

**Flávia Daniella da Silva**

**ESTUDO DE USUÁRIO: DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES  
INFORMACIONAIS DE BIBLIOTECÁRIOS DA PREFEITURA DE BELO  
HORIZONTE**

Belo Horizonte

2014

**Flávia Daniella da Silva**

**ESTUDO DE USUÁRIO: DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES  
INFORMACIONAIS DE BIBLIOTECÁRIOS DA PREFEITURA DE BELO  
HORIZONTE**

Projeto apresentado ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Especialização em 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 em Gestão Estratégica da Informação.

**Orientador:** Jorge Tadeu de Ramos Neves

Belo Horizonte

2014

## AGRADECIMENTO

Obrigada ao professor Jorge Tadeu pela essencial orientação na monografia.

A professora Marta Araújo pelas dicas na correção da monografia e também pelas palavras de apoio e estímulo para dar continuidade aos estudos.

Aos profissionais Analistas de Políticas Públicas Bibliotecários da Prefeitura de Belo Horizonte que disponibilizaram tempo para responder ao questionário e possibilitar a pesquisa.

A todos os professores da Pós-graduação que permitiram acrescentar novos conhecimentos em minha vida profissional.

## RESUMO

Apresentamos informações sobre os agentes que compõe a estrutura da área de educação, campo de trabalho dos Analistas de Políticas Públicas Bibliotecários - APP-B que foram foco do estudo da pesquisa. Também oferecemos informações e definições para criar um contexto da estrutura onde se encontra esses profissionais, no caso: o Programa de Bibliotecas e a biblioteca escolar. Apresentou-se a diferença entre biblioteca polo e as coordenadas e a atuação do bibliotecário nesse conjunto. Assim identificar e analisar o cenário atual das necessidades informacionais dos bibliotecários da Rede Municipal de Educação, para saber se estas estão sendo atendidas pelo Programa de Bibliotecas, órgão responsável por solucionar essa demanda informacional. Outro fato motivador para esse estudo foi à insatisfação desses profissionais em relação ao que precisam saber de informação para atender de forma eficiente os usuários da biblioteca escolar, acontecimento relevante e propulsor para se conhecer melhor a situação de trabalho desse grupo de profissionais. Igualmente explanar a importância de um trabalho conjunto entre bibliotecários e professores para que o plano político pedagógico da escola ocorra de forma complementar, para promover um desenvolvimento integral de alunos em todos os ambientes da escola quer seja na sala de aula e também nas bibliotecas. Por fim oferecer sugestões para melhorar o repasse de informação e a relação existente entre o Programa de Bibliotecas e os Bibliotecários da Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte.

Palavra chave: Bibliotecário; Biblioteca Escolar; Programa de Bibliotecas; Necessidades informacionais.

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Idade?

GRÁFICO 2 – Sexo?

GRÁFICO 3 – Vínculo com a PBH?

GRÁFICO 4 – Está trabalhando no momento?

GRÁFICO 5 – Está estudando no momento?

GRÁFICO 6 – Se estudante?

GRÁFICO 7 – A qual unidade da PBH você está vinculado?

GRÁFICO 8 – Há quanto tempo você se formou?

GRÁFICO 9 – Onde você busca informação para completar sua formação?

GRÁFICO 10 – Com que frequência você busca informação para saber sobre: fornecedores de móveis, livros, assinaturas, problemas com direção e auxiliares de biblioteca, problema com laudo médico, empréstimo entre bibliotecas, doação ou descarte de material, reuniões.

GRÁFICO 11 – Sobre as fontes utilizadas para solucionar problemas?

GRÁFICO 12 – A Prefeitura oferece cursos de qualificação/treinamento para os bibliotecários da rede?

GRÁFICO 13 – Se você fez o curso, você se sentiu?

GRÁFICO 14 – Com que frequência são oferecidos cursos de qualificação?

GRÁFICO 15 – Você tem dificuldade em encontrar informação disponível no órgão superior ao qual está vinculado?

GRÁFICO 16 – Quando busca informação para resolver alguma demanda, essa informação contempla suas necessidades informacionais?

GRÁFICO 17 – Se você encontra dificuldade, você pede ajuda a quem?

GRÁFICO 18 – Qual a maior dificuldade para atender suas necessidades informacionais?

GRÁFICO 19 – Qual(is) são as necessidades de informação mais frequentes que você identifica no ambiente de trabalho?

## SUMÁRIO

1 Introdução .....	7
1.1 Estudo de caso .....	8
2 Referencial Teórico.....	21
3 Metodologia de Pesquisa.....	26
4 Apresentação dos resultados.....	28
5 Conclusão.....	66
REFERÊNCIAS .....	72
Anexo A - Questionário.....	76

# 1 Introdução

O presente trabalho busca identificar e analisar as necessidades informacionais dos profissionais bibliotecários que atuam nas bibliotecas escolares da Prefeitura de Belo Horizonte. Esse processo de investigação tem como foco encontrar quais as necessidades informacionais desses profissionais e se estas estão sendo solucionadas pelo órgão competente, que é o Programa de Bibliotecas da Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte.

Por meio de abordagem descritiva, a pesquisa se propõe caracterizar, descrever e determinar como as necessidades informacionais influenciam o trabalho destes profissionais.

Será realizado um estudo de caso, através da aplicação de um questionário entre 44 profissionais bibliotecários, que levantará os pontos relevantes sobre as necessidades informacionais e aqueles que atrapalham o fluxo de informação necessária para esses profissionais no ambiente de trabalho.

A seguir será apresentado o contexto desta pesquisa, a saber, o Programa de Bibliotecas da Rede Municipal de ensino de Belo Horizonte.

## 1.1 Estudo de caso

### **Programa de Bibliotecas da Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte<sup>1</sup>**

Em 1997 surge o Programa de Bibliotecas da Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte. O Programa nasce em decorrência da análise dos bibliotecários da rede que, por volta de 1994, procuravam atenuar as necessidades informacionais identificadas nas bibliotecas escolares.

O Programa foi criado depois de um levantamento que mostrou a falta de bibliotecas escolares nas escolas municipais de Belo Horizonte. Nesse contexto, foram contratados bibliotecários e auxiliares de biblioteca para implementar o Programa de Revitalização das Bibliotecas Escolares.

Tal iniciativa identificou demandas que levaram a criação de padrões que otimizassem o trabalho de organização e também de ampliação dos acervos das bibliotecas escolares.

No ano de 1997 surge o primeiro grupo do Programa de Biblioteca chamado Grupo de Estudo de Acervo da RMEBH, que contava com seis (6) bibliotecárias da rede. O grupo elaborou listas de sugestões de fontes bibliográficas e não bibliográficas que serviriam para compor os acervos das demais bibliotecas da rede, de acordo com o ciclo escolar que elas possuísem.

Nas Proposições Curriculares do Ensino Fundamental de Belo Horizonte, a organização do ensino fundamental acontece em Ciclos de Idade de Formação. Esses ciclos de formação procuram adequar a escola para um novo desenvolvimento nas áreas biológicas, social e cultural dos alunos, quer sejam crianças, pré-adolescentes e também os adolescentes.

Assim, será possível uma adequação dos tempos, espaços, conhecimento e

---

<sup>1</sup> Doravante RMEBH



metodologias nas escolas, bem como, a vivência e convivências e a busca por um desenvolvimento educativo de melhor qualidade de aprendizagem para os alunos.

Portanto, o Ensino Fundamental está estruturado em nove anos e três ciclos, a saber:

- 1º Ciclo – 6, 7, 8, 9 anos – 1º, 2º, 3º anos de escolarização na Educação Infantil<sup>2</sup>;
- 2º Ciclo – 9, 10, 11, 12 anos - 4º, 5º, 6º anos de escolarização na Educação Fundamental;
- 3º Ciclo- 12, 13, 14, 15 anos - 7º, 8º, 9º anos de escolarização na Educação Fundamental.

Um fato interessante no Programa foi à importância do trabalho dos bibliotecários que passou a ser compreendido melhor pelos órgãos superiores, o que colaborou para que fosse estabelecido na Lei Orgânica do Município de Belo Horizonte no artigo 163, parágrafo 2º verba própria para formação do acervo nas bibliotecas escolares da rede municipal. Transcrito como no original da lei.

Art. 163 - As escolas municipais deverão contar, entre outras instalações e equipamentos, com laboratório, biblioteca, auditório, cantina, sanitário, vestiário, quadra de esportes e espaço não cimentado para recreação.

§ 2º - Cada escola municipal aplicará pelo menos dez por cento da verba referida no art. 161 na manutenção e ampliação do acervo de sua biblioteca.

Após intensos trabalhos desse grupo nas áreas de reestruturação e reorganização das bibliotecas, trabalhos estes sugeridos pelo Programa de Bibliotecas, o grupo suspende suas atividades, pois a carga de trabalho ampliou-se assoberbando os profissionais.

Somente em 2006 o grupo passa por uma reformulação sendo que também ocorre a posse de novos profissionais na rede. O então Grupo de Estudo de Acervo passa a contar

---

<sup>2</sup> Transcrito como o original nas Proposições Curriculares Ensino Fundamental da Prefeitura de Belo Horizonte

com nova formação de cinco bibliotecárias. Essas profissionais primeiramente trabalharam na atualização do Manual de Organização de bibliotecas escolares da RMEBH, depois o grupo elaborou a Política de Desenvolvimento de Acervos das Bibliotecas Escolares da Rede Municipal de Belo Horizonte.

Esse documento estrutura diretrizes para formação e desenvolvimento de acervos nas bibliotecas escolares municipais, auxiliando a ampliação desses espaços como formadores de leitores, bem como para auxiliar o corpo pedagógico da escola.

Segundo Caldeira (2008, p.52), essa biblioteca pressupõe a organização e a sistematização de um conjunto de documentos selecionados, com vistas a atender à proposta pedagógica da instituição que a mantém.

Atualmente, o Programa de Bibliotecas é coordenado pelo Núcleo de Coordenação de Bibliotecas da Gerência da Coordenação da Política Pedagógica e de Formação, conhecida pela sigla GCPF. Essa gerência possui em sua estrutura as bibliotecas polo, que possuem um bibliotecário, assim como outras bibliotecas chamadas de bibliotecas coordenadas.

### **Apresentação da Biblioteca Escolar<sup>3</sup> – BE**

Para Andrade (2008):

Para que a biblioteca represente esse espaço para desenvolvimento dos alunos é importante contar com profissionais especializados no caso o Bibliotecário, bem como uma equipe de apoio bem treinada, ou seja, os auxiliares de biblioteca. (ANDRADE, 2008, p.14).

---

<sup>3</sup>

Doravante BE

Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações<sup>4</sup>:

Titulos

2612-05 - Bibliotecário

Biblioteconomista, Bibliógrafo, Cientista de informação, Consultor de informação, Especialista de informação, Gerente de informação, Gestor de informação

Descrição Sumária

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria.

Títulos

3711-05 - Auxiliar de biblioteca

Assistente de biblioteca, Auxiliar de bibliotecário, Auxiliar de serviços bibliotecários.

Descrição Sumária

Atuam no tratamento, recuperação e disseminação da informação e executam atividades especializadas e administrativas relacionadas à rotina de unidades ou centros de documentação ou informação, quer no atendimento ao usuário, quer na administração do acervo, ou na manutenção de bancos de dados. Participam da gestão administrativa, elaboração e realização de projetos de extensão cultural. Colaboram no controle e na conservação de equipamentos. Participam de treinamentos e programas de atualização.

Após breve esclarecimento sobre as bibliotecas escolares serão apresentadas algumas informações sobre todas as bibliotecas escolares da Prefeitura de Belo Horizonte.

A BE da Prefeitura de Belo Horizonte está ligada tecnicamente às escolas de

---

<sup>4</sup> Doravante CBO – Descrição retirada na íntegra do site do Ministério do Trabalho e Emprego. Grifo do autor

origem. Existem as chamadas bibliotecas polos, ou seja, aquelas abertas à comunidade, que correspondem a um total de 40 bibliotecas. São as bibliotecas escolares que possuem um atendimento especial em relação a sua função e seu atendimento.

O nome “biblioteca polo” representa a biblioteca que agrega em torno dela outras bibliotecas escolares de sua regional, as chamadas “bibliotecas coordenadas” que são orientadas pelas bibliotecas polo.

Além disso, as bibliotecas polo desenvolvem trabalhos de extensão, ou seja, realizam atendimento à comunidade. Essas bibliotecas podem também promover o intercâmbio de ações entre coordenadas de sua responsabilidade com o Núcleo de Coordenação de Bibliotecas e também com bibliotecas públicas, universitárias e outros.

Em relação às bibliotecas coordenadas, que são em número de 145, elas ficam sob a orientação de um bibliotecário responsável por uma biblioteca polo da região próxima a escola. Os profissionais bibliotecários atuam em 40 bibliotecas polos, estas atendem alunos, professores, funcionários e a comunidade. Cada bibliotecário, além da biblioteca polo, coordena de 3 a 4 bibliotecas chamadas de coordenadas.

Administrativamente, a BE está ligada a escola de origem. Cada Biblioteca Escolar é responsável pelo gerenciamento das questões técnicas.

O Programa de Bibliotecas da Prefeitura de Belo Horizonte conta ainda com duas bibliotecas das quais uma não se enquadra nem como polo nem coordenada e outra que não possui bibliotecas coordenadas, mas é uma biblioteca polo. Este programa é quem responde pelos treinamentos técnicos da equipe, pela formação de grupos de estudos como, por exemplo, de catalogação, estudo de acervo e também pela elaboração de cadernos como o de Política de desenvolvimento de acervo; Manual de Organização de Bibliotecas da RMEBH; Orientação para a Gestão do Livro Didático da Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte.

Desse modo, a Biblioteca Escolar (BE) pode então ser entendida como um setor do Programa de Bibliotecas fora da SMED, sendo que as bibliotecas escolares estão subordinadas ao programa de bibliotecas.

As Bibliotecas Escolares possuem atividades de empréstimo, nas quais os serviços

executados são empréstimo, devolução de materiais, controle de reserva, envio de malote e controle do acervo de consulta interna, expositor para periódicos recebidos e serviços de: (organização do acervo de periódicos impressos e atendimento a pesquisa e/ou consulta de materiais).

O setor de referência abrange serviços de emissão de nada consta, orientação à consulta do acervo, ajuda na localização de materiais, suporte ao setor de empréstimo, orientação de pesquisa, emissão de registro do usuário e orientação ao usuário.

O setor de processamento técnico compreende recebimento de materiais para doação, compra, catalogação dos materiais, indexação dos materiais, organização das etiquetas, entre outros. Essa parte fica a cargo do bibliotecário nas bibliotecas polos e nas coordenadas o trabalho é feito com ajuda dos auxiliares de biblioteca.

Em relação à coordenação das bibliotecas, cabe ao bibliotecário gerenciar a equipe e os serviços, o planejamento estratégico, a negociação com equipe e usuários e a implementação de novos projetos, entre outros.

Cada biblioteca escolar da Prefeitura de Belo Horizonte dispõe de uma sala, sendo que em cada escola seu tamanho é diferenciado. Geralmente estas bibliotecas escolares não contam com salas separadas para o trabalho do bibliotecário que cuida da catalogação. Sendo assim, os setores de empréstimo, referência, processamento técnicos e de periódicos, orçamentos, bem como a chefia, o acervo e o atendimento ao público ficam todos na mesma sala.

Em algumas bibliotecas existe sala para a catalogação, de conservação do acervo, não sendo uma realidade para a maioria dos bibliotecários.

Em geral, as BE possuem mesas, algumas almofadas, tapete dependendo do tamanho das bibliotecas. Possuem, dois computadores, um para pesquisa escolar e outro para os profissionais que trabalham na biblioteca.

O acervo dessas bibliotecas é constituído predominantemente com obras de literatura brasileira, estrangeira, juvenil, infante-juvenil e material de pesquisa para professores, geralmente livros na área de educação, saúde, filosofia, matemática, história e geografia, assim como materiais paradidáticos, sendo que cada biblioteca possui quantidade

diferenciada de títulos de livros, periódicos e materiais especiais. Em relação ao atendimento dos usuários envolve: estudantes da escola, professores, funcionários e nas bibliotecas polos a comunidade que mora no entorno da escola.

Igualmente as Bibliotecas Escolares contam com o quadro de funcionários disposto da seguinte forma: 2 a 3 (dois a três) auxiliares de biblioteca, 2 ou mais (dois ou mais) professores em laudo médico e 1 (um) bibliotecário para cada biblioteca polo.

O setor de periódicos trabalha com o acervo de revistas pedagógicas e de uso escolar como: Nova Escola, Presença Pedagógica, Pátio, Cálculo, Língua Portuguesa, Ciência Hoje das Crianças, Revista de História da Biblioteca Nacional, além das revistas Época, Veja, Nosso Amiguinho, Recreio, Turma da Mônica e Turma da Mônica Jovem, Marvel e jornais como Estado de Minas, O Tempo e outros.

Não existe na Biblioteca uma Videoteca, porém algumas bibliotecas ainda possuem fitas cassetes. Existem CD-ROM, DVD os quais, às vezes, fazem parte de livros ou não e podem ser emprestados para os professores.

Portanto, os usuários de informação dessa biblioteca são alunos, professores, funcionários e nas bibliotecas polos a comunidade e segundo a definição de Choo (2003, p.83):

Usuário de informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se entende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneira e em que medida ela é útil.

### **Os Bibliotecários e a Biblioteca Escolar**

Esses profissionais são representados por um total de 44 bibliotecários, pessoas concursadas para o cargo de Analista de Políticas Públicas Bibliotecários, cargo que pertence a Administração Geral da Prefeitura de Belo Horizonte.

O cargo é de 8h/d, sendo que anteriormente o cargo pertencia ao órgão da Educação e a carga horária era de 6h/d. Com a Lei 8.790 de 02 de abril de 2004, foi permitido à opção de mudança de carga horária e também a titulação que anteriormente era Técnico Superior de Educação.

Alguns bibliotecários estão em cargos de chefia e não atuam diretamente com as bibliotecas escolares, o que reduz para 38 o número de profissionais que serão estudados.

Para Campello (2008, p.11), a biblioteca escolar é sem dúvida o espaço por excelência para promover experiências criativas de uso da informação.

Nesse contexto em que a biblioteca escolar se encontra, ela passa a funcionar como uma ferramenta de suporte ao processo de ensino/aprendizagem. Para que isso ocorra é necessário que professores e bibliotecários trabalhem juntos, o que levará a uma qualidade melhor nos serviços oferecidos pela biblioteca. Além disso, a visão da biblioteca como um local que pertence à proposta pedagógica rígida da escola muda, levando os alunos a enxergar a biblioteca como um espaço de satisfação em que eles podem relacionar o real e o imaginário e também participar da sociedade e do cotidiano.

Assim, Campello (2008, p.11) afirma que ao reproduzir o ambiente informacional da sociedade contemporânea, a biblioteca pode, através de seu programa, aproximar o aluno de uma realidade que ele vai vivenciar no seu dia a dia, como profissional e como cidadão.

Para que essa transformação ocorra é importante que professores e bibliotecários promovam a capacitação dos alunos em relação à competência informacional. Competência essa que leva os alunos, a saber, utilizar de maneira eficiente os recursos informacionais, fornecendo instrumento para exercer a cidadania e sua inclusão social.

O termo Competência Informacional<sup>5</sup> surge com um relatório produzido por um bibliotecário, de nome Paul Zurkowski, em 1974.

Esse termo surge com a emergência da chamada sociedade da informação, onde a

---

<sup>5</sup> Termo original Information Literacy, mas no texto será utilizado a tradução Competência Informacional

crescente produção informacional exige que as pessoas desenvolvam capacidades específicas para saber utilizar a informação.

Em um primeiro momento o termo estava relacionado à competência de se usar a tecnologia da informação como, por exemplo, computadores ou redes eletrônicas. Hoje o termo engloba habilidades como localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar a informação quer seja em fontes impressas ou eletrônicas.

Segundo Campello (2008, p.10) muitos educadores e escolas já estão comprometidos com a implantação informacional e a classe bibliotecária tem procurado mostrar o papel da biblioteca escolar nesses programas.

Assim, a biblioteca passa a ter um papel pedagógico, ou seja, ela participa de forma criadora no preparo de usuários capazes de localizar e utilizar a informação recuperada de maneira eficiente.

Portanto, segundo o Manifesto da UNESCO/IFLA<sup>6</sup>, os objetivos da biblioteca escolar são:

- apoiar e intensificar a consecução dos objetivos educacionais definidos na missão e no currículo da escola;
- desenvolver e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, bem como o uso dos recursos da biblioteca ao longo da vida;
- oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento;

---

<sup>6</sup> Transcrito como na edição em língua portuguesa – Brasil, São Paulo



- apoiar todos os estudantes na aprendizagem e prática de habilidades para avaliar e usar a informação, em suas variadas formas, suportes ou meios, incluindo a sensibilidade para utilizar adequadamente as formas de comunicação com a comunidade onde estão inseridos;
- prover acesso em nível local, regional, nacional e global aos recursos existentes e às oportunidades que expõem os aprendizes a diversas ideias, experiências e opiniões;
- organizar atividades que incentivem a tomada de consciência cultural e social, bem como de sensibilidade;
- trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e objetivos da escola;
- proclamar o conceito de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são pontos fundamentais à formação de cidadania responsável e ao exercício da democracia;
- Promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade escolar e ao seu derredor.

Embora o contexto da biblioteca escolar tenha mudado nos últimos anos, ainda existem muitos problemas como, por exemplo, bibliotecas sem bibliotecários, excesso de laudos médicos nas bibliotecas, ou seja, professores afastados de sala de aula, falta de políticas públicas para criar e manter bibliotecas, profissionais de outras áreas coordenando bibliotecas.

É importante que os profissionais bibliotecários busquem qualificação e também conheçam o planejamento curricular escolar. Isso permite que esse profissional além das atividades tradicionais desenvolvidas na biblioteca, possa trabalhar para o aperfeiçoamento de outras capacidades nos alunos como, por exemplo: pensar criticamente, ler, ouvir e ver,

ou seja, ensinar para os alunos o que é aprender a aprender.

Campello [et.al] (2006, p.12) corrobora com essa ideia ao afirmar que o importante é que as crianças estejam preparadas para lidar de forma eficiente com os recursos informacionais, os quais irão instrumentalizá-la para o exercício da cidadania, o conhecimento ajustado de si mesmas e para sua inserção na sociedade.

## **Objetivos**

### **Objetivo Geral**

Realizar um levantamento das necessidades informacionais de trabalho de bibliotecários da Prefeitura de Belo Horizonte<sup>7</sup> visando oferecer possíveis sugestões para melhorar as dificuldades de respostas identificadas na rotina de trabalho dos profissionais de bibliotecas.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar as necessidades informacionais dos bibliotecários;
- Analisar essas necessidades;
- Sugerir possíveis soluções.

---

<sup>7</sup>

Doravante PBH

## **Justificativa**

Este trabalho procura investigar as necessidades informacionais de bibliotecários da PBH, tema em que há poucos estudos disponíveis. Sendo assim, é necessário contar com a colaboração dos profissionais bibliotecários da rede de educação das escolas municipais da Prefeitura de Belo Horizonte para se conseguir viabilizar a pesquisa.

Com isso o estudo busca solucionar demandas não resolvidas por órgãos superiores, além de levantar os pontos fracos que prejudicam a solução das necessidades desses profissionais.

A partir da identificação das necessidades informacionais, além de mapear o perfil atual das dificuldades desse grupo. Assim, os levantamentos servirão para identificar problemas e propor sugestões para amenizar as necessidades identificadas na rotina de trabalho.

Vale lembrar que uma biblioteca deve promover uma utilização de seus serviços de forma ampla e eficiente. Também deve avaliar quantitativa e qualitativamente com as ferramentas adequadas os seus serviços para atender de maneira satisfatória os seus usuários.

Por outro lado, como profissional da informação a autora acredita que o estudo irá levantar questões relevantes sobre as dificuldades dos profissionais bibliotecários que surgem em qualquer ambiente informacional, seja ele público ou privado e assim permitir ao profissional responsável pela disponibilização da informação o bibliotecário que atua mediando o acesso e também a construção do conhecimento através da informação consiga amenizar as dificuldades no ambiente de trabalho.

## 2 Referencial Teórico

As pesquisas com estudos de usuários começaram a ser desenvolvida há mais ou menos quatro décadas numa tentativa de entender o comportamento e as necessidades de sujeitos que vão à biblioteca ou Unidade de Informação.

A área de estudos de usuários possui uma história de desenvolvimento de pesquisas [...] acumulados em dois grupos: os estudos sobre uso, que permitiram a avaliação e o conhecimento de fontes de informação, serviços, sistemas e instrumentos de representação e organização da informação, [...] e os estudos para o planejamento de bibliotecas, sistema de informação e do fluxo informacional [...]. (ARAÚJO, 2007, p. 84).

Essas pesquisas passaram por mudanças no foco de estudo, isso ocorreu porque primeiramente o foco estava centrado no sistema, ou seja, a informação era considerada objetiva como, por exemplo: um documento ou um sistema de estudos de usuários segundo Figueiredo (1979, p. 80) sendo divididos em:

Estudos orientados ao uso, de uma biblioteca ou centro de informação individual;  
Estudos orientados ao usuário, i.e., investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

Em seguida o foco passa a ser o usuário, e a informação passa a ser subjetiva, passa-se a privilegiar o intelectual do usuário, mas desde que a informação construa um significado para quem a utiliza. Portanto a busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo, permitindo

ao indivíduo construir algo novo para seu conhecimento e também para o seu semelhante. (CHOO, 2003, p. 99).

É desse modo que o uso da informação promove mudanças de atitude, ou seja, o sujeito sai de uma posição recente para uma disposição esperada através do processo de busca e uso de informação.

É importante conhecer como ocorre o uso da informação que para Choo (2003, p. 84) “é a seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso gere uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir”.

Sendo assim, compreender melhor o perfil dos usuários levou os pesquisadores a propor mudanças, pois os estudos não abordavam satisfatoriamente a compreensão de como o usuário satisfaz ou não suas necessidades informacionais, além de conhecer o perfil desses usuários um pouco melhor.

O conhecimento do perfil dos profissionais bibliotecários que atuam nessas bibliotecas permitirá identificar as necessidades informacionais dos mesmos e com isso melhorar seus serviços para satisfazer suas necessidades.

Para Choo (2003, p.78) os estudos sobre necessidades e uso da informação contribuíram significativamente para que se possa entender como as pessoas buscam a informação.

Kremer (1984, p. 243) afirma: “qualquer serviço deve ser baseado nas necessidades de informação dos usuários e, como um meio de determiná-las, o estudo de usuários alcançou uma posição proeminente”.

Logo, o estudo de usuário se adéqua como alternativa de pesquisa não para solucionar, mas para oferecer alternativas possíveis para frustrações na busca informacional específica desses profissionais.

Por isso propõe-se um estudo de usuário para ser aplicado aos profissionais de Analistas de Políticas Públicas Bibliotecários, para que sejam coletados dados sobre o perfil atual da comunidade.

Os métodos mais aplicados no estudo de usuários, segundo Figueiredo (1979, p. 84-85), são:

Questionários:

a – Pessoalmente

b – Pelo correio

Entrevistas:

a – Estruturada

b – Não Estruturada

c – Gravada em fita

Diários:

a – Escrito

b – Gravado em fita

Observação Direta:

a – Pelo investigador

b – Filmado para tela ou vídeo

Borszcz (2006, p. 14) define biblioteca como:

[...] coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizados para estudo, leitura e consulta. Os profissionais inseridos nesse tipo de instituição (bibliotecários e auxiliares) desenvolvem atividades relacionadas à organização do acervo, atendimento aos seus usuários com a finalidade de tratar, disponibilizar e disseminar informação, buscando dar e/ou levar a informação certa para a pessoa certa. Classificam-se em bibliotecas públicas, bibliotecas especializadas, bibliotecas escolares e bibliotecas universitárias.

“Já que o principal objetivo de uma biblioteca deve ser o de maximizar o uso bem sucedido dos serviços que prevê; e como uso bem sucedido gera uso mais intensivo, é desejável descobrir de que modo a biblioteca está tendo êxito, ou fracassando em suprir as necessidades dos usuários”. (KREMER, 1984, p. 248).

Segundo Behr (2010, p.38) é importante lembrar a importância dos bibliotecários em [...] utilizarem instrumentos de avaliação dos serviços prestados, que possam prover elementos para fundamentar decisões, planejar, analisar, avaliar e oferecer serviços que atendam às necessidades informacionais dos usuários. Dessa maneira também conseguir avaliar seu próprio trabalho, com isso pode contar com informações de colegas e do órgão competente para suprir suas necessidades que é o Programa de Bibliotecas.

Assim, Behr (2010, p.38) afirma que [...] a qualidade dos serviços bibliotecários deve confirmar, de forma consistente, as necessidades que levaram o usuário a procurá-lo, baseando-se na percepção e nas expectativas que o mesmo apresenta em relação ao processo de busca de informação e à prestação dos demais serviços.

Para melhor satisfazer as necessidades dos usuários o bibliotecário quando necessita busca no órgão superior responsável informações que auxiliam decisões em sua rotina de trabalho. Portanto, para Behr (2010, p.38) a biblioteca escolar é um ambiente de aprendizagem e de construção do conhecimento que deve propiciar ao usuário ser o objeto do serviço.



Contudo, para a biblioteca se tornar esse ambiente de construção, o usuário deve ser o ator principal do trabalho bibliotecário. Já que esse usuário é quem utilizará os serviços e o profissional da biblioteca sempre irá buscar as melhores maneiras de atender seu público.

Então, o bibliotecário e professores devem trabalhar em conjunto e assim passam a oferecer uma assistência à comunidade escolar, atuam também no processo de aprendizagem e construção de novos significados que se efetivam a cada movimento do desenvolvimento humano. (BEHR, 2010, p. 38).

### **3 Metodologia de Pesquisa**

Foi realizado um estudo de usuário para levantamento de necessidades informacionais dos Analistas de Políticas Públicas - Bibliotecários. O universo é composto por 44 (quarenta e quatro) APP-Bibliotecários da Rede Municipal de Educação.

Alguns bibliotecários estão em cargos de chefia e não atuam diretamente com as bibliotecas escolares, o que reduz para 38 o número de profissionais que foram estudados.

Foi utilizada a observação direta de uma biblioteca escolar e posteriormente a aplicação de questionário para descobrir se as demandas informacionais dos bibliotecários escolares estão sendo atendidas. Esse recurso faz parte do estudo de usuário que serve para medir quantitativa e qualitativamente a prestação de serviços de um setor responsável por auxiliar esses profissionais e descobrir se as informações atendem de maneira satisfatória os bibliotecários. Foi enviado um link do questionário por meio do correio eletrônico para profissionais bibliotecários que representam um grupo heterogêneo de indivíduos. Justificando a utilização desse método de pesquisa para fazer um levantamento de como esses profissionais identificam e buscam solucionar suas necessidades informacionais para atuar em suas bibliotecas no dia a dia de trabalho.

Dessa forma, o resultado foi obtido com a aplicação de questionário para 38 profissionais, visando identificar e propor alternativas e não soluções para os problemas desses profissionais e a partir desse estudo melhorar a rotina de trabalho.

Para abordar 1% da população de profissionais APP-Bibliotecários foi aplicado 1 questionário de pré-teste para validar o questionário com 21(vinte e uma) questões. Além disso, foi enviado, através da ferramenta Google Docs, endereço eletrônico, onde os pesquisados preencheram o questionário sem necessitar identificação. Esse endereço foi enviado para o e-mail desse grupo de profissionais, não será identificado o endereço para segurança dos participantes.

Assim, foi planejado e aplicado um questionário por e-mail para bibliotecários que trabalham em bibliotecas escolares, justificando a utilização desse método de pesquisa para

fazer um levantamento de quais são as necessidades informacionais destes profissionais, além de saber se essas demandas estão sendo sanadas.

Inicialmente foi realizada a observação desse grupo de profissionais em reuniões do grupo em horários alternados nos seguintes dias:

- 20/02/2013 - Sexta-feira – Manhã e Tarde: 1º Primeiro dia de observação na SMED.
- 27/03/2013 - Quarta-feira – Manhã e Tarde - 2º Segundo dia de observação na SMED.
- 24/04/2013 - Quarta-feira– Manhã e Tarde - 3º Terceiro dia de observação na SMED.

Em seguida passou-se para o processo de aplicação dos questionários entre os dias 08 de dezembro de 2013 e 29 de janeiro 2014.

A tabulação de dados ocorreu nos dias 15 a 20 do mês de fevereiro de 2014. Por fim, a elaboração de relatório nos dias 21 a 27 do mês de fevereiro de 2014.

Por outro lado, o método de estudo de usuário permitiu realizar um levantamento sobre necessidades informacionais de um grupo específico de profissionais, no caso os bibliotecários da PBH, em sua rotina de trabalho. E a partir desse estudo de usuário foi possível traçar um perfil mais apurado de suas necessidades.

Finalmente, essa pesquisa poderá servir de amostra para que se estabeleçam padrões de comportamento informacional para oferecer sugestões de melhores soluções para sanar tais demandas que atendam efetiva e satisfatoriamente seus usuários.

## 4 Apresentação dos resultados

O Programa de Biblioteca deve colaborar com o aperfeiçoamento desses profissionais que atendem à comunidade escolar buscando um trabalho mais eficiente. Mas para isto precisam de informações pontuais para tomada de decisão na rotina de trabalho. E dessa maneira sanar suas necessidades informacionais para oferecer serviços cada vez mais abrangidos por qualidade.

As formações oferecidas pelo programa são importantes e devem estar voltadas para o aprimoramento do conhecimento para exercício de um trabalho bibliotecário dinâmico, pois esses profissionais lidam com informação diariamente e trabalham prestando serviços que necessitam de respostas.

“É importante verificar que no momento em que o serviço é prestado em contato direto com o cliente, este se torna algo muito particular e por isso deve atender pontualmente às necessidades de um sujeito em especial. Opostamente, um produto, por ser algo ‘empacotado’, admite a padronização das características, assim tendo o sujeito que se adaptar ao produto. Mas existe o ponto coincidente onde o produto ou serviço que atender ao maior número de necessidades, com eficiência e qualidade, será o preferido pelo usuário”. (BEHR, 2010, p.46).

Assim o bibliotecário atua como um mediador entre os estudantes e o que a biblioteca oferece de recurso de aprendizagem e desenvolvimento do gosto pela leitura. Como afirma Gasque (2013, p.139), “o aprendiz, com a orientação de um mediador, deve atuar ativamente em prol do próprio aprendizado, desenvolvendo competências, habilidades e atitudes para aprender a lidar com o aumento exponencial da informação, transformando-a em conhecimento necessário a uma vida digna [...]”.

Vê-se que é extremamente necessário o trabalho da biblioteca em conjunto com a proposta pedagógica da escola para que em parceria em uma atividade complementar a outra quer seja em sala de aula ou na biblioteca. Isso favorece a ampliação do papel da biblioteca como parte importante e fundamental no desenvolvimento do indivíduo como um todo.

E Gasque (2013, p. 139) completa: [...] isso implica, por sua vez, a adoção, pela escola, de estratégias de aprendizagem que privilegiem a pesquisa, a resolução de problemas e o protagonismo do aprendiz [...] a motivação para a criação do novo espaço de aprendizagem [...] competências do bibliotecário para atuar nesse espaço.

Assim, a biblioteca passa a atuar como núcleo de recursos de aprendizagem buscando integrar o que a escola protagoniza em suas propostas pedagógicas em sua prática de oferecer serviços de qualidade para a comunidade escolar, de forma padronizada busca nas políticas de desenvolvimento de acervo das bibliotecas escolares, possuírem um acervo atualizado que não tenha mais de cinco livros do mesmo título, livros clássicos e de literatura nacional e estrangeira, além de oferece um computador para trabalho da equipe de profissionais da biblioteca e também um para pesquisa dos alunos, sendo que a escola oferece uma sala de informática que pode ser usada pelos alunos da escola. Os profissionais também contam com empréstimo entre bibliotecas caso necessite de mais livros do mesmo autor.

Então, o foco da biblioteca escolar: [...] pressupõe acesso dos usuários à estrutura de informação com serviços e produtos de qualidade, bem como a mediação que os auxilie a transformar informação em conhecimento. (GASQUE, 2010, p.140)

Esse foco busca uma união das bibliotecas escolares e as atividades desenvolvidas em seu espaço como peça de uma proposta maior que envolve todos os agentes que participam do aprendizado junto com a proposta pedagógica das escolas da rede municipal de educação.

Para Gasque (2010, p.140) “a biblioteca escolar é instrumento de desenvolvimento do currículo, que permite o fomento à leitura e à formação de uma atividade científica”.

Logo, para que esse processo funcione de forma mais satisfatória é necessário que o bibliotecário e sua equipe busquem sempre o aperfeiçoamento contínuo. Importante lembrar que o Programa de Biblioteca oferece cursos de capacitação, mas estes nem sempre atendem a demanda informacional desses profissionais segundo os bibliotecários.

É importante mencionar, como afirma Gasque (2010, p.140) “que os cursos de graduação de biblioteconomia, muitas vezes, oferecem uma formação mais generalista,

com pouca ênfase na compreensão dos processos de ensino-aprendizagem e na prática pedagógica”.

Assim, é muito importante que ocorra uma atualização dos currículos dos cursos de graduação em biblioteconomia para abranger uma formação em biblioteconomia que privilegie também o desenvolvimento de bibliotecários para atuar em biblioteca escolar de forma competente e voltada para esse campo de trabalho.

Procurar a formação continuada deve ser priorizado por esses profissionais e também o mais importante a ser ofertado pelo Programa de Bibliotecas. Como por exemplo, cursos sugeridos pelos bibliotecários, palestras, oficinas, ou seja, bons cursos e formação que levem a uma prática profissional cada vez mais completa.

Com uma formação voltada para a atualização constante, vale ressaltar o valor da biblioteca escolar cujo papel fundamental está no processo de ensino, auxiliando a aprendizagem dos alunos, funcionários e comunidade escolar.

“Então neste novo paradigma, ela é falada como uma moderna instituição promotora do saber na era da informação, que deve ser delineada pela pluralidade, dinamismo e interação com a escola” (FERRAREZI, 2008, p.33).

A biblioteca escolar preconizada, não só como espaço de leitura, mas também um espaço de aprendizado, interagindo com a sala de aula e as políticas pedagógicas da escola municipal. Como afirma Ferrarezi (2008, p.34), “estes profissionais, juntamente com os educadores, são apontados como os principais agentes de mudanças nas bibliotecas escolares, sendo-lhes atribuídos papéis e representações a serem cumpridos [...]”.

Papéis que a cada dia se tornam mais abrangentes e visam integrar as funções da biblioteca e da sala de aula. Assim, vários textos apresentam sentidos semelhantes sobre o papel da biblioteca escolar e dos profissionais que atuam nela, segundo Ferrarezi (2008, p. 34) estes devem ter “os sentidos acerca dos papéis da biblioteca escolar em relação à promoção da informação e do conhecimento, para que se estimule, através da leitura e aprendizagem constantes, a formação de um cidadão crítico e responsável [...] e, também, do profissional da informação”.

Para se alcançar esse papel é necessário que se crie uma adaptação ao que está escrito em textos e trabalhos a realidade de cada escola. Pois, apesar de possuir um Programa de Bibliotecas e parâmetros para desenvolver acervos, cada biblioteca da rede municipal de educação possui suas peculiaridades e diferenças. Assim, Ferrarezi (2008, p. 35) menciona:

[...] é importante o reconhecimento da biblioteca escolar e a existência destes parâmetros, para que o profissional atuante na biblioteca saiba o que é esperado do seu trabalho e que possa direcionar suas ações profissionais para tais objetivos, tentando executá-las da melhor forma. Entretanto, ressaltamos que se deve analisar o contexto no qual a instituição se insere, aproximando este arquétipo de biblioteca ideal, de um padrão real, possível de ser alcançado.

Portanto, para que seja alcançado esse reconhecimento dos trabalhos da biblioteca em prol de uma melhor utilização desse espaço é necessário que se busque reverter à situação atual de ver a biblioteca separada da função pedagógica da escola. Para atingir esse objetivo Ferrarezi (2008, p.40) sugere que “[...] é fundamental a participação dos profissionais da informação, professores e, também, das autoridades governamentais e da comunidade escolar e seu entorno, todos envolvidos na busca e prática de ações de melhoria que não sejam eventuais”.

Decorre nesse novo cenário de informação no qual a biblioteca é vista como um ambiente de estimulação para aquisição e ampliação do conhecimento. Sendo que estas devem contar com profissionais que segundo autores da área de gestão em biblioteca devem possuir.

[...] a visão empresarial em que o bibliotecário exerce a função de administrador, o usuário é o cliente e o serviço oferecido é o produto. A biblioteca escolar se caracteriza como função pedagógica e abrange ampla “clientela” e de diversos níveis de escolaridade, pois seus usuários pertencem à faixa etária dos dois aos oitenta anos, desde a educação infantil ao pós-médio, incluindo a educação de jovens e adultos, o corpo docente, funcionários e comunidade escolar. O bibliotecário tem a função de gestor e de educador, buscando a oferta de serviços, através da avaliação no uso de ferramentas de gestão, e qualidade, propiciando o acesso e o uso da informação para todos. (BEHR, 2008, p.32)

Deste modo, é importante para o bibliotecário ter recursos de busca informacional, quer seja no órgão superior, colegas e ferramentas de gestão que auxiliem seu trabalho. Behr (2008, p. 34) afirma que “somente de posse dos dados de sua atividade, o bibliotecário poderá comparar os serviços prestados com seus próprios processos na busca da excelência dos mesmos. As ferramentas, então, auxiliam o bibliotecário a planejar, organizar e avaliar seus serviços e apresentar resultados que indiquem qualidade nos serviços prestados”.

Assim, Behr (2008, p. 41) completa:

“o bibliotecário que atua em biblioteca escolar de instituições educacionais públicas ou privadas deve priorizar o atendimento de qualidade aos seus alunos, professores, funcionários e comunidade escolar, mediante padrões de qualidade em serviços realizados e oferecidos atendendo às prioridades e necessidades dos seus usuários” (BEHR, 2008, p.41).

Assinale-se a seguinte definição para esse espaço tão relevante das escolas. Então, para um trabalho otimizado que utilize a gestão na biblioteca escolar, Berh (2008, p.42) assegura que “[...] é um processo primordial na oferta e no desenvolvimento de qualidade em serviços de informação em relação a metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas que podem auxiliar os bibliotecários a oferecer a informação adequada, no momento certo [...]”.

Nota-se então que o trabalho do bibliotecário torna-se cada vez mais amplo, no sentido de buscar ferramentas de avaliação de melhoria na formação de leitores. Entretanto, esses profissionais esbarram em dificuldades como, por exemplo, localizar mais estudos, pesquisas e discussões que abordem exemplos de trabalho em projeto político pedagógico nas escolas públicas. Isso quer dizer que o campo de estudo em biblioteca escolar ainda precisa ser melhor entendido e assim oferecer respaldo para que os bibliotecários que atuam em bibliotecas escolares encontrem subsídios para exercer sua função, já que a graduação é falha na formação desses profissionais no que se refere as bibliotecas escolares. Assim:



“Longe de constituir mero depósito de livros, a biblioteca escolar é um centro ativo de aprendizagem. Nunca deve ser vista como mero apêndice das unidades escolares, mas como núcleo ligado ao pedagógico. O Bibliotecário trabalha com os educadores e não apenas para eles ou deles isolados. Integrada à comunidade escolar, a biblioteca proporcionará a seu público leitor uma convivência harmoniosa com o mundo das idéias e da informação” (FRAGOSO, 2002, p.12).

Vale destacar que as funções da biblioteca escolar segundo Fragoso são:

[...] podem ser agrupadas em duas categorias - a educativa e a cultural. Na função educativa, ela representa um reforço à ação do aluno e do professor. Quanto ao primeiro, desenvolvendo habilidades de estudo independente, agindo como instrumento de auto-educação, motivando a uma busca do conhecimento, incrementando a leitura e ainda auxiliando na formação de hábitos e atitudes de manuseio, consulta e utilização do livro, da biblioteca e da informação. Quanto à atuação do educador e da instituição, a biblioteca complementa as informações básicas e oferece seus recursos e serviços à comunidade escolar de maneira a atender as necessidades do planejamento curricular. (FRAGOSO, 2002, p.127)

“[...] função cultural, a biblioteca de uma escola torna-se complemento da educação formal, ao oferecer múltiplas possibilidades de leitura e, com isso, levar os alunos a ampliar seus conhecimentos e suas idéias acerca do mundo. Pode contribuir para a formação de uma atitude positiva, frente à leitura e, em certa medida, participar das ações da comunidade escolar”. (FRAGOSO, 2002, p.127)

Para o trabalho ser bem sucedido, muitas barreiras devem ser quebradas como afirma Fragoso (2002, p.129) “[...] nesse convívio parece ser a que tacitamente se ergue entre o educador e o bibliotecário. Este, por nem sempre estar bem entrosado com o ambiente educacional, costuma fechar-se em seus "domínios", tornando-se apenas mero entregador de livros. O professor, por utilizar exclusiva ou principalmente a aula discursiva, uma obsolescência pedagógica, prescinde do bibliotecário e não o procura”.

Observando esse discurso da importância da biblioteca, chega-se a uma citação feita na virada deste século que já apontava que:

“Para que a escola tenha o desenvolvimento desejado é necessário a utilização de recursos que facilitem a integração e a dinamização do processo ensino-aprendizagem; dentre os recursos existentes, destaca-se a Biblioteca Escolar, instrumento indispensável como apoio didático-pedagógico e cultural, e também elemento de ligação entre professor e aluno na elaboração das leituras e pesquisas. (HILLESHEIN, 1999, p.65)

Naquele momento já existiam sugestões de parceria e a preocupação com o trabalho em conjunto, onde ensino-aprendizagem seriam mais eficientes quando os alunos fossem estimulados a desenvolver o gosto pela leitura. Fica claro que a leitura faz com que o indivíduo se desenvolva como um todo. Uma definição apresentada por Hilleshein reforça o que já foi dito sobre a importância do trabalho conjunto entre professores e a biblioteca escolar.

Biblioteca Escolar é um centro ativo da aprendizagem, portanto precisa ser vista como um núcleo ligado ao esforço pedagógico dos professores e não como um apêndice das escolas. A Biblioteca Escolar deve trabalhar com os professores e alunos e não apenas para eles (HILLESHEIN, 1999, p. 66).

A mesma autora completa ainda que “além de despertar o gosto pela leitura como forma de lazer, um dos objetivos da Biblioteca Escolar é a formação do cidadão consciente e capaz de um pensamento crítico e criativo.”

Hilleshein apud Stumpf (1997, p.77) afirma:

"o bibliotecário é elemento-chave, dinamizador de todo o processo. Dependerá sempre de seus valores e crenças o resultado das ações efetuadas dentro da biblioteca. Assim, se ele considerar a educação num sentido amplo e não restrito somente ao ensino, mas à formação de hábitos e atitudes próprias no aluno, ele se integrará à ação docente de forma mais efetiva e abrangente".

Então, a partir do material estudado em textos novos e recentes e textos mais antigos, percebe-se que o discurso do papel fundamental da biblioteca escolar como participante do papel político e pedagógico das escolas é extremamente relevante. Isto ocorre, pois a biblioteca escolar ganhou uma nova importância, mesmo apresentando problemas. Este espaço cujo papel social e educativo é de desenvolver indivíduos que consigam ler de forma reflexiva e também crítica para se tornar cidadãos completos.

Portanto, o estudo de caso proposto visa identificar a necessidade informacional dos bibliotecários que atuam em bibliotecas escolares e precisam de informações pontuais para sanar as necessidades de seus usuários, além de fornecer respaldo para estudos futuros em biblioteca escolar.

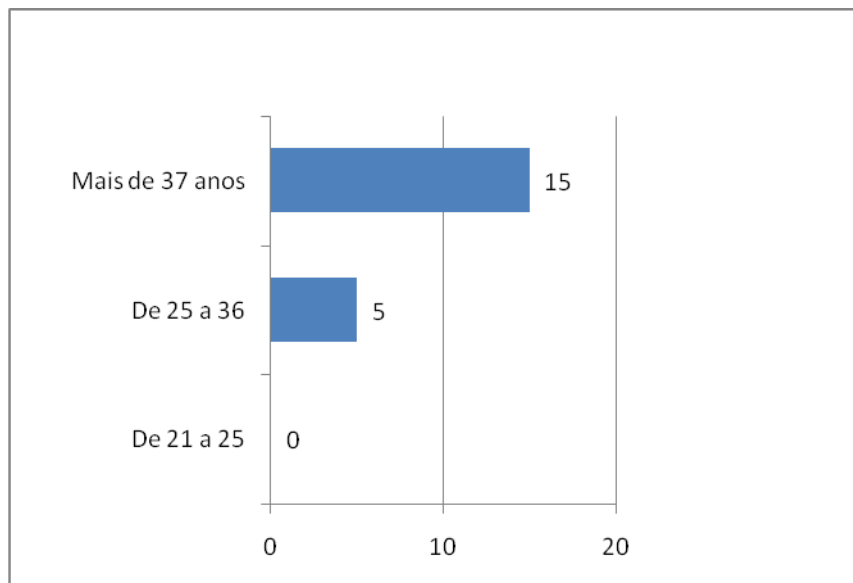
Assim, os objetivos específicos dessa pesquisa foram o de conhecer o perfil dos usuários, levantar suas necessidades e identificar seu grau de satisfação.

Ocorreu uma boa aceitação por parte dos bibliotecários para responder ao questionário. Essa receptividade e prontidão permitiram no primeiro envio do questionário que um percentual elevado respondesse as perguntas e assim contribuir para melhorar a prestação de serviços do órgão responsável por sanar as demandas informacionais desses profissionais.

Deste modo, foram levantados os seguintes resultados:

Em relação à idade, a maioria é mais experiente (15 bibliotecários) na faixa com mais de 37 anos, seguido de 5 usuários na faixa etária de 25 a 36 anos e nenhum 0 (zero) usuários com mais de 21 a 25 anos. Isso demonstra que a população experiente é quem predomina no ambiente de coordenação das bibliotecas escolares. Esse fator evidencia que os profissionais bibliotecários possuem experiência e prática nas atividades em bibliotecas escolares.

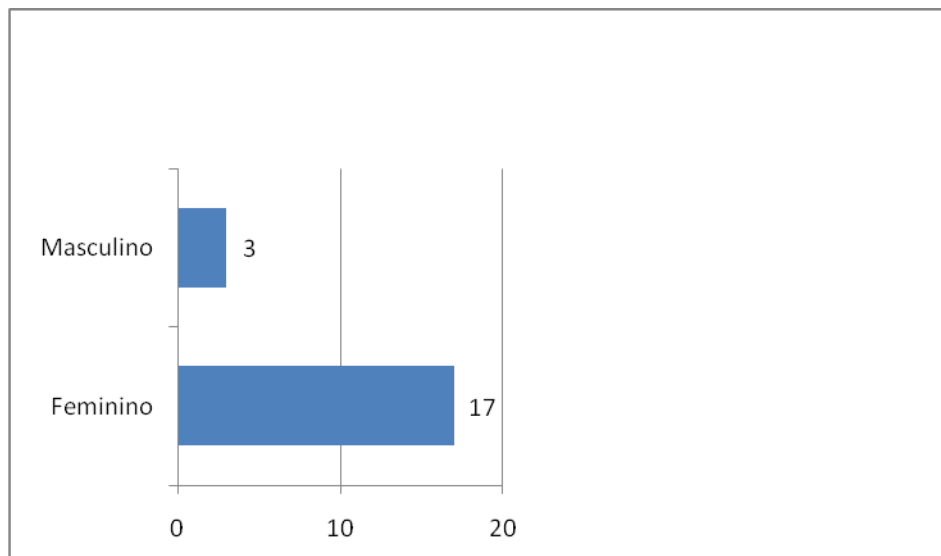
GRÁFICO 1 – Idade?



Fonte: Elaborado pela autora.

Dos 20 bibliotecários que responderam o questionário, 3 são homens e 17 são mulheres. Ambos representam uma parcela de 100% da população dos profissionais bibliotecários da PBH.

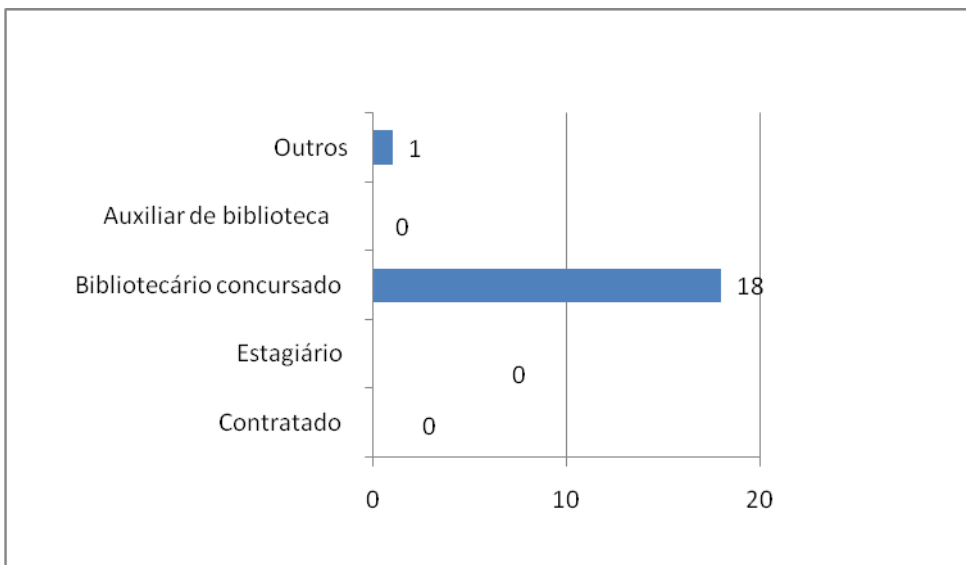
GRÁFICO 2 – Sexo?



Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação ao tipo de vínculo com a PBH, 18 dos 38 usuários são Analistas de Políticas Públicas Bibliotecários, ou seja, a maioria. Não foram encontradas outras situações profissionais como: auxiliar de biblioteca, contratado ou estagiário e um profissional que respondeu em outros, mas não especificou qual. Percebe-se com esses resultados que a maioria dos APP-Bibliotecários ocupa cargos efetivos por concurso da Prefeitura de Belo Horizonte.

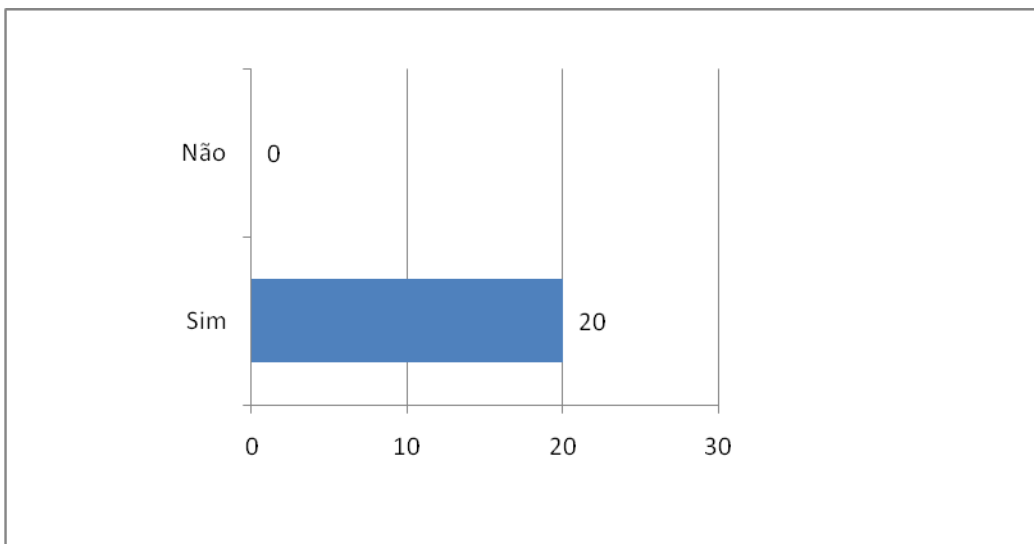
GRÁFICO 3 – Vínculo com a PBH?



Fonte: Elaborado pela autora.

Sobre a questão referente a quem está trabalhando dos trinta e oito profissionais atuando em bibliotecas escolares da rede municipal de educação, apenas 20 responderam ao questionário confirmando estar trabalhando.

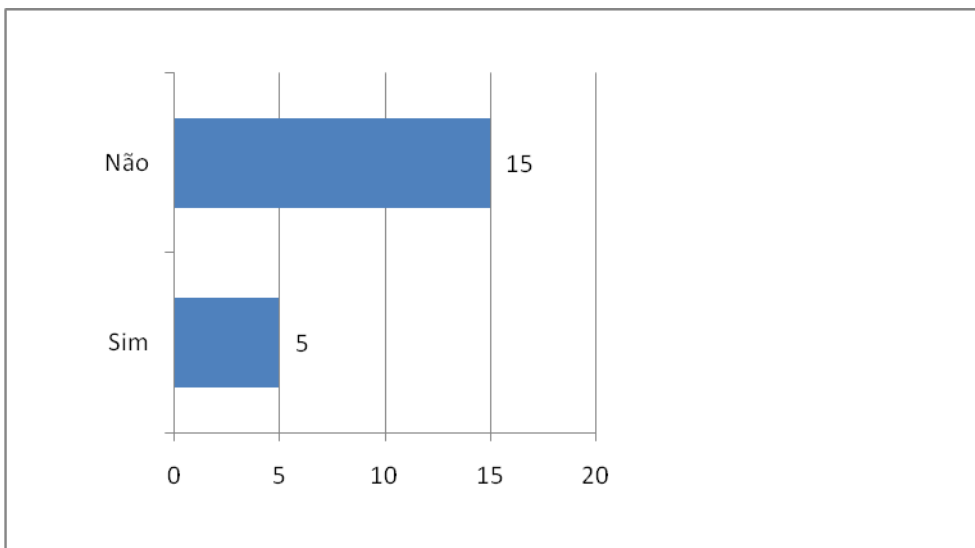
GRÁFICO 4 – Está trabalhando no momento?



Fonte: Elaborado pela autora.

Pode-se visualizar que a maioria, cerca de 15 dos profissionais, não está estudando no momento e a minoria, ou seja cinco, estão se dedicando aos estudos para aperfeiçoar sua qualificação, aprimorar seus conhecimentos e também melhorar as condições de trabalho.

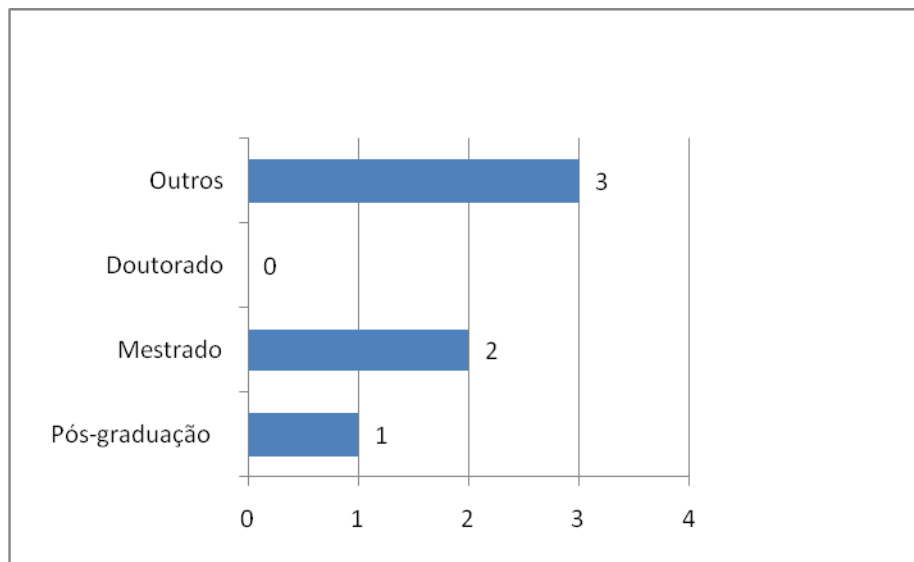
GRÁFICO 5 – Está estudando no momento?



Fonte: Elaborado pela autora.

A pergunta “1.6. Se estudante” revelou uma variedade de estudantes 2 no mestrado, nenhum no doutorado, 1 na pós-graduação, e 3 que marcaram outros, mas não foi especificado qual curso está sendo feito.

GRÁFICO 6 – Se estudante?

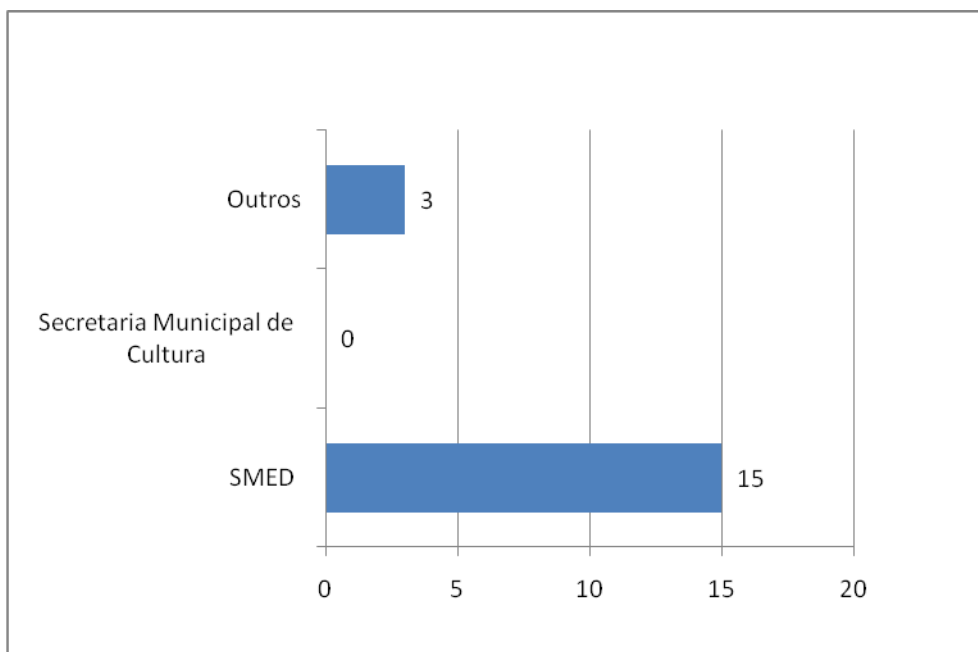


Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação a “qual unidade da PBH” o bibliotecário está vinculado 15 dos 20 profissionais estão vinculados a Secretaria Municipal de Educação - SMED, ou seja, a maioria. Não foram encontrados: nenhum vinculado a Secretaria Municipal de Cultura. Além de três usuários que não possuem vínculo com a SMED e responderam outros, mas não foi especificada qual a unidade está lotado. Percebe-se com esses dados que a maioria dos bibliotecários está vinculada a SMED.



GRÁFICO 7 – A qual unidade da PBH você está vinculado?

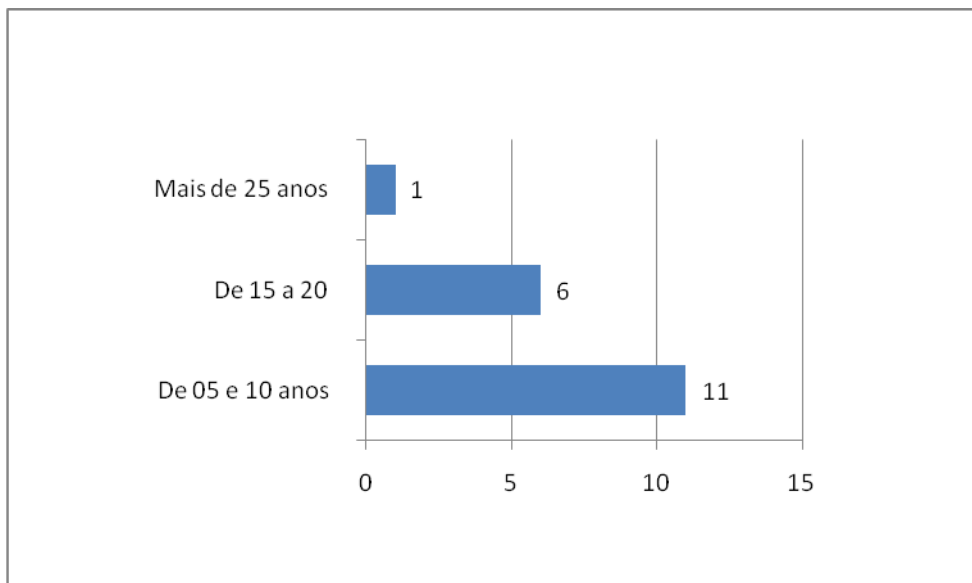


Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação à formação dos APP-Bibliotecários, foram encontrados os seguintes dados:

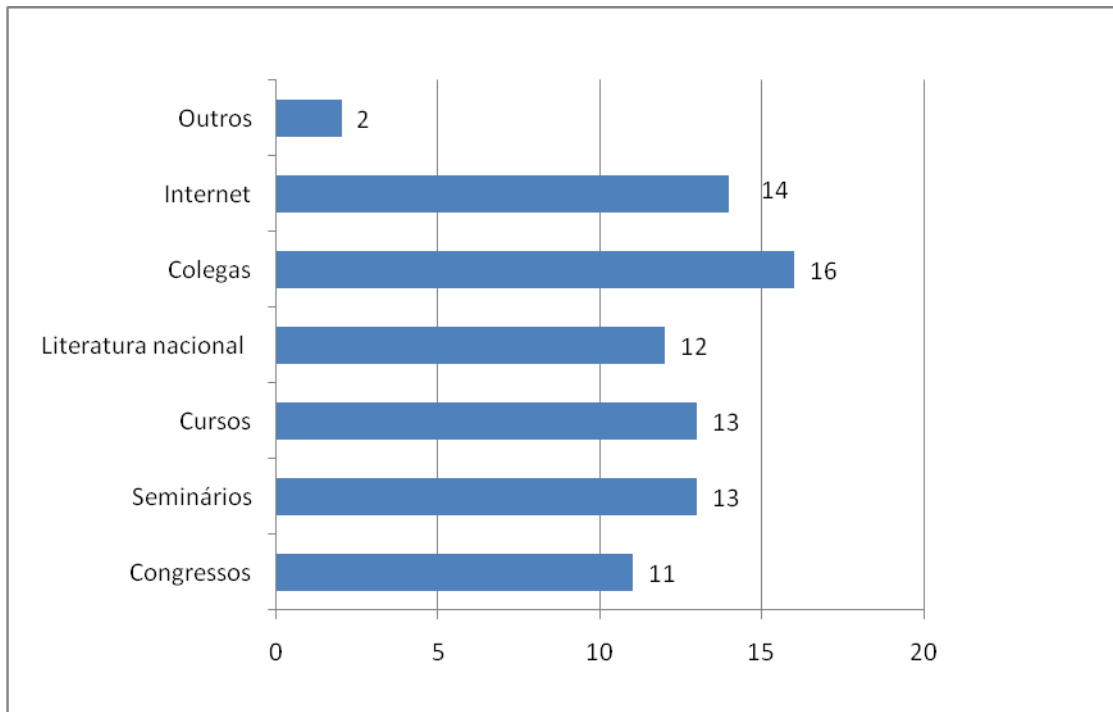
Dos trinta e oito bibliotecários, apenas 20 responderam. Sendo que 11 já se formaram entre 05 e 10 anos, 6 de 15 a 20 anos e 1 com mais de 25 anos de formação. Com esses dados verifica-se que a maioria dos profissionais já possui um tempo maior de formação acadêmica.

GRÁFICO 8 – Há quanto tempo você se formou?



Fonte: Elaborado pela autora.

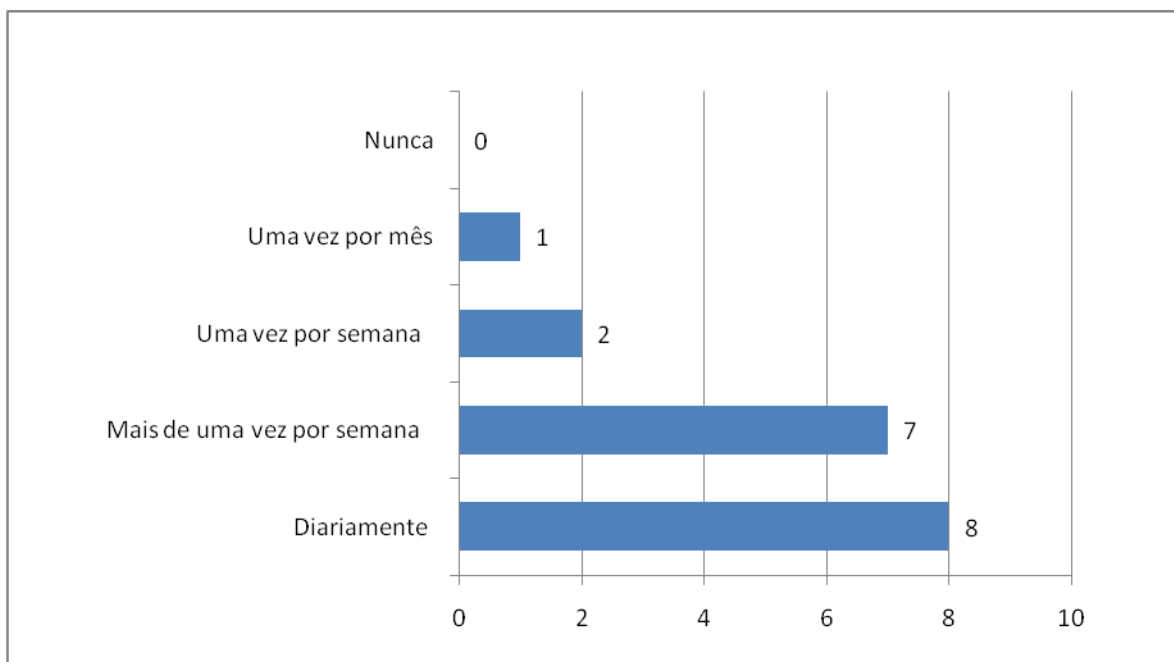
GRÁFICO 9 – Onde você busca informação para completar sua formação?



Fonte: Elaborado pela autora.

Foi dada a opção de marcar mais de uma resposta na questão “2.2. onde busca informação para completar sua formação”. E a maioria dos bibliotecários busca ajuda de colegas de profissão, dado relevante que será mais bem explicado na análise dos dados.

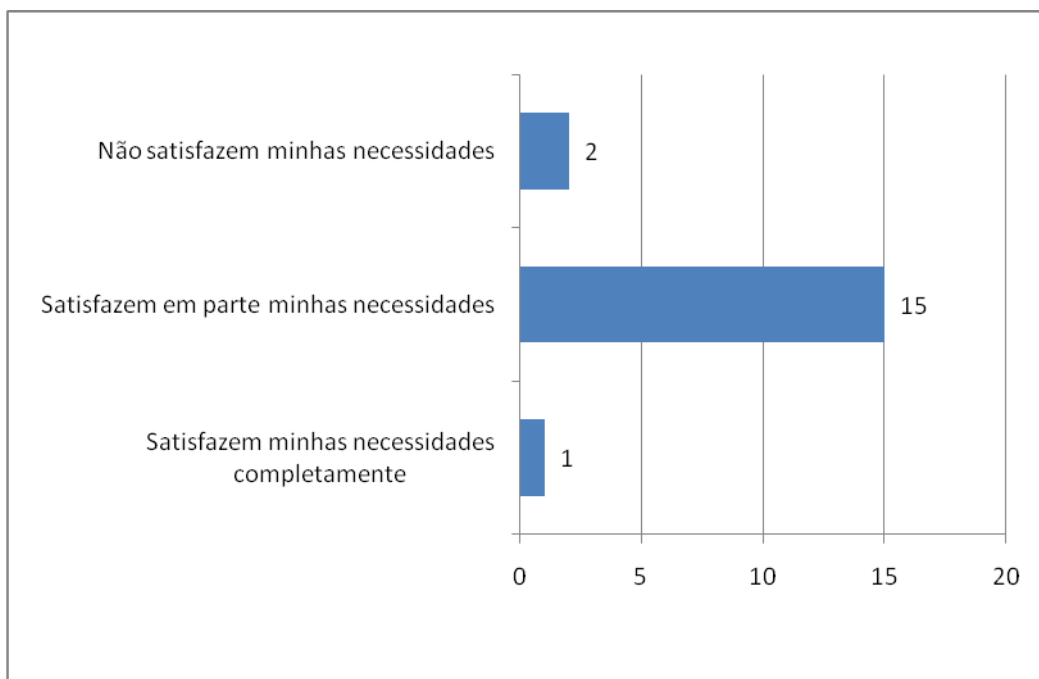
GRÁFICO 10 – Com que frequência você busca informação para saber sobre: fornecedores de móveis, livros, assinaturas, problemas com direção e auxiliares de biblioteca, problema com laudo médico, empréstimo entre bibliotecas, doação ou descarte de material, reuniões.



Fonte: Elaborado pela autora.

Ao perguntar sobre a frequência com que os bibliotecários buscam informação sobre: fornecedores de móveis, livros, assinaturas, problemas com direção e auxiliares de biblioteca, problemas com laudo médico, empréstimo entre bibliotecas, doação ou descarte de material, reuniões, cursos, foram encontrados os seguintes dados: 8 diariamente, 7 mais de uma vez por semana, 2 uma vez por semana, 1 uma vez por mês e 0 nunca procuram informações.

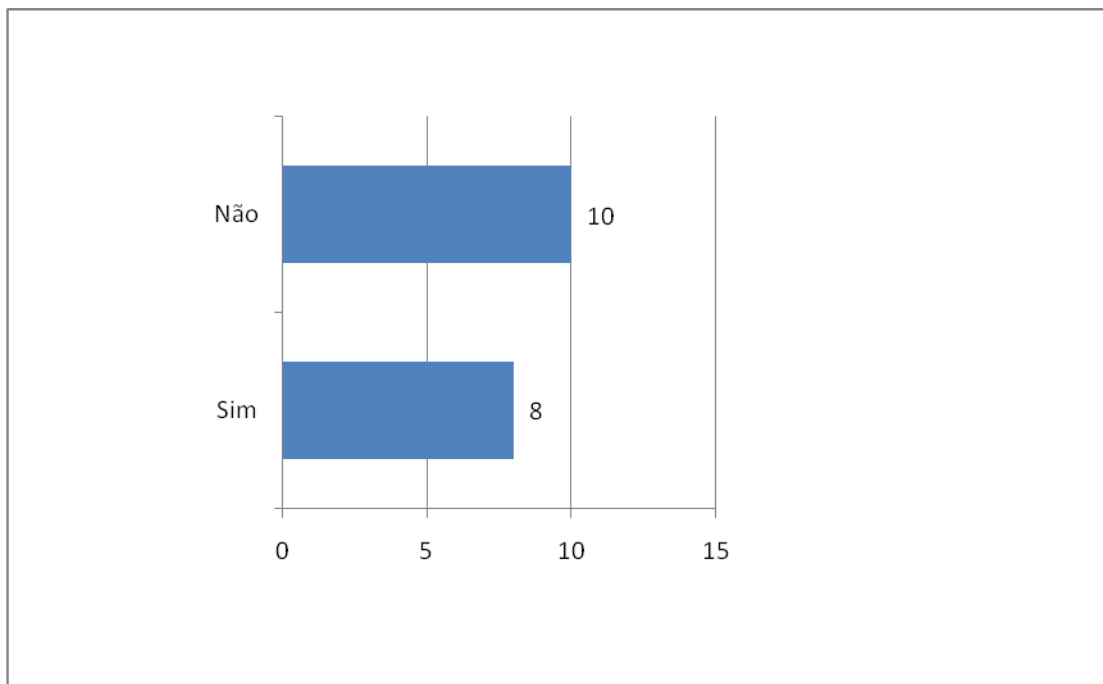
GRÁFICO 11 – Sobre as fontes utilizadas para solucionar problemas?



Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação às fontes utilizadas para solucionar problemas, 1 disse que satisfazem suas necessidades completamente, 15 satisfazem em parte e 2 responderam que não satisfazem sua necessidade. Percebe-se que a maioria dos usuários tem suas necessidades satisfeitas em parte, talvez pelo motivo de falta de informação dos órgãos superiores, informações incompletas recebidas pelos bibliotecários.

GRÁFICO 12 – A Prefeitura oferece cursos de qualificação/treinamento para os bibliotecários da rede?



Fonte: Elaborado pela autora.

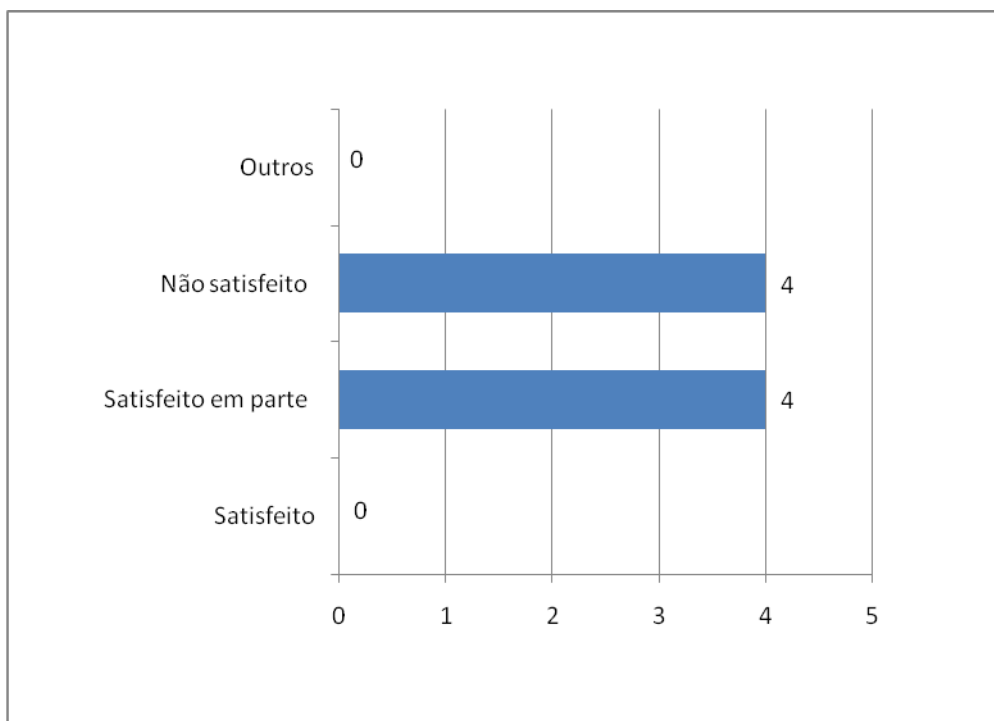
Fica evidente que poucos usuários já realizaram algum treinamento oferecido pela PBH, as respostas demonstram: os usuários não conhecem os treinamentos oferecidos pela prefeitura o que é grave já que os cursos oferecidos a maioria desconhece, nem nunca ouviu falar. Na questão 3.2., sobre a PBH, quando perguntados “se a prefeitura oferece cursos de qualificação/treinamento para os bibliotecários” a surpresa foi que a maioria dos profissionais 10 disseram que não é oferecido cursos e 8 responderam que era ofertado. Ocorre um equilíbrio nas respostas. Isso pode ser um indicativo de que os cursos ofertados não estejam satisfazendo as necessidades desses bibliotecários.

Para quem respondeu que foi oferecido cursos, foi deixado uma questão aberta onde os profissionais deixaram suas respostas. Transcritas como no original dos questionários e corrigidas pelo autor:

- Pós graduação para os profissionais de biblioteca;
- Mas a formação em serviço é falha Cursos / encontros esporádicos (uma ou duas vezes ao ano) Fórum de Integração biblioteca sala de aula;
- Agora não terei mais nada disso Formação em Marc 21 Oficinas;
- Alguns cursos de especialização financiados pela PBH são abertos para bibliotecários também;
- Curso de formação, Encontros de bibliotecários e Reuniões mensais;
- Os cursos oferecidos pela prefeitura ainda não são suficientes devido a crescente demanda de informações necessárias para o desempenho de nossas funções técnicas, administrativas, culturais e pedagógicas.

Essas respostas mostram cursos essenciais como: Pós graduação, curso de MARC 21, cursos de formação para auxiliarem no desempenho do trabalho bibliotecário.

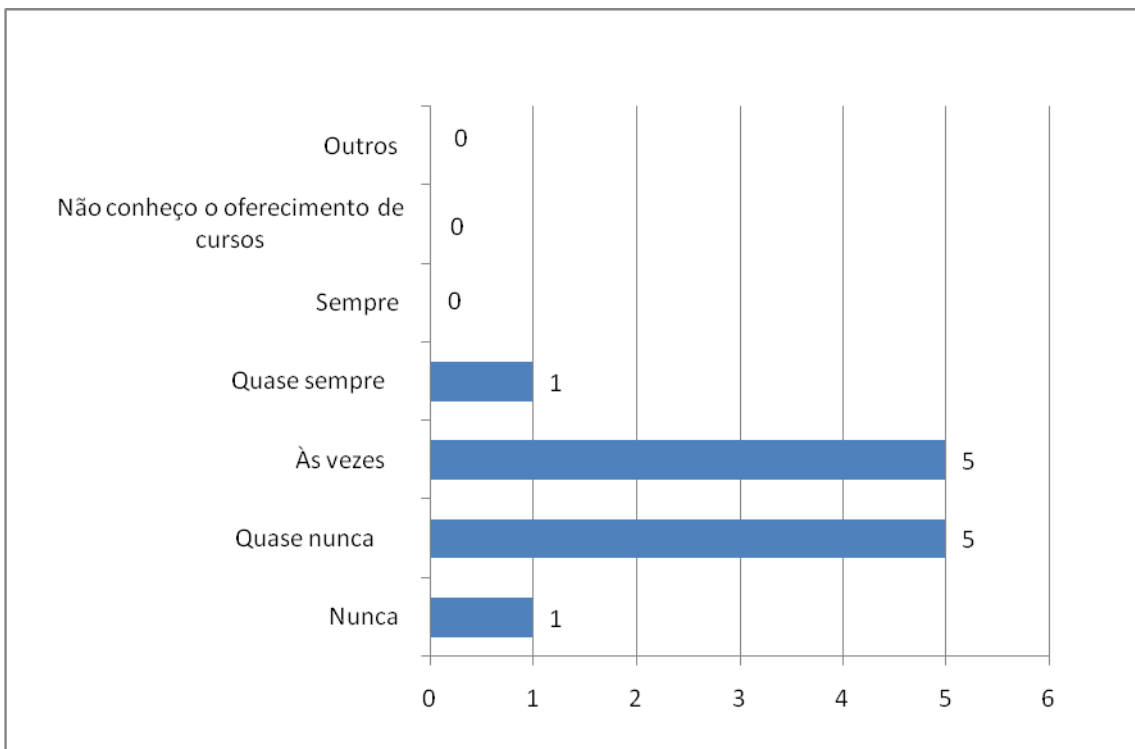
GRÁFICO 13 – Se você fez o curso, você se sentiu?



Fonte: Elaborado pela autora.

Portanto, ao perguntar para os que disseram já ter realizado algum treinamento e como se sentiram, eles responderam que: nenhum Satisfeito, 4 satisfeito em parte, 1 não satisfeito e nenhum marcou a opção Outros. Desse modo surge a dúvida de que os treinamentos atenderam em parte a expectativa desses usuários e fica evidente que os treinamentos necessitam de algum tipo de reformulação para satisfazer efetivamente aos usuários bibliotecários.

GRÁFICO 14 – Com que frequência são oferecidos cursos de qualificação?



Fonte: Elaborado pela autora.

Perguntou-se qual a frequência dos cursos de qualificação oferecidos e foram dadas as seguintes respostas: 1 nunca, 5 quase nunca, 5 às vezes, 1 quase sempre, 0 sempre, não conheço o oferecimento de cursos e 0 outros. Ocorre uma igualdade nas respostas de quase nunca e às vezes, o que pode representar uma insatisfação por parte dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas escolares.

Para os usuários que não tenham feito nenhum treinamento, foi perguntado se queriam sugerir algum. Como resposta obteve-se as informações transcritas dos questionários e corrigidas pela autora:

- *Gestão de pessoas e atualização em MARC;*
- *Devido à natureza de nosso trabalho como coordenadores de biblioteca, seria muito importante aprender a gerenciar os recursos humanos, imprescindíveis para o*



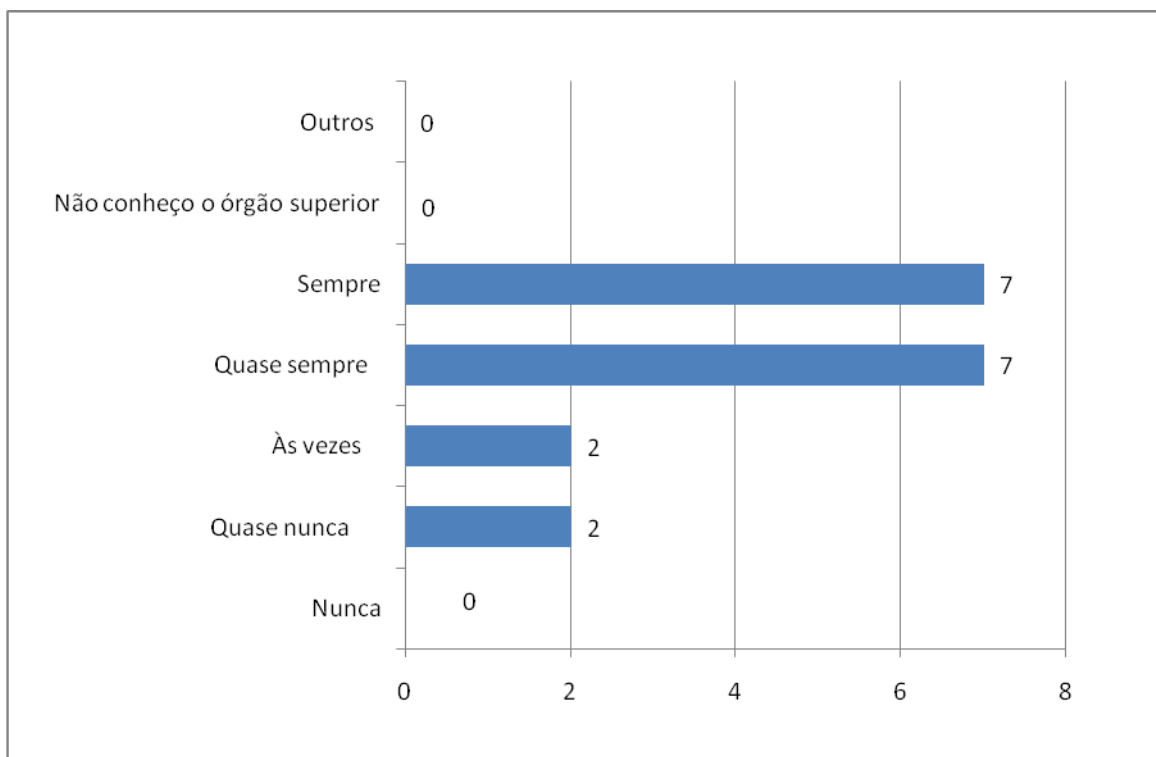
*desenvolvimento qualitativo das atividades empreendidas;*

- *Curso de Formato Marc;*
- *Para começar qualquer treinamento pertinente seria bem vindo;*
- *Pós-graduação na área de biblioteconomia;*
- *Aperfeiçoamentos nas áreas de informática e software;*
- *Aperfeiçoamento nas áreas de catalogação, etc;*
- *Gestão de pessoas e conflitos;*
- *Respondi que não, pois os cursos oferecidos atualmente não trazem novidade e-ou não acrescentam conhecimento à minha vida profissional;*
- *Gostaria de ter cursos na área de tratamento da informação (FRBR e construção de autoridades) e de gestão de pessoas (principalmente, de qualidade no atendimento ao público e mediação de conflitos);*
- *A partir da minha experiência na rede, acredito que os treinamentos precisam ser voltados mais para a formação do auxiliar de biblioteca no que se refere ao atendimento ao público;*
- *Relações humanas, pois a maioria dos cursos ficam muito voltados para a parte técnica, o que não é difícil de assimilar, suponho. Mas a parte de relações humanas deixa muito a desejar e pecamos por essa omissão;*
- *Percebo que o problema maior, 90%, dos problemas na biblioteca escolar está mais voltado para a falta de postura profissional e a falta de trato com o usuário;*
- *Ter mais curso de Conservação de acervo;*
- *Estudo de usuários em bibliotecas escolares;*
- *Fontes de informação para usuários de bibliotecas escolares;*
- *Relações humanas nas organizações com foco na mediação de conflitos no ambiente de trabalho;*
- *Editoração e publicação de revistas digitais;*
- *Tecnologia da informação;*
- *Atualização em MARC, base de dados.*

Fica expressa nas respostas a necessidade mais cursos como, por exemplo: MARC;

Pós-graduação na área de biblioteconomia; Aperfeiçoamentos em áreas de informática, software e catalogação; Gestão de Pessoas; Conservação de Acervo; Estudo de Usuários de Bibliotecas Escolares. Formações que para os bibliotecários seria de extrema importância para fornecer serviços de melhor qualidade aos usuários da biblioteca.

GRÁFICO 15 – Você tem dificuldade em encontrar informação disponível no órgão superior ao qual está vinculado?



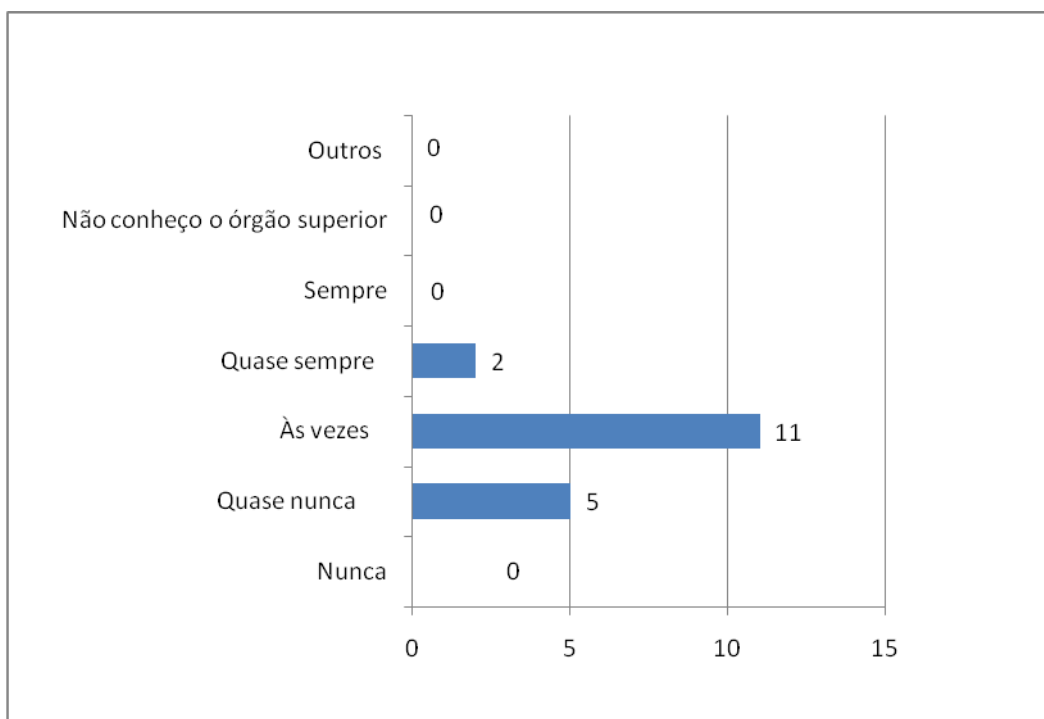
Fonte: Elaborado pela autora.

Quando perguntados se encontravam dificuldades em encontrar informação no órgão superior ao qual estão vinculados, obtive os seguintes resultados: 0 nunca, 2 quase nunca, 2 às vezes, 7 quase sempre, 7 Sempre, 0 não conheço o órgão superior e 0 Outros.

É relevante observar que a maioria dos profissionais encontra dificuldades ao conectar o órgão superior, que deveria solucionar as necessidades demandadas pelos

bibliotecários. Este é um fato preocupante, já que esse órgão é responsável por sanar as dificuldades e pela pesquisa fica claro que os profissionais não estão satisfeitos com o órgão superior por fornecer informações para solucionar suas demandas.

GRÁFICO 16 – Quando busca informação para resolver alguma demanda, essa informação contempla suas necessidades informacionais?

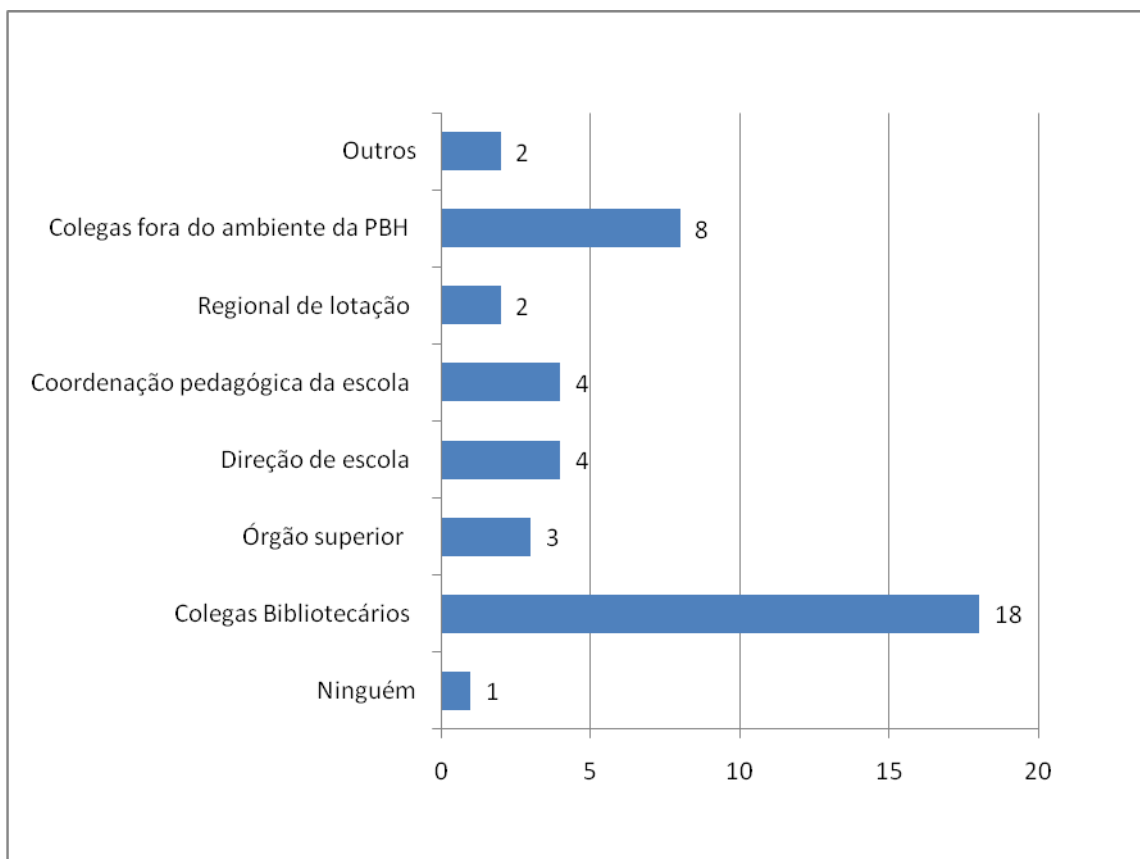


Fonte: Elaborado pela autora.

Assim, quando perguntados quando buscam informação para resolver alguma demanda. Essa informação contempla suas necessidades informacionais, foram encontradas as seguintes respostas:

Se essa informação contempla suas necessidades: 0 nunca, 2 quase nunca, 2 às vezes, 7 quase sempre, 7 sempre, 0 não conheço o órgão superior 0 outros. Percebe-se que a grande maioria dos usuários sente que quase sempre e sempre suas necessidades são satisfeitas.

GRÁFICO 17 – Se você encontra dificuldade, você pede ajuda a quem?

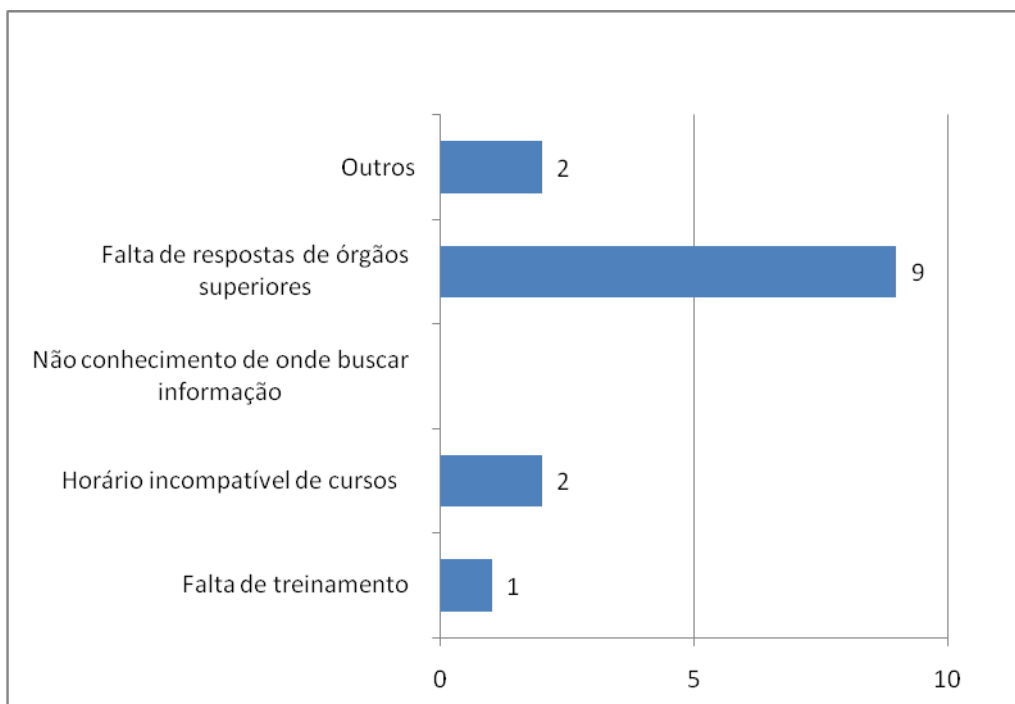


Fonte: Elaborado pela autora.

Assim, quando perguntados ao encontrar dificuldades você pedem ajuda a quem, foi interessante notar que a maioria disse que procuram colegas bibliotecários para auxiliar na solução de suas dificuldades.

Um fato chama atenção. A maioria dos profissionais respondeu no questionário que o item “colegas” é o fator determinante na hora de pedir ajuda. Assim, percebemos que esses profissionais contam mais com a ajuda dos pares, ou seja, outros bibliotecários, do que procurando o órgão superior.

GRÁFICO18 – Qual a maior dificuldade para atender suas necessidades informacionais?

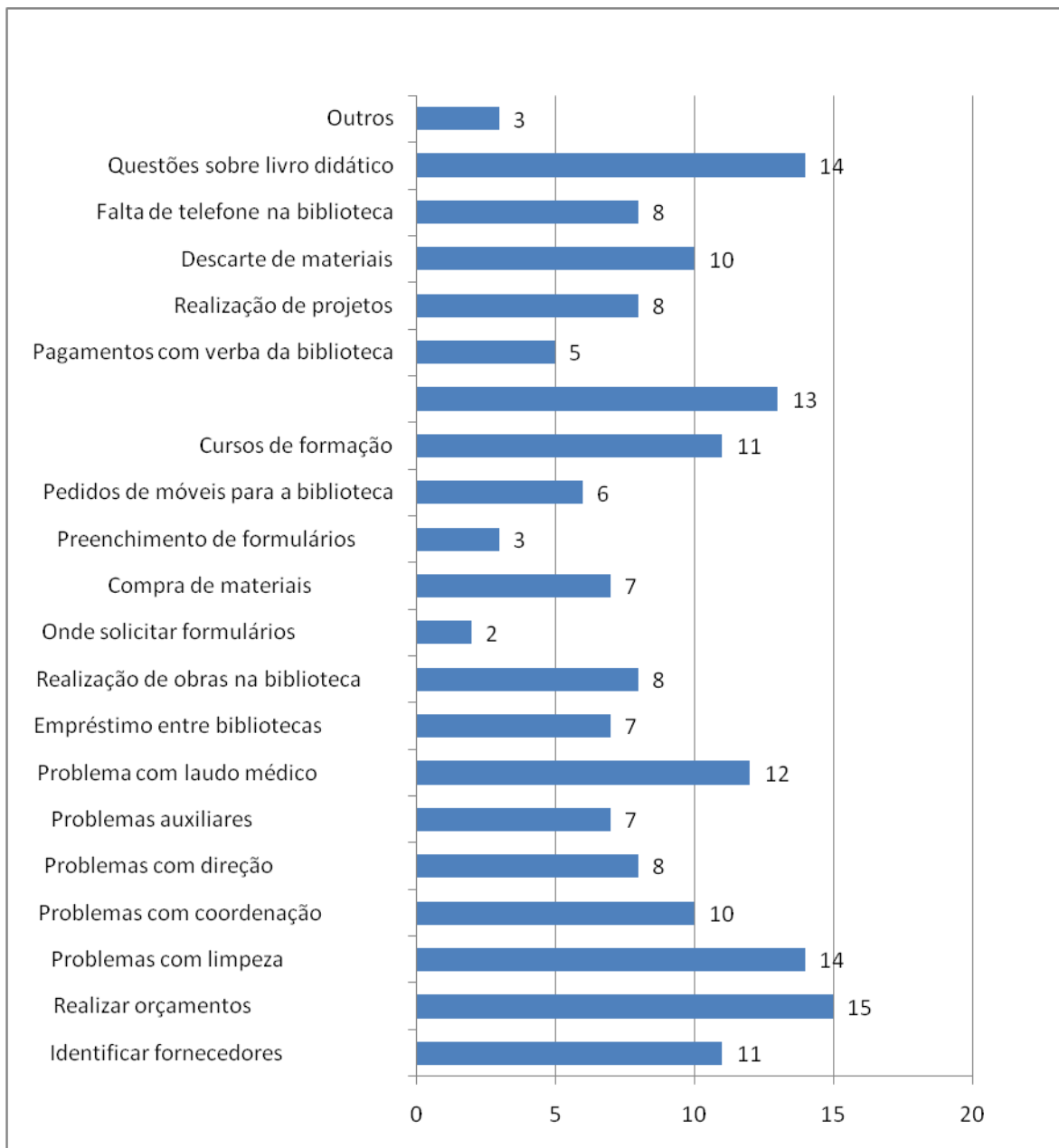


Fonte: Elaborado pela autora.

Quando perguntados qual a maior dificuldade para atender suas necessidades informacionais, obtive os seguintes resultados: 4 falta de treinamento, 1 horário incompatível de cursos, 2 não conhecimento de onde buscar informação, 9 falta de respostas de órgão superior, 2 Outros.

Interessante observar que os profissionais estão sentindo falta de respostas do órgão competente para sanar suas necessidades. Fator que deve ser levado em consideração, pois se o setor responsável por fornecer respostas, soluções e até amenizar dúvidas pode está não atendendo seu objetivo de suprir com informações necessárias aos profissionais bibliotecários.

GRÁFICO 19 – Qual(is) são as necessidades de informação mais frequentes que você identifica no ambiente de trabalho?



Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se que acontece uma variedade de problemas que demandam informações para sua solução. Essas necessidades têm respostas insatisfatórias ou nem

existem, o que revela uma falta de informação por parte dos órgãos responsáveis em sanar essas dificuldades.

#### **4.1 Síntese e análise dos resultados**

De um total de 38 profissionais bibliotecários pesquisados, tivemos o total de 20 questionários respondidos. Foi feito o levantamento quantitativo dos dados, que oferecem com exatidão informações para analisar e interpretar resultados levantados nessa investigação, garantindo com isso confiabilidade das deduções dos resultados encontrados.

Ressalte-se que ocorreu uma boa aceitação por parte dos bibliotecários para responder ao questionário. Essa receptividade e prontidão permitiram no primeiro envio do questionário que um percentual elevado respondesse às perguntas e assim contribuir-se para melhorar a prestação de serviços do órgão responsável por sanar as demandas informacionais desses profissionais.

Deste modo foram levantados os seguintes resultados:

Em relação à idade, a maioria é mais experiente (15 usuários) na faixa com mais de 37 anos, seguido de 5 usuários na faixa etária de 25 a 36 anos e nenhum 0 (zero) usuários com mais de 21 a 25 anos. Isso demonstra que a população experiente é quem predomina no ambiente de coordenação das bibliotecas escolares. Esse fator evidencia que os profissionais bibliotecários possuem experiência e prática nas atividades em bibliotecas escolares.

Os 20 bibliotecários que responderam o questionário, três são homens e dezessete são mulheres. Ambos representam uma parcela de 100% da população dos profissionais bibliotecários da PBH.

Com relação ao tipo de vínculo com a PBH, 18 dos 38 usuários são Analistas de Políticas Públicas Bibliotecários, ou seja, uma grande maioria. Não foram encontradas outras situações como: auxiliar de biblioteca, contratado ou estagiário e um profissional que respondeu em outros, mas não especificou qual. Percebe-se com esses dados que a maioria dos APP-Bibliotecários ocupam cargos efetivos por concurso da prefeitura de Belo Horizonte.

Sobre a questão referente a quem está trabalhando no momento todos os 20 entrevistados está trabalhando, ou seja, todos atuam em bibliotecas escolares da rede



municipal de educação.

Pode-se visualizar que a maioria, ou seja, 15 profissionais, não está estudando no momento e apenas 5 estão se dedicando aos estudos para aperfeiçoar sua qualificação, aprimorar seus conhecimentos e também melhorar as condições de trabalho.

A pergunta “1.6. Se estudante” revelou uma variedade de estudantes 2 no mestrado, nenhum no doutorado, 1 na pós-graduação, e 3 que marcaram outros, mas não foi especificado qual curso está sendo feito.

Com relação a “qual unidade da PBH” o bibliotecário está vinculado 15 dos 20 profissionais estão vinculados a Secretaria Municipal de Educação - SMED, ou seja, a maioria. Não foram encontrados: nenhum vinculado a Secretaria Municipal de Cultura. Além de 3 usuários que não possuem vínculo com a SMED e responderam outros, mas não foi especificado qual a unidade está lotado. Percebe-se com esses dados que a maioria dos bibliotecários está vinculada a SMED.

Em relação à formação dos APP-Bibliotecários, foram encontrados os seguintes resultados:

Dos 20 bibliotecários, 11 já se formaram entre 05 e 10 anos, 6 de 15 a 20 anos e 1 com mais de 25 anos de formação. Com esses dados verifica-se que a maioria dos profissionais já possui um tempo maior de formação acadêmica.

Foi dada a opção de marcar mais de uma resposta na questão “2.2. onde busca informação para completar sua formação”. E a maioria dos bibliotecários busca ajuda de colegas de profissão, dado relevante que será mais bem explicado na análise dos dados.

Ao perguntar sobre a frequência com que os bibliotecários buscam informação sobre: fornecedores de móveis, livros, assinaturas, problemas com direção e auxiliares de biblioteca, problemas com laudo médico, empréstimo entre bibliotecas, doação ou descarte de material, reuniões, cursos, foram encontrados os seguintes dados: 8 diariamente, 7 mais de uma vez por semana, 2 uma vez por semana, 1 uma vez por mês e 0 nunca procuram informações.

Com relação às fontes utilizadas para solucionar problemas, 1 respondente afirmou que satisfazem suas necessidades completamente, 15 satisfazem em parte e 2 responderam

que não satisfazem sua necessidade. Percebe-se que a maioria dos usuários tem suas necessidades satisfeitas em parte, talvez pelo motivo de falta de informação dos órgãos superiores, informações incompletas recebidas pelos bibliotecários.

Fica evidente que poucos usuários já realizaram algum treinamento oferecido pela PBH, as respostas demonstram: os usuários não conhecem os treinamentos oferecidos pela prefeitura o que é grave já que os cursos oferecidos a maioria desconhece, nem nunca ouviu falar. Na questão 3.2. sobre a PBH, quando perguntados “se a prefeitura oferece cursos de qualificação/treinamento para os bibliotecários” a surpresa foi que a maioria dos profissionais 10 disseram que não é oferecido cursos e 8 responderam que era ofertado. Ocorre um equilíbrio nas respostas. Isso pode ser um indicativo de que os cursos ofertados não estejam satisfazendo as necessidades desses bibliotecários.

Para quem respondeu que foi oferecido cursos, foi deixado uma questão aberta onde os profissionais deixaram suas respostas. Informações transcritas dos questionários e corrigidas pela autora:

- *Pós graduação para os profissionais de biblioteca;*
- *A formação em serviço é falha, cursos e encontros esporádicos (uma ou duas vezes ao ano);*
- *Fórum de Integração biblioteca e sala de aula;*
- *Agora não terei mais nada disso Formação em Marc 21 Oficinas;*
- *Alguns cursos de especialização financiados pela PBH são abertos para bibliotecários também;*
- *Curso de formação, Encontros de bibliotecários e Reuniões mensais;*
- *Os cursos oferecidos pela prefeitura ainda não são suficientes devido à crescente demanda de informações necessárias para o desempenho de nossas funções técnicas, administrativas, culturais e pedagógicas;*

Portanto, ao perguntar para os que disseram já ter realizado algum treinamento e como se sentiram, eles responderam que: ninguém respondeu satisfeito, 4 satisfeito em parte, 1 não satisfeito e nenhum marcou a opção Outros. Desse modo surge a dúvida de que os treinamentos atenderam em parte a expectativa desses usuários e fica evidente que os

treinamentos necessitam de algum tipo de reformulação para satisfazer efetivamente aos usuários bibliotecários.

Perguntou-se qual a frequência dos cursos de qualificação oferecidos e foram dadas as seguintes respostas: 1 nunca, 5 quase nunca, 5 às vezes, 1 quase sempre, 0 sempre, não conheço o oferecimento de cursos e 0 outros. Ocorre uma igualdade nas respostas de quase nunca e às vezes, o que pode representar uma insatisfação por parte dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas escolares.

Para os usuários que não tenham feito nenhum treinamento, foi perguntado se queriam sugerir algum. Como resposta obteve-se as informações transcritas dos questionários e corrigidas pela autora:

- *Gestão de pessoas;*
- *Atualização em MARC, Devido à natureza de nosso trabalho como coordenadores de biblioteca;*
- *Seria muito importante aprender a gerenciar os recursos humanos, imprescindíveis para o desenvolvimento qualitativo das atividades empreendidas;*
- *Curso em Formato Marc;*
- *Para começa: qualquer treinamento pertinente, seria bem vindo;*
- *Pós-graduação na área de biblioteconomia;*
- *Aperfeiçoamentos nas áreas de informática e software;*
- *Aperfeiçoamento nas áreas de catalogação etc;*
- *Gestão de pessoas e conflito;*
- *Respondi que não, pois os cursos oferecidos atualmente não trazem novidade e-ou não acrescentam conhecimento à minha vida profissional;*
- *Gostaria de ter cursos na área de tratamento da informação (FRBR e construção de autoridades) e de gestão de pessoas (principalmente, de qualidade no atendimento ao público e mediação de conflitos);*
- *A partir da minha experiência na rede, acredito que os treinamentos precisam ser voltados mais para a formação do auxiliar de biblioteca no que se refere ao atendimento ao público;*

- *Mais relações humanas, pois a maioria dos cursos, ficam muito voltados para a parte técnica, o que não é difícil de se assimilar, suponho;*
- *A parte de relações humanas deixa muito a desejar e pecamos por essa omissão. Percebo que o problema maior, 90%, dos problemas nas bibliotecas escolares está mais voltado para a falta de postura profissional e a falta de trato com o usuário;*
- *Mais cursos de Conservação de acervo;*
- *Estudo de usuários em bibliotecas escolares;*
- *Fontes de informação para usuários de bibliotecas escolares;*
- *Relações humanas nas organizações, com foco na mediação de conflitos no ambiente de trabalho;*
- *Editoração e publicação de revistas digitais;*
- *Tecnologia da informação;*
- *Atualização em MARC e base de dados.*

Varias opções foram deixadas como sugestões de treinamentos. Assim as mais relevantes como: Atualização em MARC; Pós-graduação em biblioteconomia; Aperfeiçoamento em Catalogação; Fontes de Informação; Estudo de Usuários; Tecnologia da Informação. Áreas que possibilitam uma melhor atuação do profissional bibliotecário nas bibliotecas escolares.

Quando perguntados se encontravam dificuldades em encontrar informação no órgão superior ao qual estão vinculados, obtive os seguintes resultados: 0 nunca, 2 quase nunca, 2 às vezes, 7 quase sempre, 7 Sempre, 0 não conheço o órgão superior e 0 Outros.

É relevante observar que a maioria dos profissionais encontra dificuldades ao conectar o órgão superior, que deveria solucionar as necessidades demandadas pelos bibliotecários. Este é um fato preocupante, já que esse órgão é responsável por sanar as dificuldades e pela pesquisa fica claro que os profissionais não estão satisfeitos com o órgão superior por fornecer informações para solucionar suas demandas.

Assim, quando perguntados quando buscam informação para resolver alguma demanda. Essa informação contempla suas necessidades informacionais, foram encontradas

as seguintes respostas:

Se essa informação contempla suas necessidades: 0 nunca, 2 quase nunca, 2 às vezes, 7 quase sempre, 7 sempre, 0 não conheço o órgão superior 0 outros. Percebe-se que a grande maioria dos usuários sente que quase sempre e sempre suas necessidades são satisfeitas.

Assim, quando perguntados ao encontrar dificuldades você pedem ajuda a quem, foi interessante notar que a maioria disse que procuram colegas bibliotecários para auxiliar na solução de suas dificuldades.

Um fato chama atenção. A maioria dos profissionais respondeu no questionário que o item “colegas” é o fator determinante na hora de pedir ajuda. Assim, percebemos que esses profissionais contam mais com a ajuda dos pares, ou seja, outros bibliotecários, do que procurando o órgão superior.

Quando perguntados qual a maior dificuldade para atender suas necessidades informacionais, obtive os seguintes resultados: 4 falta de treinamento, 1 horário incompatível de cursos, 2 não conhecimento de onde buscar informação, 9 falta de respostas de órgão superior, 2 Outros.

Interessante observar que os profissionais estão sentindo falta de respostas do órgão competente para sanar suas necessidades. Fator que deve ser levado em consideração, pois se o setor responsável por fornecer respostas, soluções e até amenizar dúvidas pode está não atendendo seu objetivo de suprir com informações necessárias aos profissionais bibliotecários.

Percebe-se que acontece uma variedade de problemas que demandam informações para sua solução. Essas necessidades têm respostas insatisfatórias ou nem existem, o que estabelece uma falta de informação por parte dos órgãos responsáveis em sanar essas dificuldades.

## 4.2 Análise dos resultados

### **Sobre o perfil dos APP-Bibliotecários**

Foi interessante a realização do estudo de usuários na Rede de Educação Municipal de Educação de Belo Horizonte, com o profissional Analista de Políticas Públicas - Bibliotecário. O maior percentual dos entrevistados está trabalhando no momento e também são profissionais concursados que enfrentam muitos problemas para sanar as suas necessidades infomacionais como exposto nos gráficos anteriormente.

Estes usuários estão vinculados, em sua maioria, a Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte conhecida como SMED, ressaltando os bibliotecários que não possuem vínculo com a SMED, mas que não especificaram a qual unidade estão vinculados.

Com relação aos usuários que possuem vínculo com a SMED percebeu-se que a maioria deles é do sexo feminino, esta na faixa etária de 25 a 36. Além de estar em plena atividade nas bibliotecas escolares de Belo Horizonte.

Uma parcela menor está estudando no momento, fazendo mestrado, pós-graduação e outros que não especificaram qual curso estão fazendo.

### **Sobre a formação dos APP-Bibliotecários**

Em relação à formação, a maioria formou entre 5 a 10 anos, uma parcela menor de 15 a 20 anos e apenas um que já formou a mais de 25 anos.

Com relação a onde esses profissionais buscam informação para completar sua formação os pesquisados puderam escolher mais de uma opção. As repostas encontradas demonstram que as fontes mais importantes são: colegas, internet, seminários, cursos, literatura nacional, congressos e outros que não foram especificados.

Quanto à pergunta sobre a frequência com que buscam informação para saber sobre

assuntos como: fornecedores de móveis, livros, assinaturas, problemas com direção e auxiliares de biblioteca, problemas com laudo médico, empréstimo entre bibliotecas, doação ou descarte de material, reuniões, cursos, dados demonstram que diariamente ocorre à busca por informação seguida por mais de uma vez por semana e outras opções em menor número.

Assim, quando foi perguntado se as fontes utilizadas para solucionar problemas se elas atendiam suas necessidades, detectou-se um problema, para a maioria dos usuários as fontes atendem em parte as suas necessidades.

### **Sobre a Prefeitura de Belo Horizonte**

Foi feita a pergunta se a Prefeitura oferece cursos de qualificação/treinamento à maioria respondeu que não e um número menor disse que sim.

Para quem respondeu que já tinha feito cursos oferecidos pela PBH deixou-se uma questão aberta para que os pesquisados apresentassem sugestões de cursos que foram dadas como transcrito no gráfico 3.2.

Porém um fato chama a atenção de alguns relatos que transcrevo dos questionários: *Mas a formação em serviço é falha Cursos / encontros esporádicos (uma ou duas vezes ao ano); agora não terei mais nada disso. Os cursos oferecidos pela prefeitura ainda não são suficientes devido a crescente demanda de informações necessárias para o desempenho de nossas funções técnicas, administrativas, culturais e pedagógicas.*

Surpreende notar que a insatisfação com a condução de cursos de formação é grande. Esse fato deve ser analisado pelo órgão competente para buscar melhorar o oferecimento de cursos que realmente atendam, solucionem ou amenizem as dificuldades de cada profissional.

Depois foi perguntado como se sentiu ao fazer os cursos. Ocorreu um percentual de metade dos pesquisados que ficaram satisfeitos em parte e a outra metade que não ficou

satisfeita. O que demonstra que o órgão competente precisa repensar a forma de oferecer cursos de formação.

Ao perguntar sobre a frequência dos cursos de qualificação, muitos responderam que quase nunca e a outra parte disse que às vezes. Além de poucos que disseram que nunca e quase sempre. Esse fato pode ser um indicativo que existem cursos oferecidos, porém a qualidade dos cursos pode ser o fator de descontentamento.

A questão 3.5 perguntou para quem não fez cursos, se gostaria de sugerir algum treinamento. Foram dadas varias sugestões, todas estão abaixo transcritas dos questionários e corrigidas pela autora:

*Para começar, qualquer treinamento pertinente seria bem vindo. Gestão de pessoas e conflitologia Respondi que não, pois os cursos oferecidos atualmente não trazem novidade e-ou não acrescentam conhecimento à minha vida profissional. Gostaria de ter cursos na área de tratamento da informação (FRBR e construção de autoridades) e de gestão de pessoas (principalmente, de qualidade no atendimento ao público e mediação de conflitos). Mais relações humanas, pois a maioria dos cursos, ficam muito voltados para a parte técnica, o que não é difícil de assimilar, suponho. Mas a parte de relações humanas deixa muito a desejar e pecamos por essa omissão. E percebo que o problema maior, 90%, dos problemas nas bibliotecas escolares é mais voltado para a falta de postura profissional e a falta de trato com o usuário.*

Essas sugestões demonstram que os bibliotecários estão carecendo de mais cursos, além de uma melhor estrutura na formação que busque realmente qualificar e sanar problemas recorrentes no dia a dia de trabalho.

Depois perguntamos se os bibliotecários encontram dificuldade quando procuram informação no órgão superior em que está vinculado. As respostas foram surpreendentes, para a maioria quase sempre e sempre encontram dificuldades e um percentual menor respondeu que quase nunca e às vezes tem dificuldades.

Importante verificar porque existe dificuldade para encontrar a informação no órgão competente. A partir da investigação feita na pesquisa identificar as possíveis causas da falta de informação desse setor em responder as demandas informacionais dos



bibliotecários. Deste modo poderiam oferecer respostas satisfatórias e pertinentes às dificuldades encontradas.

A outra pergunta investigou se a informação buscada para sanar demandas contempla suas necessidades. As respostas para a maioria foi que às vezes, seguida de quase nunca e quase sempre. Esse fato revela que está ocorrendo um problema com o repasse de informações realmente satisfatórias para esses profissionais.

Se o usuário encontra dificuldade, ele pede ajuda a quem. Na maioria dos casos eles recorrem aos colegas bibliotecários, depois os que procuram os colegas fora do ambiente da PBH, um não recorre a ninguém. Empatados está a direção da escola, coordenação pedagógica da escola seguida do órgão superior, além dos que procuram a regional de lotação, por fim os que disseram outros, mas não indicaram a quem recorrem.

Um fator muito interessante foi relevado nas respostas dos questionários. A maioria dos profissionais busca ajuda de colegas de trabalho e fora da PBH. Isso demonstra que a confiança entre os colegas é forte e se faz necessária num ambiente que revelou a falta de soluções para questões que são levadas ao órgão competente, bem como, a dificuldade de encontrar informações nesse setor.

Para a pergunta que buscou saber qual a maior dificuldade encontrada para atender suas necessidades ficou claro que a falta de respostas de órgãos superiores é o fator mais relevante. Depois a falta de treinamento e também não saber onde buscar informação e outros que não foi indicado qual. Além de horário incompatível de cursos oferecidos.

No final da tabulação de dados encontrou-se uma variedade de necessidades informacionais que são identificadas no ambiente de trabalho. Essas necessidades precisam ser amenizadas e até solucionadas pelo órgão competente em que os bibliotecários estão vinculados. Isso permitirá propiciar um local de trabalho mais eficiente para a atuação desses profissionais.

## 5 Conclusão

Sobre o perfil dos Analistas de Política Públicas Bibliotecários – APP-Bibliotecários

Percebeu-se desde o início da pesquisa com os Analistas de Políticas Públicas Bibliotecários da Rede Municipal de Educação uma boa aceitação por parte dos usuários em participar do estudo. Assim os usuários participaram e deram suas opiniões para aperfeiçoar o atendimento as suas necessidades informacionais e, portanto os serviços da Biblioteca Escolar.

Foram encontrados usuários em sua maioria na idade adulta, pessoas experientes que são coordenadores de bibliotecas escolares na Prefeitura de Belo Horizonte. Fatos interessantes como, por exemplo, a insatisfação com o órgão competente em sanar as necessidades de informação desses profissionais, bem como, a falta de cursos de qualificação que atendam as expectativas de melhor formação profissional. São fatores que levam o pesquisador a refletir sobre a falta de uma comunicação mais eficiente do órgão superior com os bibliotecários.

A maioria dos profissionais são mulheres o que mostra talvez uma maior afinidade de mulheres com a biblioteca escolar. Grande parte dos bibliotecários está vinculada a Secretaria Municipal de Educação – SMED, mas um profissional está em outro órgão, porém não especificou qual.

Todos os bibliotecários estão trabalhando atualmente, ou seja, estão desenvolvendo seu trabalho nas bibliotecas escolares. Trabalho esse em um ambiente dinâmico que precisa de um elevado número de informações para solucionar e amenizar as necessidades informacionais que acontecem quase que diariamente. Informações essas de fundamental importância para uma boa resposta e desenvolvimento do trabalho.

Porém, quando perguntados se estavam estudando a maioria não está estudando no momento e cinco profissionais estão estudando nos seguintes cursos: mestrado, pós-graduação e outros, mas que não foi especificado qual curso está fazendo.

### Sobre a formação dos bibliotecários

Grande parte destes profissionais concluiu seu curso entre cinco e dez anos. Seis bibliotecários de quinze e vinte anos e apenas um profissional que já se formou a mais de vinte e cinco anos.

### Sobre a necessidade dos usuários

O grupo de bibliotecários foi investigado onde buscam informação para completar sua formação acadêmica. Foi muito interessante perceber que maior procura é por colegas de trabalho, seguido da internet, cursos, seminários, literatura nacional e congressos. O fator de buscar ajuda de colegas mostra que a confiança do grupo é grande, além da certeza de encontrar respostas para auxiliar em alguma necessidade informacional que surge na rotina de trabalho.

Quando perguntados qual a frequência que os bibliotecários buscam informação para resolver diversos problemas fica claro que a procura por informação é um fator rotineiro no dia de trabalho desses profissionais. Seguidos de outros índices como mais de uma vez por semana e até uma vez por semana.

As necessidades informacionais dos usuários estão quase sempre sendo satisfeitas, o que demonstra um problema na forma de condução dos órgãos superiores em satisfazer as demandas desses profissionais. Além da própria falta de informação para solucionar problemas o que pode interferir na solução ou não de problemas.

### Sobre a Prefeitura de Belo Horizonte - PBH

O estudo mostra que a Prefeitura de Belo Horizonte oferece poucos cursos de qualificação para os bibliotecários da rede. Encontramos usuários que disseram ter feito treinamentos oferecidos pela PBH e outros que não frequentaram nenhum treinamento.

Em relação aos que fizeram os cursos, foi perguntado quais cursos e houve um

grande relato de cursos. E um fato interessante foi que um usuário respondeu o seguinte: *Os cursos oferecidos pela prefeitura ainda não são suficientes devido à crescente demanda de informações necessárias para o desempenho de nossas funções técnicas, administrativas, culturais e pedagógica*, transcrito do original do questionário.

Isso é sério já que essa resposta demonstra um déficit no atendimento à demanda informacional desses profissionais para auxiliar na solução de problemas encontrados pelos bibliotecários que a cada dia necessitam de mais conhecimento sobre diversas áreas para exercer seu trabalho.

Como sugestão para a questão dos treinamentos, propomos: que o órgão superior deva promover mais cursos sugeridos pelos bibliotecários, além de criar mecanismos de divulgação abrangentes para que esses serviços alcancem seus usuários para promover com isso uma utilização ampla deste tipo de serviço. Veremos um exemplo na questão mais abaixo.

Quando perguntados sobre o grau de satisfação em relação aos cursos feitos, verificou-se que os treinamentos atendem em parte as necessidades dos bibliotecários tendo o mesmo número de respostas para não satisfeito.

Esse fato demonstra que está ocorrendo uma oferta insuficiente de treinamentos oferecidos pelo órgão competente, o que provoca uma insatisfação no grupo dos bibliotecários. Assim, a questão que buscou saber a frequência com que treinamentos são oferecidos, revela um percentual de meio a meio de respostas, onde quase nunca são oferecidos cursos de qualificação e também às vezes.

Essa resposta deixa-me inquieta, pois se o usuário que não recebe treinamento ou que faz cursos de baixa qualidade fica prejudicado, pois se cria uma dificuldade para esses profissionais que trabalham com informação e que precisam de soluções pontuais para solucionar e amenizar questões rotineiras no trabalho.

Assim, quando propomos através de uma questão aberta para que os profissionais descontentes pudessem deixar sugestões de treinamentos, foi surpreendente observar que “cursos de gestão de pessoas” foi sugerido pela maioria dos bibliotecários.

Outra sugestão que chama a atenção foi à seguinte: *Respondi que não, pois os*

*cursos oferecidos atualmente não trazem novidade e-ou não acrescentam conhecimento à minha vida profissional, transcrito como no original.*

Saliento, é preciso fazer treinamentos constantes dos funcionários, oferecer sempre bons cursos, além de ouvir as sugestões dos bibliotecários que lidam com diversas dificuldades no local de trabalho.

Quando perguntamos se o profissional sente dificuldade de encontrar informação no órgão superior ao qual está vinculado. As respostas não foram muito favoráveis ao setor que deveria auxiliar com informações pontuais para sanar as necessidades informacionais dos bibliotecários da rede municipal de educação de Belo Horizonte.

Isso deixa claro que o usuário quase sempre e sempre, não conta com informações em tempo hábil ou até mesmo sua ausência destas para sanar suas necessidades informacionais. Com iguais percentuais encontram-se respostas de quase nunca e às vezes sentem dificuldade de encontrar informações para solucionar as questões no ambiente de trabalho.

Esse fato é preocupante já que existe na Prefeitura um setor onde os bibliotecários podem recorrer para sanar dúvidas, buscar esclarecimentos dentre outros. O que a pesquisa revelou é que esse setor não está atuando de forma satisfatória do ponto de vista dos bibliotecários.

Em relação à busca informacional para sanar demandas do dia a dia no trabalho. Elas estão na maioria das respostas atendendo às vezes aos bibliotecários. Isso pode revelar que esta acontecendo um ruído, uma interferência na transmissão dessas informações ou até mesmo a não comunicação das informações mais adequadas, solicitadas pelos APP-Bibliotecários ao órgão responsável para solução dos problemas.

Esta dificuldade em encontrar as respostas demonstra que quando ocorre uma dificuldade, os bibliotecários procuram de forma maciça pelos colegas bibliotecários. Muito interessante observar que a coesão do grupo é forte, o que permite buscar a solução com colegas que enfrentam diariamente os mesmos dilemas que a classe de bibliotecários da rede municipal de educação.

Também ocorre a procura de colegas que atuam foram da PBH. Fato que revela a

união desses profissionais em prol de solução de problemas.

Uma sugestão para o órgão responsável por auxiliar os bibliotecários seria estreitar conversas com esse grupo de profissionais para levantar suas necessidades e em parceria trabalhar de forma mais precisa em prol da melhoria dos serviços prestados por esse órgão de chefia.

Outro fator agravante encontrado foi demonstrado quando foi perguntada qual a maior dificuldade encontrada pelos bibliotecários quando procuram sanar suas necessidades informacionais. É grave o que a pesquisa revelou que para a maioria desses profissionais, a falta de respostas do órgão superior foi identificada como fato mais importante que dificulta a solução dos problemas.

Sugestão para o órgão responsável seria manter um canal de conversa permanente com os bibliotecários como forma de troca de experiência, relatos de acontecimentos diários, anotações de sugestões para solucionar problemas além do desenvolvimento do trabalho conjunto entre esses profissionais. Isso possibilita uma troca maior de informações e possivelmente a solução da maioria dos problemas encontrados nas bibliotecas escolares.

Para finalizar foram elencadas as necessidades informacionais que são mais rotineiras no ambiente de trabalho. O levantamento de diversos fatores demonstrou que existe uma falta de comunicação ou até mesmo de registros que servissem como diretrizes para auxiliar o trabalho dos bibliotecários.

Existem algumas diretrizes para auxiliar o trabalho, mas ainda são insuficientes para solucionar alguns problemas que já acontecem há muito tempo nas bibliotecas escolares.

Fica registrada a insatisfação por parte dos Analistas de Políticas Públicas com a forma de conduzir as políticas que vem do órgão superior. Órgão este que tem como função promover a melhoria dos trabalhos e também o bom andamento do fluxo informacional necessário para suprimir necessidades diárias de informação dos bibliotecários que atuam na rede municipal de educação.

Foi muito interessante poder realizar essa pesquisa para o grupo específico de profissionais. A autora pode perceber como a falta de informação e também a falta de diálogo do Programa de Bibliotecas com os APP-Bibliotecários o que faz com que

informações relevantes para sanar problemas e também a abertura para que os profissionais se sintam a vontade para sugerir melhorias acaba não se efetivando e, deste modo, atrasa diariamente o trabalho desse grupo de profissionais.

Talvez o melhor preparo para criar um canal de comunicação efetivo entre o órgão superior, no caso o Programa de bibliotecas da SMED, e os bibliotecários permitiria que as informações chegassem de maneira rápida e eficiente aos profissionais que precisam solucionar diversas demandas no dia a dia de trabalho.

Por outro lado, parece existir um sentimento de isolamento que separa Programa de Bibliotecas dos bibliotecários. A insatisfação é recorrente e inibe as possibilidades de diálogo que, ao invés de trazer agilidade para soluções de problemas, acaba afastando os profissionais e minimiza a chance de resolução dos problemas que acontecem em todas as bibliotecas escolares.

Espera-se, enfim, que a realização da pesquisa possa vir a enriquecer o campo de estudo em biblioteca escolar, área que a autora atua e busca sempre a melhor maneira de solucionar as necessidades informacionais dos usuários e também a dos demais colegas de trabalho.

A partir da pesquisa consegui perceber como a falta de informações pode atrapalhar o desempenho do trabalho do profissional bibliotecário. Identifiquei dificuldade e ruídos que não deveriam acontecer com tanta frequência, pois atrapalham a resolução de problemas diários desses profissionais. Assim como Analista de Políticas Públicas Bibliotecária da Prefeitura de Belo Horizonte, sugiro uma maior interação do Programa de Bibliotecas com esses profissionais para melhoraria na circulação de informação. Logo não precisaríamos contar apenas com os colegas Bibliotecários, poderíamos trabalhar em conjunto com o Programa de Bibliotecas para melhorar e solucionar de maneira rápida e eficiente as nossas necessidades informacionais.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: Reis, Alcenir Soares dos, Cabral, Ana Maria Resende. **Informação Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p 81-100.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis, 1995. 69 p.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37 - 54, jul./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/search/search> >. Acesso em: 19 set.2014.

\_\_\_\_\_. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008.

BORSZCZ, Iraci; ROMANI, Cláudia (orgs.). **Unidades de Informação: conceitos e competências**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 133p.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações: Bibliotecário**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações: Auxiliar de Biblioteca**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 20 ago. 2013.



CAMPELLO, Bernadete Santos et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2. ed., 2 reimp. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

BELO HORIZONTE. **Lei Orgânica do Município de Belo Horizonte. Belo Horizonte**, 21 mar.1990. Disponível em: <<https://intranet.educacao.pbh/leis>>. Acesso em: 21 out. 2013.

BRASIL. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, Disponível em:<<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 02 out. 2013

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac São Paulo. 2003, 425 p.

XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.

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

FARIAS, Christianne Martins; VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, p. 2-16, maio./ago. 2009.

FERRAREZI, Ludmila; ROMÃO, Lucília Maria Sousa. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.18, n.3, p. 29-44, set./dez. 2008.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: \_\_\_\_\_. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979. cap. 3. p. 79-96.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994, p. 7-20.

FRANÇA, Júnia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina de; BORGES, Stella Maris; MAGALHÃES, Maria Helena de Andrade. **Manual de normalização de publicações técnico-científicas**. 8 ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2007, 255 p.

FRAGOSO, Graça Maria. Biblioteca na escola. *Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 7, n. 1, 2002.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. *Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.* Campinas, São Paulo, v.11 n.1 p.138-153 jan./abr. 2013. Relato

HILLESHEIN, Araci Isaltina de Andrade; FACHIN, Gleisy Regina Bories *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 4, n. 4, 1999.

IFLA/UNESCO. **The school library manifesto: the school library in teaching and learning for all**. IFLA, 2000. (Versão Português)

KREMER, Jeannette Marguerite. Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista de Biblioteconomia da UFMG**, v. 13, n. 2, p. 234-259, set. 1984.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

LIMA, Elvira Souza. **Ciclos de formação:** uma reorganização do tempo escolar. São Paulo. S107.1998.

MACEDO, Neusa Dias de (org.). Biblioteca escolar em debate: da memória profissional a um fórum virtual. São Paulo: Editora Senac. 2005. 448 p.

MOTA, Francisca Rosaline Leite. Competência informacional e necessidade de interação entre bibliotecários e professores no contexto escolar. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v. 16, n.1, p. 121-127. jan./jun. 2006. Disponível em: <  
<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/search/advancedResults>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. **Política de desenvolvimento de acervo das bibliotecas escolares de Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte**. Belo Horizonte: SMED, 2009, 29 p.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Secretaria Municipal de Educação. **Desafios da formação:** proposições curriculares ensino fundamental. Belo Horizonte: Prefeitura de Belo Horizonte, 2010. 53 p.

RABELLO, Odília Clark. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca**. 1980. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração em Bibliotecas) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO. **Manual de organização das bibliotecas escolares**. Belo Horizonte: SMED, 2007.

## Anexo A - Questionário

O presente questionário destina-se a um estudo de usuários para identificar as necessidades informacionais dos profissionais bibliotecários da Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte para trabalho de finalização de curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação na UFMG. Não necessita de identificação.

### 1. Sobre o seu perfil

1.1. Idade? ( ) De 21 a 25 ( ) De 25 a 36 ( ) Mais de 37 anos

1.2. Sexo? ( ) F ( ) M

1.3. Vínculo com a PBH? ( ) Contratado ( ) Estagiário  
( ) Bibliotecário concursado ( ) Auxiliar de biblioteca ( ) Outros \_\_\_\_\_

1.4. Está trabalhando no momento? ( ) Sim ( ) Não

1.5. Está estudando no momento? ( ) Sim ( ) Não:

1.6. Se estudante? ( ) Pós-graduação ( ) Mestrado ( ) Doutorado ( )  
Outros \_\_\_\_\_

1.7. A qual unidade da PBH você está vinculado?  
( ) SMED ( ) Secretaria Municipal de Cultura ( ) Outros \_\_\_\_\_

### 2. Sobre sua formação:

2.1. A quanto tempo você se formou?  
( ) De 05 e 10 anos ( ) De 15 a 20 ( ) Mais de 25 anos

2.2. Onde você busca informação para complementar sua formação? Pode selecionar mais de uma resposta: ( ) Congressos ( ) Seminários ( ) Cursos ( ) Literatura nacional ( ) Colegas ( ) Internet  
( ) Outros \_\_\_\_\_

2.3. Com que frequência você busca informação para saber sobre: fornecedores de móveis, livros, assinaturas, problemas com direção e auxiliares de biblioteca, problemas com laudo médico, empréstimo entre bibliotecas, doação ou descarte de material, reuniões, cursos?

( ) Diariamente ( ) Mais de uma vez por semana ( ) Uma vez por semana  
( ) Uma vez por mês ( ) Nunca

2.4. Sobre as fontes utilizadas para solucionar problemas?

( ) Satisfazem minhas necessidades completamente.

( ) Satisfazem em parte minhas necessidades.

( ) Não satisfazem minhas necessidades.

### 3 . Sobre a PBH

3.1. A Prefeitura oferece cursos de qualificação/treinamento para os bibliotecários da rede?

( ) Sim ( ) Não

3.2. Se sim qual(is) \_\_\_\_\_

Se respondeu 'não', pule para a questão 3.5

3.3. Se você fez o curso, você se sentiu?

( ) Satisfeito ( ) Satisfeito em parte ( ) Não satisfeito ( ) Outros  
\_\_\_\_\_

3.4. Com que frequência são oferecidos cursos de qualificação?

( ) Nunca ( ) Quase nunca ( ) Às vezes ( ) Quase sempre ( ) Sempre ( ) Não  
conheço o oferecimento de cursos ( ) Outros \_\_\_\_\_

3.5. Se não fez, gostaria de sugerir algum treinamento?

\_\_\_\_\_

3.6. Você tem dificuldade em encontrar informação disponível no órgão superior ao qual está vinculado?

( ) Nunca ( ) Quase nunca ( ) Às vezes ( ) Quase sempre ( ) Sempre ( ) Não  
conheço o órgão superior ( ) Outros \_\_\_\_\_

3.7. Quando busca informação para resolver alguma demanda. Essa informação contempla suas necessidades informacionais?

( ) Nunca ( ) Quase nunca ( ) Às vezes ( ) Quase sempre ( ) Sempre ( ) Não

busco informação ( ) Outros \_\_\_\_\_

3.8. Se você encontra dificuldade, você pede ajuda a quem? Pode selecionar mais de uma resposta:

( ) Ninguém ( ) Colegas Bibliotecários ( ) Órgão superior ( ) Direção de escola ( ) Coordenação pedagógica da escola ( ) Regional de lotação ( ) Colegas fora do ambiente da PBH ( ) Outros  
\_\_\_\_\_

3.9. Qual a maior dificuldade para atender suas necessidades informacionais?

( ) Falta de treinamento ( ) Horário incompatível de cursos ( ) Não conhecimento de onde buscar informação ( ) Falta de respostas de órgãos superiores ( ) Outros  
\_\_\_\_\_

3.10 Qual(is) são as necessidades de informação mais frequentes que você identifica no ambiente de trabalho? Pode selecionar mais de uma resposta:

( ) Identificar fornecedores	( ) Compra de materiais
( ) Realizar orçamentos	( ) Preenchimento de formulários
( ) Problemas com limpeza	( ) Pedidos de móveis para a biblioteca
( ) Problemas com coordenação	( ) Cursos de formação
( ) Problemas com direção	( ) Utilização da biblioteca como depósito
( ) Problemas auxiliares	( ) Pagamentos com verba da biblioteca
( ) Problema com laudo médico	( ) Realização de projetos
( ) Empréstimo entre bibliotecas	( ) Descarte de materiais
( ) Realização de obras na biblioteca	( ) Falta de telefone na biblioteca
( ) Onde solicitar formulários	( ) Questões sobre livro didático
( ) Outros _____	