ser desenvolvida nas universidades daquele momento em diante (DUDZIAK, 2003). As necessidades de aprendizado dos alunos não podiam mais ser satisfeitas com os livros textos e os materiais existentes nas bibliotecas. Era preciso dar a eles condições para que aprendessem mais e melhor, de maneira independente e autônoma.

Dudziak (2002) em seu artigo sobre as diferentes concepções sobre competência informacional a autora traz uma definição da Associação Americana de Bibliotecas (ALA), sobre as características que definem uma competente em informação.

Em 1989 a ALA publicou o “*Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*” que foi preparado por um grupo de bibliotecários e de educadores, no qual foram definidas as bases da *information literacy*, largamente reproduzida e disseminada, sendo assim uma das definições mais citadas na literatura será a seguinte definição.

Para ser competente em informação, um indivíduo deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois, sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (ALA², 1989, p. 1 *apud* DUDZIAK, 2002, p. 6).

O relatório da ALA ressaltava a importância da *Information Literacy* para indivíduos, trabalhadores e cidadãos, reforçando o papel da informação na resolução de problemas e tomada de decisão usando um novo modelo de aprendizado, com a diminuição da lacuna existente entre sala de aula e biblioteca que só seria possível a partir de uma reestruturação curricular, onde fosse privilegiado o uso dos recursos informacionais disponíveis, para a aprendizagem e resolução de problemas, de forma contextualizada, a fim de inculcar nos aprendizes o hábito de buscar e utilizar a informação (e a biblioteca).

Na década de 1990 é instituída uma definição, estudos e pesquisas sobre a competência e no final o conceito é consolidado e voltado para o contexto da gestão humana e social surgindo assim os primeiros livros, as primeiras dissertações e teses sobre o assunto. Somente em 1992, o Centro de Informação com Recursos Informacionais (ERIC), que é uma base de dados que oferece o acesso à literatura na área de educação e assuntos relacionados a este tema, incorporou a expressão “*information literacy*” à sua lista de descritores (BASE..., 2015). A partir de então, os profissionais da informação, conscientes da necessidade de possibilitar o acesso

² AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Presidential Committee on Information Literacy: final Report*. Chicago: ALA, 1989.

rápido e fácil ao novo universo informacional, voltaram-se para a *Information Literacy* e passaram a pensar em tornar os usuários da biblioteca (agora usuários da informação) aprendizes independentes, enfatizando a integração curricular e a cooperação com a comunidade.

Todo mundo usa informação enquanto cidadão, trabalhador, seja na resolução de problemas ou para o aprendizado ao longo da vida. Tradicionalmente as escolas promovem o conceito "aprender a aprender", onde as competências mais elevadas de aprendizado incluem a formulação de questões, a avaliação da informação de acordo com sua pertinência e exatidão, a organização da informação e, finalmente, a aplicação da mesma para responder as questões originais - o último e mais valioso passo no processo.

A *Information Literacy* tem suas bases na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, mas é fato que a literatura produzida na área nem sempre tem sido unânime no uso e atribuição de significado para a expressão. Algumas vezes, é usada para substituir expressões já conhecidas como a educação de usuários e conceitos subordinados (orientação bibliográfica), treinamento de uso da biblioteca, visita orientada enquanto nos Estados Unidos e outros países de língua inglesa o uso da expressão *literacy* (alfabetização) associada ao termo informação foi largamente aceito, em outros países sua utilização ainda varia.

No Brasil, a questão da tradução da expressão *information literacy* ainda gera discussão e não há consenso. Alguns bibliotecários e pesquisadores da área utilizam a expressão alfabetização informacional, outros adotam letramento informacional, enquanto muitos utilizam competência informacional. Dado que, no país, a alfabetização tem seu significado fortemente associado às fases iniciais da educação, ao passo que o letramento liga-se predominantemente ao universo das palavras, é preciso refletir sobre a terminologia mais adequada e representativa. A adoção da tradução do conceito como competência informacional ou competência em informação parece ser a melhor escolha, por ter significado mais abrangente, além de ser aceita e valorizada tanto na área educacional quanto nos círculos profissionais. Pessoas competentes em informação estão aptas a utilizar as várias mídias de informação, incluindo jornais, revistas, televisão, internet, entre outras, utilizando o mundo da informação de maneira estruturada, acessando as redes formais e informais de informação e as estruturas de comunicação.

Os bibliotecários norte-americanos foram os primeiros a notar a importância do seu papel no processo educacional, esse fato possibilitou uma mudança no cenário de aprendizagem informacional, pois programas de desenvolvimento de habilidades na competência informacional começaram a ser implantados ficando evidente a preocupação de adaptação do processo educacional do nível básico ao superior inserindo os princípios informacionais ao longo da vida e a mudança dos parâmetros escolares para a adequação das habilidades existentes. Como podemos constatar, nas últimas décadas, a competência informacional tornou-se um entendimento central para os estudos das mais variadas áreas.

De acordo com esses pontos de vista, a competência informacional estaria ligada a uma série de habilidades técnicas ou cognitivas para acessar conteúdos informacionais em meio digital. A noção de competência informacional não é estática e limitada, mas configura-se como um conceito dinâmico que continua a crescer para incorporar uma gama cada vez maior de habilidades necessárias aos indivíduos inseridos na era da informação e até hoje na Biblioteconomia essa questão é um tema discutido devido a sua extrema importância, apesar dos avanços alcançados na teoria, a prática ainda precisa ser alinhada para que o processo tenha um resultado obtido de maneira satisfatória.

A competência informacional consiste essencialmente em conjunto de habilidades individuais ligadas à manipulação da informação em um suporte digital constitui apenas uma das muitas dimensões sugeridas pelo termo, que vem crescendo em complexidade à medida que as pesquisas sobre o tema evoluem. Podemos perceber que o cidadão que lida eficientemente e eficazmente com a dinâmica dos estoques e fluxos de informação no contexto da Sociedade da Informação pode fortalecer sua identidade e acumular poder. Assim temos a competência informacional ultrapassando a noção de simples aquisição de mais um conjunto de habilidades e chega a se caracterizar como um requisito para a participação social ética e eficaz dos indivíduos neste novo contexto social, baseado no uso intensivo de informação e conhecimento.

Dessa forma pode-se dizer que a competência informacional viabiliza o uso correto das informações tornando-as eficiente e eficaz e proporcionando seu aprendizado ao longo da vida.

2.1 Competência Informacional no Brasil

A competência informacional começou a ter destaque no Brasil em 2000, esse tema tem como base a educação de usuários que representava uma atividade simbólica da rotina dos bibliotecários que visavam desenvolver no público alvo da biblioteca, habilidades para utilizar os recursos informacionais disponíveis nesse espaço informacional, dessa forma existiu uma desordem entre os assuntos de educação de usuário e competência informacional, mas com o aprofundamento dos estudos cada um teve sua abordagem distinta apesar de terem relações dependentes. A educação de usuários (chamada mais frequentemente de *bibliographic instruction*) que vinha sendo desenvolvida havia longo tempo nas bibliotecas escolares e universitárias dos Estados Unidos antecederam o conceito de competência informacional que vinham sendo apoiadas por iniciativas que propiciaram seu aperfeiçoamento, possibilitando aos bibliotecários contribuir de forma efetiva para a aprendizagem de habilidades informacionais.

Observa-se, portanto, que o conceito de competência informacional na sua concepção biblioteconômica surgiu, portanto, em circunstâncias específicas da realidade dos Estados Unidos e foi sustentado pela trajetória já percorrida pelos bibliotecários norte-americanos na construção de seu papel educativo.

Segundo Dudziak (2003), inicialmente o movimento da competência informacional, era constituído por bibliotecários que fizeram os estudos para o desenvolvimento de programas de educação de usuários. O termo foi utilizado pela primeira vez no Brasil por Caregnato (2000), uma escritora brasileira que o traduziu como alfabetização informacional que tinha o objetivo de ampliar a ação do bibliotecário na escola e "[...] oferecer novas possibilidades informacionais necessárias para interagir no ambiente digital" (CAMPELLO, 2003, p. 28). Essa autora discutiu a *information literacy* em um artigo que abordava um conceito inclusivo, capaz de englobar diversas gamas da competência como a cultural, a tecnológica, a acadêmica e a marginal.

A publicação do trabalho e uma dissertação de mestrado de Dudziak (2001) abordou a importância da multidisciplinariedade da competência informacional, inclusive em outras áreas como: engenharia de produção e educação.

A competência informacional capacita as pessoas nos processos de busca, avaliação, uso e criação da informação de forma efetiva, para atingirem suas

metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico, em um mundo digital, e promove a inclusão social em todas as nações (Federação Internacional de Associações de Bibliotecas e Instituições, 2005).

A competência observada pelo ponto de vista bibliotecário consiste em uma realidade distante, onde os usuários tenham a consciência que existe um mundo de informação a ser explorado usando diferentes tipos de recursos informacionais e que só é necessário apenas saber utilizar as ferramentas disponíveis. Dudziak (2003, p. 28) determinou competência informacional como:

[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais, de habilidades, necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Neste sentido, a competência informacional é algo que precisa ser renovado diariamente, pois o conhecimento é ilimitado e existem diversas formas de ter acesso ao mesmo, mas não de forma limitada por isso as competências existem para que as informações possam ser acessadas de forma mais rápida e eficiente a fim de que possa se adquirir novos conhecimentos, visando facilitar o processo de busca.

Considerando as condições para o desenvolvimento da competência informacional no Brasil, Dudziak (2003, 32), indica que:

a base de uma cultura da informação é sua democratização, mediante abertura de canais diretos de comunicação e respeito às normas, procedimentos, dados, fatos acontecimentos e resoluções que afetem a comunidade. Telas de comunicação e informação devem envolver administradores, docentes, bibliotecários, técnicos, funcionários e estudantes, em seus mais variados níveis organizacionais, como condição essencial, de forma que se desfaçam os nós que tradicionalmente amarram as instituições e se abram caminhos para as mudanças.

No Brasil, o acesso aos dados tem avançado gradativamente. Mas na questão da educação para transformação de dados em informação e conhecimento, ainda há um longo caminho a percorrer. Nesse sentido, a competência informacional é a “competência-chave” para o desenvolvimento intelectual do indivíduo, mesmo assim, o país ainda necessita de um maior investimento e divulgação por parte de profissionais, governos, pesquisadores, professores e estudantes das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Para Belluzzo (2005, p. 25), no contexto que se trata da competência informacional no território nacional, “no Brasil, esta é uma área de estudos ainda emergente e requer contribuições para a construção de base teórico/prática”. Portanto no Brasil os estudos ainda estão defasados a respeito de competência informacional e que aos poucos estes relacionamentos com o tema irão abranger na sociedade acadêmica.

Entende que a importância de educar as pessoas em diferentes aspectos, por exemplo, criar cultura da utilização das bibliotecas, é centros de informações e que podem estar ajudando no processo de aprendizagem.

É notório que no decorrer dos últimos anos a temática da competência informacional tem se expandido constantemente, não somente nas áreas da Ciência da Informação e Biblioteconomia, como também em outras.

É consenso que o desenvolvimento de habilidades e competências que permitam o uso consciente, criativo e benéfico da informação tornou-se essencial para a atuação do indivíduo no contexto social contemporâneo. Paralelamente, os novos paradigmas de velocidade e transformação que configuram a sociedade demandam que o indivíduo estabeleça uma nova relação com a informação e com o saber, uma relação de aprendizado ao longo da vida (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 131):

Com os avanços tecnológicos e as práticas pedagógicas de ensino no Brasil, requer mais esforços para a formação do indivíduo mais crítico. O desenvolvimento da competência informacional iniciou-se desde as séries iniciais e incentivo a leitura, sendo assim interpretar as informações é algo essencial para a construção de um texto e dar embasamento a uma ideia ou pesquisa, tornando-se então um indivíduo mais curioso com o hábito da leitura, e fazendo que o mesmo busque sempre novos conhecimentos.

A universidade, na qualidade de centro autônomo de pesquisa e de criação do saber, é responsável pelo cumprimento da missão do ensino superior e pela difusão dos seus valores fundamentais. Para a consecução de suas finalidades educativas, a universidade busca reforçar o seu papel de instituição social, procurando implementar ações que contribuam para a formação de cidadãos capazes de atuar, competentemente, no seu contexto social, com o compromisso de construir uma sociedade solidária e ética. (MIRANDA, 2006, p. 121)

Acredita-se que, quanto mais existirem dados e recursos, mais se torna indispensável ser competente em informação. Com seu avanço informacional

pode ser percebida pela quantidade crescente de publicações nas mais variadas fontes. Sendo assim, com a diversidade dos recursos avançados de recuperação da informação facilitam ainda mais na busca de dados.

A partir do momento em que um indivíduo torna-se competente em informação e saiba utilizar isso de forma colaborativa, conforme significa o conceito da Competência Informacional, outros indivíduos também podem tornar-se competentes informacionais. A atitude de cada indivíduo se reflete nas transformações da sociedade:

não é difícil, portanto, a percepção de que a competência é algo que está intimamente ligado ao conhecimento humano, à consequente experiência e as relações adquiridas em um contexto social, sendo que todos esses elementos convergem em ações desenvolvidas igualmente no ambiente das organizações. É importante ressaltar que essas competências envolvem: acesso, uso, recuperação, interpretação da informação e de conteúdos em plataformas digitais e em rede, com o fim de controlar, antecipar problemas, bem como comunicar as necessidades decorrentes, respondendo de forma eficiente a um ambiente em constante mutação. Portanto, é necessário mais do que um conhecimento de base, sendo importantes as técnicas para explorar, fazer conexões e dar utilidade prática à informação veiculada na sociedade. Em decorrência, surge a necessidade do desenvolvimento da competência em informação. (BASSETTO; BELLUZZO, 2013, p. 9).

No Brasil, os professores estão modificando os métodos de ensino e aprendizagem, tornando-os mais interativos nas diferentes áreas do conhecimento. Sendo assim, essas transformações representam uma profunda mudança na organização da sociedade, potencializando as atividades sociais e econômicas. Deve haver mais investimento e ser dada mais atenção ao aprendizado informacional tornando o indivíduo cidadão competente informacionalmente; aquele sujeito que compreende os fatos, acontecimentos, metodologias e conceitos sabendo como agir. Relacionado juntamente com a sociedade, e saber fazer o uso inteligente da informação para o desenvolvimento, pensamento crítico e reflexivo diante dos problemas, para que possa desempenhar um trabalho eficaz e de qualidade até mesmo dos fatos comuns do dia-a-dia.

Portanto, as pessoas necessitam desenvolver a capacidade de raciocínio lógico, tornando-se independente, sabendo como o conhecimento está organizado, com visão na busca que necessita para desenvolver seu estudo, pesquisa e aquisição de conhecimento.

A competência informacional possibilita que se formem cidadãos conscientes e emancipados, que sejam críticos e interfiram nas ações políticas, ajudando para o desenvolvimento da sociedade.

Após contextualizar sobre a competência informacional e a sua inserção no Brasil, apresenta-se na próxima seção os contextos alusivos à biblioteca pública, vez esta também é objeto de estudo nesta pesquisa.

3 A BIBLIOTECA PÚBLICA

Entende-se por biblioteca pública, um espaço para grandes descobertas informacionais, buscando o desenvolvimento das sociedades em diferentes culturas dentro de suas comunidades. A biblioteca pública está ligada entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e também o recurso informacional que se encontra organizado à sua disposição.

Deve oferecer todos os gêneros de obras que sejam do interesse da comunidade a que pertence, bem como literatura em geral, além de informações básicas sobre a organização do governo, serviços públicos em geral, e publicações oficiais. (BIBLIOTECA..., 2010, p. 18).

Com sua função em relação à comunidade, à informação e à cultura foi sempre objeto de atenção dos participantes de reuniões de bibliotecários atuantes na área.

A biblioteca pública foi criada na Inglaterra, no final do Século XIX, como consequência da Revolução Industrial. Destacam-se alguns marcos ao longo da história evolutiva da biblioteca pública (BIBLIOTECA..., 2010, p.20-21), tais como:

- a) A crise econômica dos anos trinta e a segunda guerra mundial: a imagem da biblioteca pública incorpora o conceito de atuar como instrumento para paz e a democracia e identifica-se com a classe média e as populações estudantis, cada vez mais numerosas;
- b) Em 1949 a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) publicou a 1ª versão do manifesto da biblioteca pública, destacando sua função em relação ao ensino e caracterizando-a como centro de educação popular;
- c) Década de 1950: início de questionamentos crescentes por parte da classe bibliotecária, principalmente nos Estados Unidos e na Inglaterra sobre o papel da biblioteca pública e sua permanente identificação com os valores da classe média e a cultura de elite;
- d) Década de 1960 e 1970: os movimentos culturais contestatórios desencadeiam novos questionamentos sobre o papel da biblioteca pública;

- e) Em 1972 a UNESCO publicou a 2ª versão do manifesto da biblioteca pública, sintetizando como suas funções: educação, cultura, lazer e informação;
- f) Na década de 1980 a informação e a comunicação são vinculadas ao desenvolvimento das sociedades. Inicia-se o uso de novas tecnologias de comunicação (TIC) nas bibliotecas, desencadeando o aparecimento das redes de bibliotecas, o que se reflete em suas funções e conceito;
- g) Na década de 1990 a configura-se a sociedade da informação e do conhecimento; a revolução digital afeta o trabalho e a vida cotidiana, “forçando” os indivíduos e a sociedade a se adaptarem às rápidas e crescentes mudanças;
- h) Em 29 de novembro de 1994 a UNESCO, em colaboração com a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições Bibliotecárias (IFLA³), publica a 3ª versão do manifesto para biblioteca pública, evidenciando a democratização do acesso às novas tecnologias de informação. Esta se deu em Paris, durante o “*PGI Concil Meeting*”.

A biblioteca pública é de suma importância para a construção da cidadania, tornando os cidadãos conscientes no processo de desenvolvimento de aprendizagem, sendo assim, o indivíduo torna-se um ser crítico, consciente e reflexivo, favorecendo e contribuindo para o crescimento de uma sociedade democrata e mais justa.

A biblioteca pública é um elo entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e à sua disposição. Além disso, uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer (BIBLIOTECA..., 2010, p. 18).

Entende-se que a leitura é a capacidade de percepção crítica e interpretativa da informação, sendo um instrumento essencial para transformar a informação em conhecimento. A biblioteca pública deve atuar como um centro de

³ A IFLA foi fundada em 1927, para promover a cooperação internacional, o debate e a investigação em todos os campos da atividade bibliotecária.

informação de cultura popular promovendo a melhor integração comunidade/biblioteca, visando à coleta, preservação e disseminação da documentação dos valores culturais.

Pode-se dizer que o livre acesso ao conhecimento, visa à formação de unidades autoconscientes, integradas na cultura, promovendo inserção social dos indivíduos através da leitura que são favorecidas para a população. É de grande importância que as bibliotecas públicas se adaptem das tecnologias buscando no cotidiano e em sua gestão lógica ditada pelas novas tecnologias de informação e comunicação. É importante que a informação seja observada segundo os novos padrões estabelecidos pela disseminação das novas tecnologias.

Como parte integrante do cenário as sociedades da informação a biblioteca pública precisam se apropriar das tecnologias da informação e da comunicação, a fim de permitir uma disseminação eficaz da informação e atuar de maneira eficiente e consciente de seu papel na sociedade da informação. (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011a, p.140),

Ainda sim, é notória a amplitude do raio de ação da biblioteca pública e a importância do seu papel na sociedade, esse processo vem sendo comprovado ao longo do século, e é de suma importância oferecer suportes através do hábito da leitura, permitir acesso às informações gerais e utilitárias, manter a preservação das identidades locais e nacionais, além de dar apoio à educação formal e conceder o desenvolvimento da educação permanente, estímulo às atividades do lazer produtivo. (CUNHA, 2003).

As bibliotecas públicas crescem a partir de reivindicações da população, por ter acesso a educação gratuita, sendo assim sua função é estar vinculada á educação, sendo ela o local de informação, tornando-o acessíveis aos seus usuários o conhecimento e a informação de todas as classes sociais.

No Brasil, a biblioteca pública passou a ser um serviço oferecido também aos estudantes, podendo ser vista claramente como instituição de utilidade. (MILANESI, 1983, p. 54-63). Nesta perspectiva, a partir de 1971 as bibliotecas públicas foram se transformando, gradualmente, em bibliotecas escolares; foi nesta data que as pesquisas passaram a ser uma obrigação escolar, como consequência direta da reforma de ensino de 1º e 2º graus e pela ausência de bibliotecas nas escolas.

Conformou-se à necessidade visível de atender ao público real: crianças e adolescentes que deveriam, obrigatoriamente, fazer 'pesquisa'. Ressalta-se que as bibliotecas públicas foram procuradas pelos escolares em face da inexistência de bibliotecas nas escolas. As bibliotecas municipais, portanto, para que fossem reconhecidas como úteis, só deveriam manter o acervo necessário para atender aos escolares (MILANESI, 2013, p. 62).

Atualmente há uma precariedade de acervo, que segundo o citado autor, foi um dos fatores que levaram ao esvaziamento das bibliotecas públicas; estas tiveram que adaptar-se inicialmente ao “período pré-Internet, à demanda estudantil e suas pesquisas” (MILANESI, 2013, p. 62). Enfim, um novo rumo foi tomado e, portanto, perdeu-se a ideia do acervo amplo para atender a uma heterogeneidade de interesses.

Neste sentido, apresenta-se a seguir uma série de considerações alusivas às missões atuais da biblioteca pública, conforme configurados na última versão do Manifesto da UNESCO (1994).

3.1 Missão da Biblioteca Pública segundo o Manifesto da UNESCO

As doze missões atuais da biblioteca pública encontram-se na 3ª versão do Manifesto da UNESCO, aprovado em 1994. Este manifesto deve servir como fonte de reflexão para o papel da biblioteca e suas funções no mundo globalizado. Seu principal objetivo é declarar as bibliotecas públicas como essenciais para a promoção da paz e do bem-estar da humanidade.

O referido manifesto da UNESCO (1994, p. 2) para as bibliotecas públicas, ressalta como básicas as missões que se relacionam como informação, alfabetização, educação e cultura e deve pertencer à essência de tais centros informacionais que se descreve em doze itens, que serão descritas a seguir:

1. Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
2. Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
3. Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
4. Estimular a imaginação e a criatividade da criança e dos jovens;
5. Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
6. Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
7. Fomentar o diálogo intelectual e favorecer a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;

10. Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
12. Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário.

3.1.1 Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade

Fica clara e lógica a importância da leitura para a construção de um futuro melhor para a sociedade, pois, tendo em vista que a leitura transforma vidas, então teremos crianças melhores, mais criativas e pensantes, e assim teremos adultos melhores.

Se as crianças puderem ser estimuladas, desde cedo, pela emoção causada pelo conhecimento e pelas obras da imaginação, é provável que venham a aproveitar esses elementos essenciais em seu desenvolvimento pessoal por toda a vida, tanto os enriquecendo quanto aumentando a sua contribuição para a sociedade (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 9).

3.1.2 Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis

A sociedade informacional vem se tornando cada vez mais exigente assim, os profissionais da informação estão sempre em busca da desenvoltura de novas habilidades; em muitos casos, as instituições não disponibilizam cursos de capacitação, os profissionais buscam meios autodidatas para que possam adquirir novos conhecimentos.

Assim, faz necessários que nas bibliotecas haja materiais, serviços e espaços que permitam o momento de estudo, auxiliem e supram as necessidades de tais usuários, pois assim, a unidade de informação estará participando, ativamente da campanha de capacitação em competência informacional.

as pessoas, ao longo de sua existência, necessitam de educação, obtidas tanto em instituições formais, com escolas, faculdades e universidades quanto em contexto menos formais relacionado com o trabalho e a vida diária. A aprendizagem não termina com a conclusão a educação formal, mas, para a maioria das pessoas, é uma atividade que dura à vida inteira (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 3).

3.1.3 Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal

Uma das principais características da biblioteca pública é a sua interdisciplinaridade em questões de informação. Por isso é o principal local onde se pode obter uma evolução na questão de criatividade, pois é um ambiente, em que o usuário tem acesso a diferentes conteúdos informacionais.

Koontz; Gubbin (2012, p. 7) contextualizam que “a biblioteca pública pode oferecer acesso, numa diversidade de mídias, a um rico e diversificado acervo de conhecimentos e realizações da mente criadora, o qual as pessoas não podem adquirir para si próprias”. Tal missão pode ser efetivada através da criação de eventos onde possam ser explorados os mais diversos assuntos.

3.1.4 Estimular a imaginação e a criatividade da criança e dos jovens

Sabe-se que a infância, é o período marcado pelo aprendizado. Conforme surgem os primeiros hábitos e preferências, faz-se necessário que elas passem a frequentar espaços onde elas possam explorar, e fazerem novas descobertas. Contudo, sabendo que o excesso de estímulos e informações não é eficaz, é importante ter cuidado ao fornecer meios que possibilitam o acesso informacional às crianças e aos jovens. As bibliotecas têm um papel de suma importância nesse momento e podem contribuir de maneira significativa, promovendo um ambiente onde a criança possa realizar seu potencial criativo.

3.1.5 Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas

Segundo Koontz; Gubbin (2012, p. 13) “um princípio fundamental da biblioteca pública é que seus serviços estejam disponíveis para todos e não voltados para um único grupo da comunidade, com exclusão dos demais”. Então, sendo a biblioteca pública um ambiente onde o desenvolvimento social e pessoal fazem parte de seus principais objetivos, faz-se importante à ampliação da gama de materiais de apoio que contribuam para o crescimento da culturalidade dos usuários.

Para as citadas autoras “o uso da biblioteca para pesquisa, ensino e lazer aproxima as pessoas graças a contatos informais, proporcionando uma experiência

social positiva” (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 11). Neste sentido, a biblioteca não é tida apenas como um espaço para aquisição de conhecimento próprio, mas sim, um espaço onde os usuários podem compartilhar suas experiências e se desenvolverem socialmente.

3.1.6 Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral

A biblioteca pública deve ser uma instituição-chave na comunidade, pois a arte e cultura são de grande importância para o desenvolvimento, levando-os usuários a programas do seu interesse, realizando exposições, promovendo sessões de contos, hora do cordel, obtendo programas interativos sobre temas de interesse local.

3.1.7 Fomentar o diálogo intelectual e favorecer a diversidade cultural

A biblioteca pública tem especial responsabilidade na coleta de informações da localidade onde atua e em sua rápida disponibilização. Também funciona como memória do passado ao reunir, conservar e dar acesso a materiais relativos à história da comunidade e de seus membros. (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 5).

Tendo por consciência que o acesso à informação é um direito, fundamental, da sociedade e que a biblioteca é a principal responsável por ofertar todas as informações possíveis, e necessárias, fica clara a seguinte constatação de Koontz e Gubbin (2012, p. 5), a saber:

um direito humano fundamental é o de poder ter acesso às informações e compreendê-las, informações que hoje estão muito mais disponíveis do que antes na história do mundo. Como um serviço público aberto a todos, a biblioteca pública tem função essencial na coleta, organização e utilização das informações, bem como na oferta de acesso a um amplo espectro de fontes de informação. A biblioteca pública tem especial responsabilidade na coleta de informações da localidade onde atua e em sua rápida disponibilização.

Devemos ter em mente que, toda, e qualquer, informação que o usuário deseja buscar, seja encontrada na biblioteca, onde tal missão pode ser efetuada a partir da criação de eventos que exponham a cultura local.

3.1.8 Apoiar a tradição oral

A tradição oral é de grande importância, sendo assim, ela pode ser um dos meios de incentivo para a inserção do hábito de leitura na vida das crianças, bem como pode exercer o papel de algum tipo de terapia para idosos e pacientes de clínicas especializadas. Tal missão pode ser efetivada através da contação de histórias narradas por contadores de histórias.

3.1.9 Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária

O principal objetivo da biblioteca pública é o de que seus serviços devem estar disponíveis a todos, e que os serviços oferecidos sejam de maneira igualitárias, com acesso livre para todos os cidadãos comunitários.

O desenvolvimento de coleções deve também basear-se no princípio de acesso para todos, e incluir acesso a formatos para grupos específicos, como por exemplo, Braille e livros sonoros para pessoas com deficiência visual (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 18).

Portanto, a biblioteca pública é uma instituição social no seu espaço público, onde a sociedade busca atualidades e conhecimentos no acesso à informação e todos os tipos de conhecimentos, sendo assim através do relacionamento biblioteca/usuários possibilita um desenvolvimento conjunto para melhor a busca da pesquisa.

No geral, as bibliotecas públicas estão classificadas de acordo com as funções que desempenham, aos tipos de usuários ao qual ela se destina e o nível de especialização do seu acervo. Então, a biblioteca pública é o centro local de informação, tornando acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros (UNESCO, 1994).

Uma instituição social sempre em evolução, que influencia e é influenciada pela estrutura social que a circunda, refletindo e contribuindo para seu desenvolvimento através da coleta, organização e disseminação dos produtos culturais, da administração e produção do conhecimento registrado, além da garantia de livre acesso a todos aqueles que queiram utilizá-los (SILVEIRA, 2007, p. 78).

A biblioteca pública deverá disponibilizar toda e qualquer informação à comunidade, sem distinção de cor, raça, idade, sexo, religião, credo, etnia e condições sociais, pois em muitas comunidades ela é a única fonte difusora da informação disponível.

Segundo Silveira (2007, p. 78) tem por objetivo, “tornar prontamente acessíveis todos os signos informacionais armazenados em seu acervo, cujos serviços devem ser oferecidos tendo-se em vista a igualdade de oportunidade”. Portanto, a biblioteca é o centro local de informação, tornando acessíveis a seus usuários a informação e o conhecimento de todos os gêneros.

A missão da biblioteca pública é “atender as necessidades de um público de determinada coletividade, geral e específico” (DIAS; PIRES, 2003, p. 11). Sendo assim, a comunidade como um todo tem grupos marginalizados pela sociedade, que são as pessoas com deficiências, os analfabetos, as pessoas de baixa renda, as desempregadas e as que compõem os grupos de risco.

A leitura pública e a literária traz apropriação da língua, acesso ao conhecimento, elaboração de uma reflexão e de um mundo próprio e esses motivos se tornam via de acesso ao exercício de um verdadeiro direito de cidadania.

Portanto, as bibliotecas públicas são mantidas pelas esferas estadual e municipal, e seus serviços deverão ser totalmente gratuitos, seu foco é preservar e difundir o conhecimento, referente á cultura na qual ela esta inserida. Portanto, em relação à formação do seu acervo, é composto de doações de pessoas físicas e jurídicas, assim como instituições federais de ensino, órgão governamentais e editoras. Tornando-se então a composição do acervo, por obras gerais, obras de referência, literatura, periódicas e incluem-se também matérias especiais tais como: jogos, gibis, áudio livros, brinquedos e entre outros.

3.1.10 Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse

Os serviços informacionais atribuem ao Bibliotecário à função de ser um intermediário ativo com os usuários e os recursos informacionais.

Segundo a:

No que se refere ao ambiente físico da biblioteca pública, o Manifesto expressa a importância de uma boa localização, instalações corretas para

leitura e estudo. Tecnologias adequadas e horário de funcionamento conveniente aos usuários e acrescenta que 'isto implica também na extensão dos serviços aos usuários impossibilitados de frequentar a biblioteca' (UNESCO, 1994).

3.1.11 Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador

Em uma sociedade da informação, o acesso e o uso da informação é um fator principal no processo de globalização e desenvolvimento tanto econômico como social.

O uso da informação com o desenvolvimento da sociedade é de suma importância para o indivíduo destacar-se de forma eficiente e ser competente no âmbito informacional. A informação na biblioteca pública pode gerar cidadãos informados, sendo a entrada para o conhecimento, discernimento e proporcionar condições básicas para aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos.

O uso da informática no contexto educacional faz com que os estudantes desenvolvam habilidades intelectuais, sociais, culturais e motoras. Com o uso da tecnologia prepara os indivíduos para o mundo, melhorando a comunicação, a escrita e o trabalho colaborativo.

3.1.12 Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário

A biblioteca pública tem como função o apoio das atividades de alfabetização, sendo um espaço de grande importância, tem como objetivo oferecer aos cidadãos ação cultural, educacional, cívicos, de lazer, pesquisas e outras.

[...] torna-se evidente o papel da biblioteca pública no Brasil de hoje – como a mais democrática instituição de caráter cultural e educacional a qual, sem dúvida alguma, tem a vocação nata para exercer um papel social de grande relevância na inserção da sociedade brasileira na sociedade da informação (BIBLIOTECA..., 2010, p. 18).

A função da biblioteca como mediadora de informação e aprendizagem, pode ajudar na transição entre cultura impressa e a cultura eletrônica através da alfabetização informacional entre outros meios.

O Manifesto da IFLA/UNESCO especifica a missão da biblioteca pública, que declara em seu texto introdutório:

Liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Eles serão alcançados somente através da capacidade dos cidadãos, bem informados, para exercerem seus direitos democráticos, e terem papel ativo na sociedade. Participação construtiva e desenvolvimento da democracia dependem tanto da educação adequada, como do livre e irrestrito acesso ao conhecimento, pensamento, cultura e informação (UNESCO, 1994, p. 2).

Portanto os cidadãos que obtiverem acesso ao conhecimento/informação serão sujeitos ativos, assim poderão exercer seus direitos íntegros na sociedade, fazendo a construção de um país igualitário. A biblioteca pública tem como objetivo proporcionar o acesso dos conhecimentos, alcançando seus objetivos na realização da educação.

A biblioteca pública é um espaço privilegiado e qualificado para o desenvolvimento de práticas leitoras, e é através do encontro do usuário com o acervo que se forma o leitor, com senso crítico com uma capacidade de avaliar a relevância de algumas informações e assim contribuindo para o florescimento da cidadania.

Atualmente o apoio à educação é uma das prioridades da ação da biblioteca pública, e no processo de educação continuada. Após essas considerações, se apresenta alguns contextos referentes à primeira biblioteca pública do Brasil e, por conseguinte, contextos sobre as bibliotecas públicas em Sergipe.

3.2 Biblioteca Pública no Brasil

A primeira biblioteca pública do Brasil e, por conseguinte, da América Latina, foi a Biblioteca Pública do Estado da Bahia (BPEB), que desde sua implantação em 13 de maio em 1811, início da segunda década do século XIX, em Salvador, Bahia, tornou-se “um fio condutor da intelectualidade e do desenvolvimento da sociedade baiana” (SOARES *et al.*, 2011, p. 33) e, portanto, um marco para a vida cultural da Cidade do Salvador. Biblioteca esta criada “numa concepção primorosa” pelo intelectual baiano Pedro Gomes Ferrão Castello Branco.

Registre-se que a ideia da criação desta biblioteca pública foi louvada pelo príncipe regente D. João.

No Brasil, no dia 13 de maio em 1811 no século XIX, surgiu a primeira biblioteca pública em Salvador, Bahia, sob a direção do 8º conde dos Arcos e governador da Capitania da Bahia, D. Marcos de Noronha e Britto. Cujas ideias da criação da biblioteca pública é dada ao príncipe regente D. João, assim como a data mencionada da criação acima é uma homenagem ao mesmo regente pelos seus quadragésimos quarto aniversários.

Segundo Soares *et al.* (2011) quanto a instalação da biblioteca Pedro Ferrão, em seu plano de criação, pensava na infraestrutura de uma casa ampla para que assim pudesse acolher seus usuários, assim como todo acervo. Nesse plano de criação Pedro Ferrão também pensou na formação do corpo funcional que faria parte da biblioteca assim como as atribuições de cada um deles. A princípio já se pensava no profissional bibliotecário e nas competências que este deveria possuir. Entre elas destacam-se ter uma boa conduta, uma boa leitura, uma boa escrita, conhecimentos em línguas estrangeiras principalmente Latina, Francesa e Inglesa.

Moraes (2006, p.156) afirma que a “biblioteca só foi inaugurada no antigo Colégio dos Jesuítas em 4 de agosto de 1881. Pedro Gomes Ferrão Castello Branco militar e político fez o discurso”. De acordo com o citado autor, a biblioteca funcionava diariamente pela manhã e a tarde, salvo à quarta-feira.

Foram enfrentados alguns desafios após a inauguração, mesmo com a grande publicidade e com a imprensa a favor da Fundação os resultados foram fracos para as subscrições. No entanto, mesmo com as dificuldades o conde dos Arcos lutou para continuar apoiando a biblioteca durante o seu governo e para garantir doações a fim de enriquecer o acervo, e desta maneira não deixou a biblioteca findar.

Assim é necessário que a biblioteca trabalhe em parceria com outras entidades da comunidade, buscando conjugar esforços para erradicar o analfabetismo e promover a inserção social dos indivíduos através da leitura. Sendo que os papéis mais fortes utilizados pelos meios de comunicação de massa, na sociedade brasileira contemporânea, a leitura é condição essencial para que o indivíduo tenha acesso à informação.

3.2.1 Bibliotecas Públicas em Sergipe

A biblioteca pública é o centro local de informação, sendo disponibilizados para os usuários todos os tipos de conhecimento. Os serviços fornecidos pela biblioteca pública oferecem aos indivíduos igualdade de acesso para todos independentes de idade, raça, cor, sexo, religião, status social ou nacionalidade.

A biblioteca pública deve atuar como um centro de informação de cultura popular promovendo a melhor integração comunidade/biblioteca, visando à coleta, preservação e disseminação da documentação representativa dos valores culturais.

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) mostra a partir de levantamento efetuado em 2015, que no Estado de Sergipe existem 79 bibliotecas públicas, que demonstra a cada município existir uma biblioteca, entretanto muitas delas conta somente com o espaço físico.

Na cidade de Aracaju existem quatro bibliotecas públicas na qual as mesmas se pressupõem a dar orientações de forma eficiente e a busca pela informação desejada e também o desenvolvimento da cultura brasileira, as bibliotecas públicas são: Biblioteca Pública Epifânio Dória, Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva, Biblioteca Pública Municipal Ivone de Menezes Vieira e a Biblioteca Pública Municipal Mário Cabral.

Esta seção foi dedicada aos contextos da biblioteca pública. Apresentou-se a questão da biblioteca pública no Brasil, trazendo à tona a missão da biblioteca pública segundo o “Manifesto da UNESCO”. Contextualiza sobre a biblioteca pública no Brasil evocando a primeira biblioteca pública do Brasil e, por conseguinte, da América Latina: a Biblioteca Pública do Estado da Bahia e elenca as bibliotecas públicas existentes em Aracaju. Na próxima seção estão descritos os aspectos referentes à metodologia utilizada nesta pesquisa.

4 METODOLOGIA

A metodologia de uma pesquisa é desenvolvida mediante o concurso de conhecimentos disponíveis e de um conjunto de procedimentos que serão utilizados pelo pesquisador na busca da informação, sendo assim a pesquisa desenvolve-se ao longo de um processo que envolve inúmeras fases, desde a formulação até a apresentação dos resultados.

Marconi e Lakatos (2007, p. 15) acentuam com bastante clareza que a pesquisa “é um procedimento formal, com métodos de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Assim pode-se dizer que as citadas autoras falam que a finalidade da pesquisa é descobrir respostas para questões levantadas por meio de métodos científicos.

Quanto à escolha da metodologia mais adequada a uma pesquisa na área das Ciências Sociais, em especial da Ciência da Informação, Mueller (2007, p. 9) assevera que:

[...] não há, na Ciência da Informação, métodos preferenciais ou abordagens teóricas exclusivas, possibilitando ao pesquisador ampla escolha de métodos e estratégias, talvez refletindo e reforçando a sua condição de disciplina em constante expansão, sem limites definidos.

Nesta perspectiva, ressalta-se que a metodologia adotada foi a pesquisa descritiva e a pesquisa bibliográfica, com abordagens qualitativas e quantitativas (quali-quantitativas), vez que os dados qualitativos podem ser quantificados.

Neste segmento, configura-se como uma pesquisa descritiva, por descrever as características de determinada população ou fenômeno, com o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2010; BRAGA, 2007). Portanto, a pesquisa descritiva investiga o maior número possível de informações relativas ao que pretende conhecer. Pretende descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Neste contexto, a pesquisa descritiva assume a forma de levantamento, que se caracteriza em observar, registrar e analisar os fenômenos.

Considerando que na produção do conhecimento científico umas das primeiras etapas é a pesquisa bibliográfica, vez que a sua maior vantagem é permitir

ao pesquisador a “cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL, 2009, p. 50). Ressalta-se que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros, artigos científicos etc. Portanto, é o primeiro procedimento a ser utilizada na pesquisa, pois é através dela que se fundamenta o trabalho de caráter científico.

Para Diehl⁴ (2004 *apud* DALFOVO; LANA; SILVEIRA; 2008, p. 6-7), a pesquisa qualitativa e quantitativa é entendida como:

[...] pesquisa quantitativa pelo uso da quantificação, tanto na coleta quanto no tratamento das informações, utilizando-se técnicas estatísticas, objetivando resultados que evitem possíveis distorções de análise e interpretação, possibilitando uma maior margem de segurança. Já a pesquisa qualitativa, descreve a complexidade de determinado problema, sendo necessário compreender e classificar os processos dinâmicos vividos nos grupos, contribuir no processo de mudança, possibilitando o entendimento das mais variadas particularidades dos indivíduos.

Portanto, a pesquisa quantitativa distingue-se pelo emprego da quantificação, tanto na coleta de informações, quanto no tratamento dos dados estatísticos.

Inicialmente considera-se este estudo como uma pesquisa quantitativa, vez que busca a quantificação dos dados que fornecem o perfil dos usuários da biblioteca, faz o processo de coleta e tratamento de dados, no qual se busca uma precisão dos resultados, que possa traduzir opiniões e informações em números, para tabulação e análise, aplicando técnicas estatísticas, que deverão ser mapeados e organizados em quadros, tabelas e gráficos.

A pesquisa qualitativa amplia a compreensão que o pesquisador tem do fenômeno observado, pois procura resgatar o que as pessoas pensam e o que entendem a respeito do tema investigado; considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, que não pode ser traduzida em números. Aprofunda-se no mundo dos significados, das ações e relações humanas, um lado não perceptível, como também não captável em equações, média e estatística. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. É oportuno salientar que o aspecto de relevância da pesquisa será baseado na realidade das

⁴ DIEHL, Astor Antonio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

peças em suas experiências e práticas, demonstrando a qualidade, e não apenas a quantidade, dos dados obtidos.

Também é considerada qualitativa já que possibilita favorecer a interatividade na busca das experiências dos respondentes sobre o processo de busca e uso de informações e a compreensão de questões subjetivas relacionadas ao desenvolvimento de suas competências e habilidades de pesquisa. Segundo Moresi (2003) é qualitativa porque serão verificadas e examinadas opiniões, valores e peculiaridades dos respondentes para que se possa obter uma visão geral sobre a área, sem pretensão de testar teorias.

Uma preocupação desta investigação foi levantar os elementos que pudessem favorecer uma melhor compreensão sobre a competência informacional na biblioteca pública. Neste contexto, a pesquisa descritiva assume a forma de levantamento, que se caracteriza em observar, registrar e analisar os fenômenos.

Segundo Moresi (2003) a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão etc.).

A pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, que não pode ser traduzida em números. Aprofunda-se no mundo dos significados, das ações e relações humanas, um lado não perceptível, como também não captável em equações, média e estatística. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. É oportuno salientar que o aspecto de relevância da pesquisa está baseado na realidade das pessoas em suas experiências e práticas, demonstrando a qualidade, e não apenas a quantidade, dos dados obtidos (MORESI, 2003).

Tendo em vista os objetivos desta pesquisa, será adotada uma combinação das abordagens qualitativa e quantitativa para a análise dos dados coletados e mapeados, face à possibilidade de interpretar os fenômenos e atribuir significados ao processo, considerando o vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, além de permitir o uso de recursos e técnicas estatísticas para traduzir em números informações para classificá-las (MORESI, 2003).

Nesta perspectiva, concorda-se com Valentim (2005, p. 19), quando contextualiza que “a articulação da pesquisa qualitativa e quantitativa é importante, porquanto elas devem ser complementares e não excludentes”. Portanto, ao contrário do que afirmam alguns pesquisadores, elas não se opõem, mas interagem e se complementam.

Abordou-se a competência informacional dos usuários que frequentam a Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva, a fim de caracterizar como elaboram suas pesquisas e qual a habilidade de avaliação e uso da informação. Neste contexto, a pesquisa de campo seria realizada com 100 usuários, entretanto a direção da biblioteca salientou que era um quantitativo inexecutável de se atingir em curto espaço de tempo. Com base no índice de frequência regular da biblioteca e nos dados existentes no relatório da BPMCS (2018) - Anexo B, as pesquisas foram realizadas; os formulários foram aplicados nas duas últimas semanas do mês de junho de 2019, com apenas 50 usuários, estes por ordem de chegada à biblioteca.

O instrumento de coleta de dados foi um formulário estruturado composto por 21 questões: 13 questões fechadas; três questões abertas; cinco questões mistas. Na construção do referido formulário foram feitas adaptações de algumas questões extraídas dos instrumentos de coleta de dados utilizados por Pereira (2010) e Manhique (2014).

Os usuários desta biblioteca são bem diversificados culturalmente, o espaço também é adequado para oferecer atendimento especializado os portadores de necessidades especiais; sendo assim, pressupõe-se que a biblioteca é um espaço favorável ao acesso ao conhecimento, por tanto deve estar sempre organizada e manter o acervo bibliográfico rico e diversificado.

4.1 Espaço Amostral: Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva

A Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva, é uma unidade vinculada à Fundação Cultural Cidade de Aracaju (FUNCAJU), que faz parte da Prefeitura Municipal de Aracaju localizada na Rua Santa Catarina, nº 314, Siqueira Campos, Aracaju, Sergipe.

Clodomir de Souza e Silva, pela importância, deu nome: a uma Biblioteca Municipal de Aracaju criada em 7 de novembro de 1959, e inaugurada em 31 de janeiro de 1961; a um Memorial nesta Biblioteca; a uma loja maçônica; ao Grêmio

escolar do colégio Atheneu Sergipense; a um logradouro Público no Bairro Getúlio Vargas.

Clodomir de Souza e Silva, mais conhecido como Clodomir Silva, jornalista escritor, advogado e político, e nasceu em 20 de novembro de 1892, em Aracaju. Clodomir foi se impondo no meio em que viveu. Tornou-se membro do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe, da Academia Sergipana de Letras e da Loja Capitular Contiguiba. O mesmo foi um membro atuante da Liga Contra o Analfabetismo. Faleceu precocemente em Aracaju, no dia 10 de agosto de 1912, vitimado pela febre tifoide.

A Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva, atende a um público diversificado como: professores, pesquisadores, escritores, estudantes e comunidade em geral de todas as modalidades de ensino.

O objetivo da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva é construir um perfil com uma visão de “Biblioteca Viva”, dinâmica, atrativa para seus usuários, deixando para trás um paradigma de uma Biblioteca “sem vida”. Com a função de incentivo a leitura a instituição promove atividades diversificadas que é oferecida para seus usuários a equipe da Biblioteca se preocupa em torná-la um ambiente mais atrativo e com atividades o ano todo, para que não se perca o foco das atividades culturais da biblioteca. A instituição vem cumprindo seu papel social para a formação intelectual de seus usuários, dando oportunidade o acesso á leitura e cultura, por meio de várias atividades oferecidas, tais como:

- a) **serviços prestados:** atendimento ao público em geral, orientação de pesquisa, empréstimo de livros, renovação de livros, hora do conto (com agendamento), processamento técnico de livros do acervo; recebimento de doações de livros, seleção de materiais bibliográficos, organização do acervo, orientação de estagiários do curso de biblioteconomia, e projetos socioeducativos e culturais;
- b) **acervo:** com mais de 22 mil obras em seu acervo, dispõe para seus usuários coleções bibliográficas como livros, dissertações, obras raras, coleção de luxo e materiais especiais como CDs, DVDs e o Braille publicações para pessoas com necessidades especiais. O acervo está organizado por grandes áreas de assuntos conforme a tabela de

Classificação Decimal Universal (CDU), e os livros por ordem alfabética de sobrenome de autor;

- c) **estrutura física:** a Biblioteca Clodomir Silva é situada em um prédio de um andar, sendo que no pavimento térreo é composto pela recepção, guarda volumes, reprografia, banheiros, cordelteca, auditório, salão de acervo, braille, circulante, mapoteca e hemeroteca. No pavimento superior é composto pela direção, secretaria, setor de infante juvenil, telecentro, salão de acervo, estudo e pesquisa, acervo geral, referência, documentação Sergipana, coleção de luxo e processamento técnico.

É importante ressaltar que com o avanço da ciência e da tecnologia para o desenvolvimento das nações está relacionado por inteiro ao processo de construção do conhecimento realizados na educação superior. A pesquisa visa a busca no processo da competência em informação abordando o processo da mesma para as melhorias da biblioteca/usuários.

Nesta seção apresentou-se a metodologia adotada nesta pesquisa e, por conseguinte, a configuração da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva como espaço amostral a ser pesquisado. A próxima seção está dedicada à análise dos dados coletados e a consequente discussão dos resultados.

5 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

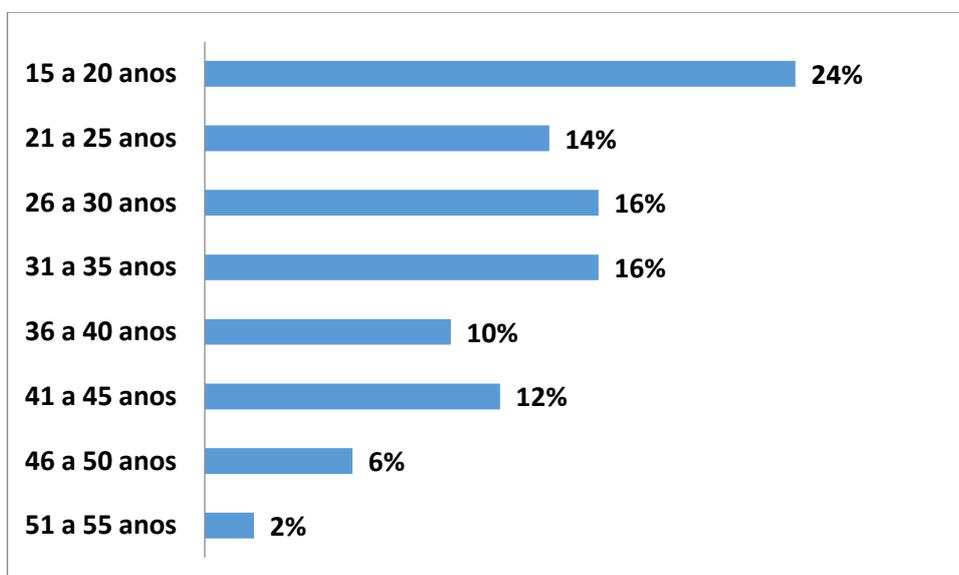
Nesta seção apresentam-se de forma contextualizada os dados coletados nesta pesquisa, após serem devidamente tabulados. As tabelas foram desenvolvidas obedecendo as normas de tabulação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 1993); os gráficos foram formatados pelos softwares Word e Excel, ambos da Microsoft.

Registramos que, nesta análise de dados, os contextos foram apresentados levando-se em consideração os objetivos específicos delineados para esta pesquisa, haja vista a importâncias destes no roteiro que foi seguido em todo o trabalho desenvolvido.

5.1 Perfil dos usuários da biblioteca

Para identificação do perfil dos usuários da BPMCS foram levantados uma série de dados que possibilitassem uma configuração destes, vez que os itens de 1 a 5 do formulário buscavam esta identificação. Os elementos coletados apresentaram dados referentes: à faixa etária; aos gêneros dos frequentadores; nível de escolaridade; tipo de usuário; bairro no qual reside. No que diz respeito à faixa etária, observe-se o Gráfico 1 apresenta.

Gráfico 1 – Faixa etária dos respondentes



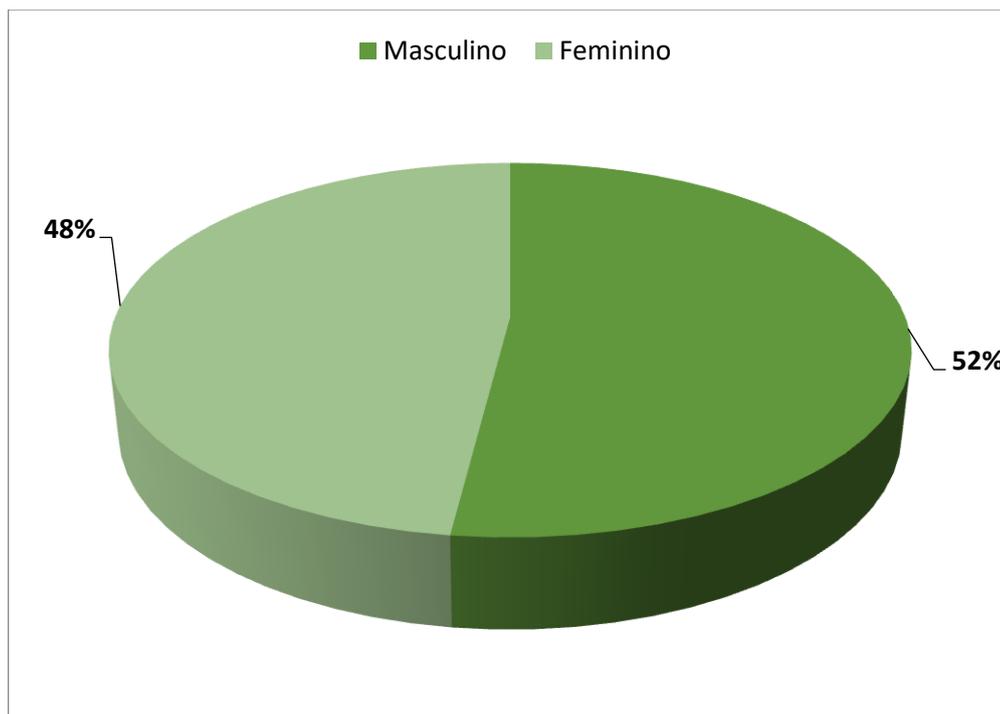
Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Os dados da pesquisa mostram a *faixa etária dos respondentes*, na qual ficou evidente um cenário interessante, vez que mostra a BPMCS frequentada pelas diversas faixas de população da cidade. Há um leve destaque para a faixa que vai de 15 a 20 anos, isto é realmente um dado importante, porque evidencia uma faixa de pessoas jovens, em crescimento, portanto, indivíduos em busca de informação e de conhecimento, em consonância com os objetivos da competência informacional. Acreditamos que estes respondentes criarão conhecimentos com o uso adequado das informações.

No seguimento desta pesquisa, buscamos dados que possibilitassem identificar se havia uma *predominância de gênero* entre os usuários pesquisados. Neste contexto, o Gráfico 2.

Os dados da pesquisa mostram os gêneros dos usuários respondentes, conforme Gráfico 2, no qual pudemos constatar que praticamente não existe um diferenciador entre os gêneros, vez que 52% (26) foi do gênero feminino, enquanto que 48% (24) foram do gênero masculino. Essencialmente, o que evidencia uma frequência bastante regular tanto de mulheres quanto de homens na biblioteca, todos buscando atender suas necessidades de informação.

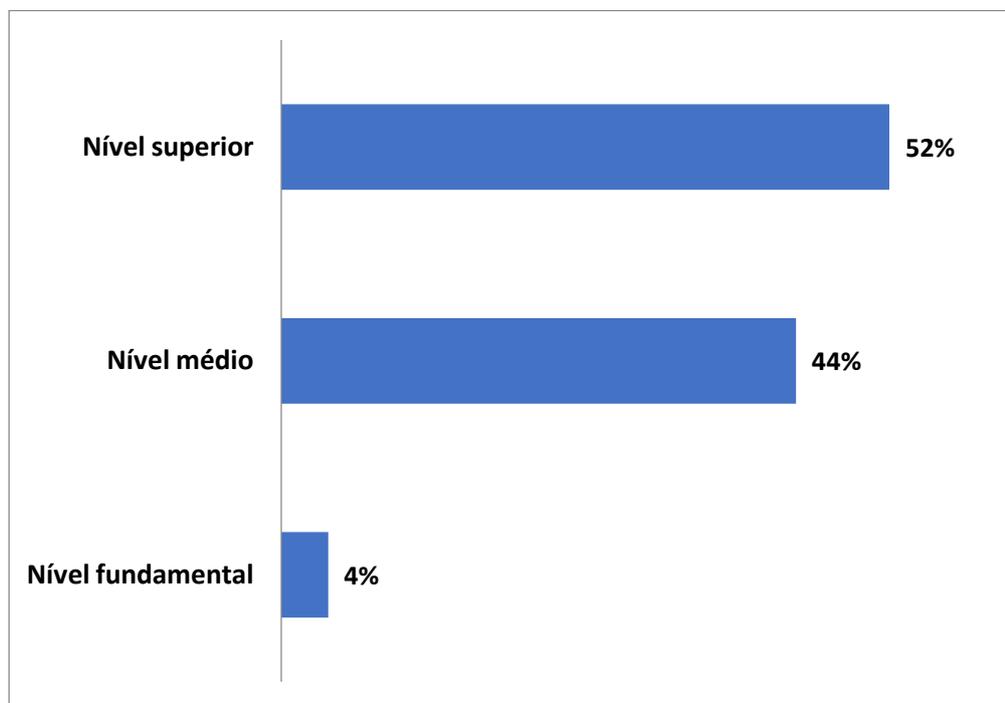
Gráfico 2 – Gênero dos usuários respondentes



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Quanto ao *nível de escolaridade*, os dados da pesquisa apresentados no Gráfico 3, nos mostram um público usuário provavelmente mais esclarecido, vez que mais da metade dos respondentes têm formação a nível superior; 44% (22) têm nível médio e 4% (2) têm nível fundamental. Neste segmento, somando-se estes dois últimos percentuais concluíram que uma boa parcela dos respondentes provavelmente teve menos acesso a bibliotecas, haja vista a carência de bibliotecas escolares na cidade de Aracaju.

Gráfico 3 – Nível de escolaridade



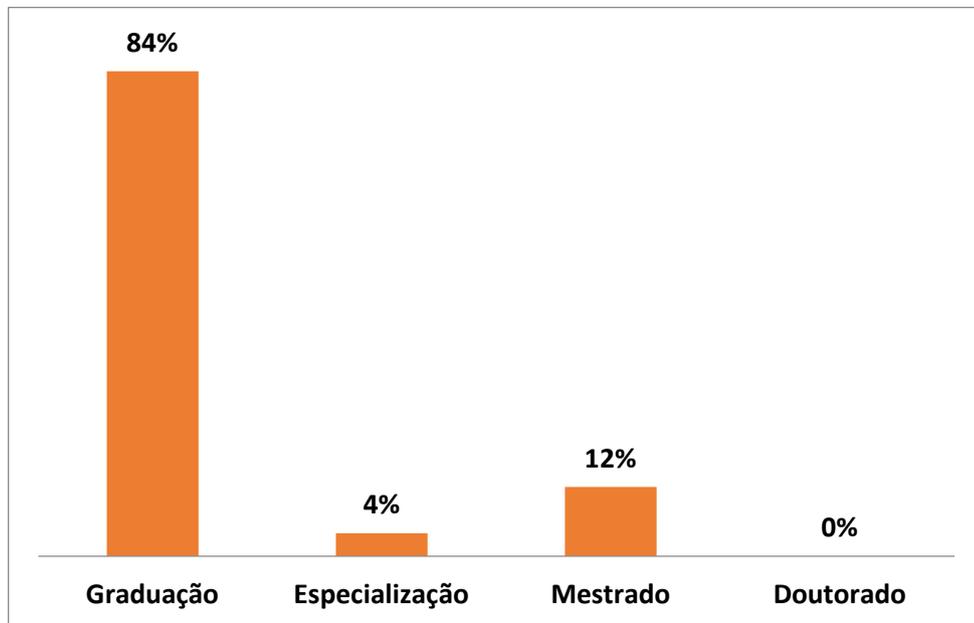
Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

É um contexto importante para a sociedade, pois permite a construção dos saberes, assim permitindo o desenvolvimento de habilidades e de conhecimentos no contexto informacional.

Conforme apresentado no Gráfico 3, analisamos separadamente os 26 respondentes com formação em nível superior, com base nos dados da pesquisa, cujos resultados estão apresentados no Gráfico 4. Esses dados são relevantes, pois evidenciam usuários não apenas graduados 84% (22), mas também com pós-graduação, tanto 4% (1) com *lato sensu* (Especialização e MBA), quanto 12% (3) *stricto sensu* (Mestrado). Face ao exposto, podemos inferir que os respondentes

encontram-se com nível de escolaridade crescente, vez que têm acesso a educação continuada.

Gráfico 4 – Formação em nível superior



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Fica evidente que estes respondentes, pelos níveis de escolaridade apresentados, poderão utilizar a informação para “esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 174). Em suma, poderão saber como usar a informação nos mais diversos contextos.

De forma complementar ao perfil dos pesquisados buscamos identificar em *qual categoria de usuário se encaixava cada respondente*, dentre as opções previamente estabelecidas no instrumento de coleta de dados.

Neste sentido, os dados da pesquisa sobre o perfil de usuários mostram que 46% (23) são “estudantes/responsável”, “apenas usuários” obteve 28% (14), com 8% (4) ficaram “pesquisador” e “professor”, e o “profissional” obteve 10% (5), conforme o Gráfico 5, constatando realmente o quanto é diversificado o público de uma biblioteca pública, vez que esta atende a comunidade como um todo.

No caso da biblioteca pública o público é bastante diversificado, pois **não atende a uma fatia determinada da população**, acolhendo o doutor e o menino de rua, o aposentado e a dona de casa, o desempregado e o

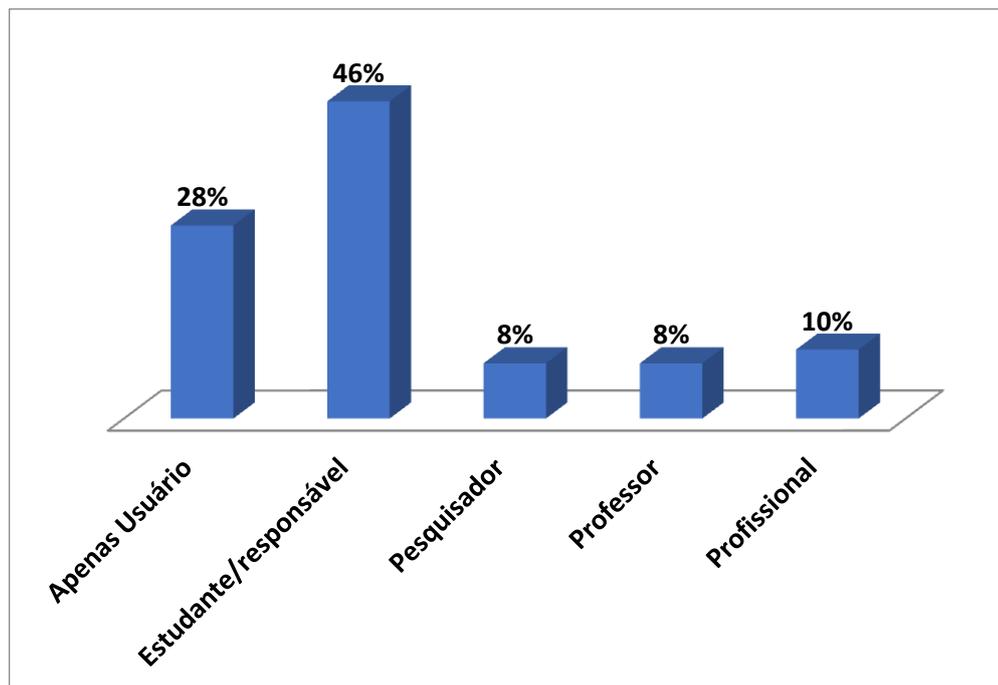
estudante, enfim, a **todos os segmentos da sociedade** (MEDEIROS, 2012, p. 54 grifo nosso).

Atentem que o direito à informação e à leitura é um direito de todo cidadão e um dever do Estado que está insculpido em nossa Constituição Federal, que assim determina em seu Art. 215: “o Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais”, combinado com o Art. 220, que assim preceitua: “a manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição” (BRASIL, 1988, p. 126, 129), portanto, um direito constitucional inalienável.

A Biblioteca Pública leva ao indivíduo o direito à informação, à cultura e à leitura e conseqüentemente ao seu desenvolvimento como ser humano, tendo a oportunidade de saber ocupar com consciência, o seu espaço na sociedade (CAVALCANTI, 2010, p. 9).

Neste contexto, Bernardino e Suaiden (2011b), acentua que a biblioteca pública se constitui da relação existente entre interação, informação e conhecimento, a partir do processo vivenciado por seus usuários.

Gráfico 5 – Tipologia dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Esse dado é de suma importância, pois a biblioteca é um espaço amplo para leitura e discernimento de informação, que presume na oferta de diferentes práticas leitoras e escrita, com isso podemos afirmar que o objetivo da BPMCS é apoiar e valorizar os indivíduos, assim é possível desenvolver e promover acesso aos conhecimentos dentro de uma postura ética, legal e informacional.

Concluindo a configuração do perfil dos respondentes lhes foi perguntado qual *bairro* residiam, no intuito de perceber quais percursos eram percorridos até a sede da BPMCS.

Neste contexto, conforme mostrado no Quadro 1, dentre os 19 bairros identificados constatamos que o bairro Siqueira Campos tem a maior incidência de origem dos usuários respondentes desta pesquisa. Registre-se que a BPMCS fica localizada no bairro Siqueira Campos e que é bastante pertinente esta constatação.

Observe-se neste contexto que os pesquisados originam-se dos demais bairros elencados no referido Quadro 1; estes bairros são relativamente distantes geograficamente do Siqueira Campos, o que denota uma valorização de uso da BPMCS.

Quadro 1 – Bairros de origem dos respondentes

ORIGEM DOS RESPONDENTES		
Nº	BAIRROS DE ARACAJU	RESPONDENTES
1	Siqueira Campos	13
2	Santos Dumont	5
3	Farolândia	3
4	18 do Forte	2
5	Agamenon	2
6	José Conrado de Araújo	2
7	Novo Paraíso	2
8	Aeroporto	1
9	América	1
10	Centro	1
11	Coroa do Meio	1
12	Inácio Barbosa	1
13	Mosqueiro (Distrito)	1
14	Orlando Dantas	1
15	Pereira Lobo	1
16	Ponto Novo	1
17	Porto Dantas	1
18	Santa Lúcia	1
19	São Carlos	1
	Municípios vizinhos*	9
Total geral		50

Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela pesquisadora (2019)

* Nossa Senhora do Socorro (5), São Cristóvão (3), Laranjeiras (1)

Ressaltamos, ainda, que diversos habitantes de cidades vizinhas também são usuários desta biblioteca, vez que constatamos cinco respondentes que residem em Nossa Senhora do Socorro, três em São Cristóvão e um reside no município de Laranjeiras, portanto, um total de nove pesquisados. Em assim sendo, concluímos o perfil dos usuários respondentes desta pesquisa.

5.2 Uso da informação na biblioteca

Nesta seção serão analisados os dados da pesquisa e discutidos os resultados referentes ao uso da informação na biblioteca, vez que os itens de 6 a 9 do formulário buscavam esta identificação. Nesta perspectiva buscou-se inicialmente identificar como os usuários respondentes avaliavam a *qualidade das fontes de informação* disponibilizadas na BPMCS, cujos contextos são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Avaliação da qualidade das fontes de informação

Significado da biblioteca	n	%
Boa	25	50%
Excelente	19	38%
Regular	6	12%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Conforme a Tabela 1, constatamos que a metade dos usuários respondentes avalia a qualidade das fontes de informação como “boa”; 38% (19) consideram a fonte “excelente”, somente 12% avaliam a qualidade da fonte como “regular”. Consideram-se esses resultados muito importantes, pois evidenciam a existência de um acervo equilibrado. Neste segmento apresentamos algumas das justificativas reveladas pelos respondentes a respeito das opções por eles escolhidas, a saber:

“Por ser uma biblioteca de nível público as fontes ainda satisfazem os usuários para busca da informação” [R5].

“Porque todos os livros que procuro sempre encontro” [R7].

“Porque consigo as informações necessárias” [R8].

“Existe uma grande variedade quanto às informações presentes no acervo.” [22].

“Considero satisfatória a fonte de informação disponibilizada pela biblioteca” [R26].

“Sempre que procuro o livro que quero está à disposição.” [R28].

“Sempre que procuro o que quero minhas necessidades são alcançadas” [R33].

Um fator muito importante é que nenhum dos respondentes considerou a opção “Ruim” ao avaliar a qualidade das fontes da BPMCS. Entretanto, não podemos esquecer o quanto foi relatado por outros respondentes, provavelmente os que optaram pela opção “Regular”, a saber:

“Gostaria de mais variedades nos acervos” [R6].

“Necessitando de atualização” [R11].

“Gostaria que houvesse mais diversidade de livros para leitura.” [R15].

“Não possui muitas variedades de livros e informações” [R17].

“Boa porque o acervo tem temas diversificados” [R19].

“Ainda há muitos livros didáticos com mais de cinco anos, causam até alergias se o consultar” [R38].

“Consigo estudar por algumas fontes da informação, mas faltam títulos e o acervo pode ser maior” [R41].

Entretanto, faz-se necessário enfatizar que os usuários pesquisados na BPMCS provavelmente não sabem identificar com precisão o que é fonte de informação, vez que uma grande parcela destes justificou suas opções de avaliação enfatizando aspectos que nada têm a ver com qualidade do acervo e sim estrutura física, mobiliário, climatização etc., tais como as seguintes falas, por exemplo:

“A biblioteca deveria ter mais tecnologia” [R14].

“Fui muito bem recebida, é aconchegante” [R18].

“A estrutura física precisa melhorar. As mesas são barulhentas, cadeiras desconfortável e ambiente muito quente, falta também computadores para pesquisas na internet” [R34].

“O atendimento é de boa qualidade, o que falta é climatização, por exemplo, no tempo de verão a biblioteca é quente” [R37].

“A biblioteca precisa disponibilizar catálogos online para que o próprio usuário faça sua pesquisa” [R39].

“Ainda podem ser melhorados alguns aspectos relacionados com a climatização, para melhor preservação dos mesmos” [R45].

“Bom atendimento dos funcionários e áreas de estudo arejada” [R46].

“Informações visíveis, livros organizados” [R47].

Esta falta da habilidade de avaliação das fontes de informação talvez se justifique pelo fato de que uma parcela expressiva dos respondentes não teve acesso regular a bibliotecas escolares por estas não existirem nas escolas públicas estaduais e municipais da cidade. Observar que destes 44% (22) cursaram apenas o ensino médio e 4% (2) o ensino fundamental, conforme nos mostra anteriormente o Gráfico 3.

Em continuidade, buscamos identificar como os pesquisados *avaliam* os *profissionais* que facilitam a busca e acesso de usuários nesta biblioteca, portanto, os funcionários. Neste sentido, a Tabela 2 apresenta os dados estratificados.

Tabela 2 – Avaliação dos profissionais da biblioteca

Significado da biblioteca	n	%
Excelente	28	56%
Boa	22	44%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Os dados da pesquisa da BPMCS mostram neste segmento que mais da metade dos respondentes da pesquisa considera “excelente” os profissionais na

busca e acesso e 44% (22) consideram a opção “boa”, portanto ambas completam a avaliação em 100%, o que configura a maioria absoluta.

Estes são contextos muito importantes, vez que evidencia profissionais responsáveis, atenciosos, que agem com dinamismo; há uma troca de diálogos, sempre agindo com bom senso e são prestativos para busca da informação desejada, tornando-se então uma qualidade bastante satisfatória e competente para os usuários desta biblioteca.

Neste segmento apresentamos algumas das justificativas reveladas pelos respondentes a respeito das opções por eles escolhidas, a saber:

“Vejo que os mesmos fazem o que podem, pois se procuro algo que não alcanço me ajudam no que for preciso, até que o processo seja alcançado com sucesso” [R5].

“Os profissionais oferecem toda assistência para os usuários” [R10].

“São profissionais que dão assistência necessária que o usuário precisa” [R13].

“Os profissionais fazem o melhor para atender as necessidades dos usuários” [R14].

“Nas minhas pesquisas de leitura o que tenho dificuldade em procurar, os profissionais ajudam-me no que for preciso” [R15].

“Quando solicitei alguma obra sempre me orientam a fazer a busca no acervo correto” [R19].

“No momento em que sempre precisei foram bom o suficiente para alcançar que gostaria de ter” [R33].

“Os profissionais disponibilizam meios eficientes para a pesquisa desejada” [R36].

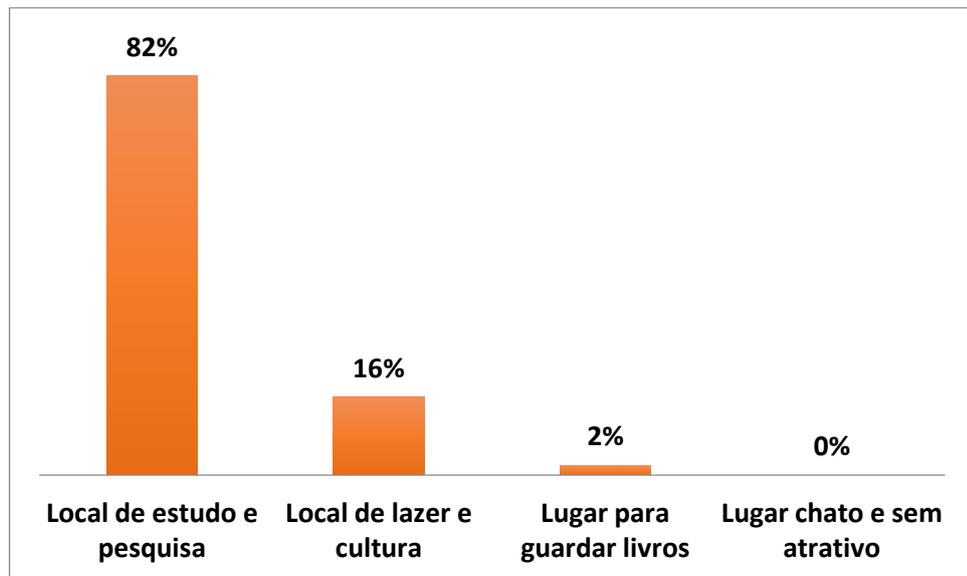
O próximo passo desta pesquisa foi identificar o que esta Biblioteca significa para o usuário respondente. Buscou-se perceber dentre algumas opções previamente estabelecidas que tipo de lugar a biblioteca pública é configurada.

Os dados da pesquisa apresentados no Gráfico 6 inferem que, para um grande percentual dos usuários respondentes, a biblioteca é um “local de estudo e pesquisa”, para 16% (8) é um “local de lazer e cultura”, e que 2% (1) afirmam ser um

“lugar para guardar livros”. Face ao exposto é salutar perceber que nenhum dos pesquisados identificou a Biblioteca como um “lugar chato e sem atrativo”.

Portanto vale resaltar a importância da biblioteca como uma instituição útil, que possibilita o acesso das fontes de informação para pesquisas, fonte de informação para atividades de leitura e, portanto, de desenvolvimento do raciocínio lógico.

Gráfico 6 – Significado da biblioteca para os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

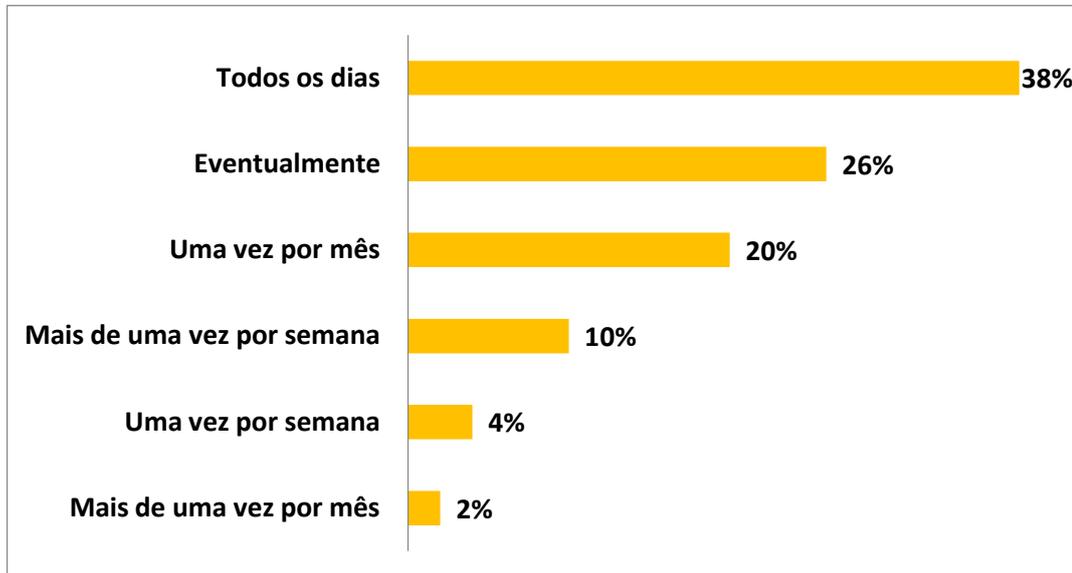
Segundo Kieser e Fachin (2000) deve ser um lugar dinâmico e útil principalmente à comunidade que atende pelas tarefas de difusão da informação, sempre atenta à qualidade do acervo e dos serviços, preocupada com as necessidades dos usuários.

Após ser considerado um lugar de estudo e pesquisa procuramos saber dos respondentes *como eles costumam frequentar esta biblioteca*. Neste sentido os dados da pesquisa mostram através do Gráfico 7 como esta se dá efetivamente, constatando-se um cenário bastante diversificado. Em assim sendo, os dados da pesquisa mostram quais os hábitos de frequência dos usuários da BPMCS, respondentes desta pesquisa.

O Gráfico 7 torna evidente que 36% (18) dos pesquisados frequenta a Biblioteca diariamente, vez que provavelmente a consideram como um espaço acolhedor e propício a atividades multidisciplinares e dinâmicas para seus usuários;

que é um lugar disponível para ser usufruído, tanto para estudos quanto para entretenimentos, atividades culturais, pesquisas etc..

Gráfico 7 – Frequência a esta biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

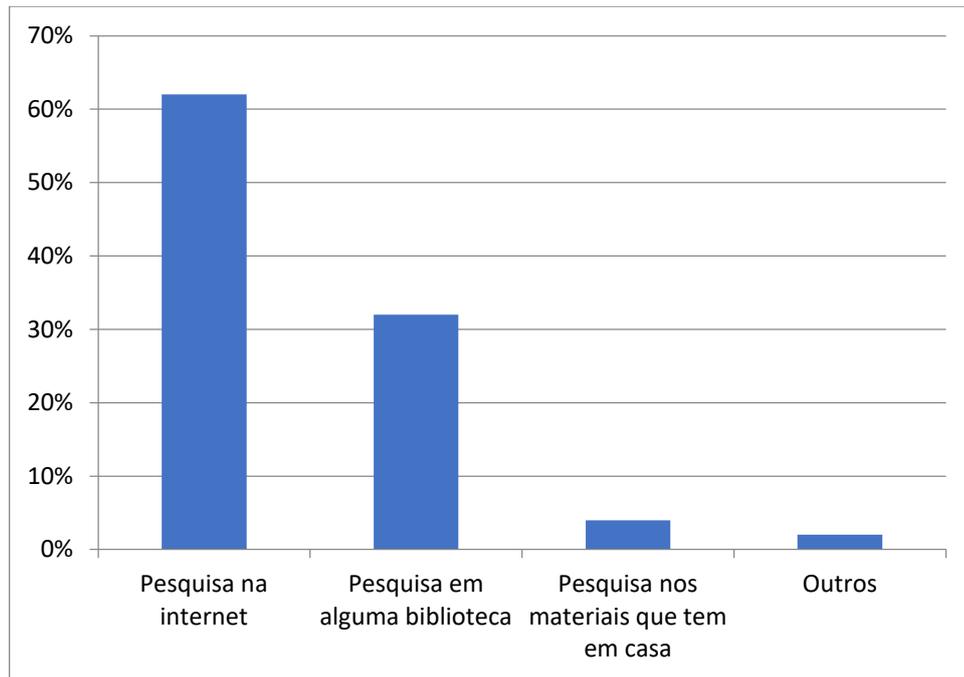
Segundo o Manifesto da UNESCO (1994) a biblioteca pública “é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros”, o que evidencia que qualquer pessoa pode ter acesso a biblioteca, pois é nela que se expandem conhecimentos e desenvolve habilidades para o crescimento humano e profissional.

5.3 Habilidades dos usuários em suas pesquisas

Nesta seção serão analisados os dados da pesquisa e discutidos os resultados referentes às habilidades dos usuários em suas pesquisas, vez que os itens de 10 a 21 do formulário buscavam esta identificação. Nesta perspectiva, buscou-se evidenciar as principais fontes de informação utilizadas pelos pesquisados, em relação ao uso das respectivas fontes na construção de trabalhos de pesquisa.

Neste segmento buscou-se inicialmente identificar *como os usuários respondentes fazem seus trabalhos de pesquisa*, cujos contextos são apresentados no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Onde fazer um trabalho de pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Percebe-se que a Internet é a principal fonte de informação dos pesquisados da pesquisa, pelo menos por aqueles que possuem acesso a essa ferramenta. Do total das respostas, 62% (31) deles disseram que a Internet é a principal fonte de informação; 32% (16) disseram que buscam de fontes de informação em alguma biblioteca, o que pode significar que esses tenham consciência de que encontrariam acesso à internet nestas bibliotecas.

Fica evidente, portanto, que mais da metade dos pesquisados faz pesquisas pela internet, haja vista que com os avanços das TIC, as bibliotecas estão se informatizando, para proporcionar melhor atendimento aos usuários. Neste sentido, Suaiden (2000, p. 57) assim se contextualiza:

devemos destacar que as novas tecnologias produziram um usuário crítico e independente com relação aos serviços bibliotecários. Ele é mais crítico e independente, na medida em que sabe que a biblioteca não é a única fonte de informação, e às vezes, para obter informações precisas e com qualidade, tem de se utilizar novas tecnologias de informação.

Nesta perspectiva, foi solicitado a cada respondente que *justificasse o porquê da sua escolha na opção anterior*, considerando esta como a sua forma preferida de pesquisar. Atendem que estas já estão disponibilizadas no Gráfico 8

acima e que as falas completas dos respondentes estão disponibilizadas no Apêndice C. Considerando que mais da metade dos pesquisados faz pesquisa na internet pela facilidade de acesso, por esperar encontrar tudo, pelas oportunidades de busca, pela velocidade de respostas etc. Em face do exposto, descrevemos abaixo algumas falas destes respondentes, a saber:

“Internet porque onde podemos encontrar tudo que precisamos” [R4].

“Por pesquisar na internet, pois é o que tenho acesso mais facilmente” [R8].

“Internet, ela traz opções de várias pesquisas e conseqüentemente faz com que nós consigamos várias outras oportunidades da busca” [R15]

“Internet, porque é mais fácil e prática” [R17].

“Internet, porque o tema que mais pesquiso não tem livros ou é bem restrito” [R31].

“Internet, pois com os avanços tecnológicos as pesquisas facilitaram para a busca ser alcançada” [R33].

“Internet é possível encontrar se não todos, mas a grande maioria dos assuntos” [R38].

“A pesquisa na internet aperfeiçoa tempo além de reunir diversas informações à disposição” [R39].

“Pesquisar na internet, por sua facilidade e velocidade de obter informações” [R46].

“Internet, pois a tecnologia alcança meus objetivos” [R49].

Considerando que 32% (16) fazem pesquisa em alguma biblioteca, por realmente gostar de bibliotecas, pela segurança e confiabilidade das fontes de informação, pelo contato físico, por não gostar de internet, por se sentir mais à vontade para refletir, por considerar a leitura impressa uma opção favorita, por considerar mais agradável e divertido, por sentir prazer de estar em uma biblioteca, pela maior quantidade de livros etc. Em assim sendo, descrevemos abaixo algumas falas destes respondentes, a saber:

“Gosto da biblioteca” [R1].

“Pesquisar na biblioteca é a melhor forma que acho, pois as fontes são seguras e, além disso, gosto da leitura manualmente” [R5].

“Biblioteca é uma fonte de informação muito importante” [R6].

“Pesquisa em alguma biblioteca porque não gosto de fazer pesquisa em internet e sim em bibliotecas” [R7].

“Biblioteca, o conteúdo dos livros me deixa mais a vontade para refletir. Internet opinião formada” [R9].

“As bibliotecas, as fontes são seguras” [R10].

“Pesquisa em alguma biblioteca, pois são materiais de fonte segura e confiável” [R13].

“A biblioteca possibilita a realização da pesquisa e a leitura impressa por isso é a minha opção favorita” [R19].

“Pesquisa na biblioteca, pois há uma forma única de conteúdo, acho mais agradável e divertido” [R22].

“Preferência pelo prazer da biblioteca” [R35].

“Prefiro pesquisar em bibliotecas, pois a quantidade de livros é maior” [R47].

Considerando que 4% (2) informa pesquisar nos materiais que tem em casa, descrevemos uma das falas destes respondentes, a saber:

“Pesquisa nos materiais que tenho em casa. Porque o estudo é direcionado” [R36].

Levando-se em consideração que a pesquisa empírica deste TCC foi desenvolvida no espaço físico da BPMCS, achamos necessário identificar como os pesquisados fazem para *localizar informações em bibliotecas*, vez que é interessante registrar a autonomia adquirida em relação ao uso da biblioteca e de seus respectivos recursos.

Nesta perspectiva, a Tabela 3 mostra que mais da metade dos respondentes faz consultas ao bibliotecário responsável, que nestes momentos atua como mediador das fontes de informação. 32% (16) admite que preferem ir direto as estantes, vez que o acervo é aberto e, portanto, lhes oferece maior autonomia na escolha dos itens desejados.

Tabela 3 – Localização das informações em bibliotecas

Informações na BPMCS	n	%
Consulta um Bibliotecário	28	56%
Vai direto as estantes	16	32%
Consulta o catálogo	6	12%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

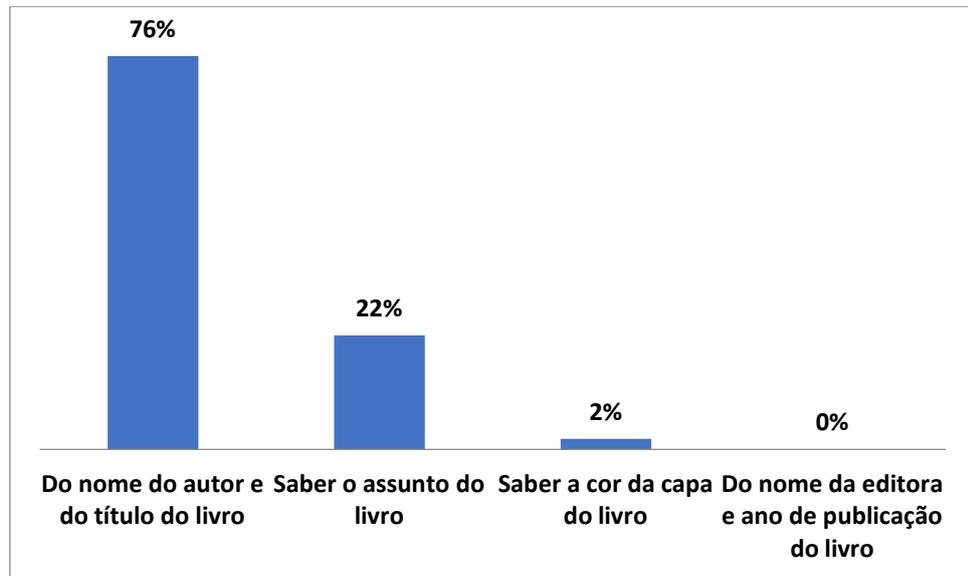
Em face do exposto, realçamos que é salutar constatar que mais da metade dos respondentes desta pesquisa reconhece a figura do bibliotecário como elemento chave para orientação dos usuários quanto à localização das fontes de informação que servem como base fonte de consulta e pesquisa no âmbito da biblioteca.

Segundo Bernardino e Suaiden (2003, p. 13), “as bibliotecas e, conseqüentemente, os bibliotecários têm uma responsabilidade social para com o seu público, a responsabilidade de garantir a este público o direito à informação”. O bibliotecário é o agente facilitador das necessidades informacionais dos seus usuários. É aquele que fará com que a informação circule, é o agente disseminador da informação, esse profissional deverá desenvolver competências e aptidões para o bom exercício dessa atividade tais como; relações interpessoais, organização e conhecimento do seu acervo.

Outro passo importante nesta caminhada foi buscar informações a respeito do que os respondentes *precisam fazer para encontrar um livro*. Sugere que o pesquisado conheça recursos mínimos para pesquisar em um catálogo, seja este tradicional ou automatizado. As respostas apresentadas no Gráfico 9 demonstram que os pesquisados possuem correta compreensão de alguns elementos essenciais para a busca e recuperação de informação, mais precisamente de livros em uma biblioteca.

Como se percebe 76% (38) responderam que, para encontrar um livro na biblioteca, precisariam do nome do autor e do título do livro, elementos essenciais ao processo de recuperação de informação; 22% (11) disseram que o assunto seria a melhor forma de se procurar um livro na biblioteca. Em assim sendo, 98% (49) dos pesquisados, praticamente a maioria absoluta compreendem que, para se encontrar um livro na biblioteca, algumas informações são imprescindíveis e significativas.

Gráfico 9 – Como encontrar um livro na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

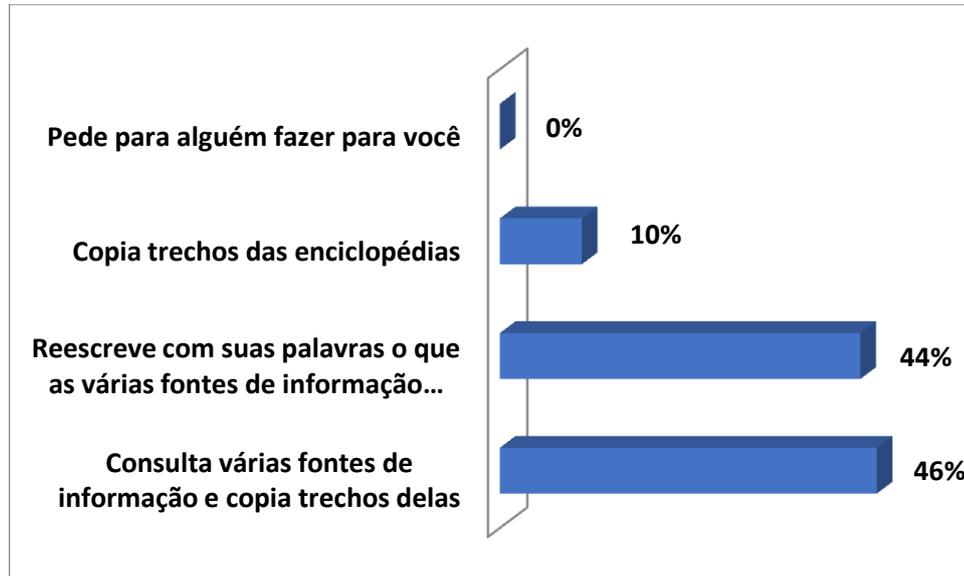
Fica evidente, portanto, que os pesquisados possuem habilidades de localização, estão familiarizados com o catálogo da biblioteca, podem localizar livros de quaisquer assuntos, apresentam boa autonomia na operacionalização dos recursos da biblioteca, no sentido de seu catálogo.

Destaca-se neste contexto a necessidade dos respondentes saberem dados sobre autor e título das obras para procurá-las nos catálogos das bibliotecas, principalmente por saberem da existência deste ou daquele livro de seu interesse de pesquisa; são elementos registrados nos processo de descrição física dos documentos nas diversas bases de dados e catálogos das bibliotecas.

Consideramos pouco o percentual dos respondentes que consideram a necessidade de saber os assuntos dos livros, pois estes nos remetem aos conteúdos temáticos dos livros, artigos, documentos e outros; revestem-se de grande importância, pois possibilitam ampliar a quantidade de itens recuperados em um processo de busca de informação. Quanto aos demais itens elencados estes não constituem critérios de recuperação da informação.

No prosseguimento desta pesquisa buscamos identificar quais as atitudes dos respondentes ao efetuarem *pesquisas no âmbito escolar e acadêmico*. Neste sentido os dados da pesquisa mostram através do Gráfico 10 comportamentos informacionais importantes, face aos procedimentos de pesquisa.

Gráfico 10 – Atitudes na pesquisa escolar e acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Indagados sobre procedimentos de pesquisa elencados 46% (23) dos pesquisados afirmaram que, apesar de consultar várias fontes de informação, copia trechos, não levando em consideração os cuidados com os direitos autorais e princípios éticos.

Ainda assim, apenas 44% (22) disseram que reescrevem com suas palavras o que as várias fontes de informação contêm e apresentam. Essa era a atitude esperada de um grupo constituído por pessoas 52% (26) com formação em nível superior, provavelmente conhecedoras de princípios éticos no uso da informação. Revela-se que cinco pesquisados afirmaram que simplesmente copiam trechos de enciclopédias, também desrespeitando os direitos autorais e os princípios éticos, basilares para a competência informacional.

Na execução de uma pesquisa, no âmbito escolar e universitário, significa que o “pesquisador-estudante” seja capaz de utilizar duas ou mais fontes na elaboração de um texto próprio, de forma que essas fontes não sejam “recortadas e coladas”, mas interpretadas e sintetizadas em texto próprio, com partes relevantes de conceitos e juízos citadas ao longo da redação própria.

Em prosseguimento às questões que envolvem atos de pesquisa, buscamos saber dos pesquisados se *faziam pesquisas na internet*. Neste sentido, os dados existentes na Tabela 4 inferem que mais da metade dos usuários respondentes sempre fazem suas pesquisas através da internet.

Entretanto, esses dados também revelam que 44% (22) dos pesquisados às vezes pesquisam através da internet. Neste contexto, configura-se que 98% (49) dos respondentes fazem pesquisas na internet. Faz-se necessário, portanto, que a pesquisa na internet deixe de ser uma atividade mecânica de “copiar e colar” e passe a ser uma ferramenta eficaz no processo de aprendizagem.

Tabela 4 - Pesquisas através da internet

Informações na BPMCS	n	%
Sempre	28	56%
Às vezes	21	42%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Atentem-se que estes dados corroboram os já mostrados no Gráfico 8, no qual 62% (31) dos usuários da BPMCS, respondentes desta pesquisa, informam que fazem seus trabalhos de pesquisa na internet.

Atualmente estamos vivenciando um acelerado processo de uso das tecnologias, que produzem profundas transformações no seio da sociedade, vez que o uso da internet na pesquisa é uma maneira ágil e rápida produzindo-se a eficiência na busca desejada.

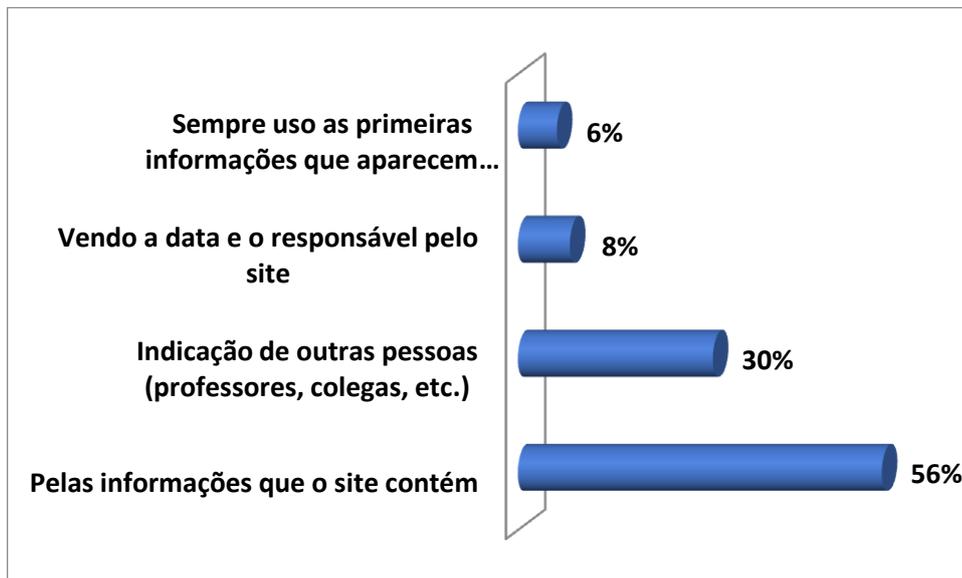
Em suma, as pessoas fazem pesquisas na internet porque os sites de busca são ferramentas essenciais quando se deseja pesquisar sobre algum assunto para um trabalho escolar, coleta de informações para um projeto de pesquisa acadêmica, para um projeto na empresa ou qualquer outra finalidade em particular.

Segundo Abe e Cunha (2011) há um grande volume de informações disponíveis na Internet e isto constitui um grave problema para a recuperação de informações relevantes. Neste sentido, a situação exige que os usuários estejam preparados para fazer uso eficiente e eficaz dessas tecnologias.

Nesse sentido, eles devem ser capazes de "identificar uma necessidade de informação, organizá-la e aplicá-la na prática, integrando-a a um corpo de conhecimentos existentes e usando-a na solução de problemas" (SILVA *et al.*, 2005, p. 33), vez que há a exigência de serem capazes de localizar uma informação, compreendê-la e utilizá-la.

Em se tratando ainda de pesquisas na internet buscamos saber como o respondente *escolhe um site para pesquisar*, haja vista toda a problemática que isto envolve. Sabe-se que os navegadores web mais utilizados atualmente já incluem recursos de segurança para ajudá-los a se manterem seguros *online*, entretanto, é sempre bom ser cauteloso e é absolutamente vital verificar se um site é seguro antes de navegar nele.

Gráfico 11 – Escolha de *sites* para pesquisar



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Os dados da pesquisa inferem que ao perguntar sobre a forma de escolha dos *sites* para pesquisa, mais da metade dos usuários respondentes disseram que a escolha pelas informações é realizada pelo conteúdo do site e isso se reveste de fundamental importância.

Ora, se o uso dos *sites* parte de uma análise das informações que ele contém, fica evidente que os alunos, antes de utilizá-los, se informam sobre o seu conteúdo. Isso evidencia um quê autonomia na busca e uso da informação por meio da internet, revelando que as habilidades de localização da informação eletrônica têm, cada vez mais, sido aperfeiçoadas; e também que os dos pesquisados leem mais do que se imagina.

Percebe-se, ainda, que a escolha pela fonte de informação, quando está disponível, raramente é buscada por uma indicação, pois apenas 30% (15) dos pesquisados afirmaram utilizar *sites* orientados pelo professor, deixando ainda mais

claro que, no contexto da internet, os pesquisados possuem autonomia necessária para escolher as fontes e os conteúdos com os quais desejam trabalhar, o que é altamente positivo.

O próximo item a ser levado em consideração foi identificar junto aos respondentes qual a *dificuldade encontrada na busca de informação na internet*. Neste sentido, estes respondentes tiveram a oportunidade de se expressarem livremente, sem nenhum direcionamento de pesquisa. Os dados da pesquisa possibilitaram então uma quantificação das respostas e procedeu-se, portanto, à formação de agrupamentos temáticos, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5 - Dificuldade na busca de informação na internet

Dificuldade encontrada	n	%
Nenhuma dificuldade	17	34%
Insegurança das fontes	15	30%
Fontes e notícias falsas - <i>Fakenews</i>	7	14%
Sites inaccessíveis	5	10%
Difícilmente/raramente	2	4%
Confiabilidade dos <i>sites</i>	3	6%
Filtrar as informações	1	2%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Neste contexto, 34% (17) dos respondentes disseram que não encontram nenhuma dificuldade em buscar informações na internet. Para maior elucidação descrevemos abaixo algumas das falas mais representativas destes respondentes, a saber:

“A dificuldade encontrada procura na internet é não achei todas as respostas” [R7].

“Não encontro dificuldade em buscar informação pela internet” [R19].

“Nenhuma, a busca é simples, só colocar o que quero pesquisar” [R37].

“Nenhuma, talvez a restrição de algumas fontes em que se deve pagar para ter acesso” [R41].

Em prosseguimento, observamos que 30% (15) destes respondentes asseguram não se sentirem confiantes na segurança das fontes em face das *fake News*, informações desatualizadas, conteúdos incompletos, textos extremamente resumidos, fontes inconsistentes, informações desnecessária etc. Em face do exposto apresentamos a seguir as suas principais falas, a saber:

“Procuro verificar se a fonte é segura, atualmente estamos vivenciando no mundo dos fake news, e por isso sou segura nas minhas fontes” [R5].

“Algumas informações estão desatualizadas ou conteúdo incompleto” [R9].

“A falta de segurança nas informações apresentadas” [R10].

“Muitas vezes de encontrar uma fonte segura” [R13].

“Algumas informações contêm conteúdo incompleto” [R21].

“Um detalhamento do conteúdo, muitas vezes encontro textos extremamente resumidos” [R22].

“A dificuldade é encontrar uma fonte muito pobre as pesquisas procuram complementar a pesquisa” [R29].

“Muita informação desnecessária fugindo do tema pesquisado” [R34].

“Às vezes o conteúdo não é completo como nos livros” [R42].

Alguns respondentes 14% (7) mostram-se bastante inseguros a respeito da avalanche de notícias falsas, as *fake news*, cujas falas transcrevemos abaixo:

“Às vezes na busca do acesso é fake, por isso temos que ter o cuidado para o acesso ser bem-sucedidos” [R14].

“A quantidade de informação falsa” [R17].

“Pode ser uma fonte insegura ou fakenews” [R28].

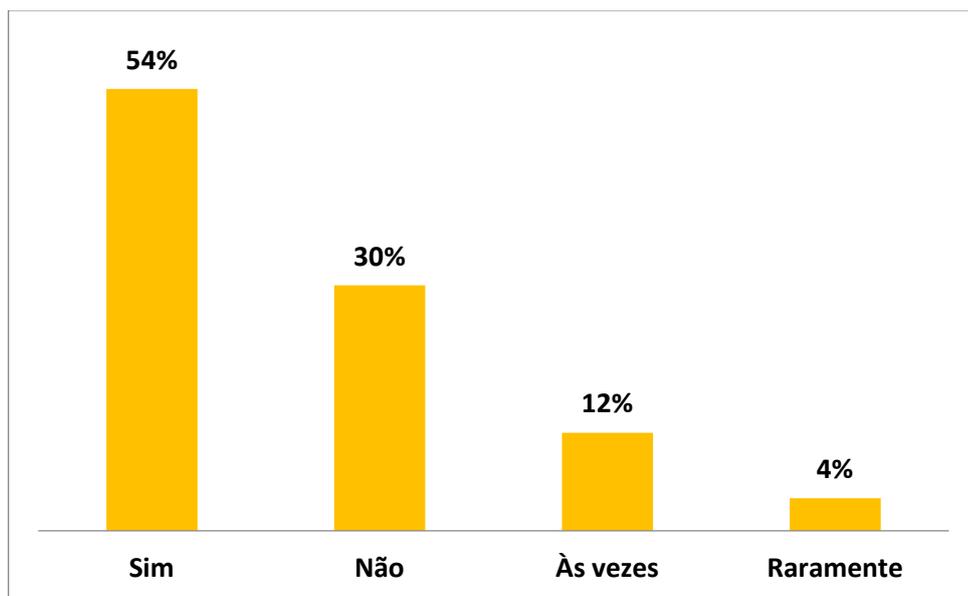
“Porque muitas vezes contém informações falsas” [R33].

A respeito das *fake news*, estas devem ser combatidas, vez que são questões de falta de ética e não problemas técnicos. Para Leetaru (2019, p. 3)

temos um grande desafio: “é preciso ensinar aos cidadãos da sociedade os fundamentos da alfabetização informacional e como pensar sobre as informações que eles consomem”, portanto, é necessário que se ensine a todos indistintamente como ser pesquisadores e cientistas quando se trata de consumo de informações. “A alfabetização técnica é uma habilidade importante [...], mas não é o mesmo que a alfabetização informacional e não ajudará na guerra contra ‘notícias falsas’ “ (LEETARU, 2019, p. 2).

A busca de informação eficiente e eficaz exige que os usuários conheçam e tenham o domínio dos recursos avançados de busca, especialmente as *estratégias de busca de informação na internet*, para atender suas necessidades informacionais. No tocante a este aspecto, os dados da pesquisa exibidos no Gráfico 12 nos mostram elementos bastante curiosos, talvez contraditórios.

Gráfico 12 – Utilização de estratégias de busca



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Observar que mais da metade dos respondentes informa que utiliza técnica de estratégia de busca de informação. Entretanto, 30% (8) destes apenas responderam “sim”; 63% (17) contextualizaram a respeito, mas de formas bastante equivocada; apenas 7% (2) desmonstraram deter algum conhecimento sobre estratégias de busca. A seguir transcrevemos as falas equivocadas dos 17 respondentes, a saber:

“Google acadêmico, base de dados” [R2].

“Sim verifico o site se é realmente seguro” [R5].

“Sim, filtros e buscas avançadas” [R10].

“Base de dados, google, blogs, bibliotecas virtuais” [R11].

“Até então não. Mas fui orientada por professores para usar palavras-chave sobre o assunto desejado como estratégia de busca” [R13].

“Sim, google, base de dados e etc” [R15].

“Sim, busco sempre informações em sites conhecidos e verídicos” [R17].

“Sim, buscando o que quero” [R18].

“Quando busco informação para pesquisa utilizo sites de pesquisas acadêmicas” [R19].

“Sim, a estratégia da fonte do conteúdo da pesquisa” [R29].

“Sim, sites mais confiáveis” [R32].

“Procuro filtrar as informações” [R34].

“Sim, sites confiáveis” [R36].

“Resumo minhas pesquisas acerca das disciplinas” [R37].

“Sim, primeiro online o rodapé da página pretendida” [R38].

“Sim sempre pesquiso em vários sites” [R40].

“Procuro mais pelo autor ou vou a sites de livraria e pesquiso sobre o assunto” [R47].

A seguir transcrevemos as falas equivocadas dos 2 respondentes detentores de conhecimentos sobre estratégias de busca: **R26** e **R45**.

“Sim faço uso de termos de pesquisa juntamente com operadores booleanos” [R26].

“Sim são fundamentais para o êxito da pesquisa” [R45].

Este cenário nos leva a acreditar que os participantes desconhecem as opções de busca na elaboração de estratégias, implicando em resultados de busca inexpressivos. Portanto, só nos resta afirmar que **apenas 4% (2)** dos respondentes (**R26 e R45**) têm conhecimentos que remontam a estratégias de busca e as utilizam em suas pesquisas. Ressalte-se que é um fato que requer bastante atenção, haja vista os níveis de escolaridade apresentados nos Gráficos 3 e 4 acima e os dados apresentados no Gráfico 15.

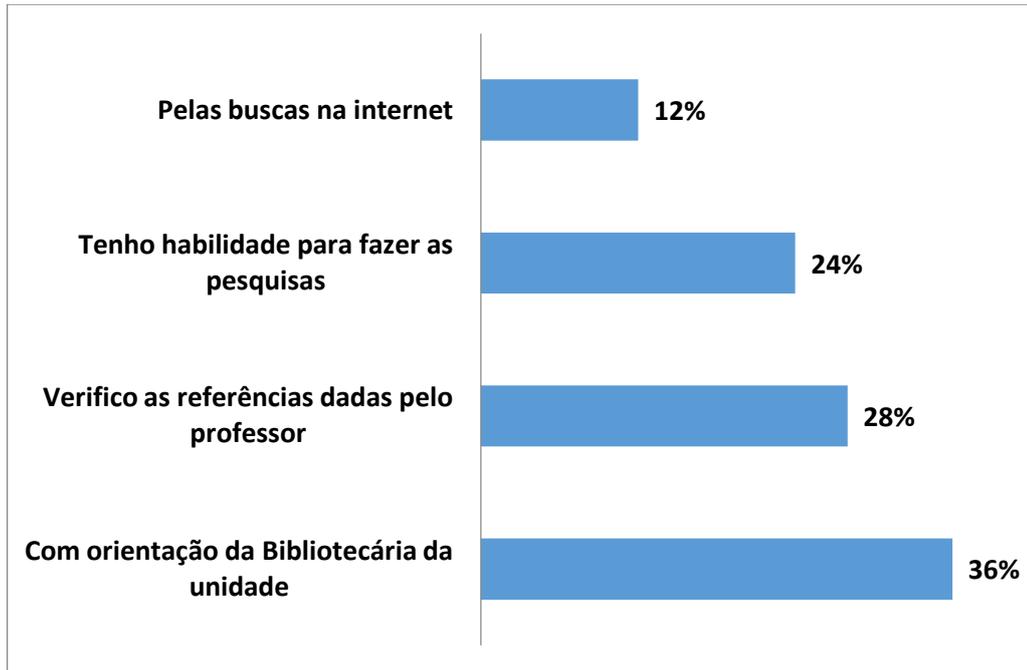
Estratégia de busca pode ser definida como uma técnica ou conjunto de regras para tornar possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada em uma base de dados. (LOPES, 2002). Estratégia de busca pode ser compreendida como a técnica que torna possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada.

Segundo Belluzzo, (2007) a habilidade de desenvolver estratégias de busca com êxito é uma das características que definem pessoas competentes em informação, vez que estas demonstram ser capazes de encontrar a informação. Uma pesquisa bem sucedida necessita de uma eficiente e bem concebida estratégia de busca que use uma variedade de métodos para encontrar a informação.

A lógica booleana (AND, OR e NOT) é uma das estratégias de busca mais conhecidas e empregadas pelas bases de dados, vez que esses termos permitem a realização de combinações dos termos e expressões que serão utilizados na busca e recuperação da informação armazenada. Entretanto, existem outros operadores aceitos por algumas bases, tais como: *Parênteses ()*, *Aspas “ ”*, *Coringa ?*, *Asterisco **, *Truncagem (\$)* etc. Algumas bases de dados possuem os operadores de proximidade (ADJ, NEAR; PRE; WITHIN, PROX, entre outros), que recuperam termos adjacentes.

Considerando que identificar habilidade de pesquisa remonta à necessidade de saber dos pesquisados *como fazem suas pesquisas nesta biblioteca*. Nesta perspectiva, o Gráfico 13 mostra que apenas 36% (18) dos respondentes – muito menos da metade - busca orientação da bibliotecária responsável, que nestes momentos atuaria em seu auxílio como mediadora das fontes de informação. Em suma, uma situação bastante contraditória ao quanto apresentado na Tabela 3.

Gráfico 13 - As pesquisas na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

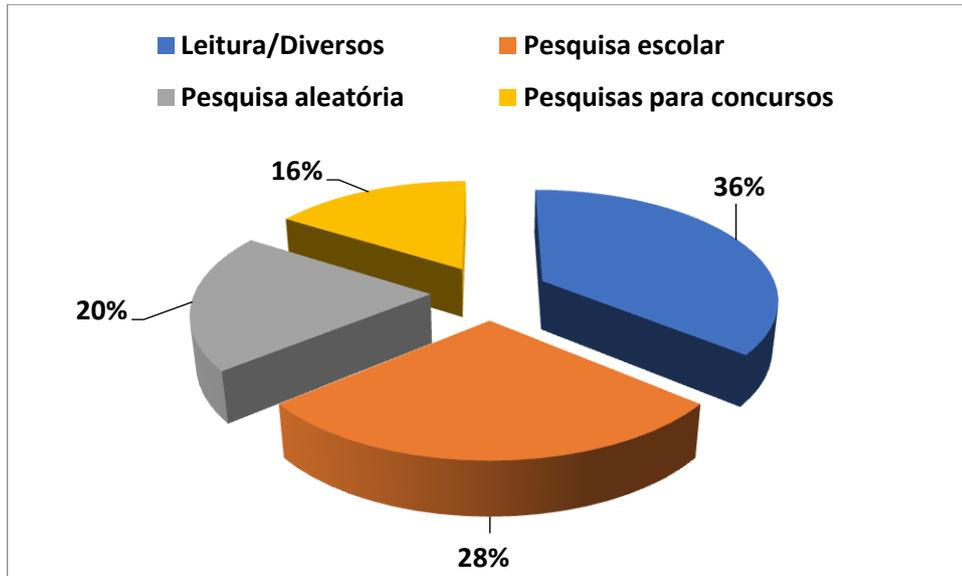
28% (14) dos pesquisados admitem que preferem seguir as referências dadas pelo professor, não apresentado nenhum esforço pessoal neste fazer e, portanto, são apáticos sem autonomia na escolha dos itens desejados. Registra-se que apenas 6 dos respondentes disseram que têm habilidades para fazer pesquisas.

Em prosseguimento à pesquisa perguntou-se aos pesquisados *quais são seus tipos de buscas mais comuns* por eles efetuadas. Neste sentido, os dados estão relativamente pulverizados, vez que nenhuma das respostas foi muito significativa (Gráfico 14).

Entretanto, estas respostas nos permitiram constatar que leitura de assuntos diversos (36%) e pesquisas aleatórias (20%), combinadas entre si, levam à configuração de 56% de respondentes para pesquisas gerais.

Provavelmente estas pesquisas gerais são efetuadas sem vínculo com atividades escolares, haja vista que a pesquisa escolar foi a opção de 28% dos respondentes. Em assim sendo, constata-se que as pesquisas realizadas no âmbito da BPMCS são de fatos de interesse da sociedade como um todo, independente de raça, credo, gênero, condição social, escolaridade etc.

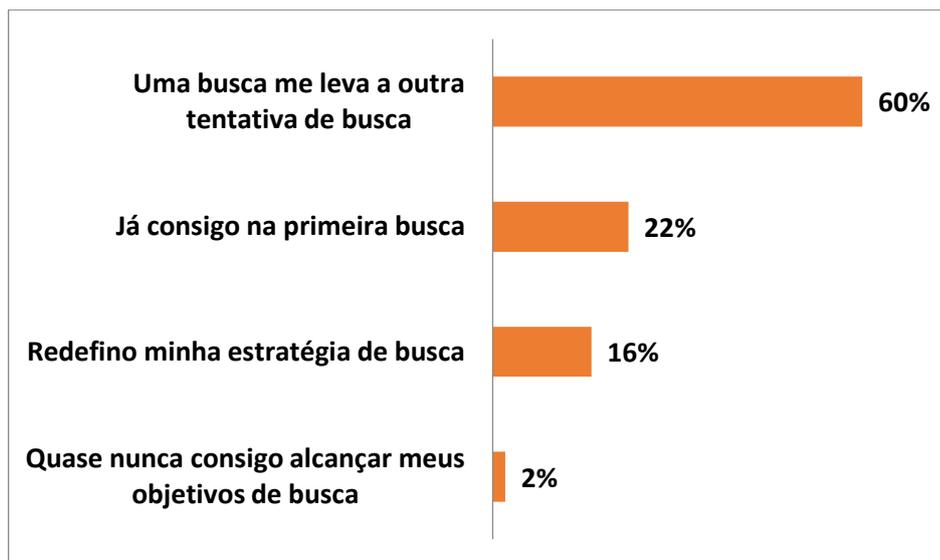
Gráfico 14 - Tipos de pesquisas mais comuns



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Considerando ser esta a última etapa desta buscamos saber dos pesquisados *quantas tentativas de busca geralmente eles fazem* em processo de pesquisa. Neste contexto, os dados da pesquisa mostram no Gráfico 15 um cenário não muito animador.

Gráfico 15 –Tentativas de busca dos pesquisados



Fonte: Dados da pesquisa. Formatado pela autora (2019).

Ao ser perguntado sobre quantas tentativas na de busca os pesquisados faziam, mais da metade destes disse que fazia várias tentativas, porque uma busca

leva a outra tentativa de busca, 11 respondentes confirmaram que já conseguiam na primeira tentativa e 8 disseram que redefiniam a estratégia de busca.

Levando em consideração que fazer outras tentativas de busca (60%) e redefinir estratégias de busca (16%) são ações aparentemente assemelhadas podemos configurar que uma considerável parcela dos respondentes (76%) preocupada com a obtenção de informações mais refinadas e, por conseguinte, mais expressivas: informações exatas e precisas. Entretanto fica evidente que as estratégias de busca foram mal construídas.

Atentar que para Goulart e Hetem Júnior, (2007, p. 64) “o emprego adequado das estratégias de busca parece ser a principal fonte dos sucessos nas tarefas de busca, bem como em sua eficiência”, portanto, devemos elaborar estratégias de busca eficientes para alcançar o objetivo proposto.

Após estas análises e discussões dos resultados dos dados coletados nesta pesquisa. Na próxima seção apresentamos as considerações finais elencadas por esta pesquisadora.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competência informacional pode contribuir com os indivíduos para que tenham habilidade de lidar com a informação em seus diversos ciclos, desde a identificação da sua necessidade de informação ao seu uso ético, além da aquisição de um aprendizado permanente, independente e continuado, compatíveis com as exigências contemporâneas da sociedade da informação.

Na competência informacional há um envolvimento de habilidades, que é sustentada pela construção dos conhecimentos; assim permite aos usuários a identificação da sua necessidade em informação de forma eficiente e clara.

O desenvolvimento desta pesquisa permitiu perceber que a Competência em Informação, cada vez mais, tem se tornado indispensável ao processo de construção de conhecimento. É fundamental que os cidadãos contemporâneos adquiram habilidades que envolvam a Competência em Informação para que os mesmos possam se inserir no universo movido pela informação.

Registramos na análise de dados, que os contextos foram apresentados levando-se em consideração os objetivos específicos delineados para esta pesquisa, haja vista a importâncias destes no roteiro que foi seguido em todo o trabalho desenvolvido. Nestas considerações finais esta estruturação também será seguida, a saber:

- a) identificou-se o perfil dos usuários da biblioteca: é um público heterogêneo, com uma faixa predominante de pessoas jovens; a maioria tem nível superior de escolaridade e os demais são estudantes; não há predominância de gênero; são provenientes de 19 bairros de Aracaju e de três cidades vizinhas;
- b) analisou-se como os respondentes usam a informação na biblioteca: avaliam boa a qualidade das fontes de informação, mas não sabem identificar com precisão o que é fonte de informação; os profissionais foram bem avaliados por todos; a biblioteca é um excelente local de estudo e pesquisa; o cenário das frequências é bastante diversificado;
- c) identificou-se as habilidades dos usuários em suas pesquisas, vez que: a Internet é a principal fonte de informação dos pesquisados da

pesquisa; buscam também fontes de informação em outras bibliotecas; tem autonomia adquirida em relação ao uso da biblioteca e de seus respectivos recursos; reconhecem a figura do bibliotecário como elemento chave para orientação dos usuários; compreendem que para se encontrar um livro na biblioteca, algumas informações são imprescindíveis e significativas; copiam trechos, não levando em consideração os cuidados com os direitos autorais e princípios éticos; sempre fazem suas pesquisas através da internet; escolhem as informações pelo conteúdo do site; possuem autonomia necessária para escolher as fontes e os conteúdos com os quais desejam trabalhar; não encontram nenhuma dificuldade em buscar informações na internet; outros asseguram não se sentirem confiantes na segurança das fontes; não sabem utilizar a técnica de estratégia de busca de informação; não têm habilidades para fazer pesquisas; efetuam pesquisas gerais, provavelmente sem vínculo com atividades escolares; fazem diversas tentativas de busca, mas com estratégias de busca mal construídas.

Em face do exposto, este trabalho poderá servir para nortear as ações da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva e auxiliar na tomada de decisões por parte da gestão. Através deste estudo, podem-se observar as necessidades dos usuários e assim planejar uma forma de oferecer serviços com mais qualidade.

Sugerimos, então, que a Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva volte-se para a educação de usuários, sob a perspectiva da competência informacional, por meio do estabelecimento de um programa que se aproxime da realidade da biblioteca e de seus usuários. Um programa que possa ter efeitos significativos, tanto na educação dos respectivos usuários, quanto do rompimento da cultura instituída, que deixa de prestigiar a biblioteca, lançando-a no esquecimento.

Face ao exposto, concluímos informamos que a pergunta de partida desta pesquisa foi plenamente respondida. Por conseguinte, neste momento de análise e reflexão sobre o percurso efetuado nesta pesquisa declaramos que o objetivo geral e os específicos traçados foram alcançados. Portanto consideramos esta pesquisa concluída.

REFERÊNCIAS

ABE, Veridiana; CUNHA, Miriam Vieira da. A busca de informação na internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio.

Transinformação, Campinas, v. 23, n. 2, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v23n2/a02v23n2.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2019.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, Chicago. **Information literacy competency Standards for higher education**. Chicago: ACRL, 2000.

Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standards.pdf>. Acesso em: 1 set 2019.

BASE de dados ERIC. [2015]. Disponível em:

<http://dicabasededado.blogspot.com.br/2015/05/base-de-dado-eric-education-resources.html>. Acesso em: 19 nov. 2018.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários : uma visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**,

Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 5 ago.2019.

BASSETTO, Clemliton Luís; BELUZZO, Célia Regina Baptista. A competência em informação como diferencial competitivo para os profissionais de informação no contexto da sociedade Informacional. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em:

<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1483/1484>. Acesso em: 6 mar. 2019.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. **Competência em informação**: um diferencial das pessoas no século XXI. Campinas: Unicamp, 2005. 47 slides, color. Disponível em: https://www.fe.unicamp.br/eventos/getic/arquivos/Oficina_Regina.pdf. Acesso em: 22 fev. 2019.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2. ed. rev. atual. Bauru: Cá entre Nós, 2007.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. La alfabetización y su evaluación desde la perspectiva de la mediación de la información: reflexiones y aproximaciones teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio./ago. 2014. Disponível em:

<https://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/a-competencia-em-informacao.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2019

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. Imagem da biblioteca pública na sociedade da informação. **InCid**: revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 130-142, jan./jun. 2011a. Disponível em:

<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42338>. Acesso em: 6 mar. 2019.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 4, p.29-41, out./dez. 2011b. Disponível em:

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1257>. Acesso em: 5 ago. 2019.

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL CLODOMIR SILVA. **Relatório anual 2018**.

Aracaju, 2018. Disponível em: ameliagabriely.jesus@yahoo.com.br. Acesso em: 8 ago. 2019.

BIBLIOTECA pública: princípios e diretrizes. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010. Disponível em:

https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf. Acesso em: 22 jan. 2019.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em ciência da informação. In: MULLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38. (Série Ciência da Informação e Comunicação).

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. Disponível em:

https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em 14 ago. 2019.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil**: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em:

<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID-7UUPJY/1/tesebernadetesantoscampello.pdf>. Acesso em: 01 set 2019.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>. Acesso em: 20 set. 2018.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede.

Revistas de Biblioteconomia & Comunicação, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/11883861.pdf>.

Acesso em: 12 out. 2018.

CAVALCANTI, Ilce G. M. Prefácio. In: BIBLIOTECA pública: princípios e diretrizes. 2. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010, p. 9 (Documentos Técnicos; 6).

CUNHA, Vanda Angélica da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblios**, año 4., n. 15, 2003.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogerio Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 2, n. 4, p. 1-13, sem.II. 2008. Disponível em: http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/metodo_quantitativos_e_qualitativos_um_resgate_teorico.pdf. Acesso em: 22 jan. 2019.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFScar, 2003.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071>. Acesso em: 11 mar. 2019.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: uma revolução silenciosa, diferentes concepções para a competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais [...]**. Fortaleza: Associação de Bibliotecários do Ceará. 1 CD-ROM.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, Campinas, 2001. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/TDE-30112004-151029>. Acesso em: 2 fev.2018.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES. **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ptbrasil.pdf>.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Comportamento dos professores da educação básica na busca de informação para formação continuada**. (Dissertação Mestrado em Ciência da Informação) Departamento de Ciência da Informação, Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, v. 32, n. 3, p. 54-61, set./dez. 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOULART, Elias Estevão; HETEM JÚNIOR; Annibal. Pesquisas na web: estratégias de busca. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 53-66, jan./jun. 2007. ISSN: 1678-765X. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2021/2142>. Acesso em: 14 ago. 2019.

IBGE. Centro de Documentação e Disseminação de Informações. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1993. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv23907.pdf>. Acesso em: 6 ago. 2019.

KIESER, Herta; FACHIN, Gleisy Regina Bóries. **Biblioteca escolar: espaço de interação entre bibliotecário-professor-aluno-informação: um relato**. Trabalho apresentado ao XIX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Porto Alegre, 2000. 14 p. Disponível em: www.geocities.ws/biblioestudantes/texto_28.pdf. Acesso em: 12 ago. 2019.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara. **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. 2. ed. inteiramente rev. Tradutor Célia Heitor. Lisboa: Direção-Geral do livro, dos arquivos e das bibliotecas, 2013. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2019.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (ed.). **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. 164 p.

LAU, Jesús. **Diretrizes sobre o desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Veracruz, MX: IFLA, 2008. 57 p. (Tradução de Regina Célia Baptista Belluzzo, 2008). Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em 23 jul. 2019.

LEETARU, Kalev. **Um lembrete de que fake news é um problema de alfabetização informacional – não é um problema de tecnologia**. São Paulo: CRB-8, 2019. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/um-lembrere-de-que-fake-news-e-um-problema-de-alfabetizacao-informacional-nao-e-um-problema-de-tecnologia/>. Acesso em: 6 ago. 2019.

LOPES, Ilza Leite. Uso das linguagens controlada e natural em bases de dados: revisão da literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, jan.2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a05v31n1.pdf>. <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652002000100005>. Acesso em: 16 ago. 2019.

MANIFESTO da IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas. 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ptbrasil.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2018.

MANHIQUE, Lídio Lobato Ernesto. **Competência Informacional e o desafio das bibliotecas universitárias: o caso da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane de Moçambique**. 2014. Dissertação (Mestrado) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/18376/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20%20-%20ILIDIO.pdf>. Acesso em: 23 jul.. 2019

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

MEDEIROS, Ana Ligia Silva. Biblioteca Pública do século XXI. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 49-55, dez. 2012. Disponível em: www.brapci.inf.br/index.php/res/download/46758. Acesso em: 12 jul. 2019.

MILANESI, Luís. Biblioteca pública: do século XIX para o XXI. **Revista USP**, São Paulo, n. 97, p. 59-70, mar./maio 2013. Disponível em: www.periodicos.usp.br/revusp/article/viewFile/61685/64574. Acesso em: 16 dez. 2018.

MILANESI, Luís. **O que é Biblioteca**. 8. ed. São Paulo: Brasiliense. 1983. 107 p.

MIRANDA, Silvânia vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 35, n. 3, p. 99114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1117/1252>. Acesso em: 06 mar. 2019.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. 2. ed. Brasília: Brinquet de Lemos, 2006. p. 259.

MORESI, Eduardo (org.). **Metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2003. Disponível em: https://www.unifevonline.com.br/curso_old/pluginfile.php?file=/25380/mod_resource/content/10/Aula%2004%20-%20Tipos%20Pesquisa.pdf. Acesso em: 24 mar. 2010.

MULLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 9. (Série Ciência da Informação e Comunicação).

PEREIRA, Rodrigo. **Aplicação da competência em informação no contexto escolar**: uma experiência no Colégio Militar de Campo Grande. 2010. Dissertação (Mestrado) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho", Mato Grosso do Sul, 2010. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/pereira_r_me_mar.pdf. Acesso em: 23 jul.. 2019.

REZENDE, L. V. R. R.; ANDRADE, S. A. C. R. Ferramentas para a promoção da disseminação contextualizada da informação em projetos de inclusão digital. In: FUJITA, M. S. L. (Org.). **A dimensão social da biblioteca digital na organização e acesso ao conhecimento**: aspectos teóricos e aplicados. São Paulo: Sistema Integrado de Bibliotecas da USP, Dep. Técnico: IBICT, 2005.

SILVA, Clodomir de Souza e. **Minha gente**: costumes de Sergipe. 3. ed. Aracaju: J.Andrade, 2003. 116 p.

SILVA, Helena *et. al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2019.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. Biblioteca pública, identidade e enraizamento: elaborações intersubjetivas ancoradas em torno da Luiz de Bessa.

Perspectivas em Ciência da Informação, v. 20, n. 1, 2015. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/16963>. Acesso em 15 jan. 2019.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (Brasil). **Relação de bibliotecas públicas do Estado de Sergipe**. 2015. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecas-se/>. Acesso em 12 ago. 2019.

SOARES, Francisco Sérgio Mota *et al.* **A biblioteca pública da Bahia: dois séculos de história**. Salvador: Fundação Pedro Calmon, 2011. 204 p.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2019.

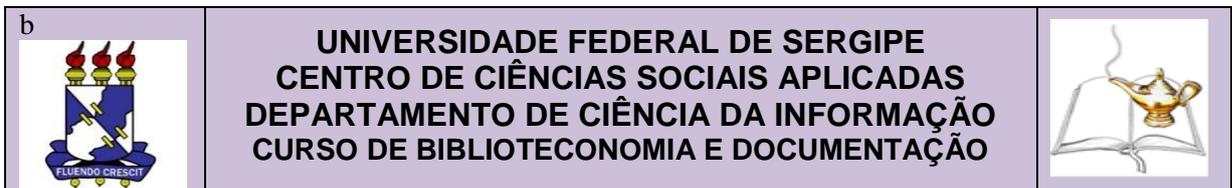
TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo**. São Paulo: Atlas, 1987.

UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>. Acesso em: 26 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Departamento de Ciência da Informação. **Linha 2 – Informação e sociedade**. [c2019]. Disponível em: <http://cienciainformacao.ufs.br/pagina/9123>. Acesso em: 7 mar. 2019.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez., 2009. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1745/1343>. Acesso em: 6 mar. 2019.

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caro(a) leitor(a), Ihe convidamos para participar da pesquisa “Competência informacional na biblioteca pública”, sob a responsabilidade da pesquisadora Amélia Ferreira de Jesus, graduanda em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal de Sergipe, sob a orientação do Professor Me. Antonio Edilberto Costa Santiago, a qual tem como objetivo saber como os usuários da Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva fazem suas pesquisas sob o viés da competência informacional.

Sua participação é voluntária e se dará por meio da aplicação de um formulário desenvolvido especificamente para esta pesquisa. É de seu conhecimento que a sua participação nesta pesquisa não implica em nenhum benefício pessoal, não é obrigatória e não trará riscos previsíveis.

Caso queira, saiba que pode desistir a qualquer momento, sem que isso Ihe cause prejuízo. Será, portanto, acompanhado(a) e assistido(a) pela pesquisadora responsável durante a aplicação do formulário, além disto, não haverá nenhuma forma de reembolso de dinheiro, já que com a participação na pesquisa, não haverá nenhum gasto.

Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com (o)a pesquisador(a) pelo e-mail <ameliagabriely.jesus@yahoo.com.br> ou pelo telefone (79) 9 9917-6485 / 9 8857-0280; poderá também entrar em contato com o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe, pelo telefone (79) 3194-6822.

Diante disso, eu, _____, fui informado(a) sobre o que a pesquisadora quer fazer, porque precisa da minha colaboração e entendi a explicação fornecida. Por esta razão, aceito participar voluntariamente desta pesquisa sabendo que os dados coletados estarão sob o resguardo científico e o sigilo profissional. Além disso, contribuirão para o alcance dos objetivos deste trabalho e para posteriores publicações dos dados.

São Cristóvão, _____ de _____ de 2019

Assinatura

**ANEXO B- DADOS ESTATÍSTICOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL
CLODOMIR SILVA**



Prefeitura Municipal de Aracaju
Fundação Cultural Cidade de Aracaju.
Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva

DADOS ESTATÍSTICOS DE 2018

FREQUÊNCIA DE USUÁRIOS NOS SETORES												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
FEMININO	132	142	167	197	171	124	165	215	118	182	120	113
MASCULINO	220	197	240	205	172	142	155	255	138	237	206	129
TOTAL	352	339	407	402	343	266	320	470	256	419	326	242

A seguir serão abordados os dados parciais referentes à frequência, acervo, consulta, empréstimos e eventos das bibliotecas.

- a) Frequência de Usuários nos setores do sexo feminino: 1846
- b) Frequência de Usuários nos setores do sexo masculino: 2296
- c) Frequência de usuários nos setores: 4142
- d) N°. De participantes no projeto “Hora do Conto”: 765
- e) N° de participantes nas programações culturais: 704
- f) N° total de usuários na Unidade de Informação: 5611
- f) N°. De empréstimos realizados: 2177
- g) Os livros mais emprestados: Pequeno Príncipe, O Código da Vinci, O papo do sapo, O patinho feio, Trilogia Saga Crepúsculo, Harry Potter, Grande Sertão: Veredas.
- h) Livros mais consultados: Gramática, Literatura, Linguística, Matemática,



Prefeitura Municipal de Aracaju
Fundação Cultural Cidade de Aracaju.
Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva

Química, Direito Civil e Administrativo, Psicologia, Sociologia, Educação e Documentação Sergipana.

h) Livros mais consultados: Gramática, Literatura, Linguística, Matemática, Química, Direito Civil e Administrativo, Psicologia, Sociologia, Educação e Documentação Sergipana.

i) N° total de títulos cadastrados no sistema da Biblioteca: **16.213**.

A biblioteca tem um grande papel a desempenhar na sociedade da informação que se irrompe perante os nossos olhos e da qual pretendemos participar. Agimos pensando no desenvolvimento da nossa comunidade e, desta forma, tornamos a biblioteca um espaço vivo e com isso justificamos e garantimos a sua própria existência.

APÊNDICE A - FORMULÁRIO DA PESQUISA

IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS PESQUISADOS

1 - Qual sua faixa etária?

- 15 a 20 anos
- 21 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 45 anos
- 46 a 50 anos
- 51 a 55 anos
- 56 a 60 anos
- acima de 61 anos

2 - Sexo

- Feminino
- Masculino

3 - Qual seu nível de escolaridade?

- Nível Fundamental
- Nível Médio
- Nível Superior
- Especialização ou MBA
- Mestrado
- Doutorado

4 - Qual perfil de usuário você melhor se encaixa?

- Estudante/responsável
- Pesquisador
- Professor
- Profissional
- Apenas usuário

5 - Em qual Bairro você reside? R: _____

VOCÊ E A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL CLODOMIR SILVA

6 - Como você avalia qualidade das fontes de informação da Biblioteca Municipal Clodomir Silva?

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim

Justifique a alternativa marcada _____

7 - Como você avalia os profissionais que facilitam a busca e acesso de usuários nesta biblioteca?

- Excelente
 Boa
 Regular
 Ruim

Justifique a alternativa marcada

8 - O que esta biblioteca significa para você?

- Local de lazer e cultura
 Local de estudo e pesquisa
 Lugar chato e sem atrativo
 Lugar para guardar livros

9 - Como você costuma frequentar esta biblioteca?

- Todos os dias
 Uma vez por semana
 Mais de uma vez por semana
 Uma vez por mês
 Mais de uma vez por mês
 Eventualmente

10 - Para fazer um trabalho de pesquisa, você:

- Pesquisa na internet
 Pesquisa em alguma biblioteca
 Pesquisa nos materiais que tem em casa
 Outros _____
-

11 - Qual destas opções acima é a sua favorita e por quê?

12 - Como você faz para localizar informações em bibliotecas?

- Vai direto às estantes
 Consulta o catálogo
 Consulta um Bibliotecário

13 - Se você quer achar um livro você precisa (assinale apenas uma):

- Do nome do autor e do título do livro
 Saber a cor da capa do livro
 Do nome da editora e ano de publicação do livro
 Saber o assunto do livro

14- Qual sua atitude na pesquisa escolar e acadêmica?

- Copia trechos das enciclopédias
- Consulta várias fontes de informação e copia trechos delas
- Reescreve com suas palavras o que as várias fontes de informação trazem
- Pede para alguém fazer para você

15 - Faz pesquisas através da internet?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca

16 - Como você escolhe um site para pesquisar?

- Vendo a data e o responsável pelo *site*
- Indicação de outras pessoas (professores, colegas, etc.)
- Pelas informações que o site contém
- Sempre uso as primeiras informações que aparecem quando procuro

17 - Qual é a dificuldade que encontra na busca de informação na internet?

18 – Você utiliza estratégias de busca de informação na internet?

19 - Como você faz suas pesquisas nesta biblioteca?

- Pelas buscas na internet
- Tenho habilidade para fazer as pesquisas
- Com orientação da Bibliotecária da unidade
- Verifico as referências dada pelo professor

20 - Quais são seus tipos de buscas mais comuns?

- Pesquisas para concursos
- Pesquisa escolar
- Pesquisa aleatória
- Leitura/Diversos
- Outras, especifique: _____

21 - Em sua pesquisa quantas tentativas de busca geralmente você faz?

- Já consigo na primeira busca
- Uma busca me leva a uma outra tentativa de busca
- Redefino minha estratégia de busca
- Quase nunca consigo alcançar meus objetivos de busca

MUITO OBRIGADA!

APÊNDICE B - DADOS ABERTOS COLETADOS NOS FORMULÁRIOS

R1	Questão 05	<i>“América”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	<i>“Sempre atenciosos”.</i>
	Questão 11	<i>“Gosto da biblioteca”.</i>
	Questão 17	<i>“Medo de o site ser falso”.</i>
	Questão 18	<i>“Às vezes”.</i>
R2	Questão 05	<i>“Rosa Elze”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	<i>“Ótimos profissionais”.</i>
	Questão 11	<i>“Na biblioteca”.</i>
	Questão 17	<i>“Nenhuma”.</i>
	Questão 18	<i>“Google acadêmico, base de dados”.</i>
R3	Questão 05	<i>“Novo Paraíso”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	<i>“São atenciosos”.</i>
	Questão 11	<i>“Local de estudo e pesquisa”.</i>
	Questão 17	<i>“Nenhuma”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim”.</i>
R4	Questão 05	<i>“Orlando Dantas”.</i>
	Questão 06	<i>“Onde tiro minhas dúvidas”.</i>
	Questão 07	<i>“Sabem onde estão os livros”.</i>
	Questão 11	<i>“Internet porque onde podemos encontrar tudo que precisamos”.</i>
	Questão 17	<i>“Nenhuma dificuldade”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim”.</i>
R5	Questão 05	<i>“Farolândia”.</i>
	Questão 06	<i>“Por ser uma biblioteca de nível público as fontes ainda satisfazem os usuários para busca da informação”.</i>
	Questão 07	<i>“Vejo que os mesmos fazem o que podem, pois se procuro algo que não os alcanço me ajudam no que for preciso, até que o processo seja alcançado com sucesso”.</i>
	Questão 11	<i>“Pesquisar na biblioteca é a melhor forma que acho, pois as fontes são seguras e, além disso, gosto da leitura manualmente”.</i>
	Questão 17	<i>“Procuro verificar se a fonte é segura, atualmente estamos vivenciando no mundo dos fakenews, e por isso sou segura nas minhas fontes”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, verifico o site se é realmente seguro”.</i>
R6	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“Gostaria de mais variedades nos acervos”.</i>
	Questão 07	<i>“Sempre no que precisei eles me ajudam”.</i>
	Questão 11	<i>“Biblioteca é uma fonte de informação muito importante”.</i>
	Questão 17	<i>“Insegurança na fonte”.</i>

	Questão 18	<i>“Não”.</i>
R7	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“Porque todos os livros que procuro sempre encontro”.</i>
	Questão 07	<i>“Porque todos os usuários estão sempre em busca da informação”.</i>
	Questão 11	<i>“Pesquisa em alguma biblioteca porque não gosto de fazer pesquisa em internet e sim em bibliotecas”.</i>
	Questão 17	<i>“A dificuldade encontrada procura na internet, quando não acho todas as respostas”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>
R8	Questão 05	<i>“Santos Dumont”.</i>
	Questão 06	<i>“Porque consigo as informações necessárias”.</i>
	Questão 07	<i>“São gentis e atenciosos”.</i>
	Questão 11	<i>“Por pesquisar na internet, pois é o que tenho acesso mais facilmente”.</i>
	Questão 17	<i>Raramente”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>
R9	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“Ajuste de suporte para estudos, maior quantidade de livros no acervo”.</i>
	Questão 07	<i>“Fui bem atendida e auxiliada na busca da pesquisa”.</i>
	Questão 11	<i>“Biblioteca, o conteúdo dos livros me deixa mais a vontade para refletir. Internet opinião formada”.</i>
	Questão 17	<i>“Algumas informações estão desatualizadas ou conteúdo incompleto”.</i>
	Questão 18	<i>“Muito raramente”.</i>
R10	Questão 05	<i>“Nossa Senhora do Socorro”.</i>
	Questão 06	<i>“As fontes são seguras”.</i>
	Questão 07	<i>“Os profissionais oferecem toda assistência para os usuários”.</i>
	Questão 11	<i>“As bibliotecas, as fontes são seguras”.</i>
	Questão 17	<i>“A falta de segurança nas informações apresentadas”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, filtros e buscas avançadas”.</i>
R11	Questão 05	<i>“Santa Lúcia”.</i>
	Questão 06	<i>“Necessitando de atualização”.</i>
	Questão 07	<i>“Todos são super atenciosos e prestativos”.</i>
	Questão 10	<i>“Geralmente em base de dados de bibliotecas”.</i>
	Questão 11	<i>“A internet e a biblioteca porque são bastante abrangentes ou até mesmo na internet formada pela biblioteca”.</i>
	Questão 17	<i>“Nenhuma”.</i>
	Questão 18	<i>“Base de dados, Google, blogs, bibliotecas virtuais”.</i>
R12	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“Ótimo trabalho dos profissionais”.</i>
	Questão 07	<i>“Profissionais atentos com atendimento aos usuários”.</i>
	Questão 11	<i>“Facilita o acesso a busca da informação”.</i>
	Questão 17	<i>“Nenhuma”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>

R13	Questão 05	<i>“Rosa Elze”.</i>
	Questão 06	<i>“São fontes seguras e confiáveis”.</i>
	Questão 07	<i>“São profissionais que dão assistência necessária que o usuário precisa”.</i>
	Questão 11	<i>“Pesquisa em alguma biblioteca, pois são materiais de fonte segura e confiável”.</i>
	Questão 17	<i>“Muitas vezes de encontrar uma fonte segura”.</i>
	Questão 18	<i>“Até então não. Mas fui orientada por professores para usar palavras-chave sobre o assunto desejado como estratégia de busca”.</i>
R14	Questão 05	<i>“Conjunto Augusto Franco”.</i>
	Questão 06	<i>“A biblioteca deveria ter mais tecnologia”.</i>
	Questão 07	<i>“Os profissionais fazem o melhor para atender as necessidades dos usuários”.</i>
	Questão 11	<i>“Pesquisar nas redes sociais, pois ela transmite as trocas e atualidades das informações”.</i>
	Questão 17	<i>“Às vezes na busca do acesso é fake, por isso temos que ter o cuidado para os acessos ser bem-sucedidos”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim”.</i>
R15	Questão 05	<i>“Santos Dumont”.</i>
	Questão 06	<i>“Gostaria que houvesse mais diversidade de livros para leitura”.</i>
	Questão 07	<i>“Nas minhas pesquisas de leitura o que tenho dificuldade em procurar, os profissionais ajudam-me no que for preciso”.</i>
	Questão 11	<i>“Internet, ela traz opções de várias pesquisas e consequentemente faz com que nós consigamos várias outras oportunidades da busca”.</i>
	Questão 17	<i>“Às vezes não consigo acesso com facilidade”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, Google, base de dados e etc.”.</i>
R16	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	-
	Questão 10	<i>“Todos os três itens”.</i>
	Questão 11	<i>“Internet, por ser mais prático”.</i>
	Questão 17	<i>“A dúvida se são verdadeiras”.</i>
	Questão 18	-
R17	Questão 05	<i>“São Carlos”.</i>
	Questão 06	<i>“Não possui muitas variedades de livros e informações”.</i>
	Questão 07	-
	Questão 11	<i>“Internet, porque é mais fácil e prática”.</i>
	Questão 17	<i>“A quantidade de informação falsa”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, busco sempre informações em sites conhecidos e verídicos”.</i>
R18	Questão 05	<i>“Santos Dumont”.</i>
	Questão 06	<i>“Fui muito bem recebida, é aconchegante”.</i>
	Questão 07	<i>“Ajuda-me nas escolhas”.</i>
	Questão 11	<i>“A 8ª porque significa muito para eu poder visitar uma biblioteca”.</i>

	Questão 17	<i>“Algumas fontes não são seguras”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, buscando o que quero”.</i>
	Questão 20	<i>“Dependem, gosto de história e pesquisa”.</i>
R19	Questão 05	<i>“18 do Forte”.</i>
	Questão 06	<i>“Boa porque o acervo tem temas diversificados”.</i>
	Questão 07	<i>“Quando solicitei alguma obra sempre me orientam a fazer a busca no acervo correto”.</i>
	Questão 11	<i>“A biblioteca possibilita a realização da pesquisa e a leitura impressa por isso é a minha opção favorita”.</i>
	Questão 17	<i>“Não encontro dificuldade em buscar informação pela internet”.</i>
	Questão 18	<i>“Quando busco informação para pesquisa utilizo sites de pesquisas acadêmicas”.</i>
R20	Questão 05	<i>“José Conrado de Araújo”.</i>
	Questão 06	<i>“Porque com eles consigo as informações que preciso”.</i>
	Questão 07	<i>“Porque são educados e atenciosos”.</i>
	Questão 11	<i>“Pesquisei mais na internet, pois tenho mais acesso”.</i>
	Questão 17	<i>“Difícilmente”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>
R21	Questão 05	<i>“Marcos Freire 2/ Socorro”.</i>
	Questão 06	<i>“A unidade de informação necessita disponibilizar catálogos online para que o usuário possa realizar a sua pesquisa”.</i>
	Questão 07	<i>“Bom atendimento e auxílio na busca”.</i>
	Questão 11	<i>“A pesquisa na biblioteca nos faz ou nos leva a refletir sobre o conteúdo pesquisado”.</i>
	Questão 17	<i>“Algumas informações contêm conteúdo incompleto”.</i>
	Questão 18	<i>“Raramente”.</i>
R22	Questão 05	<i>“Agamenon”.</i>
	Questão 06	<i>“Existe uma grande variedade quanto às informações presentes no acervo”.</i>
	Questão 07	<i>“Está sempre presentes e disposto a ajuda da melhor forma possível”.</i>
	Questão 11	<i>“Pesquisa na biblioteca, pois há uma forma única de conteúdo, acho mais agradável e divertido”.</i>
	Questão 17	<i>“Um detalhamento do conteúdo, muitas vezes encontro textos extremamente resumidos”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>
R23	Questão 05	<i>“Novo Paraíso”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	-
	Questão 11	-
	Questão 17	-
	Questão 18	-
R24	Questão 05	<i>“Agamenon”.</i>
	Questão 06	<i>“Atendimento ótimo e silêncio”.</i>
	Questão 07	-
	Questão 11	<i>“A 10º porque usa internet”.</i>
	Questão 17	<i>“Às vezes não é bem o que procuro”.</i>

	Questão 18	<i>“Às vezes”.</i>
R25	Questão 05	<i>“Santos Dumont”.</i>
	Questão 06	<i>“Atendimento ótimo”.</i>
	Questão 07	<i>“Muito bom”.</i>
	Questão 11	<i>“Porque é mais fácil e tem mais explicações”.</i>
	Questão 17	<i>“Porque nem tudo que eu pesquiso está no site”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>
R26	Questão 05	<i>“Ponto Novo”.</i>
	Questão 06	<i>“Considero satisfatórias as fontes de informação disponibilizada pela biblioteca”.</i>
	Questão 07	<i>“São funcionários que estão sempre dispostos a auxiliar nas pesquisas das fontes”.</i>
	Questão 11	<i>“A pesquisa na biblioteca é a minha favorita, pois além de disponibilizar o material físico ainda possui acesso a internet para complementar a busca”.</i>
	Questão 17	<i>“Confiabilidade do site e manuseio das ferramentas oferecidas”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, faço uso de termos de pesquisa juntamente com operadores booleanos”.</i>
R27	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“Às vezes não tem o que preciso. Ex: livros, internet”.</i>
	Questão 07	<i>“Atenciosos e prestativos”.</i>
	Questão 11	<i>“Local onde há fontes seguras da informação”.</i>
	Questão 17	<i>“Os fakenews”.</i>
	Questão 18	<i>Às vezes”.</i>
R28	Questão 05	<i>“Fernando Collor”.</i>
	Questão 06	<i>“Sempre o que preciso do livro que quero está à disposição”.</i>
	Questão 07	<i>“Ajudam no que for preciso”.</i>
	Questão 11	<i>“Gosto da biblioteca é uma fonte de informação única”.</i>
	Questão 17	<i>“Pode ser uma fonte insegura ou fakenews”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>
R29	Questão 05	<i>“18 do “Forte”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	<i>“Os profissionais da biblioteca são bem organizados”.</i>
	Questão 11	<i>“Porque oferece acesso a internet e procuro levar mais fontes de informação nas minhas pesquisas”.</i>
	Questão 17	<i>“A dificuldade é encontrar uma fonte muito pobre as pesquisas procuram complementar a pesquisa”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, a estratégia da fonte do conteúdo da pesquisa”.</i>
R30	Questão 05	<i>“Centro”.</i>
	Questão 06	<i>“O atendimento é de boa qualidade”.</i>
	Questão 07	<i>“Sempre atenciosos, trata todos bem, ele tem um ótimo atendimento”.</i>
	Questão 11	<i>“Pesquisa em alguma biblioteca porque eu acho mais adequado”.</i>
	Questão 17	<i>“Se o que procuro é realmente verdadeiro”.</i>
	Questão 18	<i>“Não”.</i>

R31	Questão 05	<i>"Aeroporto".</i>
	Questão 06	<i>"Atende em partes á minha necessidade".</i>
	Questão 07	-
	Questão 11	<i>"Internet, porque o tema que mais pesquiso não tem livros ou é bem restrito".</i>
	Questão 17	<i>"Nenhuma".</i>
	Questão 18	<i>"Sim".</i>
R32	Questão 05	<i>"Santos Dumont".</i>
	Questão 06	<i>"Só encontrei livro que pensei que não encontraria. E tem wifi que da para o estudante fazer pesquisa".</i>
	Questão 07	<i>"Sabem exatamente onde estão os livros que estou procurando".</i>
	Questão 11	<i>"Pesquisa na internet é muito mais fácil, a facilidade é muito maior".</i>
	Questão 17	<i>"Muitas notícias falsas".</i>
	Questão 18	<i>"Sim, sites mais confiáveis".</i>
R33	Questão 05	<i>"Conjunto Marcos Freire II".</i>
	Questão 06	<i>"Sempre que procuro o que quero minhas necessidades são alcançadas".</i>
	Questão 07	<i>"No momento em que sempre precisei foram bom o suficiente para alcançar que gostaria de ter".</i>
	Questão 11	<i>"Internet, pois com os avanços tecnológicos as pesquisas facilitaram para a busca ser alcançada".</i>
	Questão 17	<i>"Porque muitas vezes contém informações falsas".</i>
	Questão 18	<i>"Às vezes".</i>
R34	Questão 05	<i>"Siqueira Campos".</i>
	Questão 06	<i>"A estrutura física precisa melhorar. As mesas são barulhentas, cadeiras desconfortáveis e ambientes muito quentes, falta também computadores para pesquisas na internet".</i>
	Questão 07	<i>"Os profissionais são muito bons, os recursos não ajudam".</i>
	Questão 11	<i>"Pesquisa na internet mais fácil e rápida".</i>
	Questão 17	<i>"Muita informação desnecessária fugindo do tema pesquisado".</i>
	Questão 18	<i>"Procuro filtrar as informações".</i>
R35	Questão 05	<i>"Siqueira Campos".</i>
	Questão 06	<i>"Funcionários competentes".</i>
	Questão 07	<i>"Sempre a postos, sempre efetivos".</i>
	Questão 11	<i>"Preferência pelo prazer da biblioteca".</i>
	Questão 17	<i>"Nenhuma".</i>
	Questão 18	<i>"Não pesquiso".</i>
R36	Questão 05	<i>"Siqueira Campos".</i>
	Questão 06	<i>"Exemplares de boa qualidade".</i>
	Questão 07	<i>"Os profissionais disponibilizam meios eficientes para a pesquisa desejada".</i>
	Questão 11	<i>"Pesquisa nos materiais que tenho em casa". Porque o estudo é direcionado".</i>
	Questão 17	<i>"Nenhuma".</i>

	Questão 18	<i>“Sim, sites confiáveis”.</i>
R37	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“O atendimento é de boa qualidade, o que falta é climatização, por exemplo, no tempo de verão a biblioteca é quente”.</i>
	Questão 07	<i>“Sempre prestativo atendimento de boa qualidade”.</i>
	Questão 11	<i>“Bons são materiais passados por professor do curso da universidade em que estudo”.</i>
	Questão 17	<i>“Nenhuma, a busca é simples, só colocar o que quero pesquisar”.</i>
	Questão 18	<i>“Resumo minhas pesquisas acerca das disciplinas”.</i>
R38	Questão 05	<i>“São Cristóvão”.</i>
	Questão 06	<i>“Ainda há muitos livros didáticos com mais de cinco anos, causam até alergias se o consultar”.</i>
	Questão 07	<i>“Tem muito a melhorar, pois muitas vezes o usuário não sabe localizar um assunto e o profissional também”.</i>
	Questão 11	<i>“Internet é possível encontrar se não todos, mas a grande maioria dos assuntos”.</i>
	Questão 17	<i>“Muita propaganda relacionada ao que se procura e que toma muito tempo até encontrar a informação desejada”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim, primeiro online o rodapé da página pretendida”.</i>
R39	Questão 05	<i>“Coroa do Meio”.</i>
	Questão 06	<i>“A biblioteca precisa disponibilizar catálogos online para que o próprio usuário faça sua pesquisa”.</i>
	Questão 07	<i>“A biblioteca possui bibliotecária que demonstra capacidade em auxiliar o usuário em sua pesquisa”.</i>
	Questão 11	<i>“A pesquisa na internet otimiza tempo além de reunir diversas informações à disposição”.</i>
	Questão 17	<i>“Confiabilidade das informações”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim”.</i>
R40	Questão 05	<i>“Mussuca”.</i>
	Questão 06	<i>“Sempre encontro o que procuro”.</i>
	Questão 07	<i>“São pessoas educadas e profissionais eficientes”.</i>
	Questão 11	<i>“Internet por ser rápido e fácil acesso”.</i>
	Questão 17	<i>“A maior dificuldade é a de filtrar as informações”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim sempre pesquiso em vários sites”.</i>
R41	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“Consigo estudar por algumas fontes da informação nos faltam títulos e o acervo pode ser maior”.</i>
	Questão 07	<i>“Sempre prestativos”.</i>
	Questão 11	<i>“Internet mais fácil de encontrar e possui uma facilidade de encontrar fontes diversas”.</i>
	Questão 17	<i>“Nenhuma, talvez a restrição de algumas fontes em que se deve pagar para ter acesso”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim”.</i>
R42	Questão 05	<i>“Siqueira Campos”.</i>
	Questão 06	<i>“Tenho auxílio do profissional Bibliotecário”.</i>
	Questão 07	<i>“Práticos e atenciosos”.</i>
	Questão 11	<i>“A internet pela praticidade”.</i>

	Questão 17	<i>Às vezes o conteúdo não é completo como nos livros</i> ”.
	Questão 18	“Não”.
R43	Questão 05	“José Conrado de Araújo”.
	Questão 06	“Pois nele consegui as informações que queria”.
	Questão 07	“São bem educados e atenciosos”.
	Questão 11	“Fazer um trabalho de pesquisa, porque é mais rápido usar a internet”.
	Questão 17	“Raramente encontro dificuldade”.
	Questão 18	“Não”.
R44	Questão 05	“Siqueira Campos”.
	Questão 06	“Porque tem as informações que quero”.
	Questão 07	“São gentis e legais”.
	Questão 11	“Porque é rápido e fácil”.
	Questão 17	“Não tenho dificuldade”.
	Questão 18	“Às vezes”.
R45	Questão 05	“Inácio Barbosa”.
	Questão 06	“Ainda podem ser melhorados alguns aspectos relacionados com a climatização, para melhor preservação dos mesmos”.
	Questão 07	“Mostram comprometimento, são esforçados”.
	Questão 11	“Depende do objetivo da pesquisa com o uso cada vez mais crescente das tecnologias de informação, também pode ser possível consultar o catalogo das bibliotecas virtualmente facilitando as buscas”.
	Questão 17	“Não vejo dificuldades”.
	Questão 18	“Sim, são fundamentais para o êxito da pesquisa”.
R46	Questão 05	“Porto Dantas”.
	Questão 06	“Bom atendimento dos funcionários e áreas de estudo arejadas”.
	Questão 07	“Recebem de forma agradável os usuários”.
	Questão 11	“Pesquisar na internet, por sua facilidade e velocidade de obter informações”.
	Questão 17	“A veracidade das informações”.
	Questão 18	“Sim”.
R47	Questão 05	“Pereira Lobo”.
	Questão 06	“Informações visíveis, livros organizados”.
	Questão 07	-
	Questão 11	“Prefiro pesquisar em bibliotecas, pois a quantidade de livros é maior”.
	Questão 17	“A maior dificuldade é a abundancia de sites, pois nem todos são confiáveis e prefiro ir aos mais confiáveis”.
	Questão 18	“Procuro mais pelo autor ou vou a sites de livraria e pesquiso sobre o assunto”.
R48	Questão 05	“Mosqueiro”.
	Questão 06	-
	Questão 07	“São prestativos”.
	Questão 11	“O acesso a biblioteca é importante para ser um bom cidadão”.
	Questão 17	“Nenhuma”.

	Questão 18	<i>“Sim”.</i>
R49	Questão 05	<i>“Augusto Franco”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	-
	Questão 11	<i>“Internet, pois a tecnologia alcança meus objetivos”.</i>
	Questão 17	<i>“Fakenews”.</i>
	Questão 18	<i>“Sim”.</i>
R50	Questão 05	<i>“Socorro”.</i>
	Questão 06	-
	Questão 07	-
	Questão 11	<i>“Internet meios mais fáceis para busca da informação”.</i>
	Questão 17	<i>“Não”.</i>
	Questão 18	<i>“Às vezes”.</i>