

BIBLIOTECA PÚBLICA E SERVIÇOS
uma análise da gestão na ausência do bibliotecário na biblioteca pública professora
Maria Nelse Silva da cidade de Missão Velha - Ce

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará Campus Cariri como requisito para obtenção do Título de Bacharela em Biblioteconomia.

Orientadora: Adriana Nóbrega da Silva

Juazeiro do Norte
2010

S725b Sousa, Maria Fabrícia Santana de.

Biblioteca pública e serviços: uma análise da gestão na ausência do bibliotecário na biblioteca pública Professora Maria Nelse Silva da cidade de Missão Velha - Ce / Maria Fabrícia Santana de Sousa. _ 2010.

76f.:il.; 29,5 cm.

Orientadora: Profª Adriana Nóbrega da Silva.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, Curso de Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2010.

1. Biblioteca Pública. 2. Gestão. 3. Bibliotecário. 4. Biblioteca Pública Professora Maria Nelse Silva I. Universidade Federal do Ceará.

CDD: 027.4

MARIA FABRICIA SANTANA DE SOUSA

BIBLIOTECA PÚBLICA E SERVIÇOS

**uma análise da gestão na ausência do bibliotecário na biblioteca pública professora
Maria Nelse Silva da cidade de Missão Velha - Ce**

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade
Federal do Ceará Campus Cariri como
requisito para obtenção do Título de
Bacharela em Biblioteconomia

Aprovado em 21 de junho de 2010

*Aos meus pais, Juarez e Inês.
Ao meu esposo, Cícero,
Com todo o meu amor.*

AGRADECIMENTOS

A trajetória na universidade foi acompanhada pelo apoio carinhoso da minha família. Aproveito então o ensejo da conclusão da minha monografia para reiterar meus agradecimentos.

A Deus, por me proporcionar coragem e sabedoria para realizar mais esta conquista em minha vida.

A toda minha família e em especial ao meu esposo, Cícero Ribeiro e aos meus pais, Juarez Ribeiro e Inês Barros, e minhas irmãs, Cláudia e Corrinha pelo apoio, pois sem vocês nada teria sido possível.

Aos meus professores Ariluci Góes, Fanka Pereira, Cleide Rodrigues, Paulo Tavares, Luís Manoel, Joselina da Silva, Lígia Almeida, Carla Façanha, Jonathas Carvalho, Patrícia Silva, Elieny Nascimento, Modesto Leite e Adriana Nóbrega, pela dedicação, conhecimento e experiência para que a nossa formação fosse além da universidade, mas uma formação para a vida. Agradeço aqui o exemplo de dedicação, de doação e, sobretudo de amor pelo que fazem.

A todos os colegas de turma pelo companheirismo, fraternidade e amizade nesta caminhada.

Meus sinceros agradecimentos, a professora Adriana Nóbrega da Silva, por aceitar a orientação deste estudo e conduzir seu desenvolvimento com muita sabedoria e paciência.

E aos demais que de alguma forma contribuíram com este trabalho.

“A vida é um poço infinito. Quanto mais se sabe, mais se compreende que há muito para se aprender.”

(Charles Chaplin)

RESUMO

A gestão constitui fator determinante no sucesso de uma Unidade de Informação, onde saber gerenciar garante melhor uso dos recursos e o alcance dos objetivos, sendo o desempenho do gestor a chave para este sucesso. Dessa forma, buscou-se neste trabalho monográfico analisar a gestão da Biblioteca Pública Municipal Professora Maria Nelse Silva da cidade de Missão Velha, no que tange as atividades técnicas e serviços desenvolvidos na ausência de um bacharel bibliotecário. Buscou-se também identificar a sua relação com a comunidade usuária a partir de sua gestão. Para o desenvolvimento deste trabalho adotou-se o método de pesquisa do Estudo de Caso, usando como técnicas de pesquisa formulários, questionários e observação direta na amostra escolhida. Verificou-se que os auxiliares que atuam na biblioteca pesquisada se mobilizam para desempenhar um bom trabalho, contudo faltam as bases necessárias para obter êxito na gestão. Conclui-se que conhecimentos e técnicas de Biblioteconomia e Administração são fundamentais para que a biblioteca pública não se transforme em um ambiente inerte e passivo que pouco interage com a comunidade usuária, e estes conhecimentos e técnicas é inerente ao gestor natural para estas organizações: o bibliotecário.

Palavras chave: Biblioteca Pública. Gestão. Bibliotecário. Biblioteca Pública Professora Maria Nelse Silva.

ABSTRACT

The management is a determining factor in the success of a Financial Intelligence Unit, where managing knowledge ensures best use of resources and achievement of objectives, and performance of the manager the key to this success. Thus, we sought in this monograph examine the management of the Municipal Public Library Nelse Professor Maria Silva in terms of the technical activities and services developed in the absence of a bachelor librarian. Also sought to identify its relationship with the user community from their management. To develop this work we adopted the research method of case study, using techniques such as search forms, questionnaires and direct observation in the sample chosen. It was found that the aides who work in the library surveyed are mobilized to play a good job, yet lack the foundation needed to succeed in management. We conclude that knowledge and techniques of librarianship and administration are essential to the public library does not become an inert and passive environment that interacts with the little user community, and these knowledge and skills is inherent in managing natural for these organizations: librarian.

Keywords: Public Library. Management. Librarian. Maria Nelse Silva Public Library.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Principais funções do processo de gestão.....	29
FIGURA 2 - Imagem da Biblioteca Pública de Missão Velha	33
FIGURA 3 - Imagem do acervo da biblioteca pública.....	34
FIGURA 4 – Imagem do ambiente de leitura	34

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 – Perfil dos recursos humanos	44
GRAFICO 2 – Perfil do mercado usuário	49
GRAFICO 3 – Perfil dos usuários estudantes	49
GRAFICO 4 – Faixa etária dos usuários.....	50
GRAFICO 5 - Motivos pelos quais os usuários potenciais não freqüentam a biblioteca	51
GRAFICO 6 - Materiais usados pelos usuários reais.....	53
GRAFICO 7 – Grau de satisfação dos usuários com a biblioteca	53
GRAFICO 8 - Satisfação dos usuários em relação ao horário de atendimento da biblioteca..	55
GRAFICO 9 - Satisfação dos usuários no atendimento dos auxiliares.....	56
GRAFICO 10 - Importância da presença de um bacharel bibliotecário na biblioteca.....	56
GRAFICO 11 - Satisfação dos usuários com o dinamismo da biblioteca	57
GRAFICO 12 - Organização da biblioteca pública municipal	58
GRAFICO 13 - Divulgação da biblioteca e dos serviços.....	58
GRAFICO 14 - Satisfação dos usuários com a informação utilitária	59
GRAFICO 15 - Serviços mais usados pelos usuários reais	60
GRAFICO 16 - Necessidade de um bibliotecário na Biblioteca Profª Maria Nelse Silva	61

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Serviços oferecidos.....	45
TABELA 2 – Outros serviços da biblioteca.....	46
TABELA 3 – Tipos de materiais da biblioteca.....	47
TABELA 4 – Razões por que os usuários reais utilizam a biblioteca	52
TABELA 5 – Opinião dos usuários em relação ao ambiente físico da biblioteca	60

LISTA DE ABREVIATURAS

BP – Biblioteca Pública

IFLA - Federação Internacional de Associações de Bibliotecários

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Situando o tema.....	15
1.2 Justificando a escolha.....	16
1.3 Formulação do problema.....	17
1.4 Objetivos	18
1.4.1 <i>Objetivo geral</i>	18
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	18
2 A BIBLIOTECA	19
2.1 Uma abordagem histórica da biblioteca pública	20
2.2 Bibliotecas públicas e sociedade.....	24
2.3 Bibliotecas públicas e seus serviços.....	27
3 GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO	29
3.1 Compreendendo o conceito.....	29
3.2 O papel do bibliotecário como gestor	31
4 A BIBLIOTECA PÚBLICA PROFESSORA MARIA NELSE SILVA	32
4.1 Histórico.....	32
4.2 Recursos humanos.....	35
4.3 Serviços oferecidos e atividades desenvolvidas.....	36
4.4 A biblioteca e a comunidade usuária.....	38
5 METODOLOGIA	40
5.1 Delineamento da pesquisa.....	40
5.2 Instrumentos para a coleta de dados.....	41
6 ANÁLISE DOS DADOS	44
6.1 Análise dos dados dos formulários.....	44
6.1.1 <i>Perfis dos recursos humanos da Biblioteca Pública Prof^a Maria Nelse Silva</i>	44
6.1.2 <i>Serviços prestados pela Organização</i>	45
6.1.3 <i>Gestão da Biblioteca</i>	46

6.2 Análise dos dados dos questionários.....	48
6.2.1 Perfil do mercado/usuário da biblioteca Prof ^a Maria Nelse Silva.....	48
6.2.2 Identificação da relação da comunidade com a biblioteca.....	50
6.2.3 Satisfação do usuário com a gestão da Biblioteca Pública de Missão Velha.....	54
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	62
REFERÊNCIAS.....	64
APÊNDICE A – FORMULÁRIO AOS AUXILIARES DA BIBLIOTECA PROFESSORA MARIA NELSE SILVA	66
APENDICE B – QUESTIONÁRIO CIENTÍFICO	70

1 INTRODUÇÃO

No capítulo introdutório apresentamos à temática do estudo, a problemática, a justificativa, seu objetivo e alguns dos autores que apoiaram teoricamente o estudo. No capítulo dois, intitulado 'a biblioteca', é feita uma conceitualização de bibliotecas, bem como é contextualizado o histórico e o conceito da Biblioteca Pública (BP) tanto no contexto nacional como internacional, é ainda focado a biblioteca pública como organização e a importância da mesma para a sociedade assim, como contextualiza os serviços a serem oferecidos pela biblioteca pública e a dinamicidade que estes serviços trazem para este tipo de organização. Para esses estudos foram utilizados autores como: Milanesi, Almeida Júnior, Rasche, Lemos e Kotler.

No capítulo três, gestão de unidades de informação, estudamos os conceitos de gestão e organização, apresentamos ainda o conceito de administração relacionado às bibliotecas. Observamos também as principais funções do processo de gestão pertencente à abordagem clássica da administração, embasados em teóricos como Maximiano e Henri Fayol. Este capítulo é muito importante, pois trata também do papel do bibliotecário como gestor onde foca a sua capacidade natural de gerenciar este tipo de organização assegurando o seu sucesso.

No quarto capítulo chamado, a biblioteca pública professora Maria Nelse Silva, adentramos em um estudo específico de uma biblioteca pública municipal para compreendermos a gestão da mesma na ausência de um bibliotecário e como ela realiza a sua missão e se relaciona com a comunidade usuária. Vimos o histórico da referida biblioteca, o espaço físico, equipamentos, acervo, serviços oferecidos e atividades desenvolvidas, os recursos humanos, assim como a comunidade usuária.

No capítulo cinco temos a metodologia utilizada para esta monografia, caracterizando seu método, o tipo de pesquisa empregada na mesma e a técnica de pesquisa utilizada, explicitando o delineamento da pesquisa e os instrumentos para a coleta de dados.

No capítulo seis, foi realizada uma análise dos dados colhidos junto à pesquisa dos questionários e formulários aplicados aos auxiliares e usuários respectivamente, na biblioteca estudada. E finalmente temos as considerações finais, no capítulo sete.

1.1 Situando o tema

Na atual sociedade, onde a tecnologia avança cada vez mais e as organizações vêm se desenvolvendo a passos largos com o uso delas, ainda encontramos bibliotecas públicas precárias, sem um profissional bibliotecário, onde estas desenvolvem serviços quase sempre limitados a empréstimo e consultas, tendo sua função social pouco exercida.

Esse quadro, geralmente ocorre com as bibliotecas municipais que vivem em meio a orçamentos baixos e com poucos recursos. Contudo, estas bibliotecas públicas podem desempenhar o seu papel, para isso não basta apenas um profissional bibliotecário altamente qualificado, mas também uma equipe que se mobilize a desempenhar um trabalho junto e para a sociedade, prestando serviços que satisfaçam seus anseios informacionais, pois saber gerenciar é segundo Ramos (1996), saber cumprir suas funções básicas assegurando a qualidade e a produtividade de bens e serviços.

As Bibliotecas Públicas são organizações que como qualquer outra, precisa ser bem administrada para que possam garantir o sucesso em seus serviços e produtos. Esta é uma Unidade de Informação que tem como missão atender a um público extenso e heterogêneo, contribuindo para a formação cultural e intelectual da comunidade a qual serve. Dessa forma, compreende-se que tal atividade é complexa e difícil, principalmente quando a unidade é precária, fragmentada e conta com funcionários leigos para a realização dos seus serviços.

Analisar este cenário do ponto de vista administrativo seria aqui uma maneira de entender que a administração é à base do sucesso de qualquer organização, principalmente na presença do gestor natural para esse papel, o bibliotecário. Entender como ocorre à gestão de uma biblioteca pública municipal na ausência do bibliotecário é aqui uma das questões que nortearão o desenvolvimento deste trabalho.

A administração é o meio pelo qual se assegura o sucesso de uma organização. Saber gerenciar uma unidade de informação é tomar decisões sobre os recursos e as estratégias necessárias para o seu sucesso, visando alcançar os objetivos e assim proporcionando satisfação tanto a quem fornece quanto a quem recebe o produto do trabalho.

Independentemente da realidade em que se encontre, a biblioteca vista como uma organização pode ser bem gerenciada e garantir a qualidade de seus produtos e serviços, quando adota os métodos administrativos em seu ambiente de trabalho.

Trazemos para este estudo alguns autores como Maximiano, Chiavenato, Kotler, Moraes, Ramos entre outros grandes nomes da administração para enriquecer este estudo com suas teorias. Na área de Biblioteconomia citamos aqui alguns nomes como Almeida Júnior, Milanesi, Maciel e Mendonça, Lemos que são muito importantes para o estudo das bibliotecas públicas.

1.2 Justificando a escolha

A escolha do tema gestão de bibliotecas públicas para o desenvolvimento deste estudo se deu pelas seguintes curiosidades:

- a) Saber como essas unidades de informação na área pública municipal são administradas; e
- b) Como acontece a realização de suas atividades e a prestação de seus serviços quando estas não contam com um bibliotecário como gestor e participante da missão desse tipo de biblioteca que é a de atender a um público heterogêneo, levar a informação para a comunidade e contribuir com a formação cultural e intelectual desta.

A curiosidade deste tema nasceu de observações empíricas que levaram a questionamentos sobre a ocorrência freqüente de funcionamento de tais organizações sem o bibliotecário, seu administrador, o gestor natural como profissional preparado para tal função, fato recorrente também na Região do Cariri, tendo somente auxiliares no desempenho desse papel, com pouca ou nenhuma preparação para a tarefa.

Visto que o estudo da administração de bibliotecas públicas é um tema complexo, tomaremos aqui o estudo dos serviços que oferecem e das atividades que executam através de auxiliares. Como estratégia para entender melhor estes pontos administrativos, a biblioteca será tomada aqui como uma organização com fins lucrativos humano-social e não financeiro já que ela funciona através de pessoas e realiza suas atividades junto e para a sociedade.

Acredita-se que o estudo da biblioteca pública como organização pode ser fundamentalmente útil como um meio para que se possa compreender e detalhar a estrutura administrativa da biblioteca e como acontece esta administração, na qual os clientes serão os usuários, os fornecedores serão o órgão público mantenedor da unidade, os funcionários serão os auxiliares e o gerente o bibliotecário. Sendo assim, temos como propósito entender quando a biblioteca é eficiente e eficaz na ausência do bibliotecário e como a mesma é administrada na maioria das vezes por leigos da área.

1.3 Formulação do problema

Gerir uma biblioteca, assim como qualquer outra organização, requer do gestor habilidades e competências para que venha a alcançar o sucesso em seu ambiente de trabalho. Esse desempenho, entretanto, se torna mais trabalhoso e requer mais compromisso quando o profissional não é capacitado para realizar tal tarefa. É este o cenário que geralmente se observa nas bibliotecas públicas da Região do Cariri Cearense.

A ausência do bibliotecário nas unidades de informação públicas caririenses é um fato recorrente, o que nos faz questionar como se dá o processo administrativo das mesmas, qual a posição do auxiliar neste ambiente de trabalho, no processo de tomada de decisão, nas políticas de desenvolvimento de acervo, no estudo de usuários, entre outras atividades inerentes ao bibliotecário e como são planejadas as atividades a serem desenvolvidas.

É importante salientar que para se ter uma organização bem sucedida com serviços qualificados é necessária que esta seja bem administrada e como isto pode acontecer quando quem exerce o papel de gestor são leigos da área de Biblioteconomia?

Diante da realidade ganha relevância o estudo das seguintes questões:

- a) Como acontece a gestão de uma biblioteca pública municipal na ausência de um profissional bibliotecário?
- b) Quais são os serviços propostos na biblioteca pesquisada?

- c) Como a biblioteca pesquisada atinge a comunidade com os serviços que disponibiliza e qual a sua relação com a mesma?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar a gestão da Biblioteca Pública Municipal Professora Maria Nelse Silva da cidade de Missão Velha no que tange as atividades técnicas e os serviços desenvolvidos na ausência do profissional bibliotecário.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Analisar a gestão da biblioteca na ausência do bibliotecário;
- b) Compreender no que consiste a atividade de gestão e a importância da mesma para o sucesso de uma unidade de informação no que tange aos serviços oferecidos;
- c) Identificar a relação da biblioteca pesquisada com a comunidade.

2 A BIBLIOTECA

De acordo Lemos (2005), a palavra biblioteca significa coleção de livros que do vocábulo grego vem *bibliotheca* (de *biblion*, livro, e *theke*, o estojo, compartimento) é hoje conceituada como um acervo de materiais impressos e não-impressos, como os materiais eletrônicos e especiais, organizados e mantidos para leitura, visualização, estudo e consulta.

Tem-se uma visão mais adequada da biblioteca, não como repositório de materiais, mas quando se analisa do ponto de vista cultural, como memória coletiva do grupo social e da perspectiva dos serviços públicos que oferecem proporcionando pesquisa, informação, entretenimento, educação e cultura contribuindo para o pleno usufruto da cidadania, principalmente no que tange as funções da biblioteca pública.

A biblioteca tem uma origem muito antiga, remonta desde a formação de coleções dos suportes escritos com a invenção da escrita, a história da biblioteca assim como diz Milanesi (1983), é a história do registro da informação e conseqüentemente faz parte da história do homem.

Inicialmente as bibliotecas eram coleções de placas de argila onde o conhecimento dos povos era gravado através das inscrições cuneiformes, essas bibliotecas pertenciam aos reis assírios bem como os sumérios e babilônios. Segundo Lemos (2005, p.103)

A existência de coleções de documentos é comprovada já na primeira metade do terceiro milênio a.C. na cidade babilônica de Nipur havia um templo com salas onde foram encontradas, como se ali houvessem propositalmente colocadas tabulas de argila com escrita cuneiforme. Assim, essa primeira biblioteca primitiva teria surgido há cerca de 5 mil anos.

O papiro foi outro suporte da escrita, fabricado a partir de uma planta das margens do Rio Nilo pelos egípcios, e por séculos, foi a forma mais prática para produzir documentos escritos apto por receber inscrições a tinta. O *volumen* como era chamado o rolo de papiro era constituído por 8 metros em média, com a largura aproximada de um palmo. Os volumes formaram por muito tempo várias coleções de bibliotecas. Posteriormente, o papiro foi substituído pelo pergaminho, constituído de pele de carneiro ou outro mamífero que servia de

suporte para inscrição de tinta, que quando recortadas e unidas numa margem assemelhava-se ao atual livro que conhecemos.

Estas bibliotecas por muito tempo ficaram a serviço dos reis, da casta sacerdotal e alguns membros da nobreza, pois a informação era sinônimo de poder e esta não estava a disposição de todos.

Com a difusão do papel em meados do século XIV e a criação da imprensa com os tipos móveis por Johann Gutenberg, em meados do século XV a informação escrita foi difundida chegando cada vez mais a um número maior de pessoas. Do manuscrito artesanal passou a fabricação em série e as bibliotecas deixaram de ser restrita à poucos transmitindo mais informações para mais cidadãos. Como afirma Lemos (2005, p.109)

A partir da publicação do primeiro livro impresso com tipos móveis por Johann Gutenberg (cerca de 1452), rompe-se o longo monopólio que o livro manuscrito exerceu no campo da cultura letrada, além de também se começar a romper o monopólio que a igreja exercia, em matéria de produção editorial. A revolução tecnológica provocada pela imprensa promoveu, nos dois primeiros séculos seguintes, o que se poderia chamar de primeira grande explosão bibliográfica, com conseqüência políticas, econômicas, sociais e religiosas de longo alcance.

Milanesi (1983), ainda menciona que as Revoluções Francesa, Russa e a Industrial tiraram o livro das mãos dos nobres e colocou-os a disposição da maioria, na qual a biblioteca passou por um rápido desenvolvimento se tornando uma coleção pública, oferecendo serviços a comunidade.

2.1 Uma abordagem histórica da biblioteca pública

A biblioteca pública, é uma instituição que está voltada para atender e servir às massas há conveniência com o heterogêneo, da dona de casa ao intelectual, oferecendo educação, cultura e informação democraticamente em igualdade de condições a qualquer leitor, independentemente da classe social, raça, religião, nível de escolaridade, sexo etc.

Segundo Lemos (2005, p.107):

As bibliotecas públicas, que são, por definição, abertas a toda a comunidade, possuem em geral um acervo que abrange todas as áreas do conhecimento, mas sem incluir materiais muito especializados ou de natureza estritamente técnica ou científica, a não ser em caráter esporádico e quando o desenvolvimento de suas coleções está mais sujeito ao acaso de doações aceitas sem critério e da ausência de uma política de seleção realista. São, em geral, bem supridas de livros didáticos e de obras de ficção. Algumas bibliotecas estaduais e municipais procuram ser depositárias da produção bibliográfica do estado ou do município. Outras formam ainda uma coleção especial, onde ficam reunidos os materiais relativos ao município ou estado, o que facilita o estudo pelos pesquisadores locais.

Como atestam alguns autores, entre eles Almeida Júnior (2003), a biblioteca pública tem origem na segunda metade do século XIX, mais precisamente no ano de 1850, nos Estados Unidos e na Inglaterra. Essa biblioteca diferenciava-se das demais por ser mantida pelo estado, ter funções específicas, buscando atender a toda a sociedade. O motivo para o aparecimento da biblioteca pública foi a reivindicação da população por acesso à educação gratuita, pois, com a Revolução Francesa a população sentiu-se motivada a ascender socialmente, exigindo portanto que o Estado oferecesse condições para acesso de seus filhos à educação. Os Estados Unidos e a Inglaterra sentindo-se pressionados pelos reclamos da população deram abertura às bibliotecas que dariam suporte pedagógico para as ações educacionais. Surgidas por demanda da sociedade, essas bibliotecas seriam construídas, estruturadas, implantadas e mantidas pelo Estado.

Imersa nas transformações da sociedade daquela época e refletindo os interesses da sociedade, teve a sua origem na participação do cenário histórico. Lemos (2005, p.105) por sua vez, defende que o surgimento da biblioteca pública tenha sido bem mais antigo e sob outro cenário

Foi no século XVII que surgiu em alguns países mais adiantados da Europa, de modo quase simultâneo o surgimento do conceito de biblioteca pública moderna, aberta gratuitamente para os interessados, funcionando em horários regulares, e que colocavam a disposição dos leitores grandes acervos de livros. Eram bibliotecas financiadas por mecenas ilustres, membros, obviamente, da classe dominante.

Já no Brasil, segundo Milanesi (1983), pode-se destacar a origem da biblioteca pública em 1811 com a biblioteca pública da Bahia. Com a vinda de D. João VI em 1808 e a Corte portuguesa ao Brasil, o rei incluiu em sua frota um precioso carregamento, “a Biblioteca Real,

formada por milhares de livros. Foi instalada inicialmente no Hospital da Ordem Terceira do Carmo e inaugurada em 1811. Após três anos contava com um acervo de 60 mil volumes e foi aberta ao público. Após a independência, foi anexada ao patrimônio público, constituindo-se no acervo básico da Biblioteca Nacional.” Contudo, a Independência trouxe ânimo de projetos para a construção do país, fundaram-se tipografias, houve maior circulação de jornais, livros e conseqüentemente criadas novas bibliotecas: Biblioteca Imperial e Pública do Rio de Janeiro, Biblioteca Pública do Estado de Maranhão (1829), Biblioteca Pública do Real Gabinete Português de Leitura (1837), progressivamente outras foram criadas ampliando as possibilidades de acesso ao livro e a leitura.

Apesar do aparecimento das bibliotecas públicas, não devemos esquecer que por muito tempo alguns livros estavam sob censura e nesta época a maioria da população brasileira era majoritariamente analfabeta, os leitores no início dos anos de 1900 eram os padres, os bacharéis, a alta nobreza, alguns profissionais liberais e estudantes. Dessa forma, as bibliotecas públicas surgiram no Brasil em um período em que poucos se utilizavam dela evidenciando um motivo pelo qual não foi devidamente reconhecida de importante função educacional e informacional para a sociedade, não como um benefício, mas como um direito de todos.

Assim, as bibliotecas têm uma origem muito antiga. Sua sobrevivência como instituição, adaptando-se as mudanças políticas, sociais e tecnológicas, por si só seria suficiente para deixar evidente que lhe cabe desempenhar uma importante função, embora, essa função nem sempre alcance pleno reconhecimento em todas as sociedades, por razões de ordem histórica e cultural. (LEMOS, 2005, p.101)

As bibliotecas públicas ofereciam serviços voltados para o livro como consultas e empréstimos, só a partir de 1960 que adquire novo vigor diversificando os seus serviços que estavam voltados para a democratização da cultura. Em meados da década de 70 os serviços de mecanização e automação começaram a ser implantados nas bibliotecas em algumas atividades de natureza gerencial. A utilização do computador e posteriormente da internet trouxe para estas unidades novas possibilidades de gerenciar e oferecer informação, disponibilizando o catálogo em rede, realizando empréstimo automatizado, oferecendo pesquisas em outros suportes, a biblioteca alcançou uma nova dimensão e realidade com as bibliotecas digitais e virtuais. Infelizmente ao lado de tantas tecnologias e de algumas bibliotecas imponentes, a atual realidade de muitas bibliotecas públicas são instituições precárias, fragmentadas, com recursos insuficientes e que não cumpre com a sua missão.

Hoje todas as capitais possuem bibliotecas públicas e alguns municípios também, porém sua qualidade é variada e seus serviços geralmente incompatíveis com o grau de desenvolvimento de seus respectivos municípios e com a necessidade da população local, outro fato a ser destacado é a ausência de bibliotecários na grande maioria destas bibliotecas, o atendimento ao usuário e os trabalhos de natureza técnica e gerencial são executados e realizados por funcionários sem qualificação e competência. De acordo com Almeida Júnior (2003, p.46)

As bibliotecas públicas, por uma série de motivos que explicam, mas não justificam, deixam o atendimento sob a responsabilidade de auxiliares de bibliotecas e, até mesmo, de funcionário em desvio de função, ou seja, exercendo um cargo para o qual não foi contratado.

Não podemos desconsiderar os problemas pelas quais elas enfrentam e em que planos estão entre as prioridades governamentais, sobrevive de investimentos escassos, sempre encarados como supérfluo em relação a outros problemas governamentais como saúde, saneamento básico, água, estradas etc. Para Milanesi (1983, p.61) “Há casos de orçamentos municipais que fazem previsão de verba para as bibliotecas, no entanto elas acabam sendo remanejadas para outros setores.” Não se sabe qual é o nível de investimento em tais bibliotecas, principalmente as municipais, o que se sabe é que são deixadas a um segundo plano quando observamos a sua situação que em algumas vezes está implantada em prédios inadequados, ampliando seu acervo através de doações voluntárias que na falta de uma política de seleção e aquisição, aumenta a quantidade do acervo, mas em nada contribui para o seu enriquecimento, como informação relevante para a população a qual oferece os seus serviços. São pouquíssimas, de fato as bibliotecas que possuem acervos dinâmicos e oferecem serviços qualificados que atendem as necessidades da população local.

Faltam dados claros sobre a situação da biblioteca pública no Brasil. Por isso, torna-se difícil fazer análises. Ao lado de algumas estatísticas encomiásticas, jaz uma instituição precária, fragmentada, e que não cumpre o que se poderia esperar dela. Entre o real e um modelo teórico há uma distancia que evidencia o quanto deverá ser realizado. Apesar de dados esparsos, não se sabe quantas bibliotecas públicas existem no Brasil – e nem mesmo se sabe o que pode ser considerado como tal. Os Estados brasileiros têm as suas bibliotecas e, teoricamente, funcionam como articuladores de uma rede que abrangeria todos os municípios. Essas bibliotecas estaduais coordenariam um conjunto, promovendo aquilo que é essencial: a integração de serviços. (MILANESI, 1983, p.60)

Diante deste cenário atual, faz-se importante destacar que existem padrões estabelecidos para as bibliotecas públicas e que existem leis que regulamentam esses padrões. A IFLA, por exemplo, propõe uma biblioteca para cada 71.000 habitantes, 2 livros por habitante, 3 lugares para cada 1.000 habitantes e indica como recomendável a existência de um profissional bibliotecário para cada 10.000 habitantes, outro exemplo é a lei nº 10.753, promulgada em 31 de outubro de 2003, conhecida como Lei do Livro que torna obrigatória a alocação de recursos orçamentários, pela União, estados e municípios, para a manutenção de bibliotecas e a aquisição de livros. Estas são tentativas de reverter o quadro constrangedor a qual estão submetidas as bibliotecas, mas como são números ideais será difícil atingir esta meta, contudo revela a disparidade entre o ideal e o existente, por isso deve-se procurar reduzir essa defasagem.

De acordo com Milanesi (1983) as bibliotecas, apesar de sua precariedade, têm uma procura abaixo de suas possibilidades de atendimento, é mínima a parcela da população que se utiliza delas, na maioria das vezes são sempre os estudantes, fazendo seus deveres escolares de acordo com as exigências dos professores. De qualquer forma, a população não se manifesta contra a situação da biblioteca, não há protesto público contra os serviços que oferecem, sobre o acervo disponibilizado, sobre a qualidade do atendimento. São raras as bibliotecas que contam com funcionários que atuam visando à melhoria dos serviços, que se propõem a um trabalho catequético para mobilizar os administradores e população em torno da idéia do acesso à informação como possibilidade de quanto mais se conhece mais se realiza.

2.2 Bibliotecas públicas e sociedade

A biblioteca pública é uma organização que tem como objeto de trabalho a informação e como objetivo principal atender ao usuário; estes são motivos pelos quais se verifica a importância da mesma para a sociedade, pois, a informação é imprescindível para a vida humana e sem ela não existe cidadania, é incontestável o valor da informação e desse modo da organização que a recupera e dissemina.

A biblioteca pública é uma organização fundamental à sociedade, visto que oferece educação, lazer, entretenimento e cultura sem pedir ajuda financeira pelos produtos e serviços

oferecidos. Muitas vezes encarada como depósito de materiais bibliográficos que se restringe a função de emprestar e receber livros, onde paira o silêncio absoluto, resulta em sua importância e sua necessidade social não ser reconhecida pela sociedade. Outro aspecto que pode ser aqui elucidado é a imagem da biblioteca pública trabalhando somente com livros, contudo a biblioteca trabalha com a informação contida no livro, o livro é o suporte, o meio e a informação o fim. Segundo Almeida Júnior (1997, p.35)

Quando a biblioteca prioriza o livro como único suporte possível para transferência de conhecimentos, ela automaticamente está excluindo a maioria da população. Em tese, só pode fazer uso do livro aquele que passou por um processo de alfabetização; aquele que formal ou informalmente, aprendeu a ler. Se os materiais que a biblioteca coloca à disposição do público são, para estes, ininteligíveis, fica óbvia a predisposição da biblioteca em atuar apenas junto a um determinado segmento da sociedade.

A biblioteca pública como organização que recupera e dissemina a informação para a sociedade, deve atuar atingindo todos os segmentos da mesma. Ao contrário do livro e da leitura, a informação atinge a população como um todo, independente de serem leitores ou analfabetos, daí vem à importância da biblioteca ser bem gerenciada, oferecer serviços diversificados, conhecer a comunidade e seus interesses informacionais para que possa desempenhar o seu papel útil oferecendo informações relevantes para a mesma.

Alguns autores como Milanesi (1983) e Almeida Júnior (1997) discutem a questão que a maior parcela da população a se utilizar da biblioteca pública são os estudantes que a procuram para fazer seus deveres escolares e que esta em algumas vezes cumpre o papel da biblioteca escolar. Alguns trabalhos devem ser realizados pelas bibliotecas junto às crianças, aos idosos, aos adolescentes e demais segmentos da sociedade, pois a pesquisa escolar em nada contribui para a formação de futuros usuários, mas se limita apenas a resolução de seus deveres escolares que na verdade não é a principal função de uma biblioteca pública, mas uma das funções da escolar. A biblioteca pública confere um papel abrangente como mostra as proposições do “Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas” (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.

Os serviços das bibliotecas públicas devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não

possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo, minorias lingüísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados as suas necessidades. As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como fundos tradicionais. É essencial que seja de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.

As bibliotecas para atrair a sociedade devem oferecer serviços de interesse para a mesma, a partir de seus anseios e necessidades, para tanto se faz preciso que o bibliotecário, ou na sua ausência, os auxiliares, saiam em busca desse conhecimento e adaptem a biblioteca à sociedade oferecendo, por exemplo, informação utilitária, abrindo espaços para eventos culturais, valorizando os artistas da região, participando dos acontecimentos sociais, políticos, culturais sem se desvincular, nunca, da realidade a qual se insere. Mas, não basta apenas melhorar e diversificar os serviços, é necessário que a biblioteca seja conhecida, o marketing deve ser promovido a fim de alcançar todas as pessoas, sabe-se que por trás de uma biblioteca atuante há sempre funcionários capacitados que se propõem além de oferecer serviços, mobilizar a população em torno da importância da informação.

Quando não há procura pela biblioteca e são ínfimos os usuários que dela se utiliza, algo de errado está ocorrendo e na maioria das vezes é a falta de profissionais capacitados para o desenvolvimento dos serviços bibliotecários. Segundo Milanese (1983, p.95)

Um outro problema que afeta diretamente o desenvolvimento das bibliotecas brasileiras é a mão-de-obra. A maioria das bibliotecas públicas brasileiras não tem bibliotecários. Quem exerce a função geralmente são funcionários das prefeituras sem requisito para tal. Para “tomar conta” dos livros não seria necessário mesmo muita especialização ou salário mais elevado. Para grande parte dos municípios brasileiros o piso salarial de um bibliotecário estaria acima das possibilidades do orçamento. Então o que ocorre é a concentração dos profissionais nas cidades maiores [...] O resultado disso é uma distorção profissional que leva a um ineficiente desempenho por parte de funcionários, muitas vezes com ânimo, mas sem as bases necessárias para desenvolver um trabalho menos improvisado.

Para que haja desenvolvimento na biblioteca é muito importante a presença de um bibliotecário, pois este conhece os meios e técnicas de tratamento e organização das coleções e as bases necessárias de gerenciamento, contudo, o mais importante, imprescindível, é saber

gerenciar a mesma, independente de ser bacharel em biblioteconomia ou um auxiliar, pois o que se busca aqui é mostrar a importância da gestão em uma biblioteca e não tirar a capacidade dos auxiliares em realizar o seu trabalho, já que cada qual tem sua importância específica.

2.3 Biblioteca pública e seus serviços

A biblioteca pública como espaço democrático da informação e que se destina a servir todos os segmentos da sociedade, precisa ser dinâmica para atender as mais diversas necessidades de informação e o que vai conferir a biblioteca essa dinamicidade serão os serviços por ela oferecidos.

Kotler (2006, p.397) define serviços como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto.”

A intangibilidade de um serviço em uma biblioteca pública lhe confere um caráter que não pode ser tocado, nem vendido como um bem; ele acontece pelo fornecimento e vivência entre funcionários e usuários assim como no balcão de empréstimo, no processo de referência, no estudo de usuários entre outros serviços nos quais só acontecem quando há a interação destes membros, principalmente do usuário, pois sem ter a quem oferecer e vivenciar, não há serviço.

Segundo Rasche (2006), que trata dos serviços de bibliotecas públicas, ela cita a variabilidade como fator importante na produção de serviços, visto que a organização tem pouco controle sobre as ações e atitudes assumidos pelo cliente, bem como dos funcionários e dos recursos presentes quando da prestação de um serviço.

Uma biblioteca dinâmica é aquela que presta serviços diversificados na tentativa de atender as necessidades também diversas de seu público usuário, por ser ele formado por crianças, jovens, adultos, idosos, estudantes e profissionais que vêem nela a possibilidade de informação para as suas necessidades.

Tais serviços podem ser oferecidos tanto no ambiente físico da biblioteca como podem ocorrer fora dela, como as bibliotecas ambulantes que vão as zonas rurais do município, aos ambientes especiais como os hospitais entre outros serviços de extensão da biblioteca, mas o importante é que haja um espaço de convivência, de encontro e que acima de tudo o usuário fique satisfeito com o serviço o que dará uma nova possibilidade de encontros, o fazendo retornar à biblioteca.

Almeida Júnior (2003) trata da avaliação de serviços em bibliotecas públicas, em sua obra 'Biblioteca pública: avaliação de serviços', onde contextualiza o serviço de referência e a necessidade de avaliação do ponto de vista qualitativo e destaca que os serviços junto com o processo de referência é que vão diferenciar a biblioteca de um lugar inerte e passivo em um local dinâmico e agradável.

A satisfação do cliente com os serviços é que vai garantir a sua qualidade, quando estes se interessam em voltar à biblioteca, em solicitar novamente os serviços contribuindo com a sua dinamicidade, pois serviços qualificados são aqueles que acima de tudo atende as reais prioridades do usuário e não as da biblioteca.

É importante aqui salientar que os serviços propostos por uma biblioteca pública devem estar de acordo com sua missão e os seus objetivos. A gerência de uma biblioteca pública ao implantar um serviço, deve-se pautar nestes itens para que haja uma simetria entre serviço, missão e objetivos da organização, para que os serviços sejam um meio de alcançar os objetivos da mesma. Para gerir bem uma biblioteca é de grande importância a implantação e a diversificação dos serviços, pois quanto maior a dinâmica de uma biblioteca maior será a quantidade de usuários que fará uso dela e desta forma, mais ela contribuirá com a formação cultural e informacional da sociedade.

Muitas vezes, quando a gerência de uma biblioteca pública é composta por bibliotecários e auxiliares não significa dizer que a implantação e a diversificação de serviços sejam uma tarefa fácil, visto que a biblioteca pública faz parte de um contexto social, onde muitos elementos interferem em seus processos de gestão. Contudo, mais difícil se torna, quando seus gestores são apenas auxiliares que na maioria das vezes não possuem conhecimentos administrativos, muito menos biblioteconômicos.

3 GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

3.1 Compreendendo o conceito

Segundo Maximiano (2004), a administração é uma palavra antiga que vem do latim (*administratio*) que se associa a outras palavras como gestão, gerência, management (correspondente a manejo em inglês), no qual todas têm o mesmo significado: um processo dinâmico de tomar decisões sobre a utilização de recursos, para possibilitar a realização de objetivos.

A Administração esteve sempre presente na história da humanidade, desde as organizações mais rudimentares, ambientes familiares até as mais complexas organizações empresariais. Hoje a Administração é a chave do sucesso para qualquer ambiente organizacional quando proporciona a integração de pessoas para o alcance de ações predeterminadas. Para Maximiano (2004), a Administração é um processo dinâmico de tomar decisões e realizar ações que compreende cinco processos interligados: planejamento, organização, liderança, execução e controle.

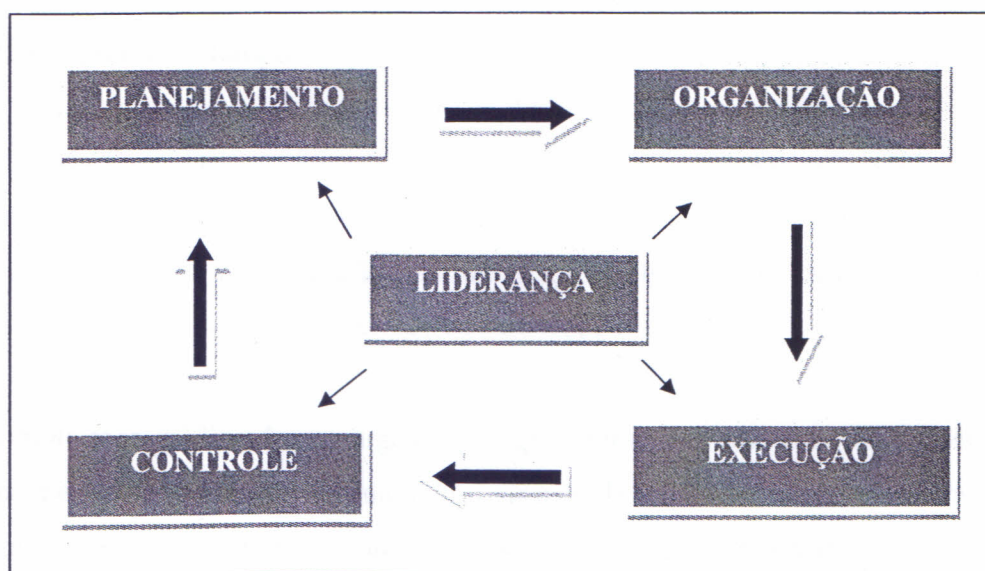


FIGURA 1 – Principais funções do processo de gestão.

Fonte: MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à administração. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2004. p.34.

Este conjunto de processos – planejamento, organização, liderança, execução e controle, pertencem à chamada abordagem clássica da administração, identificada por Henri Fayol em 1916. Por meio destes processos a organização transforma os recursos para produzir os resultados e assim alcançar seus objetivos.

Uma organização segundo Maximiano (2004) é um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo ou conjunto de objetivos e é a administração que faz com que a organização utilize corretamente seus recursos e atinja seus objetivos.

De acordo com Maximiano (2004) “a sociedade humana é feita de organizações que fornecem os meios para o atendimento das necessidades das pessoas” e a administração dessas organizações está diretamente ligada à qualidade de vida delas, a biblioteca, por exemplo, é uma organização que tem como meta levar a informação para a sociedade e quando bem administrada todos lucram: os usuários, os funcionários e a sociedade em geral.

O conceito de administração atinge cada vez mais novos setores organizacionais, na medida em que se aplica tanto a organizações empresariais como a não empresariais. Segundo Peter Drucker (Drucker, apud Moraes, 2004) no decorrer do século XX, os setores que mais cresceram foram o governamental, dos profissionais liberais, da saúde, da educação, e não, alguns do setor empresarial. E ainda segundo Drucker o setor social sem fins lucrativos é aquele em que a administração é mais necessária hoje em dia e pode render maiores resultados em menos tempo.

Segundo Dias (Dias, 1985, p.52 apud Maciel, 2000) a preocupação com a administração de bibliotecas só começou a acontecer recentemente e recomenda: “Há uma grande necessidade de se dar mais atenção à administração de bibliotecas como um meio de enfrentar os problemas, sempre presentes de escassez de recursos.”

A biblioteca pública é uma organização que tem como missão suprir as necessidades de conhecimento da população do município através da educação, lazer e cultura contribuindo para uma melhor qualidade de vida da população e neste ponto a gestão é quem garante o cumprimento e o sucesso dessa missão e o bibliotecário gestor trabalhará para que o grupo de funcionários seja bem sucedido na realização desta missão.

A administração é fundamental para que as atividades e o desenvolvimento de uma biblioteca aconteçam com eficiência e eficácia, dando os resultados que tanto os funcionários como os usuários almejam.

3.2 O papel do bibliotecário como gestor

Segundo Maximiano (2004, p.36), “são administradores, gerentes ou gestores as pessoas que administram qualquer conjunto de recursos ou tomam decisões. Nas organizações os gestores são as pessoas responsáveis pelo desempenho de outras pessoas, que formam sua equipe, e sobre essa equipe tem autoridade”. Para Chiavenato (2003) o trabalho do administrador em qualquer organização é essencialmente o mesmo, qualquer que seja a posição ou o nível que ocupe, o administrador alcança resultados através da efetiva cooperação dos subordinados.

Em uma organização como a biblioteca pública o bibliotecário assume a posição de gestor o que se compõe em planejar, organizar, liderar, executar e controlar todas as atividades ligadas a essa unidade de informação, para tanto ele deverá dispor de conhecimentos técnicos e administrativos para que possa realizar a sua atividade gerencial com êxito e qualidade.

O bibliotecário como gestor deve possuir habilidades e competências para conduzir bem o seu trabalho, principalmente quando se trata de administrar bibliotecas públicas, pelo fato de estarem submetidas a um governo municipal, estadual ou federal tendo na maioria das vezes dificuldades de ordem financeira e política, o que pode comprometer ações administrativas pelos gestores. Serão as habilidades e competências que o gestor deve desenvolver que o auxiliará nas tomadas de decisões onde analisará as situações que surgirem, apresentará as soluções e resolverá os problemas. Dessa forma, o gestor deve sempre buscar realizar os objetivos e a missão da biblioteca independente das situações que ocorrerem, deve criar alternativas com os recursos que possui ser proativo e criativo, sabendo conduzir e motivar a sua equipe para o alcance das metas estabelecidas, lembrando sempre que o ideal é satisfazer a sua clientela mediante a oferta de produtos e serviços de qualidade.

4 A BIBLIOTECA PÚBLICA PROFESSORA MARIA NELSE SILVA

4.1 Histórico

A Biblioteca Pública Municipal Prof.^a Maria Nelse Silva é uma Unidade de Informação de pequeno porte localizada na cidade de Missão Velha – Ce. A cidade de Missão Velha está localizada na Região do Cariri, segundo Magalhães (2001) têm uma área de 533,9 km², tendo uma origem bem antiga, desde o povoamento dos índios cariris nesta cidade. Teve a sua emancipação política em 08 de novembro de 1864 e assim como muitos anos em sua história, ela possui também muitos representantes de sua cultura, sendo esta bastante rica, composta por artistas das mais variadas áreas, desde a literatura de cordel até grupos de dança e teatro.

Um dos centros de cultura e informação desta cidade é a biblioteca que recebeu o nome da professora Maria Nelse Silva por ser ela uma representante da cultura local na literatura, além de ser uma grande personalidade na região.

Maria Nelse Silva nasceu em Barbalha – Ce no dia 13 de setembro de 1919 [...] iniciou suas atividades profissionais ainda em Juazeiro do Norte, no Grupo Rural Modelo, anexo à Escola Normal, onde estudou [...] Em Missão Velha começou como professora do grupo escolar Dr. Pedro Rocha. Junto com outros missãovelhenses, tendo à frente o dentista Waldemar Cavalcante colaborou com os cursos chamados artigo 91 e artigo 99, para alfabetização de adultos e curso primário, respectivamente. Em 1950, fundou o educandário Nossa Senhora de Fátima, entidade modelar que funcionou durante vinte anos, com todas as turmas desde o pré-escolar até o exame de admissão ao ginásio, sempre com grande número de alunos. Participou da fundação do ginásio paroquial e algum tempo depois da criação da escola normal de Missão Velha, sempre ao lado do Monsenhor Antonio Feitosa, de quem foi vice-diretora por mais de dez anos. Nesses dois estabelecimentos de ensino foi titular das cadeiras de Português e Metodologia do ensino até aos setenta e dois anos de idade. Fundou e dirigiu por mais de dez anos o grêmio literário Padre José de Anchieta, entidade sócio-cultural que despertou o gosto pelas letras e pelas artes no meio estudantil de sua cidade. (LIMA, José Nazareno Silva, 1999)

A biblioteca foi criada no dia 11 de março de 1982, com o ato de criação da Lei 01/82 no período de gestão da prefeita Ana Ester Jucá Maia Soares. A biblioteca possuía um prédio próprio e cerca de 2.000 livros. No dia 28 de fevereiro de 2007 a biblioteca foi inaugurada

com um acervo e equipamentos novos na gestão do prefeito Francisco Gidalberto Rodrigues Pinheiro.

No início de 2009 o prédio da biblioteca foi vendido e não possuindo sede própria ficou alojada em um prédio de aluguel na Avenida José Sobreira da Cruz, 297 no Centro da cidade. Ficou abrigada neste prédio por um ano e em janeiro de 2010 foi mudada para um prédio da prefeitura onde funcionava a antiga estação ferroviária e neste local está funcionando junto com a secretaria de cultura do município na Avenida Brasília, s/n.



Figura 2 - Imagem da Biblioteca Pública de Missão Velha.

Hoje com 28 anos de história, a biblioteca conta com um acervo bem diversificado e numeroso nas mais diversas áreas do conhecimento, com uma quantidade de 3.175 livros, incluindo livros didáticos, paradidáticos, infantis, infanto-juvenis, em braile e obras de referência. A biblioteca também dispõe de jornais, revistas, fitas de vídeo, CDs e DVDs, mas em uma quantidade ínfima sendo que os mesmos são apenas para consulta local.

A biblioteca adaptando-se a um prédio já existente, não dispõe de uma estrutura confortável e adequada tanto aos usuários como aos funcionários, pois não tem uma estrutura planejada para uma biblioteca. Possui um espaço grande, mas uma sala única onde as estantes ficam bem organizadas em espaços bem distribuídos, contudo não há salas para leitura individual e nem para o setor infantil. Todos os setores da biblioteca estão juntos em um mesmo ambiente. As mesas de crianças e adultos para estudo e leitura localizam-se dispersas

pelo centro da biblioteca em meio às estantes devido à falta de espaço conveniente para as mesmas.

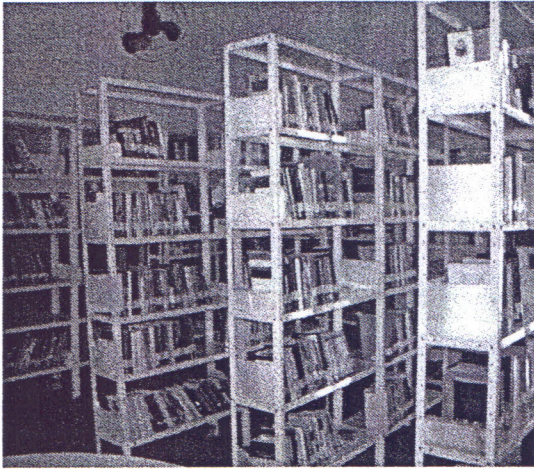


Figura 3- Imagem do acervo da biblioteca pública.

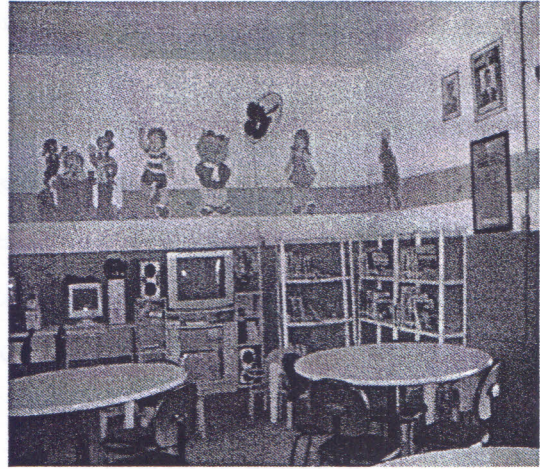


Figura 4- Imagem do ambiente de leitura.

Em relação ao mobiliário da biblioteca, são novos e bem conservados embora seja em uma pequena quantidade. Em 2009 a biblioteca ganhou dois computadores para a pesquisa online dos usuários, mas ainda encontra-se sem internet, servindo eles apenas para os estudantes digitar seus trabalhos.

Observa-se que a questão do espaço e investimento nas bibliotecas públicas municipais ainda é fato pertinente nestas organizações, justificada quase sempre pela falta de recursos públicos.

As edificações que o estado constrói para edificar as instituições econômicas são frequentemente caras, muitas delas luxuosas. O mesmo se pode dizer dos órgãos da justiça e de outras áreas. Já a cultura, as bibliotecas especialmente, pode e deve alegrar-se com espaços precários, quando na prática se sabe que as instalações inadequadas levam sempre a um baixo rendimento. (MILANESI, 1983, p.94)

Apesar de seu espaço ser inadequado, ele é bem iluminado, bem arejado e bem localizado sendo em um local central da cidade, numa rua calma e silenciosa.

4.2 Recursos humanos

A biblioteca pública municipal Prof^a Maria Nelse Silva possui um quadro de recursos humanos de 5 auxiliares de biblioteca com diferentes funções e uma auxiliar de serviços gerais.

Andréia Lopes é uma auxiliar com ensino médio tendo a função de coordenadora na biblioteca, assume as atitudes de gerente liderando os demais funcionários na realização da missão da biblioteca. Ela é quem planeja as atividades a serem realizadas e busca os recursos para a biblioteca junto a Secretaria de Cultura do Município.

Cazuza do Nascimento é também auxiliar, trabalha na biblioteca há 17 anos, tem nível superior no curso de Economia, exerce as atividades de empréstimo, auxilia nas pesquisas dos usuários e organiza os livros nas estantes. É importante aqui destacar que ele é o único que possui o curso de auxiliar do corpo de funcionários da biblioteca.

Dommani Xavier também auxiliar, tem curso superior de História e Geografia e auxilia nas pesquisas dos usuários, atividade característica do serviço de referencia. Josefa Olcenira Silva formada em História e Cláudia Pereira de ensino médio exercem a função de auxiliares no empréstimo de livros e organização da biblioteca. Estas três últimas trabalham à noite das 17:00 às 21:00 horas.

A biblioteca funciona nos dias de segunda a sexta feira das 8:00 horas da manhã às 21:00 horas da noite, tendo um intervalo ao meio-dia das 12:00 às 13:00 para almoço.

O turno da tarde é o período que os usuários mais procuram a biblioteca, visto que o segmento da população mais atraído pela biblioteca é a classe estudantil do ensino fundamental e nesse horário vão a biblioteca para resolver seus exercícios escolares.

4.3 Serviços oferecidos e atividades desenvolvidas

Através da observação direta e de formulários aplicados aos auxiliares, detectou-se as maneiras adotadas de gerenciar a biblioteca pública Profª Maria Nelse Silva pelos auxiliares e os serviços que oferece.

Os serviços que a biblioteca pública oferece ao seu público são: empréstimo de livros, consulta local, incentivo a leitura, atividades de lazer com a TV, uso dos computadores e o concurso literário que é um projeto cultural realizado anualmente.

O empréstimo de livros é feito manualmente em fichinhas, sendo emprestado apenas um exemplar por usuário e em caso de atraso na devolução é cobrado uma multa de cinquenta centavos por dia.

Geralmente as atividades de lazer para o público infantil faz-se o uso da TV transmitindo filmes e programas educativos e culturais. O auxílio no uso dos computadores também é um serviço oferecido pela biblioteca, que mesmo sem internet alguns estudantes utilizam para digitar os seus trabalhos escolares.

A única maneira de divulgação desses serviços é feito nas escolas oralmente pelos auxiliares. Não há outra maneira de divulgação ou mesmo de marketing feito pela biblioteca. Daí, o fato dos demais segmentos da população municipal ter uma baixa procura pela biblioteca e na maioria das vezes nem mesmo conhecê-la.

A biblioteca não dispõe de catálogos de assunto, título e autor. O usuário ao procurar por uma obra recorre diretamente ao auxiliar ou as estantes. Como o acervo não é tão complexo, na maioria das vezes o auxiliar sabe da existência ou não do exemplar e quando não sabe recorre ao sistema da biblioteca: Bibilivre, onde estão inseridos os livros do acervo.

O Bibilivre é uma base de dados adotada pela biblioteca para o controle do acervo, contudo os auxiliares não sabem alimentá-la, apenas a utilizam para a busca de livros. Isso porque segundo os auxiliares Andréia Lopes e Cazusa do Nascimento quando chegaram as coleções novas na biblioteca em fevereiro de 2007 veio uma equipe de Fortaleza e classificou,

tombou e inseriu no Sistema Bibilivre todos os livros, não orientando os auxiliares a manuseá-lo.

A biblioteca pública como possibilidade de preservação da memória municipal reúne alguns materiais da produção local, geralmente da literatura e os jornais de circulação da cidade “Correio Missãoelhense” e alguns materiais sobre a história do município. Mas não há para esses materiais um tratamento especial, o que acabam por deteriorar-se e algumas vezes acabam se perdendo.

A biblioteca, segundo os auxiliares, não recebe da Secretaria de Cultura recursos financeiros para o provimento de serviços, a única forma de receber finanças pela biblioteca é através das multas geradas pelo empréstimo dos livros, que por ser uma quantidade pouca não dá para fazer muita coisa, no máximo reparo nos livros quando estes necessitam.

Quanto à política de desenvolvimento de coleções da biblioteca pública praticamente é algo inexistente na mesma, pois não existe um conjunto de atividades caracterizadas por um processo decisório que se determina a conveniência de se adquirir, manter ou descartar materiais bibliográficos ou especiais.

O desenvolvimento de coleções é enfocado, segundo Evans em artigo de Vergueiro (1993, p.16) sob um ponto de vista sistêmico, definido como

Processo de identificação dos pontos fortes e fracos de uma coleção de materiais de biblioteca em termos de necessidades dos usuários e recursos da comunidade e tentando corrigir as fraquezas existentes, quando constatadas, o que vai requerer constantes exames e avaliação dos recursos da biblioteca e constante estudo tanto das necessidades dos usuários, como de mudança na comunidade a ser servida.

Na biblioteca pública Professora Maria Nelse Silva não há **Seleção** de materiais feita pelos auxiliares, as obras já vêm diretamente do Ministério da Cultura, os auxiliares apenas tombam, mas não classificam e colocam nas estantes, as vezes sem seguir a ordem de classificação correta. A **Aquisição** é por meio de doação tanto pelo Ministério da Cultura como pela comunidade, os materiais bibliográficos e não bibliográficos adquiridos pela biblioteca não tem uma freqüência exata de chegada, mas de alguma forma, todo ano ela recebe materiais. O processo de **Avaliação** não acontece e o **Desbaste** só ocorre como

descarte quando o livro está em um estado que não tem como fazer reparação. Em 2007 quando chegaram à coleção nova na biblioteca, os livros antigos foram remanejados para a comunidade do Aleixo, distrito de Missão Velha, para o uso nas escolas e comunidade em geral.

A frequência dos usuários na biblioteca por dia é estimado em quarenta pessoas e destas, a maioria é composta de estudantes. Isso pode ser melhor demonstrado nos capítulos seguintes com a tabulação dos dados a partir dos questionários aplicados na respectiva biblioteca.

4.4 A biblioteca e a comunidade usuária

Como já dito por Almeida Júnior (1997), em sua obra *Sociedade e Biblioteconomia*, a biblioteca pública pode atingir a comunidade quando esta trabalha com a informação e não com os suportes da informação, ressaltando que a função da biblioteca pública é levar informação ao povo e não somente fornecê-las quando solicitado, povo aqui significando os analfabetos, alfabetizados, aquele que possui mínimas condições de vida, aquele que vive a margem dos acontecimentos por pura desinformação, o migrante da zona rural, dentre outros que a sociedade engloba.

Partindo deste pressuposto e levando-a para a realidade da Biblioteca Pública Prof^a Maria Nelse Silva, pode-se afirmar que a sua relação com a comunidade como um todo é bastante falha, quando esta ainda prioriza o livro como matéria prima do trabalho da organização atraindo apenas alfabetizados leitores para usufruir do acervo. Isso pode ser facilmente verificado quando se analisa a frequência dos usuários na biblioteca, que além de ter uma baixa procura pelas pessoas da cidade, a maioria dos que a utilizam são estudantes, principalmente do ensino fundamental.

Outro fator a ser analisado na relação da biblioteca com a comunidade são os serviços que esta oferece que não engloba os diversos segmentos da sociedade. Ela não abre espaços para palestras, exposições, teatro, cursos os quais poderiam além de levar cultura para as pessoas oferecerem informações de outras maneiras para aqueles que não sabem ou não gostam de ler.

Quando ela se volta apenas para o empréstimo de livros como serviço fundamental da biblioteca, ela deixa de atender a maior parte da população que precisa de informações, mas não necessariamente através deste suporte.

A dinamização dos serviços de uma biblioteca está diretamente relacionada com a sua integração com a comunidade visto que variados serviços atrairá outros segmentos da mesma. Uma gestão quando prioriza o seu mercado usuário como parte mais importante da organização ela sabe direcionar os serviços e produtos que lhe satisfazem ou mesmo tentar procurar satisfazer.

Na biblioteca pública Prof^a Maria Nelse Silva não existe um engajamento fiel de comunidade e biblioteca, porque, além de não haver diversificação dos seus serviços, não há a preocupação de saber as necessidades informacionais da comunidade. O fornecimento de informações utilitárias na biblioteca, por exemplo, seria uma maneira de engajar os membros da comunidade oferecendo informações essenciais à vida da população e assim se transformaria num centro informacional onde todo e qualquer cidadão teria acesso.

Mas como a biblioteca e comunidade se integram num bom relacionamento quando parte da população nem mesmo a conhece? Infelizmente falta em sua gestão o marketing, não apenas como promoção e divulgação da mesma, mas para mostrar para a população que é um lugar essencial para a vida de todas as pessoas, independentemente de qualquer coisa e que como qualquer outra organização na sociedade ela também está voltada para os interesses da população e para servi-los.

5 METODOLOGIA

Buscou-se neste estudo um enfoque teórico-empírico que viesse a embasar a investigação, os questionamentos e os dados realizados através da pesquisa, na tentativa de obter resultados confiáveis para a análise do estudo de caso.

A pesquisa foi realizada a partir de um planejamento prévio norteadora por uma pesquisa exploratória onde houve uma maior aproximação do assunto escolhido envolvendo, portanto um detalhamento de suas etapas e englobando a construção da parte teórica e da coleta de dados.

Para a construção da parte teórica, na revisão de literatura do trabalho, foi realizado um levantamento bibliográfico em livros e periódicos da área de Ciência da Informação principalmente os que envolviam assuntos de bibliotecas públicas e de administração. Também foram realizadas pesquisas na internet em sites voltados para a área de Biblioteconomia e Administração.

5.1 Delineamento da pesquisa

A pesquisa delineou-se como estudo de caso, envolvendo técnicas de observação direta e entrevistas informais com o objetivo de recolher e registrar os dados sobre o assunto em estudo. A observação deu-se em um período único de tempo, iniciando em 12 de abril e finalizando em 23 de abril de 2010 nos três turnos de funcionamento da biblioteca pública Profª Maria Nelse Silva de Missão Velha.

Considerou-se no ambiente da pesquisa a análise de todos os fatores envolvidos no presente estudo como a maneira adotada de gerenciar a biblioteca na ausência do profissional bibliotecário, os serviços oferecidos e a relação com a comunidade usuária e a população em geral, utilizando para a coleta dos dados a aplicação de questionários aos usuários reais e potenciais e de formulários aos auxiliares como os instrumentos da pesquisa adotados.

Toma-se aqui a Biblioteca Pública (BP) como universo de pesquisa a ser desenvolvida para analisar como a mesma é gerenciada na ausência de um bibliotecário enquanto gestor. Segundo Andrade (2009, p.132) “o universo de pesquisa é constituído por todos os elementos de uma classe, ou toda a população. População é o conjunto total e não se refere apenas a pessoas, pode abranger qualquer tipo de elementos.”

A partir da escolha da biblioteca pública como universo de pesquisa, selecionou-se a biblioteca Professora Maria Nelse Silva, de âmbito municipal da cidade de Missão Velha no estado do Ceará, como amostra a ser estudada, com o intuito de analisar a sua gestão e os serviços que oferecem na ausência do profissional bibliotecário, pois sendo uma biblioteca pública municipal de pequeno porte evidencia que entre o real e o modelo teórico para tais organizações há uma grande distancia e que mostra que há muito que ser realizado, visto que, sobrevive em meio a uma realidade contrastante, em que muitas bibliotecas se movem no contexto virtual, possibilitando o acesso a publicações eletrônicas, onde ela faz parte de um grupo de bibliotecas que ainda permanecem a estoques de documentos cujo objetivo é a sua localização para empréstimo e consulta.

5.2 Instrumentos para coleta de dados

Como a modalidade de pesquisa adotada foi o estudo de caso adotaram-se técnicas específicas para o seu adequado desenvolvimento, assim, a pesquisa foi guiada por três fontes de dados: a observação direta, a entrevista e documentos em que cada uma delas requer habilidades e procedimentos metodológicos específicos.

Segundo Andrade (2009, p.125) “técnicas são conjuntos de normas usadas especificamente em cada área das ciências podendo-se afirmar que a técnica é a instrumentação específica da coleta de dados.”

O estudo de caso foi aqui escolhido por se concentrar em um estudo de caso particular, o qual faz parte de um conjunto de casos análogos, sendo esta amostra escolhida por ser ela bastante representativa para o estudo em questão.

Para alguns autores como Yin (2001) o estudo de caso se trata de uma estratégia de pesquisa, para outros como Severino (2007) uma modalidade de pesquisa, mas o que é consenso de todos é que se trata de uma forma de investigação empírica que absorve vários métodos e técnicas de pesquisa.

O presente estudo de caso utilizou como técnicas de busca visitas realizadas diariamente à Biblioteca Pública Professora Maria Nelse Silva durante os dias 12 a 23 de abril de 2010, onde foram coletados dados com a utilização da técnica e aplicação de formulários a todos os auxiliares da biblioteca, questionários aplicados a 45 usuários, além de entrevistas informais feitas aos auxiliares. (modelo do formulário e questionário – APÊNDICE A e B).

A observação direta na biblioteca também foi selecionada como instrumento de coleta de dados onde se deu a partir do procedimento extensivo, baseada na aplicação de questionários e formulários, além de entrevistas rápidas e informais. A observação é um procedimento que permite ao pesquisador fazer observações e coletar evidências sobre o caso estudado, segundo Severino (2007, p.125) a observação é etapa imprescindível em qualquer tipo ou modalidade de pesquisa.

O questionário como instrumento de pesquisa adotado, foi escolhido para esclarecer a satisfação do usuário com a gestão da biblioteca estudada, assim como, da importância de um bibliotecário naquela unidade de informação. O questionário foi elaborado com perguntas fechadas, pedindo assim respostas curtas e previsíveis. Segundo Andrade (2009, p.136) “Perguntas fechadas são aquelas que indicam três ou quatro opções de resposta ou se limitam à resposta afirmativa ou negativa, e já trazem espaços destinados à marcação da escolha.”

Os questionários foram aplicados no próprio recinto da biblioteca nos dias que aconteceu a observação direta. Outros questionários foram aplicados a pessoas aleatórias, tanto na praça da cidade como em um sítio na zona rural do município.

Os formulários aplicados aos auxiliares da biblioteca apesar de semelhantes aos questionários por se tratar de uma série de perguntas, se distingue em alguns pontos: foi elaborado com perguntas abertas, porque, segundo Andrade (2009, p.138) o formulário é usado quando se pretende obter respostas mais amplas, com maior número de informações. O formulário também não dispensa a presença do pesquisador, visto que ele pode explicar

melhor os objetivos da pesquisa, esclarecer melhor as questões do formulário uma vez que até mesmo pode ser preenchido pelo pesquisador, o que não ocorre com o questionário. Os formulários também foram aplicados aos auxiliares nos respectivos dias da observação direta realizada na biblioteca, sendo aplicada a toda equipe de trabalho da mesma.

As entrevistas realizadas aconteceram de maneira informal, onde no decurso delas coletaram-se dados relativos ao histórico da organização, métodos de gerenciar pelos auxiliares, relação da biblioteca com os usuários e com a Secretaria de Cultura.

A entrevista foi escolhida por uma técnica despadronizada, consistindo em uma conversação informal, sendo alimentada por perguntas abertas onde proporcionou maior liberdade aos entrevistados. Segundo Marconi (2006, p.94) há três maneiras de se conduzir uma entrevista despadronizada, uma delas é a entrevista focalizada, adotada neste trabalho, que ela define como uma entrevista que utiliza um roteiro com os principais tópicos relativos ao assunto, apesar de não obedecer a uma estrutura formal, preestabelecida.

O conteúdo das observações realizadas no presente estudo de caso apresenta algumas características descritivas, já que foram descritos alguns fatos observados no campo de estudo, ao interagir com auxiliares e usuários no decorrer da pesquisa.

6 ANÁLISE DOS DADOS

6.1 Análise dos dados dos formulários

Os formulários aplicados aos funcionários visaram detectar os serviços oferecidos pela biblioteca e o processo de gestão da mesma, visto que através dele a pesquisa obteve maior suporte de dados, apesar da técnica de observação direta realizada em campo vir a confirmar as informações colhidas. Os formulários também foram fundamentais para identificar melhor o perfil dos recursos humanos da organização pesquisada.

Por se tratar de um estudo exploratório os resultados apresentados são restritos a amostra pesquisada na biblioteca e não generalizados a população escolhida.

6.1.1 Perfis dos recursos humanos da Biblioteca Pública Prof^a Maria Nelse Silva

Estes resultados foram elaborados a partir do Bloco 1 do formulário referente aos dados de identificação dos funcionários onde detectou-se que 100% dos funcionários exercem função de auxiliares e destes, 60% possuem nível superior e 40% possuem ensino médio. Detectou-se que 80% dos auxiliares não possuem curso de auxiliar de biblioteca e de todos os funcionários apenas 40% trabalha na biblioteca há mais de um ano. Estes resultados estão apresentados no gráfico 1:

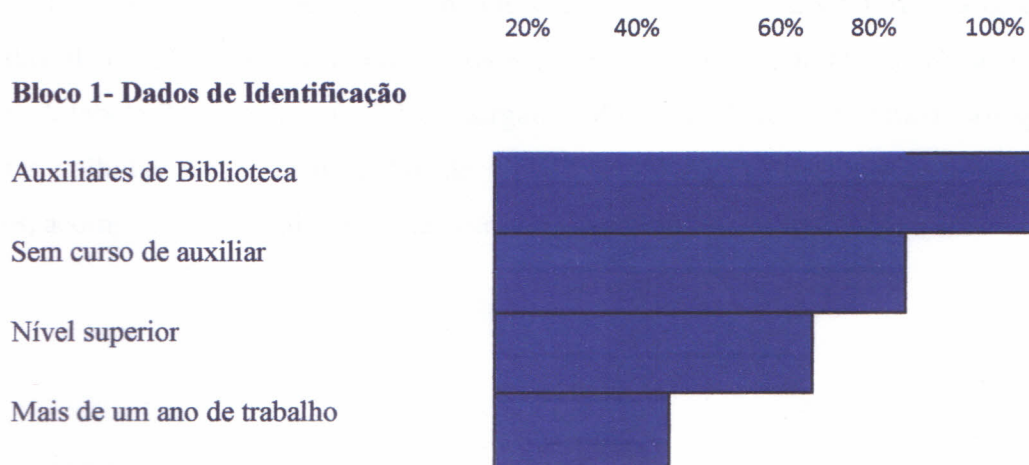


Gráfico 1 - Perfil dos Recursos Humanos
Fonte: Dados da pesquisa

6.1.2 Serviços prestados pela Organização

Esta subseção trata dos serviços oferecidos pela biblioteca onde, as informações colhidas referentes ao Bloco 2 do formulário, estão representadas nas tabelas a seguir, porque, segundo Andrade (2009, p.142) “ a tabela é um meio eficaz de expor os resultados obtidos, pois facilita a compreensão e a interpretação dos dados, permitindo não só a apreensão global, mas também o relacionamento entre eles.”

TIPO DE SERVIÇOS	OBSERVAÇÕES
Empréstimo de livros	
Consulta local	
Incentivo a leitura	
Atividades de lazer	Uso da TV

Tabela 1 – Serviços Oferecidos

NOTA: Dados colhidos junto aos auxiliares

Pelas respostas apresentadas, conforme mostra a tabela 1, demonstra-se que a biblioteca oferece apenas serviços voltados ao uso do livro, exceto a atividade de lazer que utiliza a TV como suporte de entretenimento e cultura. O Bloco 2 do formulário, continha perguntas abertas os quais se referiam aos serviços que uma biblioteca pública municipal oferece. A tabela 2 a seguir, envolve as perguntas do 2º ao 7º item do bloco, nos quais, as respostas colhidas foram respondidas de forma afirmativa ou negativa com base nestes quesitos, acompanhados de alguns esclarecimentos feitos pelos auxiliares da biblioteca.

OUTROS SERVIÇOS	OBSERVAÇÕES
Disponibilização de catálogos	Não dispõe.
Preservação da memória local	Sim. Reúne materiais da produção local e da história do município.
Realização de projetos culturais	Sim. Concurso literário que ocorre anualmente.
Recebe ajuda financeira da Secult ¹ para prover serviços	Não.
Recebe ajuda financeira pelos serviços prestados	Sim. Apenas multas dos empréstimos em atraso.

Tabela 2 – Outros Serviços da Biblioteca.

NOTA: Dados colhidos junto aos auxiliares

(1) Secretaria de Cultura e Turismo

Pelos dados das tabelas, constatamos que a biblioteca não é dinâmica em relação aos serviços que ela oferece, visto que não diversifica suas atividades que apenas giram em torno do acervo. Pode-se verificar que não trabalha com informações para a comunidade através de serviços de extensão, levar a biblioteca aos bairros carentes, aos hospitais, as creches entre outros ambientes, oferecer informações utilitárias, pois se detém apenas ao usuário que procura a biblioteca para leitura.

6.1.3 Gestão da Biblioteca

Buscando-se analisar a gestão da biblioteca, principalmente no tange a ausência do bibliotecário nesta organização, foi elaborado o Bloco 3 do formulário que visa obter dados sobre a biblioteca e sua gestão. Quando se enfoca a gestão nesta pesquisa, ela se restringe aos serviços oferecidos e as atividades desenvolvidas pelos auxiliares com os recursos que a biblioteca possui.

A biblioteca pública como uma organização que trabalha com a informação para um público diversificado deve possuir diferentes suportes informacionais, para que possam atender as mais diversas necessidades e preferências de seu mercado usuário. Em relação aos

tipos de materiais que a Biblioteca Pública Prof^a Maria Nelse Silva dispõe, foi detectado através da 1ª pergunta do Bloco 3, que:

TIPO	QUANTIDADE	OBSERVAÇÕES
Livros	3.000	Único material de empréstimo
Periódicos (Revistas e Jornais)	150	Esta quantidade se refere aos exemplares e não aos títulos.
CDs	30	
DVDs	20	
Material de Referencia (Dicionários e Enciclopédias)	175	
Computadores	03	Sem internet

Tabela 3 – Tipos de materiais da biblioteca.

NOTA: Dados colhidos junto aos auxiliares

Conforme tabela acima, pode-se notar que dos 3.378 suportes informacionais que esta possui, é ínfimo o número de recursos eletrônicos que ela dispõe, tais como os CDs, DVDs e computadores sem conexão com a internet.

Constatou-se também que a biblioteca não oferece informações atuais, que ocorrem no dia-a-dia, pois não tem assinaturas de revistas e jornais regionais, nem mesmo acesso a internet para consultar periódicos online; os periódicos que esta possui são aqueles que constituem a memória local e o jornal editado pelo município sobre a gestão local.

Os dados obtidos do Bloco 3 já foram discutidos no capítulo 4, no subitem 4.2 que se refere aos serviços prestados pela biblioteca. Contudo, salienta-se aqui a pergunta 14, que se refere à importância da atuação de um bacharel bibliotecário naquela organização. Teve como resultado 100% das respostas voltadas para a necessidade de um bibliotecário na biblioteca pública prof^a Maria Nelse Silva.

6.2 Análises dos dados dos questionários

O que se procurou conhecer através dos questionários foram os tipos de usuários que a biblioteca atende, assim como, detectar através de levantamento de dados a satisfação dos usuários com a biblioteca Prof^a Maria Nelse Silva, através dos serviços oferecidos pelos auxiliares.

Os questionários (Ver Apêndice) estão divididos em três blocos: Bloco 1- dados de identificação, onde se buscou detectar os segmentos da população que a biblioteca atinge; Bloco 2- dados sobre os usuários da biblioteca pública, onde se buscou conhecer a relação da biblioteca com a comunidade; Bloco 3- dados sobre a administração e os serviços prestados pela biblioteca pública, que visou analisar a satisfação dos usuários com a administração da biblioteca.

6.2.1 Perfil do mercado/usuário da biblioteca Prof^a Maria Nelse Silva

A partir do Bloco 1 do questionário, detectou-se os tipos de usuários da biblioteca, assim como, evidenciou-se que o segmento mais atraído pela biblioteca pública são os estudantes, em especial do ensino fundamental.

Dos 45 questionários aplicados aos usuários, obtiveram-se os seguintes resultados com base nos dados de identificação destes: 22 pessoas se identificaram como estudantes, 19 como trabalhadores e apenas 4 como não trabalhadores, percebendo-se que se tratavam de idosos aposentados. Dos 22 usuários identificados como estudantes, 12 eram do ensino fundamental, 6 do ensino médio e 4 do ensino superior. Tomando-se os 45 questionários como 100% da pesquisa, se obteve os seguintes resultados, podendo ser visualizados no gráfico abaixo:

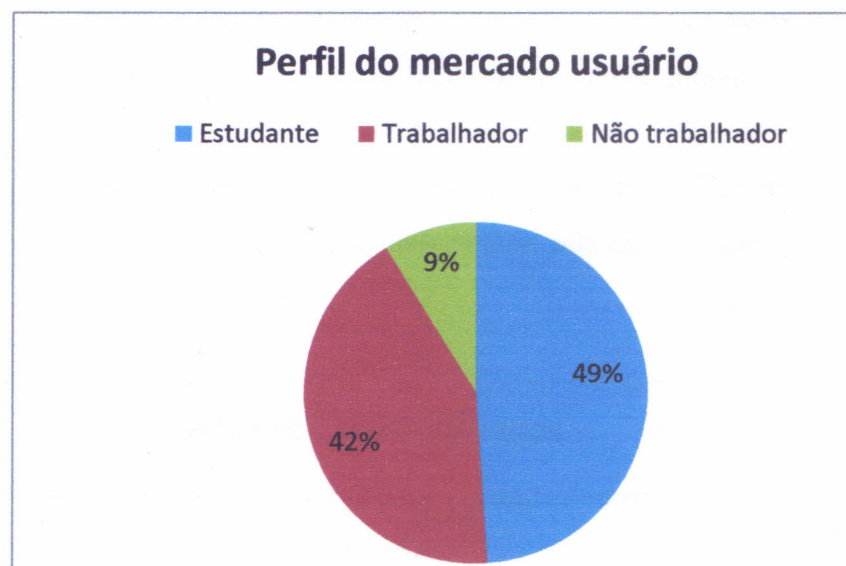


Gráfico 2 – Perfil do mercado usuário

Fonte: Pesquisa própria

Detectou-se que 49% do mercado usuário eram estudantes, 42% eram trabalhadores e 9% eram não trabalhadores. Tomando-se a porcentagem dos estudantes e fazendo uma análise do nível escolar pode-se constatar:

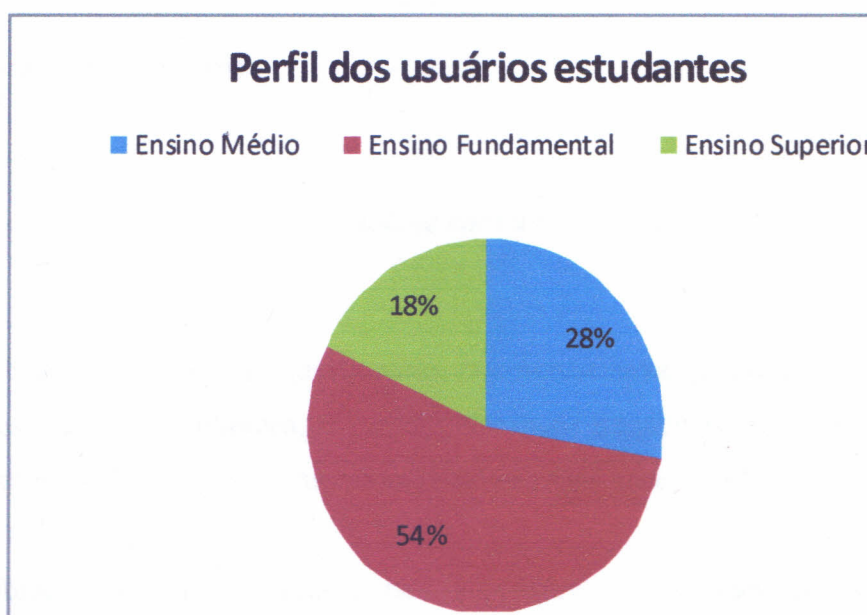


Gráfico 3 – Perfil dos usuários estudantes

Fonte: Pesquisa própria

A partir da análise do nível escolar dos estudantes, conclui-se que o segmento mais atraído pela biblioteca são os estudantes do ensino fundamental, visto que tem uma

porcentagem superior aos demais. Entretanto, ela abrange outros segmentos em grandes proporções como os trabalhadores, não trabalhadores e o público infanto-juvenil.

Dentro do Bloco 1, identificou-se também a faixa etária dos usuários, dado muito importante para identificar o público que é mais atraído pela organização.

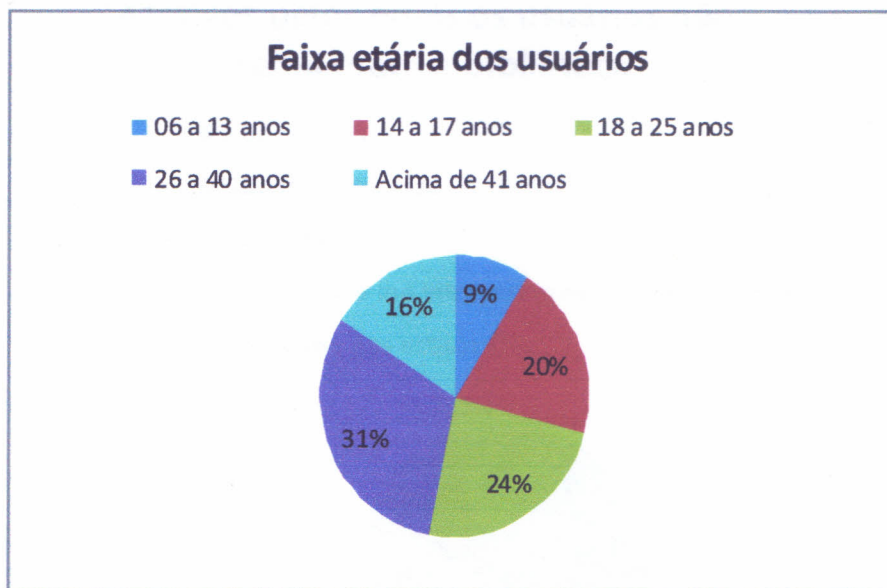


Gráfico 4 – Faixa etária dos usuários

Fonte: Pesquisa própria

6.2.2 Identificação da relação da comunidade com a biblioteca

Com base no Bloco 2 do questionário, que apresentava quatro perguntas relativas a frequência dos usuários à biblioteca, as razões pelas quais freqüentavam ou não e os materiais que utilizavam na biblioteca e se a mesma satisfazia as suas necessidades de informação.

Esse bloco foi muito importante para a pesquisa, pois colheu dados fundamentais sobre a relação que a biblioteca tem com a sua comunidade usuária, principalmente no que tange aos dados pertinentes aos motivos de freqüentarem ou não esta unidade de informação.

Dos 45 questionários aplicados ao mercado usuário da biblioteca, 30 responderam que freqüentavam a biblioteca pública e 15 responderam que não freqüentavam, ou seja, obteve-se

um percentual de 33,3% de usuários potenciais ou não usuários da biblioteca e 66,6% de usuários reais.

Dentro do quadro dos usuários potenciais ou não usuários (33,3%), ganharam destaque os seguintes motivos pelos quais não freqüentam a biblioteca pública:

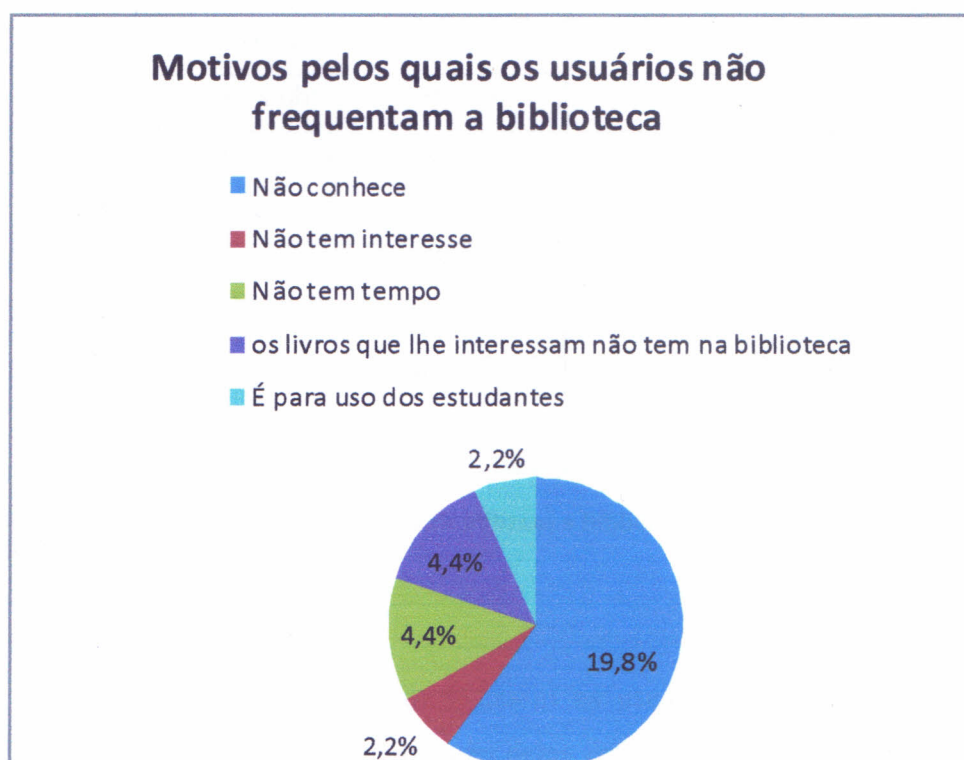


Gráfico 5 – Motivos pelos quais os usuários potenciais não frequentam a biblioteca pública.
Fonte: Pesquisa própria

Detectou-se, portanto, que 19,8% dos usuários potenciais que responderam o questionário, não conhecem a biblioteca pública de sua cidade, o que evidencia que falta o serviço de marketing da biblioteca, e se existe divulgação, assim mesmo é deficiente, principalmente quando se trata de apresentá-la apenas a estudantes, como foi informado pelos auxiliares em entrevistas informais. Detectou-se também que 2,2% dos usuários potenciais não têm interesse por este tipo de organização e acreditam que é apenas para uso de estudantes e 4,4% não tem tempo e os livros que lhes interessam não tem na biblioteca.

A segunda pergunta do Bloco 2, pedia para o usuário assinalar as razões por que freqüentava a biblioteca pública. Várias alternativas foram assinaladas por um mesmo

usuário, quando estas coincidiam com as suas verdades. Das alternativas apresentadas, obtiveram-se as seguintes respostas dos usuários reais:

RAZÕES POR QUE FREQUENTAM A BIBLIOTECA	RAZÕES ASSINALADAS PELOS USUÁRIOS
Acervo atualizado	0
Motivação a obter informação	18
A biblioteca tem as informações que necessita	24
Atendimento agradável	20
Os serviços são bem divulgados	0
Fácil acesso ao prédio	3
Tempo disponível	5

Tabela 4 – Razões por que os usuários reais utilizam a biblioteca.

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que vários fatores atraem os usuários à biblioteca, dentre eles os que ganham maior relevância é a motivação deles próprios em obter informações, a biblioteca dispor de informações que estes necessitam e o atendimento nesta ser agradável. Em contrapartida, observa-se que nenhum usuário marcou as opções de acervo atualizado e de serviços bem divulgados, o que evidencia que não existe divulgação, promoção, marketing da biblioteca pelo município e ainda menos atualização do acervo, já que ela não recebe periódicos de informação, nem tem tempo pré-estabelecido para chegada de novas obras para o acervo.

Dentre os tipos de materiais mais utilizados na biblioteca pública pelos usuários reais, assunto abordado na pergunta 2.3 do questionário, pode-se constatar que os livros didáticos são os mais usados depois os paradidáticos que incluem poesia, ficção, conto, romance, enfim, as obras literárias, depois as obras de referencia, as revistas, os jornais e audiovisual.

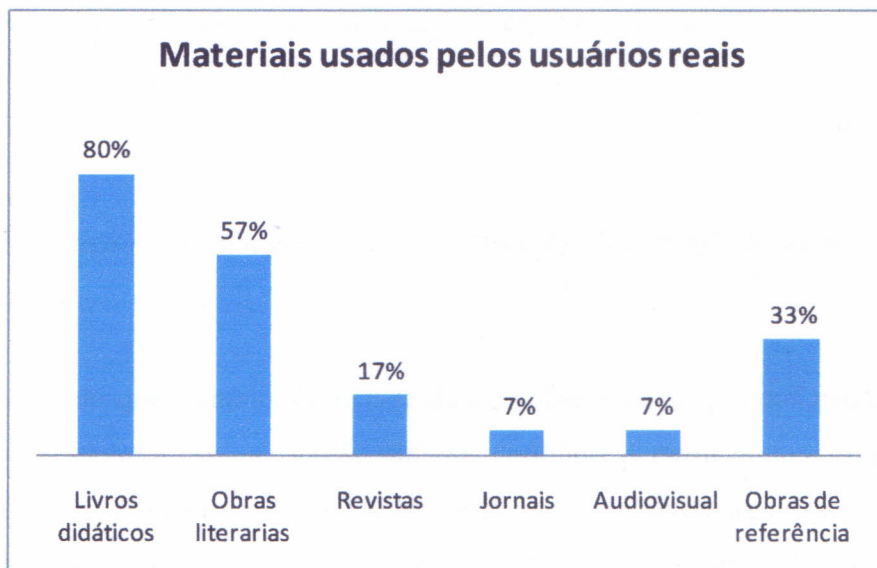


Gráfico 6 – Materiais usados pelos usuários reais

Fonte: Pesquisa própria

Abordando as necessidades de informação dos usuários reais, perguntou-se na última pergunta do bloco 2, se a biblioteca satisfazia as suas necessidades, foi obtido como respostas o seguinte:

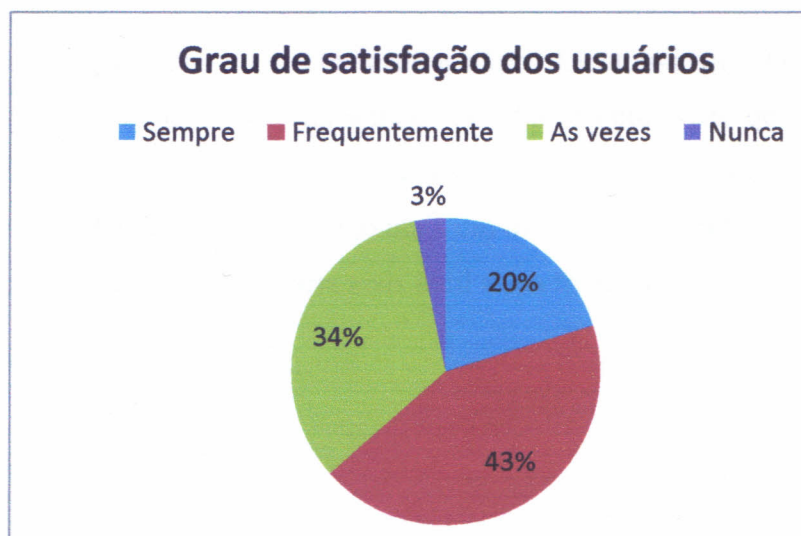


Gráfico 7 – Grau de satisfação dos usuários com a biblioteca.

Fonte: Pesquisa própria

Verificou-se que dos 30 questionários aplicados aos usuários reais, 6 usuários responderam que a biblioteca sempre satisfazia as suas necessidades de informação, o que equivale a 20%, 13 usuários responderam que frequentemente, equivalendo a 43%, 10 responderam que às vezes, o equivalente a 34% e 1 usuário respondeu que nunca a biblioteca

satisfazia as suas necessidades de informação, equivalendo a 3% dos usuários que responderam os questionários.

6.2.3 Satisfação do usuário com a gestão da Biblioteca Pública Profª Maria Nelse Silva

No Bloco 3 do questionário, colheu-se dados sobre a satisfação dos usuários sobre a administração e os serviços prestados pela biblioteca pública. A partir deste enfoque salienta-se que a administração é o meio pelo qual se busca alcançar objetivos organizacionais, através de um processo dinâmico de tomar decisões sobre a utilização de recursos (Maximiano, 2004, p.33). Na medida em que estes objetivos são realizados, utilizando-se bem os recursos a organização terá um bom desempenho onde satisfará seus funcionários e clientes.

Desse modo, buscou-se neste bloco saber se os clientes estão satisfeitos com as decisões tomadas pela biblioteca sobre a utilização dos seus recursos e se os serviços prestados estão satisfazendo o seu mercado usuário.

Em relação ao atendimento do seu mercado usuário, detectou-se que 93% dos usuários estão satisfeitos com os horários e dias da semana de atendimento, visto que este horário é conveniente para eles. Dos 30 usuários reais que responderam os questionários apenas 7% não estão satisfeitos, pois preferiam o sábado como mais um dia de atendimento aos usuários, pois estes não trabalham neste dia e assim ficaria mais fácil a sua freqüência.



Gráfico 8 – Satisfação dos usuários em relação ao horário de atendimento da biblioteca.
Fonte: Pesquisa própria

Como as maiorias dos usuários estão satisfeitos com o horário, conclui-se que a biblioteca não é uma organização procurada por esta comunidade em finais de semana como um ambiente para o entretenimento, visto que ela não abre aos sábados e domingos.

Em relação à rapidez no atendimento dos auxiliares, 100% dos usuários estão satisfeitos. Segundo eles não há demora e nem burocracia para serem atendidos.

Na 3ª pergunta do Bloco 3, buscou-se saber se este atendimento atingia as expectativas do usuário. Verificou-se que 80% dos usuários estão satisfeitos com o atendimento dos auxiliares e 20% estão insatisfeitos com o atendimento, visto que ele não atinge as suas expectativas.



Gráfico 9 – Satisfação dos usuários no atendimento dos auxiliares
Fonte: Pesquisa própria

Procurou-se também conhecer a importância para o usuário da presença de um bacharel bibliotecário atuando na biblioteca pública. Verificou-se que dos 30 usuários reais 90% dos usuários consideram importante a sua presença e 10% deles, não acham importante a presença de um bibliotecário nesta organização.



Gráfico 10 – Importância da presença de um bacharel bibliotecário na Biblioteca Municipal.
Fonte: Pesquisa própria

Como o questionário aplicado não pode ter influência, nem explicação por parte do pesquisador acredita-se que alguns dos usuários desconhecem a profissão bibliotecária, acreditando, contudo que bibliotecários são os auxiliares desta.

Quanto ao acervo da biblioteca, constatou-se que 100% dos usuários têm interesse pelo acervo, visto que ele é bem conservado e diversificado. Na 6ª pergunta buscou-se saber se o acervo e os serviços oferecidos pela biblioteca eram compatíveis com a população municipal em termos de quantidade e de qualidade. As respostas também foram 100% afirmativas, onde se verifica que os usuários são satisfeitos com o acervo disponibilizado e os serviços oferecidos, ainda que a biblioteca tenha pouca dinamicidade.

Na 7ª pergunta do Bloco 3, buscou-se saber dos usuários se a biblioteca é dinâmica em relação as atividades que realiza. Obteve-se como resultado das respostas uma porcentagem de 43% das respostas afirmativas e 57% das respostas negativas. Dessa maneira, evidencia-se que 57% dos usuários da biblioteca não enxergam a biblioteca como uma organização dinâmica, que oferece e realiza diversos tipos de atividades.

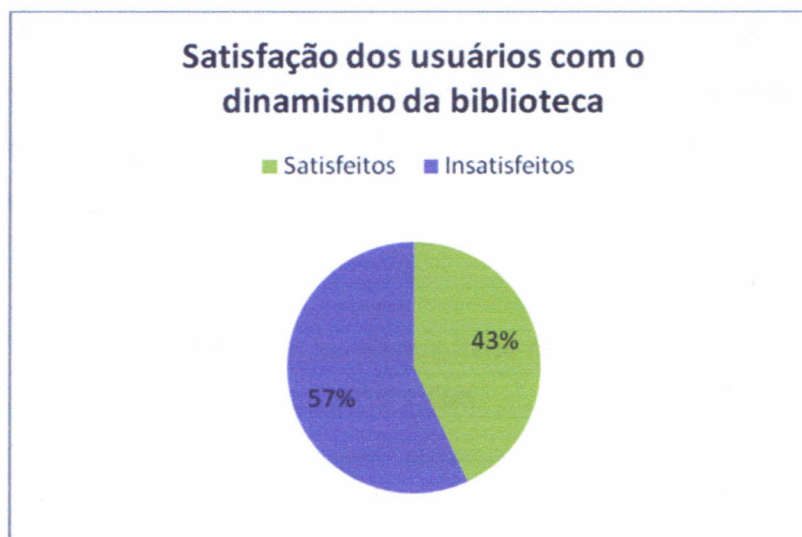


Gráfico 11 - Satisfação dos usuários com o dinamismo da biblioteca
Fonte: Pesquisa própria

Na 8ª pergunta do Bloco 3, buscou-se saber dos usuários se eles viam a biblioteca como uma unidade de informação bem organizada. Dentro desta pergunta, estava também de maneira intrínseca uma análise de uma das funções do gestor desta unidade de informação que é organizar. Segundo a autora Moraes (2004, p.13) organizar significa distribuir as tarefas, a autoridade e os recursos na organização, criando uma estrutura organizacional. Ao organizar, o gestor reúne recursos necessários para alcançar um objetivo determinado, coordenando as tarefas a serem executadas. Foram constatados os seguintes resultados: dos 30 usuários reais que responderam o questionário, 27 responderam que ela é bem organizada e 3

responderam que não, tendo para tanto uma taxa percentual de 90% dos usuários afirmam ser a biblioteca bem organizada, enquanto 10% discordam.



Gráfico 12 – Organização da biblioteca pública municipal.
Fonte: Pesquisa própria

Em relação à divulgação da biblioteca, buscou-se saber dos usuários se a biblioteca e seus serviços eram divulgados. Essa pergunta veio a salientar e confirmar o que já tinha sido informado pelos auxiliares nos formulários:



Gráfico 13 – Divulgação da biblioteca e dos serviços
Fonte: Pesquisa própria

Detectou-se que 50% dos usuários afirmaram ser a biblioteca divulgada, este percentual equivale aos 15 usuários reais que fazem parte do segmento estudantil, composto

do ensino fundamental e do médio. Os demais 50% que negaram ser a biblioteca uma organização divulgada fazem parte dos demais segmentos da comunidade usuária.

Na 10ª pergunta do Bloco 3, abordou-se a questão da informação utilitária que são aquelas de ordem prática, que auxiliam na solução de problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, são informações fundamentais para a existência dos indivíduos. Sendo a biblioteca pública uma organização destinada a fornecer informações diversas, este tipo de serviço seria de grande valor para os cidadãos.

Desse modo, buscou-se saber dos usuários se a biblioteca pública fornecia informações à comunidade tal como a programação cultural da cidade, campanha de vacinação vinculada ao município, onde tirar documentos entre outras informações para o suprimento das necessidades básicas do cidadão.

Verificou-se que 47% dos usuários recebem da biblioteca este tipo de informação e 53% afirmaram ser a biblioteca uma organização que não fornece estas informações utilitárias.



Gráfico 14 – Satisfação dos usuários com a informação utilitária
Fonte: Pesquisa própria

Entre os tipos de serviços mais utilizados pelos usuários na biblioteca pública Professora Maria Nelse Silva, destacaram-se:

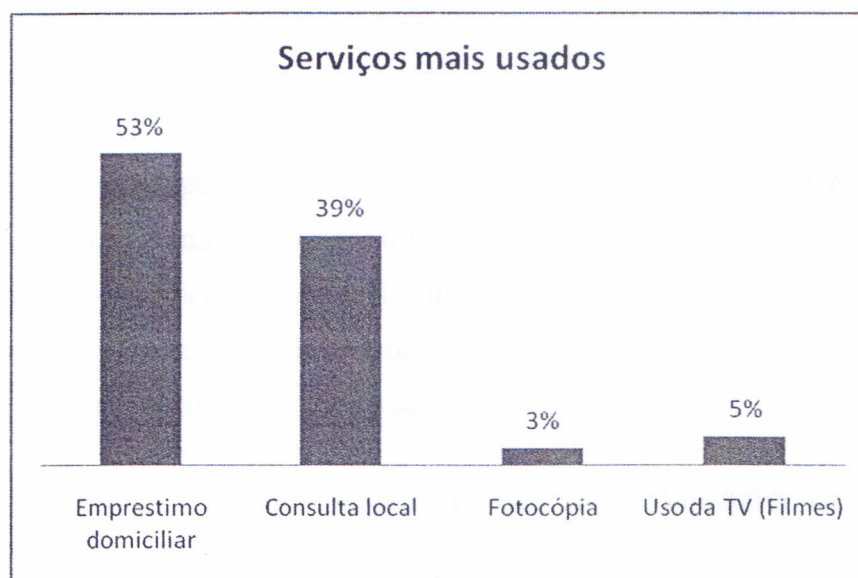


Gráfico 15 – Serviços mais usados pelos usuários reais
Fonte: Pesquisa própria

Em relação ao ambiente da biblioteca, que também se faz muito importante para uma boa administração, pois a estrutura de uma organização também implica nas atividades e serviços executados. De acordo com a 12ª pergunta do questionário do Bloco 3, obteve-se como opinião dos usuários em relação ao ambiente da biblioteca:

AMBIENTE DA BIBLIOTECA	OPINIÃO DOS USUÁRIOS (%)
Bem iluminada	63%
Bem sinalizada	15%
Tem espaço para leitura	46%
Confortável	32%
Espaçosa	18%
Mobiliário adequado	16%
Bem localizada	25%

Tabela 5 – Opinião dos usuários em relação ao ambiente físico da biblioteca.
Fonte: Dados da pesquisa

Com base na tabela acima, pode-se evidenciar que 63% dos usuários acham a biblioteca bem iluminada, único item da pergunta que satisfaz a maioria dos usuários reais. Dos demais itens, nenhum deles satisfaz a metade dos usuários, obtendo o menor percentual de satisfação a característica de bem sinalizada equivalendo a um total de 15% em relação aos 30 usuários reais que responderam o questionário.

Na 13ª e última pergunta do questionário abordou-se a questão da necessidade de um profissional bibliotecário naquela organização para fazer parte do corpo de funcionários da mesma. Foram obtidos 53% de respostas dos usuários nos quais acreditavam ser a equipe de auxiliares suficiente para gerir aquela biblioteca, enquanto 47% dos usuários acreditavam ser necessário um bacharel bibliotecário para a sua gestão.

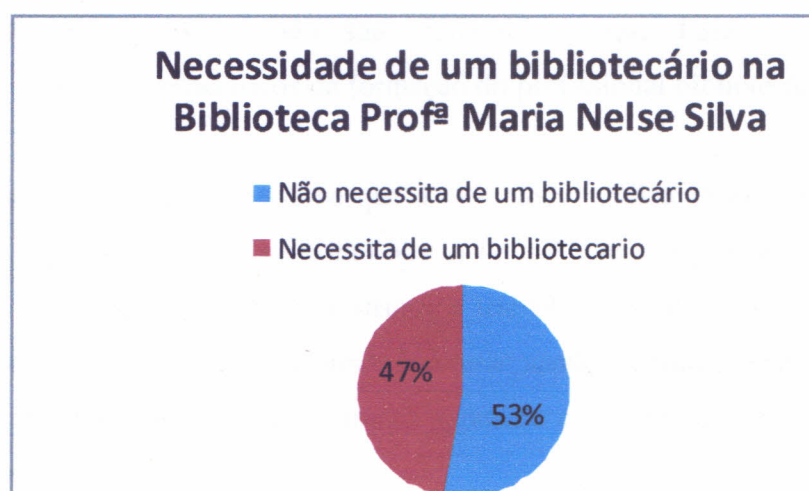


Gráfico 16 – Necessidade de um bibliotecário na biblioteca Profª Maria Nelse Silva.
Fonte: Pesquisa própria

Pode-se observar que esta pergunta contradiz de certa forma com as respostas dos usuários na 4ª pergunta deste bloco, pois nela apenas 10% dos usuários não acham importante a presença de um bacharel bibliotecário atuando na biblioteca.

Fazendo uma interpretação ou mesmo uma inferência do que pensam os usuários a partir das suas respostas, acredita-se que eles acham importante a presença de um bibliotecário nas bibliotecas, nesta biblioteca especificamente, contudo, por ser ela uma biblioteca pequena, sem muito movimento de usuários eles acreditam que a equipe de auxiliares seja suficiente para administrá-la, já que muitos deles vêm a biblioteca apenas como um local para empréstimo de livros.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho monográfico contextualizou a gestão de uma biblioteca pública municipal na ausência de um bibliotecário e que tem nos auxiliares os provedores da tarefa gerencial. Esta foi a questão principal que norteou este estudo, visto que a administração desempenhada por um profissional bibliotecário para tais organizações é imprescindível para que esta possa realizar seus objetivos da melhor maneira possível.

Com base na amostra estudada, pode-se verificar que na ausência de um bibliotecário a organização não desempenha a sua missão satisfatoriamente, pois os diversos serviços a ela inerentes, na maioria das vezes não são oferecidos porque falta aos auxiliares os conhecimentos e as técnicas específicos da formação do profissional bibliotecário.

No decorrer deste estudo notou-se que a biblioteca pública Professora Maria Nelse Silva como uma organização que tem como objeto de trabalho a organização, tratamento e disseminação da informação, quando se restringe a trabalhar com os seus suportes não tem êxito em sua gestão visto que, os seus recursos não estão sendo utilizados de maneira correta e dessa forma não atingirá a sua meta que é tratar, organizar e disseminar a informação a todos os segmentos da sociedade.

Outro aspecto que o estudo nos mostra é que devido à falha na gestão da biblioteca estudada, muitos dos usuários potenciais da comunidade nem sequer tem conhecimento desta unidade de informação. Isto é constrangedor, pois sendo ela uma organização fundamental a cidadania da sociedade, é ainda ignorada por boa parte das pessoas, principalmente na “sociedade da informação”.

A relação da biblioteca pública com a comunidade se dá quando esta se preocupa em saber os interesses informacionais da população, quando oferece serviços voltados aos seus anseios e se auto promove na tentativa de atrair e manter usuários satisfeitos. Quando isso não ocorre o resultado é a passividade e a falta de interação entre biblioteca e comunidade.

Se o gestor da biblioteca não compreende do que trata o seu negócio, não poderá atender as necessidades de seu mercado e, assim, satisfazer os seus usuários.

Espera-se que este trabalho estimule novas idéias e discussões na área de gestão de bibliotecas públicas (BP), fazendo com que a sociedade com um todo visualize quão importante são estas organizações, assim como, da necessidade de um bacharel bibliotecário para gerenciá-las para que as BPs possam desenvolver o seu devido trabalho tendo a sua qualidade assegurada.

De modo conclusivo, percebemos que cabem aos profissionais bibliotecários, gestores de unidades de informação, procurar adentrar em seus respectivos campos de trabalho para que possam desempenhar o seu exercício profissional, trazendo para estes ambientes a sua competência. A pretensão maior desta monografia mostrou que é fundamental a presença do gestor natural para este ambiente: o bibliotecário, para que a organização tenha êxito em sua gestão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

_____. **Sociedade e biblioteconomia**. Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1997.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Teoria geral da administração: uma síntese**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LE MOS, Antonio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. (p. 101-119)

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. 1.ed. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

_____. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11. , 2000, Florianópolis, SC: Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. Não paginado.

MAGALHÃES, Célia de Jesus Silva. **Fatos e curiosidades: Missão Velha**. Fortaleza: Programa Editorial/ Casa de José de Alencar, 2001.

MANIFESTO DA UNESCO SOBRE AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 03 mar. 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MORAES, Anna Maris Pereira de. **Introdução à administração**. 3.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

RASCHE, Francisca; VARVAKIS, Gregório. Biblioteca pública e seus serviços. *In*: CUNHA, Miriam Vieira da; SOUZA, Francisco das Chagas de. (Org.) **Comunicação, gestão e profissão**: abordagens para o estudo da ciência da informação. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.1, 1996.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Maria Nelse. **Revoada de pássaros**. Fortaleza: ABC Fortaleza, 1999.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**. Brasília, v.22, n.1, 1993. (p. 3-21)

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A - FORMULÁRIO AOS AUXILIARES DA BIBLIOTECA
PROFESSORA MARIA NELSE SILVA

Este formulário visa a detectar os serviços oferecidos pela biblioteca e o processo de gestão da mesma na ausência de um bibliotecário. Está dividido em 3 blocos:

- bloco 1: dados de identificação
- bloco 2: dados sobre os serviços prestados
- bloco 3: dados sobre a biblioteca e sua gestão

Bloco 1 – Dados de identificação

1 Qual o seu nome (nome e sobrenome)?

2 Qual a sua função na biblioteca?

3 Há quanto tempo trabalha nesta biblioteca?

4 Qual o seu nível de escolaridade?

5 Se superior, qual o curso?

6 Você já fez algum curso de auxiliar de biblioteca?

Bloco 2: Dados sobre os serviços prestados

1 Quais os serviços que a biblioteca pública disponibiliza?

2 A biblioteca dispõe de catálogos de autor, título e assunto?

4 A biblioteca reúne materiais da produção local?

5 A biblioteca reúne materiais sobre a história do município?

6 A biblioteca realiza projetos culturais? Quais?

7 A biblioteca recebe ajuda financeira da Secretaria de Cultura para o provimento dos serviços?

8 A biblioteca recebe ajuda financeira de alguma forma pelos serviços prestados?

Bloco 3: Dados sobre a biblioteca e sua gestão

1 Que tipo de material a biblioteca pública dispõe?

2 Qual o segmento da população mais atraído pela biblioteca?

3 A biblioteca divulga seus serviços? Como?

4 Qual o horário e dias da semana de atendimento aos usuários?

5 Como acontece a política de seleção do acervo quanto a aquisição, avaliação e desbaste?

6 Qual a frequência de chegada de materiais para a biblioteca, seja ele impresso ou não impresso?

7 Quantos livros possui o acervo?

8 A biblioteca recebe doações? Os materiais doados são avaliados quanto à relevância do material para a população?

9 Os livros são cadastrados em um sistema computadorizado? Qual?

10 O empréstimo é manual?

11 A biblioteca possui computadores? Quantos?

12 A biblioteca oferece a pesquisa online para os usuários?

13 Qual a frequência dos usuários por dia?

14 Em sua opinião, o que a biblioteca poderia fazer para atrair mais usuários?

15 Em sua opinião, qual a importância de um bacharel bibliotecário atuando nesta biblioteca?

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO CIENTÍFICO

Prezado (a) Senhor (a),

Este questionário faz parte da pesquisa que estamos realizando visando a elaboração da monografia para a conclusão do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará Campus Cariri. Nosso objetivo básico é detectar através de levantamento de dados por amostragem, a satisfação da comunidade usuária com a biblioteca Professora Maria Nelse Silva através dos serviços oferecidos pelos auxiliares. Asseguramos que as informações colhidas serão utilizadas, somente, no âmbito desta pesquisa.

Instruções para Preenchimento

Por favor, preencha este questionário da forma mais precisa que puder e fique atento aos enunciados das perguntas. Esta dividido em 3 blocos:

- bloco 1: dados de identificação;
- bloco 2: dados sobre os usuários da biblioteca pública;
- bloco 3: dados sobre a administração e os serviços prestados pela biblioteca pública.

Bloco 1 – Dados de identificação

1.1 Profissão

- () Estudante do ensino fundamental
- () Estudante do ensino médio
- () Estudante do ensino superior
- () Trabalhador
- () Não trabalhador
- () Outros.

1.2 Idade

- () 06 a 13 anos
- () 14 a 17 anos
- () 18 a 25 anos

- 26 a 40 anos
- Acima de 41 anos

Bloco 2- Dados sobre os usuários da biblioteca pública:

2.1 Freqüenta a biblioteca pública:

- Diariamente
 - Semanalmente
 - Mensalmente
 - Às vezes
 - Não freqüenta. Por que:
-
-

2.2 Indiquem as razões por que freqüenta a biblioteca pública:

- Acervo atualizado
- Motivação a obter informação
- A biblioteca tem as informações que necessita
- Atendimento agradável
- Os serviços são bem divulgados
- Fácil acesso ao prédio
- Tempo disponível

2.3 Que tipo de material utiliza na biblioteca pública:

- Livros didáticos
- Livros paradidáticos (ficção, poesia, conto, anedotas...)
- Folhetos
- Revistas
- Jornais
- Audiovisual
- Referencia (dicionário, enciclopédias, atlas, mapas, bibliografias, guias, normas...)

2.4 A biblioteca pública satisfaz as suas necessidades de informação:

- sempre
- freqüentemente
- às vezes
- nunca

Bloco 3- Dados sobre a administração e os serviços prestados pela biblioteca pública.

3.1 A biblioteca é aberta em horários e dias da semana convenientes a você?

- Sim
- Não

3.2 Há rapidez no atendimento?

- Sim
- Não

3.3 O atendimento atinge as suas expectativas?

- Sim
- Não

3.4 Para você é importante a presença de um bacharel bibliotecário atuando nesta biblioteca?

- Sim
- Não

3.5 O acervo lhe desperta interesse?

- Sim
- Não

3.6 A biblioteca possui acervo e serviços compatíveis com a população municipal?

Sim

Não

3.7 Há dinamismo na biblioteca em relação às atividades que realiza?

Sim

Não

3.8 A biblioteca é bem organizada?

Sim

Não

3.9 A biblioteca e seus serviços são divulgados?

Sim

Não

3.10 A biblioteca fornece informações a comunidade tal como programação cultural da cidade, campanha de vacinação vinculada ao município, onde tirar documentos ou mesmo onde encontrar a informação que ela não pode oferecer?

Sim

Não

3.11 Que tipo de serviço utiliza na biblioteca pública?

Empréstimo domiciliar

Consulta local

filmes

Jogos

exposições

Bibliografias

Fotocópia

3.12 Em relação ao ambiente da biblioteca:

- Bem iluminada
- Bem sinalizada
- Tem espaço para leitura
- Confortável
- Espaçosa
- Mobiliário adequado
- Bem localizada

3.13 Em relação a equipe de trabalho da biblioteca (recursos humanos), você acredita que a equipe de auxiliares é suficiente para a gerir a biblioteca ou que necessita de um bibliotecário?

- É suficiente
- Necessita de um bacharel bibliotecário

Agradecemos as suas respostas.