

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

HÉLIO EUSTÁQUIO VIDAL PRATA

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO CENTRO CULTURAL
PADRE EUSTÁQUIO**

Belo Horizonte

2012

HÉLIO EUSTÁQUIO VIDAL PRATA

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO CENTRO CULTURAL
PADRE EUSTÁQUIO**

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Paixão
Anastácio de Paula

BELO HORIZONTE

2012

P912 Prata, Hélio Eustáquio Vidal.
Estudo de usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre
Eustáquio / Hélio Eustáquio Vidal Prata. - Belo Horizonte, 2012.
57 f.

Orientador: Cláudio Paixão Anastácio de Paula.

Monografia (Pós-graduação) – Universidade Federal de
Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

1. Bibliotecas – Estudo de usuários. I. Paula,
Cláudio Paixão Anastácio de. II. Título

CDU: 024.1



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação, intitulado "***Estudo de usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio***" autoria de **Hélio Eustáquio Vidal Prata**, aprovado pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula (Orientador)
Universidade Federal de Minas Gerais

Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
Universidade Federal de Minas Gerais

Data de aprovação: Belo Horizonte, 10 de janeiro de 2013

DEDICATÓRIA

A minha esposa Karina, meu filho Benício, meus pais e irmãos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela coragem e luz para enfrentar os desafios.

A Karina, pela motivação e companheirismo.

Aos meus pais e irmãos pelo incentivo.

Ao professor Cláudio Paixão pela orientação e paciência.

A equipe do Centro Cultural Padre Eustáquio.

A todos que me apoiaram e que contribuíram para a realização deste trabalho.

“Uma biblioteca é um organismo em
crescimento”

Ranganathan

RESUMO

Estuda-se, nesta monografia, o perfil dos usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio, vinculada a Fundação Municipal de Cultura de Belo Horizonte e o grau de satisfação destes usuários em relação aos produtos e serviços ofertados pela instituição. Para isso, foi realizado um estudo desses usuários, coletando-se informações através da aplicação de um questionário, cuja interpretação e análise dos dados obtidos revelou que os usuários são, em sua maioria jovens e adultos, que residem no entorno do centro cultural e que demandam literatura estrangeira e brasileira. O empréstimo domiciliar de obras do acervo mostra-se como um grande incentivador da prática da leitura na comunidade. Entretanto, outros serviços oferecidos pela instituição, tais como narração de histórias, saraus e oficinas literárias ainda carecem de melhor aproveitamento pelos usuários reais e potenciais da biblioteca.

Palavras-chave: Bibliotecas. Estudo de Usuários. Centros culturais. Marketing.

LISTA DE ABREVIATURAS

CCPE – CENTRO CULTURAL PADRE EUSTÁQUIO

FMC – FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE CULTURA

PBH – PREFEITURA DE BELO HORIZONTE

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Problema.....	11
1.2 Objetivos	11
1.2.1 Objetivo geral	12
1.2.2 Objetivos específicos.....	12
1.3 Justificativa.....	12
2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA.....	14
3 METODOLOGIA	22
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	24
5 CONCLUSÕES	41
REFERÊNCIAS.....	43
APÊNDICE.....	45
ANEXO	50

1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem como tema o uso geral da informação pelos usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio (CCPE) e tem como finalidade oferecer subsídios que permitam avaliar se a gestão do centro cultural tem sido eficaz, no que tange ao cumprimento dos objetivos de sua biblioteca, conforme descritos abaixo:

- implementar e ampliar, de maneira descentralizada, a política de incentivo à leitura da Fundação Municipal de Cultura (FMC);
- despertar o hábito, o gosto e o prazer de ler;
- estimular a criação, o estudo e a apreciação da produção artística em suas diversas linguagens;
- recolher, guardar, organizar e disponibilizar informações, documentos e registros referentes a memória e história locais;
- dar suporte de informação para as demais atividades do centro cultural.

O CCPE é um equipamento público da Fundação Municipal de Cultura, órgão da Administração Indireta da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte (PBH).

Os centros culturais são espaços reservados para o deleite, circulação e criação de bens culturais que contribuem para a formação de identidades locais, ou seja:

aglutinam atividades de criação, reflexão, fruição, distribuição de bens culturais. Constituem um núcleo articulador e gerador de ações culturais de criação. Devem dispor de infraestrutura que permita o trabalho cultural e devem propiciar o encontro criativo entre as pessoas. (RAMOS, 2008, p. 68).

Belo Horizonte conta com 16 centros culturais (Alto Vera Cruz, Jardim Guanabara, Lagoa do Nado, Liberalino Alves de Oliveira, Lindéia/Regina, Padre Eustáquio, Pampulha, Salgado Filho, São Bernardo, São Geraldo, Urucuia, Vila Fátima, Vila Santa Rita, Venda Nova, Vila Marçola e Zilah Spósito), espaços criados na maioria das administrações regionais da cidade, tendo como finalidade a implementação das

diretrizes políticas da Fundação Municipal de Cultura (FMC), integrando assim a descentralização dos serviços e consolidando a política cultural da cidade.

Com o objetivo de reservar espaços de fruição, circulação e criação de bens culturais que contribuam para a formação de identidades locais, os centros culturais realizam oficinas de diversos segmentos, apresentações artísticas variadas, sessões cinematográficas, entre outros, sendo todas essas atividades gratuitas, o que incentiva e possibilita uma maior troca de experiências entre as comunidades.

O Centro Cultural Padre Eustáquio foi inaugurado no dia 6 de dezembro de 2008. Possui uma localização de fácil acesso, o que permite intenso fluxo de pessoas. Construído na antiga Feira Coberta do bairro Padre Eustáquio, o espaço fica ao lado de um importante corredor viário da região: a rua Pará de Minas, que é a extensão da rua Padre Eustáquio. O CCPE é equipado com biblioteca, salas para oficinas de artes plásticas e cênicas, praça de eventos e área livre com um espaço de 1.000 m².

Diferentemente de uma biblioteca comunitária, que é criada e mantida por iniciativa da comunidade e sem intervenção do poder público, a biblioteca do CCPE é pública e desenvolve atividades de incentivo à leitura. Uma biblioteca pública pode ser definida como:

Espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor com o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania.

O conceito de biblioteca pública baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social, etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento. Deve oferecer todos os gêneros de obras que sejam do interesse da comunidade a que pertence, bem como literatura em geral, além de informações básicas sobre a organização do governo, serviços públicos em geral e publicações oficiais. A biblioteca pública é um elo de ligação entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e à sua disposição. Além disso, uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar idéias, discutir problemas, auto-instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer. (BIBLIOTECA..., 2000, p. 17).

De acordo com o regulamento das bibliotecas vinculadas a FMC (ver ANEXO), sua finalidade é disponibilizar acervos bibliográficos e outros suportes de leitura e informação, contribuindo para a democratização do acesso aos bens culturais e para a formação permanente dos cidadãos.

A investigação do tema proposto foi realizada através de um estudo de usuários e sua efetivação foi bastante relevante para se conhecer o perfil dos usuários e o nível de satisfação dos mesmos, em relação aos produtos e serviços ofertados, visto que nenhum estudo semelhante havia sido feito na biblioteca, em pouco mais de três anos de existência da instituição. O estudo buscou traçar, ainda, um panorama da receptividade e da avaliação que os usuários fazem das atividades e políticas desenvolvidas pelo centro cultural e ofereceu subsídios importantes para reavaliar a condução dos trabalhos e propostas desenvolvidos pela biblioteca.

1.1 Problema

Qual o perfil dos usuários reais da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio e qual o grau de satisfação em relação aos produtos e serviços ofertados pela instituição?

1.2 Objetivos

Este estudo propõe atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos a seguir:

1.2.1 Objetivo geral

Identificar o perfil dos usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio e o grau de satisfação em relação aos produtos e serviços ofertados pela instituição.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analisar o perfil dos usuários da biblioteca;
- Identificar o grau de satisfação dos usuários, em relação aos produtos e serviços ofertados pela instituição;
- Coletar informações, visando obter elementos que contribuam para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela instituição e, conseqüentemente, sua gestão;

1.3 Justificativa

O estudo de usuários é uma ferramenta de planejamento bibliotecário e pode, segundo FIGUEIREDO (1994, p. 7) “[...] ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços [...]”. A realização de um estudo de usuários na biblioteca do CCPE é relevante, pois não se sabia, até então, qual era o perfil de seus usuários e seu grau de satisfação em relação aos produtos e serviços ofertados pela instituição. De posse dessas informações, será possível aperfeiçoar a política de gestão da instituição, melhorar o planejamento e controle das atividades, visando a satisfação dos usuários, a qualidade dos serviços, o gerenciamento eficiente e o sucesso e sobrevivência, a longo prazo, das atividades desenvolvidas pela biblioteca e pelo centro cultural, como um todo.

Além de diminuir o nível da incerteza bibliográfica no momento da seleção do material, com a efetivação do estudo é possível criar, organizar e processar a informação de modo a gerar novos conhecimentos sobre os usuários. Tais conhecimentos permitem que a biblioteca desenvolva novas capacidades, crie novos produtos e serviços, aperfeiçoando os já existentes. Em decorrência disso, as necessidades de informação dos usuários podem ser supridas de forma eficaz.

2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

De acordo com Dias e Pires (2004, p.11) o estudo de usuários pode ser conceituado como “[...] uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação [...]”.

Para Castro (2000, p. 226) os estudos de usuários são “[...] realizados com a finalidade de avaliar a qualidade do acervo, dos serviços oferecidos pela biblioteca e o nível de (in)satisfação do público [...]”.

Os estudos de usuários surgiram há mais de um século, no intuito de revelar as tendências do comportamento do usuário no uso da informação e suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito dos serviços oferecidos.

Os objetivos de um estudo de usuários são:

- explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação;
- prever o comportamento ou as instâncias de uso da informação;
- controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais;
- identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados;
- melhorar o serviço de informação como subsídio ao planejamento e à definição de produtos e serviços, escolhendo o tipo de serviço de informação que melhor se adequa às diferentes circunstâncias;
- analisar as motivações e as atitudes, isto é, os valores, os desejos de informação expressos e não-expressos e a imagem dos serviços de informação e dos especialistas. (DIAS; PIRES, 2004, p. 13).

Dentre os inúmeros fatores que motivam a realização de estudos de usos e usuários, destacam os seguintes:

- o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- verificar a natureza e o conteúdo da informação necessitada;
- para planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material. (DIAS; PIRES, 2004, p. 13).

Os estudos podem ser divididos em duas categorias:

- **estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou serviço de informação**, que se iniciam a partir de um grupo de materiais de biblioteca e começam então a investigar qual o seu uso e quanto foram usados;
- **estudos orientados ao usuário**, onde é feita uma investigação sobre um grupo particular de usuários, como ele obtém a informação necessária para seu trabalho; o comportamento na obtenção de uma informação, fluxo de informação nos laboratórios de pesquisa e desenvolvimento (P&D); entre outros. (DIAS e PIRES, 2004, p. 14).

Os estudos de usuários podem, ainda, se subdividir em estudos de necessidades e usos, estudos de satisfação e estudos de impacto ou benefício, conforme classificação baseada no processo de busca da informação, proposta por González Teruel (2005).

A busca por informação, gerada pela necessidade, é feita através de pesquisa a um sistema de informação, outras fontes, ou troca com pessoas. A informação obtida será utilizada para resolver a carência informativa que gerou a necessidade de informação. Como consequência deste processo, será possível medir a satisfação ou insatisfação do usuário em relação a tal informação, assim como o benefício e impacto que lhe proporcionará seu uso.

Os estudos de necessidades e usos são aqueles que investigam a conduta dos usuários no processo de busca da informação, determinando suas necessidades e o uso que fazem desta informação.

Pode-se afirmar que os estudos de necessidades e uso são importantes instrumentos para o planejamento de bibliotecas e que

estes estudos possuem diversos níveis de profundidade, que vão desde os superficiais que respondem perguntas mais simples de quem, o que, quando, onde até as mais profundas que respondem como as bibliotecas são utilizadas e com que grau de sucesso. (AMORIM, 2004, p.8).

Os estudos de satisfação buscam identificar a avaliação positiva ou negativa feita pelos indivíduos sobre um determinado produto/serviço ou um dos aspectos que o compõem. Atualmente, a satisfação das necessidades do usuário é fator estratégico para o sucesso de qualquer unidade de informação.

O insumo básico para a realização de um estudo de usuários é a informação. Gerir estrategicamente a informação é vital para se atingir os objetivos propostos neste trabalho. Choo (2003, p.27) diz que “[...] a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz [...]”.

Com o desenvolvimento do estudo de usuários, na biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio, a instituição será capaz de transformar as informações coletadas em percepção, conhecimento e ação. Choo se refere a estes três elementos como as arenas de uso estratégico da informação e os define como: Criação de significado, Construção de conhecimento e Tomada de decisões.

Na primeira arena, a informação desempenha papel estratégico, onde a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo. Cria-se então significado, construindo um consenso sobre o que é o Centro Cultural Padre Eustáquio e sobre o que ele está fazendo.

Para dar sentido ao ambiente, a organização se utiliza de quatro processos interligados:

Mudança ecológica: a criação de significado começa quando ocorre alguma mudança no ambiente da organização, provocando perturbações ou variações nos fluxos de experiência e afetando os participantes da empresa. Essa mudança ecológica exige que os membros da organização tentem entender essas diferenças e determinar seu significado.

Interpretação: o processo de interpretação separa ambientes que a organização poderá esclarecer e considerar seriamente, mas isso só ocorrerá realmente dependendo do que acontecer no processo de seleção. Nesta fase, a pergunta a ser respondida é: O que está acontecendo aqui?

Seleção: envolve a sobreposição de várias estruturas de relações possíveis sobre os dados brutos interpretados, numa tentativa de reduzir sua ambigüidade. Portanto, o processo de seleção extrai história do passado e seleciona um esquema razoável de interpretação.

Retenção: nesse processo, os produtos da criação de significado são armazenados para o futuro. O ambiente interpretado é fruto da interpretação retrospectiva de ações ou acontecimentos já ocorridos. É como um documento histórico, guardado geralmente como um mapa de relações entre acontecimentos e ações que podem ser recuperados e sobrepostos em atividades subseqüentes. A razão para a existência de uma organização é produzir interpretações estáveis de dados ambíguos sobre a mudança ambiental. (CHOO, 2003, p. 33).

A segunda arena do uso estratégico da informação é aquela em que o centro cultural cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio de aprendizado. Novos conhecimentos permitem a organização desenvolver novas capacidades, criar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e melhorar os processos organizacionais.

No intuito de promover inovação e desenvolvimento de novos produtos, as organizações precisam aprender a converter conhecimento tácito, pessoal, em conhecimento explícito. Há quatro formas de conversão:

Socialização: é o processo pelo qual se adquire conhecimento tácito compartilhando experiências. Da mesma forma que o aprendiz aprende o ofício com seu mestre por meio da observação, da imitação e da prática, os empregados de uma empresa aprendem novas capacidades por meio do treinamento.

Exteriorização: é o processo pelo qual o conhecimento tácito é traduzido em conceitos explícitos por meio da utilização de metáforas, analogias e modelos. É provocada pelo diálogo ou pela reflexão coletiva.

Combinação: é o processo pelo qual se constrói conhecimento explícito reunindo conhecimentos explícitos provenientes de várias fontes. Assim, os indivíduos trocam e combinam seus conhecimentos em conversas telefônicas, reuniões, memorandos, etc. A informação existente em bancos de dados pode ser classificada e organizada de várias maneiras, para produzir novos conhecimentos explícitos.

Internalização: é o processo pelo qual o conhecimento explícito é incorporado ao conhecimento tácito. As experiências adquiridas em outros modos de construção de conhecimento são internalizadas pelos indivíduos na forma de modelos mentais ou rotinas de trabalho comuns. (CHOO, 2003, p. 37).

A terceira arena é aquela em que a organização busca e avalia as informações de modo a tomar decisões importantes. Para Choo (2003, p.29) “[...] toda ação da empresa é provocada por uma decisão, e toda decisão é um compromisso para a ação [...]”.

Integrando os processos de criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões, o Centro Cultural Padre Eustáquio poderá ser considerado uma organização do conhecimento, sendo capaz de:

- Adaptar-se às mudanças do ambiente no momento adequado e de maneira eficaz;
- Empenhar-se na aprendizagem constante, o que inclui desaprender pressupostos, normas e crenças que perderam validade;
- Mobilizar o conhecimento e a experiência de seus membros para gerar inovação e criatividade;
- Focalizar seu conhecimento em ações racionais e decisivas.

Um tema importante a ser abordado para a concretização deste trabalho é a forma como as unidades de informação, com ou sem fins lucrativos, vêm utilizando-se de conceitos e práticas das ciências administrativas para gerir, de forma eficaz, seus negócios. Os conceitos de marketing e gestão da qualidade são cada vez mais utilizados nas áreas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. No caso da biblioteca do CCPE, é importante tratar como clientes, aqueles que fazem uso de seus produtos e serviços, estabelecendo um relacionamento mais próximo com os mesmos e, a partir disso, obter subsídios que possibilitem identificar seu perfil e suas demandas informacionais, o que contribui sobremaneira, para a efetivação do estudo proposto.

Para Vergueiro (2007, p.67) “[...] o relacionamento com os clientes é o aspecto mais importante das atividades do profissional da informação [...]”. Tal importância se dá, na medida em que é o cliente que julga a qualidade daquilo que recebe e sua satisfação representa o melhor marketing que se possa almejar.

Na visão do marketing e da gestão da qualidade, há que se ter uma mudança de paradigma, passando-se da passividade do usuário que aceita o que lhe é oferecido, para a pró-atividade do cliente que escolhe utilizar um produto ou serviço.

Existem várias alternativas para obter um conhecimento mais objetivo dos clientes e de suas necessidades de informação, que possa ser utilizado no planejamento e na avaliação das unidades de informação. O contato direto com o cliente, a observação, a aplicação de questionário, a utilização de grupos de foco, e a realização de entrevistas são exemplos dessas alternativas.

As críticas e sugestões encaminhadas pelos clientes são uma importante fonte de informações para se conhecer o perfil dos clientes e suas necessidades de informação e funcionam como

Inputs para a tomada de decisão, inclusive, criando mecanismos formais que incentivam os clientes a se manifestarem. Medidas simples e baratas, como a disponibilidade de caixas de sugestões em locais estratégicos da unidade de informação, a disponibilidade de um número telefônico 0800 ou um endereço de e-mail que possam catalisar essas contribuições costumam trazer resultados bastante valiosos. (VERGUEIRO, 2007, p. 73).

Ao se falar em marketing e gestão da qualidade em serviços de informação, há que se ter em mente que a comunicação com os clientes deve ser eficaz, a ponto de tornar claras as atividades, produtos e serviços oferecidos pela organização. Há que se ter uma via de mão dupla, onde a voz do cliente deve ser ouvida e incorporada aos processos e atividades da instituição. Em contrapartida, a unidade de informação deve se utilizar de vários mecanismos para se comunicar com o cliente, tais como boletins de alerta, sumários de conteúdo de periódicos, listas de novas aquisições, quadros de avisos e páginas na Internet.

A unidade de informação deve estabelecer um compromisso de tornar claro, ao cliente, tudo aquilo que se propõe a fazer para atender suas necessidades de informação. Desta forma, é possível garantir o bom e contínuo relacionamento com o mesmo. Para atingir este objetivo, a unidade de informação pode criar um plano de serviço ao cliente, que é uma declaração formal do serviço para a comunidade atendida e deve

resultar em um documento claro e conciso, que possa ser facilmente compreendido, tanto pelos funcionários quanto pelos clientes, pois, além de sistematizar a estratégia corporativa da unidade de informação, ele também

representa um eficiente instrumento de relações públicas. (VERGUEIRO, 2007, p. 76).

No intuito de melhorar a comunicação e a percepção do público sobre os produtos e serviços oferecidos pela unidade de informação, o marketing tem sido utilizado para conquistar e manter o público-alvo, priorizando-se o bom atendimento e o relacionamento, com vistas a fidelização dos clientes.

Baptista (2007, p. 82) afirma que “[...] o marketing é uma ferramenta excelente para os gerentes de unidades de informação resolverem os problemas de comunicação entre as unidades e os usuários [...]”.

Há que se compreender que a função do marketing não é vender. Segundo Baptista (2007, p. 85), no caso das unidades de informação, ele pode ser usado para “[...] verificar a imagem da instituição, para esclarecer a comunidade sobre um produto ou para conhecer melhor sua comunidade e oferecer produtos adequados às demandas identificadas [...]”.

De uma forma geral, os profissionais que atuam em unidades de informação têm se preocupado com a forma como o cliente vê a organização. O marketing é uma ferramenta eficaz para a promoção e mudança da imagem organizacional, que é composta de experiências, valores, sentimentos, preconceitos, atitudes, observações, crenças e informações.

É importante que os profissionais que atuam nas unidades de informação, procurem promover sua própria imagem, demonstrando a utilidade e o valor de seu trabalho. Segundo Baptista (2007, p. 88) “[...] o uso de ferramentas de marketing é fundamental para promover uma imagem positiva do bibliotecário prestador de serviço e do seu negócio [...]”. Para promover sua imagem, é preciso que o profissional apresente um bom trabalho, seja pró-ativo, antecipando-se no atendimento ao usuário e promova a comunicação, tornando públicas suas atividades.

Ao se falar em marketing de imagem, torna-se necessário destacar a diferença entre imagem e reputação. A imagem é como a instituição quer ser vista e a reputação é arbitrada pelo usuário que lhe dá ou tira a fama de ser eficiente ou não. É no tratamento dispensado pela unidade de informação na oferta de serviços e no atendimento aos usuários que a imagem se solidifica, e a reputação de eficiência ou confiabilidade lhe é ou não conferida.

O sucesso de todas as ações de marketing, em unidades de informação, depende da forma como seus clientes são tratados, uma vez que o fator humano é o elemento-chave de todo o processo.

Diante do exposto, é possível perceber a importância de se conhecer o perfil e o grau de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços ofertados pela biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio, uma vez que as informações obtidas, podem desencadear um processo de construção de conhecimento na instituição, permitindo o desenvolvimento de novas capacidades, a criação de novos produtos e serviços, o aperfeiçoamento dos já existentes e a melhoria de processos organizacionais.

Gerenciando estrategicamente as informações, a instituição terá subsídios para tomar decisões importantes, de forma assertiva, possibilitando a definição de novas linhas de ação da biblioteca, buscando suprir de forma eficaz, as necessidades informacionais de seus usuários.

3 METODOLOGIA

Para a realização do estudo de usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio, optou-se por utilizar a Pesquisa de Survey como método de pesquisa, adotando-se uma abordagem quantitativa que, para Baptista e Cunha (2007, p.170) tem por objetivo “[...] garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade quanto as inferências dos resultados encontrados [...]”.

Survey é um método de pesquisa das Ciências Sociais que

pode ser descrito como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, que pode ser um questionário”. (DIAS e PIRES, 2004, p. 17)

Foi, então, confeccionado um questionário (ver APÊNDICE), como instrumento de coleta de dados, explicando o propósito de sua aplicação e ressaltando a importância da colaboração do informante.

O questionário foi escolhido como instrumento de pesquisa, porque deixa o usuário mais à vontade para respondê-lo, o que Cunha (1982, p.8) diz que “[...] dá maior grau de liberdade e tempo ao respondente, pois o mesmo não é constrangido pela presença do entrevistador [...]”.

A amostragem pesquisada foi do tipo não-probabilística e reunida através do critério da acessibilidade. Portanto, a medida que os usuários compareciam a biblioteca, os funcionários do setor os abordavam, aleatoriamente, solicitando-os que contribuíssem com a pesquisa. Os questionários ficaram disponíveis por uma semana e, aqueles que concordavam em participar da pesquisa, recebiam o formulário e ficavam livres para devolvê-lo ao funcionário ou colocá-lo em um envelope próprio, disponível no balcão de atendimento da biblioteca. Efetivamente, 27 questionários foram respondidos.

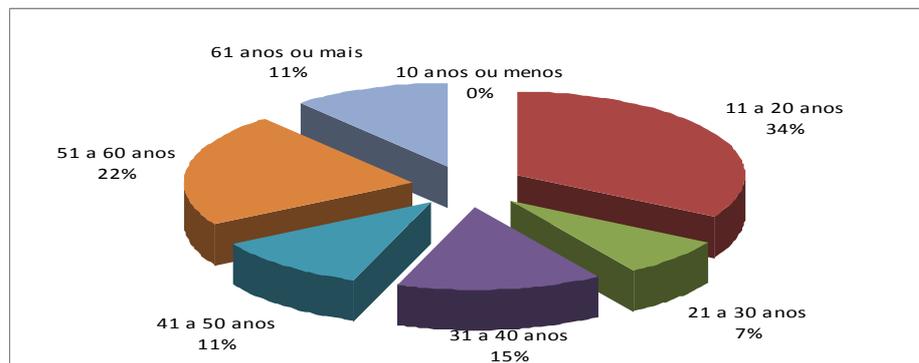
Para a apuração e análise dos dados foi utilizado o software Microsoft Excel, onde os dados foram lançados em uma planilha, possibilitando sua tabulação e geração de gráficos para uma melhor visualização dos dados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise realizada nesta monografia buscou obter elementos que permitissem identificar o perfil dos usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio e o grau de satisfação dos mesmos, em relação aos produtos e serviços ofertados pela instituição.

Em relação a faixa etária, percebe-se que há uma predominância de jovens e adultos utilizando a biblioteca do CCPE. Analisando-se o Gráfico 1 é possível perceber que 33% das pessoas que responderam o questionário, têm entre 11 e 20 anos de idade.

GRÁFICO 1 – Usuários da biblioteca do CCPE por faixa etária



Fonte: Elaborado pelo autor.

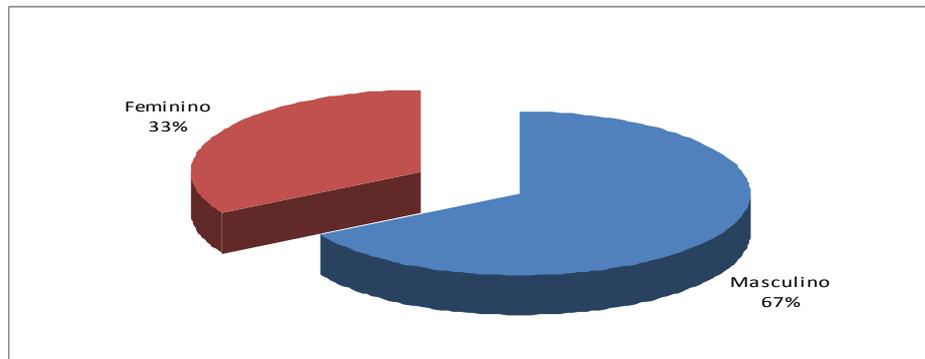
Os usuários compreendidos na faixa de 51 a 60 anos de idade, figuram como o segundo grupo, representando 22% do total.

Em seguida, aparecem os usuários com idade entre 31 a 40 anos, com 15% dos respondentes. As faixas etárias de 41 a 50 anos e das pessoas que possuem 61 anos de idade ou mais aparecem empatadas, cada uma com 11% do total.

Os usuários de 21 a 30 anos representam apenas 8% do total e de 0 a 10 anos de idade não têm representação no resultado da pesquisa.

Há uma predominância de usuários do sexo masculino, 67% do total. O que pode ser observado no Gráfico 2.

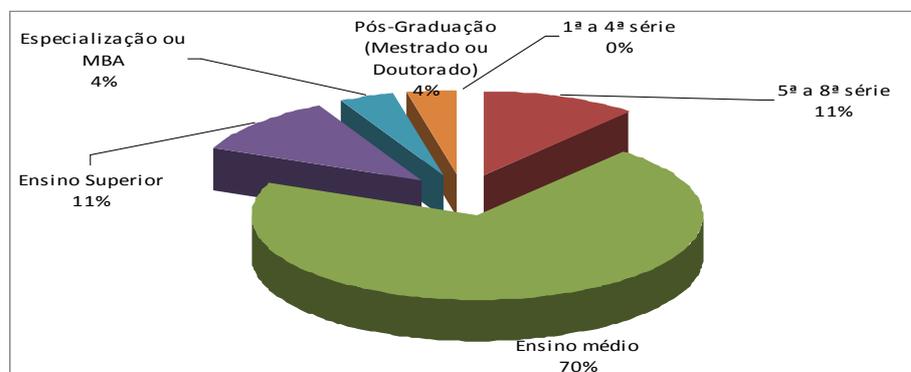
GRÁFICO 2 – Usuários da biblioteca do CCPE por gênero



Fonte: Elaborado pelo autor.

No que tange a escolaridade, o ensino médio predomina entre os usuários da biblioteca do CCPE, com uma representação de 70% das pessoas que responderam o questionário (ver Gráfico 3). Em segundo lugar, ficam empatadas as pessoas que possuem ensino superior e aquelas de 5ª a 8ª série, com 11% cada grupo. As pessoas que relataram possuir algum tipo de Especialização ou MBA, representam 4%. E aqueles que possuem Pós-Graduação (Mestrado ou Doutorado) representam, também, 4% do total. Nenhum usuário com grau de instrução de 1ª a 4ª série foi identificado na pesquisa.

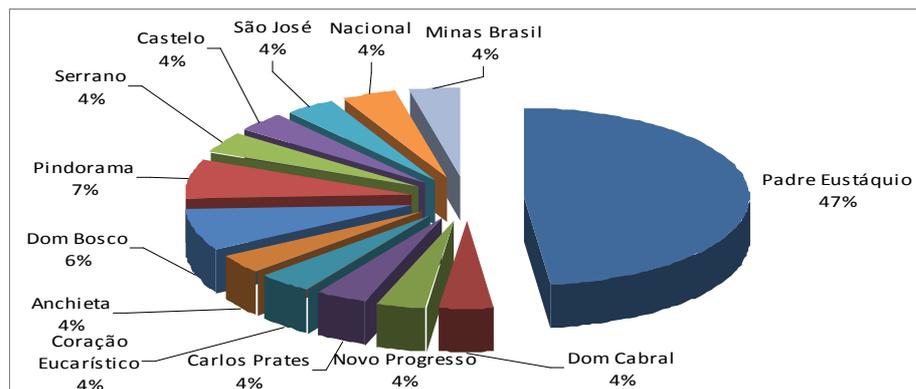
GRÁFICO 3 – Usuários da biblioteca do CCPE por escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor.

Percebe-se que quase metade dos usuários da biblioteca residem no bairro Padre Eustáquio, representando 48% das pessoas que responderam o questionário (GRÁF. 4). Como o centro cultural está situado em um corredor viário que dá acesso a vários bairros da região noroeste de Belo Horizonte e, também, da cidade de Contagem, foram identificados usuários provenientes dos bairros Pindorama e Dom Bosco, com representação de 7% cada um. Os demais bairros que aparecem na pesquisa, com variações de porcentagem entre 3% e 4% são: Dom Cabral, Novo Progresso, Carlos Prates, Coração Eucarístico, Anchieta, Serrano, Castelo, São José, Nacional e Minas Brasil.

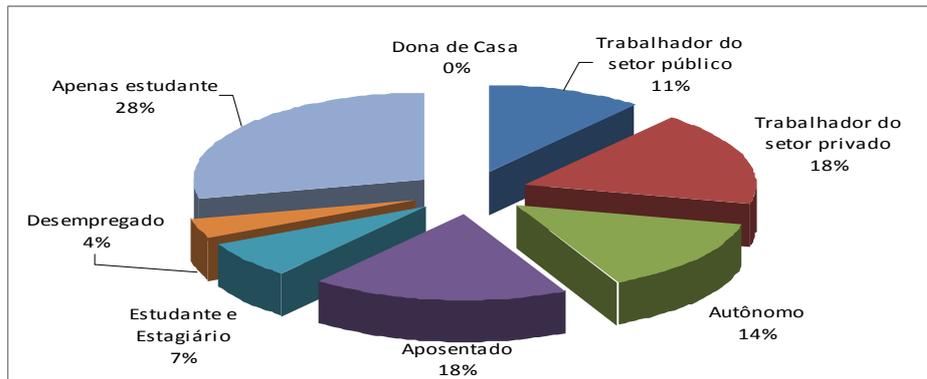
GRÁFICO 4 – Usuários da biblioteca do CCPE por bairro



Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação a ocupação, cerca de 29% dos usuários da biblioteca do CCPE são apenas estudantes e representam a maior parte das pessoas que responderam o questionário (GRÁF. 5). Os aposentados e os trabalhadores do setor privado figuram em segunda posição, cada um com 18%. Dentre as pessoas que responderam o questionário, 14% se identificaram como profissionais autônomos. Os trabalhadores do setor público representam 11% dos usuários da biblioteca. Pessoas que estudam e fazem estágio representam 7%. Aqueles que se declararam desempregados, somam 3% do público usuário da biblioteca.

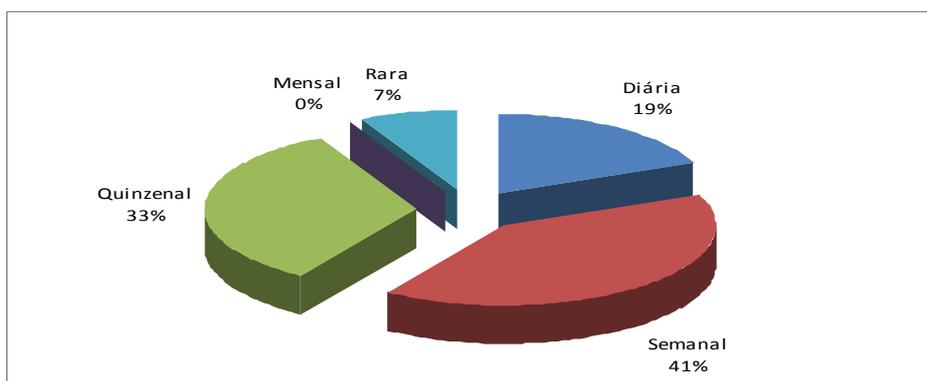
GRÁFICO 5 – Usuários da biblioteca do CCPE por ocupação



Fonte: Elaborado pelo autor.

Identificou-se, através da pesquisa, que a maior parte dos usuários, 41%, comparecem semanalmente a biblioteca (GRÁF. 6). Outros 33% frequentam a biblioteca quinzenalmente. Já aqueles que afirmaram utilizar a biblioteca e seus serviços diariamente, representam 19% dos usuários. Cerca de 7% dos usuários, disseram utilizar raramente a biblioteca.

GRÁFICO 6 – Frequência dos usuários na biblioteca

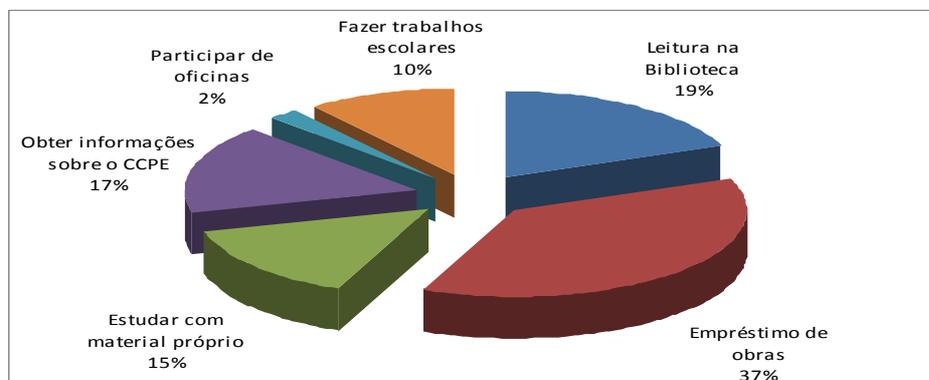


Fonte: Elaborado pelo autor.

Observa-se, no Gráfico 7, que entre os motivos que levam os usuários a frequentarem a biblioteca e utilizarem seus serviços, destaca-se o empréstimo

domiciliar de obras do acervo com 37% dos respondentes. O segundo maior motivo de utilização da biblioteca, com 19% das respostas, é a realização de leituras dentro da própria biblioteca. Os usuários que comparecem a biblioteca em busca de informações gerais sobre o Centro Cultural Padre Eustáquio, representam 17% dos respondentes. Cerca de 15% dos usuários utilizam o espaço da biblioteca para estudar com material próprio e 10% para fazer trabalhos escolares. Somente 2% dos usuários utilizam a biblioteca para participar de oficinas literárias.

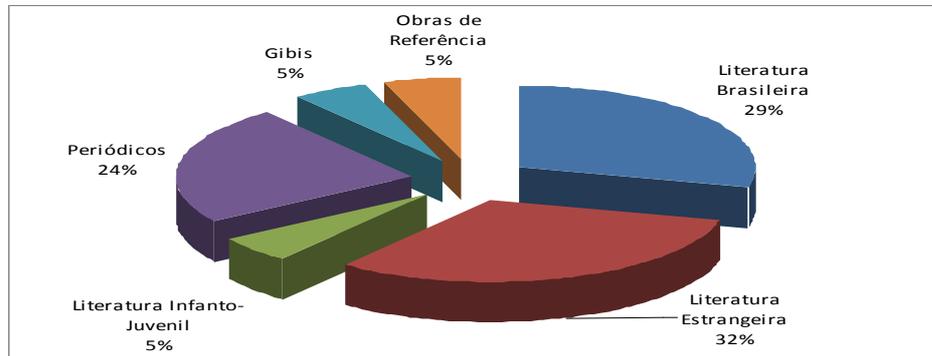
GRÁFICO 7 – Razões para utilização da biblioteca



Fonte: Elaborado pelo autor.

Mais da metade dos usuários da biblioteca do CCPE são consumidores de literatura estrangeira e brasileira. De acordo com o Gráfico 8, observa-se que 32% dos usuários manifestaram ter maior demanda por literatura estrangeira. Literatura Brasileira fica em segundo lugar, com 29%, na preferência dos usuários. Do total de pessoas que responderam o questionário, 24% manifestaram que procuram a biblioteca para utilizar os periódicos. Literatura infanto-juvenil, gibis e obras de referência têm pouca usabilidade, com um índice de 5% dos usuários consumindo cada categoria.

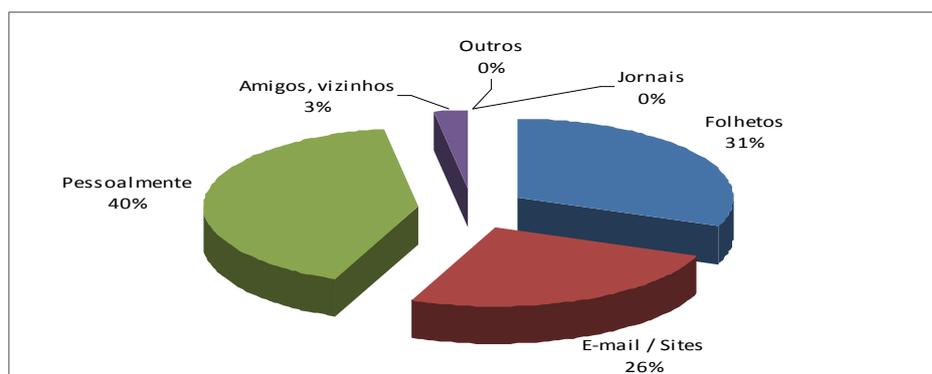
GRÁFICO 8 – Utilização do acervo



Fonte: Elaborado pelo autor.

Para se informar sobre os serviços disponíveis e eventuais inovações, 40% dos usuários preferem comparecer, pessoalmente, à biblioteca (GRÁF.9). Cerca de 31% alegam que obtém tais informações através de folhetos de divulgação das atividades e 26% recebem as informações por e-mail ou através da consulta a sites. Poucos usuários, cerca de 3%, alegam que obtém informações através de amigos, vizinhos e parentes. Ninguém respondeu que se informa sobre a programação da biblioteca através de jornais ou outros meios.

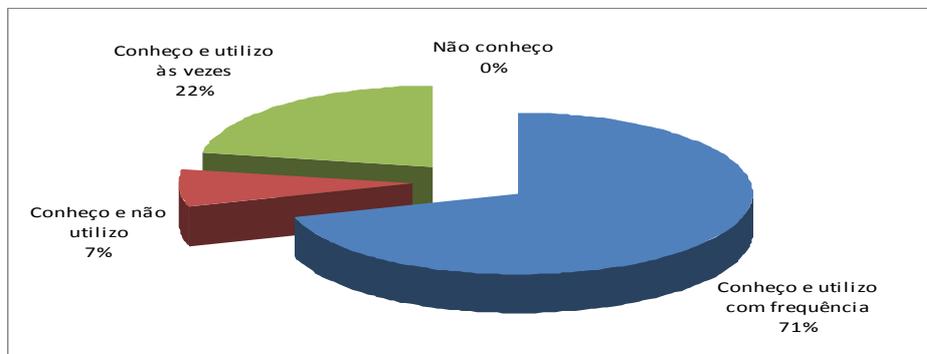
GRÁFICO 9 – Fontes utilizadas para obter informações sobre a biblioteca e seus serviços



Fonte: Elaborado pelo autor.

Com o intuito de atestar o grau de utilização do serviço de empréstimo de obras do acervo, foi perguntado aos usuários se eles conhecem e utilizam este serviço. A maior parte dos usuários, 71%, disse que conhece e utiliza com frequência. Cerca de 22% afirmou que às vezes utiliza o serviço. Há usuários da biblioteca, 7%, afirmam que conhecem o serviço, mas não o utiliza. Todos os entrevistados conheciam o serviço, independente de utilizá-lo ou não, conforme pode-se observar no Gráfico 10.

GRÁFICO 10 – Utilização do serviço de empréstimo de obras do acervo

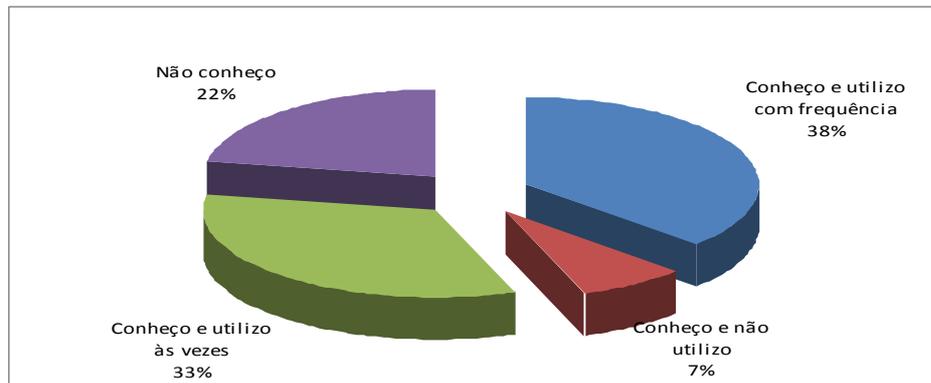


Fonte: Elaborado pelo autor.

O serviço de referência é um dos mais importantes realizados pela biblioteca, pois é o momento em que se estabelece o contato direto com os clientes, onde se estabelece um relacionamento próximo e, espera-se, duradouro. É o momento de compreender as necessidades de informação dos mesmos e auxiliá-los na satisfação das mesmas. Clientes satisfeitos demonstram que a unidade de informação está obtendo sucesso em suas ações. A satisfação do cliente é a melhor estratégia de marketing que se possa almejar. De acordo com pesquisa, a maior parte dos usuários relataram conhecer e utilizar o serviço de referência da biblioteca do CCPE (38%) e outros 33% disseram que conhecem o serviço e utilizam às vezes. Os usuários que disseram desconhecer o serviço representam 22% do total e

aqueles que conhecem, mas não utilizam o serviço representam 7%. Os dados podem ser melhor visualizados o Gráfico 11.

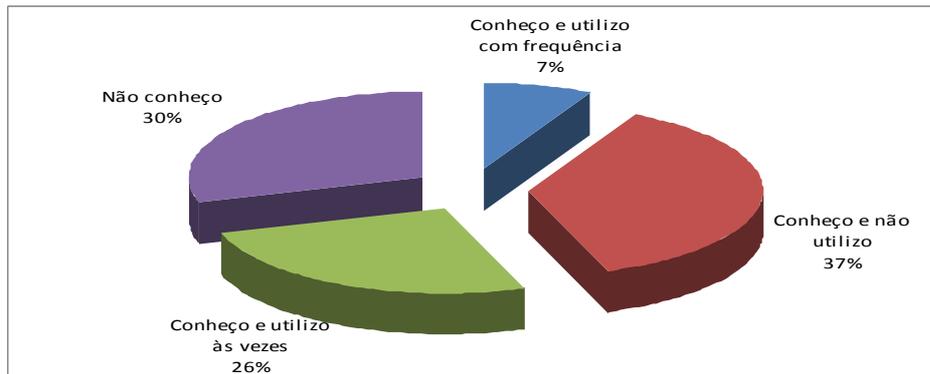
GRÁFICO 11 – Utilização do serviço de referência



Fonte: Elaborado pelo autor.

Com o intuito de incentivar a leitura, o Centro Cultural Padre Eustáquio desenvolve oficinas de poesia, quadrinhos, leitura, narração de histórias. No Gráfico 12 observa-se que 37% dos usuários da pesquisa afirmaram conhecer a existências das oficinas, mas não participam das mesmas. Aqueles que alegam não ter conhecimento sobre as oficinas representam 30% do total e 26% alegam conhecer e utilizar às vezes. Somente 7% das pessoas que responderam o questionário, alegam conhecer e participar das oficinas com frequência. De acordo com os dados apurados, nota-se que é tímida a participação dos clientes, da unidade de informação, nas oficinas literárias. Isso pode denotar uma deficiência no processo de comunicação da instituição, uma vez que pode estar havendo uma falta de divulgação, eficiente, dos produtos e serviços ofertados.

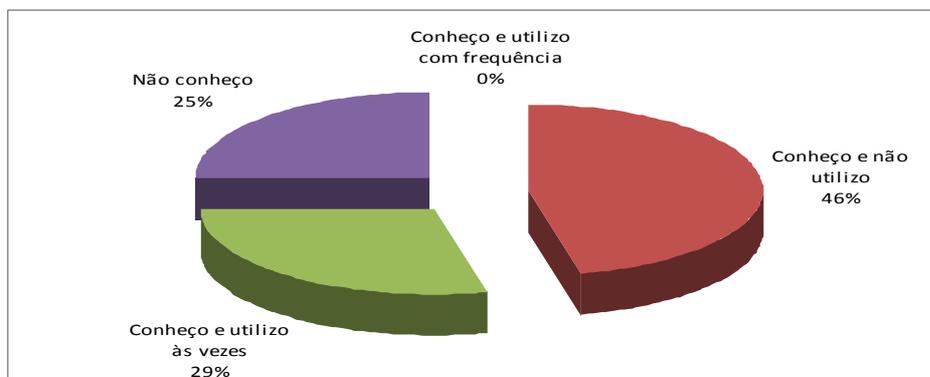
GRÁFICO 12 – Participação dos usuários em oficinas literárias



Fonte: Elaborado pelo autor.

Nos saraus literários acontecem recitais de poesia, música, leitura de trechos de obras. Nenhum usuário mencionou que participa frequentemente desses saraus, conforme o Gráfico 13. Muitos deles, cerca de 46% afirmam que têm conhecimento da realização dos mesmos, mas não participam. Somente 29% dos entrevistados afirmam que conhecem e participam, às vezes, dos saraus. Aqueles que afirmaram desconhecer a realização dos saraus representam 25% do total. No que tange aos saraus, diferentemente das oficinas literárias, o problema não parece ser de divulgação, uma vez que a maior parte dos clientes afirmam saber de sua existência. Talvez falte ouvir mais os clientes, compreender melhor seus gostos e desenvolver saraus com temas que despertem o interesse do público.

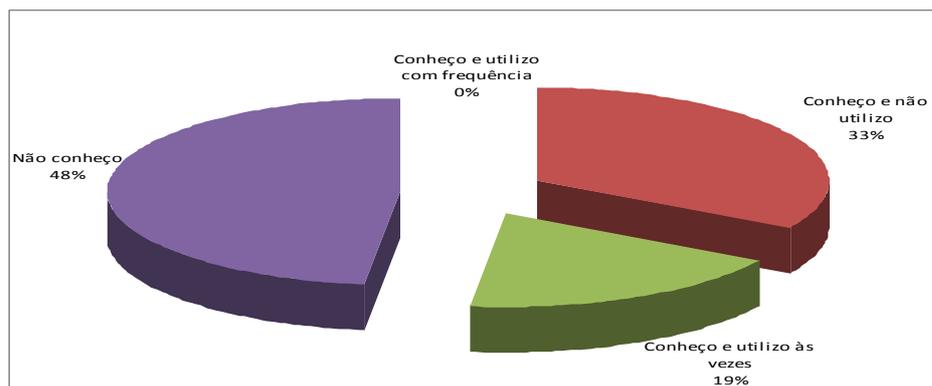
GRÁFICO 13 – Participação dos usuários em saraus literários



Fonte: Elaborado pelo autor.

As narrações de histórias acontecem uma vez por mês, nas dependências do CCPE, com temas variados, muitas vezes, atrelados a datas comemorativas como folclore, dia das crianças, dia das mães, natal, carnaval, etc. Quase metade dos usuários da biblioteca afirma desconhecer tal atividade, com 48% dos entrevistados (GRÁF. 14). Outros 33% afirmam que conhecem, mas não participam desta atividade. Somente 19% disseram que conhecem e participam, às vezes. Nenhum dos entrevistados afirmou participar freqüentemente das narrações de histórias. No caso das narrações de histórias, torna-se necessário aprimorar o processo de divulgação das mesmas, uma vez que boa parcela dos usuários afirmam desconhecer tal atividade.

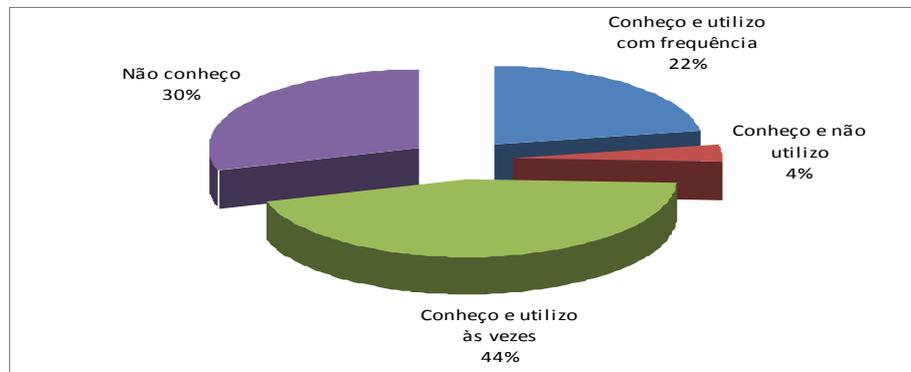
GRÁFICO 14 – Participação dos usuários em narrações de histórias



Fonte: Elaborado pelo autor.

A divulgação das novas aquisições de acervo da biblioteca do CCPE é feita através de listagem enviada por e-mail aos usuários cadastrados na biblioteca e exposição das obras em local de destaque, próximo as mesas de leitura. Observa-se no Gráfico 15 que 44% dos usuários afirmam conhecer o serviço e utilizarem esporadicamente. Aqueles que disseram utilizar o serviço com freqüência, somam 22% do total. Os usuários que afirmaram desconhecer o serviço representam 30% e aqueles que afirmam conhecer mas não utilizar o serviço, representam 4% dos usuários da biblioteca.

GRÁFICO 15 – Conhecimento dos usuários sobre a divulgação de novas aquisições do acervo

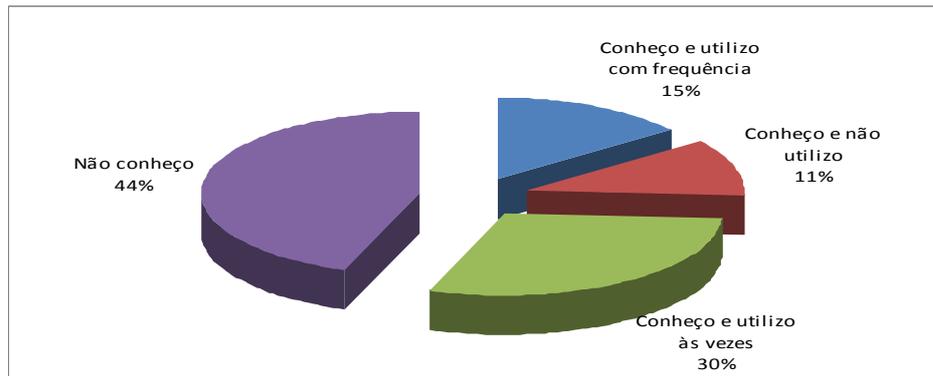


Fonte: Elaborado pelo autor.

O projeto Poesia no Barbante visa difundir a poesia brasileira e fomentar novos trabalhos criativos, especialmente, de poetas dos bairros do entorno do Centro Cultural Padre Eustáquio. Mensalmente, poesias de autores consagrados e anônimos, são mostradas em um suporte especial nos Box da feira coberta do bairro.

Nota-se, no Gráfico 16, que os usuários da biblioteca que afirmam desconhecer o projeto somam 44%. Aqueles que conhecem e, às vezes, fazem uso deste serviço representam 30% das pessoas que responderam o questionário. Os usuários que conhecem e utilizam com frequência representam 15% do público e 11% afirmaram conhecer, mas não utilizar tal serviço. Torna-se evidente, neste caso, que o projeto Poesia no Barbante carece de melhor divulgação e aceitação pelos clientes da biblioteca.

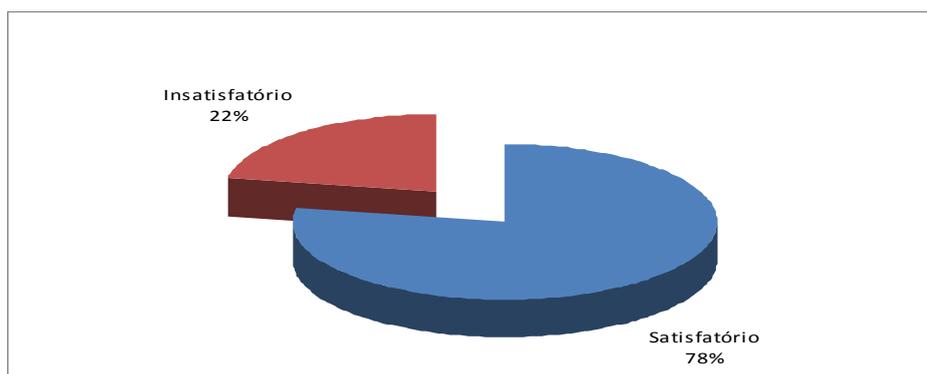
GRÁFICO 16 – Conhecimento dos usuários sobre o projeto Poesia no Barbante



Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 17 mostra o nível de satisfação dos usuários da biblioteca, em relação ao prazo de empréstimo das obras do acervo. Mais de um terço dos usuários, 78%, se diz satisfeito com o prazo de 14 dias corridos. Somente 22% afirmam que o prazo é insatisfatório.

GRÁFICO 17 – Satisfação dos usuários em relação ao prazo de empréstimo de obras do acervo (15 dias)

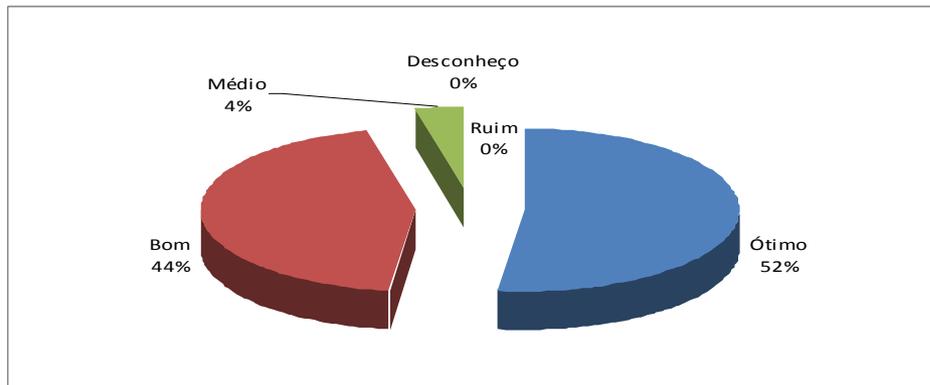


Fonte: Elaborado pelo autor.

No intuito de avaliar a infraestrutura da biblioteca do CCPE, foi perguntado aos usuários como eles avaliavam as condições gerais do prédio. Observa-se, no Gráfico 18, que mais da metade, 52%, afirmaram ser ótima e 44% responderam que

a biblioteca tem uma boa infraestrutura. Nenhum dos usuários considera as condições gerais do prédio ruim e ninguém afirmou desconhecer tais condições.

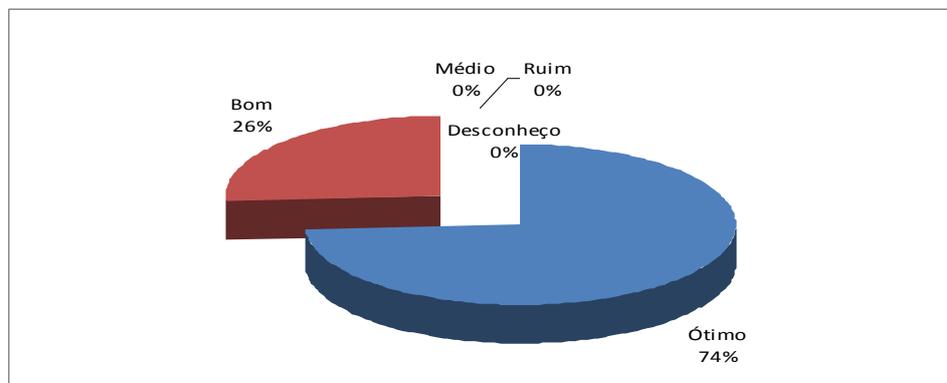
GRÁFICO 18 – Infraestrutura: condições gerais do prédio



Fonte: Elaborado pelo autor.

Em linhas gerais, a avaliação dos usuários no que tange a limpeza da biblioteca é muito positiva. Como pode ser visto no Gráfico 19, 74% dos usuários classificam a biblioteca como ótima. Outros 26% consideram boa a questão da limpeza. Não houve registros de pessoas dizendo desconhecer tal questão, ou avaliaram-na como médio ou ruim.

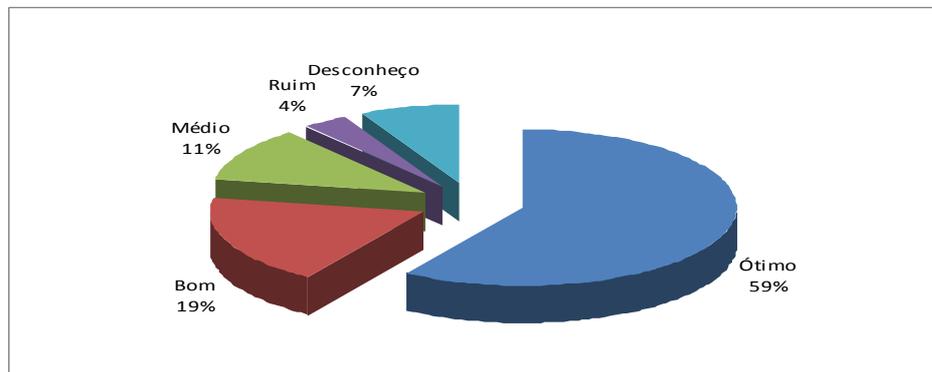
GRÁFICO 19 – Infraestrutura: limpeza



Fonte: Elaborado pelo autor.

Observa-se no Gráfico 20, que o ambiente de leitura da biblioteca do CCPE é considerado ótimo para 59% dos usuários e bom para 19%. Cerca de 11% das pessoas que responderam o questionário julgam que o ambiente de leitura é médio, 7% disse desconhecer e, apenas, 4% o consideram ruim.

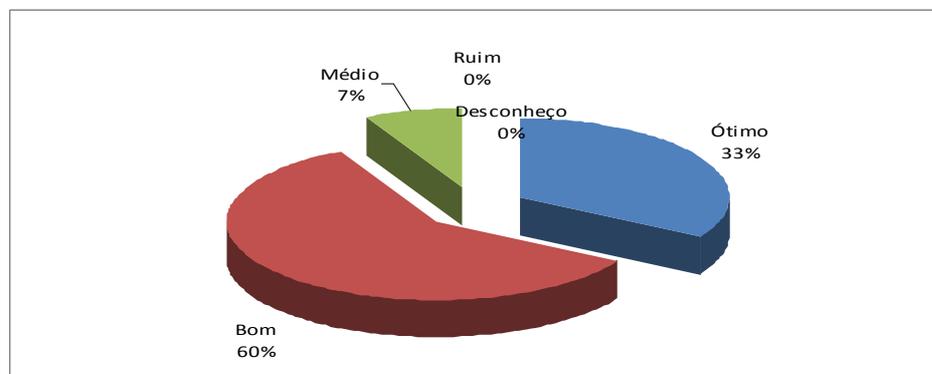
GRÁFICO 20 – Infraestrutura: ambiente de leitura



Fonte: Elaborado pelo autor.

A maior parte dos usuários avalia positivamente o mobiliário da biblioteca, como pode ser observado no Gráfico 21. Cerca de 60% dos usuários o consideram bom e 33%, ótimo. Somente 7% dos usuários julgam que o mobiliário é médio. Ninguém disse desconhecer ou julgou que os móveis são ruins.

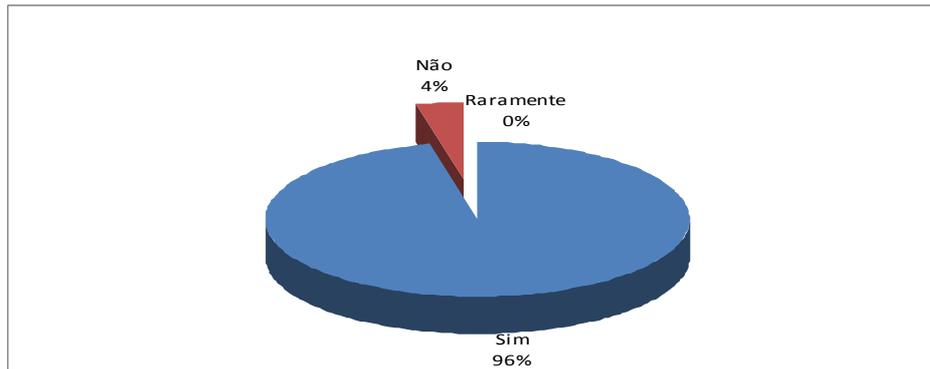
GRÁFICO 21 – Infraestrutura: mobiliário



Fonte: Elaborado pelo autor.

Foi perguntado aos usuários se eles recebiam auxílio dos funcionários da biblioteca para localizarem obras no acervo. Quase todos, 96%, disseram que sim. Somente 4% dos usuários disseram não receber auxílio (GRÁF. 22).

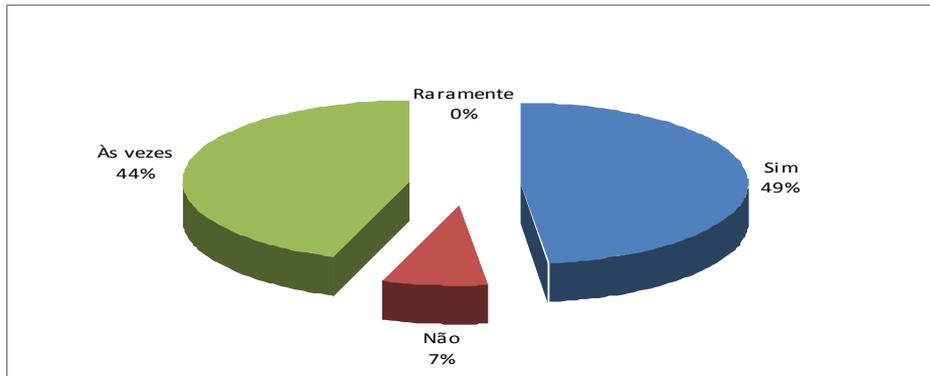
GRÁFICO 22 – Localização de obras do acervo: há auxílio dos funcionários?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Para saber se os usuários localizam as informações de que necessitam, foi perguntado aos mesmos se as obras, geralmente, constam do acervo e se são facilmente localizadas. Observa-se no Gráfico 23 que quase metade dos usuários, 49%, responderam que sim. Cerca de 44% dos usuários afirmaram que as obras procuradas às vezes constavam do acervo e eram facilmente localizadas. Outros 7% dos usuários alegaram que as obras procuradas não constavam do acervo.

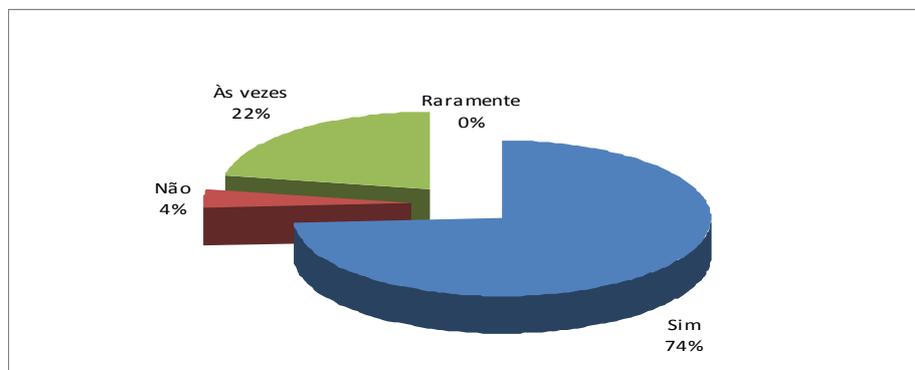
GRÁFICO 23 – As obras procuradas constam do acervo e são facilmente localizadas?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Foi perguntado aos usuários se quando a obra ou assunto procurado não constava do acervo da biblioteca, se os funcionários lhe ofereciam outras possibilidades de suprir suas necessidades informacionais, tais como indicar outras fontes ou bibliotecas. Observa-se no Gráfico 24 que a grande maioria dos usuários, 74%, disseram que sim. Outros 22% disseram que às vezes lhe eram oferecidas outras alternativas e 4% disse que não.

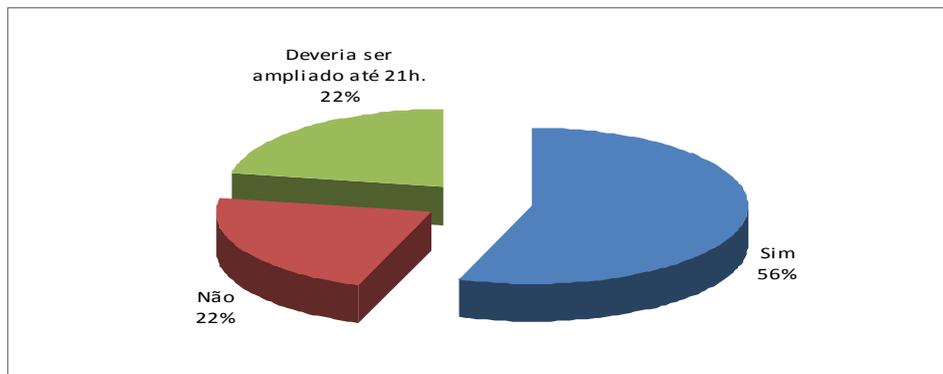
GRÁFICO 24 – Quando as obras não são localizadas, outras opções lhe são apresentadas?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A biblioteca do CCPE funciona de terça a sexta-feira de 8h às 17h e, aos sábados, de 9h às 12h. Foi perguntado aos usuários se o horário de atendimento é satisfatório. O Gráfico 25 mostra que mais da metade dos usuários, 56%, alegaram que sim. Outros 22% dos usuários alegaram que o horário não é satisfatório e, mais 22%, gostariam que o horário fosse ampliado até as 21h, durante a semana.

GRÁFICO 25 – O horário de atendimento é satisfatório? (terça a sexta-feira, de 8h às 17h; sábado, de 9h às 12h)



Fonte: Elaborado pelo autor.

5 CONCLUSÕES

A análise realizada nesta monografia procurou obter elementos que permitissem a identificação do perfil dos usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio e o grau de satisfação dos mesmos, em relação aos produtos e serviços ofertados pela instituição.

O estudo de usuários revelou que a maior parte dos usuários são jovens e adultos, do sexo masculino, com nível médio de escolaridade e residem na região noroeste de Belo Horizonte, com predominância para o bairro Padre Eustáquio. Costumam frequentar a biblioteca, semanalmente, para retirarem obras emprestadas do acervo.

Observou-se que o empréstimo domiciliar de obras do acervo é um grande incentivador da prática da leitura, visto que a maior parte dos usuários procuram a biblioteca com essa finalidade.

Em detrimento de outras formas de divulgação, os usuários optam por obter informações, pessoalmente, sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

Consideram que a biblioteca possui boa infraestrutura. Utilizam o serviço de referência e o auxílio dos funcionários para a localização das informações demandadas. Consideram que o prazo de empréstimo de obras do acervo e o horário de atendimento da biblioteca são satisfatórios.

No que tange as necessidades informacionais, observou-se que há uma demanda predominante por literatura estrangeira e brasileira.

Alguns pontos negativos foram identificados, com a realização deste estudo, tais como a baixa utilização dos produtos e serviços pelo público infantil e, conseqüentemente, a baixa utilização do acervo destinado a estes usuários; a pequena participação do público em oficinas literárias, saraus e narrações de

histórias, fazendo com que estas atividades pouco contribuam para o processo de incentivo à leitura.

Em linhas gerais, os usuários pouco exploram os serviços de maneira aprofundada. Destarte, torna-se necessário que a biblioteca do CCPE crie mecanismos que promovam seus produtos e serviços, no intuito de despertar maior interesse do público e, desse modo, possa cumprir, de forma eficaz, sua finalidade que é disponibilizar acervos bibliográficos e outros suportes de leitura e informação, contribuindo para a democratização do acesso aos bens culturais e para a formação permanente dos cidadãos.

Conclui-se que a biblioteca e, o centro cultural como um todo, necessitam incorporar em sua gestão, conceitos e práticas do marketing e da gestão da qualidade, oferecendo produtos e serviços que despertem o interesse e promovam a satisfação de seus clientes, preservando um bom e duradouro relacionamento com os mesmos.

Para tanto, torna-se necessário melhorar seu processo de comunicação. Não raro, com ações simples como afixar uma placa na área externa do centro cultural, dizendo que ali existe uma biblioteca pública, criar um site da biblioteca, divulgar em linguagem clara, compreensível e sem ambiguidade, para o cliente, suas oficinas, saraus e narrações de histórias. E, ainda, criar um plano de serviço ao cliente, que deve ser uma declaração formal para a comunidade, cujas necessidades de informação e unidade de informação se propõem a atender.

Finalmente, propõe-se que sejam desenvolvidos estudos posteriores, que tenham como foco a identificação das necessidades de informação dos usuários, de forma a enriquecer, ainda mais, esta pesquisa que buscou traçar o perfil e a satisfação dos usuários da biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio.

REFERÊNCIAS

AMORIM, G. S. **Estudo de usuário da biblioteca do Ministério da Fazenda de Minas Gerais**. Monografia (Especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, 2004. 46 f.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BAPTISTA, S. G. Técnicas de marketing para gestores de unidades de informação. In: AMARAL, S.A. **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília; 2007. p. 82-95.

BIBLIOTECA Pública: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

CASTRO, César. **História da biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. cap.1.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **R. Bibliotecon. Brasilia**, Brasília, v.10, n.2, p. 5-19, 1982.

DIAS, M.M.K; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19.

FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE CULTURA DE BELO HORIZONTE. Disponível em <www.pbh.gov.br/cultura>. Acesso em 25 jan. 2012.

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

RAMOS, Luciene Borges. **Centros de Cultura, espaços de informação**: um estudo sobre a ação do Galpão Cine Horto. Belo Horizonte: Argvmentvm, 2008.

VERGUEIRO W. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: _____ **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília; 2007. p. 65-80.

APÊNDICE

Prezado(a) usuário(a),

este questionário é um instrumento de coleta de dados para uma pesquisa de pós-graduação do curso de Gestão Estratégica da Informação da UFMG. O objetivo da pesquisa é fornecer elementos que permitam a biblioteca do Centro Cultural Padre Eustáquio melhorar, continuamente, a prestação de seus serviços, o atendimento, a formação de seu acervo e a satisfação de suas necessidades de informação. Pedimos sua colaboração em respondê-lo.

Muito obrigado.

1- Idade:

- 10 anos ou menos 11 a 20 anos 21 a 30 anos 31 a 40 anos
 41 a 50 anos 51 a 60 anos 61 anos ou mais

2 – Sexo:

- Masculino Feminino

3 – Nível de Escolaridade:

- 1 a 4 série 5 a 8 série Ensino Médio Ensino Superior
 Especialização ou MBA Pós-graduação (Mestrado ou Doutorado)

4 – Bairro e cidade onde mora: _____

5 – Ocupação:

- Trabalhador do setor público Trabalhador do setor privado Autônomo
- Aposentado Estudante e Estagiário Desempregado Apenas Estudante Dona de Casa

6 – A sua frequência à biblioteca pode ser considerada como:

- Diária Semanal Quinzenal Mensal Rara

7 – Costuma freqüentar a biblioteca para:

- Utilizar o acervo, realizando leituras na própria biblioteca
- Realizar empréstimo de obras do acervo
- Estudar, com material próprio
- Saber informações sobre a programação do Centro Cultural
- Participar de oficinas literárias e contação de histórias
- Fazer trabalhos escolares, sozinho ou em grupo

8 – Quais destes materiais você lê com maior freqüência:

- Literatura Brasileira Literatura Estrangeira Literatura Infanto-Juvenil
- Periódicos (revistas, jornais) Gibis Obras de referência (dicionários, enciclopédias)

9 – Você obtém informações sobre as atividades e serviços da biblioteca, através de:

- Folhetos contendo a programação do Centro Cultural
- E-mail / Sites da Internet
- Pessoalmente, na biblioteca

e) Narração de Histórias

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

f) Divulgação de novas aquisições (Exposição de obras adquiridas para o acervo)

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

g) Poesia no Barbante (Mostra de poesias, enviadas pela comunidade, nos box da Feira Coberta)

Conheço e utilizo com frequência Conheço e não utilizo

Conheço e utilizo de vez em quando Não conheço

11 – Sobre o serviço de empréstimo de obras do acervo, você considera que 14 dias é um prazo satisfatório?

Sim Não

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

a) Condições gerais do prédio

Ótimo Bom Médio Ruim Desconheço

b) Limpeza

Ótima Boa Média Ruim Desconheço

c) Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo

Ótimo Bom Médio Ruim Desconheço

d) Mobiliário

Ótimo Bom Médio Ruim Desconheço

13 – Os funcionários da biblioteca o auxiliam na localização das obras nas estantes?

Sim Não Raramente

14 – Você sempre encontra as obras que procura no acervo?

Sim Não Às vezes Raramente

15 – Quando a obra ou assunto procurado não consta do acervo da biblioteca, os funcionários da biblioteca lhe oferecem outras possibilidades? (Ex.: indicam outras obras, outras bibliotecas, etc.)

Sim Não Às vezes Raramente

16 – O horário de funcionamento da biblioteca (terça a sexta-feira, de 8h às 17h; sábado, de 9h às 12h) é satisfatório?

Sim Não Deveria ser ampliado até às 21h, durante a semana

ANEXO**PORTARIA FMC Nº 065, DE 29 DE OUTUBRO DE 2012**

Aprova o Regulamento das Bibliotecas vinculadas à Diretoria de Bibliotecas e Centros Culturais da Fundação Municipal de Cultura.

O Presidente da Fundação Municipal de Cultura, no exercício das atribuições conferidas pelo art. 105 do Estatuto da Fundação Municipal de Cultura, aprovado pelo Decreto 14.371, de 13 de abril de 2011, resolve:

Art. 1º Fica aprovado, na forma estabelecida nesta Portaria, o Regulamento das Bibliotecas da Diretoria de Bibliotecas e Centros Culturais da Fundação Municipal de Cultura.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Leônidas José de Oliveira

Presidente

**REGULAMENTO DAS BIBLIOTECAS VINCULADAS À DIRETORIA DE
BIBLIOTECAS E CENTROS CULTURAIS DA FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE
CULTURA**

**CAPÍTULO I
DA FINALIDADE**

Art. 1º As Bibliotecas vinculadas à Diretoria de Bibliotecas e Centros Culturais da Fundação Municipal de Cultura são espaços abertos ao atendimento gratuito ao público em geral. Têm como objetivo disponibilizar acervos bibliográficos e outros suportes de leitura e informação, contribuindo para a democratização do acesso aos bens culturais e para a formação permanente dos cidadãos.

CAPÍTULO II DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E DOS SERVIÇOS

Art. 2º As Bibliotecas funcionam de acordo com as unidades às quais estão subordinadas, conforme relação constante do Anexo I deste Regulamento.

Parágrafo único: O horário de funcionamento está afixado nas unidades em locais visíveis ao público.

Art. 3º São serviços prestados nas Bibliotecas:

I - Serviço de referência correspondente a:

- a) atendimento e orientação ao usuário;
- b) levantamento bibliográfico.

II - Visita monitorada, a partir de agendamento prévio

III - Consulta ao acervo e leitura local

IV - Empréstimo domiciliar

Art. 4º São oferecidas atividades de promoção da leitura tais como: rodas e clubes de leitura, oficinas literárias, saraus, narração e leitura de histórias, encontros com escritores, palestras, exibição de filmes, exposições etc. Para participar não é necessário que o usuário seja cadastrado na Biblioteca, contudo, algumas atividades exigem a inscrição prévia, devido ao limite do número de vagas.

CAPÍTULO III DO EMPRÉSTIMO

Seção I

Do empréstimo domiciliar

Art. 5º O empréstimo domiciliar é destinado exclusivamente a usuários inscritos na biblioteca.

Art. 6º Podem ser retirados, a cada empréstimo, três itens dentre livros, audiolivros e periódicos, pelo prazo de 15 (quinze) dias corridos, a partir da data do empréstimo.

Art. 7º Não são objeto de empréstimo domiciliar obras de referência (dicionários, enciclopédias, atlas etc), obras classificadas como de consulta local e periódicos do mês corrente.

Art. 8º O empréstimo é intransferível. Enquanto a obra estiver em nome do usuário, é ele seu responsável, não podendo passá-la diretamente a outra pessoa nem se eximir de sua conservação.

Art. 9º A devolução deve ser feita diretamente ao funcionário responsável da Biblioteca.

Parágrafo único: Quando o prazo para devolução recair em dia em que não houver expediente na Biblioteca, a devolução deverá ocorrer no dia posterior.

Art. 10. Em caso de perda, dano ou inutilização permanente do material, o usuário deve providenciar a reposição ou, na impossibilidade desta, fazer a doação de outro exemplar de valor equiparado, mesma natureza e característica do suporte.

Art. 11. Usuários com débito na Biblioteca não podem fazer empréstimos domiciliares até que a pendência seja sanada.

Seção II Do Empréstimo Especial

Art. 12. O empréstimo especial é previsto nas seguintes situações:

I - obras de referência e coleção reserva: por um período de duas horas, não renovável.

II - interinstitucional: formalizado entre a Biblioteca e outras Instituições Públicas, com definição das condições de empréstimo.

CAPÍTULO IV DA RENOVAÇÃO E RESERVA DE MATERIAIS

Art. 13. É permitida a renovação do empréstimo do material, por igual período do empréstimo, desde que não haja reserva para outro usuário.

Art. 14. É permitido realizar a reserva de obras que não estejam disponíveis no ato da solicitação do empréstimo.

Art. 15. A reserva obedece à ordem de inscrição por título e a disponibilidade do material é comunicada através de ligação telefônica para número de telefone fixo fornecido pelo usuário.

Art. 16. O material reservado ficará a disposição do usuário pelo prazo de 24 horas, após esse prazo será repassado para o usuário seguinte da lista de espera ou retornará ao acervo.

CAPÍTULO V DA INSCRIÇÃO NA BIBLIOTECA

Art. 17. Para se inscrever, o usuário deve apresentar documento de identidade e comprovante de residência atualizado. Para menores de 12 anos, é necessária a presença de um responsável legal.

Art. 18. Na impossibilidade do comparecimento de um responsável legal, o menor de 12 anos deve apresentar o Termo de Responsabilidade, previsto no Anexo II deste Regulamento, devidamente preenchido e assinado, acompanhado de cópia ou original do documento de identidade do responsável.

Art. 19. Será fornecido ao inscrito o cartão do leitor, de uso pessoal e intransferível.

Art. 20. Os usuários devem comunicar quaisquer alterações em seus dados cadastrais.

CAPÍTULO VI DO ACESSO E ORGANIZAÇÃO

Art. 21. Os usuários têm o direito de utilizar os recursos e serviços oferecidos pelas Bibliotecas, bem como fazer sugestões e reclamações.

Art. 22. Não é permitido no espaço da biblioteca:

I - fumar ou alimentar-se;

II - utilizar telefone celular ou outros aparelhos que possam perturbar a ordem e o silêncio;

III - vestir-se com trajés sumários ou falta de camisa;

IV - sair da biblioteca com materiais do acervo, a não ser em caso de empréstimo ou com a devida autorização do funcionário.

Art. 23. O usuário deve zelar pelos materiais da Biblioteca conservando-os em bom estado de uso.

Art. 24. Ao consultar os livros, depois de retirados da estante, o usuário deve deixá-los sobre as mesas ou no balcão da Biblioteca.

Art. 25. O usuário deve utilizar o guarda-volumes para guarda de pertences tais como bolsas, sacolas, mochilas, malas, pastas e outros objetos dessa natureza.

Art. 26. O guarda-volumes somente deve ser utilizado durante a permanência do usuário no interior da Biblioteca.

Art. 27. O usuário deve zelar pela chave do guarda-volumes que estiver utilizando.

Art. 28. A Biblioteca não se responsabiliza por objetos esquecidos no guarda-volumes e nas mesas.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 29. As doações de acervo serão submetidas aos critérios estabelecidos no regulamento de recebimento e repasse da Diretoria de Bibliotecas e Centros Culturais.

Art. 30. Os casos omissos neste Regulamento serão solucionados pelo gestor do equipamento cultural, em observância às recomendações do Departamento de Coordenação de Bibliotecas e Promoção da Leitura.

Art. 31. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 22 de outubro de 2012

Leônidas José de Oliveira

Presidente da Fundação Municipal de Cultura

ANEXO I

RELAÇÃO DAS BIBLIOTECAS VINCULADAS À DIRETORIA DE BIBLIOTECAS E CENTROS CULTURAIS DA FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE CULTURA

Biblioteca Pública Infantil e Juvenil
Biblioteca Regional Indústrias
Biblioteca Regional Renascença
Biblioteca Regional Santa Rita de Cássia
Centro Cultural Alto Vera Cruz
Centro Cultural Jardim Guanabara
Centro Cultural Lagoa do Nado

Centro Cultural Lindeia Regina
 Centro Cultural Padre Eustáquio
 Centro Cultural Pampulha
 Centro Cultural Salgado Filho
 Centro Cultural São Bernardo
 Centro Cultural São Geraldo
 Centro Cultural Urucua
 Centro Cultural Venda Nova
 Centro Cultural Vila Fátima
 Centro Cultural Vila Marçola
 Centro Cultural Vila Santa Rita
 Centro Cultural Zilah Spósito
 Ponto de Leitura no Parque Municipal Américo Renné Giannetti

ANEXO II

FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE CULTURA DIRETORIA DE BIBLIOTECAS E CENTROS CULTURAIS

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, _____,
 documento de identificação _____, residente
 à (rua, avenida, praça, outros-especificar):
 _____, nº _____, complemento:
 _____ firmo este TERMO DE
 RESPONSABILIDADE na qualidade de _____ do
 menor _____ documento de
 identificação _____ autorizando
 sua inscrição na biblioteca.

Estou ciente que, ao firmar o presente termo, responsabilizo-me pela devolução do material emprestado pela Biblioteca ao menor acima mencionado, no prazo estabelecido, bem como pela sua reposição em caso de perda ou danos.

Belo Horizonte, _____ de _____ de 20__

Assinatura