



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)

BÁRBARA DA SILVA VIDAL LOPES MADUREIRA

**O ESTADO D'ARTE DA BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO
SEGUNDO OS ESTAGIÁRIOS DO SENADO FEDERAL**

Brasília
2011



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)

BÁRBARA DA SILVA VIDAL LOPES MADUREIRA

**O ESTADO D'ARTE DA BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO
SEGUNDO OS ESTAGIÁRIOS DO SENADO FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade de Ciência da
Informação da Universidade de Brasília
como requisito parcial à obtenção do grau
de bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof. Dra. Kátia Isabelli de Bethania Melo de Souza

Brasília
2011

M178e Madureira, Bárbara da Silva Vidal Lopes

 O estado d'arte da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho segundo os estagiários do senado federal / Bárbara da Silva Vidal Lopes Madureira. -- Brasília: Universidade de Brasília, 2011.

 69 f.: il.; 30 cm.

 Monografia (Graduação) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2011.

 Orientadora: Prof. Dra. Kátia Isabelli de Bethania Melo de Souza

 1. Estudo de usuário. 2. Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho. I. Título.

CDD 025.5



Título: O estado d'arte da biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho segundo os estagiários do Senado Federal.

Aluna: Bárbara da Silva Vidal Lopes Madureira.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 06 de dezembro de 2011.

Kátia Isabelli de Bethania Melo de Souza - Orientadora

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutora em Documentação

Marçílio de Brito - Membro

Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutor em Ciências da Informação e da Comunicação

Carlos Henrique J. da Silva - Membro externo

Bibliotecário

À minha mãe Virgínia e à minha tia-mãe Glória,
por tudo que fizeram e ainda fazem por mim e
pelo que representam na minha vida. Vocês me
ensinam sobre o amor e me ajudam a crescer.

Dedico

AGRADECIMENTOS

Minha gratidão e amor eternos a Deus, o que seria de mim sem a fé que tenho Nele. Que eu possa continuar sendo digna do Teu amor de Pai.

À minha querida e dedicada mãe e a toda minha família, meus alicerces, que sempre apoiaram minhas escolhas, não mediram esforços para que eu chegasse até aqui, e me incentivam diariamente a correr atrás dos meus sonhos e ir cada vez mais longe, sempre com humildade, amor e caráter.

À professora Kátia Isabelli de Bethania Melo de Souza, por seu precioso tempo, pela paciência e incentivo na orientação, que sem dúvidas ajudaram a tornar possível a conclusão desta monografia.

Ao professor e coordenador Marcílio de Brito, que apesar do pouco tempo de convívio, sempre foi bastante acessível, solícito e agradável em todos os momentos.

A todos os professores da Universidade de Brasília, tamanha a importância de cada um em minha formação acadêmica, e aos funcionários da secretaria da Faculdade de Ciência da Informação, pelo constante bom humor e eficiência com que sempre fui atendida.

Ao professor e ex-diretor do curso de Biblioteconomia da UNIRIO Marcos Luiz Miranda, bem como a todos os professores, funcionários e amigos da UNIRIO, por me acolherem na universidade durante três semestres com tanto carinho e calor humano típico dos cariocas.

Aos colegas de trabalho do Senado Federal, pela oportunidade, pelo carinho e pela boa vontade na obtenção e transmissão de dados importantes para este trabalho.

Aos estagiários do Senado Federal que colaboraram na realização desta pesquisa respondendo aos questionários.

Aos queridos Wilians e Carlos, pela amizade, paciência, cumplicidade, incentivo e toda a ajuda que me deram não só nessa fase um tanto conturbada que é a da execução da monografia, mas em todos os momentos.

Pela possibilidade de cometer injustiças ao deixar de citar alguém, agradeço a todos que ajudaram de forma direta ou indireta e contribuíram com amizade, confiança e compreensão para a realização deste estudo.

*"Há homens que lutam um dia e são bons.
Há outros que lutam um ano e são melhores.
Há os que lutam muitos anos e são muito bons.
Porém, há os que lutam toda a vida.
Esses são os imprescindíveis."*

Bertolt Brecht

RESUMO

A presente pesquisa objetiva identificar as necessidades informacionais dos estagiários do Senado Federal, usuários reais da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, servindo-se do estudo de usuários como forma de gerenciar o conhecimento e, a partir daí, melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários de forma geral. A fundamentação teórica apresenta explicações e conceitos de diversos autores da Ciência da Informação sobre bibliotecas especializadas e parlamentares, necessidade informacional, barreiras na busca pela informação e estudo de usuários, citando sua evolução histórica, abordagens e métodos de pesquisa. O estudo de caso em questão, de caráter exploratório e método quanti-qualitativo, utiliza como instrumento de coleta de dados o questionário, aplicado a uma amostra de sessenta estagiários cadastrados na Biblioteca, a fim de analisar como eles buscam, usam e avaliam os serviços e produtos oferecidos por esta Unidade de Informação. Ao responder o questionário, este grupo de usuários ressalta a importância de um acervo atualizado e diversificado para o acompanhamento da aprendizagem acadêmica e mesmo para o melhor desempenho de suas atividades como estagiários do Senado Federal. De modo geral observa-se uma visão positiva dos estagiários tanto em relação às condições de infra-estrutura do local quanto aos produtos oferecidos e serviços prestados pela Biblioteca do Senado Federal.

Palavras-chave: Biblioteca do Senado Federal. Estagiários do Senado Federal. Estudo de usuário. Necessidade de informação.

ABSTRACT

The present research aims to identify the information needs of the Senate interns, real users of Library Academic Luiz Viana Filho, performing the users study as a way to manage knowledge, and from that, improve the quality of services offered to users in general. The literature review provides explanations of various authors of the Information Science domain about specialized and parliamentary libraries, informational needs, barriers in the search of information and users study, quoting its historical evolution, approaches and research methods. The case study in question, of an exploratory content and quantitative method, uses the questionnaire as an instrument of data collection, applied to a sample of sixty interns registered at the Library in order to analyze how they search, use and evaluate services and products offered by this Information Unit. When answering the questionnaire, this group of users highlights the importance of an updated and diverse collection to monitor the academic learning and even for the best performance of their activities as Senate interns. In general there is a positive vision of the interns in relation to the conditions of the infrastructure and of the products and services offered by the library of the Senate.

Keywords: Informational needs. Library of Senate. Senate interns. Users study.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Organograma da Biblioteca.....	39
Figura 2	Biblioteca – Planta de Localização: Estrutura Física.....	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Quadro Funcional.....	41
Tabela 2	Curso / Instituição.....	48
Tabela 3	Sugestões.....	56

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Sexo e Idade.....	49
Gráfico 2	Assuntos de interesse.....	49
Gráfico 3	Frequência em outras bibliotecas.....	50
Gráfico 4	Frequência na Biblioteca do Senado.....	50
Gráfico 5	Finalidade das visitas.....	51
Gráfico 6	Documentos mais consultados.....	51
Gráfico 7	Infra-estrutura.....	52
Gráfico 8	Avaliação do acervo.....	52
Gráfico 9	Localização das obras na estante sem auxílio.....	53
Gráfico 10	Website da Biblioteca.....	53
Gráfico 11	Avaliação do website.....	54
Gráfico 12	Atendimento.....	54
Gráfico 13	Preferência de pesquisa.....	55
Gráfico 14	Horário de funcionamento.....	55
Gráfico 15	Melhorias importantes.....	56

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCE	Biblioteca Central
BDB	Biblioteca Demonstrativa de Brasília
DNL	Departamento Nacional do Livro
IESB	Instituto de Educação Superior de Brasília
RVBI	Rede Virtual de Bibliotecas
SEPOP	Secretaria de Pesquisa e Opinião
UCB	Universidade Católica de Brasília
UDF	Centro Universitário do Distrito Federal
UnB	Universidade de Brasília
UniCEUB	Centro Universitário de Brasília
UNIEURO	Centro Universitário Euro-Americano
UNIP	Universidade Paulista
UPIS	União Pioneira de Integração Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS E PARLAMENTARES	16
2.2 NECESSIDADE INFORMACIONAL	20
2.3 BARREIRAS NA BUSCA PELA INFORMAÇÃO	23
2.4 ESTUDOS DE USUÁRIOS	25
2.4.1 <i>Evolução histórica</i>	28
2.4.2 <i>Abordagens e métodos de pesquisa</i>	30
3 BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO	35
3.1 ORGANOGRAMA	39
3.2 ESTRUTURA	40
3.3 MISSÃO E VISÃO	42
3.4 PÚBLICO	42
3.5 PRODUTOS E SERVIÇOS	42
4 METODOLOGIA	46
4.1 NATUREZA DA AMOSTRA.....	46
4.2 CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA	47
4.3 DADOS COLETADOS	48
4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO	56
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE A: Questionário “Estudo de Usuários da Biblioteca do Senado Federal”	67

1 INTRODUÇÃO

O grande fluxo de informação que circula atualmente em nossa sociedade, faz com que a biblioteca e os profissionais que atuam nessa área ofereçam serviços e produtos cada vez mais especializados e qualificados aos seus usuários, o que gera uma reflexão sobre a importância da organização do conhecimento e a necessidade de adotar técnicas competentes e eficazes para aprimorar a sistematização do saber. Como parte crucial desse processo, encontra-se o Serviço de Referência, atividade na qual o bibliotecário entrevista o usuário em busca de informações que possam contribuir para que este alcance, mais precisa e velozmente, a informação desejada.

Desta forma, há a necessidade constante de melhorias e avanços nos serviços informacionais. Um instrumento que pode auxiliar os bibliotecários e profissionais da informação nessa tarefa é o Estudo de Usuários, que visa conhecer o perfil, a opinião e os interesses dos consulentes, de forma a possibilitar a identificação de suas necessidades informacionais básicas e que verifica se os serviços e produtos, além da estrutura, oferecidos pela biblioteca, são suficientemente adequados à sua demanda. Frequentemente, o Estudo de Usuários utiliza-se de questionários aplicados a um determinado grupo que se deseja conhecer, além de processos de entrevistas, que podem garantir o aprimoramento dos itens acima citados.

Sob esta ótica, apresenta-se a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, do Senado Federal. Criada em 18 de maio de 1826, ainda denominada Livraria do Senado, por iniciativa do então Barão de Cairú, objetivava dar suporte aos trabalhos legislativos dos senadores do Império. Atualmente situada em Brasília, no Anexo II do Senado Federal, foi renomeada em 1970 para Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, em homenagem ao então presidente do Senado. Seu acervo é composto por livros, periódicos, obras de referência, obras raras etc, e tem por base a coleção pessoal do senador Luiz Viana (BIBLIOTECA..., [2011]).

Hoje, com 185 anos, a Biblioteca do Senado ainda objetiva atender às demandas de informações provenientes dos senadores, mas também visa as dos consultores e servidores do Senado que trabalham com o processo legislativo como suporte à tomada de decisões. Ainda que não seja o foco principal de atendimento da Biblioteca, ela também é frequentada pelos estagiários da Casa e por um vasto público externo, que, como os senadores, consultores e servidores, também prezam

constantemente pela excelência no atendimento, uma vez respeitadas as normas previamente estabelecidas da Biblioteca.

Diante das dificuldades de se realizar um estudo global de todos os usuários da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, devido a grande variedade de perfis, é objetivo deste trabalho a elaboração de uma pesquisa para avaliação da satisfação e das reais necessidades dos estagiários do Senado Federal que frequentam a biblioteca, com a intenção de servir de subsídio para prováveis aperfeiçoamentos futuros nos serviços oferecidos pela mesma.

Outros objetivos da pesquisa, mais especificamente, são: mapear o perfil dos usuários em relação ao sexo, faixa etária e área de formação; verificar a eficácia da qualidade de divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca; observar a frequência com que os seus recursos são utilizados; identificar as finalidades de uso da Biblioteca; analisar o grau de satisfação em relação à infra-estrutura e ao acervo da mesma; verificar a opinião dos usuários quanto ao atendimento prestado; coletar sugestões para melhorias em geral e elaborar uma conclusão sobre os dados coletados, no intuito de auxiliar a Biblioteca do Senado a possivelmente realizar inovações importantes em seu atendimento e acervo.

Este trabalho de pesquisa justifica-se na medida em que se observa que o entendimento de como a biblioteca é vista e avaliada por seus usuários é fator muito importante para qualquer centro de informação, para que haja eficiência no planejamento e melhor desenvolvimento das atividades destes centros. Neste caso, a condição de estagiário possibilita compreender como este grupo de usuário, parte do corpo funcional da instituição, enxerga e se utiliza dos produtos e serviços da Biblioteca do Senado. Dessa forma, o conhecimento de suas necessidades informacionais e a sua satisfação convertem-se em um fator estratégico para o êxito na qualidade do atendimento da Biblioteca. Além disso, foi também razão crucial para esta pesquisa o fato de observar-se na literatura da área somente um tipo de estudo acessível sobre um dos grupos de usuários, os consultores, desta Biblioteca tão importante no cenário nacional, e uma das mais antigas do país. Outro fator para a execução deste estudo foi não encontrar, ainda na literatura da área, qualquer estudo de usuários voltado para os estagiários que fazem uso das bibliotecas das instituições nas quais trabalham.

O estudo realizado foi descritivo, mais especificamente um estudo de descrição de população, de abordagem tradicional e alternativa e natureza aplicada. Teve

caráter exploratório, baseado em um método quanti-qualitativo, seguido de posteriores análises estatísticas. No que concerne aos procedimentos técnicos, esta pode ser considerada uma pesquisa bibliográfica e também um estudo de caso. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, impresso, constituído de 19 questões, dentre elas 18 fechadas e uma aberta, aplicado a 60 estagiários do Senado Federal (aproximadamente 13% do total de estagiários da Casa) que utilizam a biblioteca, em dias e horários distintos, no ambiente interno da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho. A resposta aos questionários ocorreu com a monitoria do aplicador, de forma tanto a tentar garantir respostas espontâneas, sinceras e pessoais, quanto para que qualquer dúvida que surgisse pudesse ser sanada no momento do preenchimento.

Quanto à estrutura, esta monografia é composta de cinco capítulos: o primeiro constitui-se nesta *Introdução*, seguido pela *Fundamentação Teórica*, que compreende o aparato teórico-conceitual, técnicas e métodos de análises, que servem de base à temática em estudo.

O próximo capítulo, intitulado *Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho*, refere-se a um breve histórico do ambiente de estudo, abordando seu organograma, estrutura, missão, visão, público, serviços e produtos.

O capítulo denominado *Metodologia* corresponde aos recursos utilizados, às características da amostra, dados coletados na pesquisa e sua posterior análise e discussão.

O último capítulo aborda as *Considerações Finais*, que refletem os resultados, observações e conclusões geradas pela pesquisa e incluem sugestões para que a Biblioteca do Senado possa se adequar, cada vez mais, aos seus usuários estagiários, adotando metodologias que possibilitem prover aos mesmos conhecimentos para o uso eficaz e eficiente dos serviços e produtos disponibilizados, cooperando ainda mais com a formação acadêmica destes usuários.

E finalmente, a exposição das partes complementares, constituídas pelas *Referências* utilizadas, que proporcionaram embasamento teórico e suporte metodológico para desenvolver a pesquisa e o *Apêndice* com o questionário utilizado pela pesquisadora na referida investigação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

Segundo o que alguns autores salientam, no início do século XX, acompanhando o desenvolvimento da fase industrial, e impulsionadas pela Segunda Guerra Mundial, surgiram as bibliotecas especializadas, em resposta às demandas provocadas pelo avanço das áreas de ciência e tecnologia (FIGUEIREDO, 1979). Estas bibliotecas possuem características peculiares principalmente em relação a seus acervos, que se destacam por revelar um caráter organizacional mais seletivo e atualizado em termos de áreas específicas do conhecimento.

Presentes em instituições de pesquisa, organizações industriais e comerciais, instituições públicas com coleções especializadas, agências governamentais, instituições acadêmicas com coleções departamentais, bancos, hospitais, escritórios de advocacia, engenharia etc, as bibliotecas especializadas são consideradas um organismo vivo e atuante. Sua finalidade é servir como um instrumento de pesquisa e suporte à informação, para que, assim, toda a informação especializada seja disseminada para sua determinada comunidade-alvo.

Conforme Barbosa (2008), o registro das primeiras bibliotecas especializadas ocorreu nas universidades, que desde cedo se organizaram em departamentos especializados ou faculdades e, cada um desses iniciou a coleção de documentos relativos à sua área específica. A autora acredita que as primeiras bibliotecas especializadas tenham surgido na área da medicina, uma vez que, como a matemática, por exemplo, se desenvolveu inicialmente ligada à filosofia, portanto com necessidade de informações de vários campos do saber.

Para Cesarino (1978, p. 231), as bibliotecas especializadas são:

unidades pertencentes à instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico ou assunto. Para atingir este objetivo são executadas as tarefas de seleção e aquisição, processamento técnico e disseminação da informação.

Segundo o Departamento Nacional do Livro, DNL (apud TEIXEIRA, 2004, p. 211), a biblioteca especializada é a instituição “[...] cujo acervo é centralizado num determinado assunto. Geralmente, ela está vinculada a entidades especializadas, isto é, a entidades que se dedicam a estudos específicos”.

Salasário (2000, p. 108) corrobora com a afirmação dos autores anteriormente citados e menciona que o conceito de biblioteca especializada advém da união de acervo e usuário, ou seja, “é uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico”. Diante disso, entende-se que a biblioteca especializada é tendencialmente dedicada a um assunto ou grupo de assuntos específicos.

A biblioteca especializada é “organizada sobre disciplinas ou áreas específicas de conhecimento.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 51). Ainda na visão de outros autores, estas bibliotecas estão orientadas para se alcançar os objetivos específicos da área em que atuam. Nessa perspectiva, Miranda (2007, p. 88), aponta de forma sucinta as funções das bibliotecas especializadas:

- a) fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários;
- b) realizar um tratamento exaustivo dos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
- c) disseminar seletivamente a informação;
- d) proporcionar o acesso à base de dados especializadas na área de interesse da coleção e;
- e) permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área.

Conforme apresenta Santiago (2010), as bibliotecas especializadas diferenciam-se dos demais tipos de bibliotecas por possuírem coleções voltadas a uma área específica do conhecimento. Além disso, as organizações às quais elas pertencem, normalmente têm objetivos mais específicos do que gerais. Os recursos informacionais que compõem o acervo dessas bibliotecas são muito diversificados e estão relacionados às suas áreas de conhecimento. Dentre esses recursos, além de livros, podem encontrar-se periódicos especializados, teses, dissertações, bases de dados, bibliografias, mapas, recortes de jornal, multimeios, microformas, publicações governamentais, relatórios de pesquisa, relatórios de companhia e de entidades de governo, catálogos industriais e comerciais, patentes, diretórios, plantas de engenharia, dados estatísticos, levantamento de mercado, correspondência técnica, cadernos de notas de laboratório, etc.

A biblioteca abordada nesta pesquisa dispõe dos seguintes recursos informacionais: livros nacionais e estrangeiros, periódicos gerais e especializados, teses, dissertações, bases de dados, relatórios governamentais, índices, periódicos de resumos, folhetos, bibliografias, mapas, microfilmes, CDs e DVDs, dentre outros.

Em meio a uma gama de bibliotecas especializadas, observam-se as bibliotecas parlamentares ou legislativas, que são “vinculadas a um órgão legislativo - parlamento, senado, câmara dos deputados, assembléia legislativa ou câmara de vereadores.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 51).

Conforme descrevem Lucero (1999) e Inácia Cunha (1987), as bibliotecas parlamentares ou legislativas têm como objetivo principal oferecer aos membros do Poder Legislativo informações que os auxiliem em suas várias atribuições, quer sejam legislativas, deliberativas ou fiscalizadoras. São órgãos instituídos para, entre outras atividades, localizar e adquirir documentos, em formatos tradicionais ou eletrônicos, cujos temas sejam relevantes ao processo legislativo nas várias etapas onde serão requeridos conhecimentos, gerais ou minuciosos, sobre um determinado assunto.

Ainda de acordo com Inácia Cunha (id.), uma biblioteca parlamentar deve se adaptar e responder às perspectivas e realidades de mudanças dos tempos, e se adequar ao novo mundo tecnológico. Para a autora, as atividades das bibliotecas parlamentares dividem-se em dois patamares básicos: o de pesquisa e o de informação e referência, considerando-se pesquisa um estudo relativamente abrangente sobre um determinado tópico, mas em menor profundidade do que uma pesquisa tipicamente acadêmica; e considerando-se informação e referência o fornecimento de serviços através de informações já disponíveis, geralmente, em fontes impressas ou em catálogos e arquivos previamente organizados. (CUNHA, I., 1987, p. 588). A autora descreve, ainda, que os serviços prestados por tais bibliotecas sejam: referências bibliográficas, bibliografias especializadas, cópias de artigos de revistas e jornais, *clippings*, bases de dados, além de serviços mais elaborados e analíticos feitos pelos bibliotecários. Afirma também que o futuro das bibliotecas parlamentares está no uso intensivo das novas tecnologias advindas da *Internet*, na cooperação com outras bibliotecas, na utilização mais ampla de documentos digitais e recursos eletrônicos.

As bibliotecas parlamentares possuem características únicas se equivalendo às bibliotecas especializadas, pois essas possuem uma “estrutura orientada pelo assunto que cobrem, em função dos objetivos específicos da organização à qual pertencem” (VOLPATO, 1999, p. 39).

A biblioteca parlamentar moderna não fica parada, antes se caracteriza por um processo constante de avaliação e revisão de seus serviços e pela sua natureza

ativa. Deve usar todos os recursos de informação disponíveis e, assim, oferecer produtos de informação de qualidade ao seu público-alvo. Ela comunica-se regularmente com os parlamentares, a fim de avaliar o impacto dos serviços prestados e definir que serviços adicionais poderão ser fornecidos, ou que modificação nos serviços existentes deverá ser realizada. (BRYANT, 2001).

Robinson (apud PESSOA et. al., 2009, p.27) afirma que tais bibliotecas trilham o seu caminho com o surgimento da democracia. Em 1796, a Biblioteca da *French Assembly* foi a primeira a ser criada. A próxima biblioteca a surgir foi a *Library of Congress*, dos Estados Unidos da América, em 1800. Em 1814, foi criada a Biblioteca de Barbados, seguida da Biblioteca da Holanda em 1815. A Biblioteca da *British House of Commons* foi inaugurada em 1818, a da África do Sul em 1857 e a da Nova Zelândia em 1858. No Brasil, a Biblioteca do Senado Federal surgiu em 1826, uma vez que o parlamento brasileiro se espelhava nos parlamentos estrangeiros, principalmente nos europeus.

No Brasil, no Poder Legislativo Federal, existem duas bibliotecas que atendem às necessidades de informações e prestam serviços aos parlamentares. São elas: a Biblioteca do Senado Federal, Acadêmico Luiz Viana Filho, e a Biblioteca da Câmara dos Deputados, Pedro Aleixo. Cada uma funciona em prédios separados, com orçamentos e servidores distintos. Neste contexto, poder-se-ia incluir ainda a Biblioteca Ministro Ruben Rosa, do Tribunal de Contas da União, órgão que, conforme a Constituição Federal de 1988 também faz parte do Poder Legislativo, atuando no auxílio do controle externo do Congresso Nacional.

Uma biblioteca parlamentar como a do Senado Federal deve atender prioritariamente aos senadores, incluindo as demandas do Plenário e das Comissões, os consultores legislativos e de orçamento, os assessores que trabalham diretamente com as demandas dos parlamentares e, ainda, os servidores da Casa Legislativa.

Para atender a uma demanda de informações proveniente do processo legislativo, a Biblioteca do Senado Federal possui em seu quadro de funcionários vários bibliotecários, servidores, estagiários e terceirizados prontos para cumprir com os objetivos e a missão da Biblioteca. Esses profissionais procuram utilizar, da melhor maneira, os recursos tecnológicos disponíveis e atender às demandas com presteza. Além de consultar o acervo da biblioteca, os bibliotecários buscam informações que estejam disponíveis em outros meios digitais e virtuais e também

em outras instituições. Avaliações nos serviços e produtos prestados são realizadas periodicamente pelos bibliotecários, visando à qualidade total no atendimento (PESSOA, et. al, 2009, p. 33).

2.2 NECESSIDADE INFORMACIONAL

De acordo com o que se observa na literatura da área da Ciência da Informação, este é um tema que tem sido alvo de várias pesquisas desde 1960. O conceito de necessidade informacional definido por Cunha e Cavalcanti (2008), descreve que esta é a informação necessária para que um indivíduo, ou um grupo de indivíduos, desempenhe suas atividades de forma adequada. Tais atividades podem estar relacionadas com a resolução de problemas, tomadas de decisão, pesquisas científicas, educação e cultura, produção agrícola e industrial, entre outros. Essas necessidades, é importante ressaltar, vão além daquelas formuladas pelos usuários, uma vez que incluem as necessidades não formuladas e também as futuras.

Le Coadic (1996) considera duas grandes classes de necessidade de informação: as que visam o conhecimento, que são derivadas do desejo de saber, e as que visam a ação, derivadas de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, pessoais e profissionais. O autor explica ainda, que o conhecimento da necessidade informacional permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca pela informação, e salienta que essa necessidade tem status de uma necessidade física fundamental, quando é considerada a hipótese de que os seres humanos carecem de informação da mesma forma que precisam de alimento ou abrigo.

De acordo com os estudos de Choo (2003), Wilson (1981), entre outros, pode-se dizer que a necessidade de informação surge a partir da atividade profissional exercida pelo indivíduo e que difere quanto ao tipo de informação para diferentes profissões, evoluindo com o tempo. Eles acreditam que as necessidades e usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional e organizacional dos usuários, entretanto, como a informação é buscada e usada também em situações sociais, ela tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades afetivas ou emocionais.

Ainda conforme Choo (2003), as necessidades de informação se constituem em um dos elementos centrais do modelo de uso da informação. O autor relaciona o uso da informação com a tríade: necessidade, busca e uso da informação.

O conceito de necessidade informacional mostrado por Wilson (1981) descreve uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo, não sendo, portanto, diretamente acessível ao observador. Segundo o autor, a necessidade só pode ser descoberta por dedução, através do comportamento, ou por um ato de enunciação da pessoa que a detém. Também compartilham desse pensamento Martínez-Silveira e Oddone (2007), que afirmam que a necessidade informacional pode ser entendida não só como a experiência subjetiva que acontece na mente dos indivíduos em determinada circunstância, mas também como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou.

Em contrapartida, há autores que acreditam que embora as pessoas tenham suas próprias experiências, subjetivas e únicas enquanto estão se movendo no tempo e espaço, existe grande similaridade entre situações encontradas pelos diferentes indivíduos. Dessa forma, necessidade de informação não seria um conceito subjetivo e relativo existente somente na mente de um indivíduo, ao contrário, representa um conceito intersubjetivo com significados, valores e objetivos passíveis de serem compartilhados, o que permite a identificação e generalização de padrões de comportamento de busca e uso de informação através do tempo e espaço sob a ótica do usuário (DERVIN e NILAN, 1986).

Segundo Carvalho (apud ROCHA, 2011, p. 31) uma necessidade informacional não pode ser separada do indivíduo que a percebeu, da situação que a criou, das fontes de informação disponíveis para o indivíduo e do comportamento de busca de informação que o indivíduo adota.

Guinchat e Menou (1994, p. 484) chamam a atenção para a coleta e o tratamento da informação, que não são atividades isoladas, mas partes permanentes de um conjunto de atividades de cada pessoa, e por isso afirmam que as necessidades de informação nem sempre são formalizadas.

Conforme Nascimento e Weschenfelde (2002, p. 2), a necessidade informacional “depende de inúmeras variáveis, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo, daí a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação.

Na revisão de literatura apresentada por Martínez-Silveira e Oddone (2007), elas destacaram que ao menos dois dos elementos que integram os diferentes conceitos de necessidade informacional podem ser identificados com segurança. O primeiro deles é que há sempre um motivo ou propósito implícito. O segundo é sua natureza de processo cognitivo, que diferenciaria as necessidades informacionais das fisiológicas, por exemplo. Para as autoras as necessidades informacionais, influenciadas principalmente por fatores pessoais, apresentam características mais gerais quando analisadas por grupos de usuários, uma vez que as particularidades e o contexto de cada grupo podem determinar certo padrão. Dessa forma pode-se entender que cada profissional apresenta necessidades de informação específicas, de acordo com sua área de atuação.

A necessidade de informação é uma necessidade derivada, e é comandada pela realização de uma necessidade fundamental. É também uma necessidade extensiva e evolutiva, porque é produzida dinamicamente gerando novas necessidades e muda com o tempo sob efeito da exposição às diferentes informações iniciais. Não pode estar separada do contexto, da situação e do ambiente, que são essenciais para estabelecer o seu diagnóstico.

Em realidade, todos esses conceitos e fatores mencionados se interrelacionam de forma bastante complexa, podendo-se ainda mencionar outros que devem ser levados em conta. Por exemplo, uma necessidade pode ser imprevista, mas não muito importante, não requerendo solução imediata; já outra necessidade inesperada pode ser de grande importância e de extrema urgência. Assim, o nível de complexidade, o grau de importância e urgência e a condição de previsibilidade de uma necessidade podem afetar tanto o comportamento quanto a busca desta informação (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996).

Neste sentido, identificar as necessidades informacionais torna-se a base para o desenvolvimento de produtos e serviços de informação. Deve-se atentar também para o fato de que as necessidades de informação, além de dependerem dos indivíduos que as buscam, mudam com o passar do tempo (FERREIRA, 1995). Por isso, é importante realizar periodicamente estudos relacionados ao tema.

Diante disto, fica clara a idéia de se focar, principalmente, o problema individual dos usuários: que informação um indivíduo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dela e como o sistema pode ser melhor projetado para preencher essas necessidades de informação, dependerão exclusivamente dele

próprio, de seu propósito na busca de informação e do uso da mesma na transposição de lacunas (JAMES, 1983). Dessa forma, percebe-se que os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente.

2.3 BARREIRAS NA BUSCA PELA INFORMAÇÃO

Alguns estudos, como o de Ferreira (apud SANTIAGO, 2010, p. 35), relatam que “para o usuário acessar e usar informação, ele deve estar consciente das fontes e dos serviços de informação disponíveis em seu ambiente”. Entretanto, o usuário muitas vezes tem conhecimento e noção das fontes e serviços de informação, mas nem sempre o uso dos mesmos é realizado de maneira adequada, em virtude de algumas barreiras encontradas neste processo.

No âmbito das bibliotecas parlamentares, o cenário não é diferente, uma vez que há a possibilidade de os usuários encontrarem várias barreiras que possam interferir em sua comunicação mediante o processo de busca e transferência da informação, levando-os, assim, a julgar suas necessidades informacionais como não satisfeitas. Tais barreiras, que se revelam entre os indivíduos e grupos em relação aos sistemas de informação, são caracterizadas como numerosas e complexas sob diferentes formas e causas.

De acordo com Santiago (op. cit., p.35), na literatura disponível da área, há uma diversidade da nomenclatura utilizada por autores tais como Guinchat e Menou (1994); Araújo (1998); Figueiredo (1987; 1994; 1999) dentre outros, que pode variar entre barreiras ou obstáculos à informação.

Wilson (1981) apresenta três conjuntos de barreiras para busca de informações, adotadas também por outros autores: as barreiras pessoais, as sociais ou de papéis relacionados e as barreiras ambientais. Em alguns de seus trabalhos posteriores, Wilson (1997) identifica oito variáveis intervenientes no processo de busca da informação. Esses elementos incluem características pessoais (emocionais, educacionais, demográficas, sociais ou interpessoais), bem como aspectos ambientais, econômicos e mesmo características das fontes e condições de acesso à informação. Não obstante as influências contextuais, o que parece ser determinante na percepção da necessidade, na escolha das fontes de informação e

na própria decisão de busca da informação não é a disponibilidade dos recursos e, sim, os processos cognitivos (MARTÍNEZ-SILVEIRA e ODDONE 2007).

A seguir são descritas algumas das características dos três principais grupos de barreiras enunciadas por Wilson (1981):

a) barreiras pessoais: a falta de tempo dos pesquisadores para o deslocamento até a biblioteca a fim de realizar a busca de informação; o desconhecimento de línguas estrangeiras; as diferentes áreas de localização da informação, sendo necessário o deslocamento do usuário para obtê-la (é interessante ressaltar que com o advento e disponibilidade das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC), bem como a inserção do usuário no ambiente tecnológico, essas barreiras geográficas estão sendo superadas aos poucos.)

b) barreiras institucionais: a falta de estrutura para o acesso às fontes de informação, pois em algumas salas ainda não há o acesso à internet; as diferentes posições hierárquicas existentes nas organizações, o que pode gerar a falta de consenso entre as decisões dos funcionários; cotas baixas e preços altos para a reprodução de obras. Podem referir-se também às barreiras de competência do domínio macro da organização, à execução das políticas públicas, à tomada de decisão e de gestão de recursos, vindo a interferir na implantação de serviços (VARGAS; LIMA, 2004; MUNHÓZ, 2009). Para Figueiredo (1987, p. 77), as barreiras institucionais “são criadas ou existentes no próprio sistema de informação, tais como: [...] espaço físico insuficiente e com disposição inadequada não proporcionando ambiente conveniente [...]”.

c) barreiras ambientais ou da tecnologia utilizada: a diferença de interface entre as bases de dados dificulta a busca, pois é preciso saber como cada uma funciona para poder utilizá-la; a diferença existente na terminologia utilizada na indexação das bases; a utilização da internet como fonte de informação, pois foi destacado que existe uma complexidade na sua utilização, e o excesso de informações que ela traz, dificultando uma seleção relevante; as dificuldades que o usuário tem em usar determinada máquina ou programa, que ocorre quando estes apresentam problemas que independem do usuário.

É importante ressaltar que, além das barreiras citadas anteriormente, existem outras de natureza legal, ideológica, física, psicológica etc. Convém atentar também para o fato de as barreiras psicológicas serem inerentes à própria natureza dos sujeitos sociais. Nesta perspectiva, entendemos que, cada vez mais, cabe aos

bibliotecários a total e devida atenção para que as barreiras, ligadas ao sistema de informação, sejam administradas de tal forma, que, embora haja intervenção das mesmas, não causem danos ao processo de transferência da informação para os usuários da Biblioteca do Senado Federal.

2.4 ESTUDO DE USUÁRIOS

Esta temática vem sendo pesquisada por mais de quarenta anos em bibliotecas de todo o mundo. Ao longo dessas décadas, os objetivos principais desses estudos resumem-se basicamente em coletar dados para análise, melhorias e inserção de novos produtos e serviços informacionais para os usuários de bibliotecas, gerando uma melhor compreensão do fluxo de transferência de informações nas instituições.

Os estudos de usuários se baseiam em técnicas que têm por finalidade observar e questionar os usuários das unidades de informação, bem como compreender suas necessidades, usos, opiniões e avaliações a respeito dos serviços oferecidos. Nessa perspectiva Tarapanoff (2004, p. 20) menciona que estudo de usuários é:

Uma técnica utilizada para traçar o perfil de usuários de um determinado produto, serviço ou centro de documentação e a partir daí direcionar e padronizar o atendimento, melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e atender da melhor maneira possível a demanda e a necessidade dos usuários.

De acordo com Fontenele (1997, p. 34), “os estudos de usuários surgiram para que os profissionais, que lidam com a informação, pudessem entender melhor as necessidades informacionais de seus usuários e melhorar os serviços oferecidos a eles”. Assim sendo, cabe aos bibliotecários estabelecer um canal de comunicação e interação com a comunidade a qual eles servem, para que as necessidades informacionais da mesma sejam evidenciadas e, conseqüentemente, sejam oferecidos serviços de qualidade para saná-las.

Almeida (2005, p. 5) afirma que “os objetivos das bibliotecas e centros de documentação devem ser sempre pensados em relação à instituição a que pertencem e à comunidade a que devem servir” e os estudos de usuários se constituem em serem, no mínimo, instrumentos do planejamento bibliotecário, uma

vez que, se justificam fortemente pelo estudo aprofundado e extensivo da comunidade a ser servida.

González Teruel (2005) define o estudo de usuários como um conjunto de pesquisas, cujos resultados permitem planejar e melhorar os sistemas de informação. Defende, ainda, que, em geral, esse estudo oferece uma ferramenta de grande valor para a tomada de decisões, principalmente quanto ao ponto de vista da gestão em unidades de informação.

Segundo Figueiredo (1994), é imprescindível que os sistemas de informação, que têm como objetivos básicos atender às necessidades e demandas de informação de seus usuários, realizem estudos para adequar as suas coleções, serviços e produtos àquelas necessidades e demandas. A autora dá a seguinte definição para estudos de usuários:

[...] estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7)

A autora acima afirma que a motivação para realizar um estudo de usuários vem, geralmente, da necessidade ou desejo de se saber como está o serviço, de avaliá-lo, de obter informação de quanto uso está sendo feito, de redefinir prioridades, ou para justificar, no todo ou em parte, um serviço oferecido.

Para Sanz-Casado (1994, p. 31), “o estudo de usuários consiste no conjunto de estudos voltados para análise qualitativa e quantitativa dos hábitos de informação dos usuários através da aplicação de diferentes métodos”. Neste sentido, é pertinente afirmar que as necessidades dos usuários devem ser atendidas, tal como o estudo do seu perfil, para que seja possível estabelecer informações direcionadas a cada segmento ou a cada usuário.

Os estudos de usuários podem ter três objetivos complementares, mencionados por Guinchat e Menou (1994, p. 488) e apresentados abaixo:

- A análise das necessidades, isto é, o conteúdo e o tipo de informação procurados e aceitos, do ponto de vista qualitativo e quantitativo. Este estudo permite definir os produtos, os serviços e até o tipo de unidade de informação melhor adaptado às circunstâncias;
- A análise dos comportamentos de informação, que indicam como as necessidades são satisfeitas, precisam as condições que os serviços e produtos devem preencher e permitem definir o tipo de informação necessária aos usuários;
- A análise das motivações e das atitudes, isto é, dos valores, dos desejos de informação expressos e não expressos e a imagem dos serviços de

informação e dos especialistas. Esta análise permite explicar o fundamento dos comportamentos e das necessidades.

Ainda nesta perspectiva, Oniki e Monteiro (1981), mencionam que através dos estudos de usuários é possível se detectar o por quê, como e para quais fins a informação é utilizada bem como identificar que fatores interagem nesse processo. Assim, entendemos que estudo de usuários é uma área interdisciplinar do conhecimento, que contempla o estudo do comportamento dos usuários e não usuários da informação e dos sistemas e serviços de informação, e que possui como objetivo básico a interação usuário/informação.

Conforme Figueiredo (1991), os sistemas de informação que não têm a preocupação de considerar os interesses dos usuários, tendem a ter falta de uso, pouco uso, ou, até mesmo, repulsão desses. Logo, sistemas que oferecem serviços baseados no estudo do uso/usuário têm uma grande probabilidade de ter um retorno satisfatório. Para tanto, é necessário analisar se o usuário conhece os serviços oferecidos, se tem acesso aos mesmos, se sabe usá-los, e ainda o mais importante, qual o grau de relevância da informação que está disponibilizada. Alguns usuários deixam de utilizar os serviços de informação, em virtude dos mesmos precisarem de ajustes, conseqüentemente, os indivíduos se afastam do sistema, e na maioria das vezes, sequer deixam algum sinal de insatisfação.

Para Moraes (1994), o ponto de partida de qualquer análise da comunidade de uma determinada biblioteca é o estabelecimento das metas e dos objetivos da instituição. Ao se caracterizar estudos de usuários, devem-se apresentar estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual e estudos orientados ao usuário propriamente dito, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, procurando descobrir como esse grupo obtém a informação necessária para a sua satisfação.

2.4.1 *Evolução Histórica*

Lancaster (apud CUNHA, 1982, p. 6), ao traçar a evolução histórica dos levantamentos bibliotecários sobre os estudos de usuários, afirma que a pesquisa pioneira remonta ao ano de 1876, quando o relatório *Public libraries in the United States* divulgou fatos e dados estatísticos sobre as bibliotecas públicas norte-americanas. À medida que avançaram no tempo, as pesquisas sobre usuários foram

se transformando de uma simples descrição para uma postura mais analítica e avaliativa.

As primeiras investigações no campo dos estudos de usuários foram realizadas após a década de 1940, impulsionadas por dois eventos. O primeiro, a *Conferência de Informação Científica da Royal Society*, em 1948, no Reino Unido. O segundo, a *Conferência Internacional de Informação Científica*, em Washington, Estados Unidos, em 1958. A contribuição de ambos foi de real valor para o crescimento desta área de investigação.

Nessas ocasiões, foram apresentados trabalhos que despertaram a atenção dos participantes para a importância dos estudos das necessidades dos usuários. As pesquisas realizadas entre os anos de 1950 e meados da década de 1960, primeiro período dos estudos de usuários, concentravam-se nos indivíduos que utilizavam informação científica e tecnológica. Abrangiam um conjunto relativamente limitado de assuntos com membros de disciplinas específicas ou da comunidade científica como um todo.

Sugere-se, conforme observação de Tobin (1974), que o termo estudo de usuário (*user study*) tenha aparecido no início dos anos sessenta, quando começou a ser indexado no *Library Literature*. Nessa obra, o mesmo estudioso identificou, no período de 1960-1973, algumas referências bibliográficas sobre o assunto, das quais 293 eram contribuições norte americanas e 184 de outros países.

O trabalho de Lipetz (1970) inaugurou as revisões da década de 1970, enfatizando os estudos que podiam ser transpostos para outras situações. Os objetivos seriam alcançados se precedidos de atividades de descrição, definição dos conceitos e teorização das relações causais ou qualitativas entre uso da informação e os fatores associados.

Nos anos de 1970, especificamente em 1975, foi criado na Inglaterra um centro especializado em estudos de usuários, o *Centre for Research on User Studies*, CRUS, que se tornou referência em todo o mundo para pesquisas nesse campo. Desde então se observa que houve uma mudança de atitude dos bibliotecários com relação aos usuários. Adotava-se uma atitude passiva, aguardava-se que os usuários aparecessem nas bibliotecas. A mudança tornou as bibliotecas mais ativas e dinâmicas. Criaram-se novos serviços e aperfeiçoaram-se outros, tornando os bibliotecários mais próximos de seus usuários.

Sob esta mesma ótica, nota-se que os pesquisadores brasileiros incluíram a automação em bibliotecas e a utilização das bases de dados e dos catálogos online em pesquisas sobre “estudo de usuários” a partir dos anos de 1970 e 1980, pois acreditam que, nesse período, a automação passa a influenciar bastante na relação entre os usuários de bibliotecas e os bibliotecários.

Na década de 1980, já se falava, também, sobre a necessidade de um planejamento adequado para bibliotecas, por meio de estudos de usuários, para a melhoria em seu desempenho.

O reconhecimento, por parte dos bibliotecários, da importância do planejamento para o bom funcionamento de bibliotecas, tem levado ao estudo sistemático de suas comunidades. A motivação para esses estudos está relacionada, principalmente, com a busca de um maior conhecimento sobre o processo de comunicação existente entre os sistemas de informação e seus usuários, de modo a possibilitar a otimização dos recursos disponíveis. (BUSHA & HARTER, 1980).

Ainda nesta década, Dervin e Nilan (1986 apud OTELO, 2006, p. 60) apontavam uma tensão visível na literatura entre a pesquisa e a prática na Ciência da Informação.

Os autores clamavam por pesquisas sobre necessidades e usos da informação, e a reorientação dos serviços para os usuários sob o argumento de que as pesquisas disponíveis não estavam provendo base para essa reorientação. Entre os temas para os quais se pedia maior atenção dos pesquisadores, estavam: a necessidade de melhor atendimento à clientela baseada, entre outras coisas, na verificação da baixa utilização dos sistemas de informação; e a centralidade das necessidades e usos da informação definidas a partir do usuário. (OTELO, 2006, p. 60).

No final da década de 1990, as publicações de Wilson (1999; 2000) dão início a debates sobre a adequação do termo ‘comportamento informacional’ para se referir aos estudos de necessidade, busca e uso da informação.

Embora se observe no Brasil, nos últimos anos, a emergência de pesquisas intituladas Comportamento Informacional de Usuários, em geral tais investigações ainda são conhecidas como “estudos de necessidades”, contidos no tópico “estudos de usuários”. Tanto Wilson (2000) como outros autores, entendem o comportamento informacional como campo oriundo das limitações dos estudos de usuários e,

portanto, constituindo uma evolução desses estudos. Verifica-se ultimamente que, ainda que tenha sido cunhado recentemente, o termo 'comportamento informacional' começa a ser empregado de forma mais intensa.

De acordo com Baptista e Cunha (2007), nota-se que apesar de um grande número de trabalhos ter sido realizado sobre "estudo de usuários" durante as últimas quatro décadas, percebe-se que existe a necessidade de que novos estudos sejam realizados, de modo longitudinal, para que seja possível a mensuração das variações de uso e das necessidades de informações dos usuários de bibliotecas. Essa tendência intensificou-se, nos dias atuais, pois os profissionais da informação sentem a necessidade de realizar estudos periódicos de usuários em suas bibliotecas, demonstrando que as necessidades de informações dos usuários e o seu perfil de interesse mudaram durante esses quarenta anos.

2.4.2 Metodologias de pesquisa

De acordo com Choo (2003), a pesquisa para a realização de estudo de usuários deve ser, principalmente, integrativa, pois abrange todo o processo de busca, recuperação e utilização da informação. A pesquisa integrativa é um processo dinâmico cujo objetivo é entender o contexto que levou o usuário a reconhecer a sua necessidade de informação, ou seja, quais os motivos que o levaram a necessitar da informação. Outra finalidade para a pesquisa integrativa seria a de analisar as atividades de busca da informação e avaliar como essa informação pode resolver problemas, tomar decisões e criar significados para os usuários e, conseqüentemente, para as instituições em que trabalham.

Na literatura da área encontram-se diferentes tipos de abordagens relacionadas com os estudos de usuários: a **tradicional**, direcionada ao sistema de informação ou biblioteca, na qual é investigado como os mesmos estão sendo utilizados; e a **alternativa**, direcionada aos usuários, em que é investigado como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho.

Ferreira (1996 apud TEIXEIRA, 2004, p. 210) cita que:

Os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das

características únicas de cada usuário, como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles.

Diante desse contexto, entende-se que a abordagem tradicional ou pesquisa orientada para o sistema consiste em observar o que acontece no ambiente externo para o indivíduo, preocupando-se apenas com o sistema; já a abordagem alternativa tem como privilégio o usuário, como um ser pensante que se modifica constantemente, em virtude dos indivíduos terem realidades distintas, características únicas e necessidades variadas em tempo e espaços diferentes. A informação passa a ser útil a partir do momento em que o usuário dá significado à mesma, podendo essa ter diferentes significados de diferentes indivíduos (SANTIAGO, 2010).

Os estudos voltados para a abordagem tradicional, geralmente, examinam o comportamento do usuário real ou potencial no que se refere às atitudes. Dervin e Nylan (1986 apud FERREIRA, 1997, p. 8) abordam que estes estudos “procuram explicar as diferenças entre usuários como simples decorrência de influências sociológicas e demográficas, estilo de vida e especificidade do trabalho”.

Quanto à abordagem alternativa, Rouse e Rouse (1984 apud FERREIRA, 1997) dizem que sua essência está em estudar o comportamento de busca e uso de informação, que são também modelados pelo estilo cognitivo do indivíduo, isto é, sujeito ativo internamente *versus* ativo externamente, sistemático *versus* intuitivo, e/ou criativo *versus* menos criativo.

De acordo com Ramalho e Pinheiro (apud SANTIAGO, 2010, p. 40):

A abordagem alternativa considera a informação como uma prática social de atribuição de sentidos como algo construído pelo ser humano e o sistema de informação como um espaço de interação e de diálogo entre o usuário e a informação, que permite o usuário construir pontes na obtenção de respostas favoráveis às suas reais necessidades no processo de busca.

Conforme Ferreira (1997, p. 11), “as iniciativas de descrever padrões de busca de informação devem reconhecer o indivíduo como o centro do fenômeno, e considerar a visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação”. Desta maneira, verifica-se que as necessidades de informação devem ser definidas em plano individual, destacando-se atenção para o tempo e espaço específicos experimentados pelo elemento em particular. Sendo assim, o contexto da informação que se configura passa a ter o indivíduo como ponto de partida do desencadeamento de todo o processo informacional.

Sob a ótica metodológica, até a década de 1980 era comum a adoção de pesquisas de estudos de usuários por **métodos quantitativos**. No momento em que os estudiosos do assunto perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não conseguiam identificar as necessidades individuais dos usuários em bibliotecas, passou-se para a fase dos **métodos qualitativos**. Vários métodos foram utilizados para atender a esse novo enfoque.

Baptista e Cunha (2007) destacam que a pesquisa qualitativa focaliza a atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, e observam que a pesquisa qualitativa tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Para esses autores os avanços da área do estudo de usuários mostram que hoje podem ser feitos estudos qualitativos mais sofisticados, teórica e instrumentalmente, apropriados para o desenvolvimento de sistemas baseados nas especificidades dos comportamentos dos usuários, de acordo com suas necessidades cognitivas, afetivas, psicológicas e fisiológicas.

Conforme define Matias-Pereira (apud PESSOA, 2009, p. 42),

[...] a pesquisa quantitativa -- sob este enfoque tudo pode ser mensurado numericamente, ou seja, pode ser traduzido em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas de estatísticas (percentagem, média, coeficiente de regressão, [...] etc).

A pesquisa qualitativa -- parte do entendimento de que existe uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e o subjetivo do sujeito que não pode ser traduzido em números. [...] É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Para Pinheiro et al. (2008, p. 127), o uso da metodologia qualitativa é recomendada, entre outras questões, quando o objetivo é ajudar na interpretação das informações obtidas com a pesquisa quantitativa.

A escolha dos instrumentos para a coleta dos dados da pesquisa é de competência dos pesquisadores e deve levar em consideração os objetivos pretendidos. O método mais usual para a realização de estudos de usuários em uma pesquisa quantitativa é o **questionário**, já na pesquisa qualitativa, é mais comum utilizar a **entrevista**. Outros instrumentos são também conhecidos, como a observação, o formulário e o painel, porém não são utilizados com frequência para pesquisas cujo objetivo é conhecer o perfil de interesse de informações de usuários de bibliotecas.

Segundo Santos (2009, p. 258), o questionário, método mais utilizado em pesquisas de estudos de usuários, caracteriza-se pela ordenação de itens bem estruturados, clareza nas perguntas e pela exigência de respostas por escrito. Pode ser classificado como aberto, quando a pessoa que responde pode dar respostas livremente, todavia, perguntas abertas tornam os dados mais difíceis de serem coletados, tabulados e analisados pelos pesquisadores; ou fechado, onde as respostas são objetivas, mais fáceis de serem tabuladas e os dados ficam mais isentos de vícios. Alguns pesquisadores utilizam o questionário misto, com perguntas abertas e fechadas, com o intuito de se obter um meio termo nessas dificuldades apresentadas.

Este instrumento apresenta várias vantagens, como a de ser um método rápido, de baixo custo, permitindo ao respondente maior liberdade de expressão, pois não há presença de pessoas, evitando constrangimentos nas respostas. Quanto às desvantagens, podem citar-se a falta de esclarecimento imediato das dúvidas e o retorno dos questionários pode não representar uma porcentagem considerada razoável para o universo pretendido pelo pesquisador.

De acordo com Pinheiro et al. (2008, p. 91), para a elaboração do questionário, é necessário definir com clareza os objetivos de pesquisa. As perguntas devem ser claras, objetivas e plenamente atendidas. É fundamental que se faça um pré-teste do questionário antes de se iniciar a distribuição do mesmo. “O pré-teste irá verificar a fluidez e a estrutura lógica do questionário, as possíveis reações dos entrevistados, o entendimento das questões e o tempo despendido na entrevista”. (PINHEIRO et al., 2008, p. 93-94).

A entrevista é, também, um excelente instrumento de pesquisa, sendo o segundo método mais utilizado para realização de estudos de usuários nas bibliotecas atuais. A eficácia da entrevista depende da competência e do preparo do entrevistador.

Santos (2009, p. 261) aponta que,

[...] a entrevista pode ser estruturada ou padronizada e não-estruturada. No primeiro tipo, as perguntas são as mesmas para todos os entrevistados, o que garante maior controle nas respostas, inclusive no resultado do estudo e pesquisa. No segundo, o entrevistado tem maior liberdade para formular suas respostas e o entrevistador não está obrigado a obedecer a qualquer tipo de roteiro preestabelecido. Como desvantagem, apresenta a dificuldade em reorganizar e quantificar dos dados recolhidos. (SANTOS, p. 261).

Outra desvantagem considerada em entrevistas é o acanhamento por parte do entrevistado. No caso de bibliotecas, quando alguma pergunta a respeito do conhecimento dos usuários sobre certos serviços e produtos, ou mesmo sobre a utilização de alguns recursos, é realizada, os usuários podem omitir seu desconhecimento para não se exporem perante o entrevistador, que na maioria das vezes, é uma pessoa conhecida em seu ambiente de trabalho (PESSOA, 2009, p.44).

De acordo com Cunha (1982) o estudo de usuários engloba aspectos multidisciplinares e não é tão fácil definir seu escopo. A literatura mostra uma diversidade de definições, algumas delas conflitantes entre si. Ainda segundo o autor, com relação à metodologia para estudos de usuários, o problema de estudo das necessidades de informação relaciona-se com a não existência de métodos ou de uma metodologia suficientemente desenvolvida para a perfeita coleta, análise e avaliação dos dados na área de Biblioteconomia.

3 BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO

O Senado do Império do Brasil foi criado em 1826, tendo ocorrido sua primeira reunião no dia 6 de maio do mesmo ano. Após a proclamação da república em 1889, a Constituição de 1891 instala o Senado da República. Atualmente, de acordo com a Constituição vigente, de 1988, o Senado Federal compõe-se de 81 senadores, representantes dos Estados e do Distrito Federal. Os mesmos são eleitos pelo povo para um mandato de oito anos, sendo três senadores por unidade de Federação. O Senado Federal é o responsável pela elaboração das leis que regem o país, possuindo, também, outras competências privativas, estabelecidas pela Constituição Federal de 1988 (BIBLIOTECA..., [2011]).

A Biblioteca do Senado Federal teve início em 18 de maio de 1826, logo após a primeira reunião do Império do Senado, por iniciativa de José da Silva Lisboa, o Visconde de Cairú, membro da Comissão de Legislação, que demonstrou ao primeiro Presidente do Senado Federal, Manuel Joaquim Soares, o Visconde de Santo Amaro, a necessidade de aquisição de publicações para auxiliar os senadores nos trabalhos legislativos.

Sob o nome de “Livraria do Senado”, a Biblioteca foi instalada inicialmente em uma das salas do pavimento superior do sobrado próximo ao antigo Palácio Conde dos Arcos, situado no Campo de Santana, no Rio de Janeiro.

Ao longo de sua história a Biblioteca mudou de sede diversas vezes, até a transferência do Senado Federal para o Palácio Monroe, em 1924, de onde saiu apenas em 1961, devido à mudança da capital Federal para Brasília, indo para o Palácio do Congresso Nacional.

Em 1979, a Biblioteca sofre algumas transformações em sua estrutura e passa a denominar-se “Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho”, em homenagem ao então presidente do Senado.

Em 1999 a Biblioteca passa por nova reforma e ganha uma área total com 3250 m², com salas privativas para senadores e consultores, assessores e diretores; auditório com capacidade para 60 pessoas, além de outras melhorias.

A partir de 2001, a Biblioteca começou a disponibilizar no seu sítio eletrônico a Coleção Virtual da Biblioteca, baseada em projetos já utilizados em bibliotecas parlamentares de outros países, oferecendo o texto completo digitalizado de várias obras de domínio público, litogravuras da Coleção de Obras Raras e o acesso a

diversas bases de dados de assuntos relacionados aos interesses do Senado Federal. Em 2007, é criada a Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF), com a função de armazenar, preservar, divulgar e possibilitar o acesso ao texto integral das publicações do Senado Federal à produção intelectual dos servidores da Casa e a outros documentos de interesse do Poder Legislativo.

Atualmente a Biblioteca funciona no Anexo II do Senado Federal, de segunda a sexta-feira, com entrada permitida das 9h às 14h para o público externo (já estando no local pode-se permanecer até as 18h30) e das 8h30 às 18h30, ininterruptamente, para o público interno. Seu acervo, hoje, conta com cerca de 200.000 livros, folhetos, mapas e outros documentos bibliográficos; 6.000 títulos de periódicos; 330.000 artigos de revistas e jornais; 3 milhões recortes de artigos selecionados de 12 jornais brasileiros e 8.000 Obras Raras, grande parte advinda da Coleção da Real Biblioteca Portuguesa (GUIA..., [200-]).

A Biblioteca do Senado Federal dispõe de um acervo multidisciplinar, tendo em vista que, como biblioteca parlamentar, a informação tem a finalidade de subsidiar os trabalhos parlamentares, com a profundidade e a atualidade necessárias em razão da diversidade dos assuntos discutidos no Congresso Nacional. Seu foco volta-se às Ciências Sociais, mas possui também um número significativo de obras de referência e publicações em outras áreas do conhecimento, que são de interesse para o trabalho legislativo. O acervo pode ser dividido em duas partes, segundo a relevância dos assuntos: Núcleo Básico, que reúne os assuntos prioritários para o processo legislativo (Direito, Ciência Política e Administração) compreendendo 60% do acervo, e o Núcleo complementar, que inclui todas as demais áreas de conhecimento, para fundamentar a elaboração das leis e dos discursos parlamentares, bem como os assuntos afetos às áreas de interesse das comissões permanentes do Senado Federal e às atividades técnicas e administrativas da Casa.

Quanto à organização das obras nas estantes, a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho adota a CDD, Classificação Decimal de Dewey, que consiste em dividir o acervo em grandes áreas do conhecimento, possibilitando agrupar livros de assuntos similares e por vezes de mesmo autor, facilitando, assim, a consulta às estantes por temas e autoridades. Para a área jurídica do acervo, é utilizada a Classificação Decimal de Direito, de Dóris de Queiroz Carvalho.

O software de catalogação, utilizado há dez anos para a gestão automatizada da Biblioteca é o Aleph, da empresa Ex- Libris, e para a Biblioteca Digital utiliza-se o DSPACE, há quatro anos. A descrição física e de conteúdo dos documentos incluídos nas bases de dados bibliográficas da Biblioteca seguem padrões internacionais, tais como o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2) e o Marc 21.

Conforme informações colhidas internamente junto aos bibliotecários do Senado Federal, a coleção de jornais compõe-se de doze jornais brasileiros, dentre os quais: *Jornal do Brasil*, *Tribuna do Brasil*, *Tribuna da Imprensa*, *Jornal da Tarde* e *Gazeta Mercantil*, publicações encerradas e ainda *O Globo*, *O Dia*, *O Estado de S. Paulo*, *Folha de S. Paulo*, *Correio Braziliense*, *Jornal de Brasília* e *Valor Econômico*, que são publicações correntes.

Já a coleção de multimeios é representada por cerca de 9.500 itens, entre CD-ROM, CDs de áudio, DVDs, mapas, microfilmes, fitas cassetes, fitas de vídeo, slides, entre outros. Dentre eles, encontra-se aproximadamente 4 mil microfilmes, que incluem 103 títulos dos principais jornais editados no país a partir de 1810, bem como relatórios ministeriais e presidenciais da época do Império e da Primeira República.

Importante contribuição para o enriquecimento do acervo foi a doação em 1997 para o Senado Federal da coleção de Luiz Viana Filho. Tal coleção possui cerca de 12 mil volumes, e inclui as primeiras edições de obras nacionais de autores consagrados como Machado de Assis, Eça de Queiroz, José de Alencar, Carlos Drummond de Andrade, Manuel Bandeira e Graciliano Ramos. Destaca-se na coleção o manuscrito autógrafa de Machado de Assis dos versos de *O casamento do diabo*, que foi publicado anonimamente na revista *Semana Ilustrada*, em 29 de março de 1863.

Outro meio de enriquecimento do acervo ocorre por conta da Resolução nº 66 de 1996, que tem o objetivo de preservar a memória editorial do Senado Federal, armazenando todas as obras publicadas por esta Casa Legislativa. Tais obras encontram-se reunidas na Coleção Depositária.

A Coleção de Obras Raras conta com um valioso acervo de livros e periódicos, que se encontram armazenados em uma sala-cofre climatizada, em condições de temperatura e umidade apropriadas para sua melhor conservação. A obra mais antiga é a *Novus Orbis*, de Joannes de Laet, editada em 1663.

A Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF) busca armazenar, preservar, divulgar e dar acesso ao texto integral de mais de 173 mil documentos. Seu acervo digital divide-se em livros, obras raras, artigos de revista, notícias de jornal, produção intelectual de senadores e servidores do Senado Federal, legislação em texto e áudio, entre outros documentos.

Tendo em vista as novas tecnologias de informação, em 2000 foi criada a Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional (RVBI) a partir do Sistema de Administração de Bibliotecas (SABI), criado em 1972, como uma forma de cooperação entre as bibliotecas. Coordenada pelo Serviço de Gerência da RVBI, da Biblioteca do Senado Federal, a Rede visa agregar recursos bibliográficos, materiais e humanos, promovendo a aquisição e o processamento técnico cooperativos, o empréstimo entre bibliotecas e disponibilizando um catálogo coletivo com aproximadamente 800.000 documentos (cerca de 1.550.000 itens) registrados, entre livros, artigos de revistas e jornais, coleções de periódicos, obras raras, e documentos digitais. As quatorze bibliotecas integrantes da RVBI abrangem o Poder Legislativo, Executivo e Judiciário, tanto na esfera federal quanto do Distrito Federal. Essas bibliotecas alimentam cooperativamente a base de dados bibliográfica, além de fazerem uso da lista de autoridades e do vocabulário controlado de indexação e recuperação da Rede.

Participam da RVBI as seguintes bibliotecas:

- Advocacia Geral da União – AGU
- Câmara dos Deputados – CD
- Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLD
- Ministério da Justiça – MJ
- Ministério do Trabalho e Emprego – MTE
- Procuradoria Geral da República – PGR
- PRODASEN – Serviço de Documentação e Informação Técnica - PRO
- Senado Federal – SF
- Superior Tribunal de Justiça – STJ
- Superior Tribunal Militar – STM
- Supremo Tribunal Federal – STF
- Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF
- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF
- Tribunal Superior do Trabalho – TST

Desta forma, a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho destaca-se no século XXI como uma biblioteca tradicional e moderna, articulando coleções de obras antigas e raras de referência para os legisladores brasileiros e o acesso aos mais modernos sistemas de informação disponíveis no universo digital.

3.1 ORGANOGRAMA

A Secretaria de Biblioteca está vinculada à Diretoria-Geral do Senado, com subordinação ao Plenário do Senado Federal. Como serviços da mesma encontram-se o Gabinete da Biblioteca e o Serviço de Gerência da Rede Virtual de Bibliotecas e, subordinadas à mesma, estão as Subsecretarias de Pesquisa e a Subsecretaria de Processos Técnicos.

A Figura 1 representa a estrutura da Secretaria de Biblioteca.

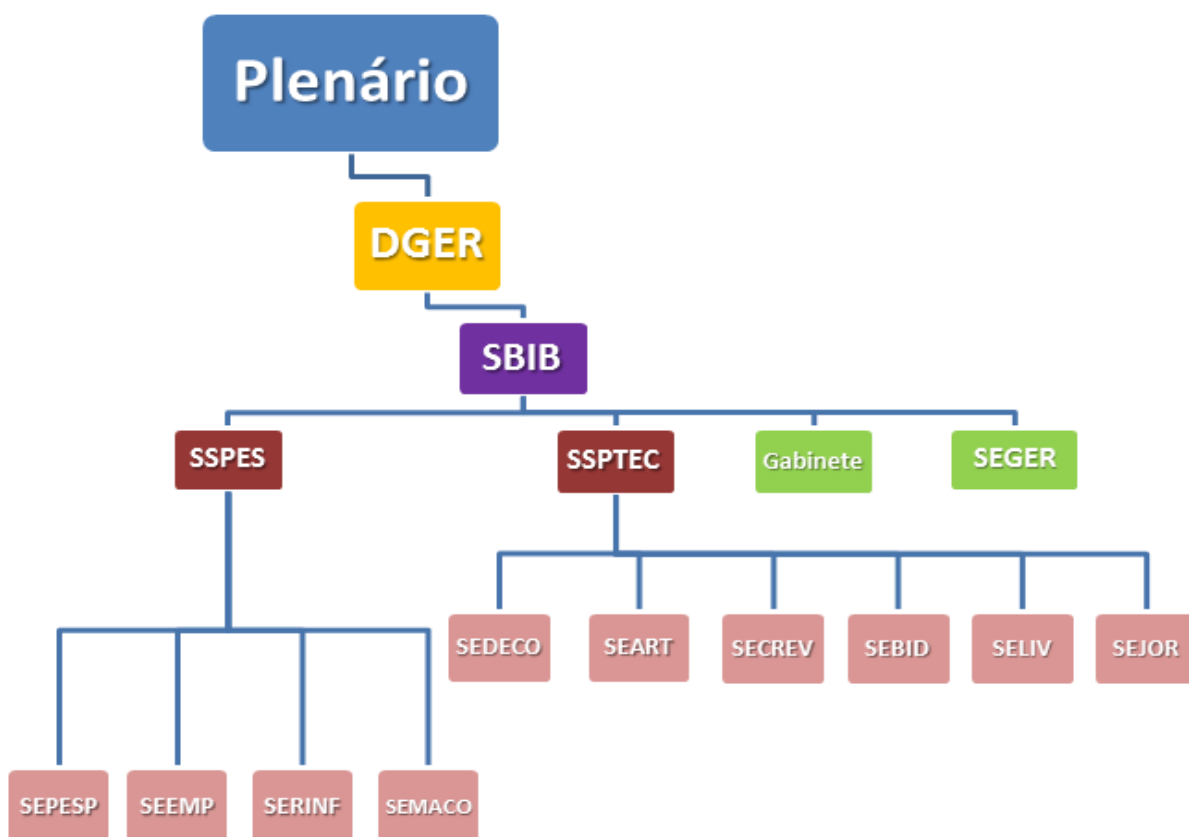


Figura 1: Organograma da Biblioteca

1 – PLENÁRIO

2 – DIRETORIA-GERAL (DGER)

3 – SECRETARIA DE BIBLIOTECA (SBIB)

- Gabinete administrativo

- Serviço de Gerência da Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional RVBI – (SEGER)

3.1 – Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas – SSPES:

- Serviço de Pesquisa Parlamentar (SEPESP)

- Serviço de Recuperação de Informações Bibliográficas (SERINF)

- Serviço de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico (SEEMP)

- Serviço de Manutenção e Conservação do Acervo (SEMACO)

3.2 – SUBSECRETARIA DE PROCESSAMENTO TÉCNICO DE INFORMAÇÕES BIBLIOGRÁFICAS – SSPTEC:

- Serviço de Biblioteca Digital (SEBID)

- Serviço de Desenvolvimento de Coleções (SEDECO)

- Serviço de Processamento de Livros (SELIV)

- Serviço de Processamento de Jornais (SEJOR)

- Serviço de Processamento de Artigos de Revistas (SEART)

- Serviço de Processamento de Coleções de Revistas (SECREV)

Conforme as reuniões internas que vêm ocorrendo ao longo de 2011, há chances de em 2012 a estrutura organizacional da Biblioteca passar por uma reformulação. Segundo prevê a nova estrutura organizacional, a Biblioteca, bem como o Arquivo e o Museu Histórico do Senado Federal deixariam de ser Secretarias, subordinadas diretamente à Diretoria Geral e passariam a ser Departamentos, subordinados a Secretaria de Informação, que por sua vez, está subordinada à Diretoria Geral.

3.2 ESTRUTURA

Quanto à estrutura física e funcional da Biblioteca, observam-se as seguintes tabela e figura abaixo:

Tabela 1: Quadro Funcional	
Estagiários	14
Serviço de higienização e restauração de livros (APAE)	1 coordenadora e 8 funcionários
Servidores efetivos	44 (32 Bibliotecários)
Servidores terceirizados na seção da reprografia	4
Servidores terceirizados que auxiliam na manutenção do acervo e dos serviços da biblioteca	30
Servidores terceirizados que realizam trabalhos administrativos	5
Servidores terceirizados responsáveis pela limpeza da biblioteca	6



Figura 2: Biblioteca – Planta de Localização: Estrutura Física

Quanto ao mobiliário, a Biblioteca do Senado conta com estantes tradicionais para o acondicionamento do acervo de livros e estantes deslizantes para a guarda dos jornais, obras raras e da Coleção Luiz Viana Filho. Há três leitoras de microfilme, junto a três computadores, que executam a tarefa de salvar o documento microfilmado em formato digital. Há, ainda, seis computadores na sala de acessibilidade e quatro terminais de pesquisa e consulta.

O espaço de estudo dispõe de aproximadamente vinte mesas, com quatro cadeiras cada, e não há cabines para estudo individual nem salas disponíveis para estudo em grupo. Por fim, a Biblioteca possui quatro banheiros, que são destinados exclusivamente aos funcionários. Os usuários devem utilizar os sanitários que ficam fora do espaço da Biblioteca.

3.3 MISSÃO E VISÃO

Missão: Fornecer suporte informacional bibliográfico às atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal.

Visão: Ser reconhecida como unidade de excelência na gestão e disseminação de informações bibliográficas, pela eficiência e qualidade de seus serviços e produtos, bem como por sua capacidade de inovação, criatividade e flexibilidade.

3.4 PÚBLICO

O objetivo principal da Biblioteca é atender às necessidades informacionais dos senadores, porém, o universo de usuários atendido engloba ainda deputados federais, consultores, advogados, assessores e servidores do Senado Federal, além dos estagiários da Casa, que são o foco deste estudo, as bibliotecas conveniadas e a comunidade em geral.

3.5 PRODUTOS E SERVIÇOS

Abaixo se encontram relacionados os produtos e serviços elaborados pela Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho:

Produtos elaborados pela Biblioteca do Senado Federal:

- Bibliografia Brasileira de Direito (BBD): Com o objetivo de acompanhar o desenvolvimento das novas tecnologias de armazenamento e disseminação de informações, tornando disponível um meio moderno e eficaz de consulta às informações jurídicas nacionais, a Biblioteca do Senado editou o CD-ROM Bibliografia Brasileira de Direito: edição comemorativa de milênio (1980-2001). Trata-se de uma edição cumulativa, que engloba vinte e um anos de produção jurídica brasileira publicada em livros, artigos de revistas e artigos de jornais, incluindo cerca de 71.000 documentos.
- Sumários Correntes de Periódicos: Listagem dos periódicos nacionais e estrangeiros que foram incorporados ao acervo da biblioteca no mês corrente, atualizada de acordo com a chegada dos fascículos, com a visualização das respectivas capas e sumários. São oferecidos sumários de periódicos selecionados nas seguintes áreas: Ciências Sociais, Direito, Direito do Consumidor, Economia, Educação, Política, Reforma Política e Eleitoral e outras áreas. Esse serviço permite ao usuário consultar trabalhos recém publicados, na forma de artigos, em revistas adquiridas pela Biblioteca, diretamente de qualquer computador com acesso à Internet, facilitando suas pesquisas com grande economia de tempo e de prestação de serviço de atendimento.
- Bibliografias Especializadas: Elaboradas sobre assuntos de competência constitucional do Senado Federal, de acordo com a demanda de julgamentos e da repercussão social dos temas, a partir de levantamentos bibliográficos na Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI, nas bases de dados e em periódicos em geral (revistas, jornais e periódicos científicos).
- Novas Aquisições: Listagem mensal de alguns dos livros recém incorporados ao acervo da Biblioteca no mês corrente. Apresenta a visualização das capas e dos sumários dos livros das principais áreas do conhecimento, como Administração, Direito, Economia, Política, História, Biografia, Literatura entre outras.
- Boletim de Disseminação Seletiva da Informação (DSI): Trabalho especializado voltado exclusivamente aos usuários prioritários da Biblioteca: senadores, diretores, consultores legislativos e as comissões do Senado

Federal. São oferecidos três tipos de serviços: levantamento semanal temático de notícias publicadas em jornais e revistas; relação periódica de informações sobre a temática de interesse dos usuários solicitantes; e Estudos e Análises, que são pesquisas especiais e exaustivas sobre um tema específico. Contém notícias de jornais e sumários de livros e revistas que abrangem temas das comissões permanentes e provisórias do Senado Federal.

Serviços oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal:

- Atendimento ao Usuário: A Biblioteca atende os Senadores e os servidores do Senado Federal na demanda por informações, pesquisas e documentos principalmente na área de processo legislativo. Atende também o público externo, formado por advogados, estudantes, bibliotecas de órgãos governamentais do Distrito Federal e demais interessados. O atendimento é realizado pessoalmente, por telefone ou e-mail.
- Empréstimo: O empréstimo domiciliar é facultado aos senadores, deputados federais, servidores e estagiários do Senado Federal, bibliotecas conveniadas do Distrito Federal e alunos da Universidade do Legislativo (UNILEGIS), de acordo com o Regimento Interno da Biblioteca e mediante cadastro. Os senadores, consultores e advogados do Senado podem requisitar o empréstimo de cinquenta obras por um período de trinta dias. Os deputados federais podem retirar dez livros também pelo período de trinta dias. Os demais servidores da Casa, assim como as bibliotecas conveniadas, têm direito a dez livros emprestados por um período de quinze dias, e os estagiários podem retirar cinco livros por um período também de quinze dias. É importante ressaltar que não são efetuados empréstimos de obras raras, obras de referência, periódicos, jornais nem obras da coleção depositária para nenhuma categoria de usuários.
- Empréstimo entre bibliotecas: A Biblioteca do Senado solicita o empréstimo de obras do acervo de outras bibliotecas, através do serviço de cooperação entre bibliotecas de órgãos públicos, situados no Distrito Federal, para atender aos Senadores e Consultores e Advogados da Casa.

- Fornecimento de cópias: A biblioteca fornece cópias de artigos de periódicos e de capítulos de livros, obedecendo à legislação de direitos autorais.
- Visita Orientada: informações gerais sobre a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, com explicação sobre a disposição do acervo, os terminais de auto-atendimento, o espaço cultural com as exposições e a localização e ambientação das salas que compõem a biblioteca.
- Bases de dados externas e periódicos eletrônicos: As bases de dados externas, nacionais e internacionais, permitem a pesquisa e o acesso ao texto completo ou resumo de artigos de revistas científicas, conferências, livros e teses. Os periódicos eletrônicos dão acesso aos artigos na versão eletrônica do periódico impresso que é recebido na Biblioteca. As 23 bases de dados internacionais, 7 bases nacionais e 31 periódicos eletrônicos possuem acesso restrito aos computadores conectados à Rede do Senado Federal (reconhecimento de IP) ou por meio de senha.
- Sala de Acessibilidade Digital: A Biblioteca do Senado Federal disponibiliza microcomputadores com acesso à Internet, que podem ser usados por seus usuários. Têm prioridade os usuários portadores de deficiência, de acordo com o que estabelecem as Normas de Utilização da Sala de Acessibilidade Digital.
- Intercâmbio de Publicações: As obras doadas à Biblioteca são avaliadas segundo a política de seleção e aquisição em vigor. As publicações recebidas pela Biblioteca do Senado Federal na modalidade de doação que não são selecionadas para compor seu acervo serão permutadas com outras bibliotecas ou encaminhadas às instituições com as quais a Biblioteca mantém intercâmbio.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve abordagem alternativa e tradicional, uma vez que seu foco foram tanto os usuários da Biblioteca quanto a estrutura e avaliação da mesma. Possui caráter descritivo e fez uso de métodos quanti-qualitativos. O instrumento de coleta de dados foi um questionário, impresso, constituído de 19 questões, dentre elas 18 fechadas e 1 aberta, aplicado no mês de junho, no período vespertino, em dias e horários distintos, no ambiente interno da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho. A resposta aos questionários ocorreu com a monitoria do aplicador, tanto para tentar garantir respostas espontâneas, sinceras e pessoais, quanto para que qualquer dúvida que surgisse pudesse ser sanada no momento do preenchimento.

Sendo assim, sob a luz dos estudos orientados aos usuários, investigou-se um grupo particular de usuários (estagiários do Senado Federal), a fim de conhecer como se configura o processo de educação destes da Biblioteca Acadêmico Viana Filho, identificar as barreiras encontradas por eles no uso dos serviços e produtos disponíveis, bem como verificar a avaliação feita para os mesmos.

4.1 NATUREZA DA AMOSTRA

O estágio é um período de aperfeiçoamento profissional realizado pelo aluno em sua área acadêmica como uma forma de complementação do estudo teórico. Sua função é proporcionar aos aprendizes o conhecimento prático das atividades profissionais, possibilitando o contato empírico com os ensinamentos teóricos que lhes são passados em sala de aula.

Todo estágio é curricular, ou seja, deve contribuir com a formação profissional. Pode ser obrigatório, para a integralização do curso, ou não-obrigatório, caracterizando-se como uma formação complementar. O estágio obrigatório é aquele definido como tal no projeto pedagógico do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma. Estágio não-obrigatório, comumente remunerado, é aquele desenvolvido como atividade opcional, desenvolvida pelo estudante de qualquer curso que queira complementar sua formação profissional. Todos podem realizar estágios não-obrigatórios, desde que o plano de atividades esteja previsto no projeto pedagógico do curso. Não cria vínculo empregatício e deve ser acompanhado pela Instituição de Ensino Superior.

O Senado Federal possui um Programa de Estágio, sem vínculo empregatício, oferecido a estudantes da graduação de instituições de ensino de Brasília que mantêm convênio com o órgão. A duração do estágio é de até 2 anos e deve-se cumprir uma jornada de atividades de 20 horas semanais. Atualmente o Programa de Estágio conta com 500 vagas, sendo que cerca de 480 encontram-se preenchidas por estudantes de diversas áreas, como administração, arquitetura e urbanismo, arquivologia, biblioteconomia, ciência da computação, ciência política, economia, comunicação social, direito, enfermagem, engenharias civil, de redes, elétrica e mecânica, estatística, fisioterapia, história, letras, matemática, nutrição, psicologia, relações internacionais, secretariado executivo, sociologia, turismo, etc.

Enquanto estudantes, é comum que os estagiários recorram à Biblioteca do Senado de forma a tentar suprir suas necessidades informacionais. Uma vez que eles são uma categoria ativa de usuários que fazem uso dos serviços e produtos disponíveis na Biblioteca, e também por serem o elo entre esta e as instituições de ensino, percebe-se a importância do estudo dos mesmos como forma de conhecer seu perfil de interesse informacional e até, conseqüentemente, o perfil indireto das instituições de ensino as quais pertencem.

4.2 CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

Dos quase 480 alunos de graduação, de doze diferentes instituições de ensino de Brasília, que fazem parte do quadro funcional de estagiários do Senado Federal, 146 são cadastrados na Biblioteca, mediante autorização de seu supervisor – estes 146 representam o universo total foco desta pesquisa. Na Biblioteca, estes usuários usufruem de todos os serviços, como o espaço de estudo, consultas às obras do acervo, pesquisas nas bases de dados, cópias de artigos de revistas e capítulos de livros e o empréstimo de livros – conforme autorização do supervisor, quantidade e tempo limite citados anteriormente. A partir deste universo, um total de 60 respostas foi obtido entre os estagiários usuários da Biblioteca, superando a expectativa inicial que era de 50 questionários respondidos para a coleta dos dados. Tal expectativa deve-se ao fato de relatórios estatísticos internos presumirem a visita de, em média, 80 estagiários distintos por mês na Biblioteca do Senado, distribuídos nos períodos da manhã e tarde. Uma vez que a pesquisa foi realizada somente à tarde, esperava-se o preenchimento de cerca de 50 questionários.

Apesar do pré-teste realizado anteriormente ao início da distribuição dos questionários, que indicou um tempo aproximado de 6 minutos para a leitura das perguntas e preenchimento das respostas, houve resistência de alguns usuários em colaborar com a pesquisa. Segundo a SEPOP, Secretaria de Pesquisa e Opinião do Senado Federal, tal resistência é considerada normal em pesquisas de opinião.

Ainda assim, o total de 60 questionários equivaleu a aproximadamente 41%, quase metade do universo de estagiários cadastrados na Biblioteca do Senado.

4.3 DADOS COLETADOS

Abaixo se apresentam as tabelas e os gráficos que correspondem aos dados colhidos nesta pesquisa.

Tabela 2: Curso / Instituição ¹										
Instituição Curso	Anhanguera	IESB	UCB	UDF	UnB	UniCEUB	UNIEURO	UNIP	UPIS	TOTAL
Administração	1,7				3,3					5
Antropologia					3,3					3,3
Arquitetura e Urbanismo						1,7				1,7
Biblioteconomia					18,3					18,3
Ciência Política					5					5
Direito		5	5	5	1,7	8,3	6,6	3,3	1,7	36,6
Engenharia Elétrica					1,7					1,7
História					1,7					1,7
Jornalismo		1,7	1,7			3,3	1,7			8,4
Letras – Português					6,6					6,6
Marketing						3,3				3,3
Publicidade e Propaganda		1,7								1,7
Relações Internacionais		1,7			1,7	1,7				5,1
Secretariado Executivo		1,7								1,7
TOTAL	1,7	11,8	6,7	5	43,3	18,3	8,3	3,3	1,7	100

Do universo de estagiários estudados, nota-se que aproximadamente 36,6% são alunos do curso de Direito, enquanto 18,3% são do curso de Biblioteconomia.

¹ Os números apresentados referem-se aos valores percentuais.

Dentre as instituições de ensino a qual pertencem, 43,3% dos entrevistados são alunos da Universidade de Brasília, UnB, e apenas 1,6% são alunos da Faculdade Anhanguera de Brasília ou da União Pioneira de Integração Social, UPIS.



Gráfico 1: Sexo e Idade

Ainda com relação ao perfil da amostra, observa-se (GRÁF. 1) que por volta de 66,6% dos usuários é do sexo feminino, e 33,3% do sexo masculino. Cerca de 82% tem entre 19 a 24 anos de idade, enquanto apenas 1,6% tem menos de 18 anos e aproximadamente 3,3% tem acima de 30 anos de idade.

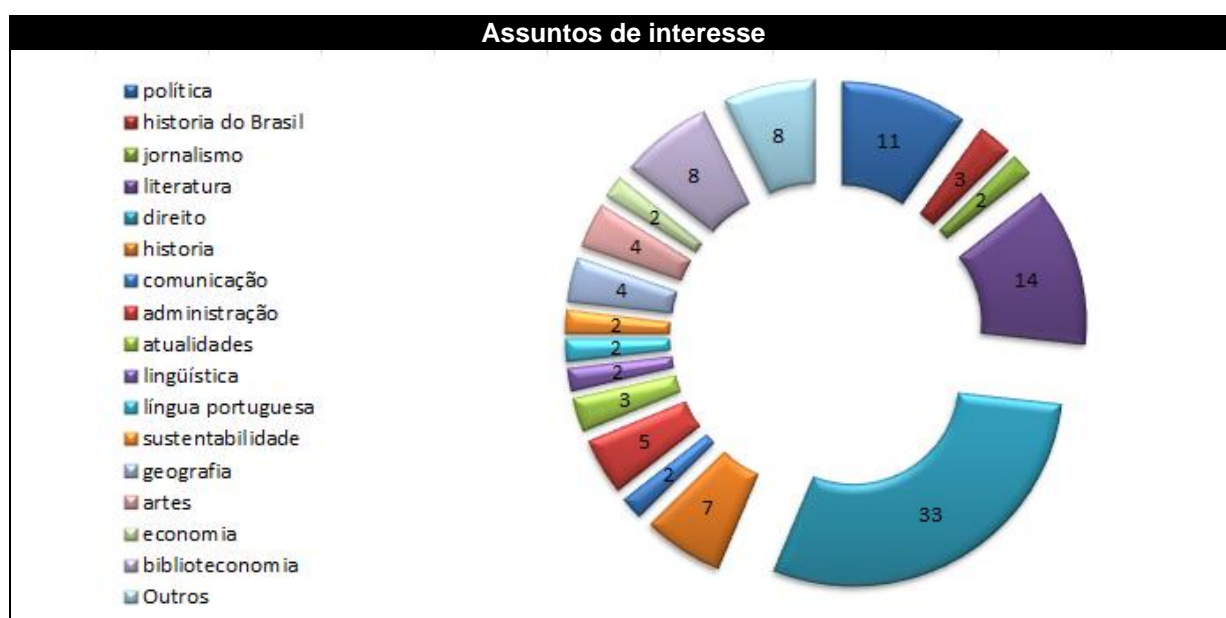


Gráfico 2: Assuntos de interesse

(Possibilidade de marcar várias opções, assim, a soma das respostas pode ultrapassar 100%)

Questionados quanto aos assuntos de interesse na Biblioteca, e podendo responder até três áreas, obteve-se (GRÁF. 2) como objetos de maior interesse as obras de direito, seguidas da literatura em geral, política, biblioteconomia e história.

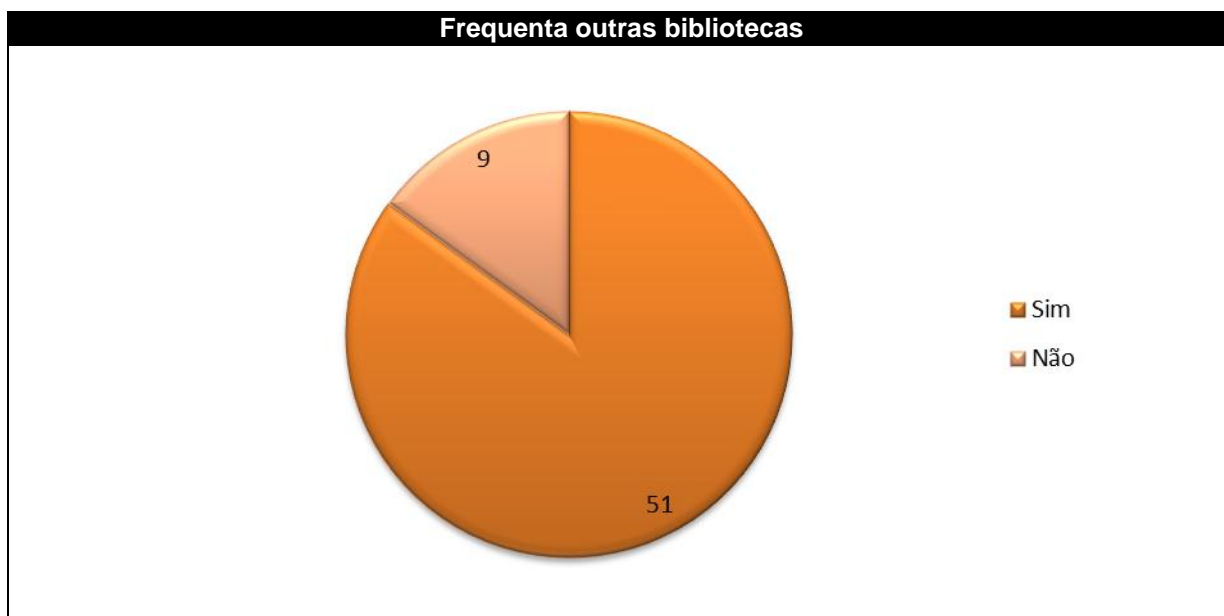


Gráfico 3: Frequenta outras bibliotecas

Observa-se (GRÁF. 3) que da amostra pesquisada, uma minoria de 15% afirmou não frequentar outras bibliotecas além da do Senado Federal. Por outro lado, 85% afirmam utilizar outras bibliotecas, tais como a Biblioteca Central (BCE) da UnB, UniCEUB, IESB, UNIEURO e a Biblioteca Demonstrativa de Brasília (BDB).

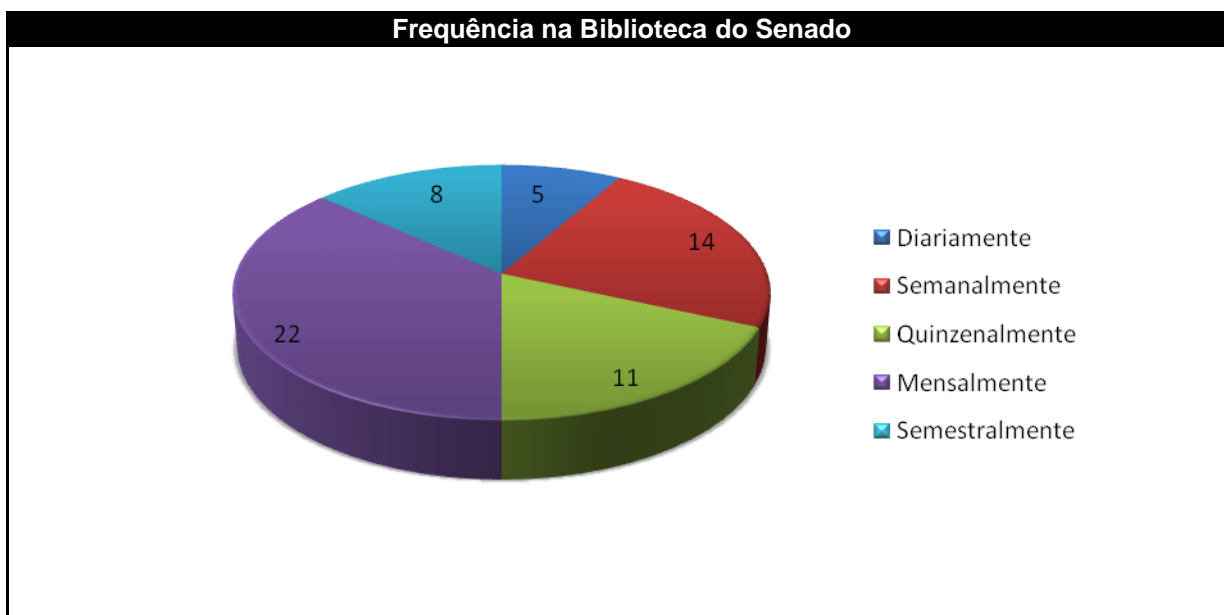


Gráfico 4: Frequência na Biblioteca do Senado

Quanto à frequência dos consulentes na Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, verifica-se (GRÁF. 4) que 36,6% afirmam utilizar os serviços da Biblioteca mensalmente, 18,3% quinzenalmente e apenas 8,3% frequenta todos os dias.

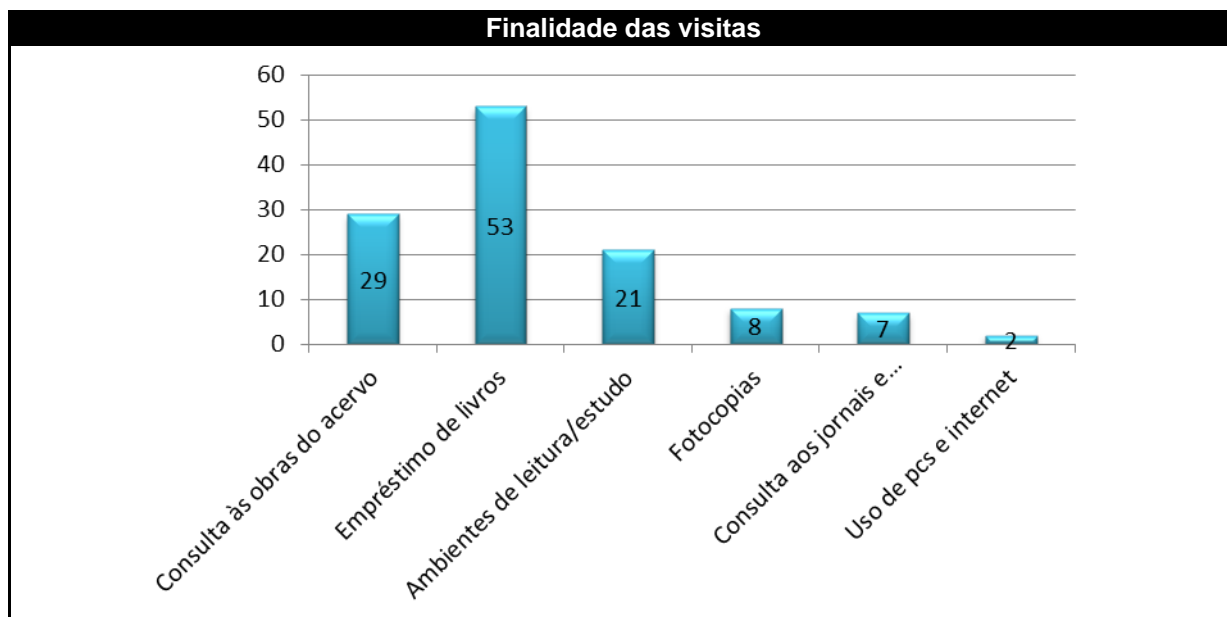


Gráfico 5: Finalidade das visitas
(Possibilidade de marcar várias opções, assim, a soma das respostas pode ultrapassar 100%)

O principal fator, que leva 88,3% dos usuários a frequentarem a Biblioteca do Senado, é o empréstimo de livros, ao passo que o fator que menos influencia suas visitas à Biblioteca é o uso dos computadores e internet (ver Gráfico 5).

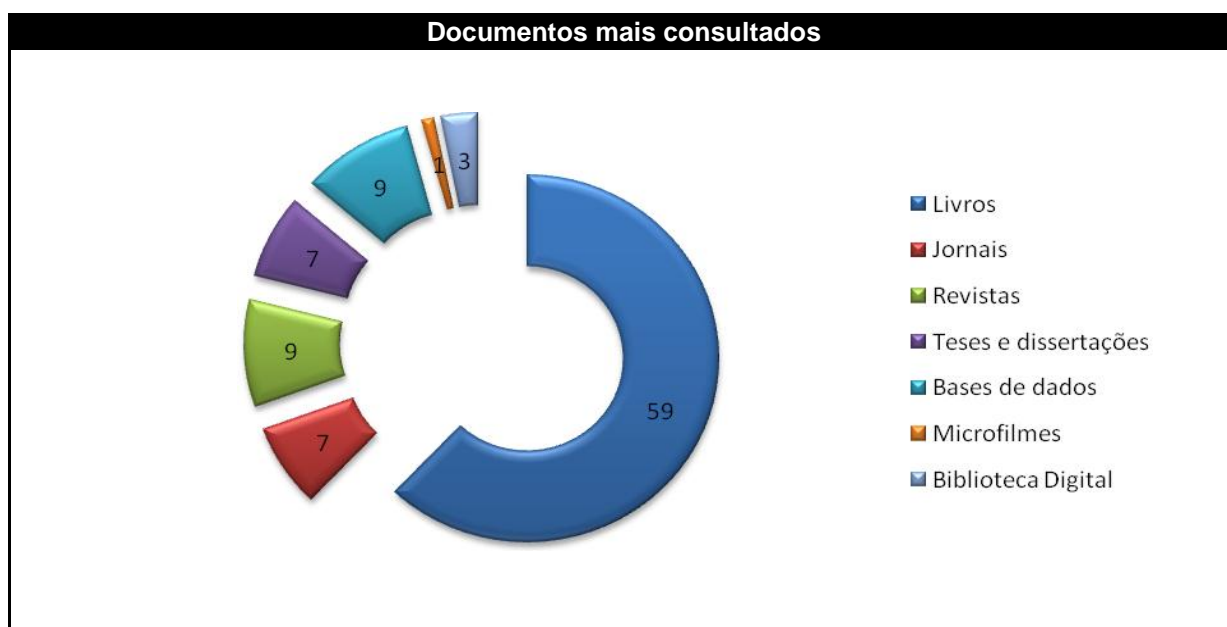


Gráfico 6: Documentos mais consultados
(Possibilidade de marcar várias opções, assim, a soma dos resultados pode ultrapassar 100%.)

Ainda quanto ao uso da Biblioteca, o material mais utilizado pelos estagiários do Senado Federal são os livros, totalizando 98,3% de respostas, enquanto, por

outro lado, nota-se que os microfiches são o material menos utilizado pelos entrevistados, com incidência de somente 1,6% (ver Gráfico 6).

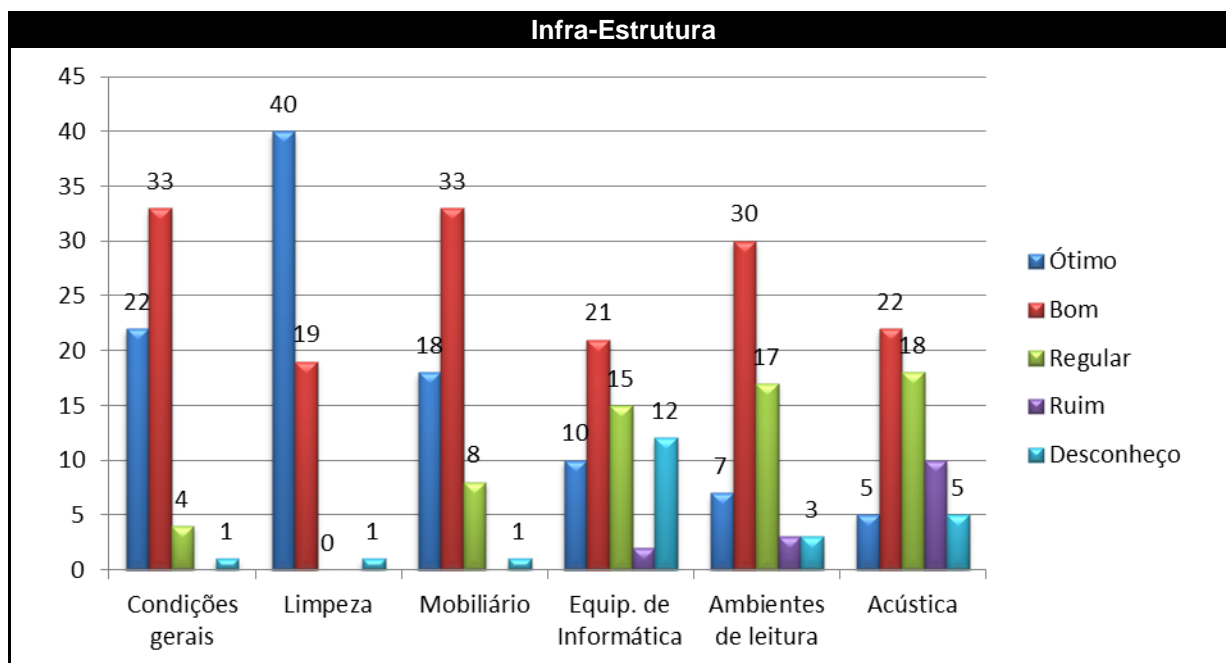


Gráfico 7: Infra-estrutura

Em relação à infra-estrutura da Biblioteca (GRÁF. 7), o item melhor avaliado foi a limpeza da instituição (mais de 66% dos entrevistados avaliaram como ótima). Já o pior avaliado foi a acústica (mais de 16 % dos entrevistados consideram ruim).

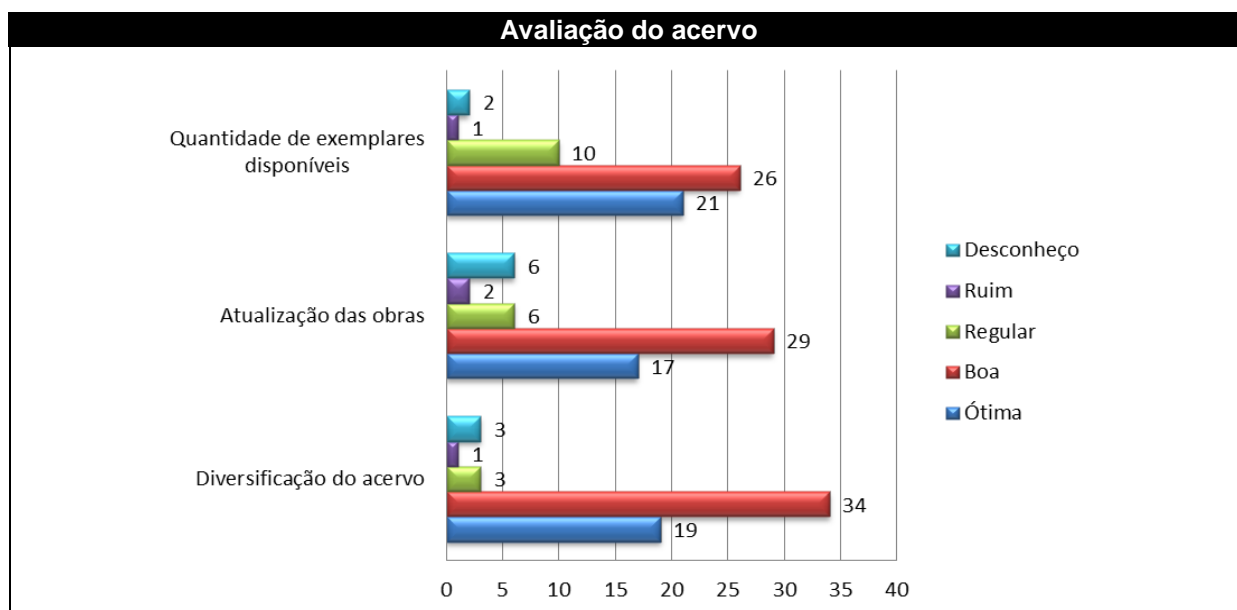


Gráfico 8: Avaliação do acervo

Com relação à avaliação do acervo da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana filho

(GRÁF. 8), 56,6% dos consulentes considera boa diversificação das obras. Já com relação à atualização dessas obras, mais de 28% consideram ótima e, no quesito quantidade de exemplares, 16,6% consideram-na regular.

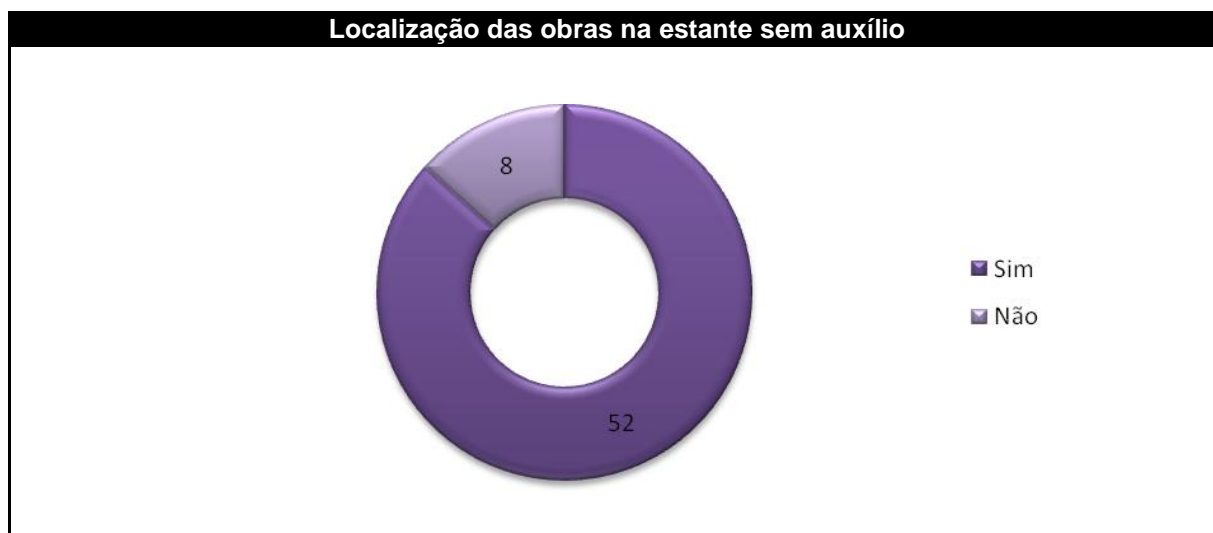


Gráfico 9: Localização das obras na estante sem auxílio

Ainda em relação ao acervo, os estagiários foram questionados sobre sua capacidade em localizar as obras nas estantes sem o auxílio de um funcionário da Biblioteca. Observa-se que mais de 86% destes usuários afirmou conseguir localizar a obra sozinho, enquanto quase 14% disseram que necessitam de auxílio para encontrar as obras (ver Gráfico 9).

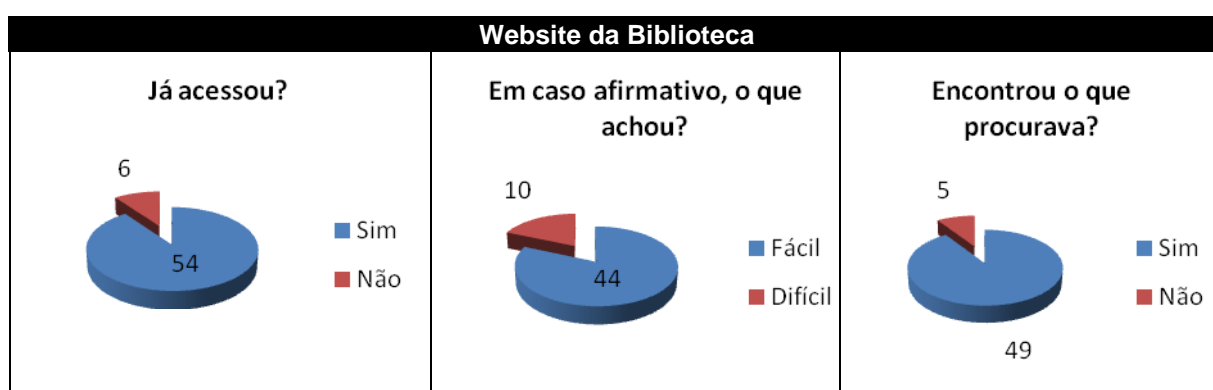


Gráfico 10: Website da Biblioteca

No tópico relacionado ao site da Biblioteca da Internet, 10% da amostra afirmou que nunca acessou. Dos 90% que acessaram, mais de 18% consideraram o site de difícil utilização. Ainda assim, do percentual que o acessou, por volta de 91% encontrou o que procurava (GRÁF. 10).

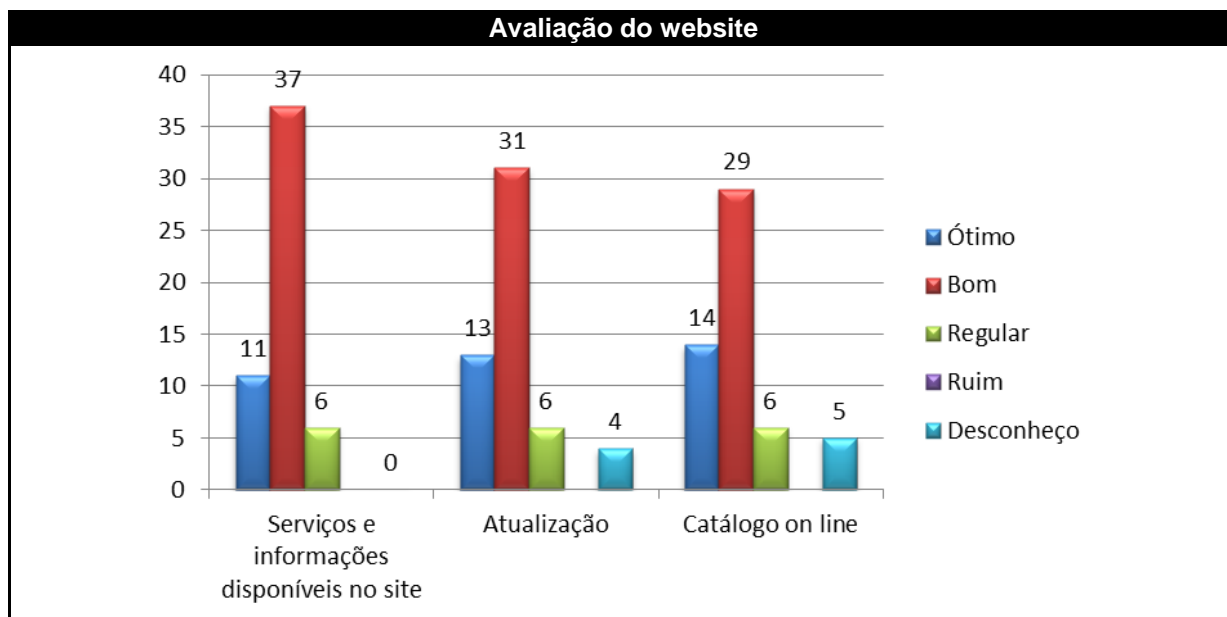


Gráfico 11: Avaliação do website

Quanto à avaliação do website pelos entrevistados que afirmaram que já o acessaram, foram considerados bons os itens de serviços e informações disponíveis no site por 61,6% dos usuários, de atualização por 51,6% e do catálogo *on line* por 48,3%. 10% dos consultentes avaliou os três itens como regulares (ver Gráfico 11).

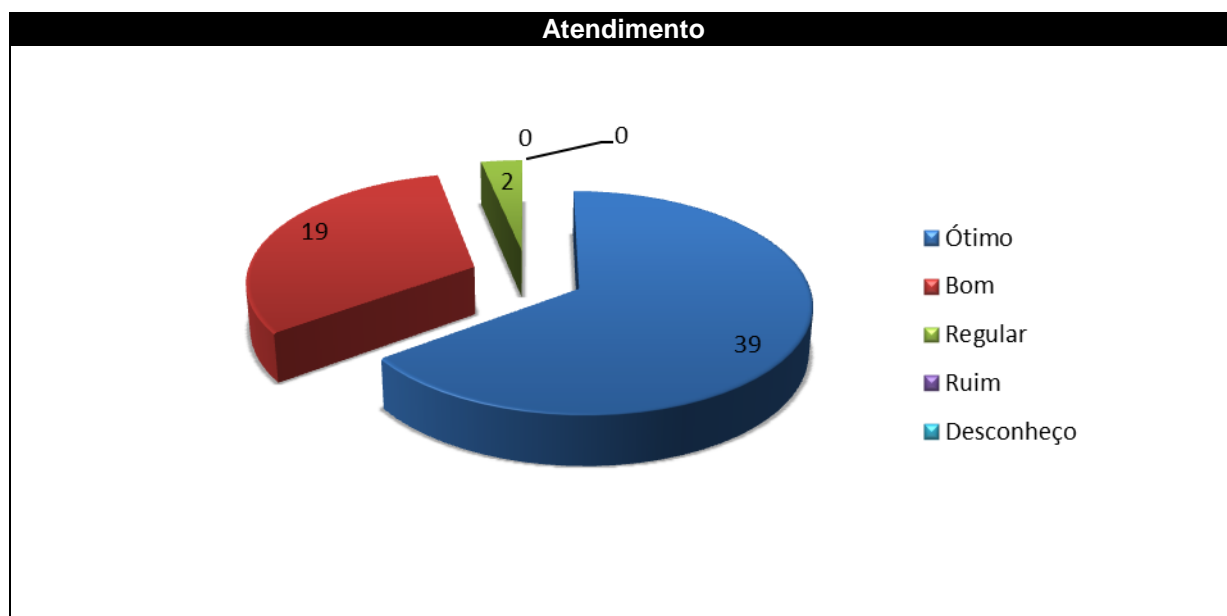


Gráfico 12: Atendimento

Em relação ao atendimento, nota-se (GRÁF. 12) que 65% dos entrevistados consideram ótimo o atendimento prestado pelos bibliotecários e demais servidores da Biblioteca, enquanto 3,3% consideram regular e nenhum avalia como ruim.

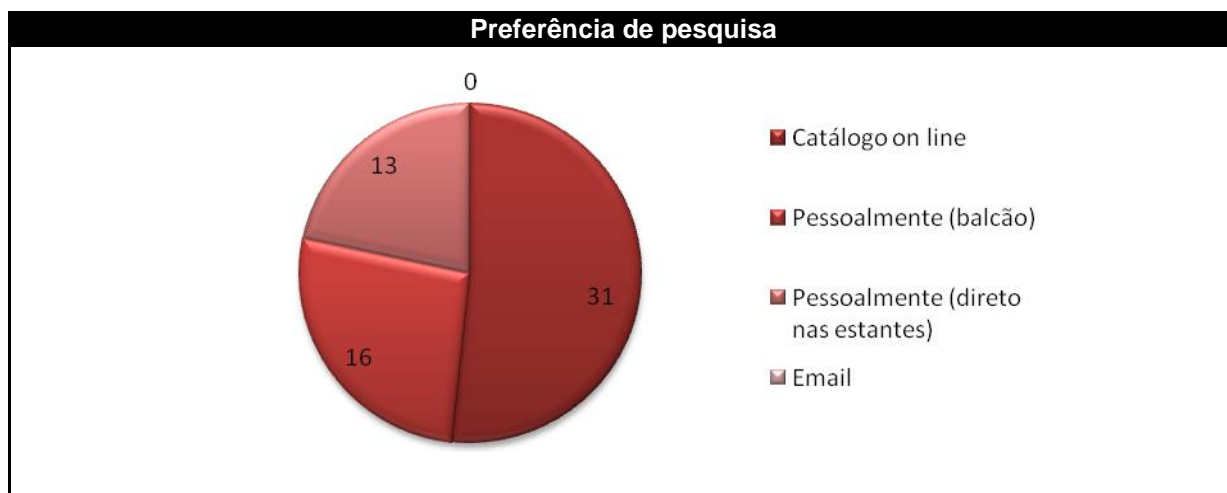


Gráfico 13: Preferência de pesquisa

Ainda no quesito *atendimento* do questionário, verifica-se (GRÁF. 13) que mais da metade dos usuários, aproximadamente 51,6% prefere fazer sua pesquisa pelo catálogo *on line* da Biblioteca e nenhum deles afirma fazer solicitação de pesquisa por email.

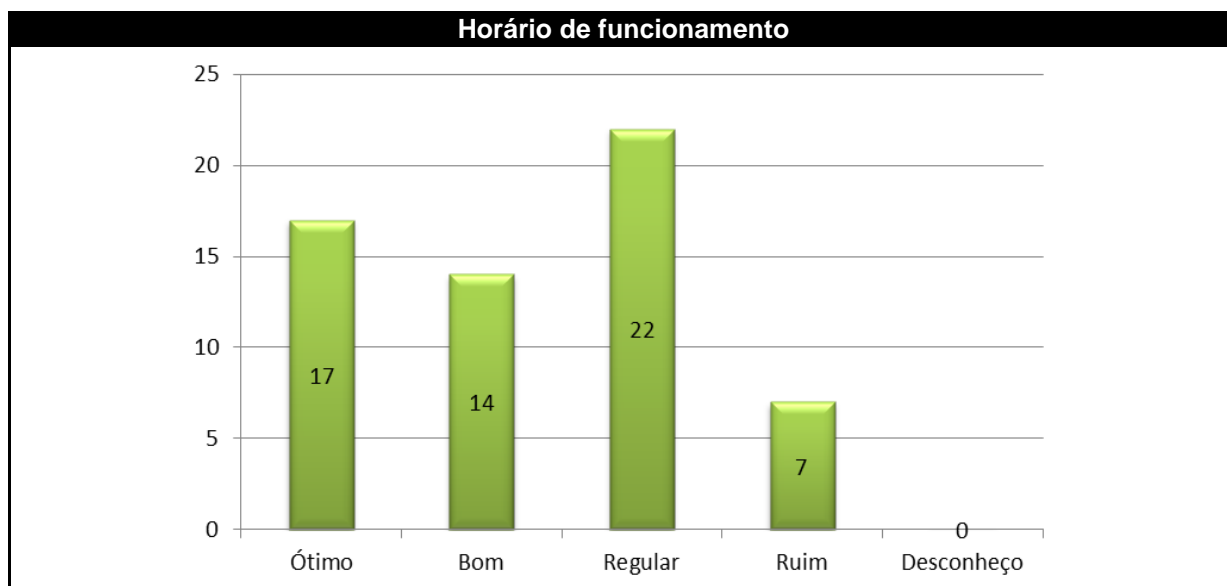


Gráfico 14: Horário de funcionamento

Em relação ao horário de funcionamento da Biblioteca do Senado (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h30, ininterruptamente), aproximadamente 37% dos usuários entrevistados considera regular, enquanto 11,6% acham ruim e 23,3% avalia como bom (ver Gráfico 14).

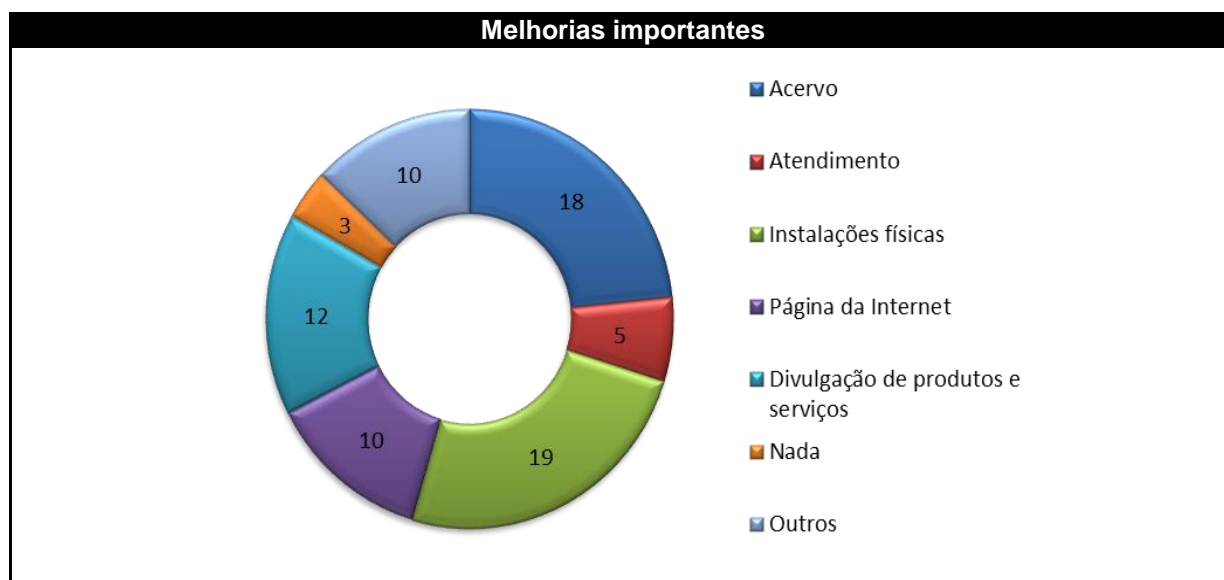


Gráfico 15: Melhorias importantes
(Possibilidade de marcar várias opções, assim, a soma dos resultados pode ultrapassar 100%.)

Indagados sobre o que seria mais importante melhorar na Biblioteca, observa-se (GRÁF. 15) que foram assinalados majoritariamente os itens de instalações físicas e acervo, com 31,6% e 30% respectivamente. Apenas 5% dos consulentes consideraram que não há nada a ser melhorado na Biblioteca do Senado Federal.

Tabela 3: Sugestões	
➤ Local de estudo individual	9
➤ Isolamento acústico mais eficiente no ambiente de estudo	8
➤ Horário de funcionamento mais amplo / noturno	6
➤ Aumento do limite de livros para empréstimo	6
➤ Maior quantidade de exemplares das obras atualizadas	5
➤ Melhora da estrutura física (novos mobiliários e computadores)	2
➤ Cadastro e empréstimo a ex-estagiários	2
➤ Salas de estudo em grupo	1
➤ Maior fiscalização dos prazos de devolução	1
➤ Diminuição da burocracia para o cadastro de estagiários	1
➤ Maior divulgação dos produtos e serviços	1
➤ Aumento do prazo de empréstimo dos livros	1
➤ Acervo mais diversificado	1
➤ Melhora da coleção de periódicos	1
➤ Ampliação do ambiente de estudo	1
➤ Melhora do site (acessibilidade)	1
➤ Melhora no atendimento do setor de circulação	1
➤ Oferecimento de cursos da ABNT e de regras textuais	1
TOTAL DE RESPOSTAS	49

A tabela acima resume as respostas dos consulentes verificadas na última pergunta do questionário, quanto ao que falta à Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho para que ela seja considerada mais satisfatória a eles, estagiários. Apesar de ser uma questão aberta, que possibilita tanto inúmeras respostas quanto que a questão seja deixada em branco, nota-se que as respostas foram bastante convergentes e praticamente todos os estagiários responderam apenas um item que consideram importante melhorar. Dessa forma, verifica-se que, do total de 60 entrevistados, apenas 49 responderam a esta questão (os números em parênteses na tabela indicam quantas vezes cada sugestão apareceu). Das 49 respostas, os itens mais sugeridos foram a criação de um local de estudos individual (18,4%), o isolamento acústico mais eficiente no ambiente de estudo (16,3%), o prolongamento do horário de funcionamento no período noturno (12,2%), o aumento do limite de livros para empréstimo (12,2%), a maior quantidade de exemplares das obras atualizadas (10,2%), melhora da estrutura física (4,1%), acesso e empréstimo a ex-estagiários (4,1%) entre outras sugestões.

4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

O questionário utilizado na presente pesquisa foi dividido em sete tópicos para uma melhor análise dos dados. O **perfil**, que abrange as perguntas 1 a 5 e corresponde à tabela 2 e aos gráficos 1, 2 e 3, permite observar que os estagiários do Senado Federal que fazem uso da Biblioteca do Órgão são alunos de graduação, em sua maioria advindos de instituições de ensino como a UnB e o UniCEUB, e grande parte é aluno dos cursos de direito e biblioteconomia. A faixa etária da amostra gira em torno dos 19 aos 24 anos de idade e 66,6% do total são do sexo feminino. Ainda com relação ao perfil dos respondentes, conclui-se que o assunto de maior interesse na Biblioteca do Senado Federal é sem dúvida o direito (não só pelo alto índice de entrevistados que cursam direito na faculdade, como também pela grande tendência atual de estudos para concursos públicos, que, em sua totalidade, cobram sempre algum tipo de saber jurídico) e que apenas 15% dos estagiários frequenta somente esta Biblioteca, seja para estudos ou consultas, enquanto 85% frequentam outras bibliotecas para finalidades diversas.

O tópico seguinte, que corresponde ao **uso da Biblioteca**, é composto das questões de 6 a 8 e corresponde aos gráficos 4, 5 e 6. Assim, é possível constatar

que 36,6% dos usuários frequentam a Biblioteca somente uma vez por mês e que aproximadamente 100% deles utiliza como principal fonte de consulta o livro. O principal motivo que leva mais de 88% de usuários à frequentar a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho é o empréstimo de livros, seguido da consulta às obras do acervo, com 48,3%.

Em relação à **infra-estrutura** da Biblioteca do Senado, que abrange a questão 9 e seus 6 itens, conforme o gráfico 7, a principal queixa está relacionada à acústica, enquanto dentre os itens mais bem avaliados estão a limpeza e as condições gerais do espaço. O problema da acústica no ambiente de estudo pode ser devido ao seu espaço aberto e por sua localização que, como se verifica na planta da Biblioteca na Figura 2 (p. 41), fica entre as salas de acessibilidade e consulta aos microfimes e o acervo de livros, locais em que há bastante movimento e conseqüentemente, mais barulho, diminuindo o silêncio do ambiente de estudos.

Com relação ao **acervo**, tópico seguinte composto pelas questões de 10 a 13 e representado pelos gráficos 8 e 9, o levantamento dos resultados permite concluir que, de forma geral, os usuários analisam tanto a diversificação do acervo, quanto a atualização das obras e a quantidade de exemplares como sendo boas às suas necessidades. Quanto à capacidade de localizar na estante as obras que desejam sem auxílio de um funcionário da Biblioteca, 14% dos consulentes afirmaram não conseguir fazê-la sozinhos, e, por vezes, conforme informado pelos próprios, nem chegam a tentar, enquanto a maioria se mostrou hábil a encontrar os livros sem ajuda.

Como quinto tópico do questionário, tem-se o **site da Biblioteca**, que abrange a questão 14 e seus 6 itens. De acordo com os gráficos 10 e 11 relacionados a essa questão, verifica-se que 90% da amostra já o acessou, seja para fazer pesquisas, renovações, ou outros serviços disponíveis pelo website, seja para informações gerais da Biblioteca, como telefone para contato, email, endereço etc. Deste total que já acessou o site, aproximadamente 20% julgaram-no de difícil utilização e navegabilidade, mas ainda assim, a grande maioria conseguiu encontrar o que procurava para satisfazer suas necessidades naquele instante.

De forma a entender o relacionamento entre os profissionais e usuários da unidade informacional, as questões de 15 a 17, representadas nos gráficos 12, 13 e 14, tratam sobre o **atendimento** da Biblioteca. Os resultados permitem observar que a maior parte dos estagiários mostra-se satisfeito, julgando-o ótimo, ao passo que

apenas 3% consideram o atendimento como regular. Quanto à preferência de pesquisa na Biblioteca do Senado pelos estagiários do órgão, corrobora-se que mais da metade tem como prioridade realizar suas pesquisas pelo catálogo *on line*, que se encontra na página da Biblioteca na internet. Observa-se que o email, um meio bastante utilizado por funcionários da Casa e usuários externos para solicitação de pesquisas e informações gerais, não é a escolha de nenhum dos entrevistados. Sobre o horário de funcionamento da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, um quase empate foi verificado na análise dos resultados: 51,6% julgam o horário (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h30) como bom ou ótimo, enquanto 48,3% consideram-no regular ou ruim.

Por fim, as questões 18 e 19 do questionário, cujas respostas estão compiladas no gráfico 15 e na tabela 3 relacionam-se às **sugestões** mais frequentes do que falta à Biblioteca do Senado para que ela seja considerada satisfatória para seus usuários, estagiários do Órgão. Dentre as opções disponíveis da questão 18 para escolha do que seria mais importante melhorar na Biblioteca, os itens mais assinalados foram o de instalações físicas e do acervo, seguidos da divulgação dos produtos e serviços. Houve ainda quem assinalasse que não havia nada a ser melhorado na Biblioteca, com um total de 5% das respostas. Já a última questão, representada pela tabela 3, permite notar, de acordo com as maiores incidências de sugestões, certa insatisfação com diversos fatores relacionados ao ambiente de estudos da Biblioteca, como a falta de um local de estudos individual, salas para reuniões em grupo e o barulho recorrente nas proximidades do espaço de estudos. Quanto ao acervo, há solicitações de que haja mais exemplares das obras atualizadas, como de alguns clássicos do direito atual, que normalmente possuem só dois exemplares, um para consulta local e outro para empréstimo, sendo que normalmente este último encontra-se sempre emprestado e com inúmeras reservas. Além disso, houve um número considerável de sugestões para que o horário de funcionamento da Biblioteca amplie, passando também a possuir atendimento e acesso noturno. Devem ser consideradas também as sugestões que solicitam o aumento de cinco para dez do limite de livros que os estagiários podem pegar emprestados. Outras respostas menos recorrentes abrangem pedidos de melhora da estrutura física da Biblioteca, da coleção de periódicos, da usabilidade do website, entre outros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste trabalho de pesquisa foi analisar como os estagiários do Senado Federal buscam, usam e avaliam os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, unidade de informação do Órgão, e quais são suas necessidades de informação.

A fundamentação teórica contou com explicações e conceitos de diversos autores da Ciência da Informação sobre bibliotecas especializadas e parlamentares, necessidade informacional, barreiras na busca pela informação e estudo de usuários, citando sua evolução histórica, abordagens e métodos de pesquisa.

Os objetivos específicos foram definidos para identificar: o perfil dos estagiários cadastrados na Biblioteca; suas necessidades, processo de busca e uso da informação; a eficácia da qualidade de divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca; a frequência com que seus recursos são utilizados; o grau de satisfação em relação à infra-estrutura e ao acervo; a opinião dos usuários quanto ao atendimento prestado pela Biblioteca e sugestões para melhorias em geral.

Ao elaborar e aplicar o questionário pôde-se analisar que o estudo de usuários é um importante método que possibilita conhecer parte dos usuários reais de uma biblioteca, suas necessidades, seus desejos e a demanda de uma unidade de informação. Ao responderem o questionário, os frequentadores da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho ressaltaram a importância de um acervo atualizado e diversificado para o acompanhamento da aprendizagem acadêmica e mesmo para o melhor desempenho de suas atividades como estagiários do Senado Federal.

Verificou-se ainda, ao ser disponibilizado um espaço para críticas/sugestões, que algumas das deficiências da biblioteca, no ponto de vista de seus usuários, são a falta de silêncio no ambiente de estudos, a falta de locais de estudo reservados e individuais e o número de exemplares da bibliografia básica de seus cursos ser considerado insuficiente, devido à grande circulação de material, principalmente nos períodos de maior pico da biblioteca (épocas de prova, concursos, etc.).

Em linhas gerais, foi observado que os estagiários estão parcialmente satisfeitos tanto com as condições de infra-estrutura quanto com os serviços prestados pela Biblioteca do Senado Federal.

Com base nos resultados obtidos, espera-se auxiliar a Biblioteca tanto no planejamento de seus trabalhos, como na elaboração de um plano de gestão, política de informação, planejamento estratégico e de uma política de atendimento mais eficaz e específica para a Biblioteca do Senado. Ainda que, novamente citando, os estagiários do Senado Federal não sejam os usuários foco da Biblioteca da Casa, as sugestões apresentadas pelos mesmos nas considerações finais desta pesquisa poderão ser averiguadas e analisadas pela equipe de gestores da Biblioteca de forma a possivelmente realizar as adequações necessárias para melhorar ainda mais os serviços e produtos oferecidos aos seus usuários de forma geral.

Dessa forma, constata-se então, a importância da colaboração dos usuários para a troca de informações relevantes que possibilitam um melhor desempenho dos serviços prestados pela Unidade de Informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. et. al. **Estudo de usuário da Biblioteca Paulo Franco**: Biblioteca da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul: UFRGS, 2010. (Relatório apresentado como pré-requisito para avaliação parcial da disciplina Estudos de comunidades e usuários). Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/38505564/Relatorio-BPF>>. Acesso em: 15 maio 2011.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos: Livros, 2005.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação**: práticas informacionais no contexto de organizações não governamentais/ONGS brasileiras. 221 f. 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1998.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n.12, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/48/89>>. Acesso em: 13 maio 2011.

BARBOSA, Isabel. **Biblioteca especializada**. Disponível em: <<http://bibliotecashoje.blogspot.com/2008/01/biblioteca-especializada.html>>. Acesso em: 28 mar. 2010.

BIBLIOTECA Acadêmico Luiz Viana Filho. Brasília: Senado Federal, [2011]. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/senado/biblioteca/default.asp>>. Acesso em: 22 maio 2011.

BRECHT, Bertold. **Pensador**. São Paulo, UOL, [2011]. Disponível em: <http://pensador.uol.com.br/autor/bertold_brecht/>. Acesso em 28 ago. 2011.

BRYANT, Mary Nell. Os modernos serviços de informações parlamentares: uma panorâmica das características e princípios comuns. **Senatus**, Brasília, v.1, n.1, p.75-85, dez. 2001. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/sf/publicacoes/revistaSenatus/pdf/Senatus_Vol1.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2009.

BUSHA, Charles H.; HARTER, Stephen P. **Research Methods in Librarianship**: Techniques and Interpretation. Orlando, FL: Academic Press, 1980.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras** : abordagem centrada nas competências em informação. 2008. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Bibliotecas Especializadas, centros de

documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia?. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 218-241, mar. 1978.

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

CUNHA, Inácia Rodrigues dos Santos. **Serviços de informação para o poder legislativo**: estudo comparativo entre os Estados Unidos, Grã-Bretanha e Canadá. Brasília: Câmara dos Deputados, 1987. 692 p. (Dissertação de Mestrado).

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista Biblioteconomia**, Brasília, DF, v. 2, n.10, p. 5-19, jul./dez., 1982.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses: a conceptual and methodological review. **Annual Review of International Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InfomaCAo>>. Acesso em: 27 maio 2010.

_____. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da informação**. Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000360/01/Novos_paradigmas__e_novos_usu%C3%A1rios.pdf>. Acesso em: 18 set. 2011.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v 7, n.1, p. 9-25, jan./jun.1979.

_____. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 16, n. 1, p. 75-79, jan./jul. 1987.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. 154 p.

_____. **Metodologia para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

FONTENELE, Maria de Fátima Silva. **Necessidades de informação dos professores universitários**. 126 f. 1997. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1997.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n.1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>>. Acesso em: 2 mar. 2011.

GUIA do Parlamentar Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho. Brasília, DF: Senado Federal, [200-].

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. 504 p.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Trea, 2005. 181 p.

JAMES, R. Libraries in the mind: how can we see users perceptions of libraries? **Journal of Librarianship**, v. 15, n. 1, p. 19-28, 1983.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119 p.

LIPETZ, Ben-Ami. Information needs and use. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 5, p. 3-32, 1970.

LUCERO, Alberto Ataulfo. La biblioteca legislativa. **Bibliotecas Legislativas: su organización técnico-administrativa**. [Argentina]: FELRA, 1999.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblos**, Rio Grande, v. 6, p. 219-223, 1994.

MUNHÓZ, Angelo Caminha. **Barreiras institucionais e pessoais para a implantação de cursos de especialização à distância na Universidade de Brasília**. 93 f. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Educação à Distância) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2009.

NASCIMENTO, M. J.; WESCHENFELDE, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: um estudo de usuário. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/>

NASCIMENTO%20e%20WESCHENFELDE%20Necessidade%20de%20informacao.pdf>. Acesso em 26 set. 2011.

OLIVEIRA, Elaine Ricevich Bastos de; JAEGGER, Maria de Fátima Pereira. A Biblioteca do Senado Federal nos seus 180 anos e a Rede Virtual de Bibliotecas - RVBI. In: Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus, 2., 2006, São Paulo. Slide da apresentação.

ONIKI, Kasuko; MONTEIRO, Vânia da Silva. O estudo de usuário: uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1/2, p. 65-72, jan./jun. 1981.

OTELLO, Ronaldo Ronan. Percepção na qualidade da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006.

PESSOA, F. N. L. et. al. **O estudo do perfil de interesse de informações dos Consultores Legislativos do Senado Federal como instrumento à Gestão do conhecimento**. 2009. 92 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Instituto Blaise Pascal, Brasília, 2009.

PINHEIRO, Roberto Meireles, et al. **Comportamento do consumidor e pesquisa de mercado**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008. 164 p.

PROGRAMA de estágio do Senado Federal. Brasília: Senado Federal, [2011]. Disponível em: < <http://www5.senado.gov.br/saes/caracteristicas>>. Acesso em 23 maio 2011.

ROCHA, Lucylene Valério. **Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação as suas necessidades de informação jurídica**. 2011. 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na Biblioteca do Laboratório de Mecânica de Precisão-LMP/UFSC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 104-119, 2000.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 167 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 6.ed. Niterói: Impetus, 2009. 385 p.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de Estudios de Usuarios**. Madrid: Pirâmide, 1994. 279 p.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. 3. ed. Brasília, DF: Thesaurus, 2004.

TEIXEIRA, Robson da Silva. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 208-217, jul./dez. 2004.

TOBIN, J. C. A study of library use studies. **Information Storage and Retrieval**, v. 10, n. 3-4, p.101-113, 1974.

VARGAS, Miramar Ramos Maia; LIMA, Suzana Maria Valle. Barreiras à implantação de programas de educação e treinamento à distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 11., 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: [s.n.], 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/092-TC-C3.htm>>. Acesso em: 3 jun. 2010.

VIEIRA, Simone Bastos. Biblioteca do Senado Federal: 185 anos de história viva. In: SEMINÁRIO OBRAS RARAS E VALIOSAS: PASSADO E FUTURO, 1., 2011, Brasília, DF. Slide da apresentação.

VOLPATO, Silvia Maria Berté. **A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC.** Florianópolis, 1999. Disponível em: <<http://journal.ufsc.br/index.php/adm/article/view/8055/7438>>. Acesso em 28 set. 2011.

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

_____. Information Behaviour: An Inter-Disciplinary Perspective. **British Library Research And Innovation Report**, n. 10, 1997. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/>>. Acesso em: 02 out. 2011.

_____. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p. 249-270, jun. 1999.

_____. On user studs and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

c) Mobiliário
 Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

d) Equipamentos de informática
 Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

e) Ambientes de leitura/estudo
 Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

f) Acústica
 Ótima Boa Regular Ruim Desconheço

ACERVO

10. Como você considera a diversificação do acervo?

Ótima Boa Regular Ruim Desconheço

11. Como você considera a atualização das obras?

Ótima Boa Regular Ruim Desconheço

12. Como você considera a quantidade de exemplares das obras de seu interesse?

Ótima Boa Regular Ruim Desconheço

13. Você consegue localizar na estante as obras que deseja sem auxílio de um funcionário da Biblioteca?

Sim Não

SITE DA BIBLIOTECA

14. Em relação à página da Biblioteca na Internet-www.senado.gov.br/Senado/Biblioteca:

a) Você já acessou? Sim Não. Por quê? _____

b) Em caso afirmativo, o que achou? De fácil utilização De difícil utilização

c) Você encontrou o que procurava? Sim Não

d) Como você avalia os serviços e informações disponíveis no site quanto à acessibilidade e pertinência?

Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

e) E quanto à atualização?

Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

f) Você considera o catálogo *on line* da biblioteca:

Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

ATENDIMENTO

15. Quanto ao atendimento da Biblioteca, você considera:

Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

16. Como você prefere pesquisar na Biblioteca?

Pelo catálogo *on line* da Biblioteca

Pessoalmente, solicitando aos bibliotecários ou servidores

Pessoalmente, dirigindo-se diretamente às estantes

Solicitando por e-mail

17. Sobre o horário de funcionamento da Biblioteca (de 2ª à 6ª das 8h30 às 18h30min), você considera:

Ótimo Bom Regular Ruim Desconheço

SUGESTÕES

18. Para você, o que é mais importante melhorar na Biblioteca?

Acervo Atendimento Instalações físicas
 Página da internet Divulgação de produtos e serviços Nada
 Outros. Quais? _____

19. O que você considera que falta à Biblioteca do Senado para ela ser considerada mais satisfatória para você, estagiário?

OBRIGADA PELA COLABORAÇÃO