

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Laura Maria Lemke

**AS NECESSIDADES, BUSCAS E USOS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS  
ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO: Biblioteca Pública Municipal Darcy  
Azambuja de Guaíba/RS**

Porto Alegre  
2017

LAURA MARIA LEMKE

**AS NECESSIDADES, BUSCAS E USOS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS  
ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO: Biblioteca Pública Municipal Darcy  
Azambuja de Guaíba/RS**

Trabalho de conclusão de curso realizado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr. Eliane Lourdes da Silva Moro.

Porto Alegre

2017

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice-Reitora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Jane Fraga Tutikian

## **FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Karla Maria Müller

Vice- Diretora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ilza Maria Tourinho Girardi

## **DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Jeniffer Alves Cuty

Chefe Substituta: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro

## **COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Coordenador Substituto: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Júnior

## **FICHA CATALOGRÁFICA**

### CIP – Catalogação na Publicação

Lemke, Laura Maria

Necessidades, buscas e usos informacionais dos usuários  
estudantes do Ensino Médio: Biblioteca Pública Municipal  
Darcy Azambuja de Guaíba/ RS / Laura Maria Lemke, 2017.  
75 f.

Orientadora: Eliane Lourdes da Silva Moro.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) - -  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de  
Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia,  
Porto Alegre/RS, 2017.

1. Busca Informacional. 2. Estudantes do Ensino Médio.  
3. Biblioteca Pública. I. Moro, Eliane Lourdes da Silva.  
II. Título.

CDD: 025.5

Departamento de Ciências da Informação

Rua: Ramiro Barcelos, 2705 – CEP: 90035-007

Tel./Fax: (51) 3316-5146 (51) 3308-5435

E-mail: [fabico@ufrgs.br](mailto:fabico@ufrgs.br)

**LAURA MARIA LEMKE**

**AS NECESSIDADES, BUSCAS E USOS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS  
ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO: Biblioteca Pública Municipal Darcy  
Azambuja de Guaíba/RS**

Trabalho de conclusão de curso realizado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro.

Aprovada em: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação  
Orientadora

---

Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Maria do Rocio Fontoura Teixeira  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação  
Departamento de Ciências da Informação

---

Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Lizandra Brasil Estabel  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Administração – Porto Alegre/RS  
Departamento de Informática da Educação

*Dedico este trabalho a minha Família, especialmente a minha mãe e meus irmãos, pelo amor incondicional, carinho, dedicação e paciência em todos os momentos.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por ter estado comigo em todos os momentos, por ter me amparado quando eu pensava em desistir, por ter me dado a oportunidade de seguir com coragem e vencer os obstáculos surgidos durante essa longa jornada.

À minha Orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro, pela paciência, dedicação, e nos mostrar sempre, a importância do profissional bibliotecário, o quanto o mesmo pode contribuir para uma sociedade mais justa, organizando e disseminando a informação a todas as classes sociais.

À minha família, em especial a minha mãe Ilza, e meus irmãos Edgar e Irineu (in memoriam), que acompanharam de perto todo esse percurso com carinho e paciência em todos os momentos. Principalmente pelos valores que construíram em mim que levarei por toda a vida.

A todos que contribuíram de alguma forma, e também aos meus amigos, por compartilharem ansiedades e vitórias durante esse percurso de graduação, principalmente aqueles que sempre estiveram presentes e que acreditaram e torceram pelo meu sucesso acadêmico e profissional, obrigada.

*Educação não transforma o mundo.*

*Educação muda pessoas.*

*Pessoas transformam o mundo.*

*Paulo Freire*

## RESUMO

Esse trabalho tem como intuito investigar as formas de buscas informacionais no processo de pesquisa dos estudantes do Ensino Médio de escolas públicas do município de Guaíba, que freqüentam a Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja. A metodologia se estrutura em uma pesquisa qualitativa, através de um estudo de caso, com a coleta de dados através da entrevista semiestruturada e de modalidade individual. Foram entrevistados no total seis estudantes do Ensino Médio de escolas públicas do município. Foi entrevistada também, a bibliotecária em exercício, para melhor compreensão dos métodos utilizados para atender a esse público específico. Apresenta um breve histórico da Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja. O referencial teórico consiste em apresentar os conceitos de comportamento informacional, necessidades, buscas e usos de diferentes fontes de informação, como também biblioteca pública e a aprendizagem, função educacional, pesquisa escolar, educação e o ensino médio no Brasil. Os dados coletados das entrevistas são descritos e analisados com efeito de comprovar o referencial teórico. Conclui com os resultados finais que alcançam os objetivos gerais e específicos da pesquisa. Os serviços de busca que a biblioteca oferece aos estudantes, as fontes e os serviços solicitados, as formas de busca empregadas pelos estudantes e suas necessidades informacionais nas pesquisas são atendidas pela biblioteca.

**Palavras Chave:** Busca Informacional. Bibliotecas Públicas. Estudantes do Ensino Médio. Pesquisa Escolar.

## **ABSTRACT**

This work has the aim to investigate the shapes of informational searches in the search process of the high school students of public schools of the city of Guaíba, attending the Municipal Public Library Darcy Azambuja. The methodology is structured in a qualitative research, through a case study, with data collection through the semi-structured interview and solo mode. Were interviewed in total six high school students from public schools in the County. Was interviewed as well, the librarian-in-Office, for better understanding of the methods used to address this specific audience. Presents a brief history of the Municipal Public Library Darcy Azambuja. The theoretical framework is to introduce the concepts of informational behavior, needs, searches and uses of different sources of information, as well as public library and learning, educational function, scholarly research, education and high school in Brazil. The data collected from the interviews are described and analyzed to verify the theoretical framework. Concludes with the final results that reach the General and specific objectives of the research. The services that the library offers students, the sources and requested services, the search forms employed by students and their informational needs are served by research library.

Keywords: Informational Search. Public Libraries. High school students. Scholarly Research.

## LISTA DE FIGURAS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Figura 1 - Modelo integrativo de CHOO.....</b>                        | <b>23</b> |
| <b>Figura 2 - Entrada Principal da Biblioteca Pública Municipal.....</b> | <b>48</b> |

## LISTA DE QUADROS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Quadro 1 - Classificação dos Usuários da Informação.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>Quadro 2 - Exemplos de Fontes Primárias, Secundárias e Terciárias.....</b>  | <b>29</b> |
| <b>Quadro 3 - Quais as razões que levam você a freqüentar a biblioteca pública?.....</b>                                 | <b>51</b> |
| <b>Quadro 4 - De que maneira você busca a informação para seu estudo ou pesquisa escolar na biblioteca pública?.....</b> | <b>52</b> |
| <b>Quadro 5 - Quais os serviços ou fontes de informação que você mais utiliza na biblioteca pública?.....</b>            | <b>54</b> |
| <b>Quadro 6 - Você encontra tudo o quê precisa para sua leitura ou pesquisa na biblioteca pública?.....</b>              | <b>55</b> |
| <b>Quadro 7 - Quais as principais deficiências e dificuldades encontradas na biblioteca pública?.....</b>                | <b>56</b> |
| <b>Quadro 8 - Você se sente satisfeito com os serviços prestados pela biblioteca pública?.....</b>                       | <b>57</b> |

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

|                |  |
|----------------|--|
| <b>ABNT</b>    | Associação Brasileira de Normas Técnicas                           |
| <b>BNCC</b>    | Base Nacional Comum Curricular                                     |
| <b>CEE</b>     | Conselho Estadual de Educação                                      |
| <b>CNE</b>     | Conselho Nacional da Educação                                      |
| <b>FABICO</b>  | Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação                         |
| <b>IFLA</b>    | Associação Internacional de Bibliotecas                            |
| <b>LDBEN</b>   | Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional                     |
| <b>PCNs</b>    | Parâmetros Curriculares Nacionais                                  |
| <b>PNE</b>     | Plano Nacional da Educação   |
| <b>SETUDEC</b> | Secretaria de Turismo e Cultura                                    |
| <b>SNBP</b>    | Sistema Nacional de Biblioteca Pública                             |
| <b>TCC</b>     | Trabalho de Conclusão de Curso                                     |
| <b>UFRGS</b>   | Universidade Federal do Rio Grande do Sul                          |
| <b>UNESCO</b>  | Organização das Nações Unidas para a Ciência, Tecnologia e Cultura |

## SUMÁRIO

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>2</b>   | <b>COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....</b>                              | <b>15</b> |
| <b>2.1</b> | <b>Necessidade Informacional .....</b>                               | <b>17</b> |
| <b>2.2</b> | <b>Busca Informacional .....</b>                                     | <b>20</b> |
| <b>2.3</b> | <b>Uso Informacional .....</b>                                       | <b>24</b> |
| <b>2.4</b> | <b>Fonte Informacional.....</b>                                      | <b>26</b> |
| <b>3</b>   | <b>A BIBLIOTECA PÚBLICA E A APRENDIZAGEM .....</b>                   | <b>31</b> |
| <b>4</b>   | <b>A FUNÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA E A PESQUISA ESCOLAR .....</b>     | <b>36</b> |
| <b>5</b>   | <b>A EDUCAÇÃO E O ENSINO MÉDIO NO BRASIL.....</b>                    | <b>38</b> |
| <b>6</b>   | <b>METODOLOGIA DO ESTUDO .....</b>                                   | <b>43</b> |
| <b>7</b>   | <b>CONTEXTO DO ESTUDO.....</b>                                       | <b>46</b> |
| <b>8</b>   | <b>SUJEITOS DO ESTUDO .....</b>                                      | <b>48</b> |
| <b>9</b>   | <b>COLETA E ANÁLISE DE DADOS .....</b>                               | <b>49</b> |
| <b>9.1</b> | <b>Entrevista com os Estudantes.....</b>                             | <b>50</b> |
| <b>9.2</b> | <b>Entrevista com a Bibliotecária .....</b>                          | <b>57</b> |
| <b>10</b>  | <b>RESULTADOS .....</b>  | <b>62</b> |
| <b>11</b>  | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                                    | <b>65</b> |
|            | <b>REFERÊNCIAS .....</b>   | <b>68</b> |
|            | <b>APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b> | <b>73</b> |
|            | <b>APÊNDICE B - ROTEIRO ENTREVISTA COM OS ESTUDANTES .....</b>       | <b>74</b> |
|            | <b>APÊNDICE C - ROTEIRO ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA .....</b>     | <b>75</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

A importância da biblioteca na sociedade contemporânea vai muito além de ser apenas uma instituição que organiza e armazena os conhecimentos registrados pelo homem. Podemos dizer que seu principal papel é o acesso e a disseminação da informação, com o objetivo de satisfazer as necessidades informacionais das pessoas, entre as diversas funções que devem ser ofertadas pela a mesma, se destaca a sua contribuição na formação dos indivíduos, ou seja, no auxílio ao processo educacional.

As bibliotecas são, portanto, ferramenta de suma importância para a sociedade, desde o passado até os dias atuais, mesmo diante de tantas adversidades sofridas com ação do tempo e censuras. Encontramos hoje várias tipologias de bibliotecas: particulares, públicas, especializadas, escolares, comunitárias, universitárias, infantis, entre outras.

Em especial, as públicas, que exercem um papel de maior relevância dentro da sociedade como um todo, pois devem possibilitar e facilitar o acesso de quaisquer usuários, tanto reais e potenciais, desta forma democratizando a informação. Os serviços se baseiam na igualdade de acesso a todos, independentemente de idade, classe social, raça, crença ou nível escolar, Manifesto IFLA/UNESCO (1994). É dever a manterem um acervo diversificado, e que define a Biblioteca Pública, como um “centro de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todos os tipos de conhecimentos”, ou seja, o maior número de assuntos de interesses possíveis, para saciar as necessidades de informação dos usuários.

A Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja de Guaíba/RS, objeto central de estudo, enquadra-se nesta tipologia, possui visivelmente uma boa abrangência de assuntos em seu acervo. O estudo tem como problema principal a pergunta: quais as formas de busca no processo de pesquisa escolar pelos estudantes do Ensino Médio de Escolas Públicas que freqüentam a Biblioteca Pública de Guaíba? Como objetivos específicos identificar os serviços de busca que a biblioteca oferece aos seus usuários estudantes do Ensino Médio; observar as fontes e os serviços solicitados; analisar as formas de busca empregadas e avaliar se os serviços da biblioteca atendem as necessidades nas pesquisas escolares.

A pesquisa tem como metodologia um estudo de caso, baseado na entrevista individual focal. Foram entrevistados estudantes do Ensino Médio de Escolas

Públicas do município, e que são freqüentadores da biblioteca pública local. Foi entrevistada também a bibliotecária em exercício, para melhor compreensão dos métodos utilizados para atender a esse público específico.

Através das seções desta pesquisa, é possível identificar a metodologia utilizada, o referencial teórico que embasou a composição desse trabalho é voltado na área de comportamento informacional e os estágios como, as necessidades, a busca, o uso e as diferentes fontes utilizadas. Também referenciou as bibliotecas públicas, a função educacional, pesquisa escolar, a educação e o ensino médio. E, posteriormente, a efetivação de transcrições das entrevistas e suas análises, resultados e considerações finais.

O que me levou a estudar esta temática é a inexistência de um estudo específico a esse perfil de usuários no município. Identificar o comportamento desses usuários no processo de busca informacional para realizarem suas atividades de pesquisa na biblioteca. A importância do estudo para melhorar a qualidade dos serviços de atendimento da Biblioteca Pública Municipal.

A relação reflexiva entre serviço e usuário surge da importância da organização das bibliotecas conhecerem os seus usuários, em especial, esses que estão num processo de transição de conhecimentos. É de suma importância, identificar as necessidades dos usuários freqüentadores da biblioteca pública, fontes mais utilizadas, formas de busca e de como empregam essas informações para construção dos seus conhecimentos. E atender com competência e de forma satisfatória as necessidades de informação dos mesmos, superando as expectativas, tanto atuais quanto futuras. São os requisitos de suas necessidades que ditam os valores a serem acrescentados durante o julgamento da interação entre biblioteca e usuários.

## 2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Esse processo é iniciado quando um indivíduo reconhece uma falta ou lacuna em seu estado de conhecimento, então é propenso a tomar uma série de ações no sentido de buscar informações em diferentes fontes e fazer uso da informação como forma de saciar a sua necessidade informacional. A necessidade ocorre quando o usuário reconhece uma anomalia no seu estado de conhecimento em relação a um tópico ou situação, que nem sempre o usuário consegue especificar o que realmente precisa para resolver o problema, precisando de interferências de outras pessoas para identificação do mesmo. A teoria de Belkin (1980, p. 133-143) considera como “um estado anômalo de conhecimento, que ocorre quando um indivíduo percebe uma inadequação de seu estado de conhecimento caracterizada por falhas, lapsos ou incertezas que geram uma sensação de desconforto cognitivo”, onde o indivíduo sente então a necessidade de suprir essa lacuna no seu estado de conhecimento, e interage com diferentes sistemas de informações na busca para solução do seu problema.

Em 1983, Dervin desenvolveu o modelo do *sensemaking*, a partir de uma teoria de que o ser humano cria idéias para ultrapassar lacunas que surgem em decorrência de discontinuidades no conhecimento sempre presentes na realidade, ou seja, compreendendo o indivíduo como um ser em movimento, em passagens por diversas experiências e construções de significado, mas que diante de uma determinada situação é obrigado a uma parada pela ausência de informação, o ‘vazio cognitivo’. Conforme a autora, toda necessidade informacional surge quando acontece esse vazio, ou seja, a discontinuidade no seu estado de conhecimento, busca a informação para suprir essa falta. E apresenta a abordagem denominada *sensemaking*, que é constituída pelos seguintes elementos: O primeiro é a “situação”, seria o contexto no qual surge o problema informacional, que compreende o ambiente e o estado que o afetam; Em segundo a “lacuna” (*gap*), que seria a distância entre a situação contextual do indivíduo e a situação desejada pelo mesmo (incerteza); E o terceiro elemento é o “resultado” buscado pelo usuário, que representa a conseqüência do processo de construção de significado; E por fim apresenta a “ponte” que tem a função de eliminar a lacuna existente entre a situação e o resultado.

Conforme os autores (BEHR; MORO; ESTABEL, 2010, p.51) explicam que a teoria de Dervin (1983) admite que

a busca e o uso da informação são atividades necessárias à criação do sentido individual do ser humano. A informação não é algo que exista sozinha, ou seja, é externa ao ser humano, ao contrário, é um produto da observação humana sobre si própria e sobre os outros, lembrando o intra-psicológico e o inter-psicológico.

O objetivo da autora foi desenvolver um modelo que focasse na maneira como os indivíduos usam as informações, tanto externas (de atitude, reações em face ao meio social) ou internas (cognitivas), para desenvolver sua noção de realidade e conduzir seu comportamento, ou seja, utilizar a informação para construir sentido. São essas atividades que a literatura convencionou denominá-lo de comportamento informacional. Na ciência da informação, Wilson (1999, p. 249), define o comportamento informacional como o “conjunto de atividades de busca, uso e transferência de informação, nas quais uma pessoa se insere quando identifica as próprias necessidades de informação”. Subentende-se que o comportamento informacional pode ser um conjunto de formas como o indivíduo busca em diferentes fontes, usa e transfere a informação da qual necessita, complementando ao seu estado de conhecimento. E para os autores (WILSON, 2000 *apud* MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007)<sup>1</sup>, comportamento informacional,

é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público, quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida.

De acordo com Gasque e Costa (2003, p. 55), o que se pode compreender é que o comportamento informacional envolve os seguintes conceitos:

- necessidades de informação - é a necessidade de preencher uma falta, que estão relacionados tanto a motivos psicológicos, afetivos e cognitivos.
- busca da informação - o modo como as pessoas buscam as informações, que podem ser tanto ativas e/ou passivas;
- uso da informação - a maneira como as pessoas utilizam a informação;
- fatores que influenciam o comportamento informacional;

---

<sup>1</sup> WILSON, T.D. Human information behavior. *Informing Science Research*, v.3, n.2, p.49-55, 2000.

- transferência da informação - o fluxo de informações entre as pessoas;
- estudos dos métodos - identificação dos métodos que são mais adequadas a serem aplicadas nas pesquisas.

Ao analisar referencial teórico de alguns autores renomados sobre o comportamento informacional de diferentes épocas, observa-se que sempre houve uma preocupação com essa temática e trouxe também uma evolução nessa área no passar dos anos, de maneira a compreender melhor essas atividades, ou seja, os estágios envolvidos que são: as necessidades, a busca e uso de informações dos indivíduos, em diferentes fontes de informação, independentemente de sua área de conhecimento. A seguir serão explanados esses tópicos que envolvem o comportamento informacional.

## **2.1 Necessidade Informacional**

Diante de um perfil tão heterogêneo do público-alvo de uma biblioteca pública, é difícil estabelecer critérios gerais que possam servir de orientação na formação do acervo, conforme os princípios e diretrizes UNESCO (2010). Mas, alguns critérios básicos devem ser vistos e guiar para a composição do acervo que atendam às necessidades informacionais, educativas e de lazer da comunidade onde a mesma estiver inserida, como:

1. Atualização: manter o acervo atualizado em relação aos avanços do conhecimento e à produção literária;
2. Reposição: renovar os materiais consultados com alta frequência e desgastados pelo manuseio contínuo, bem como repor os materiais extraviados;
3. Demanda: atender à procura e às sugestões por parte dos usuários e acompanhar as novidades editoriais de grande repercussão junto à opinião pública;
4. Qualidade: dotar o acervo das contribuições mais significativas nas diversas áreas do conhecimento e do pensamento, bem como dos autores mais representativos no campo das idéias e da literatura local, nacional e estrangeira;
5. Pluralidade: respeitar a diversidade, a variedade e a multiplicidade das fontes de informação, não devendo a instituição impor qualquer restrição, seja ela, de natureza ideológica, filosófica ou religiosa e nem adotar um discurso único na formação do acervo.

Estas questões tão importantes, mencionadas anteriormente, devem ser consideradas para fornecer um acervo adequado e serviço de qualidade ao perfil de usuário que se quer atender. Isso somente é possível se realizar através do conhecimento prévio dessas necessidades buscadas pelos mesmos, através de um

estudo desses, para identificar o que realmente os usuários precisam para realizarem suas atividades e estudos, entre as necessidades, buscas e usos de informação como também as fontes informacionais e serviços mais solicitados em relação à biblioteca que freqüentam.

Como a existência de uma biblioteca está focada no usuário, conforme Dias e Pires (2004, p.7), “O conhecimento do usuário, é base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas”, então é ele quem indicará os serviços que deverão ser oferecidos pela a mesma. Sendo que a necessidade da informação, a forma de busca e o uso de cada indivíduo poderão sofrer algumas intervenções, como: a formação do usuário, acesso para uso dos serviços de informação e também o tempo disponível para buscar a tal informação. Em conhecer as necessidades de informação dos usuários é possível fazer o planejamento adequado dos serviços da biblioteca.

Para iniciar esse processo de investigação é necessário entender alguns conceitos como os tipos de usuários que utilizam ou não os serviços da biblioteca, quais os processos que os levam a querer uma informação e como fazem para obtê-la.

Os tipos de usuários são definidos a partir de suas necessidades de informação. De acordo com Sanz Casado (1994), podemos dividi-los em dois grandes grupos: os potenciais e os reais.

O primeiro grupo, dos usuários potenciais, são aquelas pessoas que necessitam de alguma informação para desempenhar suas atividades, mas que não compreendem que a necessitam. Sanz Casado (1994) observa que, infelizmente, este grupo concentra a maior parte da população. Já o segundo grupo, os usuários reais, são aqueles que necessitam de informação, entendem que a necessitam e, sendo assim, expressam sua necessidade. Para melhor esclarecer, essa necessidade de informação se caracteriza por uma falha no conhecimento de uma pessoa, também chamado de *gap*. Como dito anteriormente, nem sempre um usuário entenderá que existe uma lacuna no seu estado de conhecimento e, também, aqueles que percebem essa necessidade nem sempre conseguem traduzi-la, expressá-la. Portanto, Figueiredo (1994, p. 34) afirma que “uma necessidade é uma demanda em potencial.” Sanz Casado (1994) estabelece alguns tipos de usuários da informação com relação às suas necessidades de informação:

- a) O pesquisador e o docente - necessitam de informação exaustiva;
- b) A indústria - necessitam de informação mais específica, depende da área em que trabalha;
- c) O administrador, o planejador e o político - documentos atualizados e específicos ao seu trabalho;
- d) O cidadão comum - informação variada que dependerá de sua atividade.

Além desses, observa-se ainda um grupo importante de usuários, são aqueles envolvidos em atividades educacionais, ou seja, estudantes de diferentes níveis de aprendizagem, que necessitam de informação para desenvolverem suas atividades escolares. Este trabalho se focará nos estudantes do ensino médio de escolas públicas, que freqüentam a biblioteca pública municipal local.

Abaixo, Guinchat e Menou (1994 *apud* COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009)<sup>2</sup> ilustram de forma didática a classificação dos usuários com relação às suas necessidades de informação e interesses pontuais.

**Quadro 1 – Classificação dos Usuários da Informação**

| GRUPOS PRINCIPAIS                            | ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO | TIPOS DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO |
|--|----------------------------------|------------------------------------|
| Estudantes                                   | Aprendizagem                     | Divulgação                         |
| Pesquisadores                                | Criação                          | Exaustividade                      |
| Pessoal Técnico                              | Interpretação                    | Pertinência                        |
| Planejadores<br>Administradores<br>Políticos | Decisão                          | Precisa - atual                    |
| Professores                                  | Divulgação/Ensino                | Sintetizada                        |
| Cidadãos                                     | Excesso/Escassez de informação   | Múltipla                           |

Fonte: Guinchat; Menou (1994, p. 484).

A etapa seguinte da necessidade de informação é o desejo de informação. De acordo com Sanz Casado (1994, p. 25, tradução minha), desejo é “[...] a forma que o usuário tem de expressar sua vontade de satisfazer uma necessidade.” Existem fatores importantes que influenciam no desejo da informação como características

<sup>2</sup> GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação. Brasília: IBICT, 1994.

pessoais dos usuários além das características culturais e sociais. A relação entre necessidade e desejo pode parecer um pouco complexa, por exemplo: o usuário pode ter uma necessidade que não deseja ou, ao contrário, ter um desejo de algo que não necessita. Assim como a necessidade, o desejo também é uma demanda em potencial.

Segundo Figueiredo (1994, p.35), acrescenta que a demanda é “parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez, depende parcialmente da biblioteca ou serviço de informação ser passível de satisfazê-lo. ” Sendo que a necessidade de informação vai acontecer com o indivíduo, quando o mesmo reconhece que não tem conhecimento ou compreensão suficiente para entender a um processo que deseja. Conforme Garcez e Rados (2002, p.14) afirmam que “a necessidade é um estado no qual se percebe alguma privação”, e para Choo (2006, p.99) as necessidades de informação podem ser também entendidas, muitas vezes, como necessidades cognitivas do indivíduo: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão, podendo ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação, ou seja, a informação responde ao que se quer saber.

De acordo com Crawford (1978 *apud* SANZ-CASADO, 1994, p. 24)<sup>3</sup>, reconhece que a necessidade de informação “é um conceito muito difícil de definir, isolar ou medir, pois envolve processos cognitivos que podem operar em diferentes níveis de consciência e, portanto, podem, inclusive, não estar claro nem para o próprio solicitante”. Portanto, a busca pela informação é relevante no processo de criação do conhecimento, mesmo que o usuário não consiga expressar sua necessidade, é da competência do bibliotecário a tarefa de extrair e interpretar qual a verdadeira necessidade e desejo do usuário para que a demanda se torne verdadeira, além de observar e identificar as demandas que não são verbalizadas. A demanda é uso em potencial.

## **2.2 Busca Informacional**

Entre as diversas ações e comportamentos do ser humano, quando se apresenta com uma falta no conhecimento de um determinado assunto ou situação, vai à procura ou busca do mesmo em diferentes fontes, que podem ser tanto informais e formais, conforme a característica do problema, para provável uso

---

<sup>3</sup> CRAWFORD, S. R. Information needs and uses. Annual Review of information Science and Technology, v.13, p.61, 1978.

posterior dessas informações levantadas, com intuito de solucionar essa falta notada. Neste caso, durante esta busca por informação, o indivíduo pode interagir com diferentes sistemas de informação à que tem acesso, tanto manuais ou automatizados.

Segundo Wilson (2000), o comportamento de pesquisa de informação refere-se a um “micro-nível” do comportamento dentro do qual o indivíduo interage com os sistemas de informação de todos os tipos. Estes podem ser buscados em diversos ambientes, como locais de trabalho, família, amigos, escola, professores, biblioteca ou *online*. O ser humano, ao perceber uma “necessidade de informação”, que representa uma “lacuna” entre aquilo que sabe e aquilo que deseja saber, ou mesmo de forma passiva ou não-intencional, busca informações que possam suprir essa necessidade para o seu uso de forma emergente. E ainda, conforme Wilson (2000) o comportamento de busca de informação pode ser um comportamento intencional de busca da informação em função de uma necessidade específica ou para alcance de um determinado objetivo. O chamado “comportamento de busca de informação” apresenta a busca de informação como uma consequência para satisfazer uma necessidade ou um objetivo específico. (WILSON, 2000). O indivíduo busca a informação para solucionar um determinado problema com profundidade, ou seja, que está além do seu estado atual de conhecimento sobre o assunto em questão, precisa consultar ou buscar em fontes específicas já existentes, para complementar ao que já conhece para responder a essa necessidade de informação.

E para Choo (2006, p. 99), “A busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo. ” Para uma mesma situação de informação necessária, cada um busca da sua maneira, dependendo do conhecimento, das fontes consideradas pertinentes e também da experiência de cada indivíduo. Choo (2006), em seu modelo de uso de informação, relaciona os elementos que influenciam no comportamento informacional do indivíduo, e caracteriza que “a busca da informação ocorre em três estágios: o **reconhecimento** das necessidades de informação, que leva à **busca** e depois o **uso** da informação”. (negrito da autora). São estágios que tendem se dividir e se cruzarem ao mesmo tempo com uma ou mais atividades. O modelo tem como base conceitual os trabalhos de Wilson publicados em 1981 e 1999; a teoria de criação de sentido “*sensemaking*” de Brenda Dervin de 1983; a pesquisa de Carol Kuhlthau que identificou em 1991, que as reações emocionais acompanham o processo de busca

da informação; e a proposta de Robert Taylor de 1986 sobre as dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada.

Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Parte-se da premissa que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende 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. (CHOO, 2006, p. 83).

A informação é construída pelos indivíduos, pela experiência de cada um, do conhecimento sobre o assunto, a intuição, a motivação e como agir em determinada situação, para resolver algum problema no ambiente onde se manifesta. É um processo que se modifica a cada instante, e que a informação tem diferentes manifestações para cada indivíduo, conforme a percepção, no contexto utilizado, determina o valor da informação.

Ou seja, “[...] a busca e o uso, da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”. (CHOO, 2006, p. 66). As maneiras de utilizar a informação indicam que quando as pessoas buscam e usam a informação, o fazem sob múltiplas influências, Choo (2006, p. 18), as define assim:

No nível cognitivo, diferentes estratégias de busca de informação são ativadas para preencher diferentes lacunas de conhecimento.

No nível afetivo o estado emocional e psicológico determina diferentes preferências e métodos de busca a informação.

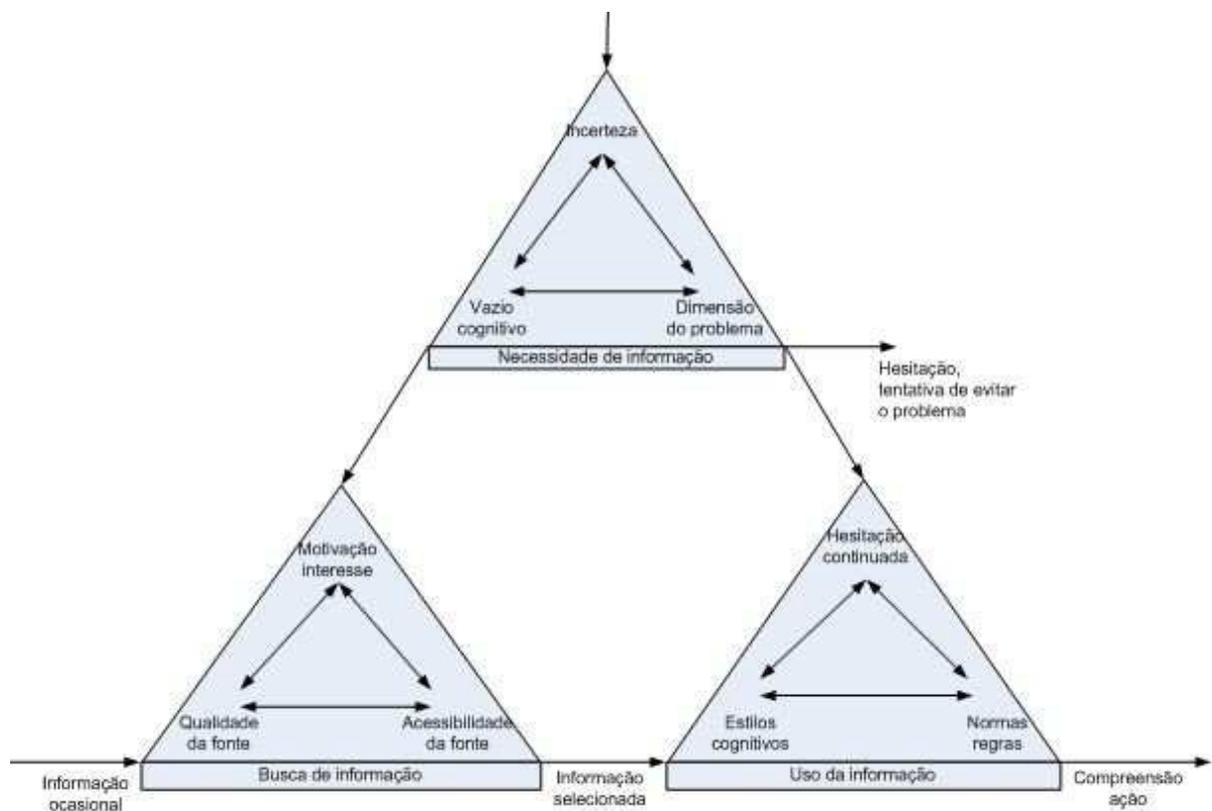
No nível situacional as características do trabalho ou da situação problemática determinam a maneira de usar e acessar a informação.

O uso da informação está interligado na capacidade de percepção e de conhecimento de cada indivíduo na busca, o estado emocional do momento e o contexto em que se encontra para uso, onde o valor é traçado sobre determinada informação encontrada, para preencher uma lacuna existente no seu estado de conhecimento, ou seja, cada indivíduo tem sua própria maneira de buscar a informação a que tem acesso e determinar como fazer o uso.

A seguir, temos a figura 1, que apresenta o modelo integrativo proposto por Choo (2006), com base em três triângulos que abordam o ciclo de necessidades, busca e uso da informação em suas dimensões cognitiva, afetiva e situacional.

O processo se inicia a partir de uma necessidade de informação do indivíduo, ou seja, quando existe uma lacuna no seu estado atual de conhecimento, em que o indivíduo passaria para um estágio de busca de informação, com propósito de suprir essa falta e mudar este estado atual para um estado desejado de conhecimento, até alcançar o estágio do uso da informação e selecionar as mensagens que considera relevantes no espaço mais amplo da informação. Criar sentido sobre um determinado assunto, de modo que isso gere uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir, resolver o seu problema informacional, tomar uma decisão.

**Figura 1 - Modelo integrativo de Choo**



Fonte: Choo (2006).

Conforme a representação da Figura 1, mostra na parte superior do triângulo que as pessoas experimentam necessidades de informação quando percebem lacunas em seu estado de conhecimento. A experiência das necessidades de informação nem sempre correspondem à informação que procura, de que necessita, assim, um indivíduo pode responder às necessidades de informação de várias maneiras: o indivíduo simplesmente deixa de buscar a informação e evitar a situação

problema; como pode buscar no seu estado de conhecimento (memória) sobre o problema a ser investigado, para fazer o uso, de modo que atenda a essa necessidade, ou decidir por uma busca intencional de informações mais exaustiva, com a finalidade de preencher a lacuna existente, para resolver o problema, tomar uma decisão e aumentar seu nível de conhecimento no contexto onde estiver inserido. O resultado é uma mudança no estado de conhecimento ou consciência do indivíduo permitindo que o mesmo possa desenvolver ações, gerando novas experiências, que por sua vez possa criar sempre novos sentidos e incertezas, de modo que o ciclo de informações esteja sempre em movimento.

Nesse sentido, o profissional da informação assume um papel educacional importante para tornar mais profundo e efetivo o processo de busca de informação dos usuários, correspondendo às necessidades e a satisfação informacional destes. Conforme Naves e Kuramoto (2006, p.1), “[...] são fatores fundamentais para o trabalho profissional da informação, para que todo esforço no sentido de identificar e recuperar a informação procurada é válido, havendo mesmo, uma realização pessoal quando há sucesso nessa empreitada”. A concretização no uso da informação para a resolução dos problemas encontrados, na realização das atividades escolares propostas aos estudantes propiciam a construção de novos conhecimentos.

### **2.3 Uso Informacional**

As pessoas usam a informação para resolver problemas ou desenvolver atividades, que podem ser tanto do cotidiano, profissional e/ou educacionais. O ambiente social na qual a informação é encontrada determina o seu valor para o uso. Ao tratarmos a informação como subjetivamente construída, tentamos entender os processos sociais e comportamentais nos quais a mesma se estrutura e funciona para uso.

As pessoas têm diferentes necessidades e maneiras de buscar a informação, tanto as informais ou formais, bem como as formas de empregá-las. Ao buscar e usar a informação, as pessoas estão continuamente construindo sentido a respeito do ambiente e, fazendo isso, parecem empregar estratégias básicas, dependendo o tipo de situação e de necessidades informacionais em que se encontram (CHOO, 1999; AUSTER; CHOO, 1996). O uso da informação, de acordo com Figueiredo

(1994, p.35), “é uma demanda satisfeita de forma intencional, quando o usuário expressa uma demanda e obtém uma informação, ou casual, quando obtém uma informação em uma leitura ou conversa, sem expressar uma demanda”. O uso de informação pode ser “indicadores parciais de demandas, as demandas de desejos e os desejos de necessidades.” (SANZ CASADO, tradução minha, 1994, p. 28).

a) A disponibilidade, a qualidade, o custo e a acessibilidade da informação - alguns usuários utilizam somente a informação que consideram mais acessíveis e outros primam por sua qualidade (como os usuários provenientes de indústrias, professores, etc.), o custo seleciona pessoas com maior poder aquisitivo;

b) A experiência e a maturidade do usuário - cientistas com grande experiência utilizam a informação somente para escolher a área a ser estudada, mas para se atualizar; já os com pouca experiência utilizam a informação tanto para escolher o tema a ser estudado para se atualizar;

c) A especialização - os cientistas das áreas exatas utilizam periódicos, os cientistas das áreas humanas utilizam monografias, a indústria utiliza normas e patentes;

d) O meio de trabalho - se o meio que o usuário trabalha é de grande prestígio, este necessitará de informações de maior qualidade e atualizados, se o usuário trabalha em um meio de menor prestígio, este usará informações mais acessíveis e não necessariamente de maior qualidade;

e) Fatores pessoais - são vários os fatores, como o conhecimento, a motivação e a subjetividade do usuário;

f) A etapa do projeto de investigação

- Primeira etapa: a quantidade de informação;
- Segunda etapa: seleção das fontes;
- Terceira etapa: análise de resultados.

Segundo Choo (2006, p.107), “[...] o resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir.” Conclui ainda que o uso da informação “envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação”. Declara ainda que “o uso da informação está interligado ao valor que o usuário traça sobre determinada informação”, que pode ocorrer quando o indivíduo escolhe e absorve para si informações que irão alterar de alguma forma seu estado de conhecimento na busca pretendida em diferentes fontes. O autor justifica ainda que “a informação quase sempre tem, uma manifestação física, como um documento ou registro, tanto o contexto e o significado da informação se renovam a cada vez que ela chega a um usuário”. Outro fator importante para uso adequado da informação é a qualidade e a

relevância das fontes de informação identificadas pelos usuários da informação. O uso da informação “encontrada depende também de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática”. (CHOO, 2006, p. 83).

É fundamental que se tenha em mente a diferença entre esses conceitos para que se faça um estudo desses processos dinâmicos. A análise do contexto ao qual se encontra a unidade de informação, bem como o que buscam ou o que utilizam para as suas atividades de estudo. Através do balcão de atendimento é possível se coletar dados importantes para compreender as necessidades dos usuários em questão e, assim, auxiliar na composição do acervo e a qualificação dos serviços que a biblioteca oferece.

## **2.4 Fonte Informacional**

São recursos informacionais e instrumentos utilizados pelas pessoas para suprir alguma necessidade de informação, ou seja, locais onde são procuradas as informações, podendo fazer uso dela ou não, dependendo do usuário e das características da informação que cada um busca. As fontes podem ser variadas, como também a ordem que as mesmas são consultadas, influenciando de alguma maneira no conhecimento e aprendizado do indivíduo. Portanto, também está relacionado ao comportamento informacional, à forma como os usuários de informação buscam a essas fontes de informação. Para Ferreira (1986, p.797), o termo “fonte” é como “[...] aquilo que se origina ou produz; origem causa, [...] procedência, proveniência [...]” ou ainda “[...] qualquer pessoa, documento, organismo ou instituição que transmite informações [...]”. Pode-se entender que as fontes de informação são a origem de toda e qualquer informação comunicada.

Na área da Ciência da Informação, o termo “fonte” e “informação” estão interligados. Conforme Arruda (2002, p. 99), as “[...] fontes de informação designam todos os tipos e meios (suporte) que contém informações suscetíveis de serem comunicadas”. Portanto, significa que a informação está relacionada à comunicação entre os indivíduos em diferentes meios.

Geralmente as fontes mais usuais são a família, colegas, bibliotecas, livros, artigos e a própria experiência. As fontes se apresentam em diversos formatos, que

podem ser acessadas por diferentes canais, tanto os formais quanto os informais e também podem ser externas e internas, orais e escritas, pessoais e coletivas. Cada fonte apresenta a sua diferente função, de acordo com seu conteúdo de informação, é direcionado conforme o seu público alvo. Logo, é um processo que visa o conhecimento e está presente no cotidiano das pessoas, pois todos a utilizam de alguma maneira. Segundo Silva (2008, p.29), “a busca de informação e o acesso a ela levam a utilização de fontes que circulam de maneira informal ou formal”, conforme explanados a seguir para uma melhor compreensão na representação de cada uma delas.

As fontes de informação informais, conforme define o próprio termo, não necessitam da formalidade de seu registro. São representadas e exemplificadas através de contatos pessoais, cartas, comunicações orais e mensagens eletrônicas e também pelos “colégios invisíveis”, que caracterizam a comunicação informal entre pares de uma mesma área da ciência. (SILVA, 2008). Portanto, fazemos o uso de fontes informais no cotidiano, a aquisição de informação por esses meios é tão natural que na maioria das vezes nem nos damos conta de que elas são utilizadas para tomarmos decisões simples, como qual o trajeto mais curto para chegarmos mais rápido à escola ou de volta para casa.

E as fontes de informação formais tiveram um período marcado pela sua exibição em formato impresso, como: dicionários, enciclopédias, manuais, livros, catálogos, periódicos, relatórios, teses, dissertações, normas técnicas, entre outros. Mas com a progressão da tecnologia que se instalou e se aperfeiçoou rapidamente no meio acadêmico-científico, levou a migração desse formato impresso para o formato eletrônico, a partir desses novos recursos, trouxe a vantagem de facilitar a busca informacional de produções formais em qualquer lugar pelos usuários, suprimindo as necessidades informacionais de uma forma rápida, econômica e com pouco esforço. A tecnologia trouxe também a dificuldade de separar essas fontes por categorias pelos profissionais da informação, havendo a necessidade de consultar em Catálogos Especializados como: Catálogos Públicos Acesso em Linha (original do inglês *Online Public Access Catalogues* – OPAC) e de Catálogos Coletivos (do inglês *Collective Online Public Access Catalogues* – COPAC's), entre outros, que indicam a correta classificação das fontes, que se apresentam cada vez mais sofisticados. As fontes de informação formais, conforme Cunha (2001, p. 8) são as “que confirmam qualquer conhecimento que permitam ser incluída numa

determinada compilação bibliográfica”. Portanto, são informações estruturadas, organizadas e registradas, servindo de base para novas pesquisas, ou seja, para tomada de decisões mais complexas.

As fontes de informação formais são classificadas como fontes primárias, secundárias e terciárias, conforme a fonte de origem.

As fontes primárias são aquelas pertinentes ao produto da informação que é elaborado pelo autor. Conforme (PINHEIRO, 2006) as fontes primárias correspondem à “literatura primária” e são aqueles que se apresentam e são disseminados exatamente na forma com que são produzidos por seus autores de origem. E ainda, para Grogan (1970) as fontes primárias devem conter informações originais, novas interpretações de fatos, de idéias, como livros, artigos, periódicos, relatórios técnicos, teses, entre outros. Portanto, apresentam a informação na sua forma original, sem interpretação, sumarização ou avaliação de outros escritores, ou seja, compartilham novas informações.

As fontes secundárias, conforme Cunha (2001, p.9) “contêm informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles”. Portanto têm o objetivo de facilitar o uso das fontes primárias, ou seja, que revelam a participação de um segundo autor ou produtor tais como os manuais, os dicionários, biografias, enciclopédias, resumos, entre outros. E ainda, conforme (JCU, 2006), as fontes secundárias são “interpretações avaliações de fontes primárias”; e as terciárias são uma espécie de “destilação e coleção de fontes primárias e secundárias”.

As fontes terciárias direcionam o usuário para as fontes primárias ou secundárias.

Têm como função principal ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários, além de informação factual [...]. (CUNHA, 2001, p. 9).

Geralmente são as mais difíceis de definir, e não existem muitas situações a serem empregadas, dentre as quais, destacam-se as bibliografias de bibliografias, os diretórios, as bibliotecas e centros de informação (CUNHA, 2001). No Quadro 2 podemos ver alguns exemplos mais usuais de cada fonte.

**Quadro 2 – Exemplos de Fontes Primárias, Secundárias e Terciárias**

| <b>Fontes Primárias</b>  | <b>Fontes Secundárias</b>   | <b>Fontes terciárias</b>  |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anais de Congressos, conferências e simpósios</li> <li>- Artigos de jornal (também podem ser secundários)</li> <li>- Artigos periódicos científicos reportando resultados de pesquisa experimental</li> <li>- Autobiografias</li> <li>- Cartas e correspondências</li> <li>- Conjuntos de dados, como estatísticas do censo</li> <li>- Diários</li> <li>- Discursos</li> <li>- Documentos governamentais</li> <li>- Legislação</li> <li>- Nomes e marcas comerciais</li> <li>- Normas técnicas</li> <li>- Patentes</li> <li>- Periódicos</li> <li>- Projetos de Pesquisa em andamento</li> <li>- Relatórios técnicos/científicos</li> <li>- Teses e dissertações (também podem ser secundários)</li> <li>- Traduções</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dissertações ou teses (geralmente primárias) - Artigos de revisão</li> <li>- Bases de dados e bancos de dados</li> <li>- Bibliografias e índices (também podem ser terciárias)</li> <li>- Biografias</li> <li>- Manuais</li> <li>- Catálogos de bibliotecas</li> <li>- Centros de pesquisa e laboratórios - Dicionários e enciclopédias (também podem ser terciárias)</li> <li>- Dicionários bilíngües e multilíngües</li> <li>- Feiras e exposições</li> <li>- Fontes históricas</li> <li>- Livros - Museus, arquivos e coleções científicas</li> <li>- Siglas e abreviaturas</li> <li>- Tabelas, Unidades de medidas e estatísticas</li> <li>- Publicações secundárias as bibliografias</li> <li>- Publicações ou periódicos de indexação e resumos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Almanques</li> <li>- Bibliografias (também podem ser secundárias)</li> <li>- Bibliografias de bibliografias</li> <li>- Bibliotecas e Centros de Informação</li> <li>- Catálogos coletivos</li> <li>- Diretórios</li> <li>- Guias de Literatura</li> <li>- Índices</li> <li>- Serviços de indexação e resumo</li> </ul> |

Fonte: Lemke, 2017. (elaborado e adaptado sob a visão de Cunha, 2001).

A abordagem cognitiva, portanto, é de vital importância, conforme demonstrado inicialmente no comportamento informacional do indivíduo, a teoria de Brenda Dervin, denominada de *sensemaking*, que é constituída pelos elementos, situação/*gap*/uso. Na qual afirma que a busca e uso de informação é um processo dinâmico de construção de sentido, novos significados e idéias, incluindo pensamentos e sentimentos. As necessidades e experiências cotidianas das pessoas determinam o contexto para a busca de informações, situações em que as mesmas percebem que seu estado de conhecimento do momento está incompleto e que leva a uma parada pela ausência de informação. Onde elaboram questões e formulam idéias para identificar os *gaps* e/ou lacunas, através de informações formais e informais que forneçam respostas, para construção de sentido. Portanto, o

*sensemaking* é um processo de construção de pontes sobre as lacunas (*gaps*) ou descontinuidades, por meio de busca de informações em diferentes fontes a que as pessoas têm acesso para seu uso. Podendo auxiliar nos serviços de informação das bibliotecas, na compreensão de diferentes comportamentos de busca e uso de informação de seus usuários para suprirem as necessidades informacionais.

### 3 A BIBLIOTECA PÚBLICA E A APRENDIZAGEM

As primeiras bibliotecas serviram apenas como depósito, onde se armazenava todo o conhecimento nos seus mais variados suportes da escrita, confeccionados na época. Esses documentos não eram necessariamente livros, mas sim, manuscritos produzidos em diversos suportes materiais, desde a argila até o pergaminho. Segundo Milanesi (1997, p. 24),

A biblioteca é a mais antiga e freqüente instituição identificada com a cultura. Desde que o homem passou a registrar o conhecimento ela existiu, colecionando e ordenando tabuinhas de argila, papiros, pergaminhos e papéis impressos. Está presente na história e nas tradições, destacando-se em Alexandria nos tempos de Cristo e proliferando nos interiores dos mosteiros medievais como repositório do saber humano.

Caracterizavam-se, em sua grande maioria, por serem monacais ou privadas, com acesso restrito para poucos. Eram vistas como símbolo de poder, de detenção do conhecimento e por isso não tinham o objetivo de fornecerem acesso ao público, para sua disseminação. Os livros e manuscritos continham informações que eram consideradas uma ameaça para a Igreja e às suas crenças, caso se tornassem públicas.

No período da Renascença, marcado pelo desenvolvimento da imprensa, Johannes Gutenberg, foi o grande nome que contribuiu com essa questão, a partir de sua invenção: uma máquina tipográfica que era capaz de imprimir inúmeros textos idênticos, findando a necessidade de utilizar copistas para a reprodução de livros. Onde os livros deixaram de ser produzidos de forma única e produzidos em série, permitindo um maior acesso à informação pela humanidade, então este conceito do passado, estabelecido para as bibliotecas passou a se modificar.

Os valores sobre o acesso e a difusão do conhecimento começaram então a serem repensadas, aos poucos, as bibliotecas se tornaram cada vez mais populares, até que, finalmente adquiriram um caráter público. E com o fortalecimento da mesma, a informação passou a ser vista como um importante alicerce para o acultramento da sociedade, e assim, as bibliotecas passaram por reformulações obtendo características de bibliotecas modernas.

As bibliotecas modernas, segundo Martins (2002), tinham como principais características: a) laicização; b) democratização; c) especialização; d) socialização.

Eram organismos com intenções democráticas, que desvelou de seu antigo caráter monacal e, se tornou símbolo para educação das massas.

Com essas mudanças, as bibliotecas, se posicionaram de forma diferente, com a concepção dessa nova idéia, foram obrigadas a divulgar seus serviços com finalidade de atrair o leitor para a biblioteca e em fazê-los consumir as informações contidas nos livros. E com isso foi necessário criar novos livros que pudessem servir a toda a humanidade, com diferentes necessidades de conhecimento. E as bibliotecas modernas deixaram de ser passivas e tornando-se ativas, buscando entender essas necessidades a fim de manter suas características, a disseminação da informação.

Com a nova visão de bibliotecas trazida pelo Renascimento, está a biblioteca pública. Conforme o Manifesto da UNESCO (1994), sobre a biblioteca pública destaca que:

Liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Eles serão alcançados somente através da capacidade de cidadãos, bem informados, para exercerem seus direitos democráticos, e terem papel ativo na sociedade [...]. A biblioteca pública, porta de entrada para o conhecimento, proporciona condições básicas para a aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais.

E ainda, Obata (1999) afirma que a biblioteca representa “um centro de cultura e de expressão de culturas das comunidades”, reunindo em seu acervo os mais variados conteúdos da literatura, das artes, da ciência e da tecnologia produzidas pelo ser humano, em todos os tempos e lugares, nos mais diversos formatos e suportes. Firmando-se como espaço privilegiado para as manifestações dos autores e usuários de uma determinada comunidade e a interação entre os mesmos, construindo no campo social uma articulação entre saberes, poderes e costumes diversos. São esses os aspectos que fazem com que a biblioteca como uma instituição social, deve prestar serviços diretos e indiretos de informação e educação a usuários geradores e consumidores de informação, o que lhe dá significado e justifica a sua existência e permanência na sociedade.

Essa tipologia, a biblioteca pública, deve ser mantida pelo governo local, estadual e nacional, disponibilizar a cultura e a informação para a produção de conhecimento por parte da população em geral, também objetivando sempre em atender a comunidade onde a mesma estiver inserida e aos demais interessados. O

conceito de biblioteca pública baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição do seu público, como raça, crença, idade, escolaridade, status social, gênero, entre outros, poderá utilizar os seus serviços, deve primar pelo seu livre acesso Manifesto da IFLA/UNESCO (1994). Conforme, Barganha (2004, p. 93), uma biblioteca pública tem como objetivo final “[...] sempre facilitar o acesso à informação, promover o gosto pela leitura e pela cultura e fazê-lo de forma mais agradável, cativando, seduzindo, atraindo o utilizador.”

Nos parâmetros atuais, o conceito da biblioteca pública enunciado no Manifesto da IFLA/UNESCO (1994), torna-se evidente o seu papel no Brasil, como a mais democrática instituição de caráter cultural e educacional onde, sem dúvida alguma, tem a vocação nata para exercer um papel social de grande relevância na inserção da sociedade brasileira, na sociedade da informação, ou seja, como o centro local de informação, precisa disponibilizar para os usuários, todo tipo de conhecimento.

Entre as missões básicas que estão relacionadas à informação, alfabetização, educação, cultura e lazer são essenciais nos serviços prestados pela biblioteca pública, segundo a atualização do Manifesto da IFLA/UNESCO (1994), as descreve em doze itens:

- a) Criar e fortalecer o prazer pela leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
- b) Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
- c) Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
- d) Estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;
- e) Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
- f) Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
- g) Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
- h) Apoiar a tradição oral;
- i) Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;
- j) Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;
- k) Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador, quando existentes;
- l) Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessária.

Diante dessas missões básicas descrito pela IFLA/UNESCO, a missão da biblioteca pública pode ser assim estabelecida: deve assegurar à comunidade, através da promoção do acesso amplo e democrático à informação, elementos para seu desenvolvimento econômico e social local, Manifesto (IFLA/UNESCO, 1994).

O processo de aprendizagem e a função educativa estão presentes nas bibliotecas públicas desde a sua origem, como mencionado anteriormente, e na Revolução Industrial se deu uma transformação que inclui a transição de métodos de produção artesanais para produção por máquinas dentro das fábricas. E as bibliotecas públicas efetivaram uma grande contribuição na educação complementar e capacitação dos operários que estavam fora do ensino formal, para que tivessem domínio da tecnologia no novo processo de produção industrial.

A relevância do que deve ser a prioridade educacional da biblioteca pública, varia de autor para autor, como por exemplo, Muller (1984), mencionada por Arruda (2000, p. 10), afirma que a biblioteca pública deve, apenas, servir como ponte para leitura da sociedade em geral, sem se confundir com a educação escolar. Fato este que fere totalmente a realidade atual das bibliotecas públicas, que tem cerca de 90% de seus usuários que são alunos de escolas públicas de ensino fundamental e médio, como afirma Almeida Júnior (1997, p. 27). Araújo (1985) afirma que “a biblioteca pública, desde seus primórdios até os dias atuais, constitui-se em uma instituição educativa por excelência.”

Hoje, no Brasil, o apoio à educação é ainda uma das prioridades da ação da biblioteca pública, não somente em relação à educação formal, mas principalmente, no processo de educação continuada, conforme Manifesto IFLA/UNESCO. Quando se traz a função educativa para o presente, Almeida Jr. (1997, p. 27), justifica que a biblioteca pública e suas atividades são estendidas como complemento, suporte e apoio da educação formal, e contribui com a discutida pesquisa escolar, como também incentiva a prática de leitura, entre as demais funções exercidas pela a mesma. E ainda observa:

A função educacional continua sendo a função primordial da biblioteca pública. Apesar das alterações, mudanças e transformações ocorridas na sociedade, que a biblioteca apenas acrescentou à educacional, outras e novas funções. (ALMEIDA JR., 1997, p.26).

Com o passar dos anos ocorreram diversas transformações na sociedade, nas bibliotecas, na educação e tecnologia, apesar de tantas mudanças a biblioteca pública continua colaborando com a educação da comunidade usuária onde a mesma está inserida, só de forma mais dinâmica, apenas ampliou seus serviços e suas funções na sociedade da informação.

E ainda, conforme Almeida Júnior (2009), a função educacional se efetiva através da mediação, que se constitui em uma ação indispensável para apropriação do conhecimento e, inclusive, indica esta noção como objeto da Ciência da Informação em detrimento da informação. A mediação faz parte do discurso e toda a prática dos profissionais de informação e “[...] é um processo sociocultural que resulta da relação entre os sujeitos com o mundo.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93). A idéia é de rejeição a neutralidade do profissional da informação, por isso, insere a noção de interferência para demonstrar o seu papel ativo em todo o processo informacional. Portanto, esta visão se apóia nas teorias da psicologia cognitiva, sobretudo o construtivismo, que geram o conhecimento como construção do indivíduo, que se dá através da interação permanente com o meio sociocultural.

Mesmo diante das dificuldades que algumas bibliotecas públicas apresentam para administrar suas atividades básicas, resulta numa luta constante em virtude da falta de recursos financeiros, de pessoas bem como a renovação e a ampliação do acervo bibliográfico, como também a incorporação de tecnologias na informatização da mesma. Segundo Lancaster (1996, p. 15), para crescimento saudável das bibliotecas “implica adaptação a condições constantemente mutáveis, e adaptação implica avaliação para determinar as mudanças que precisam ser feitas e qual a melhor maneira para realizá-las”, não é somente oferecer aos usuários os produtos em quantidade excessiva, deve haver um controle no crescimento do acervo, verificar qual a informação que está sendo usada, através de estatísticas da consulta e empréstimo. Com a explosão bibliográfica, exige atualização das coleções e previsão de crescimento da área ocupada pela biblioteca. Como também é importante a atuação do bibliotecário da biblioteca pública, como mediador na capacitação dos usuários para o uso adequado dessas fontes de informação ofertadas, além de estimular a curiosidade por novas buscas, para suprirem as suas necessidades informacionais no processo de ensino e aprendizagem.

Enfim, a biblioteca pública continua servindo democraticamente a todos os segmentos da sociedade, sem fazer distinção a seus usuários, contribuindo em especial com a função educativa, na formação de muitos jovens para cidadãos do amanhã, assessorando e orientando os estudantes, para a realização da pesquisa escolar.

#### 4 A FUNÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA E A PESQUISA ESCOLAR

Existe um fator de suma importância no espaço compreendido dentro das bibliotecas públicas, que enfatiza a procura dos estudantes pelos seus serviços e espaço cultural, entre elas se ressalta a de função educativa desempenhada por essas instituições, como a pesquisa escolar.

Cabe salientar que a prática de pesquisa escolar passou a ser determinado como metodologia de ensino e aprendizagem nas escolas, pela Lei nº 5.692/71, promulgada no início dos anos 70. Medida essa, no âmbito educacional tem como objetivo proporcionar aos alunos um amplo conhecimento e aprendizado sobre temas atuais e/ou de repercussão, de maneira que o aluno pudesse buscar em diferentes fontes de informação, sobre a temática proposta pelo professor. Para construção de idéias de forma crítica e consciente, ampliando os seus conhecimentos nesse percurso básico de formação. Adicionando o conhecimento formal ao informal que o aluno traz como bagagem da vida e aprimorando seus saberes.

A pesquisa envolve sim, a habilidade de localizar informações, mas não só isso. A chave, principalmente para os mais experientes, está na interpretação delas e na apresentação de um ponto de vista próprio para uma audiência interessada, como os colegas da sala de aula e da escola ou a comunidade em si. (DEMO, 2010, p. 41).

E como as escolas de ensino público, em sua grande maioria, não contam com uma biblioteca, e quando existem, as suas bibliotecas não estão preparadas para as demandas escolares.

As bibliotecas públicas têm atribuições frente à educação, atividades devem ser estendidas como complemento, suporte e apoio na educação formal. Por que têm desde a sua origem uma função educativa a desempenhar na sociedade, entre elas a pesquisa escolar, que justifica a procura dos estudantes pelos seus serviços e espaço cultural. A biblioteca pública deve servir como um “[...] elo entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e a disposição [...]” (BIBLIOTECA PÚBLICA, 2010).

É obrigada a repensar e reestruturar sua política de aquisição e desenvolvimento do acervo, para fazer frente às novas demandas, a contribuição no ensino e atender os estudantes nesta missão, a pesquisa escolar. Conforme os autores, as bibliotecas públicas e os seus profissionais tiveram que rever seus

objetivos, atitudes e ações, pois “repensar seu papel ao longo dos anos foi o que impulsionou a biblioteca pública a rever seus conceitos e aperfeiçoar seus serviços.” (BERNADINO; SUAIDEN, 2011, p. 139).

Este atendimento baseia-se em atividades múltiplas requerendo saberes e práticas diversificadas. Assim, o profissional precisa adaptar-se a um perfil múltiplo, de organizador do conhecimento, de educador, de mediador, de animador cultural, de político e tantas outras características que se fazem necessárias. Necessita ainda a constante capacitação, para que os bibliotecários possam exercer satisfatoriamente suas funções. Silva (2007) destaca que os mediadores na contemporaneidade, são apontados como justificativa em questão dos intelectuais e sua relação com as classes populares. Evidencia que mediadores “são sujeitos ou agentes cuja tarefa é destinada à realização de processos de mudança social, sejam àquelas de caráter comportamental ou as mudanças de visão de mundo e de segmentos sociais diversos”. (SILVA, 2007, p. 6).

O profissional da biblioteca pública precisa, cada vez mais, voltar seu foco para o usuário. No entanto essa tipologia de biblioteca atende a um público diversificado, não atende a uma fatia determinada da população, acolhendo desde o menino de rua, o aposentado e a dona de casa, o desempregado e o estudante, enfim, a todos os segmentos da sociedade. Conforme Almeida Júnior (2008, p.3),

Mediação da Informação é toda ação de interferência - realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Como um agente de transformação social, este mediador não pode estar alheio ao comportamento de seus usuários e, que pode interferir, nas leituras, pesquisas e comportamento face à informação tornando-se um bibliotecário leitor, pesquisador, educador, independente do ambiente e de influências educacionais, políticas, sociais e culturais. O bibliotecário antes de tudo deve ser um leitor incondicional e permanente dos assuntos ligados à sua área de atuação e de temas diversos, como questões sociais, políticas e econômicas de maneira a atuar de forma relevante e competente em seu meio, procurando sempre redimensionar suas atividades de acordo com a realidade, mudanças e necessidades de sua comunidade usuária.

## 5 A EDUCAÇÃO E O ENSINO MÉDIO NO BRASIL

Em 1971, com a Lei Nº 5.692/71, se estabeleceu pela primeira vez a prioridade da educação para o trabalho, subentendido dessa forma pela política educacional brasileira. Tinha como obrigatoriedade a habilitação profissional, como auxiliares e/ou técnicos, denominados na época de 1º e 2º graus, que eram ofertadas por instituições especializadas, que poderiam ser públicas ou privadas. A legislação educacional determinou que todos seguissem uma única trajetória escolar. A profissionalização, conforme as demandas de desenvolvimento econômico do país e de que pudesse participar de forma ativa da economia internacional.

Com os Pareceres Nº 45/72 e Nº 76/75 consagrados pela Lei Nº 7.033/82, se restabeleceu novamente a Educação Geral denominado de ensino de 2º grau de duas modalidades, os estudantes que eram preparados para ingressar no Ensino Superior ou os que iriam dar continuidade no Ensino Profissionalizante, respeitando a equivalência nos princípios das duas modalidades de ensino- aprendizagem.

Essa metodologia de ensino se alterou na década de 90, com a reformulação da educação básica, passou a ser denominada de Ensino Médio, conforme estabelecidas nos princípios que nortearam o processo curricular, presente na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), Lei Nº 9.394/1996, instituindo as bases de organização da educação, que o Ensino Médio é a etapa final de uma educação geral, com no mínimo de três anos de duração e nos Parâmetros Curriculares Nacionais para o Ensino Médio (PCN). A orientação dada pelos PCN ofertava um direcionamento na elaboração de atividades voltadas aos estudantes do Ensino Médio, enfatizando o aprendizado na sala de aula, a perspectiva de escolha profissional e a preocupação com a formação de cidadãos.

[...] o Ensino Médio passa a integrar a etapa do processo educacional que a Nação considera básica para o exercício da cidadania, base para o acesso às atividades produtivas, para o prosseguimento nos níveis mais elevados e complexos de educação e para o desenvolvimento pessoal, referido à sua interação com a sociedade e sua plena inserção nela. (BRASIL, 2002).

O Ensino Médio é considerado estágio final da educação básica, devendo estar vinculado ao mundo do trabalho e a prática social conforme a LDBEN (BRASIL, 1996). Essa Lei para o Ensino Médio não tinha obrigatoriedade de habilitar

para o trabalho, mas tinha como seguintes finalidades: consolidar e aprofundar os conhecimentos adquiridos no Ensino Fundamental; preparar para o trabalho e para cidadania do educando; aprimorar o educando como pessoa humana; permitir a compreensão de fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática no ensino de cada disciplina. (BRASIL, 1996, p. 13). Ou seja, direcionar o aluno a ter uma livre escolha e optar no prosseguimento de seus estudos, tanto de jovens aprendizes, que poderia ser realizada de maneira concomitante, o ingresso na universidade e/ou a formação técnica, após a conclusão dessa etapa de três anos, ofertadas em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho.

Já a Proposta Pedagógica para o Ensino Médio da Secretaria Estadual da Educação do Estado do Rio Grande Sul (RIO GRANDE DO SUL, 2011) enfatizava que a relação entre as diferentes áreas, se daria de forma a abranger os aspectos de que compõem o exercício da cidadania ao invés de isolar ou de compartimentar o ensino e aprendizagem. Esta reestruturação passou a vigorar em 2012, se constituiu a partir do Plano de Governo para o Rio Grande do Sul no período de 2011-2014. Os dispositivos da LDBEN determinam suas finalidades e modalidades, como também da Resolução sobre Diretrizes Curriculares Nacionais de Educação (CNE). Estabelece como prioridade a democratização da gestão, do acesso à escola, do conhecimento com qualidade, acesso à aprendizagem e ao patrimônio cultural e a permanência na escola, além da qualificação do Ensino Médio e Ensino Politécnico, que se constitui no aprofundamento da articulação das áreas de conhecimento e suas tecnologias, como Cultura, Ciência, Tecnologia e Trabalho, na perspectiva de que “a apropriação e a construção do conhecimento embasam a inserção social da cidadania”. (RIO GRANDE DO SUL, 2011).

O novo Ensino Médio/2017 traz diversas mudanças, a partir da elaboração e na conclusão da nova LDBEN baseada na Medida Provisória Nº 746/2016, sancionada em 17 de fevereiro de 2017, pelo atual Presidente da República Michel Temer. Estipula os objetivos e as novas competências que entrarão em vigor entre o primeiro e segundo semestre de 2017, para o Ensino Médio. A Lei estabelecerá as novas Diretrizes e Bases para o Ensino Médio no Brasil, com flexibilidade da atual grade curricular, possibilitando ao estudante à escolha de parte das disciplinas que deseja cursar. (MP 746/2016).

Conforme a Medida Provisória Nº746/2016, as principais mudanças são de que o novo currículo deverá ter 60% preenchido pela Base Nacional Comum Curricular (BNCC). Os 40% restantes serão destinados aos chamados itinerários formativos, em que o estudante poderá escolher a área na qual vai se aprofundar já no início do Ensino Médio. Ou seja, de que trata o (Inciso I: § único), a carga horária mínima anual deverá ser progressivamente ampliada no Ensino Médio, para mil e quatrocentas horas, observadas as normas do respectivo sistema de ensino e de acordo com as diretrizes, os objetivos, as metas e as estratégias de práticas estabelecidas no "Plano Nacional de Educação." (PNE). E ainda, a carga horária destinada ao cumprimento da BNCC não poderá ser superior a mil e duzentas horas do total da carga horária do Ensino Médio, ou seja, o restante da carga horária de duzentas horas deverá ser utilizada para efetivação de itinerários formativos, de acordo com a definição dos sistemas de ensino. (MP Nº 746/2016).

A Medida torna obrigatória nos três anos de Ensino Médio as seguintes matérias: matemática, língua portuguesa, inglês, que divide o currículo em duas partes: uma que será aplicada a todos os estudantes e outra voltada aos itinerários formativos, assegurando também às comunidades indígenas, a utilização das respectivas línguas maternas.

A reforma torna o inglês obrigatório a partir do 6º ano do Ensino Fundamental e no Ensino Médio. Para o Ensino Médio poderão ser ofertadas outras línguas estrangeiras, em caráter optativo, preferencialmente o espanhol, de acordo com a disponibilidade de oferta, locais e horários definidos pelos sistemas de ensino.

O ensino da arte, especialmente em suas expressões regionais, constituirá componente curricular obrigatório da educação básica. A Base Nacional Comum Curricular referente ao Ensino Médio incluirá obrigatoriamente estudos e práticas de educação física, arte, sociologia e filosofia.

O currículo do Ensino Médio será composto pela BNCC e por itinerários formativos, que deverão ser organizados por meio da oferta de diferentes arranjos curriculares, conforme a relevância para o contexto local e a possibilidade dos sistemas de ensino.

A BNCC (2017) definirá direitos e objetivos de aprendizagem do Ensino Médio, conforme Diretrizes do Conselho Nacional de Educação, nas seguintes áreas do conhecimento:

- linguagens e suas tecnologias;
- matemática e suas tecnologias;
- ciências da natureza e suas tecnologias;
- ciências humanas e sociais aplicadas;
- formação técnica e profissional.

As escolas não são obrigadas a oferecer aos alunos todas as cinco áreas, mas deverão oferecer ao menos um dos itinerários formativos, entre essas cinco áreas de estudo. No conteúdo optativo, o aluno poderá se concentrar em uma dessas áreas mencionadas anteriormente.

Os sistemas de ensino disporão sobre a oferta de educação de jovens e adultos e de ensino noturno regular, adequado às condições do educando.

A Medida Provisória (MP Nº 746/2016) ainda traz algumas mudanças relevantes, conforme consta nos Parágrafos, a seguir:

Parágrafo 15º: (§ 15). Além das formas de organização previstas no art. 23, o Ensino Médio poderá ser organizado em módulos e adotar o sistema de créditos ou disciplinas com terminal específicas, observada a Base Nacional Comum Curricular, a fim de estimular o prosseguimento dos estudos.

Parágrafo 16º: (§ 16). Os conteúdos cursados durante o Ensino Médio poderão ser convalidados para aproveitamento de créditos no Ensino Superior, após normatização do Conselho Nacional de Educação e homologação pelo Ministro de Estado da Educação.

Parágrafo 17º: (§ 17). Para efeito de cumprimento de exigências curriculares do Ensino Médio, os sistemas de ensino poderão reconhecer, mediante regulamentação própria, conhecimentos, saberes, habilidades e competências, mediante diferentes formas de comprovação, como:

- I - demonstração prática;
- II - experiência de trabalho supervisionado ou outra experiência adquirida fora do ambiente escolar;
- III - atividades de educação técnica oferecidas em outras instituições de ensino;
- IV - cursos oferecidos por centros ou programas ocupacionais;
- V - estudos realizados em instituições de ensino nacionais ou estrangeiras; e
- VI - educação a distância (EaD) ou educação presencial mediada por tecnologias.

A integralização curricular poderá incluir, a critério dos sistemas de ensino, projetos e pesquisas envolvendo os temas transversais. A inclusão de novos componentes curriculares de caráter obrigatório na BNCC dependerá de aprovação do Conselho Nacional de Educação (CNE) e de homologação pelo Ministro de Estado da Educação. Os currículos do Ensino Médio deverão considerar a formação integral do aluno, de maneira a adotar um trabalho voltado para a construção de seu projeto de vida e para sua formação nos aspectos físicos, cognitivos e sócio-emocionais. (MP Nº 746/2016).

Percebe-se que o Ensino Médio, ao mesmo tempo em que apresenta uma característica conclusiva da etapa básica de ensino, também permite a consolidação dos conhecimentos adquiridos no Ensino Fundamental, como o direcionamento para o prosseguimento integral do aluno, que enfatiza a proposta do aprendizado do aluno na sala de aula, na perspectiva de escolha profissional para o Nível Superior e/ou a sua formação técnica imediata.

## 6 METODOLOGIA DO ESTUDO

Nessa etapa da pesquisa científica acadêmica, são relacionados os procedimentos utilizados pela pesquisadora, que serviu de base para levantamento de dados e a realização de análise. Segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como o,

[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas a que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Só se inicia uma pesquisa se existir uma pergunta, uma dúvida para a qual se quer buscar a resposta, que podem ser tanto por razões intelectuais ou práticas. Para elaboração da pesquisa foi utilizada a metodologia que melhor se enquadrou ao foco da pesquisa.

Abordagem da pesquisa é de cunho qualitativo, que visa descrever a complexidade do problema, buscando informações fidedignas para se explicar com profundidade o significado e as características de cada texto, em que se encontra o objeto de pesquisa, ou seja, na compreensão de um determinado grupo social.

E tendo como fonte direta para coleta de dados, o ambiente e a opinião dos pesquisados. Identifica e analisa dados não mensuráveis numericamente, como sentimentos, sensações, percepções e intenções. Conforme, Minayo (2007), a pesquisa qualitativa verifica a uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. E para Gil (2008), os levantamentos devem estar caracterizados pela interrogação direta da população que se quer compreender.

O objetivo é de caráter exploratório, utilizado quando o pesquisador pretende explorar (conhecer) com maior profundidade o tema, buscando elucidar ou construir questões importantes para a condução da pesquisa. Conforme Gil (1999), a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar que se obtenha uma visão geral sobre um determinado fato, ou seja, proporcionar maior familiaridade com o problema, com o objetivo principal de aprimorar idéias ou a descoberta de intuições.

Foi utilizado o procedimento de estudo de caso, onde envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de forma a permitir conhecimentos amplos e detalhados sobre o mesmo, (MINAYO, 2007; LAKATOS et al, 1986). E para Martins (2008, p.10), no estudo de caso é onde:

Busca-se criativamente apreender a totalidade de uma situação – identificar e analisar a multiplicidade de dimensões que envolvem o caso – e, de maneira engenhosa, descrever, compreender, discutir e analisar a complexidade de um caso concreto, construindo uma teoria que possa explicá-lo e prevê-lo.

A pesquisa foi um estudo de caso único, onde foi avaliada apenas uma biblioteca, que é freqüentada pelos estudantes do ensino médio de escolas públicas do município. Tendo como instrumento de coleta de dados a entrevista individual focal de alguns elementos. A realização de um estudo de caso não é uma tarefa fácil, exige bastante tempo e dedicação do pesquisador, e freqüentemente “os trabalhos são sujeitos a críticas em funções de limitações metodológicas na escolha do (s) caso(s), análise dos dados e geração de conclusões suportadas pelas evidências”. (MIGUEL, 2007, p. 217).

A coleta de dados foi realizada por meio da entrevista semiestruturada, ou seja, na hora de realizar as entrevistas com os sujeitos da pesquisa, foi utilizado um roteiro para melhor organização dos dados. Com os sujeitos participantes, os estudantes do ensino médio, perguntas estruturadas são de mais fácil compreensão. Como também foi realizada uma entrevista com a bibliotecária atuante, a fim de que o tema fosse aprofundado.

Conforme Gil (2008, p. 117), pode-se definir entrevista como “técnica em que investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação”. Na entrevista semiestruturada, o investigador tem uma lista de questões ou tópicos para serem preenchidas ou respondidas, como se fosse um guia. A entrevista tem relativa flexibilidade e as questões não precisam seguir a ordem prevista no guia, onde poderão ser formuladas novas questões no decorrer da entrevista, (MATTOS, 2007).

O registro dos dados obtidos foi feito através de anotações em papel, como também da gravação de áudio, para que não se perdessem informações importantes dos participantes. As entrevistas ocorreram na própria biblioteca, em turnos alternados. Lakatos e Marconi (2003) relatam que na entrevista semiestruturada, ao contrário do que ocorre com a estruturada, o entrevistador fica a vontade para

progredir qualquer situação a variados destinos que julgar necessário, isto consiste em uma maneira de analisar um maior horizonte de uma dada questão. Normalmente as perguntas são abertas e possibilitam respostas que se encaixam dentro de um diálogo informal e são perfeitamente aceitáveis partindo deste princípio.

Foi feito a adaptação de um roteiro contendo seis perguntas, para os estudantes, que serviu de instrumento de avaliação das necessidades, buscas, usos e as fontes de informação mais utilizadas, como também as suas satisfações e insatisfações, em relação à biblioteca pública local. (Apêndice B).

No segundo momento, conforme mencionado anteriormente, também foi realizada, a entrevista semiestruturada com a bibliotecária atuante na biblioteca selecionada, com um roteiro contendo cinco perguntas relativas às necessidades, buscas, usos informacionais e as fontes e serviços solicitados pelos estudantes freqüentadores da biblioteca, como também os serviços prestados aos estudantes, a fim de esclarecer essas questões para melhor compreensão do contexto. (Apêndice C).

## 7 CONTEXTO DO ESTUDO

A Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja em Guaíba/RS que está vinculada à Secretaria de Turismo e Cultura do Município (SETUDEC) e tem como missão “Atender a toda comunidade guaibense indistintamente, proporcionando um local de leitura, pesquisa e disseminação da informação e cultura em geral”, localiza-se na Rua Serafim Silva, S/N, no bairro Centro, ou seja, ao lado da Praça Gastão Leão, onde acontecem todos os anos diversos eventos, como: Feira do Livro, Feira livre, entre outros que são relevantes à comunidade.

O prédio da Biblioteca Pública de Guaíba foi construído entre 1966/1968, na primeira gestão do Prefeito Dr. Ruy Coelho Gonçalves, a mesma foi fundada somente em 31 de março de 1971, construída sobre as fundações de uma antiga usina que fornecia energia elétrica. Mas, em 2001 a Biblioteca passou por uma reforma de ampliação, passou de apenas um andar para dois, com troca de pisos, aquisição de mesas e cadeiras infantis, rampa de acesso para usuários com necessidades especiais e pinturas.

O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h. O primeiro andar tem na entrada principal uma “Gelateca - Acabe com sua fome de leitura”, com material excedente ao acervo, para doação aos usuários interessados e guarda-volumes, as demais dependências se distribuem por uma sala de literatura infantil e hora do conto, ao lado uma sala com literatura juvenil e para adultos, entre literatura obrigatória para o vestibular, em especial da UFRGS e se diversificando em obras de literatura brasileira, gaúcha, estrangeira e espírita. Também neste andar é feito o processamento técnico, como: a seleção, registro, catalogação, indexação no sistema, pesquisa bibliográfica e cadastro dos usuários.

No segundo andar se encontra o setor de pesquisa, o acervo se distribui por diferentes temáticas e suportes, atendendo a todos os níveis de escolaridade dos usuários frequentadores, também de títulos de jornais do município e de repercussão da capital, material audiovisual, obras raras, restauração e sanitários para os usuários.

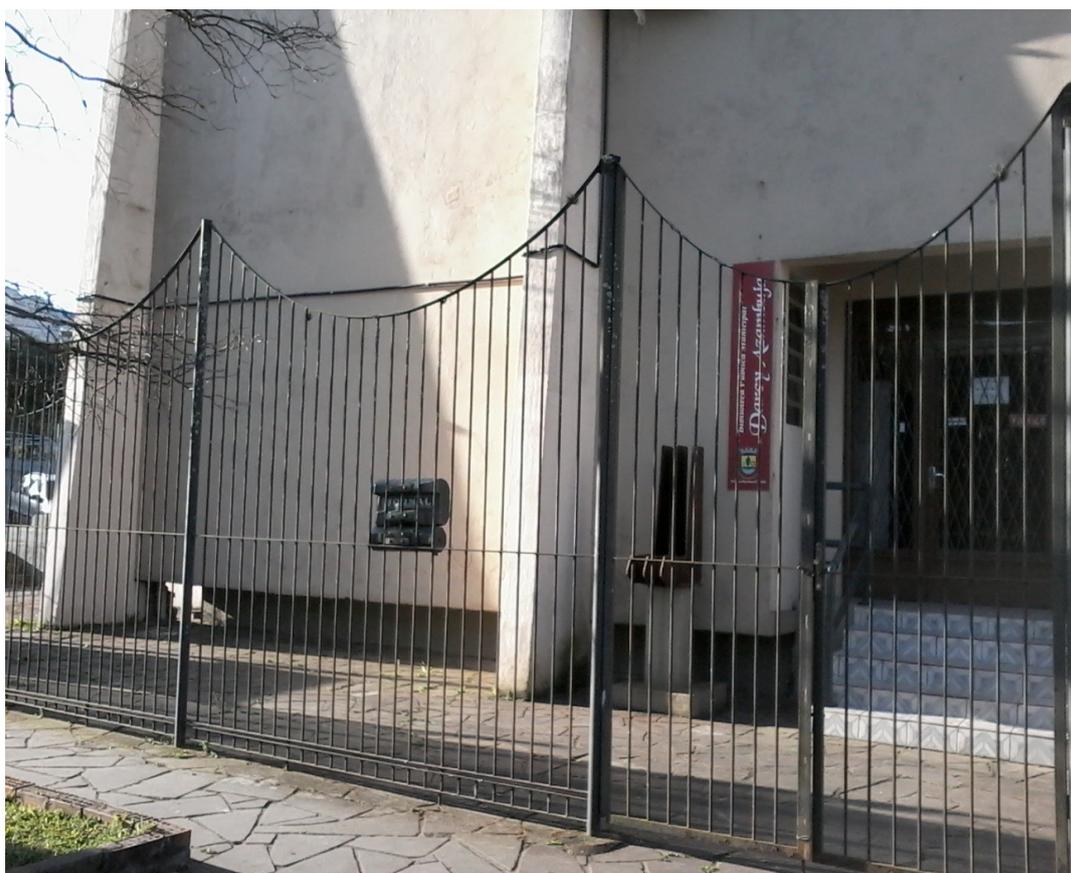
O catálogo da Biblioteca é automatizado e utiliza o *software* MiniBibLivre. A base de dados ainda não está disponível ao público, fazendo-se necessário solicitar ajuda à bibliotecária ou das auxiliares para consulta do mesmo.

A biblioteca oferece os seguintes serviços:

- a) Empréstimo domiciliar;
- b) Consulta local;
- c) Atendimento ao usuário - serviço de referência;
- d) Orientação ao usuário;
- e) Orientação bibliográfica;
- f) Renovação e/ou reserva de material, presencialmente no balcão de atendimento ou via telefone, e-mail, wi-fi e por Facebook.

Além desses serviços oferecidos aos usuários, que são primordiais em toda instituição de informação dessa tipologia, a biblioteca tem também uma programação anual de atividades culturais, como: hora do conto, chá de leitura, encontro com autor, declamações gauchescas e de apresentação musicais tradicionalistas.

**Figura 2 - Entrada principal da Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja - Guaíba/RS.**



Fonte: Lemke, 2017

## 8 SUJEITOS DO ESTUDO

Para realização da pesquisa, foi selecionada a Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja de Guaíba, os sujeitos do estudo foram os estudantes do Ensino Médio de escolas públicas do município que freqüentam a biblioteca. Foram convidados a responder a entrevista de forma aleatória, no momento que usufruíam dos serviços da biblioteca. Foram entrevistados no total, seis alunos, dois de cada ano correspondente, 1º, 2º e 3º anos. Conforme Barros e Lehfeld (2000, p. 86), a pesquisa geralmente é realizada sob a forma de amostra, pois nem sempre é possível resgatar informações de todos os indivíduos que compõem a população que será estudada. E ainda, Lancaster (1996, p.10), sugere de que em estudos “reais”, o avaliador tenta fazer com que todos os usuários participem voluntariamente ou faz uma amostragem aleatória para se concentrar num conjunto de usuários representativos, ou seja, é melhor conseguir dados confiáveis de poucos usuários do que coletar dados menos confiáveis de muitos.

A bibliotecária também foi sujeito de estudo, sendo a coleta de dados realizada por meio de uma entrevista semiestruturada para verificar a sua percepção sobre o tema do estudo. A bibliotecária é formada há doze anos no Curso de Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), atuando a mais de dez anos na Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja de Guaíba.

## 9 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A partir do referencial teórico e da escolha da metodologia para a coleta e análise dos dados, que foram realizadas através das entrevistas semi estruturadas, de maneira individual de cada participante, todas registradas e transcritas.

A análise dos dados é uma das fases mais importantes da pesquisa, pois, a partir dela, é que serão apresentados os resultados e a conclusão da pesquisa, conclusão essa que poderá ser final ou apenas parcial, deixando margem para pesquisas posteriores. (MARCONI & LAKATOS, 1996).

Há diversas técnicas de análise de dados que podem ser utilizadas nas pesquisas, seja ela de natureza qualitativa ou quantitativa. De acordo com Triviños (1987, p. 137) “[...] é possível concluir que todos os meios que se usam na investigação quantitativa podem ser empregados também no enfoque qualitativo”. E ainda defende o que varia é o enfoque: “[...] atenção especial ao informante, ao mesmo observador e às anotações de campo”, o que não ocorre na pesquisa quantitativa.

Após a obtenção dos dados, foi possível realizar a análise das variáveis, que estão distribuídas por categorias, como as necessidades, buscas e usos informacionais, as fontes utilizadas, os serviços solicitados, as satisfações ou insatisfações dos estudantes e as possíveis melhorias propostas. A revisão de literatura referente ao tema, de diferentes autores, onde se realizará dessa forma um processo comparativo entre a teoria e a prática observada na biblioteca, para esclarecer e definir a natureza do problema.

Foram entrevistados no total seis estudantes do Ensino Médio de Escolas Públicas do Município, que freqüentam a Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja de Guaíba. Dois participantes de cada ano correspondente, 1º, 2º e 3º anos. A aplicação da entrevista foi de maneira individual focal com os participantes. Como também a entrevista com a bibliotecária em exercício para obtenção de dados complementares.

As entrevistas foram feitas em turnos intercalados, manhã e tarde, com os estudantes, dentro do ambiente da biblioteca. A entrevista foi adaptada ao tema estudado, junto aos estudantes do ensino médio freqüentadores da biblioteca. Conforme estes chegavam à biblioteca para fazer devolução ou empréstimo de material ou que já estivessem usufruindo da biblioteca com leitura ou estudo. Todas

as entrevistas foram gravadas no áudio de voz, e feito anotações em papel dos principais tópicos, para posterior transcrição, respeitando as expressões utilizadas pelos os sujeitos. As perguntas foram separadas em quadros para melhor visualização, com suas respectivas respostas, conforme apresentados abaixo. A representação dos participantes do 1º ano, será de aluno 1 e 2, para os do 2º ano, aluno 3 e 4 e para os do 3º ano, aluno 5 e 6. Após são apresentadas as análises, comprovando com o teor do referencial teórico exibido e a metodologia utilizada.

### **9.1 Entrevista com os Estudantes**

As entrevistas foram feitas em turnos intercalados, manhã e tarde, com os estudantes, dentro do ambiente da biblioteca. A entrevista foi adaptada ao tema estudado, junto aos estudantes do ensino médio frequentadores da biblioteca. Conforme estes chegavam à biblioteca para fazer devolução ou empréstimo de material ou que já estivessem usufruindo da biblioteca com leitura ou estudo. Todas as entrevistas foram gravadas no áudio de voz, e feito anotações em papel dos principais tópicos, para posterior transcrição, respeitando as expressões utilizadas pelos os sujeitos. As perguntas foram separadas em quadros para melhor visualização, com suas respectivas respostas, conforme apresentados abaixo. A representação dos participantes do 1º ano, será de aluno 1 e 2, para os do 2º ano, aluno 3 e 4 e para os do 3º ano, aluno 5 e 6. Após são apresentadas as análises, comprovando com o teor do referencial teórico exibido e a metodologia utilizada.

**Quadro 3 - Quais as razões que levam você a freqüentar a biblioteca pública?**

| <b>1ª pergunta</b> | <b>Respostas:</b>  |
|--------------------|--|
| Aluno 1            | Ah! Eu freqüento a Biblioteca Pública para fazer empréstimo de livros para ler. Aqui eu encontro de todo o tipo de livro, que na Biblioteca da escola não tem.   |
| Aluno 2            | Faço empréstimo de livros para ler, desde juvenil, mangás, poesia, de todo o tipo de livro, tem bastante escolha.  |
| Aluno 3            | Basicamente freqüento aqui, para fazer empréstimo de livros, tanto de leitura livre, como também eventuais livros para pesquisa de trabalhos da escola. Quando são de pesquisa local, faço aqui mesmo no horário que eu não tenho aula. Porque aqui é melhor, tem espaço, tranqüilo.   |
| Aluno 4            | Porque tem bastante variedade de livros, tanto de leitura, como também para pesquisa.  |
| Aluno 5            | É a diversidade de literatura que eu encontro aqui na Biblioteca Pública, que não tem na Biblioteca da minha escola, onde eu estudo, tem pouca coisa. E também os livros de leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS, onde sempre encontro um para empréstimo, enquanto que na escola é mais difícil conseguir, é muita gente pra pegar livro. |
| Aluno 6            | O que me leva a freqüentar a Biblioteca Pública é o empréstimo de livros de leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS, que sempre tem. E também pego algum livro de literatura clássica moderna, que eu gosto muito, porque na Biblioteca da escola tem pouca variedade.  |

Fonte: Lemke, 2017.

A primeira pergunta mostra claramente que os estudantes do Ensino Médio, oriundos de escolas públicas, que são freqüentadores da Biblioteca Pública, fazem empréstimo de livros para ler, ou seja, para entretenimento e lazer cultural, de diversos gêneros literários. Como também utilizam os livros de obras gerais, didáticos, entre outros, no auxílio de ensino formal para a realização de trabalhos escolares.

E aqueles, que são do último ano do ensino básico, já tem uma preocupação maior em também fazer empréstimo de livros de leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS. Argumentam no geral, que na Biblioteca da escola, onde estudam o acervo é pequeno, não tem para todos os alunos da escola. Então preferem pegar os livros na Biblioteca Pública, que tem mais, e é bem diversificado, sempre tem um que interessa ou que sirva para atividade escolar ou leitura. Já o aluno 3, que é do

2º ano, ainda justifica que gosta de fazer a pesquisa local, acha melhor, que tem bastante espaço e é tranquilo.

**Quadro 4 - De que maneira você busca a informação para o seu estudo ou pesquisa escolar?**

| 2ª pergunta | Respostas:  |
|-------------|---|
| Aluno 1     | Às vezes eu faço na própria Biblioteca da escola, mas quase sempre eu pesquiso na internet, é mais rápido.  |
| Aluno 2     | Geralmente eu consigo alguma coisa na Biblioteca da escola. Teve algumas vezes que eu peguei alguns livros aqui, na Biblioteca Pública, para fazer o trabalho da escola em casa. Senão eu pesquiso na internet.   |
| Aluno 3     | Quase sempre eu consigo fazer na Biblioteca da escola. E, às vezes, não tem livros de pesquisa específica de que eu preciso para fazer o trabalho. Daí, eu procuro na Biblioteca Pública, que geralmente tem, do que preciso.   |
| Aluno 4     | Busco quase sempre na Biblioteca da escola. Mas, quando não encontro nada. Venho na Biblioteca Pública, faço pesquisa local, se é coisa rápida. Mas quando é um trabalho maior, levo algum material emprestado pra casa. E também às vezes procuro na internet.   |
| Aluno 5     | No geral eu pego alguma coisa na Biblioteca da escola, quando tem, senão eu venho até a Biblioteca Pública e pegar um livro emprestado, que quase sempre tem um livro pra eu fazer a pesquisa em casa, que é de empréstimo. Sabe, adoro usar livro físico para leitura, estudo ou pra pesquisa. A internet só uso quando não tem nada em nenhuma das bibliotecas, principalmente algum assunto da atualidade. |
| Aluno 6     | Não costumo pegar livros para a pesquisa na Biblioteca Pública, às vezes eu faço a pesquisa na própria Biblioteca da escola, quando tem. E eu também tenho alguma coisa em casa, que era da minha irmã. Senão eu pesquiso na internet.  |

Fonte: Lemke, 2017.

Como se percebe a maioria dos estudantes busca em primeiro lugar, o material de pesquisa, na própria Biblioteca da escola, para realizarem suas atividades escolares.

Mas, tem aqueles, quando não conseguem os livros, ou o material específico para suas pesquisas na biblioteca da escola, procuram na Biblioteca Pública. Verifica-se que, geralmente, eles conseguem algum livro ou material específico, que ajuda resolver o problema na pesquisa, para a realização do trabalho da escola.

Conforme o relato do aluno 5 (3º ano), que adora livros físicos, ou seja, o acesso ao material de forma impressa.

E tem aqueles que não utilizam nenhum material de pesquisa da Biblioteca Pública. Conforme o aluno 6 (3º ano), disse que tem algum material em casa, que era da irmã, ou seja, já tem alguém da família que cursou o Ensino Médio.

Também é possível observar que os estudantes sempre buscam alguma informação na internet, para suas pesquisas escolares, por considerarem de fácil acesso e rápido.

**Quadro 5 - Quais os serviços ou fontes de informação que você mais utiliza na biblioteca pública?**

| 3ª pergunta | Respostas:   |
|-------------|--|
| Aluno 1     | Quase sempre eu mesmo procuro nas estantes, o livro que eu quero ler, quando não acho, pergunto para as funcionárias do atendimento, e elas me ajudam achar.   |
| Aluno 2     | Geralmente são livros de leitura, juvenil, mangás e poesia, eu procuro nas estantes, senão peço ajuda para as funcionárias. Assim eu faço também quando preciso de algum material de pesquisa. Foram poucas vezes que eu utilizei, foi alguma coisa em Geografia, e teve na outra vez em Biologia.   |
| Aluno 3     | Pego bastante coisa de literatura clássica, brasileira e eventualmente gaúcha. E também utilizo alguns livros para pesquisa de escola, como história, geografia, biologia, filosofia e também algum assunto referente a questões da atualidade. Quando é um trabalho simples, eu faço aqui mesmo, mas quando é um trabalho maior, que leva mais tempo, levo emprestado o material pra casa, quando é de empréstimo, senão eu tiro xerox pra levar. No geral peço ajuda para as funcionárias pra localizar os livros ou de algum outro material que tratam do assunto que eu preciso, elas pesquisam no computador. |
| Aluno 4     | Fora os livros de literatura que eu pego emprestado. Também pego às vezes material para pesquisa, como biologia, filosofia, história, química e geografia, porque aqui tem mais livros e outros materiais atualizados, do que tem na biblioteca da escola, e as funcionárias sempre me ajudam a localizar algum material ou livros que eu preciso pra fazer os trabalhos. Eu gosto de fazer aqui mesmo, quando tenho tempo. À vezes eu tiro Xerox da parte que eu preciso, pra fazer em casa.  |
| Aluno 5     | Faço bastante coisa na Biblioteca da escola. Mas também pego algum livro aqui pra fazer os trabalhos da escola, porque aqui tem mais livros e são mais atualizados. No geral eu pego livros de biologia, física, geografia, química e literatura. E como eu disse antes, pego também livros pra ler, de leitura clássica, dos mais antigos até os mais novos. Em especial agora os de leitura obrigatória pra o vestibular da UFRGS. Mas também gosto de literatura brasileira. O tempo tá meio curto pra tanta coisa.   |
| Aluno 6     | Eu só utilizo livros de leitura obrigatória para o vestibular e livros de leitura clássica moderna. A pesquisa para o trabalho de escola, eu faço às vezes na biblioteca da escola. Quando não tem, eu pesquiso em alguns livros que eu tenho em casa, que eram da minha irmã. Senão, eu pesquiso na internet.   |

Fonte: Lemke, 2017.

Os estudantes buscam livremente nas estantes os livros e os materiais de pesquisa. Quando não encontram, pedem ajuda aos funcionários, para sua localização.

Os serviços mais utilizados pelos os estudantes é o empréstimo de livros para ler, ou seja, para entretenimento e lazer, de diversos gêneros literários. Desde juvenil, história em quadrinhos, livros clássicos, tanto os antigos até os mais modernos que são divulgados na mídia, poesia, literatura brasileira e gaúcha. Já os estudantes do 3º ano, utilizam bastante os livros da leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS.

Como também a maioria utiliza livros didáticos, dentre os assuntos mais consultados podem-se destacar biologia, filosofia, geografia, história, literatura, química. As obras gerais também são utilizadas para consulta e leitura para fins de informação geral, estudos, pesquisas e de trabalhos escolares, nas diversas áreas do conhecimento, em especial materiais que tratam de assuntos da atualidade. Alguns preferem utilizar os serviços de forma local, quando é uma atividade mais simples e outros já levam para casa o material que é de empréstimo, ou tiram xerox de parte do texto para concluírem as tarefas nas suas casas. Já tem aqueles que não utilizam nenhum material de pesquisa da Biblioteca Pública.

#### Quadro 6 - Você encontra tudo o que precisa para sua leitura ou pesquisa?

| 4ª pergunta | Respostas:  |
|-------------|---|
| Aluno 1     | Como pego só livros para eu ler, sempre tem um diferente, que é legal.  |
| Aluno 2     | Sim, quase sempre que eu preciso.   |
| Aluno 3     | É difícil não ter um material para a pesquisa, quase sempre tem. Para leitura que eu não consigo às vezes, quando é um livro novo e que tem alta procura, demora um pouco pra ter na biblioteca.  |
| Aluno 4     | No geral tem tudo que eu preciso para leitura. Como também para pesquisa, quase sempre acho alguma coisa que me ajuda nos trabalhos de escola.  |
| Aluno 5     | Sim, é difícil não ter um livro diferente que eu queira ler. Às vezes ainda não tem o livro que recém é lançado, mas daí eu espero mais uns dias, daí já tem. No mais eu pego sempre os livros de leitura obrigatória para o vestibular, sempre consigo. E também pego algum livro para fazer trabalho escolar em casa, quando não consigo na Biblioteca da escola. |
| Aluno 6     | Os livros de leitura obrigatória eu consigo sempre. O que falta no geral são os livros clássicos novos, que todos os colegas comentam. E material de pesquisa eu não utilizo.   |

Fonte: Lemke, 2017.

Conforme as respostas dos estudantes, no geral eles conseguem os livros de leitura que almejam ler. Têm aqueles que, às vezes, não conseguem na primeira instância, algum livro de leitura em lançamento e que a mídia divulga bastante. Acabam aguardando um pouco, até a Biblioteca Pública dispor do livro. Quanto ao material de pesquisa, quem tem o hábito de utilizar, informaram que sempre conseguem algum livro ou material específico para estudo e realizar suas atividades escolares. Verifica-se que a demanda da procura é muito maior pelo material para leitura do que para a pesquisa.

**Quadro 7 - Quais as principais deficiências e dificuldades encontradas na biblioteca pública?**

| 5ª pergunta | Respostas:  |
|-------------|---|
| Aluno 1     | Não vejo nenhuma dificuldade, mas poderia ter computadores para a gente usar.   |
| Aluno 2     | Poderia ter o horário estendido, principalmente à noite. Fora isso, não tem nenhuma dificuldade.  |
| Aluno 3     | A deficiência é a demora de livros que são os títulos novos, que tudo mundo quer ler. Não tenho dificuldades, as funcionárias sempre ajudam.  |
| Aluno 4     | Era bem bom se tivessem computadores, para a gente ver o que tem de livros na biblioteca ou até mesmo digitar aqui. Mas, como ainda não têm, peço ajuda as funcionárias, quando tenho alguma dificuldade.   |
| Aluno 5     | A deficiência que eu encontro na biblioteca pública, é o horário. Eu saio ao meio-dia da escola, em menos de dez minutos eu já tô aqui. Tenho que esperar até as treze horas, pra a biblioteca abrir. Aí eu já estou com fome. Queria poder ficar na biblioteca pra pesquisar, mais não dá, porque moro mais ou menos longe. Essa é a dificuldade que eu sinto. |
| Aluno 6     | Não tenho dificuldades. O que eu acho deficiente é quando não tem um livro que todos comentam. Se não tem na biblioteca pública, acabo comprando, e nem sempre dá pra comprar, tenho que esperar até ter e pra poder ler.   |

Fonte: Lemke, 2017.

A deficiência encontrada pela a maioria dos estudantes é a falta de computadores para fazerem uso, verificarem o que contém na biblioteca, pesquisa local ou redigir seus trabalhos escolares. Outros reclamam da eventual falta de livros de leitura de alta repercussão, que não estão disponíveis de forma imediata.

E para alguns, o horário de atendimento ao público estudante é incompatível, com seus horários de estudo. A biblioteca deveria permanecer aberta ao meio-dia, como também se estender até mais tarde, para que os mesmos pudessem usufruir do ambiente, dentro do horário acessível aos mesmos. Essas são algumas das deficiências ou dificuldades encontradas pelos os mesmos, principalmente para aqueles que residem em locais mais afastados.

#### Quadro 8 - Você se sente satisfeito com os serviços prestados pela biblioteca?

| 6ª pergunta | Respostas:  |
|-------------|---|
| Aluno 1     | Sim, não tenho nenhuma queixa, pra mim tá bom.  |
| Aluno 2     | Sim, conforme eu disse antes, a biblioteca podia ficar aberta mais um pouquinho de noite. No mais, o pessoal é muito prestativo.  |
| Aluno 3     | Não tenho do que me queixar.  |
| Aluno 4     | Tô satisfeito sim, mas podia ser melhor se tivessem computadores pra gente usar, principalmente pra gente digitar os trabalhos aqui. Daí não precisava levar os livros que eu vou pesquisar pra casa, é trabalhoso. |
| Aluno 5     | Eu tô, mas poderia ser melhor, se ela ficasse aberta ao meio-dia. Daí eu podia ficar um pouco mais na biblioteca pra estudar, ler e também fazer os trabalhos da escola, porque é bem tranquilo aqui, eu gosto.     |
| Aluno 6     | Sim, eu gosto do ambiente.  |

Fonte: Lemke, 2017.

Os estudantes no geral estão satisfeitos com os serviços prestados pela Biblioteca Pública, como também gostam do ambiente e do atendimento dos funcionários. Mas consideram que poderia ser melhor se tivessem computadores para usar nas pesquisas e redigir os trabalhos. Sinalizam também, a disponibilidade de um horário mais compatível com os de estudo, possibilitando para que pudessem usufruir melhor dos serviços locais e por mais tempo.

### 9.2 Entrevista com a Bibliotecária

A entrevista com a bibliotecária serviu de base para referenciar ou acrescentar o que poderia faltar no suporte do presente trabalho, verificando-se a compreensão que possui em relação ao tema. A entrevista foi gravada em áudio de

voz, para posterior transcrição das respostas, em itálico, para fazer distinção com o resto do texto, respeitando as expressões usadas pela a profissional em exercício.

**1) Por qual motivo os estudantes do ensino médio de escolas públicas do município buscam a biblioteca pública?**

*Bibliotecária: Em primeiro lugar, é necessário entender que as escolas públicas de Guaíba possuem bibliotecas. Eles buscarão suprir inicialmente suas necessidades de informação na biblioteca da escola. Claro que em sua maioria não estão com acervo atualizado, não possuem quantidade suficiente para atender a uma turma, funciona com poucos horários acessíveis aos alunos. Diante de uma demanda escolar, é comum recorrerem à Biblioteca Pública e fazem isso freqüentemente. Muitos alunos buscam uma literatura diferenciada do que oferecem na biblioteca da escola (normalmente os livros que fazem sucesso na mídia) e, ao consultarem o acervo da Biblioteca Pública, partem para a associação. Na sua maioria vêm, sem estímulo da escola, dos pais/responsáveis ou colegas/amigos.*

Segundo a percepção da bibliotecária, os estudantes do Ensino Médio buscam em primeira instância na biblioteca da escola onde estudam, para suprirem as suas necessidades informacionais. No entanto, as bibliotecas escolares geralmente disponibilizam acervo com pouco material e escassa variedade de assuntos, por vezes desatualizados, que não atende à demanda escolar e também pela indisponibilidade de horário contínuo.

Isso faz com que os estudantes, busquem a Biblioteca Pública, onde tem um acervo maior, diversificado e mais atualizado, tanto no material para pesquisa escolar, na literatura e em especial o que são divulgados pela mídia. A maioria busca a Biblioteca Pública de forma espontânea sem serem incentivados pela escola e nem pelos pais/responsáveis.

**2) Qual a estratégia usada para conhecer as necessidades informacionais dos estudantes do ensino médio de escolas públicas que freqüentam a biblioteca?**

*Bibliotecária: Perguntamos aos estudantes o que estão trabalhando na escola (conteúdos), para prepararmos para possíveis reservas de exemplares. Atentamos às novidades dos cinemas, séries de TV, pois a Literatura hoje reflete no que é*

*transmitido nas telas. Observamos também as opiniões dos estudantes em relação às suas leituras. Registramos todas as sugestões de livros.*

Conforme a bibliotecária, os estudantes são investigados oralmente sobre os conteúdos que estão trabalhando na escola. A equipe seleciona e separa o material adequado para fazer as devidas reservas para a sua disponibilidade. Geralmente os interesses dos alunos expressam conteúdos voltados a atualidades da mídia. Como também, são registradas as sugestões dos estudantes, de títulos de livros que gostariam de ler, para possível aquisição posterior.

### **3) Quais as formas de busca e de uso empregadas pelos os mesmos?**

**Bibliotecária:** *Uso da Internet para mostrar algum título de livro. Às vezes é necessário que eles se sintam livres, e irem às estantes e escolherem os livros para retirada. Infelizmente a Biblioteca Pública ainda não possui terminal (computador) para o estudante fazer sua busca, então, a equipe faz isso para eles. Notamos que eles não ficam muito tempo na Biblioteca lendo e pesquisando, ainda que a instituição disponibilize um ambiente mais propício, preferindo retirar livros.*

Conforme a bibliotecária, os estudantes buscam livremente nas estantes, tanto os livros para leitura, como os de pesquisa. Quando sentem alguma dificuldade na busca do livro ou material de pesquisa, pedem ajuda aos funcionários. As buscas por meio de títulos ou de assuntos são realizadas pela equipe da biblioteca, tanto na internet ou no catálogo informatizado, por não ter ainda disponível um terminal (computador) para o usuário fazer a sua própria busca. A maioria dos estudantes não tem por hábito utilizar o espaço da biblioteca por muito tempo, para leitura ou pesquisa. Preferem retirar os livros para empréstimo domiciliar.

### **4) Quais as fontes e o serviços mais solicitados pelos os estudantes do ensino médio?**

**Bibliotecária:** *Livros de literatura adulta e juvenil para empréstimo, incluindo as leituras obrigatórias para o vestibular da UFRGS. Revistas em quadrinhos e Mangás. Alguns livros didáticos, em especial, matemática, química, geografia, língua portuguesa, história e filosofia. Muitos estudantes gostariam que retomassem o acesso aos computadores com Internet na biblioteca, mas ainda não foi retomado.*

Segundo a bibliotecária, as fontes e os serviços mais solicitados pelos estudantes do Ensino Médio, são os livros de literatura adulta e juvenil, revistas em quadrinhos e Mangás, para empréstimo domiciliar, inclusive livros de leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS. Os livros didáticos também são utilizados para fins de pesquisa escolar, entre eles, matemática, química, geografia, língua portuguesa, história e filosofia. O serviço bastante solicitado é a disponibilidade de computadores para uso da internet, que infelizmente a biblioteca ainda não dispõe do serviço para seus usuários.

**5) O que poderia ser feito para melhorar a qualidade de serviços prestados pela biblioteca para esse perfil de usuários? Por quê?**

**Bibliotecária:** *Instalação de terminais para busca de informação pelos usuários, consulta ao catálogo da biblioteca, computadores com Internet, atualização do acervo visando suprir às principais demandas do Ensino Médio dentro da função educacional, fortalecimento de grupos de leitura, como Leitores Vorazes (Guaíba), abrindo espaço para mais encontros na Biblioteca Pública. Penso que são ações importantes que estimulariam o estudante a continuar freqüentando a Biblioteca. Mais do que suprir a demanda escolar, a instituição deve atuar de forma mais ativa no lazer, na cultura e na informação, funções de todas as bibliotecas públicas.*

*Porque um ambiente agradável, com mobília confortável, silencioso, ajuda muito no estudo e pesquisa. Qualificar a equipe é essencial. Assim, os estudantes sairão preparados para a vida adulta, com futuras necessidades informacionais e terão mais autonomia e responsabilidade.*

Conforme a bibliotecária, a instalação de computadores para que os usuários pudessem buscar informações na internet para suas pesquisas escolares, como também a consulta ao catálogo da biblioteca seria uma alternativa de solução para as barreiras de acesso e uso da informação disponibilizada na biblioteca. A atualização do acervo voltado a esse perfil de usuário, conforme as principais demandas educacionais. Grupos de leitura para jovens, estimulando o prazer pela leitura proporcionando a criatividade, a participação da vida coletiva através de encontros na Biblioteca Pública, cativando os mesmos a estarem mais presentes.

Além das demais funções que toda Biblioteca Pública deve desempenhar, o lazer, cultural e informacional.

Considera que um ambiente agradável, confortável, a qualificação da equipe, contribui de uma forma positiva no aprendizado dos jovens estudantes. Preparando esses jovens para a vida adulta, seguros, independentes na busca informacional para suprirem suas necessidades informacionais futuras com responsabilidade.

## 10 RESULTADOS

Esta pesquisa teve por objetivo geral investigar as formas de buscas informacionais dos estudantes do Ensino Médio de escolas públicas que freqüentam a Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja de Guaíba/RS. Com base no referencial teórico apresentado, com um breve histórico da biblioteca, com a descrição dos sujeitos e as entrevistas coletadas e analisadas foi possível alcançar os objetivos gerais e específicos elaborados:

*a) Identificar os serviços de busca que a biblioteca oferece aos seus usuários estudantes do Ensino Médio:*

Conforme a bibliotecária, o serviço de busca se dá através do uso da Internet para mostrar algum título de livro ou assunto, como também através do catálogo informatizado da biblioteca, para verificar se o livro está disponível no acervo da biblioteca. Justifica que às vezes é necessário que os estudantes se sintam livres, e irem às estantes e escolherem os livros para retirada, ou seja, buscarem livremente nas estantes, tanto os livros para leitura, como os de pesquisa. Quando sentem alguma dificuldade para encontrar o livro ou material de pesquisa, os funcionários ajudam na localização.

Infelizmente a Biblioteca Pública ainda não possui terminal (computador) para o estudante fazer sua própria busca, então, a equipe faz isso para eles. Conforme a bibliotecária, a maioria dos estudantes do Ensino Médio não tem por hábito utilizar o espaço da biblioteca por muito tempo, para leitura ou pesquisa. Preferem retirar os livros para empréstimo domiciliar.

*b) Observar as fontes e os serviços solicitados pelos estudantes:*

Conforme os estudantes entrevistados, as fontes e os serviços mais utilizados por todos, e que a bibliotecária confirma, é o empréstimo de livros para ler, ou seja, para entretenimento e lazer, de diversos gêneros literários. Desde juvenil, história em quadrinhos, livros clássicos, tanto os antigos até os mais modernos que são divulgados na mídia, poesia, literatura brasileira e gaúcha. Já os estudantes que são do 3º ano, utilizam bastante os livros da leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS.

Como também utilizam livros didáticos e obras gerais para consulta e leitura para fins de informação geral, estudos, pesquisas e de trabalhos escolares, nas

diversas áreas do conhecimento, em especial materiais que tratam de assuntos da atualidade. Alguns preferem utilizar os serviços de forma local, quando é uma atividade simples ou fazem empréstimo domiciliar, como também tiram xerox de parte do material para concluírem as tarefas em casa. Já tem aqueles estudantes que não utilizam nenhum material de pesquisa da Biblioteca Pública, conforme relatadas nas entrevistas.

*c) Analisar as formas de busca empregadas pelos estudantes:*

Conforme os estudantes, a busca se dá inicialmente na própria Biblioteca da escola, para realizarem suas atividades escolares, tanto de leitura e de pesquisa. Como o acervo da biblioteca não atende a demanda de todos os estudantes da escola, o recurso utilizado pelos mesmos é a Biblioteca Pública, onde a mesma disponibiliza um acervo maior e diversificado, tanto de literatura e de material específico de pesquisa. A busca acontece geralmente de forma intencional para suprirem alguma necessidade informacional para realização de atividades escolares, estudo ou de lazer.

A bibliotecária explica que no geral os estudantes buscam livremente nas estantes, tanto os livros para leitura, como os de pesquisa. Quando sentem alguma dificuldade na busca do livro de leitura, estudo ou algum material específico para pesquisa pedem ajuda aos funcionários em que os mesmos buscam no catálogo informatizado da biblioteca, que ainda não está disponível aos usuários para fazerem sua própria busca. Verifica-se a disponibilidade do livro, assunto ou o material específico no acervo da biblioteca. A busca na internet dos títulos ou assuntos procurados pelos estudantes, na possibilidade de futuras aquisições. Outra forma de busca realizada pelos estudantes é o uso da internet, consideram de fácil acesso e rápido.

*d) Avaliar se os serviços da biblioteca atendem as necessidades nas pesquisas escolares*

É possível avaliar que os serviços disponibilizados pela biblioteca pública, para as necessidades informacionais dos estudantes nas pesquisas escolares, são atendidos em parte, quando se trata de material em formato impresso, por disponibilizar um acervo diversificado e atualizado em relação os avanços à produção literária.

Mas consideram que poderia ser melhor se tivessem computadores para usar nas pesquisas e redigir os trabalhos no local. E a disponibilidade de um horário compatível com os de estudo. Isso permitiria com que pudessem usufruir melhor dos serviços da biblioteca e por mais tempo.

A falta de recursos eletrônicos é uma questão pendente, no auxílio e apoio ao estudante suprirem as suas necessidades informacionais, construindo a sua autonomia no acesso e localização da informação.

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como toda instituição pública, as bibliotecas públicas, tem funções a desempenhar na sociedade, e principalmente na localidade onde se insere. O seu papel social se configura no atendimento das necessidades relacionadas à cultura, informação, lazer e em especial a educação. Em relação à função educacional, a primeira das bibliotecas, que se destina contribuir com as demandas por acesso a educação de todas as classes sociais desde a sua origem.

As principais razões que levam os estudantes do Ensino Médio de escolas públicas a freqüentar a Biblioteca Pública, é o empréstimo de livros para ler, ou seja, para entretenimento e lazer cultural, de diversos gêneros literários, como também livros de leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS. Segundo a percepção da bibliotecária, os estudantes buscam em primeira instância na Biblioteca da escola onde estudam, para suprirem as suas necessidades informacionais, embora as bibliotecas escolares no geral disponibilizarem um acervo com pouco material, por vezes desatualizados, que não atende à demanda escolar. Justificativa também dada pelos estudantes, e que a busca se dá geralmente de forma espontânea.

Além de usuário e/ou leitor, existe outro fator de suma importância no âmbito das bibliotecas públicas, que enfatiza a procura dos estudantes pelos seus serviços, ressaltando o significado da função educativa desempenhado por essas instituições, que se constitui na realização da pesquisa escolar.

Para que o processo se realize na elaboração da pesquisa escolar, é preciso ter o reconhecimento de alguma necessidade de informação, para resolver um problema surgido na pesquisa, que leva à busca em diferentes fontes, para posterior uso dessa informação, refletindo no comportamento informacional destes usuários e na construção da sua competência e habilidade. Com as diversas respostas obtidas por meio dos instrumentos de coleta de dados neste estudo, foi possível realizar uma análise de como o usuário estudante do Ensino Médio de escolas públicas se comportam perante a busca e uso da informação para suprirem suas necessidades informacionais nas atividades escolares buscando os serviços prestados pela biblioteca pública.

Cabe aos profissionais que atuam na Biblioteca Pública conhecer as necessidades informacionais dos estudantes para realizarem o serviço de busca. Conforme a bibliotecária, a estratégia usada, é a investigação oral sobre quais os

conteúdos que estão trabalhando na escola, e elaborar a busca no catálogo informatizado da biblioteca, que ainda não está disponível aos usuários para fazerem a sua própria busca e, construindo a sua autonomia no acesso e localização da informação. A educação de usuário é importante na mediação entre bibliotecário e estudantes para terem a competência de verificar a disponibilidade do livro, assunto ou o material específico no acervo da biblioteca, localizá-lo, consultá-lo para a elaboração da sua pesquisa escolar.

A busca acontece geralmente de forma intencional para suprirem alguma necessidade informacional para realização de atividades escolares, estudo ou de lazer. A pesquisa mostrou que os estudantes buscam livremente nas estantes, quando sentem alguma dificuldade na busca, pedem ajuda aos funcionários da biblioteca. Os serviços mais solicitados pelos os estudantes é o empréstimo domiciliar de livros para ler, ou seja, para entretenimento e lazer, de diversos gêneros literários, desde juvenil, história em quadrinhos, livros clássicos, tanto os antigos até os mais modernos que são divulgados na mídia, poesia, literatura brasileira e gaúcha. Já os estudantes do 3º ano, utilizam bastante os livros da leitura obrigatória para o vestibular da UFRGS.

As fontes mais utilizadas para pesquisas são os livros didáticos contendo dentre outros assuntos, biologia, filosofia, geografia, história, língua portuguesa, literatura e química. Alguns preferem utilizar os serviços de forma local, quando é uma atividade simples e outros já utilizam o serviço de empréstimo domiciliar. Verifica-se que os alunos gostariam de utilizar a internet para suas pesquisas escolares, por considerarem de fácil acesso e rápido.

Os serviços prestados pela Biblioteca Pública, no geral atendem às necessidades informacionais, quando se trata de material impresso, como também gostam do ambiente, e do atendimento dos funcionários, embora considerarem que poderia ser melhor se tivesse computadores para usar, para verificarem o que contém na biblioteca, fazer as pesquisas e redigir os trabalhos no local. Alguns reclamam da eventual falta de livros de leitura e sugerem a extensão do horário de atendimento ao público, embora verificar que a biblioteca pública consegue satisfazer aos seus usuários estudantes dentro das possibilidades, o que pode ser comprovado através do número de usuários estudantes que freqüentam a mesma regularmente e pelo número considerável de empréstimos.

Ainda conforme a percepção da bibliotecária, para melhorar a qualidade de serviços prestados pela biblioteca para esse perfil de usuários, seria a instalação de computadores para que os mesmos pudessem buscar informações na internet para suas pesquisas escolares, como também a consulta ao catálogo da biblioteca, além da atualização do acervo, conforme as principais demandas educacionais. Grupos de leitura para jovens, estimulando o prazer pela leitura proporcionando a criatividade, a participação da vida coletiva através de encontros na Biblioteca Pública, cativando os mesmos a estarem mais presentes, além das demais funções que toda Biblioteca Pública deve desempenhar, o lazer, cultural e informacional. Considera que um ambiente agradável, confortável, a qualificação da equipe, contribui de uma forma positiva no aprendizado dos jovens estudantes, preparando esses jovens para a vida adulta, seguros, independentes na busca informacional para suprirem suas necessidades informacionais futuras com responsabilidade.

Analisando os resultados obtidos, é possível concluir que os objetivos dessa pesquisa foram alcançados. Responde ao problema em possibilitar a verificação das formas de busca no processo de pesquisa dos estudantes do Ensino Médio de Escolas Públicas de Guaíba. Os estudantes do Ensino Médio que freqüentam a Biblioteca Pública fazem parte de um dos grupos denominados por Guinchat e Menou (1994), como usuários que ainda não estão na vida ativa. As necessidades informacionais são semelhantes, em se tratando de obterem os materiais para o estudo e pesquisa escolar, utilizam as mesmas fontes, como materiais didáticos, obras gerais e assuntos da atualidade divulgada pela mídia e apresentam comportamentos parecidos diante da busca e uso da informação, conforme a teoria proposta por Choo (2006), que é o reconhecimento das necessidades de informação, que leva à busca e depois ao uso da informação.

É possível concluir que a biblioteca pública, apesar das suas dificuldades, tendo em vista as políticas públicas vigentes, deveria ser a mais democrática instituição de caráter cultural e educacional exercendo, na comunidade à que serve, um papel social de grande relevância na inserção da cidadania como centro local de informação, disponibilizando aos seus usuários reais e potenciais o acesso à informação e ao conhecimento através de diferentes recursos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas**. Londrina: UEL, 1997.

\_\_\_\_\_. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2008. CD-ROM.

\_\_\_\_\_. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

ARAÚJO, Walkiria Toledo de. A Biblioteca Pública e o Compromisso Social do Bibliotecário. **Revista Esc. Biblioteconomia**, UFMG, Belo Horizonte, v.14, n.1, p.106-22, mar.1985.

ARRUDA, Guilhermina Melo. **As práticas da Biblioteca Pública a partir das suas Quatro Funções Básicas**. 2000. Disponível em: <<http://bibliotecaproduz.files.wordpress.com/2009/06/as-praticas-da-biblioteca-publica-katty.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2017.

ARRUDA, Susana M. de. **Glossário de Biblioteconomia e Ciências Afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15287: Informação e Documentação - projeto de pesquisa**: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

AUSTER, E.; CHOO, C. W. **Managing Information for the competitive edge**. New York: Neal-Schuman Pub., 1996.

BARGANHA, F. Novas Bibliotecas, Novos Conceitos. **Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais**, Porto, UFP, n.1, 2004, p.93-97.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**: um guia para a iniciação científica. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BEHR, A.; MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B. **Uma proposta de atendimento às Necessidades de Informação dos Usuários da Biblioteca Escolar por meio do Benchmarking e do Sensemaking**. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37-54, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewArticle/4350>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

BELKIN, N. J. **Estados Anômalos do Conhecimento como uma base para a Recuperação da Informação**. *The Canadian Journal of Science*, 5, 1980, p.133-143.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. Imagem da Biblioteca Pública na Sociedade da Informação. **Revista Ciência da Informação e**

**Documentação**, Ribeirão Preto, v.2, n.1, p. 130-142, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/58/pdf>. Acesso em: 18 abr. 2017.

BIBLIOTECA DARCY AZAMBUJA. **Serviços e Acervo**. Disponível em: <<http://WWW.biblioguaiba.blogspot.com.br>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

BIBLIOTECA PÚBLICA: **Princípios e Diretrizes**/ Fundação Biblioteca Nacional, Coordenação Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. 2.ed. rev. ampl. – Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010.

BRASIL. Decreto Lei nº 5.692, de 11 de agosto de 1971. **Fixa as Diretrizes e Bases para o Ensino de 1º e 2º graus e dá Providências**. Brasília: MEC, 1971.

\_\_\_\_\_. Lei 7.033, de 05 de outubro de 1982. **Planalto**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7033.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7033.htm). Acesso em: 20 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm)>. Acesso em: 25 abr.2017.

\_\_\_\_\_. **Secretaria de Educação Média e Tecnológica**. PCNs + Ensino Médio: orientações educacionais complementares aos Parâmetros Curriculares Nacionais. Ciências da Natureza, Matemática e suas Tecnologias. Brasília: MEC, SEMTEC, 2002.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória 746, de 22 de setembro de 2016. **Institui a Política de Fomento à Implementação de Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral, altera a Lei 9.394/1996**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv746.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv746.htm)>. Acesso em: 25 abr.2017.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2006.

\_\_\_\_\_. **Closing the Cognitive Gaps**: how people process information. Financial Times, London, Mar 22, 1999.

COSTA, Luciana; SILVA, Alan; RAMALHO, Francisca. (Re) visitando os Estudos de Usuários: entre “tradição” e o “alternativo”. **DataGamaZero**, Rio de Janeiro, v.10, n.4, 2009.

CUNHA, Murilo B. da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

DEMO, Pedro. 5 etapas da boa investigação. **Revista Nova Escola**. São Paulo, ano XXV, n.237, p.40-47, Nov.2010.

DERVIN, B. **Na overview of Sense-making Research: concepts, tethods and resultads to date.** International Communications Association Annual Meeting, Dallas, Texas, 1983.

DIAS, Maria Matilde Konkra; PIRES, Daniela. **Usos e Usuários da Informação.** São Carlos: EdUFSCAR, 2004.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIO (IFLA). **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Biblioteca Pública,** 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm> >. Acesso em: 10 mar.2017.

FERREIRA, Aurélio B. de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa.** 2. ed., Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de Uso e Usuários da Informação.** Brasília, DF: MCT/IBICT, 1994.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e Expectativas dos Usuários na Educação à distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação,** Brasília, v. 31, n.1, p.13-26, jan/abr, 2002.

GASQUE, K. C. G. D; COSTA, S. M. Comportamento dos Professores da Educação Básica na busca de informações para a formação continuada. **Revista Ciência da Informação.** Brasília, v.32, n.3, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 5.ed. São Paulo: ATLAS, 1999.

\_\_\_\_\_. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: ATLAS, 2007.

\_\_\_\_\_. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. ed. São Paulo: ATLAS, 2008.

GROGAN, Denis. **Science and Technology: an introduction to the literature.** London: Clive Bingley, 1970, p. 14-15.

JCU – James Cook University. **Primary, Secondary & Terciary Fources.** 2006  
Disponível em: <http://library.jcu.edu.au/LibraryGuides/primsracs.shtml>. Acesso em: 27 mar. 2017.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de Serviços de Bibliotecas.** Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** São Paulo: ATLAS, 1986.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 5.ed. São Paulo: ATLAS, 2003.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. V. **Metodologia Científica**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARTINS, Wilson. **A Palavra Escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3.ed. São Paulo: Ática, 2002.

MARTINS, G. A. Estudo de Caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**. v.2, n.2, p.9-18, jan./abr. 2008.

MARTINEZ-SILVEIRA, M. S.; ODDONE, N. E. Necessidades e Comportamento Informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, v.36, n.2, p.118-127, 2007. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/5175>. Acesso em: 26 mar. 2017.

MATTOS, Pedro; LINCOLN, C. L. A. **A Entrevista Não-estruturada como Forma de Conversação**: razões e sugestões para sua análise. Rev. Adm. Pública; jul./ago. 2007.

MIGUEL, Paulo A. C. **Estudo de Caso na Administração**: estruturação e recomendações para sua condução. Produção. V.17, n.1, p.216-229, jan./abr. 2007.

MILANESI, Luis. **A Casa da Invenção**: biblioteca, centro de cultura. 3.ed., rev. ampl. São Caetano do Sul: Ateliê, 1997, 271p.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do Conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MULLER, Susana P. M. Bibliotecas e Sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Rev. da Escola de Bibliotecon. da UFMG**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.7-54, mar. 1984.

NAVES, M.M.L.; KURAMOTO, H. **Organização da Informação**: princípios e tendência. Brasília: Brique de Lemos, 2006.

OBATA, Regina Keiko. Biblioteca Interativa: construção de novas relações entre biblioteca e educação. **R. Bras. Bibliotecon. Doc.** Nova Série, São Paulo, v.1, n.1, p.91-103, 1999.

PINHEIRO, L. V. R. P. **Fontes ou Recursos de Informação**: categoria conceitual. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia. Rio de Janeiro, v.1, n.1, 2006. Disponível em: <<http://www.ibict.br/pbcib/include/getdoc.php?id=76&article=251&mode=pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

RIO GRANDE DO SUL. **Proposta Pedagógica para o Ensino Médio e Educação Profissional Integrada ao Ensino Médio**. Secretaria Estadual da Educação. Porto Alegre, 2011.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antigüidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.8, n.2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/Laura%20Lemke/Desktop/237-778-1-PB.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2017.

SANZ CASADO, E. Estudios de Usuarios: conceptos básicos. In: \_\_\_\_\_. **Manual de Estudos de Usuários**. Madrid: Pirâmide, 1994, 288p.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Relatório de Atividades 2010**. Rio de Janeiro: SNBP, 2011.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Avaliação de Fontes de Informação na Web**: um estudo focado na Wikipédia. 2008. 133 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis 2008. Disponível em: <<http://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/91392/252261.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 16 mar.2017.

SILVA, Eliane Andrade da. Os Intelectuais diante da Crise Contemporânea. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 12, 2007, Recife, PE. **Anais...** Recife, PE: Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), 2007. Disponível em: <[http://www.sbsociologia.com.br/congresso\\_v02/papers/GT8%20Emancipa%C3%A7%C3%A3o%20Cidadania%20e%20Reconhecimento/OS%20INTELECTUAIS%20DIA%20NTE%20DA%20CRISE%20CONTEMPOR%C3%82NEA.pdf](http://www.sbsociologia.com.br/congresso_v02/papers/GT8%20Emancipa%C3%A7%C3%A3o%20Cidadania%20e%20Reconhecimento/OS%20INTELECTUAIS%20DIA%20NTE%20DA%20CRISE%20CONTEMPOR%C3%82NEA.pdf)>. Acesso em: 15 abr.2017.

TRIVIÑOS, A. N. S. - **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo, Atlas, 1987. 175p.

WILSON, T. D. Models in Information Behavior Research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p.249-270, 1999.

\_\_\_\_\_. Human Information Behavior. **Informing Science**. Sweden, v.3, n.2, p.49-55, 2000.

## APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DARCY AZAMBUJA - GUAÍBA/RS

### Termo de Consentimento Informado

A informação é o direito de todos os indivíduos, em especial os jovens que representam o futuro de nosso país, em busca de dias melhores para toda uma sociedade.

A presente pesquisa contempla o Trabalho de Conclusão de Curso da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO/UFRGS) e se propõe entrevistar estudantes do Ensino Médio oriundos de escolas públicas do município que freqüentam a biblioteca pública local.

O objetivo é investigar o comportamento informacional destes, que envolvem as necessidades, buscas e usos em diferentes fontes informacionais para a realização de suas atividades escolares.

Os dados e resultados individuais desta pesquisa estarão sob sigilo ético, não sendo mencionados os nomes dos participantes em hipótese alguma, tanto na apresentação oral ou trabalho escrito, que venha a ser publicado posteriormente. Sendo que a participação nesta pesquisa não oferece nenhum risco e nem prejuízo ao participante. Podendo o mesmo, desistir da participação quando considerar conveniente, sem prejuízo algum.

A pesquisadora responsável por esta pesquisa é a aluna Laura Maria Lemke, Graduada em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO/UFRGS), telefone para contato: (51) 3308 5138.

Após ter sido devidamente informado de todos os procedimentos desta pesquisa,

Eu, \_\_\_\_\_, coordenador responsável pela biblioteca pública municipal \_\_\_\_\_, manifesto expressamente minha concordância e o meu consentimento para a realização da pesquisa descrita acima.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável

\_\_\_\_\_  
Laura Maria Lemke

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

## **APÊNDICE B – ROTEIRO ENTREVISTA COM OS ESTUDANTES**

Este instrumento de coleta de dados foi aplicado com o objetivo de conhecer as necessidades informacionais, as formas de busca, de uso, as fontes utilizadas e serviços solicitados pelos usuários estudantes do Ensino Médio frequentadores da Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja de Guaíba, como também a satisfação e insatisfações dos mesmos.

- 1) Quais as razões que levam você a frequentar a biblioteca pública?
  - 2) De que maneira você busca a informação para seu estudo ou pesquisa escolar na biblioteca pública?
  - 3) Quais os serviços ou fontes de informação que você mais utiliza na biblioteca pública?
  - 4) Você encontra tudo o que precisa para sua leitura ou pesquisa na biblioteca pública?
  - 5) Quais as principais deficiências e dificuldades encontradas na biblioteca pública?
  - 6) Você se sente satisfeito com os serviços prestados pela biblioteca pública?
-

## **APÊNDICE C – ROTEIRO ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA**

Esta é uma entrevista semi-estruturada que foi realizada com a Bibliotecária da instituição para coleta de dados, das necessidades, buscas e usos informacionais, como também as fontes e os serviços mais solicitados pelos estudantes do Ensino Médio de escolas públicas que freqüentam a Biblioteca Pública Municipal Darcy Azambuja de Guaíba/RS.

- 1) Por qual motivo os estudantes do Ensino Médio de escolas públicas do município buscam a biblioteca pública?
- 2) Qual a estratégia usada para conhecer as necessidades informacionais dos estudantes do Ensino Médio de escolas públicas que freqüentam a biblioteca?
- 3) Quais as formas de busca e de uso empregadas pelos os estudantes do Ensino Médio?
- 4) Quais as fontes e os serviços mais solicitados pelos os estudantes do Ensino Médio?
- 5) O quê poderia ser feito para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca para esse perfil de usuários? Por quê?