

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

**JOÃO PEDRO SANTOS PEREIRA**

**IMPACTOS DA ORDENAÇÃO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO  
SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE**

São Luís

2023

**JOÃO PEDRO SANTOS PEREIRA**

**IMPACTOS DA ORDENAÇÃO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO  
SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE**

Monografia apresentada ao Curso de  
Biblioteconomia da Universidade Federal do  
Maranhão para obtenção do grau em Bacharel em  
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Jaciara Januário da Silva

São Luís

2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Santos Pereira, João Pedro.

IMPACTOS DA ORDENAÇÃO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO  
SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE  
/ João Pedro Santos Pereira. - 2024.

109 f.

Orientador(a): Jaciara Januario da Silva.

Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do  
Maranhão, São Luís, 2024.

1. Biblioteca Pública Benedito Leite. 2. Ordenação de  
Documentos. 3. São Luís-Maranhão. 4. Serviço de  
Referência. I. Januario da Silva, Jaciara. II. Título.

**JOÃO PEDRO SANTOS PEREIRA**

**IMPACTOS DA ORDENAÇÃO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO  
SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE**

Monografia apresentada ao Curso de  
Biblioteconomia da Universidade Federal do  
Maranhão para obtenção do grau em Bacharel em  
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Jaciara Januário da Silva

Aprovado em / /

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Jaciara Januario da Silva (Orientadora)  
Doutorado em Multimédia em Educação - AVEIRO  
Universidade Federal do Maranhão – UFMA

---

Prof<sup>a</sup> Ma. Márcia Cordeiro Costa  
Mestrado em Educação – UFMA  
Universidade Federal do Maranhão - UFMA

---

Prof<sup>a</sup> Ma. Maria Cléa Nunes  
Mestrado em Educação – UFMA  
Universidade Federal do Maranhão - UFMA

*Dedico esse trabalho a minha mãe.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a mim mesmo pela força, agradeço em segundo lugar à minha mãe Marli da Natividade Santos Pereira pelo apoio técnico e emocional durante os últimos meses, há coisas que só uma mãe pode fazer pelo seu filho.

Ao meu pai Rogério Pereira e ao meu irmão Luiz Felipi Santos Pereira.

As minhas amigas bibliotecárias Thárcilia Nicolly Oliveira Dias e Mauritânia por sempre acreditarem na minha capacidade.

A minha querida amiga Mariana França Silva que me acompanha desde meus 6 anos de idade.

Ao Grupo de Programa de Ensino Tutorial de Biblioteconomia, e consequentemente à Universidade Federal do Maranhão local de grandes aprendizados ao longo dos anos que por lá passei.

A todos meus colegas de curso.

Agradeço a Professora Jaciara Januario da Silva pela orientação.

Agradeço à Banca Examinadora, composta pelas professoras Ma. Maria Cléa Nunes e Ma. Márcia Cordeiro Costa, pela participação e contribuições à pesquisa.

E, por fim agradeço, a Deus pela força.

## RESUMO

Impactos da ordenação na recuperação da informação no serviço de referência da Biblioteca Pública Benedito Leite. Teve como objetivo geral investigar como a organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite influencia no processo de recuperação da informação de seus usuários. A pesquisa teve origem na hipótese de que a forma pela qual o acervo está ordenado causa, na maioria das vezes, infortúnio no resultado da busca por informações e que, além disso, afasta o usuário da biblioteca. Para testar a hipótese, foi utilizada uma pesquisa exploratória e descritiva que buscou levantar dados sobre a ordenação do acervo, verificar como ocorre a recuperação da informação (consulta, acesso e uso aos documentos) por parte dos usuários e conhecer também a perspectiva dos funcionários e da direção da Biblioteca sobre o processo de recuperação da informação. Os instrumentos de coleta de dados, assim como as análises dos dados obtidos, utilizaram a metodologia “*sequential explanatory strategy*”, ancorados na abordagem mista. Foi possível concluir que os usuários estão satisfeitos com a maneira que recuperam a informação na Biblioteca Pública Benedito Leite, apesar de 45% revelarem que passaram pela situação de solicitarem um livro e ele não ser encontrado no acervo. A pesquisa concluiu, ainda, que os usuários sentem a necessidade de adentrar no acervo, e por conta própria recuperar informações.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública Benedito Leite; Serviço de Referência; Ordenação de Documentos; São Luís-Maranhão.

## **ABSTRACT**

*The research had the general objective of investigating how the organization of the Benedito Leite Public Library collection influences the information retrieval process of its users. The research originated from the hypothesis that the way in which the collection is organized causes, in most cases, information in the results of the search for information and that, in addition, it keeps the user away from the library. To test the hypothesis, an exploratory and descriptive research was used that sought to collect data on the ordering of the collection, verify how information is retrieved (consultation, access and use of documents) by users and also understand the perspective of employees and Library management on the information retrieval process. The data collection instruments, as well as those for analyzing the data obtained, were mixed and used the “sequential explanatory strategy” methodology. It was possible to conclude, through the data obtained, that users are satisfied with the way they retrieved information at the Benedito Leite Public Library, despite 45% revealing that they have already been in the situation of requesting a book and it was not found in the collection. The research concluded, in addition to its objectives, that users have a great need to access the collection and retrieve information on their own.*

**Keywords:** *Biblioteca Pública Benedito Leite. Reference Service. Document Ordering. São Luís.*

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	19
<b>2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: o contexto do documento e da atividade documentária</b>	23
<b>2.1 Ordenação de documentos</b>	31
<b>3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS: o que são?</b>	40
<b>3.1 Biblioteca Pública: características básicas de organização</b>	44
3.1.1 Planejamento e elaboração de políticas	44
<b>3.2 Bibliotecas Públicas no Brasil</b>	48
<b>4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO</b>	53
<b>5 METODOLOGIA</b>	58
<b>5.1 Instrumentos de coleta de dados utilizado na recolha de dados dos usuários da BPBL</b>	59
<b>5.2 Instrumentos de coleta de dados utilizado na recolha de dados dos funcionários da BPBL</b>	64
<b>5.3 Método de análise de dados</b>	67
<b>6 IMPACTOS DA ORDENAÇÃO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE (BPBL): seção de referência</b>	70
<b>6.1 O serviço de referência da BPBL: a visão dos funcionários</b>	72
6.1.1 Serviço de referência: seção de referência e acervo geral	72
6.1.2 Seção de Apoio Técnico.	78
6.1.3 Diretoria	80
<b>6.2 O serviço de referência da BPBL: a visão dos usuários</b>	86
<b>7 CONCLUSÃO</b>	97
<b>REFERÊNCIAS</b>	98
<b>APÊNDICES</b>	103
<b>APÊNDICE A – Questionário aos usuários da BPBL</b>	104
<b>APÊNDICE B – Questionário aos atendentes da referência</b>	111
<b>APÊNDICE C – Questionário ao processamento técnico</b>	114
<b>APÊNDICE D – Questionário ao Diretor(a) da Biblioteca Pública Benedito Leite</b>	117

## 1 INTRODUÇÃO

O empréstimo domiciliar e a consulta local fazem parte dos diversos serviços que são oferecidos dentro das bibliotecas pelo mundo, atualmente existem grandes avanços na área da Biblioteconomia por exemplo as máquinas de auto-empréstimo e devolução, que utilizam a tecnologia de Identificação por Radiofrequência (RFID).

Contudo, apesar de todos os constantes avanços presentes em seletas bibliotecas, ainda é possível observar que em grande parte das bibliotecas brasileiras, em especial as bibliotecas públicas estaduais e municipais existem deficiências em atividades básicas, como a ordenação de documentos. Para Milanesi (2013, p. 63) “Acervos precários e desorganização quase sempre estiveram juntos. As bibliotecas públicas não dispunham e não dispõem de competência profissional para organizá-las.”.

Com a evolução tecnológica que ocorreu na virada do século XX para o XXI a forma pela qual os cidadãos se relacionam com a informação modificou-se, isto é, informatizou-se, de tal modo que atualmente parte das nossas necessidades informacionais são satisfeitas com um simples “Google”, expressão usada para indicar que se realizou uma breve pesquisa na internet.

Devido à organização social capitalista, em que estamos inseridos, quantifica-se o material e o imaterial, e com o tempo e a informação não seria diferente, percebe-se esta afirmativa através de Milanesi (2013, p. 62) que “como o tempo tem um custo, a disseminação de informação tornou-se um fenômeno econômico ao qual a relação custo/benefício ocorre pela precisão e velocidade do atendimento.”.

Com os usuários de bibliotecas não seria diferente, com todas as facilidades disponíveis no mundo on-line, se deslocar até o centro da cidade, por exemplo, em busca de uma informação específica em uma biblioteca e ouvir a seguinte frase “Não conseguimos localizar este material em nosso acervo” poderá ser frustrante para alguns usuários; nesse momento um potencial usuário se dissolve e se distancia da biblioteca, visto a inoperância desta para si.

Partindo do ponto de vista, que as diferentes formas de organizar um acervo podem influenciar positiva e negativamente a experiência de um usuário durante o processo de recuperação da informação, levanta-se a seguinte questão norteadora desta pesquisa: quais os impactos da organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite, para a experiência de recuperação da informação dos usuários?

Para chegar à premissa sobre quais são as possíveis influências da ordenação do acervo para a recuperação da informação na perspectiva dos usuários, existe todo um caminho percorrido por mim enquanto estudante de Biblioteconomia. Primeiramente, durante a graduação, primorosamente, aprendemos que não são somente livros, não é apenas um documento que deverá ser localizado e entregue ao usuário, não é meramente a construção de uma coleção, onde as estantes e os livros aparentam estar em perfeito estado de ordem. A Biblioteconomia é para mim a compreensão que, enquanto estudantes, estagiários e bibliotecários, devemos acima de tudo nos importarmos se os usuários têm suas necessidades informacionais solucionadas, ou que, pelo menos, saiam da biblioteca com um direcionamento de onde podem procurar pela informação que desejam. Essa questão me marcou em especial e por essa razão não poderia deixar de destinar meu trabalho de conclusão de curso sobre outro tema que não fosse a recuperação da informação.

Prosseguindo, com a explicação da premissa norteadora desta pesquisa, meu primeiro estágio não-obrigatório foi na Biblioteca Pública Benedito Leite, a segunda Biblioteca mais antiga do país, ficando atrás somente da biblioteca pública do Estado da Bahia. Algo que me deixou extremamente feliz, porque minha primeira experiência seria em uma biblioteca de referência no país, e assim foi.

Das variadas experiências que tive lá, atuei na maior parte do tempo na área de referência. E sobre atuar no setor de referência, preciso informar que, em minha visão de mundo, constitui uma das experiências mais importante para um estudante de Biblioteconomia. Existem coisas na vida, que só a realidade pode ensinar, estar em contato com usuários e ter “aquela conversa” durante o processo de referência e compreender os “sentimentos” de desapontamento e felicidade dos usuários, nos faz entender o motivo pelo qual passamos por quatro anos de graduação, e que todos os processos devem levar ao sentimento de “felicidade” do usuário quando consegue a informação que deseja. Por isso, reafirmo que passar pelo Serviço de Referência e Informação (SRI) engrandece aos bibliotecários, do mais humanista ao mais tecnicista, porque em determinados momentos esquecemos que sanar a necessidade informacional do usuário é o objetivo principal da Biblioteconomia.

Ao longo dessa experiência, consegui observar que um problema se estabelecia logo após a apresentação de uma resposta para a necessidade de informação do usuário. Quando o atendente adentrava no acervo em busca do material, inúmeras vezes o livro não era encontrado, em contrapartida o livro aparecia

disponível no sistema da biblioteca, porém não se encontrava nas estantes, causando uma certa frustração no usuário em relação ao acervo; existiam casos, também, em que o leitor solicitava até três exemplares e nenhum deles era localizado.

Com base nas situações expostas, anteriormente, pode-se imaginar a hipótese *de que essa situação causa, na maioria das vezes, infortúnio no resultado da busca por informação, e para além disso, ainda, afaste o usuário da biblioteca*. Contudo, é necessário que se investigue a experiência dos usuários perante a organização do acervo para que seja possível por intermédio dos métodos científicos, materializar em números, relatos e análises o que realmente acontece. Tendo como base estas reflexões, o objetivo geral da pesquisa se configura em: Investigar como a organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite influencia no processo de recuperação da informação do usuário.

Os objetivos específicos por sua vez definem-se como:

- a. levantar os dados sobre a ordenação do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite;
- b. verificar como ocorre o processo de recuperação da informação (consulta, acesso e uso aos documentos) na perspectiva do usuário;
- c. conhecer a perspectiva dos funcionários e da direção da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação.

A pesquisa foi composta por sete seções: a introdução, em que foram apresentados o objetivo geral e os específicos e a hipótese. Com essa seção, pretendeu-se contextualizar principalmente o problema que a ordenação do acervo exerce sobre a recuperação da informação. A segunda seção, Mediação da Informação: o contexto do documento e da atividade documentária, precedido da subseção Ordenação de documentos, teve como principal objetivo desmitificar as atividades documentárias somente como atividade mecanizada, mas que também contribui para a transmissão da informação através do Serviço de Referência. Uma vez que uma Seção de Referência não localizaria um documento sem um acervo organizado que possa comunicar suas fontes de informação.

A seção “Bibliotecas Públicas: o que é?”, onde se contextualizou a biblioteca pública em nível geral e nacional, destaca-se pela utilização do autor Almeida Júnior, não somente por ser uma fonte que histórica sobre as bibliotecas, mas por trazer uma visão para as unidades de informação como mediadoras da informação. A seção Serviço de Referência e Informação, por sua vez, buscou ir ao íntimo do Serviço de

Referência, trazendo fatos históricos, assim como a descrição do processo de referência em oito passos exemplificado e adaptado do autor Dennis Grogan.

A Metodologia explicou o método utilizado para obter os dados. Entretanto, houve o cuidado em explicar a escolha do método, sempre relacionando-o com a realidade. Além disso, foram detalhados todos os instrumentos de coleta e seus respectivos métodos de análise. A atual pesquisa fica marcada pela adoção da metodologia mista, tanto para a análise quanto para a coleta de dados. A seção “Os impactos da Ordenação da Recuperação no Serviço de Referência da Biblioteca Pública Benedito Leite” descreveu de forma dedicada como ocorria a recuperação da informação no serviço de referência da BPBL e as contribuições da ordenação sobre o processo de recuperação da informação. Foi detalhada a organização do acervo e o comportamento dos funcionários e usuários, contextualizando com a literatura. Por fim, as conclusões.

## 2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: o contexto do documento e da atividade documentária

No livro “Desventuras em série: o hospital hostil” os Irmãos Baudelaire passam por uma biblioteca de registros, de uma região, que era responsável pelo armazenamento das mais variadas informações, a sua organização dava-se em fileiras de armários de aços, onde cada fileira correspondia a uma letra do alfabeto e os documentos arquivados seguiam a ordem por assunto. Contudo vale observar a forma como o arquivamento e/ou / “indexação” eram feitas:

Vocês terão de fazer o seguinte: primeiro, removam todos os cliques e coloquem nesta tigela. Depois, dêem uma olhada na informação e decidam para onde ela vai. Lembrem-se: tentem **ler o mínimo possível**. Ele fez uma pausa, tirou o clipe de um pequeno maço de papéis e olhou para o topo da página, apertando os olhos. "Por exemplo", continuou ele, "você só precisa ler algumas palavras para ver que estes parágrafos são sobre as condições atmosféricas na semana passada em Docas de Dâmocles, que fica às margens de algum lago em algum lugar. Portanto, vocês podem me pedir para destrancar arquivos de aço no corredor D de 'Dâmocles', ou A de 'atmosféricas', ou até P de parágrafos'. **A escolha é sua.**" (Snicket, 2004, p.64, grifo nosso)

Nesse trecho, é possível observar a partir das orientações dadas por um dos personagens sobre o processo de tratamento dos documentos que as informações são analisadas de forma superficiais e classificadas de forma arbitrária. Inicialmente é possível inferir que as informações que chegam na unidade são documentos, mas que o tratamento dado é um tanto questionável, primeiramente pela ausência de uma leitura técnica que é substituída por “ler o mínimo possível” e uma classificação ambígua, uma vez que a escolha dos descritores servirá de ferramenta de recuperação são “a escolha é sua” o que concentra o poder de acesso a quem realizou a classificação da informação.

Esse exemplo embora seja retirado de uma obra literária, traz toda uma perspectiva sobre as atividades documentárias, nessa situação é possível observar o pouco interesse em tratar a informação, de forma que ela possa ser mediada, posteriormente, sem a ajuda de um terceiro. E apesar de ser uma ficção, é comum encontrar bibliotecas ou arquivos em que é impossível encontrar alguns documentos sem ajuda de bibliotecário ou qualquer outro profissional responsável.

Mas então, o que são essas atividades documentárias? Qual sua relação com a mediação da informação? A princípio para compreender o que é a mediação da informação, é necessário voltar ao passado, ou seja, revisitar a história das bibliotecas

e da sociedade, para o momento em que a Documentação emergiu como uma nova ciência e com métodos próprios.

A documentação surge na Europa no final do século dezanove e no começo do século XIX com o objetivo de “[...] organizar a massa crescente de documentos produzidos no período.” (Santos, 2007, p.54). Tudo isso ocorria devido ao grande volume de informações fruto da revolução industrial; àquele momento histórico necessitava de técnicas que pudessem deter o “caos documentário”. Alguns nomes podem ser ditos como percussores e de referência para Documentação: Paul Otlet com sua obra “Tratado de Documentação” e Suzanne Briet com “O que é Documentação?”.

A obra Tratado de Documentação: o livro sobre o livro, teoria e prática<sup>12</sup> lançada em 1934 teve como principal objetivo contribuir com a apresentação de métodos para o tratamento e acesso a documentos e fortalecer a Documentação enquanto ciência. Mas, o que acontecia na sociedade para que fosse necessário o estabelecimento de uma nova ciência? O movimento bibliográfico, que se caracterizou pela união de bibliotecários, bibliógrafos e pesquisadores para lidar com a grande explosão documental fruto da revolução industrial. (Santos, 2007, p.54).

<sup>3</sup> Quando se fala de movimento bibliográfico e Documentação, se chega em um ponto controverso, naquela época a grande “palavra” do momento era os centros de documentação e as profissões documentalista e até mesmo de “cientista da informação”, que iam em contraponto com as noções tradicionais sobre livros e bibliotecas, as bibliotecas começavam a ter sua função questionada, e inclusive vistas como ultrapassadas por uma parte da sociedade.

Entende-se que inicialmente as bibliotecas tinham como princípio a guarda de materiais informacionais, todavia com o advento da imprensa e o crescimento da massa documental as bibliotecas, de forma rudimentar, passaram a desenvolver seus próprios métodos para a organização de assuntos, por exemplo as compilações bibliográficas. Além disso, a instituição biblioteca passou a entender o conjunto de suas coleções com objetivos sociais, ou seja, para servir as necessidades dos usuários. (Shera; Egan, 1953, p.18).

<sup>1</sup>Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique

Durante o século dezenove a Biblioteconomia teve grandes avanços quanto ao estabelecimento de técnicas, visto que o principal ponto da ciência é o estabelecimento de métodos. O que fica claro com o ponto de vista utilizado por Lakatos (2003, p. 83):

Todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos; [...] Assim, o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Posto isso, a Biblioteconomia contou com grandes avanços no século dezenove, como a título de exemplo em 1876 Mevil Dewey publicou a primeira edição do código de classificação a Classificação Decimal de Dewey – CDD em que à época e atualmente é amplamente utilizada em bibliotecas em volta do mundo. Também se destaca que nesse mesmo período Charles Ami Cutter que fazia a compilação das *Rules for a Dictionary Catalogue* que se tratava de um importante livro sobre catalogação por assunto (Sherra; Egan, 1953, p. 20).

Outro paralelo a ser feito, no contexto da sociedade da época, é a transformação das bibliotecas especializadas em centros de documentação, esse tópico em específico é perfeito para definir o que foi a Documentação. A autora Cesarino (1978, p. 230) apresenta um exemplo do que vinha acontecendo:

O desenvolvimento desses centros foi lento até a década de 40, quando então sofreu um considerável aumento, principalmente nos Estados Unidos, onde, em função da guerra, métodos e equipamentos sofisticados de recuperação da informação haviam sido desenvolvidos. Um fenômeno paralelo que ocorreu foi o fato de que muitas instituições, executando os serviços mais tradicionais de biblioteca, passaram a se denominar centros de documentação ou centros de informações técnicas.

Ainda de acordo com Cesarino (1978) os centros de documentação trabalhavam com informações, com o tratamento do documento como forma de possibilitar o acesso à informação, independente da forma. Dessa maneira, já é possível compreender o início do distanciamento da Biblioteconomia com a nova ciência emergente. Pois naquele momento Biblioteconomia e Documentação tinham objetivos diferentes.

Mas o que seriam esses objetivos diferentes? É possível demonstrar com a comparação de diferentes pontos de vistas, Smith (1986, p. 10) explica de forma clara o objetivo da Documentação: “Digamos que a documentação tem por objetivo reunir todas as informações uteis em um assunto, e organizar aquilo tudo de forma que seja possível achar a informação certa no momento certo e pelo menor preço possível.”.

Em contrapartida, naquele momento os objetivos da Biblioteconomia eram outros, e mais uma vez o contexto da explosão documental e a revolução industrial impactaram sobre área, Shera e Egan (1953, p. 25) apontam que: “[...] o alvorecer da revolução industrial, demonstraram a necessidade de um corpo de trabalhadores alfabetizados e treinados em tarefas manuais específicas.”. Outrossim, a influência do iluminismo e o sufrágio masculino universal caminhavam para a emancipação do indivíduo.

As tendências daquela época traziam a educação como pilar da sociedade “[...] a educação universal constituía a chave de progresso e aperfeiçoamento da sociedade.” (Shera; Egan, 1953, p. 25). Naquele momento, as bibliotecas para o mundo constituíam-se da principal ferramenta para democratização da educação e cultura. Sendo assim, os objetivos da Biblioteconomia estavam mais associados em garantir a disponibilização dos documentos para todos os cidadãos ao invés de organizar os documentos e seus fluxos de informação, esse ponto de vista fica bem claro para Shera e Egan (1953, p. 26-27) quando informam que: “Os bibliotecários continuaram a procurar uma Utopia na qual até mesmo o homem mais pobre pudesse, através da biblioteca pública, tornar-se rico dos conhecimentos de todas as épocas.”.

Assim sendo, entende-se que a Biblioteconomia e Documentação tinham objetivos diferentes, e somado a essas diferenças a sociedade vivia em um período de explosão documental, a indústria e o setor militar não tinham tempo a perder; e outra palavra do momento também era “eficiência”. De acordo com Shera e Egan (1953, p. 26), o que ocorreu foi o seguinte: “E quando no despontar do século XX, os problemas de organização bibliográfica se acentuaram, os documentalistas não procuraram os bibliotecários para conselho e orientação.”. E ainda mais “grave” a visão pública da área era vista da seguinte maneira:

Em 1900, tudo indicava que a Biblioteconomia havia, em grande parte, deixado de lado sua preocupação primitiva de proporcionar o acesso aos assuntos dos livros, e que, se a Documentação desejava progredir, teria que buscar, sozinha, as soluções para seus problemas. (Shera; Egan, 1953, p. 26).

Dessa maneira resumida, apresentou-se o contexto social que proporcionou o surgimento da ciência do documento, a Documentação. Em continuidade, pode-se afirmar que Paul Otlet e Henri La Fontaine são vistos como os pioneiros da Documentação, particularmente por causa da publicação da obra o Tratado de Documentação, e pelo código de classificação universal a Classificação Decimal Universal – CDU. A Documentação se baseia na garantia do acesso à informação, é

importante destacar essa ideia, porque a documentação se propôs ir muito além dos centros de documentação, como também alcançar as bibliotecas, bibliografias, arquivos documentários, arquivo administrativo, arquivo histórico, assim como outros documentos que não são bibliográficos (Otlet, 2018, p. 5-6).

O acesso à informação torna-se extremamente explícito quando em sua obra Paul Otlet (2018, p.5, grifo nosso) apresenta os fundamentos da ciência:

Os objetivos da documentação organizada consistem em **poder oferecer sobre qualquer espécie de fato de conhecimento e de informações documentadas**: 1° universais quanto ao seu objeto; 2° corretas e verdadeiras; 3° completas; 4° rápidas; 5° atualizadas; 6° fáceis de obter; **7° reunidas antecipadamente e preparadas para serem comunicadas**; 8° colocadas à disposição do maior número possível.

Nota-se o apelo para o compartilhamento de informação e conhecimento, independentemente da forma, desde que contenha informação e conhecimento, mas que seja documentada e que sirva para ser comunicada e transmitida para aqueles que possuem necessidade de informação e conhecimento. E quando se toca nos pontos: qualquer conhecimento e informação documentadas e preparadas para serem comunicadas, alinham-se com discussão sobre o que são documentos, objetos e métodos.

Esses três elementos são os pilares essenciais para a compreensão, da Documentação, no entanto, apesar de Paul Otlet ter sido o pioneiro na construção dessa ciência, vale ressaltar que ele não foi o único como é de conhecimento comum, e que a noção de documento, objetos e métodos (atividades documentárias) podem sofrer alterações, uma vez que alguns teóricos diferem sobre suas concepções.

Mas para Paul Otlet (2018, p. 5) documento configura-se como:

Os documentos propriamente ditos: cada um deles é constituído por um **conjunto de fatos ou ideias apresentado em formato de texto ou imagem** e ordenado segundo uma classificação ou plano determinado pelo objeto ou propósito a que se propõem seus redatores.

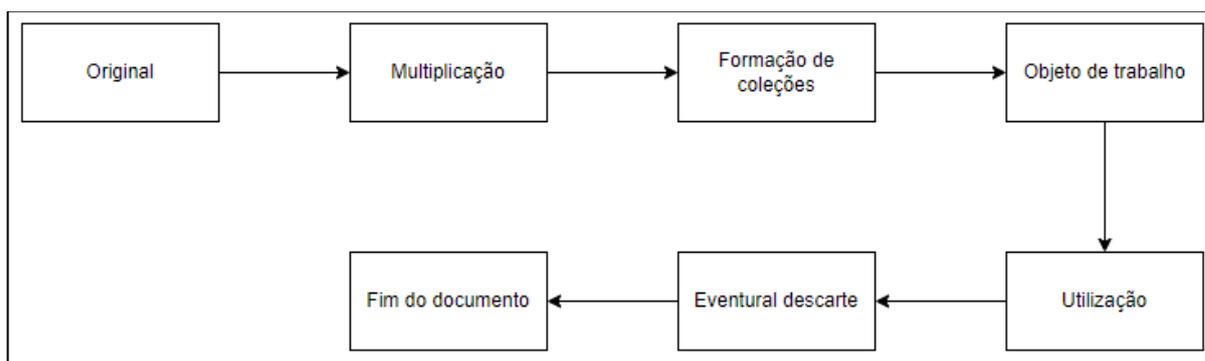
Nesse fragmento, fica claro que documento são ideias e fatos apresentados em formato de texto ou imagem, essa proposição torna exclusiva que o documento para ser documento tem que ser uma variação de texto ou imagem. De grande valia para essa perspectiva Suzanne Briet reflete sobre o que vem a ser ou não um documento:

Uma estrela é um documento? Um seixo rolado pela correnteza é um documento? Um animal vivo é um documento? Não, mas são documentos as fotografias e os catálogos de estrelas, as pedras de um museu de mineralogia, os animais catalogados e expostos num zoológico. (Briet, 2006, p. 1).

Com isso se pode entender que documentos não são somente unidades de matéria propriamente ditas, com o exemplo dado pela autora, é compreendido como uma operação sobre a unidade de matéria, por que caso contrário, uma simples pedra seria um documento. Mas o que seria essa produção sobre objeto?

Para entender o que é a produção sobre o objeto é necessário revisitar o que Paul Otlet (2018) chama de operações e métodos sobre documentos. “O documento é um objeto de um ciclo de operações, que permitem a mais completa divisão do trabalho e mais ampla utilização de seus resultados.” (Otlet, 2018, p.7) o destaque aqui caminha para a indicação que o documento é um objeto, ou seja, “qualquer coisa material” (Luiz, 2009, não paginado) que ocupa uma posição de peça para o “ciclo de operações”, em que quando se resgata o conceito de Documentação, essas operações têm o objetivo de “reunir e preparar para comunicar”. A seguir tem-se o caminho pelo qual o objeto-documento percorre:

**FIGURA 1 – Ciclo de operações**



**FONTE: Autor (2023)**

E o objeto de trabalho, apresentado por ele no ciclo de operações, é o conjunto das seguintes atividades: coleta dos documentos, classificação, o sistema de ficha e folhas para ordenação, a produção das fichas de catalográficas, os cuidados para prevenção de danos nos documentos a ordenação e o transporte dos documentos (Otlet, 2018, p. 7). Todas elas com o objetivo de transformar o objeto em documento para que ele possa exercer sua função de transmissão de informação, o que pode ser traduzido pelas próprias palavras de Paul Otlet como “informação comunicada”.

Os elementos citados vieram a se tornar o que chamamos de atividades documentárias. A documentação é a ciência que trabalha em cima do objeto documento. E a atividade documentária é uma maneira de mediar a informação. A compreensão do que é mediar um documento para que ele se torne objeto leva novamente a reflexão do que vem a ser documento, mas antes de refletir novamente

o que é documento, cabe dois exemplos: um literário e outro científico acerca do que é leitura.

Fernando Pessoa foi um poeta português de grande destaque para o movimento literário modernismo, muito de sua fama vem pela existência dos seus heterônimos, em que se destaca: Alberto Caeiro, Álvaro de Campos e Ricardo Reis (Décio, 1965, p. 199). Seu heterônimo Alberto Caeiro era conhecido como o filósofo e constantemente refletia sobre o sentido das coisas, como o exemplo à diante:

Metafísica? Que metafísica têm aquelas árvores?  
A de serem verdes e copadas e de terem ramos  
E a de dar frutos na sua hora, o que não nos faz pensar,  
A nós, que não sabemos dar por elas.  
Mas que melhor metafísica que a delas?  
Que é a de não saber para que vivem  
Nem saber o não sabem?

O único sentido íntimo das cousas  
É elas não terem sentido nenhum.  
Não acredito em Deus porque nunca o vi. (Caeiro, 2012, não paginado)

Nessa passagem é perceptível a reflexão das coisas enquanto objeto, Alberto Caeiro em sua obra considera a metafísica como o ato de pensar, de agregar valor as coisas após o “filosofar sobre as coisas”. Observe inicialmente, o que são as árvores além de verdes, copadas e terem ramos? O que são as coisas sem que nós seres humanos operem em cima da criação de um sentido para elas? Ou seja, “É elas não terem sentidos nenhum”. O que é um rabisco feito no alto de um prédio para alguém? Uma simples pichação sem sentido íntimo algum? Ou uma forma de comunicar para outros? Arte?

Agora, o exemplo científico complementa o sentido das coisas-objetos, em que, entra em questão uma nova figura o nós, seres humanos e nossa capacidade de pensar, Martins (1997, p. 8, grifo nosso):

Outra coisa: às vezes passamos anos vendo objetos comuns, um vaso, um cinzeiro, sem jamais tê-los de fato enxergado; limitando à sua função decorativa ou utilitária. Um dia, por motivos os mais diversos, nos encontramos diante de um deles como se fosse algo totalmente novo. O formato, a cor, a figura que representa, **seu conteúdo passa a ter sentido, melhor, a fazer sentido para nós**. Só então **se estabeleceu uma ligação** efetiva entre nós e esse objeto.

Com o pensamento de Martins (1997) pode-se abstrair que as coisas-objetos são por nós levados a ter sentido, precisamos de algo que faça essa ligação para que se compreenda os objetos além do visível, do material. Isto posto, autores como Ortega *apud* Metriat (1981, p. 7) retrata que os documentos possuem duas facetas, uma material e outra simbólica; na material o objeto serve como suporte e a simbólica trata-se do conteúdo daquele documento.

Como já exposto, e apontado por Ortega (2014, p. 5) “A noção de documento é dependente de um certo modo de percepção sobre um objeto que se altera à medida que ações lhe são imputadas em um movimento contínuo de atribuições de sentido”. Sendo assim, o documento necessita de intervenções para que se torne documento, ou seja, o documento não existe por si só.

Então, em sua natureza os documentos nascem em um contexto imaterial (Ortega, 2014) e podem ser de intenção informativa ou por atribuição. No contexto intensão informativa, é quando o documento em suas origens nasce com objetivo de informar, como um texto escrito por exemplo; já a origem de atribuição equivale ao se tornar documento, isto é, fazer sentido para alguém.

Portanto, conclui-se que, o que faz o documento é o seu uso., Ortega (2014, p. 3) descreve “[...] o documento é produto de atividades sistemicamente realizadas com fim de apropriação da informação por um público”. Mas, um ponto a se pensar é: mesmo nos contextos do documento por intensão e atribuição, como documento chega ao público? A resposta é as atividades sistêmicas que fazem a mediação da informação entre o documento e o indivíduo, que podem ser traduzidas como o conjunto das atividades documentárias.

Mediar a informação através das atividades documentárias são a forma pela qual os documentos fazem sentidos para alguém, algumas dessas atividades envolvem a identificação de documentos, seleção, produção de registros, ordenação, preservação, serviços de difusão e exposição. Tendo exemplo, Marcelino (2009, p.92):

Constantemente, as pessoas adquirem novas informações e lhes atribuem significado, em um processo dinâmico e contínuo. São muitos os dados e as informações disponíveis, mas o conhecimento só existe a partir do momento em que a informação é processada, selecionada, comparada e contextualizada.

A seguir pontua-se alguns exemplos de atividades documentárias de forma generalista:

- a) a seleção, por exemplo, consiste na escolha das obras que irão compor as coleções em uma unidade de informação. Em bibliotecas, as obras selecionadas costumam seguir uma política de seleção preestabelecida (Maciel; Mendonça, 2006, p.19), como um instrumento norteador para a aquisição de documentos.
- b) o processamento técnico, também, é uma atividade que viabiliza a transmissão da informação, permitindo que esta possa ser armazenada e recuperada

posteriormente. Maciel e Mendonça (2006, p. 27) descrevem essa atividade: “É ela que indica e até amplia a busca do leitor, se utiliza terminologia adequada e cruzamentos oportunos. É através dela que se estabelecem os catálogos, bases e demais recursos que permitem o rastreamento das informações e dos documentos.”.

No que respeita a ordenação de documentos seguirá em um tópico dedicado, no caso à Seção 2.1 Ordenação de documentos, por se tratar do objeto de estudo dessa pesquisa. Tendo em vista o que foi apresentado retoma-se a concepção de que os documentos são objetos que a partir do seu uso, tornam-se relevante ao ponto de transmitir informação. A transmissão, por sua vez, se faz a parte das operações, isto porque podem mudar a sua natureza material para simbólica, na qual o conteúdo imaterial atinge a alguém. Todavia, cabe enfatizar, para chegar nesse nível passará por operações de mediação, ou seja, atividades sobre o documento, para o documento, atividades essas documentárias.

## **2.1 Ordenação de documentos**

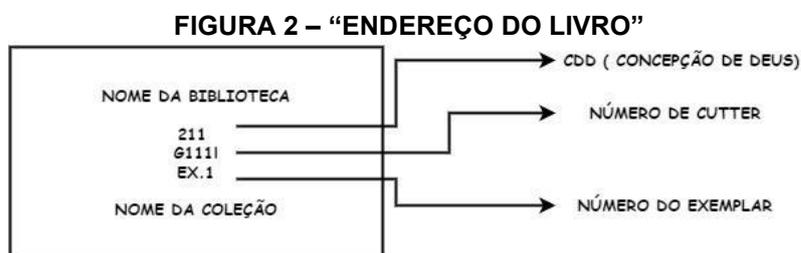
Para se explicar o que a Ordenação de Documentos representa, é necessário que para além de conceituar, trazer as narrativas teóricas, por vezes controversas, que reafirmam a atividade como método singular. Em primeiro lugar, como explica claramente Ortega, Silva e Santos (2016, p.27) “Os aspectos fundamentais da ordenação de documentos são a materialidade e a espacialidade, no que tange ao lugar dos documentos em uma coleção junto a outros que a compõem.”. Partindo-se desse ponto de vista, pode-se inferir que ordenar documentos grosso modo é tratar o acervo, de forma que seja possível recuperar as informações, sempre que necessário; para tanto o primeiro passo para o tratamento da informação será classificar os documentos *agrupando os semelhantes e separando os diferentes* tudo isso baseado em um sistema de classificação bibliográfica.

Contudo, é a partir desse ponto que se torna possível a visualização da ordenação como atividade única. Na história da Biblioteconomia, houve a vinculação de conceitos, na qual ordenar é somente classificar itens de um acervo e dispô-los nas estantes de acordo com as classes de um determinado sistema de classificação bibliográfica (Ortega; Silva; Santos, 2016).

A autora Weitzel em sua colaboração ao livro “A ordem dos livros na Biblioteca: uma abordagem preliminar ao Sistema de Localização Fixa” explica como o uso de sistemas de classificação bibliográficas por meio da localização relativa, suprimiram o ensino de outras formas de ordenação: “A ampla adoção do sistema de localização relativa no mundo suprimiu o ensino, e da prática biblioteconômica o sistema de localização fixa como outra possibilidade de organização e arranjo de coleções.” (Weitzel, 2007, p.15).

Cabe ponderar que a utilização de sistemas de classificação bibliográfica como método para a ordenação de documentos, não se configura como errado, mas, a sedimentação da ordenação na perspectiva da classificação bibliográfica, pode resultar na insuficiência da atividade, isto porque, apenas, classificar um documento não implica diretamente em unificá-lo de maneira que possa ser único em relação aos demais que estão na mesma coleção em que ele se encontra disposto.

Contudo, entende-se que se pergunte o que isso necessariamente quer dizer. Imagine que você está diante do documento “O livro das religiões – Jostein Gaarder”, qual seria a melhor forma de ordená-lo? A Maneira mais simples que você imaginou foi como a Figura 2, a seguir:



**FONTE: Autor (2022)**

Se sim, tudo bem, não há nada de errado, no entanto essa maneira de ordenar os documentos provavelmente não será o suficiente para tornar aquele exemplar único, e quando se fala “único” aqui quero dizer diferente de todos os outros. Para Ranganathan (2009) a biblioteca é um organismo em crescimento, logo imagine quantos novos documentos poderão surgir na subclasse de “concepção de deus” e quantos autores que falem sobre esse mesmo assunto que também poderão possuir o mesmo número de *Cutter* “G1111”, o que poderia tornar todos esses exemplares únicos em relação aos demais? Seriam os demais métodos da ordenação de documentos.

Desta feita, a ordenação de documentos faz parte de um grupo de atividades documentárias que se destinam a preparar documentos para a inserção em um

sistema de informação, dentre as etapas desse processo apresentam-se: 1. A identificação das necessidades de informação, 2. Seleção, 3. Coleta, 4. Representação, **5. Ordenação**, 6. Preservação e 7. Elaboração de produtos e serviços de informação (Ortega; Silva; Santos, 2016).

O primeiro aspecto a ser considerado sobre a organização de acervos, antes de apresentar os métodos específicos da ordenação, é a respeito dos tipos de localização, ou seja, os acervos podem ter localizações fixas ou relativas. Na localização fixa os documentos possuem um local permanente, isto é, estarão sempre no mesmo local, para Pinheiro (2007, p. 33, grifo nosso) “O sistema de localização fixa aplica-se a bibliotecas onde a conservação do livro é a condição para salvaguarda de seu conteúdo, porque os livros são organizados segundo sua **materialidade**”.

Porém, na localização relativa de documentos temos um afastamento em relação à localização fixa, porque segundo Ortega et al (2016, p.3) “Nos sistemas de localização relativa, o critério de alocação dos itens é feito segundo o método classificatório, mormente associado aos sistemas tradicionais de classificação bibliográfica [...]”. Dessa forma, temos uma organização do espaço documental baseada na classificação temática do conhecimento, onde existe a famosa expressão “andar com os livros”, no qual não existe um local fixo para os documentos e de acordo com a chegada de novos itens a localização vai sendo alterada, pois novas classes e subclasses da Classificação Decimal de Dewey ou da Classificação Decimal Universal surgirão.

Grande parte das bibliotecas utilizam em seus acervos o modelo de localização relativa. Contudo, é importante contextualizar a realidade do profissional bibliotecário que busca diferentes formas de ordenar o acervo, isto é, da melhor maneira para que seja possível a comunicação entre o acervo e o usuário, posto que o objetivo das atividades documentárias é tornar útil a informação. Respalhando essa concepção Ortega, Silva e Santos (2016, p.4) relatam que:

Em função desse quadro é que o profissional, após ser formado com base nesse modelo, busca por alternativas que funcionam muitas vezes como modos subversivos de trabalho e tendem a ser realizadas na ausência de uma base intelectual e objetiva que as fundamentem.

Isto posto, é possível avançar sobre a concepção comunicativa e gerencial da ordenação, trazendo à tona que está se apresenta de três formas: modo de leitura, modo de localização e modo gestão da coleção, apresentados a seguir:

- a) modo de leitura, relaciona-se com a forma pela qual o usuário navega/ler o acervo, isto significa pela forma de se orientar; forma de entender o acervo enquanto busca pelo documento que deseja;
- b) modo de localização, conecta-se propriamente com os códigos atribuídos a cada documento, seja o modelo apresentado anteriormente<sup>4</sup> (Figura 2) ou na forma de cota.
- c) modo gestão de coleção, associa-se com o aproveitamento dos modos anteriores para o desenvolvimento e manutenção da política de aquisição, descarte e planejamento do espaço físico da coleção (Ortega; Silva; Santos, 2016).

O modo de gestão de coleção está hierarquizado nas seguintes condições de acordo com os princípios da ordenação: 1. Plano de ordenação, 2. Quadro de ordenação, 3. Manual de cotação, 4. Cotas e 5. Etiquetagem. O plano de ordenação, aborda as características da política documental de determinada coleção, sendo desenvolvida de acordo com a necessidade dos usuários que frequentam o acervo. Corroborando Ortega, Silva e Santos (2016, p.16) explicam que:

Trata-se de um texto que descreve a organização, as regras de ordenação e os modos de acesso ao conjunto de documentos da coleção. O plano de ordenação predetermina a organização do espaço documental e deve ser passível de ampliação. Atribui-se a cada documento um lugar único, o que permite a fácil e rápida recuperação do documento, bem como seu retorno ao mesmo lugar, possibilitando a manutenção da ordem inicial com o mínimo de esforço.

O quadro de ordenação serve como um mapa de quais passos seguir para a execução do plano de ordenação, apresentando os métodos a serem utilizados para ordenar o espaço documental (Ortega; Silva; Santos, 2016). Junto ao quadro de ordenação se liga o manual de cotação e cota, itens que requerem bastante cuidado, uma vez que essas nomenclaturas não são habituais no Brasil.

Esclarece-se o termo cota, tem como alicerce o continente europeu, em específico a França, com o termo *classement* utilizado para se referir a ordenação de documentos, a cota regularmente utilizada fora do Brasil, sinteticamente é constituída por símbolos que unificam os documentos tornando-os únicos, além disso uso da palavra cota, justifica-se pois:

Cota tem como origem no latim **quota**, no sentido de **marca distintiva** para uma unidade dentre outras de um mesmo conjunto, ou seja,

<sup>4</sup>Utilização da localização relativa com uso de sistema de classificação bibliográfica.

etimologicamente, não há equivalência entre cota e código. (Ortega; Silva; Santos, grifo nosso).

Antes de explicar com mais detalhes os métodos de ordenação, que criam cotas únicas, observa-se essa cota básica utiliza como método o sobrenome do autor. Dessa maneira o livro História de Portugal, do autor A.H Oliveira Marques, cota ficaria da seguinte maneira:

**FIGURA 3 – “EXEMPLO DE COTA”**



**FONTE: As cotas e a arrumação da coleção [2010]**

A forma pela qual se lê esta cota é a seguinte: número 94 (noventa e quatro) representa a classe História na CDU, e entre parênteses temos 469 (quatrocentos e sessenta e nove) representando a tabela auxiliar de tempo que indica Portugal, finalizando com as três primeiras letras do sobrenome do autor mais a primeira letra do título do livro.

Em adição as cotas, têm-se o manual de cotas que segundo Ortega, Silva e Santos (2016) constitui como o documento que apresenta o conjunto de cotas validas daquela coleção, instruções sobre uso, remissivas, notas explicativas e até mesmo um índice. Já o processo de etiquetagem, nada mais é do que o ato de fixar sobre os documentos suas respectivas cotas, possibilitando que cada exemplar possa ser encontrado dentro da coleção.

Ortega, Silva e Santos (2016) apontam para a existência de oito modos de ordenação, sendo eles o cronológico, alfabético, sistemático, currículo, colocação de obras, por forma, uso, proveniência e aleatório. Aos autores coube destacar os modos cronológico, alfabético e sistemático, assim como outras formas paralelas de organização como “estabulação livre” e “corpus de autor”, vale salientar que os dois primeiros modos de ordenação cronológico e alfabético se trata de métodos de

localização fixa, enquanto o sistemático de localização é considerado relativa. Assim sendo, apresentam-se a seguir os modos de ordenação:

- a) **modo cronológico**, buscar produzir cotas que remetam ao tempo, por exemplo os documentos ordenados conforme sua data de publicação, data de *copyright*, data do número do fascículo e a data de entrada do documento na biblioteca. Ponto positivo a ser destacado é a navegação dos temas por tempo, contudo como ponto negativo poucos usuários buscam dessa forma (Ortega; Silva; Santos, 2016);
- b) **modo alfabético**, trata-se da utilização de letras e palavras. Comumente se trabalha com este arranjo, por exemplo: título, autor e série, sendo seu maior ponto positivo, mas há impossibilidade de construção de arranjos temáticos além de oferecer uma experiência, muitas das vezes, exaustiva de busca ao usuário. (Ortega; Silva; Santos, 2016);
- c) **modo sistemático**, é o mais famoso e aceito no mundo, utiliza-se da estrutura de classes e subclasses, podendo por exemplo utilizar-se de classificações bibliográficas. Algumas formas de aplicação são por: assunto, tipologia documental, conteúdo, tipo de literatura, público, matriz linguística, região geográfica. Como principal ponto positivo destaca-se a possibilidade de inserção de novos documentos conforme o crescimento da coleção ocorre, ainda assim esse mesmo ponto positivo trouxe para os acervos pouca otimização dos espaços tornando-se um ponto negativo; visto que o modo sistemático a utilização das estantes não devem ocupar setenta por cento de sua capacidade, pois os 30% (trinta por cento) deve ser reservado para futuros documentos (Pinheiro, 2007), o que inviabiliza a utilização da capacidade total do espaço, o que não acontece nos modelos de ordenação de localização fixa (Ortega; Silva; Santos, 2016).
- d) **modo currículo**, amplamente utilizado em instituições de ensino estabelece a ordem dos documentos conforme grupos de disciplinas;
- e) **modo colocação de obras** determina o agrupamento da derivação de uma obra, por exemplo varrições de edições e traduções;
- f) **modo forma**, trata-se de maneira estética e pouco usual de organização, colocando em ordem livros conforme seus tamanhos (Ortega; Silva; Santos, 2016).

- g) **modo de consideração de uso**, a ordem é elaborada com base na demanda dos usuários por um documento, tendo como ponto positivo a otimização do tempo de recuperação do documento;
- h) **modo de princípio de proveniência**, amplamente utilizado, até hoje, busca ordenar documentos conforme sua origem. Diferencia documentos comprados de documentos doados, comumente utiliza-se para homenagear ou agradecer aqueles que fizeram a doação de coleções (Ortega; Silva; Santos, 2016).

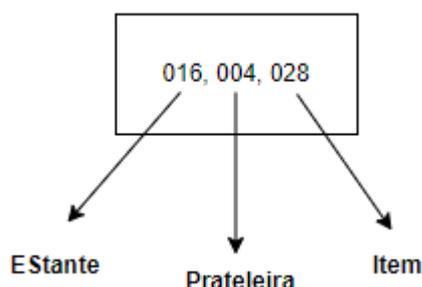
Destaca-se, também, formas alternativas de compor uma ordenação a exemplos:

- a) **estabulação livre**, foi proposta por *Pierre-Yves Lador* e consiste na exposição desordenada de documentos novos. Isto é, um conjunto de documentos fica exposto de forma desordenada em local de destaque da biblioteca para que os usuários entrem em contato com obras novas, não conhecidas; esta estratégia serve como chamariz para novos conhecimentos e autores (Ortega; Silva; Santos, 2016);
- b) **corpus de autor**, considera-se mais uma forma de atrair o usuário para novos saberes. Essa é a estratégia que conforme Bruno Béquet se coloca em destaque e de forma desordenada, na biblioteca, toda a produção de um determinado autor, o que pode contribuir para o desenvolvimento das pesquisas dos usuários; facilitando, assim, o acesso à informação (Ortega; Silva; Santos, 2016).

Outra forma de ordenação de ordem de localização fixa é a associação de códigos alfabéticos e numéricos para a elaboração da cota. Pinheiro (2007, p. 38) apresenta três formas de construção e uma de complementação:

1. Números sequenciais (1,2,3,4...);
2. Conjunto de números, em que cada grupo é indicativo de uma propriedade individual, exemplo:

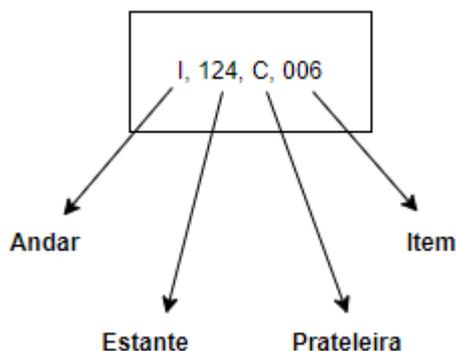
**FIGURA 4 – Conjunto numérico**



**FONTE: Adaptado de Pinheiro (2007, p. 38)**

3. Conjunto de números e letras, em que cada grupo representa uma propriedade individual, exemplo:

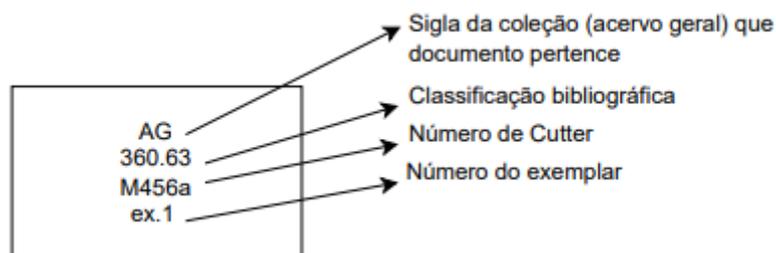
**FIGURA 5 – Conjunto numérico e alfabético**



**FONTE: Adaptado de Pinheiro (2007, p. 38)**

4. Utilização de siglas como R (referência), IMP (impressos), como estratégia para completar a cota.

**FIGURA 6 – utilização de siglas**



**FONTE: Adaptado de Pinheiro (2007, p. 38)**

As formas de ordenação citadas permitem ao acervo diferentes características, quando o atributo for a matriz sequencial dos documentos (localização fixa) tem-se um acervo com documentos individualizados e lineares, ou seja, cada documento é único em um conjunto documental, contudo quando o atributo escolhido é a matriz hierárquica (localização relativa) tem-se um acervo formado por grupos temáticos. De acordo com Ortega, Silva e Santos (2016, p.30) ocorre que: “[...] o que está em evidência são as características similares que os unem num mesmo grupo e os posicionam em relação aos outros grupos dentro da estrutura classificatória.”.

Além disso, os atributos da ordenação podem ser combinados, entretanto é necessário que haja a ordem de leitura da cota, para que não exista possíveis dúvidas, o esclarecimento dessa questão pode ser resolvido no manual de cotação, onde se explicará a ordem de prevalência de cada item.

Observa-se que são poucos os debates sobre qual forma de ordenação é mais indicado para as bibliotecas, uma vez que com o passar dos anos a forma de organização fixa foi deixado de lado. Autores como Pinheiro (2007, p.15) quando explicam sobre a localização relativa e a utilização da classificação bibliográfica apontam que: “A associação de ideias entre o sistema de localização fixa a uma prática não científica sepultou qualquer iniciativa de reflexão deste sistema como solução de organização e arranjo para certos tipos de bibliotecas.”.

Essa afirmação é de extrema importância quando diz que “solução de organização e arranjo para certos tipos de bibliotecas” (Pinheiro, 2007, p.15), uma vez que na realidade se observa a utilização da localização relativa como “fórmula pronta” para a organização de bibliotecas, sem levar em conta questões relacionadas aos próprios usuários, recursos humanos e o espaço da intuição. Logo, para evitar muitos problemas em acervos de bibliotecas deve-se estudar qual a forma de ordenação mais adequada.

Além disso, apesar de grandes nomes da literatura apontarem inúmeras desvantagens sobre da localização fixa, deve-se considerar que o tempo passou, o que seria um problema talvez não seja atualmente, o que leva novamente sobre sedimentação do fazer bibliotecário em relação a utilização da localização relativa, Pinheiro (2007, p.37) é extraordinária quando debate o seguinte ponto:

As desvantagens do Sistema de Localização Fixa perderam sentido desde quando o acesso livre, expresso na sua forma menos favorável para a função de preservação – o *browsing* (exame dos itens em prateleiras, um a um, folheando sumário, índices e miolos, em busca da resposta a uma questão, que pode ou não estar ou não definida) – foi substituído pela pesquisa remota, que exige instrumentos de busca e recuperação eficazes.

São debates como esses que reacendem o olhar sobre outras formas de organização das unidades de informações/bibliotecas, que fogem do tradicional, apesar de serem consideradas erroneamente como ultrapassadas. Além disso, vive-se um momento em que os sistemas de recuperação de informação conseguem cada vez mais englobar estratégias de busca, conforme as características dos usuários.

Portanto, apresentado os métodos de ordenação, leva-se a compreender e a refletir que a escolha do modo mais adequado deverá levar em conta vários fatores: o espaço da biblioteca, os recursos humanos e financeiros, os usuários e o tamanho da coleção em questão. Onde a informação consegue ser levada com maestria aos usuários.

### 3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS: o que são?

Qual seria a função de uma biblioteca? Em especial de uma biblioteca pública? Levando em consideração a História, inúmeros recortes de época podem ser feitos. Por exemplo, “Das mais remotas formas até a Renascença, as bibliotecas tinham finalidades sacras ou religiosas e governamentais e se preocupavam mais em manter o acervo em sigilo do que realmente divulgá-lo para o uso” (Braga, 2002, p.71). Por outro lado, a partir da Renascença em diante, há teóricos e vertentes científicas que apontam como missão da biblioteca pública a participação no processo de educação universal, em que juntas às escolas e universidades, buscavam oferecer o acesso ao conhecimento.

A ciência, assim como as sociedades democráticas, permite diferentes pontos de vistas de um determinado assunto. Por isso, conhecendo possibilidades de definições a respeito da biblioteca pública, adotou-se a perspectiva do recente “Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022”<sup>5</sup>. Por adotar uma perspectiva que rompe com a ideia, em que bibliotecas públicas são meras instituições que abrigam informações em forma de coleções, sabiamente a IFLA (2022, grifo nosso) conceitua bibliotecas públicas:

A biblioteca pública é o centro local de informação, disponibilizando todo tipo de conhecimento e informação aos seus usuários. Ela é um componente essencial das sociedades do conhecimento, adaptando-se continuamente a novos meios de comunicação para cumprir sua função de fornecer acesso universal a informações e permitir que todas as pessoas possam fazer uso significativo da informação.

O Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022, quando conceitua a biblioteca como “local de informação” contribui para o importante debate do que vem ser e qual a função da biblioteca. Adotar um conceito que centraliza os objetivos da biblioteca em um “local de informação”, corresponde em abraçar uma visão mais humanista da ciência, deixando de lado a filosofia tecnicista que apresenta a biblioteca, apenas, como um local que possui métodos para organizar a informação.

A exemplo o autor Milanesi (1986) em seu livro “Ordenar para desordenar” quando conceitua Biblioteca Pública, acaba por reproduzir uma visão técnica sobre o que são bibliotecas públicas:

Essa questão é normalmente simplificada: biblioteca é uma coleção de livros organizada e que serve aos que procuram livros para ler. A ideia geral é essa,

<sup>5</sup> IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions

com variações modernistas. Portanto, sem muitas elucubrações pode-se organizar uma biblioteca: um pouco de recursos obtidos da prefeitura, mais um tanto em campanhas junto à população, um manual e, pronto, a biblioteca tipo padrão já pode ser inaugurado. (Milanesi, 1986, p.10)

O autor Milanesi (1986) em sua obra, Ordenar para desordenar, apesar de não adotar uma postura tecnicista e refletir sobre a apropriação do usuário sobre a informação, retrata a biblioteca pública dessa forma, trazendo um contexto que até atualmente é bastante difundido: a função da biblioteca é organizar uma coleção = “informação armazenada e organização”, e o bibliotecário é responsável por fornecer o acesso aos livros= “informação”. Contudo, o que o manifesto da IFLA-UNESCO se refere como função da biblioteca pública, é a apropriação da informação, e para entender como ocorre é preciso perceber a relação da leitura, mediação da informação e biblioteca.

Falar sobre biblioteca, mediação da informação e leitura, é impossível sem trazer todo o contexto social e político. Sem precisar se prolongar, a função da biblioteca é social, não é o usuário que vai à biblioteca, mas sim a biblioteca que vai alcançar o usuário. Remetendo ao filósofo Aristóteles (2011, p. não paginado), ele traz um ponto relevante sobre o ser homem:

É evidente, pois, que a cidade faz parte das coisas da natureza, que o homem é naturalmente um animal político, destinado a viver em sociedade, e que aquele que, por instinto, e não porque qualquer circunstância o inibe, deixa de fazer parte de uma cidade, é um ser vil ou superior ao homem.

Esse pequeno trecho faz referência a relação homem, sociedade e suas respectivas relações sociais, trazendo um importante ponto, o homem não político é aquele que não participa da sociedade, e conseqüentemente está a margem, excluído, e visto como insignificante. Almeida Júnior (2007, p.1) expressa o seguinte pensamento: “a leitura, assim como a escrita, é a expressão máxima da inventividade, da criatividade e da intelectualidade do homem”.

O que podemos compreender a partir dessa proposição é que os elementos, escrita e leitura, estão no íntimo do homem, e aprofundando mais esse debate Almeida Júnior (2007, p. 1) declara: “ler é se apropriar de um dos mais importantes instrumentos de opressão, a escrita”. Com base nessas proposições, inicialmente já é possível entender a leitura como um ato político, um ato social, um ato fundamental para combater a exclusão do homem da “cidade” como manifesta Aristóteles.

Para além da organização e disseminação da informação (conceitos que podem e serão questionados mais a frente) a leitura configura-se como um dos principais objetivos da biblioteca pública (Almeida Júnior, 2007, p.1). Entretanto, uma

questão a ser analisada é: para quem se destina à informação que a biblioteca pública disponibiliza?

Essa reflexão será posta por Almeida Júnior (1997, p.3) ao declarar:

“Então podemos concluir que a missão da biblioteca não está voltada para todos, ao contrário, ela se direciona a uma ínfima parcela: aqueles que “saboreiam” uma boa leitura. Já o que estamos falando sobre isso: afinal, o que é e o que qualifica uma leitura como boa?”

E prosseguindo com essa narrativa Almeida Júnior (1997, p. 4) retrata que quando se define “o que é uma boa leitura e o que qualifica uma leitura como boa” a biblioteca pública realiza a seguinte problemática: “A biblioteca, ao se preocupar com o leitor “culto”, amplia o fosso da “distribuição de informações”, nada para quem não tem e muito para quem já tem”. Dessa forma, já é perceptível a compreensão da premissa de que a biblioteca deve ter como centro de seus objetivos a leitura como instrumento social.

A biblioteca deve levar ao usuário, seja qual for, o hábito da leitura, da absorção da informação, como conceitua Almeida Júnior (2007), a informação organizada não tem serventia alguma se os usuários não conseguirem absorvê-la. Nesse raciocínio, os métodos de organização temática da informação, a acessibilidade arquitetônica, as novas mídias digitais para leitura, não possuem utilidade se o usuário, não possui a capacidade de se apropriar da informação, ou seja, fazê-la útil para si.

Logo, o processo de leitura é baseado na reflexão, na relação de troca entre o meio (livro ou qualquer outro meio) e o leitor, em que esse pode produzir por si próprio suas informações. Dessa maneira, a informação apropriada é aquela, não que está igual ao livro, mas a produzida a partir da visão do leitor, o que implica a leitura como um ato político, porque se trata de um ato íntimo do leitor ver o mundo; cada leitura e cada leitor, irá se apropriar de uma maneira diferente, produzindo variáveis tipos de informação.

Ainda sobre o ponto de vista em que o usuário deve se apropriar da informação para que essa faça sentido para si, Almeida Júnior (2016) contribui ainda mais para a reflexão dos objetivos e serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas, quando apresenta o conceito de “proinformação”. Em que apresenta a informação como uma unidade de conhecimento volúvel, não concreta, que não se pode encaixá-la em um padrão para ser disseminada.

Ou seja, Almeida Júnior (2016) traz a informação como algo construído somente entre o usuário e o mundo, a biblioteca e respectivamente o bibliotecário não

conseguirão entregar uma informação pronta, uma vez que a informação ocorre de forma individualizada. A adoção dessa visão sobre a informação, implica a compreensão para os usuários que a disseminação e organização da informação, deverão ocorrer de outras maneiras.

Almeida Júnior (2016, p. 3-9) acrescenta, ainda, que a apropriação só ocorre com a participação do bibliotecário, porque este possui as ferramentas para a realização da mediação da informação: “Para mediar a informação é preciso que haja uma seleção, coleta e armazenamento, uma organização e uma disseminação”. A mediação da informação, tem claros objetivos na interação entre o texto escrito e os usuários viabilizando, inclusive, produção de novas informações.

Um exemplo bem claro se trata das ações culturais que ocorrem em bibliotecas, elas podem ser vistas como atividade de mediação da informação, por se tratar de um momento lúdico aonde o conteúdo do livro adaptado, porém Almeida Júnior (2016) apresenta um ponto controverso sobre essa situação:

Exemplificando: nas bibliotecas públicas com atividades de contação de histórias. Como contação de histórias não registrada, não faz parte do objeto da Biblioteconomia e, portanto, só oferecida com objetivo de levar as crianças ou os adultos a retirada de livros por empréstimo.

Diante do exposto, é oportuno perguntar “O que é biblioteca pública?” O ideal é pensar em uma organização, que tem como princípio permitir que a sociedade se aproprie da informação, tanto para gerar novos conhecimentos como para alterar a sua realidade. Somando a essa visão Braga (2002, p. 76) enfatiza que: “Ler, saber ler, gostar de ler, é o primeiro passo para a vivência da democracia e para o processo da sociedade, e são as bibliotecas públicas os principais difusores da palavra escrita em todas as suas formas vertentes”. Porém, só chegaremos nesse estado de direito, quando todas as bibliotecas trabalharem não somente a disseminação da informação, mas também formação de leitores que serão capazes de se apropriarem da informação.

### **3.1 Biblioteca Pública: características básicas de organização**

O sistema solar das bibliotecas é composto por vários astros: bibliotecas públicas, escolares, universitárias, especializadas, especiais, particulares e comunitárias. Esses astros possuem diferenças, contudo compartilham do mesmo sistema. Dessa maneira, irá se apresentar algumas diretrizes que estruturam o

funcionamento e organização de uma biblioteca, que conseqüentemente se enquadra para bibliotecas públicas.

### 3.1.1 Planejamento e elaboração de políticas

As Bibliotecas Públicas, assim como quaisquer organizações, são geridas a partir de um conjunto de diretrizes; essas diretrizes, por sua vez, podem ser chamadas de políticas e/ou estatutos. No âmago da Biblioteconomia, comumente, chama-se de “política de desenvolvimento de coleções”, o que já revela a centralização desse documento para o acervo de livros e não para o conjunto de atividades realizados pela biblioteca.

De acordo com Maciel e Mendonça (2006, p.17) o planejamento e elaboração de uma política deverá ocorrer após o estudo da comunidade que irá ser atendida pela biblioteca em questão, tratando-se, portanto, de um documento administrativo que responderá aos anseios do seu público, pautado em um padrão a ser executado. Algumas atividades que devem constar nesse documento segundo os autores são os critérios para: seleção, aquisição, avaliação de coleções, desbastamento e descarte de coleções.

A construção desse documento deverá ser feita pelos bibliotecários responsáveis pela biblioteca ou até mesmo por um conselho, na qual a comunidade faz parte. Maciel e Mendonça (2006, p.18) relatam sobre a importância do profissional nesse processo, trazendo o exemplo da etapa de seleção, por isso à importância da: “Indicação do responsável pelo processo de seleção, que pode ser o gerente da biblioteca ou do setor específico de seleção, ou ainda, uma comissão formada por bibliotecários e usuários da biblioteca;”.

#### 3.1.1.1 Seleção

A seleção de documentos corresponde a etapa onde se estabelece as características do acervo. Por exemplo, quando se constrói uma coleção existem inúmeras dúvidas, quais idiomas irão compor o acervo? Um acervo de livros ou de periódicos? Os livros ou periódicos deverão ser de acesso on-line, ou acesso físico (usuário indo à biblioteca fazer a consulta ou empréstimo), e formato do livro? Brochura ou capa dura?

Essas variadas perguntas são fáceis de serem respondidas, especialmente, se antes de executá-las houver o estudo do público (estudo do usuário) que frequentará a biblioteca, especialmente, porque, não se faz um usuário para uma biblioteca, e sim uma biblioteca para um público-alvo; até mesmo se ela for uma biblioteca pública, que em sua filosofia possui objetivos de acesso universal.

O estudo dos usuários torna-se fundamental para a execução do conjunto de materiais a ser “selecionado”. Maciel e Mendonça (2006, p.19) apresentam a atividade de seleção de documentos como etapa repleta de tomada de decisões como: “escolha dos instrumentos de seleção”, “estabelecimento de prioridades para aquisição”, “critérios para cobertura de assuntos”, “prioridades em relação ao idioma”, “indicação do número de exemplares” e “incorporação de documentos doados”.

É necessário reforçar, que uma política é o documento que apresentará respostas e possíveis soluções às questões durante a etapa de seleção. A composição do acervo é fundamental para cultivar os usuários, Maciel e Mendonça (2019, p.19) detalham que: “Já se é mal orientada, seus reflexos negativos revelarão nos congestionamentos de serviços, coleções não utilizadas e usuários insatisfeitos”.

Esse ponto é extremamente perspicaz, especialmente na parte “coleções não utilizadas e usuários insatisfeitos”. Almeida Júnior (1997, p.5) declara sobre como a população se enxerga diante à biblioteca, quando os acervos não equivalem às suas necessidades:

A população, por não ver traduzido seus anseios, necessidades, ideias, propostas etc., na biblioteca, não a visualiza como importante e/ou útil socialmente. Por que procurar soluções em uma instituição que fornecerá respostas fundamentadas em conceitos contrários aos nossos?

A biblioteca pública, portanto, deve ser útil socialmente, e a construção de uma política configura-se como importante instrumento de controle de qualidade, uma vez que as organizações podem sofrer rotatividade de recursos humanos e, por isso, necessitam de ferramentas que controlem um padrão de qualidade a ser seguido.

### **3.1.1.2 Aquisição**

A partir dos critérios de seleção estabelecidos, se inicia a etapa de aquisição de materiais, que representa não somente a simples adição de documentos ao acervo, mas todo um processo, com as mais variadas particularidades, especialmente por tratar-se de uma atividade relacionada ao patrimônio da organização, que por sua vez

gera métodos de controle a serem seguidos. Os principais métodos de aquisição livros e/ou periódicos são a compra, doação e permuta.

A aquisição por meio da “compra” concerne ao ato da compra direta do material com o fornecedor, no entanto, não se trata de uma simples compra, uma vez que o material a ser adquirido sofre influências ao modo de organização da instituição. Por exemplo, uma biblioteca pública poderá somente obter livros através do processo de licitação, percebe-se que nessa visão sobre o processo, cabe ao bibliotecário ou responsável pela aquisição, conhecimentos que vão além do simples ato de comprar. Além disso, bibliotecas públicas passaram por mudanças de suportes, o livro digital é uma realidade e a decorrente disponibilização de documentos digitais já ocorre, e logicamente o processo de assinatura ou compra permanente desses documentos, ultrapassa os limites de uma simples “compra”, em que a biblioteca deverá se atentar as questões contratuais.

A aquisição mediante doação e permuta, equivalem a alternativas a aquisição por compra, em especial em casos de carência de recursos, mas, ainda assim, possuem diretrizes a serem seguidas, a doação, por exemplo pode ser feita por outras bibliotecas, instituições públicas e privadas e até mesmo por cidadãos que desejem doar. Enquanto, a permuta, envolve a troca de documentos entre instituições, a exemplo biblioteca x envia cinco livros à biblioteca y e a biblioteca y por sua vez envia cinco livros de volta. Mas apesar da doação e da permuta, equivalerem a uma operação “sem custo”, a biblioteca deve desenvolver uma política que contemple critérios a serem celebrados/acordados durante o processo; desse modo, deverá identificar, se os materiais frutos das operações respeitam o estabelecido nos critérios de seleção.

### **3.1.1.3 Avaliação, desbastamento e descarte de coleções**

Coleções de bibliotecas são organismos em crescimento, como já apontava Ranganathan (2009), visto que o conhecimento humano está sempre em expansão, as fontes de informação que registram o conhecimento tendem a ter seu volume aumentado. A atividade de avaliações de coleções apesar de não ser voltado para o descarte e desbastamento de coleções, por muita das vezes é realizada nesses parâmetros, por vezes por conta de a coleção “não ter mais para onde crescer”.

Entretanto, Vergueiro (1989, p.83) apresenta outro objetivo para essa atividade como: “Na realidade, a avaliação da coleção é a etapa do processo a diagnosticar se o desenvolvimento da coleção está ocorrendo de forma prevista ou não.”. Ou seja, a avaliação de uma coleção permite, analisar as atividades como a seleção e aquisição de documentos correspondem com o previsto na política da biblioteca.

Vergueiro (1989) apresenta como metodologia de avaliação a visão do pesquisador Lancaster, em que coleções de uma biblioteca podem ser avaliadas em três esferas, a quantitativa, qualitativa e os fatores de uso. Na perspectiva quantitativa “Utilizam-se daqueles dados estatísticos referidos anteriormente, podendo abranger o tamanho da coleção ou da sua divisão por materiais, área de assunto, data de publicação ou idioma.”. (Vergueiro, 1989, p. 84).

Todavia, apesar de o método quantitativo ser amplamente utilizado, este pode não refletir a qualidade de uma coleção, uma vez que quantidade não é igual à qualidade, por isso o método qualitativo poderá ser mais adequado. “Nessa categoria são englobados aqueles métodos que vão focar o conteúdo da coleção e sobre eles lançar um julgamento de valor, diagnosticando sua boa ou má qualidade.”. (Vergueiro, p.86). À vista desse posicionamento, pode-se trazer como exemplo de avaliação de coleções a utilização de lista de obras de referência, tanto em áreas de literatura quanto científica, buscando comparar se a coleção concorda com o que é esperado como padrão.

E por fim, os estudos de uso configuram-se como uma metodologia, que busca através dos relatórios emitidos pelas bibliotecas, mapear a utilização da coleção. Tendo como exemplo, bibliotecas são normalmente capacitadas a emitir dados como “qual livro possui mais empréstimos”, e por assim ser e entender identificam quais livros são menos procurados. Os estudos de uso, buscam, portanto, compreenderem a demanda por informação dos usuários, e assim descobrirem quais materiais são menos utilizados. Mas apesar disso, os relatórios de estudo de uso devem levar a uma conclusão, após uma análise conjunta de relatórios de estudo de uso, para evitar a eliminação prematura de documentos que não foram utilizados no momento de apenas um estudo. (Vergueiro, 1989).

Feito a avaliação de uma coleção, inicia-se o processo de descarte ou desbastamento de coleções que se trata de atividades simples. O desbastamento é definido por Maciel e Mendonça (2006, p.25) como “O desbastamento consiste na retirada de documentos pouco utilizados pelos usuários, de uma coleção de uso

frequente para outros locais – os depósitos especialmente criados para abrigar este material de consultas eventuais”. E sobre o descarte os autores determinam como “[...] consiste na retirada definitiva do material do acervo da biblioteca, como correspondente baixa nos arquivos da mesma.” (Maciel e Mendonça, 2006, p.25).

#### **3.1.1.4 Processamento técnico, armazenagem e circulação**

As atividades de processamento técnico como visto na seção anterior, dedicam-se a comunicação do acervo com os usuários. Como destaca Maciel e Mendonça (2006, p.27): “[...] à classificação e a catalogação, deverão se pautar, por um lado, pelas características dos usuários do sistema, e por outro, pelas exigências de normalização ditadas pelos códigos.”.

O processamento técnico é responsável por tornar acessível os documentos aos usuários, e para isso são usados os sistemas de classificação e catalogação que permitem a rápida recuperação da informação. Alguns exemplos de classificações bibliográficas são a Classificação Decimal de Dewey (CDD) e a Classificação Decimal Universal (CDU). Enquanto para a catalogação, os exemplos são o Código Catalogação Anglo Americano (AACR 2) e o *Resource Description and Access* (RDA).

Após o tratamento técnico dos documentos, são identificados e passam a compor o acervo; comumente bibliotecas armazenam seus volumes em estantes e organizam pelo número de chamada e nome da coleção a que pertence o documento. Feitas estas etapas, o documento será encaminhado ao Serviço de Referência e Informação (SRI) que fará a mediação da informação à comunidade usuária/sociedade.

### **3.2 Bibliotecas Públicas no Brasil**

Existem muitos elementos que podem passar despercebidos e não serem associados de forma correta. Por exemplo, se alguém for questionado sobre a relação das bibliotecas públicas com a história do Brasil, poucas pessoas seriam capazes de fornecer uma resposta adequada, e algumas até afirmariam que não há nenhuma relação “extremamente” útil. O que poucas pessoas sabem é que as bibliotecas públicas refletem o Brasil de ontem e de hoje.

Por exemplo, em São Luís do Maranhão, algumas pessoas podem não saber o motivo pelo qual a Biblioteca Pública Estadual leva o nome do ex-governador Benedito Leite. Conhecer a história do nosso país é extremamente importante para compreender cenários atuais. A narrativa da biblioteca pública brasileira acompanha a do Brasil, tendo origem há muito tempo.

A história das bibliotecas no Brasil se inicia até mesmo antes da inauguração da primeira biblioteca pública do Estado da Bahia, em 1811. Antes dessa data, predominaram as bibliotecas mantidas por ordens religiosas ou particulares (Silva, 2013, p.16). A pioneira das bibliotecas públicas teve seu início a partir da iniciativa particular de um senhor de engenho chamado Pedro Gomes Castelo Branco. Os princípios que regiam a biblioteca em sua fundação se destacavam da seguinte maneira: “A biblioteca seria administrada pela sociedade, com a cooperação de todos os cidadãos que quisessem fazer parte dela e seria mantida por subscrições dos sócios” (Silva, 2013, p.16).

Um dos princípios das bibliotecas públicas é a universalização do acesso ao conhecimento. Entretanto, é necessário considerar outras perspectivas críticas sobre o surgimento oficial da primeira biblioteca pública e o contexto social do Brasil à época. Siliba *et al* (apud Silva, 2013, p.18) explica que: “O Brasil naquela época era um importador de ideias e predominava um interesse pela cultura estrangeira sem que houvesse um questionamento a respeito da validade de tal cultura aos interesses e necessidades da sociedade brasileira.”.

Além de um “importador de ideias” como relata Siliba, o Brasil possuía 80% da sua população analfabeta (Silva, 2013, p.18) o que dificultava o desenvolvimento e o real aproveitamento dos livros e bibliotecas. Mais de 100 anos depois, outro marco na história do Brasil que também teve impacto na história das bibliotecas foi a Semana de Arte Moderna de 1922. O evento Modernista teve como principal objetivo a valorização, consumo e produção da arte brasileira, partir das reivindicações culturais, houve a criação da Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade em 1926 e mais tarde a criação o Instituto Nacional do Livro em 1937.

Criado pelo presidente Getúlio Vargas, o Instituto Nacional do Livro (INL) substituiu o Instituto Cairú através do decreto-lei nº93 de 1937, que tinha dentre seus objetivos a organização e manutenção de todas as bibliotecas públicas do país, o que simbolizava a integração à administração pública. A partir daquele momento, os recursos financeiros e a administração das bibliotecas seriam oriundos do governo.

Além disso, era marcado uma nova etapa para a promoção da leitura no Brasil. No artigo segundo, nas letras a, b e c, é possível identificar o desejo da promoção do livro através do fomento ao mercado editorial:

- a) organizar e publicar a enciclopédia brasileira e o dicionário da língua nacional, revendo-lhes as suas respectivas edições;
- b) editar toda sorte de obras raras ou preciosas, que sejam de grande interesse para a cultura nacional;
- c) promover as *modidas* necessárias para aumentar, melhorar e baratear a edição de livros no país bem como para facilitar a importação de livros estrangeiros; (Brasil, 1937)

Apesar da criação do INL em 1937, os anos seguintes não efetivaram grandes mudanças na realidade das bibliotecas públicas brasileiras, mesmo com o propósito em promover o livro, leitura e o mercado editorial brasileiro, até o momento que se criou o Serviço Nacional de Bibliotecas em 1961, se enfatiza críticas a condições das bibliotecas. Rubens Borba de Moraes proferiu de forma honesta e detalhada elogios ao INL, assim como, críticas as bibliotecas, onde podemos observar que:

Para falar com franqueza, as nossas bibliotecas, não são bem bibliotecas. São, ainda, em geral, depósito de livros, mais ou menos organizados, bem ou mal-conservados. Não tem a função ativa que deviam ter. Os livros estão trancados; pouquíssimas bibliotecas brasileiras permitem o livre acesso às estantes. Os catálogos, quando existem, são todos feitos por métodos empíricos e antiquados. As poucas exceções só servem para confirmar a regra geral. A prova está no espanto e na alegria que sente o leitor quando utiliza uma dessas bibliotecas modernas. (Moraes *et al* apud Silva, 2013, p.20)

Passados 24 anos desde a criação do INL, apreciou-se a criação do Serviço Nacional de Bibliotecas em 1961 pelo Ministério da Educação e Cultura. Além do fomento do livro e do mercado editorial, contempla-se o intuito na criação de um serviço cooperativo entre as bibliotecas brasileiras, com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. Dessa maneira, Ministério Da Educação e Cultura (1961, p. 7.670), retrata por meio da legislação que:

- a) Incentivar as diferentes formas de intercâmbio bibliográficos entre as bibliotecas do País;
- b) Estimular a criação de bibliotecas públicas e, especialmente de sistemas regionais e bibliotecas;
- c) Colaborar na manutenção dos sistemas regionais de bibliotecas;
- d) Promover o estabelecimento de uma rede de informações bibliográficas que sirva a todo o Territorial Nacional.

Após a criação do Serviço Nacional de Bibliotecas, houve a criação do Sistema Nacional de Bibliotecas, motivado especialmente pela lei nº5.5692 de 1971 que instituiu a reforma do ensino médio (antigo primeiro e segundo grau). A motivação baseava-se na construção de um planejamento integrado entre as bibliotecas do Brasil Silva (2013). Onde “A biblioteca pública passou a servir aos estudantes e a população em geral; tornando-se indispensável [...] Silva (2013, p.20).

Em seguida, novamente a situação das bibliotecas públicas brasileiras foi motivo de análise crítica de profissionais da Biblioteconomia, dessa vez Suaiden (1980) contribuiu para o detalhamento da situação das bibliotecas no período anterior a década de oitenta:

A análise realizada torna possível concluir que a situação geral das bibliotecas públicas no Brasil ainda é lamentavelmente crítica, particularmente com referência a área física ocupada, aos móveis e equipamentos, aos recursos humanos, sobretudo no que se refere aos bibliotecários, aos recursos financeiros, ao acervo, à organização das coleções e ao serviço de circulação. (Moraes *et al* apud Silva, 2013, p.20)

Posteriormente, durante o governo Collor de Mello as bibliotecas brasileiras sofreram com a extinção do INL, suas funções a partir daquele momento foram atribuídos a Fundação da Biblioteca Nacional. Desde então, como políticas públicas para livros, tem-se o Plano Nacional do Livro Didático, que atua nas de linhas de promover as obras pedagógicas, literárias e quaisquer outros materiais de apoio as escolas brasileiras (Ministério da Educação, 2018).

O Sistema Nacional de Bibliotecas com atuação presente até o momento (2023) possui seis eixos de atuação em relação as bibliotecas públicas do país: assessoria técnica, instalação e modernização, formação de pessoal, qualificação de acervos, fomento à pesquisa e gestão da Informação. Ao longo da trajetória do SNL o primeiro censo realizado pela instituição foi realizado em 2009, mas publicado somente em 2010, a pedido do Ministério da Cultura, com a operacionalização feita pela Fundação Getúlio Vargas – FGV (Silva, 2013, p.22).

O censo demonstrou aspectos gerais das bibliotecas públicas brasileiras Silva (2013) relata que:

- a) o país possuía 4.763 bibliotecas públicas em seus 4.413 municípios;
- b) 1.152 municípios não possuíam nenhuma biblioteca;
- c) a região sudeste possuía o maior número de bibliotecas abertas (operando) 92%, seguido pelo sul 86%, centro-oeste 81%, norte 66% e nordeste com 64%;
- d) os usuários frequentam em média 1,9 vez por semana e utilizam o local preferencialmente para pesquisas escolares (68%), pesquisas gerais (26%) e lazer (8%).
- e) o Ministério da Cultura também pode contestar que (83%) o acervo é proveniente de doações.

- f) os assuntos mais pesquisados nas bibliotecas foram geografia e história (82%); literatura (78%); e obras gerais – enciclopédias e dicionários (73%)
- g) os estados que mais fizeram empréstimos foram São Paulo, Distrito Federal, Paraná, já os que fizeram menos empréstimos foram Amapá, Tocantins e Maranhão.

Os dados do censo revelaram a grande fragilidade das bibliotecas no país, especialmente por características que refletiam problemas sociais brasileiros, como a concentração de bibliotecas ativas no Sudeste, assim como a forte associação a pesquisar escolar a biblioteca pública, o que espelhava a carência do país em bibliotecas escolares.

Atualmente o SNL possui um panorama quantitativo atualizado sobre as bibliotecas públicas brasileiras, oriundos dos sistemas estaduais e distrital de bibliotecas públicas brasileiras, sem reflexões qualitativas como do primeiro censo, quantitativamente houve algumas mudanças no cenário brasileiro. O Brasil possui 5.318 bibliotecas, onde a região Nordeste superou a sudeste na quantia, são 1.772 bibliotecas nordestinas, contra 1.444 bibliotecas localizadas no Sudeste. Seguidas de 1.300 na região Sul, 462 na região Centro-Oeste, 340 no Norte (Sistema nacional de bibliotecas públicas, 2023, não paginado).

## 4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

Diariamente milhares de pessoas possuem questionamentos ou simples indagações, e para resolvê-las costumam procurar por fontes de informação que apresentem soluções para essas necessidades que podem ser respondidas com um simples livro e/ou outro formato ou, até mesmo, um acompanhamento profissional especializado, no caso um bibliotecário.

Numa perspectiva lúdica, pode-se traduzir esta percepção para a analogia que segue:

Quem tem criança pequena em casa sabe que, a partir do momento em que a fala começa a se desenvolver, a sua construção de frases fica cada vez mais concisa; as crianças passam a realizar milhares de perguntas aos seus pais, irmãos ou quaisquer outros que estejam disponíveis para responder aos seus questionamentos. Isso acontece, primeiramente, pela ânsia de obter respostas que atendam às suas necessidades de conhecimento. A criança percebe que não entende como “x” coisa funciona e precisa preencher sua “biblioteca de informações” por outros meios. Eis que temos perguntas do tipo: “Mãe! Por que o tio João não tem dentes?”.

Seguindo essa premissa, temos uma ordem lógica: a criança formula uma questão, enuncia a questão à sua mãe, que busca em sua “biblioteca de informações” a resposta, e então enuncia a seu filho, que escolhe absorver ou não àquela informação. Esta linguagem figurada, serviu para exemplificar que perguntamos o que não sabemos e que, apesar de existirem respostas para o que ainda não conhecemos, o caminho lógico é que as respostas sejam construídas após explicarmos nossas necessidades através de termos, como no exemplo da criança que não soube dizer por que o tio João era desdentado.

O caso da criança pode ser assemelhado às bibliotecas. Exemplificando, não é a mãe que procura a criança para solucionar suas dúvidas, da mesma forma que não é a biblioteca que busca o usuário para sanar suas necessidades. Então, por que as bibliotecas em seus primórdios possuíam uma resposta já pronta (acervo bibliográfico) aos anseios informacionais de seus usuários? O que quero dizer não está relacionado à estudos de usuários para construção de um acervo adequado aos seus anseios, mas a construção do Serviço de Referência que auxilie os usuários a encontrarem algo que ele ainda não conhece em sua totalidade, no vasto universo de um acervo bibliográfico.

Foskett (1969) descreve duas perspectivas de bibliotecas: a contemporânea na época em que o livro “Serviço de informação em bibliotecas – 1969” foi escrito e a

“desejada”, onde se pode observar: “[...] a biblioteca deveria colaborar na tarefa de proporcionar informações aos pesquisadores, sem ficar na espera de que eles as pedissem [...]” (Foskett, 1969, p.20), e “O novo papel que cabia as bibliotecas baseava-se em suas exigências fundamentais de seus leitores: a necessidade de organizar a literatura a fim de ressaltar sua importância do ponto de vista do assunto [...]” (Foskett, 1969, p.26).

O primeiro fragmento faz referência ao contexto histórico em que as bibliotecas se ocupavam com a disponibilização e manutenção do acervo físico, sem se interessar pela maneira como os usuários conseguiriam acessar as informações contidas nos documentos, visto que o ideal da época estava mais voltado à guarda, e o conteúdo a ser pesquisado era de responsabilidade do pesquisador (Foskett, 1969). Dessa forma, ocorria que o usuário buscava pela biblioteca e a biblioteca apenas recolhia em seu acervo o que tinha de disponível, sem construir ferramentas que trouxessem respostas às necessidades informacionais do usuário, por exemplo: “desse assunto temos essa bibliografia, da qual você pode escolher o que mais lhe interessar, além, somente, desse título específico que você solicitou”, o que tornava a biblioteca canalizada na localização de materiais.

Entretanto, a segunda passagem traz a necessidade das bibliotecas serem fundamentadas na perspectiva do usuário, não mais de um título em específico, de sanar suas necessidades de informação através das informações contidas nos sistemas de informação das bibliotecas. Ou seja, parte-se do objetivo da guarda de documentos, para a recuperação das informações nos documentos. É, portanto, nesse momento, que se estabelece o surgimento do Serviço de Referência para lidar com o usuário e suas necessidades por informação. Foskett (1969, p.28) declara que:

O que se exigia agora era algo que estava muito distante de problemas com a circulação de periódicos entre pessoas que os solicitavam. Uma vez que um serviço adequado para cada pesquisador individual dependia de uma compreensão adequada de suas necessidades [...]

O que conseqüentemente gerou para as bibliotecas a adaptação aos novos hábitos dos usuários leitores, visto que não bastava apenas dispor os registros do conhecimento, e sim mediar o fluxo da informação entre o usuário e o meio. Assim, timidamente, o Serviço de Referência surgiu e, apresentou-se ao mundo em 1876 na conferência promovida pela *American Library Association (ALA)* nos Estados Unidos (Silva Junior, 2010, p. 14).

Mas, do que se ocupa o Serviço de Referência em bibliotecas? Trata-se somente de uma ajuda pontual ao usuário ou o desenvolvimento de produtos e serviços? De forma pioneira, a bibliotecária brasileira Neusa Dias de Macedo (1990, p.11) conceitua como Serviço de Referência “Dar assistência direta e correta ao usuário por um bibliotecário seguro do seu espaço profissional e das práticas de referência, nunca deixando sair sem uma resposta e direção.”. O que também pode ser compreendido como um momento particular em que o bibliotecário fornece ao usuário a possibilidade de encontrar no acervo as informações solicitadas.

Então, por que as bibliotecas precisam e precisavam de alguém que guiasse e mediasse a comunicação entre usuários e documentos? Eles, usuários, não poderiam ir sozinhos ao encontro dos livros? A primeira resposta, claramente repete o que já foi visto em seções anteriores,<sup>6</sup> ou seja, existe a necessidade de um indivíduo que entenda da linguagem documentária em que está organizada uma biblioteca. Em segundo lugar, cada ser humano tem à sua maneira de ler o mundo, uma pessoa que nunca foi a uma biblioteca está suscetível a ter dificuldades em situar-se e expressar suas necessidades informacionais. Cooperando para essa visão, Grogan (2001, p.8) indica que: “[...] os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência.”.

Porém, é necessário entender que o Serviço de Referência possui em sua organização, linhas de atuação que vão além de um mero atendimento aos usuários. Inclusive, é fundamental salientar que ofertar, somente, o empréstimo domiciliar, não é a mesma coisa que oferecer um Serviço de Referência (Macedo, 1990, p.11).

Nesta perspectiva, a referida autora, Macedo (1990), compreende o Serviço de Referência em sentido restrito e Serviço de Referência em sentido amplo (o que leva ao desdobramento do Serviço de Referência e Informação).

O sentido restrito, relaciona-se com o atendimento propriamente dito ao usuário, com a mediação da informação. O que informalmente pode ser visto como uma conversa/atendimento, foi detalhado pelo autor Dennis Grogan (2001) em 02 (duas) fases e 08 (oito) passos do Processo de Referência. A seguir, apresenta-se o Quadro1 baseado na visão de Grogan (2001) e acompanhado de exemplos lúdicos:

<sup>6</sup> “2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: o contexto do documento e da atividade documentária” e “2.1 Ordenação de documentos”.

**QUADRO 1 – Oito passos do Processo de Referência**

FASES	ETAPAS	Situação exemplificada
1ª Fase	1º Passo: Problema	Uma questão problema se estabelece para Mari, ela precisa entender como ocorre plantações no interior do Estado.
	2º Passo: Necessidade de informação	Mari percebe que não entende nada sobre plantações no interior, e que terá que recorrer a uma fonte de informação.
	Então Mari resolve ir à Biblioteca e encontra um(a) bibliotecário(a)	
	3º Passo: Questão inicial	Então Mari faz a sua primeira pergunta: “– preciso de um livro que fale sobre plantações no interior”.
	4º Passo: Questão negociada	No entanto, a bibliotecária prontamente responde à pergunta, com alguns questionamentos: “- O assunto seria sobre algum tipo de plantação específica que ocorre no interior do estado?” Ao que Mari responde: “– Sim, sobre plantações de arroz na baixada maranhense”
2ª Fase	5º Passo: Estratégia de busca	Então, a bibliotecária realiza a mediação entre as informações passadas por Mari para o Sistema de Recuperação de Informação (SRI) utilizado na biblioteca, utilizando os descritores: monocultura agrícola; campo; arroz; Maranhão.
	6º Passo: A busca	A bibliotecária observa o conjunto de resultados apresentados pelo SRI e realiza a busca física e/ou digital nos acervos.
	7º Passo: A resposta	Após recolher os livros no acervo, a bibliotecária apresenta as opções a Mari, que passa a verificar o resultado dos documentos propostos.
	8º Passo: A solução	Mari não gosta da maioria dos livros, e considera como fonte de informação somente um que fala sobre produção de arroz no município de Arari durante os anos de 2000-2010.

FONTE: Adaptado de Grogan (2001).

O sentido amplo, por sua vez, pode ser chamado de Serviço de Referência e Informação (SRI) concebendo uma gama de serviços para além do processo de referência, isto é a entrevista entre bibliotecário e usuário. Macedo (1990, p.13) estipula cinco principais linhas de atuação para o Serviço de Referência e Informação (SRI) a serem desenvolvidos em uma biblioteca, sendo elas:

- a. Serviço referência propriamente dito (sentido restrito);
- b. Educação do usuário;

- c. Alerta e disseminação da informação;
- d. Comunicação Visual/ Divulgação da Biblioteca;
- e. Administração/ Supervisão do setor de referência.

O Serviço de Referência em seu sentido amplo é designado por Macedo (1990, p.12) sendo um “Serviço de referência e informação = um recorte do todo da biblioteca, com o pessoal, arquivo, equipamentos, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades.”.

Retomando o debate sobre o Serviço de Referência em seu sentido restrito; dentro do processo de referência, ocorre uma entrevista gerida pelo bibliotecário junto ao usuário. A esse respeito, Macedo (1990) demonstra que existem três tipos de questões que ocorrem durante o processo: as questões informacionais, que se dividem em fatuais ou bibliográficas, as de cunho instrucionais e direcionais (relacionadas ao uso da biblioteca e seu acervo) e questões de pesquisa (pertinentes as pesquisas do próprio setor de referência, a fim de melhorar os serviços de informação, a exemplo à informação utilitária).

Para além desses aspectos, vale destacar o comportamento do bibliotecário de referência que deve ser gentil, atencioso e colaborativo às necessidades do usuário, com o propósito de deixá-lo mais confortável, seguro e acolhido diante de suas reais necessidades informacionais, e, ainda, a sua fidelização.

## 5 METODOLOGIA

A classificação de uma pesquisa reflete o fenômeno investigado com sua justificativa, problema, objetivos gerais e específicos e suas particularidades declaradas no projeto de pesquisa, alterando-os de acordo com a necessidade/demanda. Dessa maneira, a atual pesquisa pode ser classificada como exploratória e descritiva.

Nesse sentido, Gil (2002, p.41) descreve que como pesquisa exploratória: “Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Nomear esta pesquisa como exploratória é pertinente à medida que o objetivo geral busca *Investigar como a organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite influencia no processo de recuperação da informação do usuário*.

O problema exposto reflete a visão do pesquisador, a partir da vivência neste campo de pesquisa, que formulou uma hipótese de que a maneira como ocorre a busca por informações (recuperação da informação) pode causar frustração e afastamento do usuário na referida biblioteca. Esclarece-se que Hipóteses são úteis para a formação de respostas prévias e que serão testadas na pesquisa, por meio de Lakatos (2003, p. 126) pode se conceber que: Esclarece-se que Hipóteses são úteis para a formação de respostas prévias e que serão testadas na pesquisa, por meio de Lakatos (2003, p. 126) pode se conceber que:

Constituindo-se a hipótese uma suposta, provável e provisória resposta a um problema, cuja adequação (comparação = sustentabilidade ou validade) será verificada através da pesquisa, interessa-nos o que é e o como se formula um problema.

Quando Lakatos (2003, p.126) informa que a hipótese será verificada através da pesquisa, além de reafirmar o caráter exploratório em descobrir a razão do problema, ela remete também à natureza descritiva da pesquisa, em descrever a realidade a ser investigada. Essa percepção é aceita também por Gil (2002, p.42):

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionário e observação sistemática.

O objetivo geral, bem como os objetivos específicos, só poderão ser respondidos por meio da utilização de técnicas que permitam o descobrimento do problema, ou seja, instrumentos que sejam capazes de extrair dados da realidade, e que consequentemente possam ser interpretados e validados.

Dessa forma, a abordagem que viabilizou a utilização das técnicas e seus procedimentos, foi classificada de Abordagem mista (envolve as abordagens qualitativa e quantitativa).

### **5.1 Instrumentos de coleta de dados utilizados na recolha de dados dos usuários**

Buscou-se utilizar como técnica levantamento, Gil (2002, p. 50) define como: “As pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.”. Essa premissa pode ser validada, remetendo-se ao objetivo geral, que busca compreender “Investigar como a organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite contribui no processo de recuperação da informação do usuário”. Sendo assim, considera-se o processo de recuperação da informação como um comportamento de um grupo de pessoas que se deseja conhecer.

Em pesquisas amostrais, nem toda a população de um grupo é investigada, apenas uma amostra da população (GIL, 2002). Mas o que seria uma amostra e uma população? Em termos estatísticos a população é o conjunto de todos os elementos que o pesquisador deseja estudar, populações podem ser finitas (número de funcionários de uma empresa) ou infinita (conjunto de números reais), e dessa forma, quando se entrevista toda uma população, se realiza um censo. Entretanto, nem sempre é possível conhecer todos os elementos de uma população, nessas ocasiões, somente, uma amostra é entrevista, e seu comportamento refletirá os elementos da população (Pinheiro *et al.* 2009).

Pinheiro *et al.* (2009, p.4) explica que: “Uma amostra é dita representativa da população se a partir de sua análise podem ser obtidas conclusões válidas sobre a população. Para tanto é necessário que a amostra seja extraída de acordo com regras bem definidas.”.

Mesmo em populações finitas, a heterogeneidade pode ser um problema e levar às amostras que não refletem a opinião da maioria. Morettin (2010) traz dois exemplos sobre amostras homogêneas e heterogêneas, o primeiro exemplo trata-se de uma amostra como população homogênea:

Por exemplo, a análise da quantidade de glóbulos brancos obtida de algumas gotas de sangue da ponta do dedo de um paciente dará uma idéia geral da quantidade dos glóbulos brancos no corpo todo, pois sabe-se que a

distribuição dos glóbulos brancos é homogênea, e de qualquer lugar que se tivesse retirado a amostra ela seria 'representativa'. (Morettin, 2010, p.267)

O segundo exemplo traz uma amostra de população heterogênea que reflete apenas uma das características da população:

[...] queríamos obter uma amostra de habitantes para saber a opinião sobre um projeto governamental, escolhendo intencionalmente uma amostra de 200 indivíduos moradores de certa região beneficiada pelo projeto, saberemos de antemão que o resultado conterá um viés de seleção. Isto é, na amostra, a proporção de pessoas favoráveis ao projeto deverá ser maior do que no todo, donde a importância da adoção de procedimentos científicos que permitam fazer inferências adequadas sobre a população.". (Morettin, 2010, p.267).

Dessa maneira, optou-se por utilizar o modelo de amostragem estratificada, seleciona-se um "subgrupo", que apresenta características mais homogêneas para então realizar a amostragem aleatória dentro desse subgrupo. Essa escolha ocorreu porque, ao fazer uma amostragem aleatória simples, de todo o universo de usuários reais e potenciais da BPBL, poderia haver uma amostra apenas com usuários potenciais.

Todavia, os usuários reais deveriam ser investigados, uma vez que são eles que utilizam os serviços da biblioteca, como o empréstimo domiciliar/ serviço de referência, por exemplo. Assim sendo, buscou-se ir *in loco* à BPBL para mapear dados gerais sobre os usuários, para só então traçar detalhes mais específicos sobre a amostra. A seguir, observam-se algumas perguntas norteadoras realizadas na instituição, por meio da entrevista:

- a) Quantos usuários cadastrados a BPBL possui?
- b) Quantos empréstimos a instituição realizou no período de um ano (07/08/2022 à 07/08/2023)?

As respostas para as perguntas foram obtidas através do conjunto de relatórios emitidos pela instituição. É importante frisar como ocorre a emissão desses relatórios. Primeiramente, a biblioteca utiliza-se de um software chamado *Arches Lib* para gestão dos documentos e usuários. De acordo com a coordenação do serviço de referência, desde 2000 a BPBL utiliza o software para catalogar, indexar, recuperar títulos, realizar empréstimos e cadastrar novos usuários.

Dessa maneira, desde os anos 2000 foram cadastrados 18.900 usuários, onde apenas 4.169 realizaram a renovação do cadastro na biblioteca, o que simboliza 22,05% do total de usuários cadastrados, ou seja, 14.731 usuários são inativos, tornando-se, usuários potenciais. Analisando o volume de empréstimo em um período de um ano (07/08/2022 a 07/08/2023) de todos os acervos da BPBL apenas 1.922

usuários realizaram ao menos um empréstimo domiciliar, o que simbolizou 12.501 títulos emprestados neste período.

Contudo, os valores para as seções de referência e acervo geral se diferenciam. Isto é, foram 8.607 empréstimos domiciliares dos 12.501 títulos emprestados, o que representa 68,88% dos títulos; abaixo, no Quadro 2, segue demonstrativo geral dos empréstimos:

**Quadro 2 – Estatística de empréstimo por seção**

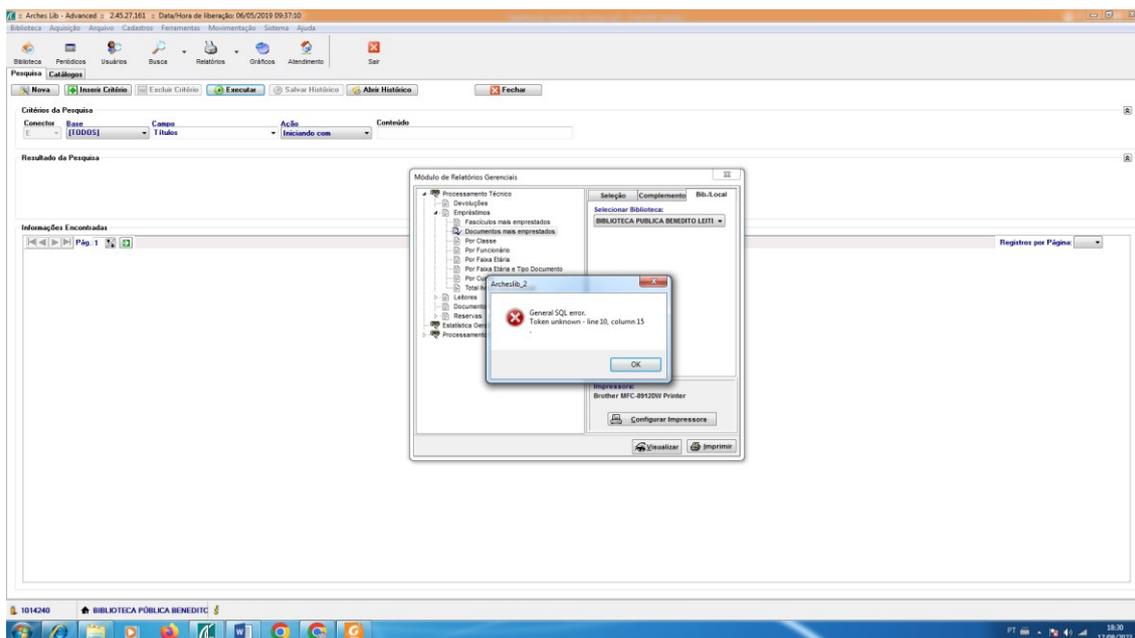
<b>Estatística de Empréstimos de documentos por seção</b>		
<b>Seção Referência</b>		
<b>Acervo:</b>	<b>Quantidade:</b>	<b>Porcentagem:</b>
Literatura	3330	26,65%
Maranhense	2144	17,16%
Obras de referência	0	0%
<b>Seção de Acervo Geral</b>		
<b>Acervo:</b>	<b>Quantidade:</b>	<b>Porcentagem:</b>
Obras estrangeiras	15	0,12%
Escolar	291	2,33%
Biblioteca escolar*	1	0,01%
Acervo geral	2826	22,61%
SOMA	8607	68,88%

**Fonte:** adaptado de BIBLIOTECA Pública Benedito Leite: Estatística de empréstimos de documentos por seção (2023).

A amostra estratificada foi delimitada com base em dois critérios. O primeiro critério foi que não faria sentido entrevistar usuários inativos na população de 18.900 usuários cadastrados. O segundo critério foi excluir da amostra usuários que não utilizaram o serviço de empréstimo domiciliar no intervalo mínimo de um ano, considerando os usuários com cadastro ativo (4.619). Dessa forma, o número de usuários reais com cadastro ativo na biblioteca que realizaram empréstimo domiciliar e obrigatoriamente interagiram com atendentes do serviço de referência da BPBL foi de 1.922.

Todavia, o número de 1.922 usuários é baseado no número de empréstimos de usuários ativos em um intervalo de um ano, de toda a biblioteca, sem um recorte para as seções de acervo geral e referência. Quando solicitado à coordenação da biblioteca relatório especificando a quantidade de usuários para seções de acervo geral e referência, foi informado a impossibilidade de emissão, devido ao erro no *software Arches Lib*. A seguir segue a Figura VII demonstrando o erro do sistema:

**FIGURA 7 – Print arches lib error**



**FONTE: BPBL (2023)**

O quantitativo de 1.922 usuários não segue a seguinte ordem: usuário com cadastro ativo, que tenha feito o mínimo de um empréstimo domiciliar no intervalo de um ano (período de 07/08/2022 a 07/08/2023), nas seções de referência e acervo geral. Entretanto, devido à possibilidade de refinar ainda mais a amostra para seções desejadas, foi utilizado o somatório como base para cálculo da amostra.

Estando assim concluída/definida, a amostra estratificada é caracterizada como: “usuário com cadastro ativo, que tenha feito o mínimo de um empréstimo domiciliar no intervalo de um ano = 1.922 indivíduos/ elementos”. Determina-se o tamanho da amostra, de acordo com os critérios de Gil (2002, p. 124), em que: “Para que os dados obtidos num levantamento sejam significativos, é necessário que a amostra seja constituída por um número adequado de elementos. A estatística dispõe de procedimentos que possibilitam estimar esse número.”.

Arkin apud Gil (2002, p.124) estabelece uma relação entre amplitude da população (universo) x amplitude da amostra, considerando as margens de erro ( $\pm 1\%$ ,  $\pm 2\%$ ,  $\pm 3\%$ ,  $\pm 4\%$ ,  $\pm 5\%$  e  $\pm 10\%$ ). Adotando o valor 1.912 como amplitude da população, foi considerada com base na literatura a amplitude de 2.000, por trata-se do valor mais próximo com margem de erro em  $\pm 10\%$ . O que implica uma amostra com 95 elementos.

Após delimitar o tamanho da amostra em 95 elementos, é preciso construir o instrumento de coleta de dados, Gil (2002, p.114) estabelece que em levantamentos

comumente são utilizados questionários, formulários e entrevistas como ferramenta para interrogação. Definidos como:

Para a coleta de dados nos levantamentos são utilizadas as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário. Por **questionário** entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. **Entrevista**, por sua vez, pode ser entendida como a técnica que envolve duas pessoas numa situação 'face a face' e em que uma delas formula questões e a outra responde. **Formulário**, por fim, pode ser definido como a técnica de coleta de dados em que o pesquisador formula questões previamente elaboradas e anota as respostas. (Gil, 2002, p.114-115, grifo nosso).

O instrumento de coleta de dados utilizado com os usuários da BPBL foram questionários e formulários. Essas duas opções foram escolhidas buscando tornar o procedimento mais acessível aos usuários que necessitem de auxílio especial. Se o usuário não conseguir responder por escrito o questionário, as questões poderão ser formuladas e registradas pelo pesquisador.

O questionário/ formulário, enquanto ferramenta de coleta de dados, deve estar alinhado ao objetivo geral e aos específicos da pesquisa, uma vez que, através deles, serão obtidas as respostas desejadas. No Quadro3, foram relacionados os objetivos gerais e específicos com o questionário/ formulário<sup>7</sup>.

**QUADRO 3 – Questionários aos usuários**

<b>Questionários aos usuários da Biblioteca Pública Benedito Leite</b>	
<b>Objetivo Geral:</b> Analisar como a organização do acervo da BPBL influencia no processo de recuperação da informação.	
<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Questões:</b>
Levantar dados sobre a ordenação do acervo da BPBL;	-
Verificar como ocorre o processo de recuperação da informação (consulta, acesso e uso aos documentos);	5-17
Conhecer a perspectiva dos funcionários e da diretoria da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação.	-
As questões de número 1 – 4 correspondem à autoidentificação.	

**FONTE: autor (2023)**

A ferramenta utilizada para aplicação dos formulários/ questionários foi a *Microsoft Forms*, primeiramente a escolha se deu pela maneira intuitiva que o *software* exhibe as perguntas, assim como a forma pela qual faz o tratamento dos dados.

## **5.2 Instrumento de coleta de dados utilizado na recolha de dados dos funcionários da BPBL**

<sup>7</sup> Consultar Apêndice A

Equipamentos culturais, como as bibliotecas públicas, têm como missão/objetivo atender aos interesses das comunidades por meio do livro e da leitura. Para tanto, são constituídos de recursos humanos e materiais. Considerando os objetivos da pesquisa, anteriormente declarados geral investigar como a organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite contribui no processo de recuperação da informação do usuário. A hipótese é que a maneira em que o acervo está organizado influencia na maneira que o usuário recupera informações, o que conseqüentemente pode levar a uma experiência negativa (hipótese).

Como mencionado anteriormente, a hipótese foi construída com base na experiência profissional do pesquisador durante os dois anos em que trabalhou como estagiário na Biblioteca Pública. Durante esse período, o pesquisador levou em consideração atividades de processamento técnico, como classificação, catalogação e ordenação, que influenciam diretamente o processo de recuperação de informações pelos usuários nos balcões de referência da BPBL.

Na seção 5.1 “Instrumentos de coleta de dados utilizados na recolha de dados dos usuários” buscamos responder ao objetivo geral de como a organização do acervo da BPBL influencia no processo de recuperação da informação, outrossim, a pesquisa também precisava responder aos objetivos específicos listados como “levantar dados sobre a ordenação do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite”; “verificar como ocorre o processo de recuperação da informação (consulta, acesso e uso dos documentos); ”conhecer a perspectiva dos funcionários e da direção da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação”.

Para isso foi necessário, além de coletar dados com os usuários (Confira a Seção 5.1), também coletar dados com a instituição, mas antes de informar quais foram os métodos utilizados para coletar esses dados é necessário apresentar a estrutura organizacional da BPBL.

A BPBL, enquanto órgão público possui o objetivo de prestar serviço para a população, o que pode ser observado na missão disposta em seu site oficial: “Fornecer condições básicas para uma aprendizagem contínua, para o exercício da cidadania e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e da sociedade.” (Governo do Maranhão, 2021). Através desse trecho é possível fazer algumas inferências em forma de perguntas: como oferecer acesso à cultura e a aprendizagem contínua aos cidadãos?

O acesso à cultura e educação em uma biblioteca ocorre com recursos humanos como bibliotecários e recursos materiais: instalações físicas, livros, mobília etc. Os recursos humanos, estão envolvidos no processo da recuperação da informação, uma vez que eles são responsáveis pela disposição e organização do acervo (apoio técnico - BPBL), mediação da informação (seção acervo geral; seção de referência - BPBL), assim como a gestão da unidade (diretoria - BPBL).

A BPBL possui outras seções que disseminam cultura e educação, entretanto, o recorte feito corresponde somente às seções de referência onde o autor estagiou, e citadas acima. Mas, a título de informação, o conjunto corresponde a: seção de materiais especiais, Biblioteca Infantil Viriato Correa, seção de informação utilitária, telecentro, seção braile, serviço de informação e municipalização (difusão cultural).

As seções utilizadas nesta pesquisa: seção de processamento técnico, seção de acervo geral e seção de referência e diretoria, contam com 12 (doze) funcionários sendo 8 (oito) com vínculo empregatício, e 3 (três) estagiários. Abaixo segue o Quadro 4, discriminando:

**QUADRO 4 – Funcionários da biblioteca pública**

<b>FUNCIONÁRIOS BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE: designação por setor.</b>				
Seção	função	Apoio em outro setor? Qual?	Aceitou participar da pesquisa?	Instrumento de coleta de dados
Seção de processamento técnico	1 estagiária de Biblioteconomia;	N/A	N/A	Questionário
	1 analista bibliotecário;	N/A	Sim	Questionário
	1 analista bibliotecário coordenador;	Sim, todo o serviço de apoio técnico.	N/A	N/A
Seção de acervo geral	2 agentes administrativos;	N/A	Sim	Questionário e formulário
	2 técnicos administrativos;	Sim, para alternância periódica entre a seção de referência e acervo geral.	Sim	Questionário e formulário
Seção de referência	1 estagiária de biblioteconomia;	N/A	Sim	Questionário
	1 estagiária de letras;	N/A	Sim	Questionário

	1 Agente administrativo;	N/A	Sim	Questionário
	1 analista bibliotecária coordenadora;	Sim, apoio à seção de processamento técnico.	sim	Questionário
Diretoria	1 analista bibliotecária	N/A	Sim	Entrevista

**FONTE: Governo do Maranhão (2021).**

Após apresentar as seções e o quantitativo de recursos humanos, foi relatado que para a seção de processamento técnico e a seção de referência foram utilizados a modalidade questionário como instrumento de coleta de dados. Já para a seção de acervo geral, foram utilizados formulários e questionários. Para a diretoria, foi realizada apenas uma entrevista semiestruturada com questões preestabelecidas, mas durante a entrevista foram acrescentadas outras perguntas. Abaixo no Quadro V segue a correspondência dos questionários, formulários e entrevistas realizadas.

**QUADRO 5 – Questionário aplicado aos funcionários da biblioteca pública**

<b>Questionário aos funcionários do processamento técnico</b>	
Objetivo Geral: Investigar como a organização do acervo da BPBL influencia no processo de recuperação da informação.	
Objetivos específicos	Questões:
Levantar dados sobre a ordenação do acervo da BPBL;	6, 8,9,10,11,13,14,15,16,17.
Verificar como ocorre o processo de recuperação da informação (consulta, acesso e uso aos documentos);	-
Conhecer a perspectiva dos funcionários e da diretoria da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação.	7, 12,15,16.
As questões de número 1 –5 correspondem à autoidentificação.	
<b>Questionários aos funcionários da referência do acervo geral e referência</b>	
Objetivo Geral: Investigar como a organização do acervo da BPBL influencia no processo de recuperação da informação.	
Objetivos específicos:	Questões:
Levantar dados sobre a ordenação do acervo da BPBL;	13,14,15,16.
Verificar como ocorre o processo de recuperação da informação (consulta, acesso e uso aos documentos);	-
Conhecer a perspectiva dos funcionários e da diretoria da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação.	6,7,8,9,10,11,12
As questões de número 1 –5 correspondem à autoidentificação.	
<b>Questões da entrevista a diretoria da Biblioteca Pública Benedito Leite</b>	
Objetivo Geral: Investigar como a organização do acervo da BPBL influencia no processo de recuperação da informação.	
Objetivos específicos:	Questões:
Levantar dados sobre a ordenação do acervo da BPBL;	6,15,16,17,18,19

Verificar como ocorre o processo de recuperação da informação (consulta, acesso e uso aos documentos);	-
Conhecer a perspectiva dos funcionários e da diretoria da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação.	7,8,9,10,11,12,13,14,16,19,20.
As questões de número 1 –5 correspondem à autoidentificação.	

**FONTE: autor (2023)**

Todos os questionários, formulários e entrevistas, foram impressos e aplicados pessoalmente com os funcionários da instituição. Utilizou, apenas, um questionário para os funcionários da referência e acervo geral, visto a familiaridade das atividades e por se tratar de duas seções que fazem parte do serviço de referência.

### **5.3 Método de análise de dados**

Os *cookies* de navegação entregam aos desenvolvedores milhares de dados sobre seus usuários, esses dados por sua vez, são utilizados para construção de um perfil de comportamento dos usuários. Ocorre assim, se os *cookies* de navegação dizem que tenho mais inclinação a ler artigos sobre cuidados com animais, o código de programação formada especialmente para mim, recomendará mais artigos sobre o tema. Mas por que isso acontece? Porque os dados sobre mim são analisados e tratados e os *softwares* tomam decisões com base em estatísticas.

O exemplo acima serviu para exemplificar que dados podem ser utilizados para tomada de decisão e que requerem um método de tratamento adequado. A atual pesquisa buscou descobrir a série de fatores sobre como a ordenação dos documentos da BPBL influencia na recuperação da informação pelos usuários. Para isso, foram utilizados métodos de coleta de dados, como mencionado na subseção acima.

Indicou-se na subseção anterior (5.2) que foram aplicados questionários, formulários e entrevistas com os usuários e profissionais que trabalham na BPBL. As perguntas dos questionários, formulários e entrevistas foram alinhadas com os objetivos da pesquisa para garantir que as perguntas certas fossem feitas e as respostas corretas fossem obtidas. Entretanto, é necessário dizer como se caracteriza cada instrumento de coleta de dado, quais dados elas irão gerar e como foram analisados com a abordagem mista, ou seja, análise quantitativa e análise qualitativa.

A primeira ferramenta instrumento de coleta de dados foi o questionário/formulário “Questionários aos usuários da Biblioteca Pública Benedito Leite” utilizado

no levantamento com os usuários da BPBL, Creswell (2007, p. 161-163) afirma que levantamos são quantitativos:

Um projeto de levantamento dá uma descrição quantitativa ou numérica de tendência, atitudes ou opiniões de uma população ao estudar uma amostra dela. A partir dos resultados da amostragem, o pesquisador generaliza ou faz alegações acerca da população.

No questionário aplicado aos usuários da Biblioteca Pública Benedito Leite, entretanto houve o uso misto, um questionário que apresenta somente descrições quantitativas e um questionário estruturado, e o utilizado se fez de questões abertas e fechadas, o que tornou a ferramenta de coleta de dados mista, isto é qualitativo e quantitativo. Nos anexos é possível observar a descrição por questão.

As próximas instrumentos de coleta de dados “Questionários aos funcionários da referência do acervo geral e referência” e “Questionário aos funcionários do processamento técnico” também foram classificadas como mistas, por trazer questões quantitativas e qualitativas. Toda via, a entrevista à direção da BPBL, foi considerada exclusivamente qualitativa, por trazer somente questões abertas, isto significa, questões não estruturadas que possibilitaram a melhor expressão, por parte do indivíduo.

Logo, a abordagem da pesquisa foi considerada mista, ou seja, é elaborada utilizando elementos da pesquisa qualitativa e quantitativa. Os instrumentos de coleta de dados forneceram dados que foram analisados estatisticamente e semanticamente. Autores como Paranhos *et al* (2016) explicam metodologias mistas, contudo a emprega neste trabalho trata-se da “*sequential explanatory strategy*” vista da seguinte forma: “quantitativo precede o qualitativo. A análise qualitativa será realizada a partir dos resultados preliminares produzidos via análise quantitativa” (Paranhos *et al.*, 2016, p.395).

As principais perguntas dos questionários/ formulário aos usuários e aos funcionários, tratou-se de perguntas fechadas que forneceram dados quantitativos, mas que além disso, também houve perguntas abertas, que permitiram a liberdade de expressão dos usuários e funcionários, por isso a metodologia ficou fechada também em uma abordagem concorrente, onde os dados quantitativos e qualitativos foram coletados simultaneamente (Paranhos *et al.*, 2016, p.395).

## **6 IMPACTOS DA ORDENAÇÃO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE (BPBL): seção de referência**

A Biblioteca Pública do Estado do Maranhão, denominada, Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL), proposta em 1826, fez-se somente em 1831 sendo mantida pela Câmara Municipal, e não através da União como havia sido proposto, inicialmente, pelo Dr. Antônio Pedro da Costa. A época, ficou conhecido como Biblioteca Pública Provincial de São Luís, localizada no Convento do Carmo, com acervo de 1.448 volumes, em grande parte oriundos de doações (Moraes, 1973).

Da sua criação até meados de 1940 a Biblioteca Pública passou por grandes dificuldades, durante esses anos sua coleção aumentava e diminuía de forma constante, principalmente devido a extravios, soma-se, a isso os recursos escassos, o que resultava apenas na sobrevivência da biblioteca. Outro detalhe importante que marcou a história da instituição foi a constante mudança de sede, onde podemos citar, Convento do Carmo, Liceu Maranhense, Instituto Literário Maranhense, Sociedade Onze de Setembro e a Igreja da Sé (Moraes, 1973).

A estrutura como conhecemos atualmente, localizada na Praça do Panteon (Centro/ São Luís), surgiu, apenas, em 1951 e inaugurada pelo então governador Sebastião Archer da Silva, vale destacar que o autor maranhense Josué Montello em parceria com a então diretora da biblioteca Aricéya Moreira foram de grande importância para o estabelecimento da biblioteca; o escritor, por conta própria, proporcionou o mobiliário da biblioteca, assim como a doação de inúmeros livros. Todavia, somente em 1958 a biblioteca adotou o nome Biblioteca Pública Benedito Leite, como forma de homenagear o ex-governador maranhense Benedito Leite (MORAES, 1973).

Atualmente, a BPBL se expandiu, possuindo as seções: literatura geral, literatura maranhense, materiais especiais (jornais, revistas, obras raras, microfilmes e manuscritos), infantil e juvenil (Biblioteca Viriato Corrêa), BRAILE, acervo geral e escolar, além de contar com um acervo digital de obras raras. No que respeita ao horário de funcionamento ocorre de segunda as sextas-feiras, das oito às dezessete horas, o acesso é facultado a todos os cidadãos, e para aqueles que possuem cadastro é permitido o empréstimo domiciliar de até três livros no prazo de quinze dias, podendo ser renovado a depender da necessidade do usuário.

Em 2023, a BPBL completou 193 anos de idade. Durante o aniversário, foi distribuído um folheto com vários informativos sobre a função social da instituição na sociedade. É considerável salientar que esse folheto apresentou vários fatos sobre a unidade, exemplo: o volume de 140.000 documentos, coleção de jornais maranhenses e seu caráter raro, a acessibilidade física, atitudinal e cultural, a presença do escritório de direito autoral, disponibilidade de um telecentro e a coordenação da campanha estadual de incentivo a leitura (Biblioteca Pública Benedito Leite 192 anos, 2023).

Além disso, a função social da BPBL destaca-se acompanhada das políticas do atual governo ao participar da revitalização dos faróis do saber. A BPBL descreve da seguinte forma a sua atuação no projeto:

Coordena Sistema Estadual Bibliotecas Públicas, institucionalizado em julho de 2017. Uma realidade que começa a história das Bibliotecas Maranhão. De sua institucionalização para cá, já atendeu 190 municípios maranhenses, com ações de formações, supervisões, visitas técnicas e entrega de acervos. O SEBP/MA, tem como função apoiar e fortalecer as bibliotecas públicas municipais do Estado, a Rede de Bibliotecas Faróis do Saber e as bibliotecas comunitárias. (Biblioteca Pública Benedito Leite 192 anos, 2023).

Em abril de 2023 o Governo do Maranhão, em parceria com a BPBL entregou no município de Cururupu o Farol do Saber Belizário Lisboa, Figura VII, retirado de um informativo da Secretária de Cultura do Estado:

**FIGURA 8 - Farol do Saber 'Belizário Lisboa**

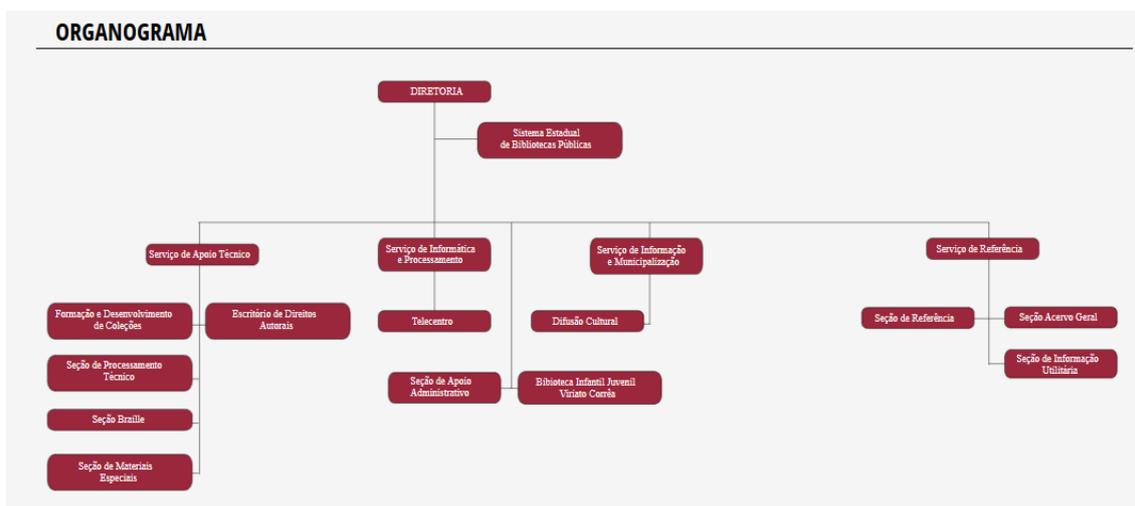


**FONTE: BPBL (2023)**

Outra conquista apontada pela BPBL foi a construção do seu aplicativo para consultas *online*, o aplicativo chamado BPBL. “Em 2022, disponibilizou para a população o seu aplicativo de consulta e reserva de acervo, permitindo que todos, em qualquer lugar do mundo, saibam do rico acervo que ela possui.” (Biblioteca Pública Benedito Leite 192 anos, 2023, não paginado).

A BPBL possui grande estrutura organizacional, não somente pelo volume de obras em suas coleções, mas também pela necessidade de recursos humanos para gestão do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas. A seguir, observa-se o organograma da instituição:

**FIGURA 9 – Organograma BPBL**



Fonte: Governo do Maranhão (2021).

## 6.1 O serviço de referência da BPBL: a visão dos funcionários

A pesquisa *in loco* iniciou-se no dia 3 de junho e finalizou em 7 de novembro de 2023. Foram aplicados 08 (oito) questionários aos funcionários do Serviço de Referência, 02 (dois) questionários ao Serviço de Apoio Técnico e uma entrevista com a Diretoria da Biblioteca Pública Benedito Leite. A análise de como a organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite contribui no processo de recuperação da informação do usuário ocorrerá primeiramente de forma separada por seção da biblioteca e posteriormente de forma geral. Houve apenas duas abstenções de funcionários, a coordenação e o estagiário do Apoio Técnico, o que demonstrou 84,62% de participação na pesquisa.

### 6.1.1 Serviço de referência: seção de referência e acervo geral

Recordando a seção 5.2 da metodologia, onde foi apresentado o serviço de referência, suas divisões em 'seção de referência' e 'seção de acervo geral', é necessário caracterizá-los e apresentar a sua visão sobre o que vem a ser a recuperação da informação através do serviço de referência. Apesar de serem duas

seções diferentes com coleções distintas, a análise será feita em conjunto, visto que se trata de um único serviço de referência.

As seções de referência e acervo geral possuem somatório de oito (8) colaboradores, uma (1) coordenadora, dois (2) estagiários, três (3) agentes administrativos e dois (2) técnicos administrativos. Os dados sociais desses funcionários revelaram que 62,5% deles são do gênero feminino e 37,5% masculino, com idade média de 45 anos, nenhum deles é formado em Biblioteconomia, 3 (três) deles estão no processo de graduação em Biblioteconomia, 75% possuem ensino superior e apenas 25% o ensino médio. Sobre a coordenadora do Serviço de Referência é importante frisar que além de coordenadora, também atua no Apoio técnico.

A primeira pergunta qualitativa feita aos funcionários versou sobre: “Em sua visão, como ocorre o processo de referência na BPBL?”. Essa pergunta buscou responder ao objetivo geral<sup>8</sup> e ao objetivo específico letra c<sup>9</sup>. Dos oito entrevistados, três tiveram suas respostas excluídas por fugirem do tema da pergunta, com respostas desconexas como “bem tranquilo, mas às vezes acumulo de tarefas”, “em equilíbrio padrão” e “normal, tranquilo”. As outras cinco respostas se relacionaram com a teoria e apresentaram detalhes suficientes para responder ao questionamento.

A partir das respostas pode se concluir que os usuários fazem suas solicitações nos balcões de atendimento ou de forma virtual através do *WhatsApp*, e então os funcionários atendem ou não, dependendo da disponibilidade do acervo em relação ao livro ou assunto, o que pode ser demonstrado através dos trechos:

*“– O usuário vai lá no setor de referência, diz o que quer né, o assunto, o autor aí ele pega o número de classificação e traz aqui pra nós [...] aí se ele for para pesquisar aqui, fica aqui, se for para levar pra empréstimo ele leva pro setor de referência que lá é feito empréstimo e devolução.”;*

*“– Sempre tento ao máximo interagir com as pessoas que aparecem em nosso setor e ajudando nas suas dúvidas e pesquisas sempre que vem aqui, assim como as visitas que realizo fazendo de forma didática e apresentando nossa biblioteca da melhor forma possível, isso quando não é uma visita guiada, daí busco brevemente mostrar nossa historicidade.”;*

*“– O processo de referência da BPBL visa atender as necessidades reais e potenciais dos usuários que buscam a instituição. Graças aos avanços tecnológicos*

<sup>8</sup> Investigar como a organização do acervo da Biblioteca Pública Benedito Leite influencia no processo de recuperação da informação do usuário.

<sup>9</sup> Conhecer a perspectiva dos funcionários e da direção da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação.

*(aplicativo, sistema de informação) assim como a aquisição de coleções podemos atuar com efetividade.”;*

*“– O usuário faz a sua solicitação de livros ou indicação tanto pessoalmente como virtual através do Whatsapp e a mesma é prontamente atendida.”.*

*“– Atendimento público com cadastro e pesquisa de livros.”.*

As respostas obtidas não detalharam o processo de referência precisamente. A concepção que pode ser formada através das respostas é que o usuário solicita ao atendente o que deseja, seja um assunto, título ou autor, exclusivamente na seção de referência, porque na seção do acervo geral não há computadores, o que já impede a execução da entrevista de referência. O usuário, quando necessita de um título ou informação que está localizado no acervo geral, consegue através dos atendentes da seção de referência o número de chamada do documento e entrega ao atendente do acervo geral que busca o livro nas estantes. Encontrando o livro, o atendente o entrega ao usuário para que se faça a leitura ou empréstimo (que também ocorre na seção de referência).

Com base nisso, pode-se entender que o serviço de referência no que concerne ao acervo geral não existe, o que ocorre é o atendimento através de um funcionário que localiza materiais no acervo, ou seja, o usuário sempre terá que recuperar as informações em uma seção biblioteca, locomover-se até outra seção, para verificar com outro funcionário a disponibilidade de um livro.

É interessante, com essa problemática, apresentar a questão número nove: “Já ocorreu de você visualizar um título no *Arche Libs* e ele não estar localizado nas estantes?” 100% dos funcionários alegaram que sim. Isso significa pensar da seguinte forma: a seção de referência fica no primeiro piso do prédio principal da BPBL. De início, para adentrar na instituição, o usuário já precisa subir um lance de escada. Após o usuário, em caso positivo, conseguir recuperar as informações que deseja e receber uma resposta de que o documento que ele necessita está localizado no acervo geral, ele terá que subir mais um lance de escada, porque a seção fica localizada no prédio anexo. Chegando lá e o funcionário informando que o livro não foi localizado, o usuário tem duas opções: ou ele refaz todo o percurso e vai embora, ou ele refaz o percurso novamente na tentativa de recuperar outros títulos que sirvam para sanar sua necessidade de informação e torce para que estejam disponíveis no acervo nessa segunda tentativa.

Existe também um caminho tão dispendioso quanto esse para os usuários que utilizam cadeira de rodas, que inclui: pegar um elevador para o subsolo partindo do primeiro piso, sair por uma porta que dá entrada ao estacionamento, dirigir-se à biblioteca infantil e pegar o elevador que sobe diretamente ao acervo geral localizado no primeiro piso. Para voltar à seção de referência, o caminho é o mesmo. Vale destacar que em dias de chuva esse percurso não seria feito com facilidade, uma vez que o estacionamento não é coberto.

O que leva à reflexão é que, se a seção de acervo geral tivesse um serviço de referência realmente atuante, os leitores não passariam por tantos percalços. A quarta lei de Ranganathan (2009, p.214) é bem clara quando explicita que: “Poupe o tempo do leitor”. Algo que não vemos diante da presente situação. Além disso, resgatando o folheto informativo da instituição há um trecho que diz: “É referência em acessibilidade física, atitudinal e cultural.” (Biblioteca Pública Benedito Leite 192 anos, 2023). O que talvez seja caso de uma reflexão mais empática, uma acessibilidade que ultrapasse o físico, aonde a informação chegue mais facilmente para o usuário.

Prosseguindo com questão qualitativa onze remeteu ao problema da questão dez, questionou-se quais as medidas tomadas durante o atendimento de referência quando um documento não é encontrado no acervo. 50% dos atendentes ofereceram outras opções para a necessidade dos usuários, como demonstrar as passagens a seguir:

*“– Informo o que houve ao usuário e ofereço outro livro que possa atender a necessidade do usuário.”;*

*“– Tento localizar o livro, o que pode ter sido colocado noutra lugar ou ainda não ter sido guardado. No caso do não encontrar sempre oferecemos outro título, que atenda a demanda do usuário.”;*

*“– A gente tenta dar outro igual né, ou parecido assim, porque o usuário não ficar assim. Mas quando a gente também não tem, a gente explica o que não encontrou e tal, e ele se conforma.”;*

*“– Busca por assunto semelhante”.*

As quatro respostas demonstram preocupação dos atendentes com as necessidades dos usuários em recuperar informações, o que é extremamente válido, contudo, houve respostas desfavoráveis como:

*“– Peço para escolher outro livro”;*

*“– Pedimos que o usuário volte depois.”.*

Mas apesar desses comentários, na questão doze: “Você costuma oferecer outro conjunto de livros que possa interessar ao usuário?”, 100% dos colaboradores disseram que sim oferecia um conjunto de livros alternativos, o cruzamento da questão doze com onze, provoca questionamento sobre o que realmente acontece durante o serviço de referência.

O que levanta dúvidas sobre a vontade de alguns funcionários em atuar no serviço de referência, até mesmo se ele compreende a função de uma biblioteca, porque dizer para um usuário voltar depois, é uma resposta um tanto quanto controversa. Dessa forma, quando questionados se gostam de realizar o atendimento ao usuário 87,5% revelaram que sim, os outros 12,55 deve a resposta desconsiderada por fugir do tema “– *Falhas no processo de execução de bancos de dados*”.

A próxima análise agrupou as questões oito “*Quais são as dificuldades que você encontra durante o atendimento ao usuário?*” e a questão 14 “*Você acredita que a forma em que os documentos/livros estão ordenados nas estantes cause ou gere dificuldade aos atendentes?*” a escolha em analisar em conjunto fez-se a partir da preposição lógica entre as questões.

Dessa maneira, quando questionados sobre a questão oito<sup>10</sup> 57,14% dos funcionários alegaram não ter dificuldades durante o serviço de referência ao usuário, mas peculiarmente houve respostas em que um dos atendentes se referiu da seguinte maneira:

*“– Não vejo como dificuldade e sim como desafios a serem vencidos: usuários que não conseguem expressar suas necessidades informações.”*

Contribuindo outro colaborador em sua resposta também acentuou a mesma dificuldade: “– Nem sempre encontramos o que o usuário pede”, deixando aberta a interpretação tanto no sentido de não entender a necessidade informacional quanto não localizar o documento no acervo.

Outro colaborador se mostrou bem detalhista ao descrever o que enxergava como dificuldade:

*“– A dificuldade é essa, não são todas as vezes né, que a gente vai procurar no caso o livro e não encontra, as vezes ele está emprestado ou tá fora de lugar, muito difícil tá fora do lugar, ou ele está emprestado mesmo ou como já se diz, foi descartado, mas aí além do mais é tudo rápido.”*

<sup>10</sup> Apenas sete responderam à questão.

É interessante pontuar que das sete respostas válidas essa foi a única que pontuou acerca da organização do acervo. Na questão quatorze 100% dos participantes responderam que a forma pela qual o acervo está localizado não gera dificuldades para os atendentes das seções de referência, entretanto 100% dos funcionários relataram não encontrar livros no acervo logo após visualizá-lo no *Archer Libs* como apontado na questão nove.

O foco da atual pesquisa é entender como a ordenação do acervo contribui para o processo de recuperação da informação dos usuários, isto é, se a organização do acervo prejudica ou não o usuário. Poderia ser realizada uma pesquisa somente para investigar os possíveis problemas de organização do acervo da BPBL, visto que a colaboradora relata alguns problemas: livros estarem fora do local, os livros estarem emprestados e ao mesmo tempo disponíveis no sistema, ou até mesmo eles já terem sido descartados.”

A literatura é implacável quanto a situações como essa, Pinheiro (2007, p.25) contempla a situação exposta pela funcionária quando:

Na sequência das etapas de processamento, atribuir “localização” passou a constituir atividade administrativa, metódica, de tal modo que “não encontrar” nas estantes um livro descrito no catálogo é, ainda hoje, situação bastante tolerável, surpreendentemente justificável (“fora de lugar”), em bibliotecas de todos os portes.

É necessário que a BPBL busque investigar quais são os motivos para todos os funcionários relatarem a ocorrência de exemplares aparecerem disponíveis no sistema de recuperação da informação, mas não estarem disponíveis no acervo físico. Se for um problema de software, poderá ser resolvido com acionamento dos desenvolvedores, mas se o problema for de recursos humanos, treinamentos para manuseio do software e acervo físico deverão ser desenvolvidos. A questão quantitativa dezesseis revelou que 100% dos funcionários informaram que receberam treinamento para atuar no serviço de referência. No entanto, a subseção “Diretoria” deste trabalho apresentam-se dados que levam a refletir sobre o tipo de treinamento fornecido aos colaboradores.

Uma hipótese que pode ser levantada para o apontamento do funcionário que relatou que os livros estarem fora do local em algumas situações, seria a ordenação atual da BPBL que segue o modelo de localização relativa baseada na CDD, é empático entender que o número de chamada de um sistema de classificação bibliográfico pode ser complicado para pessoas que não são bibliotecárias. O que

levou a pergunta: o que acontece quando um livro não é encontrado: Levando em consideração a seguinte situação: “alguns exemplares foram perdidos” existe comunicação entre a seção de referência e o serviço de apoio técnico?”, 87,5% dos entrevistados responderam que sim. Se existe essa comunicação, então, a seção de apoio técnico, não está dando baixa nos livros e os exemplares continuam como disponíveis no software de recuperação de informação?

O acesso livre as estantes sempre é tema extremamente debatido nas bibliotecas, 62,5% dos atendentes Serviço de Referência responderam na questão treze que acreditam que os usuários da BPBL não conseguiriam recuperar informações sozinhos, sem auxílio de um profissional.

### 6.2.2 Seção de Apoio Técnico

Os dados da Seção de Apoio Técnico foram limitados, principalmente porque o setor em questão está com poucos funcionários na BPBL. Oficialmente, atuam nesse setor uma coordenadora, uma analista bibliotecária e uma estagiária, a coordenadora do Serviço de Referência sempre que possível auxilia nas atividades de processamento técnico. Infelizmente, a coordenadora e a estagiária escolheram não participar da pesquisa, sobrando somente a analista bibliotecária e coordenadora do Serviço de Referência.

O questionário aplicado buscou responder o objetivo geral e os objetivos específicos A<sup>11</sup> e C<sup>12</sup>. A primeira questão qualitativa perguntou: “*Como ocorre a ordenação dos documentos na BPBL? Como estão organizados (dispostos) os documentos?*”, houve consenso em apontar como resposta “*Classificação Decimal de Dewey*”, o que implica dizer que a ordenação da BPBL se utiliza do modelo localização relativa, com a adoção do sistema bibliográfico de *Dewey*. Somando a ordenação do acervo por unanimidade a utilização do modelo atual baseia-se na “*Maior facilidade de acesso aos atendentes*” para recuperar os documentos, e que além disso a maneira pela qual os acervos estão organizados<sup>13</sup> consta na Política de Desenvolvimento de coleção da instituição.

<sup>11</sup> Levantar dados sobre a ordenação do da Biblioteca Pública Benedito Leite;

<sup>12</sup> Conhecer a perspectiva dos funcionários e da direção da biblioteca sobre o processo de recuperação da informação;

<sup>13</sup> Localização relativa com a adoção do sistema bibliográfico.

A questão sete buscou compreender como a Seção de Apoio Técnico entende o Serviço de Referência e as respostas obtidas foram: “– *Dar assistência ao usuário/pesquisador.*”; “– Fornecer o apoio às necessidades informacionais do usuário.”. Prosseguindo sobre os usuários, as funcionárias responderam novamente em **consenso** que eles teriam capacidade de encontrar livros sozinhos se tivessem acesso às estantes.

Remetendo a questão aos atendentes do Serviço de Referência que perguntava: “*Levando em consideração a seguinte situação: “alguns exemplares foram perdidos” existe comunicação entre a seção de referência e o serviço de apoio técnico?*”. As colaboradoras da Seção de Apoio técnico confirmaram a comunicação entre dois setores quando “*Alguns exemplares foram perdidos*”. Relembrando, a questão 15 do questionário aos funcionários das seções de referência<sup>14</sup>, onde questiona-se sobre livros perdidos, observa-se que existe comunicação de entre as seções, o que leva ao questionamento se a forma de buscar e arquivar os livros nas estantes não seja o real problema.

Novamente sobre a questão dos treinamentos foram indicados pelas profissionais que sim existe treinamento, entretanto, é necessário analisar somente após a resposta da “Diretoria” sobre a tipologia do “treinamento”, visto que a Seção de Apoio Técnico se refere um modelo de treinamento que visa a utilização do Archer Libs para recuperação de informação, enquanto a “Diretoria” apresenta respostas divergentes. Toda via, houve como resposta que não existem reciclagem dos treinamentos para aperfeiçoamento dos funcionários.

### 6.2.3 Diretoria<sup>15</sup>

O primeiro aspecto a ser considerado sobre a análise de dados coletados através da Diretoria da BPBL foi a dificuldade em aproveitar as respostas obtidas durante a execução das perguntas. Infelizmente, fica a dúvida se as perguntas foram mal redigidas ou mal compreendidas. Mas, até mesmo em nível de transcrição, as respostas se mostram incompreensíveis. Dessa forma, serão apresentadas as perguntas na ordem em que foram feitas e discutidas.

<sup>14</sup> Apêndice B

<sup>15</sup> Acesso completo a entrevista: <https://drive.google.com/file/d/1KuHmTE4sgzfQCH9PLP6BXUuJU3-C5v9j/view?usp=sharing>

“As características sociais da diretora da BPBL são: pessoa do gênero feminino, na faixa etária entre 44 e 45 anos, formada em Biblioteconomia, com vínculo empregatício concursado com a BPBL há 30 anos. A questão número seis *”Seguindo o organograma da instituição: Diretoria< Serviço de Referência> Seção de referência – Seção acervo geral. Qual a composição de recursos humanos desses setores?”* obteve como resposta:

*“- A seção de referência é a mesma de acervo geral, você estagiou aqui dois anos, não, faz parte do serviço de referência, serviço ao público, existe o setor de referência [transcrição omitida].”*

Na primeira resposta, é possível observar a reatividade da entrevistada. Preliminarmente, a diretora já concluiu que o entrevistador via as seções da biblioteca como unidades separadas do serviço de referência. Contudo, é importante lembrar que o atendimento ao público não é necessariamente Serviço de Referência. Os atendentes do acervo geral, como visto na seção 6.2.1, não possuem autonomia para localizar um atendimento de referência. Eles dependem dos funcionários da Seção de Referência, que entregam aos usuários o número de chamada. Somente após, os atendentes do acervo geral, apenas, localizam o documento. Logo, não existe um todo. O processo de referência interagindo com usuário só ocorre na Seção de Referência. Ademais, é extremamente questionável uma gestão não saber o número de funcionários de um setor, especialmente na administração pública.

A questão sete por sua vez indagou: “Qual a visão da diretoria sobre o Serviço de Referência? Qual missão a instituição enxerga para esse setor?” teve como resposta os seguintes destaques:

*“- É o cartão de visita da Biblioteca, o serviço fim.”*

*“- No serviço de referência [repetição de palavras] é aquele que lida com nosso cliente com nosso interagente, certo?”*

Questiona-se, para quem se destina esse cartão de visita. Seria o usuário? Seria a população ludovicense? Infelizmente, a resposta obtida não esclareceu essa dúvida. A questão 10 (dez), por sua vez, realizou a seguinte pergunta: “Quais são as principais potencialidades do Serviço de Referência?”.

*“- [trecho omitido por ser repetitivo] a primeira potencialidade é ser inclusivo, né, um serviço inclusivo onde a gente pode receber qualquer pessoa, pessoa com deficiência, pessoa sem deficiência; essa é a maior potencialidade, é a biblioteca cumprir a sua visão que é ser uma biblioteca de e para todos, e não adianta eu ter uma biblioteca maravilhosa, uma biblioteca linda, um acervo maravilhoso que ele não*

*é utilizado, a pessoa chega: um cadeirante, um surdo que, ele, não possa ser atendido [...]”.*

*“– Mas a gente sabe que no dia a dia o aprendizado é bem maior, então todos os serviços, todos os salões da biblioteca, todos os serviços, têm serviço de referência [...]”.*

*“– De você não ser capacitista, das pessoas entenderem como elas tem que receber todo mundo, tratamento diferenciado com educação. Então, tudo isso é o grande potencial do serviço de referência e quando eu falo, eu falo de todos os setores, que todos os setores atendem os usuários”.*

Por intermédio dos trechos é possível observar a preocupação da BPBL com a comunidade Pessoa com Deficiência – PCD, é indispensável que as bibliotecas públicas direcionem seus serviços a essa população. Contudo, é novamente perceptível a unificação do serviço de referência com o atendimento ao público, o que fica explícito com a afirmação que todos os salões da biblioteca possuem serviço de referência, quando claramente foi demonstrado que no acervo geral ocorre apenas o atendimento ao público.

A questão “Quais são os principais pontos fracos do Serviço de Referência?” teve como resposta:

*“– Eu acho que acaba sendo um ponto fraco quando o usuário não consegue a informação que ele quer, infelizmente acontece isso; uma biblioteca que atende todo mundo é muito difícil você atender, conseguir todas as informações.”.*

*“– Eu não sei se você já percebeu mais no próprio site da biblioteca pública, lá nós temos um link com o domínio público federal, é justamente; então, as pessoas têm que saber que a gente é mais do que esse espaço físico então se for lá muita coisa que a gente não tem aqui mais que tá lá liberado no domínio público, entendeu?”*

*“– É impossível a gente ter tudo, e aí tem todo um histórico da biblioteca não comprar livros, da biblioteca sobreviver só de doação.”.*

Por meio dos trechos, é possível compreender que não houve apontamento dos pontos fracos do serviço de referência oferecido pela BPBL, mas a análise crítica ao acervo da biblioteca. É de comum saber que bibliotecas públicas possuem um acervo generalista e nem sempre atenderão em sua totalidade os usuários.

O ponto de destaque é a análise sobre as doações. Construir um acervo que agrade a todos é uma tarefa complexa, ainda mais quando não há um processo de aquisição por compra, e a seleção fica refém somente das doações.

Mantendo-se na tentativa de extrair algum ponto fraco do Serviço de Referência da BPBL a questão se realizou com a seguinte pergunta: *“Considerando a seguinte situação: “O usuário chega ao balcão da seção de referência, solicita um título, o atendente informa que a biblioteca possui o exemplar, mas o atendente não encontra no acervo”. Você considera essa situação comum na seção de referência?”*.

*“ – Eu não considero essa situação comum na seção de referência é uma questão de organização e que a gente tem trabalhado muito pra que isso [trecho retirado porque a fala se repete] aconteça cada vez menos mais é uma situação que acontece, às vezes é um livro que foi colocado no lugar errado que faz você não que você não encontrar, é um livro que de repente ele tá emprestado e a pessoa não fez o empréstimo, é por isso que hoje a gente tem um aplicativo e hoje empréstimo não se faz mais pelo Archer Libre mas pelo aplicativo.”*

*“ – Mais a gente trabalha o tempo todo treinando, capacitando [e] sensibilizando as pessoas pra que na hora de colocar, coloque, realmente na ordem; se você tira aquilo da ordem aquilo é todo um trabalho um planejamento foi muito bem estudado a CDD, pra que tudo, Cutter, para que tudo fique na ordem, pra que a gente possa ter um bibliotecário, mas as pessoas que não são bibliotecários, que uma biblioteca não é feita só de bibliotecário, principalmente. A biblioteca de grande porte como é a nossa, a gente tem que passar essas orientações, isso é um trabalho continuado, é um trabalho rotineiro, não pode ser hoje e nunca mais fazer; até porque a equipe também é rotativa a gente o tempo [trecho omitido por ser repetitivo] tá recebendo estagiários novos, pessoas, outras pessoas novas; não só a equipe que já tá aqui, a trinta anos.”*

Nesses fragmentos é possível observar algumas características da ordenação do acervo, e indicação da diretora que a situação não é comum, contudo, na seção dos funcionários do serviço de referência foi possível observar que um documento “sumido” é comum. As indicações que geram a situação, aparentam ser causadas por falta de treinamento adequado, onde a diretora cita “livro colocado no local errado” ou “a pessoa [atendente] não fez o empréstimo”.

E somando, ainda, a essa interrogação, na questão 14 (quatorze) fez-se a seguinte indagação: “Qual comportamento a instituição considera ideal para lidar em uma situação como essa?”:

*“ – A situação de não encontrar um livro? A questão da organização e da responsabilidade da pessoa do atendimento entendeu? E isso, porque por exemplo eu tô aqui como gestora [trecho omitido por está confuso], por isso que cada setor tem os seus responsáveis, e essa essas reuniões de equipe- isso tem que ser assim como- eu faço toda semana, eu faço com a equipe que tá mais direta comigo. Cada setor tem que fazer com suas equipes, também, isso é sensibilização é o acompanhamento de você chegar lá e saber que o livro tá sendo colocado se [trecho omitido por não ter sentido] é uma rotina, é uma coisa que sempre acontece.*

A partir desse trecho, é possível citar novamente Pinheiro (2007), quando a autora diz que o problema de livros perdidos é algo corriqueiro e visto como normal nas instituições. Percebe-se que, além de normal, na visão da diretoria, é algo com o qual o atendente deve se preocupar. O que chama a atenção é que a resposta sugere que se trata de um problema pequeno, que deve ser resolvido entre o atendente e sua liderança direta, sem que haja necessidade da maior instância da BPBL se preocupar com a problemática.

Buscando entender a capacitação dos funcionários que atuam nas seções de referência e acervo geral as questões 08 (oito) e 09 (nove) respectivamente questionaram: *“Existe treinamento para atuação nesses setores?”* e *“Existe reciclagem (cursos ou treinamentos) para o aperfeiçoamento desses funcionários?”*. As respostas obtidas foram de difícil compreensão e abordaram outros assuntos, especificou treinamentos relacionados aos profissionais que atuarão nos Faróis do Saber.

*“– Existe, existe na própria biblioteca sim, existe treinamento e hoje a gente inclusive tá com essa demanda de fazer com os municípios e com as outras bibliotecas essa capacitação; que a gente fazia nos municípios houve um grande número [que a gente teve pra cá foi em junho de 2022], hoje a gente tá fazendo no próprio ambiente da biblioteca com o número reduzido pra possibilitar que ao mesmo tempo que os municípios, as bibliotecas municipais, os faróis tenham esse entendimento a equipe da biblioteca também passe por essa formação [trecho retirado porque a fala se repete] continuada que é necessária, entendeu?”*

*“– Olha nessa característica que eu tô te falando, esse ano só em 2023 nós já fizemos 3. A última foi em abril.”*

Ou seja, as respostas demonstraram-se inconclusivas para a prática de um treinamento formal na BPBL. Continuando, na busca por mais informações da contribuição da ordenação no acervo na recuperação da informação, a questão quinze interrogou: *“Você acredita que a forma em que os documentos/livros estão ordenados nas estantes causa ou gera dificuldade aos atendentes? Tanto no arquivamento dos livros, quanto durante a busca pelas estantes?”*, obteve como resposta as seguintes proposições:

*“– Olha a gente segue uma determinação, um código, uma classificação que é mundial, entendeu? Existem duas classificações que são na biblioteconomia brasileira que a gente segue na mundial, que é a CDD e a CDU, nós utilizamos a CDD que é a mais genérica ainda porque é voltada para bibliotecas públicas e escolares, entendeu?”*

*“– A biblioteca pública tem uma equipe técnica muito competente. Então, a gente segue a CDD, a gente segue o AACR2, entendeu? E isso facilita, senão eu vou questionar toda uma , questão de, organização que é da biblioteconomia que é mundial. E ela é fácil -e é fácil- pra mim que eu estudei, nem todo mundo passou por isso; então, a gente vê os próprios estagiários que, às vezes, chegam da biblioteconomia e tem dificuldade de localizar, mais isso é prática”.*

*“– Mais é o treinamento, é o dia a dia, e a biblioteca ,ela vai fazer 200 anos, ela fez 192 anos. Então, ela tem um critério e a gente não vai mudar, porque já ,o a gente, não cobra pras bibliotecas de pequeno porte que [são] as municipais que nem todas, infelizmente, tem bibliotecário; então, existe uma classificação muito genérica pra que eles possam ter o mínimo de organização possível.”.*

As respostas informam que o sistema de localização relativa com adoção da CDD utilizada na BPBL é de difícil compreensão, mas que com prática e treinamento, os funcionários conseguem aprendê-lo depois de um tempo. O comentário sobre a adoção do modelo de localização “ [...] a biblioteca ,ela vai fazer 200 anos, ela fez 192 anos. Então, ela tem um critério e a gente não vai mudar” traz exatamente uma reflexão feita por Pinheiro (2007, p.15): “A ampla adoção do sistema de localização relativa no mundo suprimiu do ensino, da pesquisa biblioteconômica o Sistema de localização Fixa como outra possibilidade de organização e arranjo de coleções.”.

Se a BPBL considerar investigar o “sumiço” dos seus livros, a mudança para um sistema de localização mais fácil para os atendentes seria uma opção. Entretanto, a expressão “a gente não vai mudar” soa um tanto quanto persuasiva. Ainda sobre a questão da organização do acervo, a questão dezessete indagou sobre a comunicação entre as seções de referência e acervo geral com a seção de apoio técnico, e a questão dezoito aprofundou o debate ao questionar a seguinte situação: “Levando em consideração a seguinte situação: “Alguns exemplares foram perdidos”, existe comunicação entre a seção de referência e o serviço de apoio técnico?” a resposta:

*“– Sim, inclusive nós acabamos de fazer a política, a atualização da política de formação de coleções se você for uma pessoa curiosa tá no nosso site a política atualizada que foi feita junto a todo o serviço de referência que é a pessoa que lida diretamente com o nosso usuário que sabe a necessidade do nosso usuário mais que é um setor que é coordenado pelo apoio técnico.”.*

Um ponto positivo para a BPBL atualmente é o compartilhamento de funcionários entre seções, o que torna a comunicação realmente existente. E a construção de serviços e produtos pode ser pensada diretamente entre setores. Por fim, foi feita a pergunta “Caso os usuários tivessem acesso livre às estantes, eles conseguiriam por conta própria acessar as informações que desejam?” de extrema

importância a pergunta reflete o slogan da BPBL é “Esta é a Biblioteca Pública Benedito Leite, sem muros e sem fronteiras!”, uma vez que o balcão de referência fisicamente representa uma barreira entre o usuário e as estantes.

*“- Depende do nível dos usuários porque como eu acabei de te responder na pergunta anterior é um código de classificação que as vezes o próprio bibliotecário se perde, pra gente é muito fácil mais é por isso que a gente tem organização das estantes, a sinalização que é muito importante porque lá, ela, tá identificado qual é a classificação, qual é o assunto, as prateleiras têm os assuntos que é justamente pra facilitar entendeu? Mais isso, vai, é treinamento.”*

A resposta foi considerada imprecisa, contudo, é possível visualizar o interesse da instituição em treinar os usuários para o manuseio do acervo, uma atitude extremamente válida.

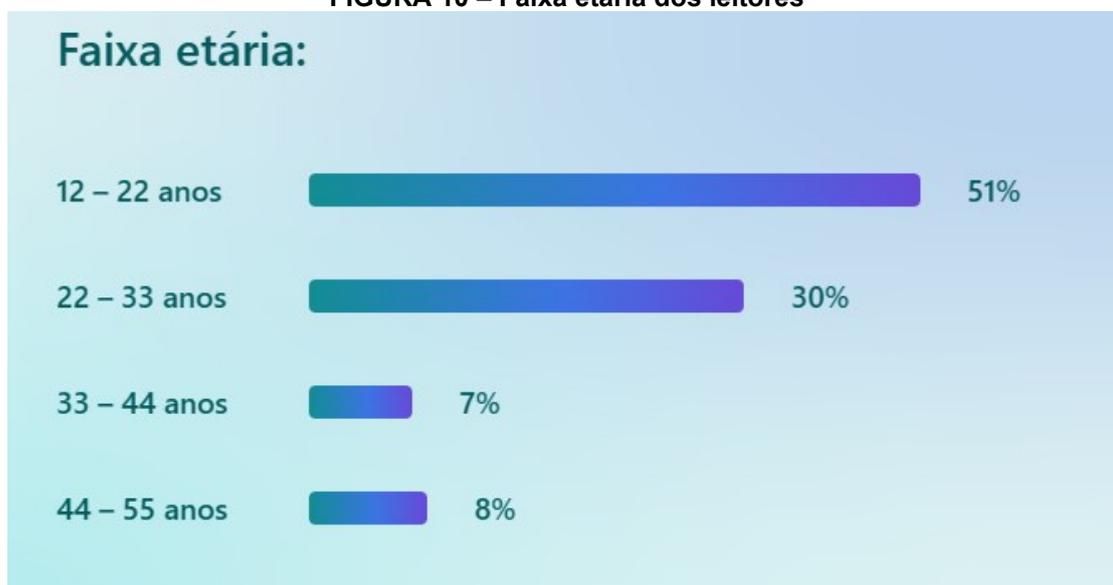
### 6.3 O serviço de referência da BPBL: a visão dos usuários

Através da pesquisa *in loco* com os usuários da BPBL foi possível traçar o perfil dos usuários da biblioteca, assim como a visão deles sobre o Serviço de Referência e a consequente recuperação da informação. A aplicação dos questionários ocorreu entre os dias 05/10/2023 e 04/11/2023.

Os usuários da BPBL podem ser caracterizados como sendo 53% do gênero feminino, 44% do gênero masculino, os outros 2% optaram por não se identificarem.

A idade do público predominante foi a faixa etária de 12 a 22 anos, como observado na Figura 10:

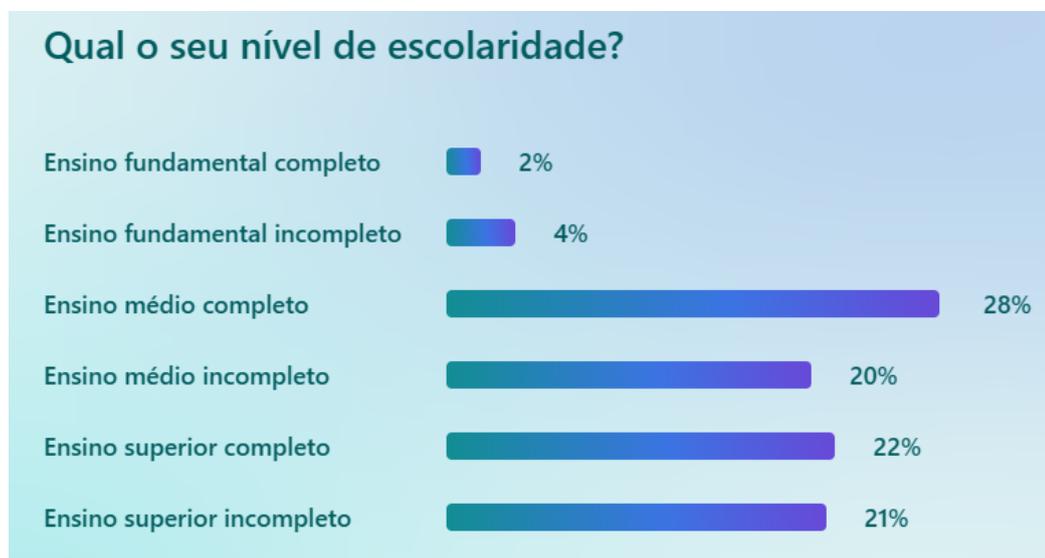
FIGURA 10 – Faixa etária dos leitores



FONTE: Autor (2023)

O nível de escolaridade se configurou majoritariamente em ensino médio completo, como demonstra a Figura 9, a seguir:

**FIGURA 11 – Nível de Escolaridade**



**FONTE: Autor (2023)**

Quando perguntado sobre: “A Biblioteca Pública Benedito Leite é sua primeira fonte de acesso à informação, lazer e cultura?”

A opinião de 60% dos entrevistados foi que sim, enquanto 40% responderam que não. Abaixo, segue o Quadro 6, com as outras opções indicadas pelos usuários como fonte de informação.

**QUADRO 6 – Fontes de informação dos usuários da BPBL**

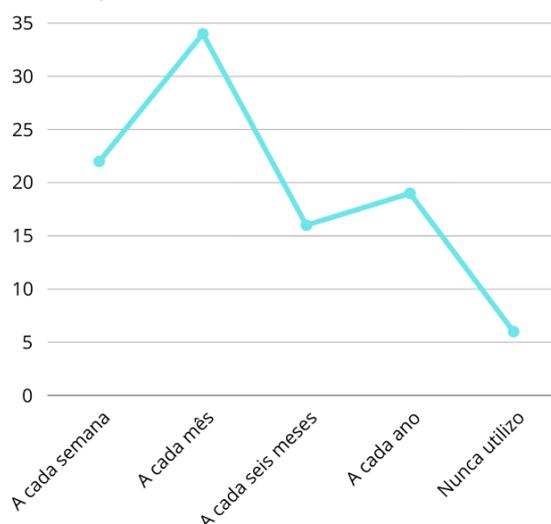
Fontes de Informação dos usuários da BPBL	Número de respostas	Porcentagem
Internet	63	45%
Cinema	5	3,571428571%
Outras bibliotecas	14	10%
Bancas de revistas	1	0,714285714%
Livros Emprestados por amigos	1	0,714285714%
Televisão	2	1,428571429%
Celular	12	8,571428571%
Livros próprios	24	17,14285714%
Jornais impressos	3	2,142857143%
Jogos	2	1,428571429%
Outros meios	1	0,714285714%
Twitter	1	0,714285714%
Praia	1	0,714285714%

Por conhecidos, através de outras pessoas.	1	0,714285714%
Parques	1	0,714285714%
Shopping	1	0,714285714%
Centro Histórico de São Luís	2	1,428571429%
Filmes	2	1,428571429%
Escola	2	1,428571429%
Culinária	1	0,714285714%
Soma	140	100%

**FONTE: Autor (2023)**

Sobre a questão: “*Você utiliza os serviços oferecidos de biblioteca? Sendo esses: consulta de livros disponíveis no acervo e empréstimo.*” 92% dos usuários responderam que utilizam os serviços oferecidos, entretanto a frequência dos usuários variou como mostra a Figura 10:

**FIGURA 12 - Frequência dos usuários aos serviços disponíveis**



**FONTE: Autor (2023)**

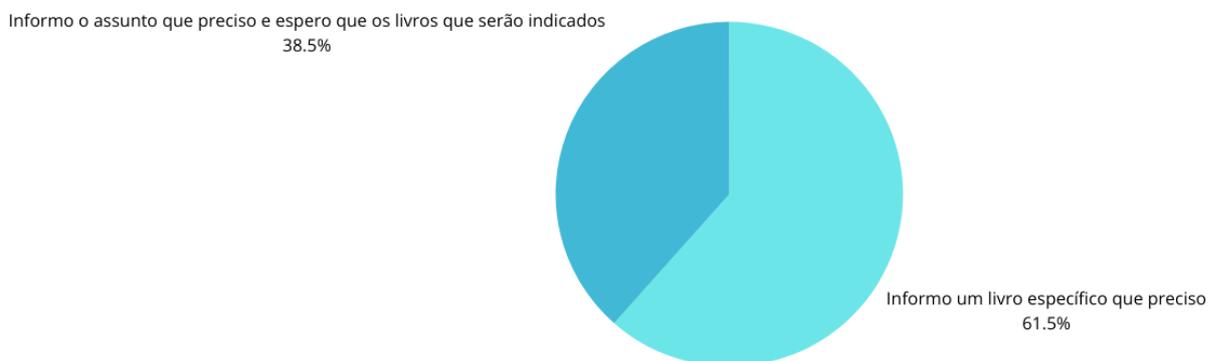
A pergunta: “*Quantos livros você levou emprestado nos últimos 6 (seis) meses?*” Obteve como média a quantia de 7,9 livros por usuário.

Buscando responder ao objetivo específico b<sup>16</sup> a pergunta: “*A consulta de livros disponíveis no acervo da biblioteca pública benedito leite é feita nos balcões de atendimento dos acervos de literatura, referência e maranhense, acervo geral, obras raras, jornais e “braille”. Como você utiliza esse serviço?*” Foram apresentadas 02 (duas) opções aos entrevistados, a primeira: “*Informo um livro em específico que preciso*” e a segunda “*Informo o assunto que preciso e espero os livros que serão*

<sup>16</sup> Verificar como ocorre o processo de recuperação da informação (consulta, acesso e uso aos documentos).

*indicados*”, os resultados demonstraram que os usuários chegam ao Serviço de Referência já em busca de títulos específicos e não assuntos.

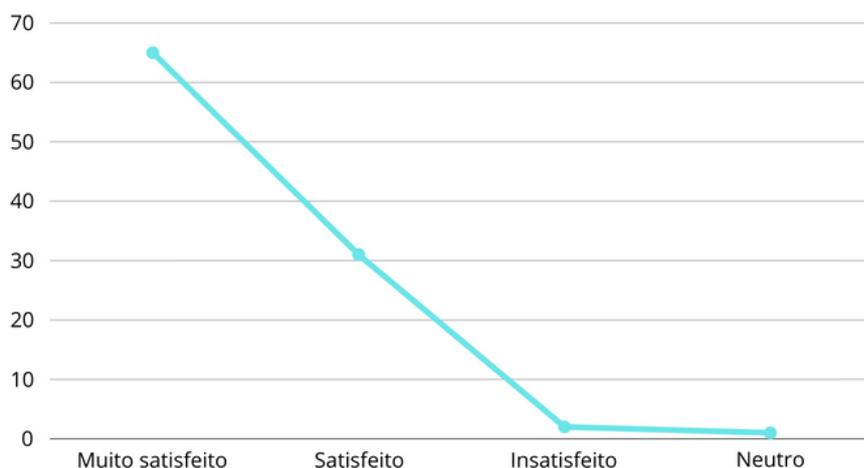
**FIGURA 13 – Utilização do Serviço de Referência**



**FONTE: Autor (2023)**

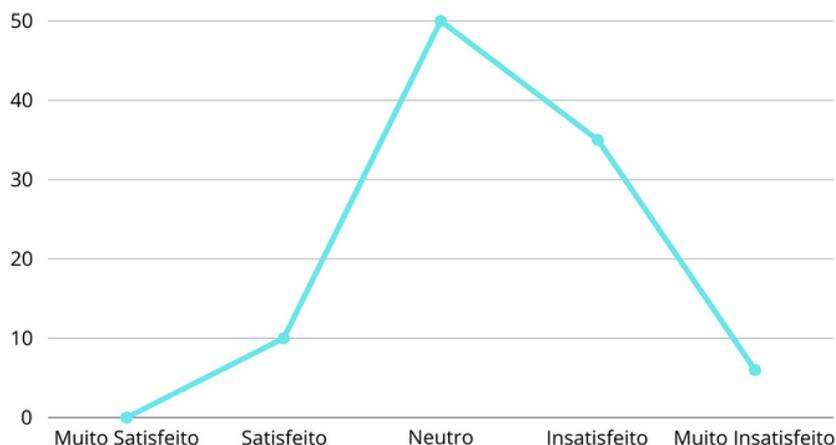
Prosseguindo sobre como ocorre a recuperação da informação dos usuários, as questões 11-14 buscaram medir o nível de satisfação dos usuários em quatro situações, como pode ser observado nas figuras a seguir:

**FIGURA 14 – Satisfação para DISPONIBILIDADE de livros específicos**



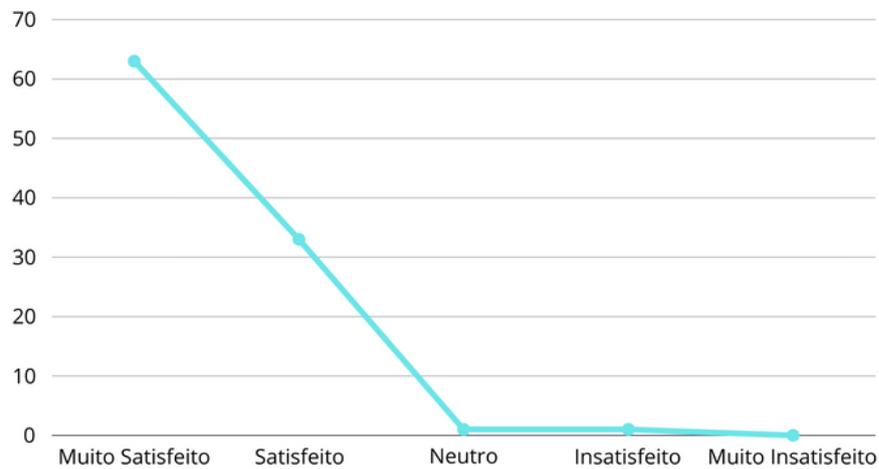
**FONTE: Autor (2023)**

**FIGURA 15 – Satisfação para INDISPONIBILIDADE de livros específicos**



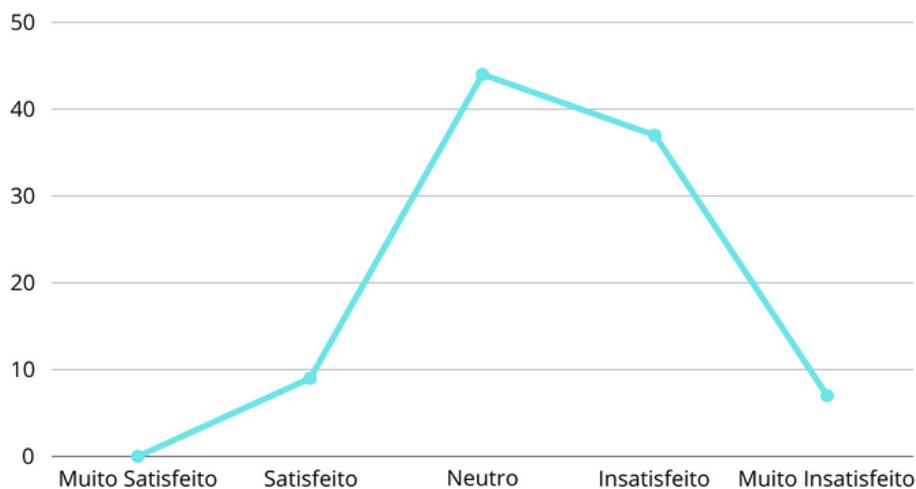
FONTE: Autor (2023)

**FIGURA 16 – Satisfação para DISPONIBILIDADE de assuntos específicos**



FONTE: Autor (2023)

**FIGURA 15 – Satisfação para INDISPONIBILIDADE de assuntos específicos**



FONTE: Autor (2023)

Os usuários da BPBL demonstram que a maneira favorita de recuperar informações na biblioteca é através da entrada por título, ao invés da entrada por assunto. Contudo, buscando medir a satisfação não somente da recuperação da informação, mais além, todo o Serviço de Referência, observou-se que quando as questões de referências, independentes da entrada por assunto ou título, são positivas, os usuários, em ambos os casos, apresentaram uma taxa de 96% de satisfação baseado nas métricas “muito satisfeito” e “satisfeito”.

Entretanto, majoritariamente os usuários da BPBL demonstraram neutralidade em vez de insatisfação quanto a indisponibilidade de resposta positiva para

recuperação de informações, tanto para uma entrada por título ou assunto, o que pode ser demonstrado na média 47%. Porém, a insatisfação para uma resposta negativa sobre a recuperação por título ou assunto, apresentou variação. Quanto as métricas “insatisfeito” e “muito insatisfeito” para a indisponibilidade por assunto, atingiram 44% contra 39% para título. O que leva a considerar que os usuários da BPBL, consideram que não haver nenhuma resposta, mesmo que seja por assunto, algo ruim. Uma resposta da questão 18 (dezoito) “Quaisquer comentários sobre a Biblioteca Pública Benedito”, enfatizou a insatisfação dos usuários quanto a sair da BPBL sem as informações que desejam, além de pontuarem sobre o serviço de referência. “*O atendimento da biblioteca deixa a desejar. Tanto na disponibilidade de livros como gramática e/ou livros mais atualizados. Os atendentes parece que não possui treinamento adequado e em alguns casos má vontade no atendimento*”.

Resgatando a hipótese apresentada na introdução da pesquisa que a maneira em que o acervo está organizado influencia na maneira que o usuário recupera informações, o que conseqüentemente pode levar a uma experiência negativa, onde o usuário não consegue recuperar a informação desejada por que o livro não foi encontrado, fez-se a pergunta: “*Houve situações em que lhe informaram que não foi possível encontrar o livro no acervo? Pois o material estava perdido ou não foi encontrado?*” Teve como resposta majoritária não por 55% dos usuários.

Uma das principais características da pesquisa científica é a transparência no processo de investigação de um fenômeno. Em determinados casos, o pesquisador acredita que o evento observado ocorre de acordo com sua percepção, mas considera que é necessário aplicar métodos e técnicas que comprovem seu ponto de vista. Assim, ele pode fazer uma conclusão sobre a ocorrência ou não do fato.

A hipótese testada obteve resposta negativa para a ocorrência do atendente não encontrar o livro no acervo, com 55% das estatísticas indicando que não houve tal ocorrência e 45% indicando que houve. Retomando a metodologia de coleta de dados, que se baseou em uma amostra com 95 usuários, com margem de 10% para mais ou menos, para a questão “Houve situações em que lhe informaram que não foi possível encontrar o livro no acervo, pois o material estava perdido ou não foi encontrado?”, é necessário ter uma compreensão especial sobre a validade da sua resposta.

Durante a aplicação dos 95 (noventa e cinco) questionários, foi possível perceber que a hipótese testada seria reprovada. Quando a aplicação foi concluída,

entendeu-se a importância de realizar pesquisas com a menor taxa de amplitude possível, no caso  $\pm 1\%$  para mais ou para menos. Isso se deve ao fato de que, quando o resultado da pesquisa sai com valores próximos aos da questão que tinha exatamente 10% de diferença, a chance do resultado ser incerto é grande. Contudo, uma margem de erro menor demandaria esforços financeiros e de tempo indisponíveis para o pesquisador.

O que leva a questionar o resultado da questão é o ponto de vista dos usuários e funcionários. A revisão dos resultados da questão se deve à questão 9 (nove) do “questionário aos atendentes da referência” apresentada na seção anterior<sup>17</sup>, que fez a seguinte pergunta: “Já ocorreu de você visualizar o título no *Arche Libs* e ele não estar localizado nas estantes?”. Essa questão obteve 100% de respostas positivas.

O que desperta a seguinte indagação, a população/ universo dos funcionários foi 100% consultada, e todos tiveram a mesma resposta para um mesmo problema, o que demonstra que a situação realmente ocorre, mas, apesar disso, os usuários, não foram testados em sua população/ universo por completo, ou seja, além de uma margem de erro menor, o exato a se fazer seria um senso, onde perguntar-se-ia para cada usuário e talvez a proposição da hipótese mostrar-se-ia positiva.

Ademais, a questão 18 (dezoito) do questionário aplicado aos usuários da BPBL “Quaisquer comentários sobre a Biblioteca Pública Benedito Leite” demonstrou a fragilidade do Serviço de Referência em vários aspectos, que incluem também a localização dos livros nas estantes. Um usuário relatou que:

*“– Por vezes tive a experiência de informar o assunto ou características literárias de livros e não obtive nem uma ajuda como localizar no acervo (a resposta foi que tinha uma unidade mas estava perdido) e nenhuma indicação de título parecidos.”.*

Através do relato desse usuário, por mais que ele deixe claro que a situação tenha ocorrido mais de uma vez, não é possível mensurar quantas vezes tenha acontecido ou quem o atendeu. Porém, Foskett (1969) elenca o conjunto de inadequações relacionadas aos funcionários que farão o atendimento de referência, o que pode ser assimilado na citação abaixo, onde Foskett (1969) preconiza sobre o sistema de treinamentos para atuação no Serviço de Referência.

Além do mais, esse sistema possibilita um período inicial de observação das qualidades dos novos auxiliares, permitindo ao bibliotecário separar aqueles que não possuem inclinação para o serviço de referência, e assim evitando a prática perigosa de largar à vontade um auxiliar inexperiente e inadequado

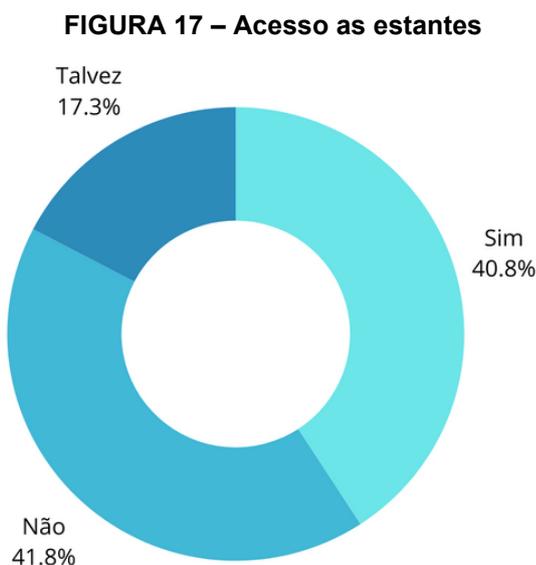
<sup>17</sup> A seção anterior: “6.2 O serviço de referência da BPBL: a visão dos funcionários”

diante do leitor a infeliz experiência penosa que facilmente pode destruir para sempre a confiança que o leitor deposita na biblioteca. (Foskett, 1969, p.90).

Com base na concepção de Foskett (1969) se formulou o pensamento de que situações como essa causam, na maioria das vezes, infortúnio no resultado pela busca à informação e, além disso, afastam o usuário da biblioteca. Alicerçado nessa situação, onde o usuário pode se afastar da biblioteca devido a situações pontuais, tem-se o caso desse usuário que relata um terrível episódio:

*“- Bom, minha experiência com a BPL foram terríveis. Falta de acolhimento e atendimento adequado, local pra leitura muito escuro, sinalização precária, profissionais incapazes de nos atender de forma decente. Fui bem tratada apenas pelos seguranças da porta do local, de resto, foi bem decepcionante.”*

Acrescentado a situação, a questão “Você acredita que se tivesse acesso as estantes, você encontraria livros que atendessem às suas necessidades?”, teve resultado misto com as seguintes respostas:



**FONTE: AUTOR (2023)**

Essa questão, apesar de ter resultados bem próximos, quando analisada associado a questão de número dezoito<sup>18</sup>, revela que o Serviço de Referência, da forma que está organizado atualmente, não atende a uma necessidade comum a qualquer usuário e leitor: a inevitabilidade de navegar sozinho pelo acervo. Abaixo, seguirá o quadro com alguns depoimentos de usuários que, em sua visão, acreditam

<sup>18</sup> Quaisquer comentários sobre a Biblioteca Pública Benedito Leite

que recuperariam informações se tivessem acesso direto ao acervo, sem a necessidade da entrevista de referência.

**QUADRO 7 – Usuários da biblioteca e o acervo fechado**

<b>Usuário</b>	<b>Opinião sobre o serviço de referência e/ ou acesso ao acervo</b>
Usuário I	“- Eu adoro a Biblioteca Benedito Leite, pois me sinto muito bem lá, sou bem atendido e é a biblioteca que mais frequento, no entanto, acredito que a forma de pesquisa por uma obra no acervo geral não é satisfatória, uma vez que as pessoas não tem um contato direto com o acervo, muitas vezes as pessoas vão a biblioteca, mas não tem uma obra específica em mente e desejam descobrir o que vão ler na própria biblioteca , mas <b>ficam limitadas ao atendente que fica no balcão</b> . Creio que as pessoas se sentiriam mais satisfeitas se tivessem uma <b>liberdade maior no acesso ao acervo</b> como, por exemplo acontece na seção infantil, onde as pessoas têm acesso direto às obras e ficam livres para escolher o livro que mais lhe agrada. É claro que o público da sessão infantil é diferente do público do acervo geral e das demais sessões, mas sem dúvida seria bom dar um pouco mais liberdade para os frequentantes da biblioteca escolherem os livros, sem a necessidade depender totalmente de um atendente ir buscar e levar as obras.”.
Usuário II	“A BPBL é espaço muito confortável e certamente com muito acervo entretanto existe sim uma dificuldade quanto à utilização e manejo do acervo geral. Acredito que o contato com livro e o acesso as estantes seria um avanço e estímulo ainda maior a leitura, pois muitas vezes <b>os potenciais usuários deixam de utilizar a biblioteca por não se sentir livre para buscar o que deseja tendo assim que passar por um primeiro obstáculo que é falar com quem está no balcão</b> . Podem surgir empecilhos como vergonha, receio o que não aconteceria se este se sentisse livre para manejar e folhear os livros que são do seu interesse. No mais a biblioteca tem um acervo bom e interessante para os mais variados assuntos, também os projetos oferecidos são de grande força cultural!”.
Usuário III	“Amei, <b>atendimento maravilhoso</b> , uma biblioteca impecável”.
Usuário IV	“A biblioteca apresenta <b>ótimos profissionais, que se dispõem sempre a ajudar</b> . Além disso, acredito que se houvesse mais incentivo publicitário a biblioteca, o lugar seria mais visitado”.
Usuário V	“Seria interessante que as pessoas pudessem <b>ter acesso as prateleiras de livro</b> , com objetivo de convidar leitores a conhecer diferentes obras ludovicenses ou até mesmo a nível internacional, visto que a biblioteca é um local amplo e farto de bons livros”.
Usuário VI	“Eu gosto porque sempre encontro o que eu preciso”.
Usuário VII	“Eu sou bem grata a essa biblioteca, quase minha segunda casa! As pessoas daqui são bem receptíveis e legais. <b>O que me frustra um pouco é quando quero um livro e não tem</b> , mas isso não me impede de levar outro”.
Usuário VIII	“O pagamento via pix agilizaria o processo de multa e renovação; <b>o acesso direto pelo menos a parte do acervo seria fundamental</b> , mas muitos custo e logísticas para a equipe; no mais bem <b>satisfeito com a cordialidade e serviços</b> .”.
Usuário IX	“A biblioteca é boa, mas seria bem melhor se tivesse <b>acesso as estantes</b> da biblioteca.”.
Usuário X	“ <b>A biblioteca é muito útil para mim</b> . Recentemente o professor de filosofia passou um livro para a turma toda lê. Mas infelizmente não tinha o livre disponível na biblioteca da Ufma e recorri a biblioteca da Benedito Leite.”.

**FONTE: AUTOR (2023)**

Os relatos indicados acima revelam alguns pontos sobre o tratamento recebido pelos usuários. Alguns tiveram boas experiências, enquanto outros tiveram péssimas

experiências com o atendimento do local. Mas a questão fundamental apresentada em cinco dos dez fragmentos apresentados é a demanda dos usuários para ter acesso de forma autônoma ao acervo.

Trechos como: *“ficam limitadas ao atendente que fica no balcão”*; *“liberdade maior no acesso ao acervo”*; *“usuários deixam de utilizar a biblioteca por não se sentirem livres”*; *“tendo assim que passar por um primeiro obstáculo, que é falar com quem está no balcão”*; *“se tivessem acesso às estantes da biblioteca”*.

As falas empregam termos que demonstram penalidade, como “limitadas”, “não se sentir livre” e “obstáculo”, o que demonstra uma vulnerabilidade do usuário.

O que denota que nem sempre o que a Biblioteca Pública designa como forma padrão de atendimento é o que os usuários desejam. Os serviços de uma biblioteca devem ser moldados nas características do seu público-alvo. Através dos trechos apresentados, os usuários mostraram, através de seus relatos, que o serviço de referência da BPBL, na verdade, em suas próprias palavras, é um obstáculo para o seu acesso à informação.

O Serviço de Referência não é para ser um obstáculo para o usuário, outrossim deveria ser acolhedor e garantir que inibições não ocorram como relata o usuário II “Podem surgir empecilhos como vergonha”. Macedo (1990) sabiamente descreveu o Serviço de Referência ideal quando:

A essência do conceito de Referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter uma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisa de orientação; ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca precisará ser encaminhado para outra instituição. (Macedo, 1990, p.13)

Contudo, não somente de coisas ruins vive o Serviço de Referência da BPBL a fala do usuário X demonstra um caso em que o usuário conseguiu recuperar uma informação através de um título específico, o que demonstra que o serviço de referência também consegue em determinados momentos estar de acordo com um dos padrões de comportamento informacional dos usuários.

Outro fator de destaque positivo para BPBL é sua estrutura física, houve muitos comentários que destacavam esse quesito, por exemplo: “Muito bom. A gente se sente bem aqui. Muito confortável”; “O local é bem confortável tranquilo e seguro”; “É um dos meus lugares favoritos”; “Me sinto muito a vontade aqui na biblioteca, como se fosse minha casa, os livros para mim são fonte de lazer conhecimento e trocas de conhecimento.”; “Eu gosto do ambiente para estudar”.

O que pode nos levar também a outra reflexão é que os usuários da biblioteca pública, apesar dos pesares, são fiéis à instituição. Isso pode ser visto no trecho: “Gosto bastante daqui, só acho que o acervo deixa um pouco a desejar”. Ou seja, mesmo com as dificuldades da biblioteca, o usuário se mantém fiel a ela. Os motivos podem ser desconhecidos, entretanto, seria interessante a biblioteca trabalhar cada vez mais em conquistar o usuário.

## 7 CONCLUSÃO

Foi possível verificar, por intermédio da pesquisa, que a Biblioteca Pública Benedito Leite ordena seus livros por meio da ordenação de localização relativa com adoção do sistema bibliográfico, a Classificação Decimal de Dewey (CDD). A recuperação da informação dos usuários ocorre estritamente com o auxílio do atendente, que pode dar como resposta um “conjunto de livros do assunto específico solicitado” ou “os livros específicos solicitados”.

Independente do assunto ou dos livros específicos, os usuários se mostram neutros, mas quando se mostram satisfeitos, são extremamente satisfeitos. A hipótese de que a ausência dos livros no acervo também criasse desânimo aos usuários foi desmitificada, uma vez que a maioria revelou nunca ter passado por essa situação.

Foi possível aprender com a pesquisa que ao se trabalhar com grandes populações a amplitude (margem de erro) deverá ser a menor possível, pois a atual pesquisa apesar de ter reprovado a hipótese em que a ordenação não contribui para a não recuperação da informação, não reprovou com unanimidade. Além disso, os comentários negativos sobre a organização do acervo e os atendentes do serviço de referência marcaram como grande insatisfação.

Outro motivo de insatisfação, também, foi a falta de acesso direto às estantes. A BPBL deve considerar que umas das formas de se recuperar informação é o “tatear pelo acervo” os usuários deixaram claro através das respostas a necessidade de possuir autonomia em relação ao acervo. O que não implica dizer na diminuição ou ampliação do Serviço de Referência.

E acerca do Serviço de Referência, foi possível verificar várias fragilidades em relação a prática, especialmente se tratando da visibilidade dos funcionários sobre o que vem a ser um Serviço de Referência realmente atuante. Muito além de uma simples consulta aos materiais disponíveis no acervo.

Com base no levantamento realizado através desta pesquisa exploratória e descritiva, foi possível realizar um escaneamento na ordenação de documentos e do serviço de referência da Biblioteca Pública Benedito Leite. Pesquisas científicas de caráter descritivo e exploratório costumam apresentar novos dados e perspectivas sobre o objeto de estudo para o pesquisador e até mesmo para o próprio objeto de estudo.

Estimando a contribuição do atual trabalho, como mapeamento das potencialidades e limitações da instituição, assim como os sentimentos, opiniões e visão dos usuários acerca da biblioteca, destaca-se a necessidade do aproveitamento deste trabalho como fonte de dados e informações, para construção de conhecimento prático para a melhoria dos produtos e serviços da Biblioteca Pública Benedito Leite. Buscando, assim, implementar um serviço de referência e informação mais integrativo, primeiramente entre o usuário e o atendente (seja bibliotecário ou não), entre usuário e acervo, entre atendente e acervo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. 297 p.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, mediação apropriação da informação. In: SANTOS, Jussara Pereira (Org.). *Leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação*. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. 168p. p.33-45.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO, SOCIEDADE BIBLIOTECA PÚBLICA**. In: ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Infohome*. [S. l.], 2016. Disponível em: [https://ofaj.com.br/espacoofajs\\_conteudo.php?cod=9](https://ofaj.com.br/espacoofajs_conteudo.php?cod=9). Acesso em: 19 mar. 2023.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997.

ARISTÓTELES. *A política*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2011.

AS COTAS E A ARRUMAÇÃO DA COLEÇÃO. Portugal: [2010], formato jpg 656x468. Disponível em: <https://besmealhada.wordpress.com/c-d-u/as-cotas-e-a-arrumacao-da-colecao/>. Acesso em: 19 maio 2022.

BIBLIOTECA Pública Benedito Leite 192 anos. [S. l.: s. n.], 2023.

BIBLIOTECA Pública Benedito Leite: Estatística de empréstimos de documentos por seção. São Luís: [s. n.], 2023. 1 p.

BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE. Governo do Estado abre mais uma Biblioteca Farol do Saber para os Maranhenses. In: GOVERNO DO MARANHÃO. **SECRETÁRIA DE ESTADO DA CULTURA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE**. [S. l.], 2023. Disponível em: [http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=noticia\\_estendida&id=833](http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=noticia_estendida&id=833). Acesso em: 18 dez. 2023.

BRAGA, Maria de Fatima Almeida. **PRÁTICAS INFORMACIONAIS E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE**. Orientador: Deise Mancebo. 2002. 142 f. Tese (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

BRASIL. Decreto-Lei nº 93, de 21 de dezembro de 1937. Cria o Instituto Nacional do Livro. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, 1937. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-93-21-dezembro-1937-350842-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 28 nov. 2023.

BRIET, Suzanne. Uma técnica do trabalho intelectual. In: BRIET, Suzanne. **O que é Documentação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2016. cap. 1, p. 1-13. ISBN 978858563764-4. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5389052/mod\\_resource/content/1/O\\_que\\_%](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5389052/mod_resource/content/1/O_que_%)

C3%A9\_a\_documenta%C3%A7%C3%A3o\_Parapublicar.pdf. Acesso em: 24 out. 2022.

CAEIRO, Alberto. **Há metafísica bastante em não pensar em nada**. [S. l.]: Amazon, 2012. 3 p. Ebook kindle.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Bibliotecas especializadas, Centros de Documentação, Centro de Análise da Informação: Apenas uma questão de terminologia?. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Minas Gerais, v. 7, n. 2, p. 218-241, 1978. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb>. Acesso em: 9 ago. 2022.

CRESWELL, John W. **PROJETO DE PESQUISA**: Métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. 248 p.

DÉCIO, João. Aspectos da obra de Fernando Pessoa. **ALFA**: revista de Linguística, São Paulo, v. 7, n. 8, p. 199-206, 1965. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/alfa/article/view/3252/2979>. Acesso em: 24 out. 2022.

FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Briquet de Lemos, 1969. 160 p.

GROGAN, Dennis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GOVERNO DO MARANHÃO. Organograma. In: BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE. **SECRETÁRIA DE ESTADO DA CULTURA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE**. [S. l.]: SEATI, 2021. Disponível em: <http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=organograma>. Acesso em: 30 out. 2023.

IFLA UNESCO, "Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022," Repositório - FEBAB, acesso em 19 de março de 2023, <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Luís: Atlas, 2003. 310 p. ISBN 8522433976.

LUIZ, José. **Dicionário Informal**: Objeto. São Paulo: [s. n.], 2009. não paginado p. Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/objeto/>. Acesso em: 24 out. 2022.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília A. R. **Bibliotecas como organizações**. Niterói: Interciência, 2006. 94 p. ISBN 8571930384.

MACEDO, Neusa Dias de. PRINCÍPIOS E REFLEXÕES SOBRE O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO (CONTINUA). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, ed. 1/4, 1969. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/issue/view/61>. Acesso em: 18 dez. 2023.

MARTINS, Maria Helena. **O que é leitura**. 8. ed. São Paulo: Editora brasiliense, 1997. 94 p.

MARCELINO, Silvia Castro. A contribuição da biblioteca para a construção e difusão do conhecimento no Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 80-95, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/K3YV4jkBH76zvgXRHHn6GNw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 3 dez. 2023.

MILANESI, Luiz. Biblioteca pública: do século XIX para o XXI. **Revista USP**, São Paulo, n. 93, p. 59-70, 2013. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/61685>. Acesso em: 16 dez. 2021.

MILANESI, Luiz. Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas. Brasiliense, 1986.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. PNLD. *In*: GOVERNO FEDERAL. **Gov.br**: serviços e informações do Brasil. Brasil, 2018. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12391:pnld>. Acesso em: 5 dez. 2023.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. Decreto nº 51.223, de 22 de agosto de 1961. Cria no Ministério da Educação e Cultura, o Serviço Nacional de Bibliotecas. **Decreto nº 51.223, de 22 de Agosto de 1961**, Brasília, 1961. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-51223-22-agosto-1961-390882-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 28 nov. 2023.

MORAES, Jomar. **Guia histórico da Biblioteca Pública "Benedito Leite"**. São Luís: FUNC, 1973. 64 p.

ORTEGA, Cristina Dotta. **Ordenação de documentos na atividade bibliotecária**. Brasília: Briquet de Lemos, 2016. 150 p. ISBN 978-85-85637-59-0. Ebook.

ORTEGA, Cristina Dotta. Mediação da informação: do objeto ao documento. *In*: III Colóquio Internacional da Rede Franco-Brasileira de Pesquisadores em Mediações e Usos Sociais de Saberes e Informação - Rede MUSSI, 2014, Salvador. **Anais [...]** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2014, p. 2-15.

OTLET, Paul. Fundamentos. *In*: OTLET, Paul. **Tratado de Documentação**: o livro sobre o livro teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2018. p. 5-9.

Disponível em:

[https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32627/1/LIVRO\\_TratadoDeDocumenta%C3%A7%C3%A3o.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32627/1/LIVRO_TratadoDeDocumenta%C3%A7%C3%A3o.pdf). Acesso em: 24 out. 2022.

OTLET, Paul. A bibliologia ou documentologia: ciências do livro e da documentação. *In*: OTLET, Paul. **Tratado de Documentação**: o livro sobre o livro teoria e prática.

Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2018. cap. 1, p. 10-101. Disponível em:

[https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32627/1/LIVRO\\_TratadoDeDocumenta%C3%A7%C3%A3o.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32627/1/LIVRO_TratadoDeDocumenta%C3%A7%C3%A3o.pdf). Acesso em: 24 out. 2022.

PARANHOS, RANULFO et al. Uma introdução aos métodos mistos. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 1, n. 48, p. 384-411, 2016.

PINHEIRO, Ana virginia. **A ordem dos livros na biblioteca**: uma abordagem preliminar ao sistema de localização fixa. Niterói: Interciência, 2007. 63 p.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. 362 p.

SANTOS, Paola. Paul Otlet: um pioneiro da organização das redes mundiais de tratamento e difusão da informação registrada. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 54-63, 2007. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/ci/a/sHj8wYXXTRMRfG9KZXnSVXD/abstract/?lang=pt>.  
Acesso em: 24 out. 2022.

SHERA, Jesse H.; EGAN, Margaret E. **O estado atual da Biblioteconomia e da Documentação**. [S. l.: s. n.], 1953. 47 p.

SILVA, Vanessa Barbosa da. **Biblioteca pública brasileira**: panorama, perspectivas e a situação do Distrito Federal. Orientador: Dr. Antonio Miranda. 2013. 104 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em:  
[https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14228/1/2013\\_VanessaBarbosaSilva.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14228/1/2013_VanessaBarbosaSilva.pdf).  
Acesso em: 5 dez. 2023.

SILVA JUNIOR, CARLOS AUGUSTO ROLIM DA. **“POUPE O TEMPO DO LEITOR”**: a magnífica expressão de Ranganathan sobre o serviço de referência e sua aplicação em uma biblioteca jurídica. Orientador: Isa Maria Freire. 2010. 73 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, João Pessoa, 2010. Disponível em:  
<http://www.ccsa.ufpb.br/biblio/contents/tcc/tcc-2010/poupe-o-tempo-leitor.pdf>.  
Acesso em: 15 mar. 2021.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. INFORMAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO BRASIL. In: SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA. **SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**. [S. l.], 2023. Disponível em:  
<http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecaspublicas/>. Acesso em: 5 dez. 2023.

SMITH, Johanna. **O que é Documentação**. São Paulo: Editora brasiliense, 1987. 83 p. v. 174.

SNICKET, Lemony. **Desventuras em série**: o hospital hostil. 1. ed. São Paulo: Seguinte, 2004. 225 p. v. 8. ISBN 9788535904512.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989. 96 p.

WEITZEL, Simone da Rocha. Apresentação. *In*: PINHEIRO, Ana Virgínia. **A ordem dos livros na biblioteca**: uma abordagem preliminar ao sistema de localização fixa. Niterói: Interciência, 2007. cap. 1, p. 13-17.

## APÊNDICES

## Questionário aos usuários da Biblioteca Pública Benedito Leite

**Introdução:** o presente questionário faz parte da pesquisa "A PERSPECTIVA DO USUÁRIO EM RELAÇÃO A ORGANIZAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA: estudo sobre Biblioteca Pública Benedito Leite"

**Objetivo:** coletar informações sobre a experiência do usuário com o serviço de atendimento ao usuário nos balcões de atendimento da Biblioteca Pública Benedito Leite

**Contato do pesquisador:** jps.pereira@discente.ufma.br (João Pedro - Acadêmico de Biblioteconomia)

\* Obrigatória

Sobre a autorização da pesquisa:

### 1. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE):

Declaro que fui informado(a) sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa intitulada "**A PERSPECTIVA DO USUÁRIO EM RELAÇÃO A ORGANIZAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA: estudo sobre Biblioteca Pública Benedito Leite**". Entendo que minha participação é voluntária e que tenho o direito de desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer tipo de penalidade.

Estou ciente de que os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, respeitando a minha privacidade e confidencialidade. Compreendo que as informações fornecidas serão tratadas de forma anônima e que minha identidade será preservada. Entendo que posso entrar em contato com os pesquisadores responsáveis por esta pesquisa para esclarecer quaisquer dúvidas ou preocupações relacionadas ao estudo. Também estou ciente de que posso solicitar uma cópia deste TCLE

para meu próprio registro, assim como as respostas.

Ao confirmar com SIM , confirmo que li e compreendi todas as informações fornecidas neste TCLE. Estou ciente dos possíveis riscos e benefícios associados à minha participação na pesquisa. Aceito participar voluntariamente deste estudo, sabendo que minha contribuição é valiosa para o avanço do conhecimento científico.

\*

Sim

Não

2. Como se identifica? \*

Gênero masculino

Gênero feminino

Não-binário

Prefiro não declarar

3. Como se identifica? \*

Gênero masculino

Gênero feminino

Não-binário

Prefiro não declarar

4. Faixa etária: \*

12 – 22 anos

22 – 33 anos

33 – 44 anos

44 – 55 anos

+ 55 anos

5. Qual o seu nível de escolaridade? \*

Ensino fundamental completo

Ensino fundamental incompleto

Ensino médio completo

Ensino médio incompleto

Ensino superior completo

Ensino superior incompleto

Não frequentei escola

6. A Biblioteca Pública Benedito Leite é sua primeira fonte de acesso à informação, lazer e cultura? \*

Sim

Não

7. Qual sua principal fonte de acesso à informação, lazer e cultura? \*

Insira sua resposta

8. Você utiliza os serviços oferecidos de biblioteca? Esses sendo: consulta de livros disponíveis no acervo e empréstimo. \*

Sim

Não

9. Com qual frequência você utiliza os serviços listados acima? \*

Nunca utilizei

Raramente (uma vez ao ano)

A cada seis meses

A cada mês

A cada semana

10. Quantos livros você levou emprestado nos últimos 6 (seis) meses?

**\*Livre para dizer um valor aproximado\***

Insira sua resposta

11. A consulta de livros disponíveis no acervo da biblioteca pública benedito leite é feita nos balcões de atendimento dos acervos de literatura, referência e maranhense, acervo geral, obras raras, jornais e "braille". Como você utiliza esse serviço?

**\*Livre para marcar duas opções\* \***

"Informo um livro em específico que preciso"

"Informo o assunto que preciso e espero os livros que serão indicados"

12. Como você se sente quando a biblioteca pública benedito leite **POSSUI** o livro específico que você tem interesse? \*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

13. Como você se sente quando a biblioteca pública benedito leite **NÃO POSSUI** o livro específico que você tem interesse? \*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

14. Como você se sente quando a biblioteca pública benedito leite **POSSUI** um conjunto de livros de acordo com sua necessidade? \*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito

Muito insatisfeito

15. Como você se sente quando a biblioteca pública benedito leite NÃO POSSUI um conjunto de livros de acordo com seu gosto? \*

Muito satisfeito

Satisfeito

Neutro

Insatisfeito

Muito insatisfeito

16. Houve situações em que lhe informaram que não foi possível encontrar o livro no acervo? Pois o material estava perdido ou não foi encontrado? \*

Sim

Não

17. Você acredita que se tivesse acesso as estantes, você encontraria livros que atendessem às suas necessidades? \*

Sim

Não

Talvez

18. Quaisquer comentários sobre a Biblioteca Pública Benedito Leite:

\*As informações fornecidas serão tratadas de forma anônima, sua identidade será preservada\*

Insira sua resposta

Este conteúdo foi criado pelo proprietário do formulário. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário. A Microsoft não é responsável pela privacidade ou práticas de segurança de seus clientes, incluindo aqueles do proprietário deste formulário. Nunca forneça sua senha.

Da plataforma Microsoft Forms | [Política de privacidade](#) | [Condições de uso](#)

## APÊNDICE B – Questionário aos atendentes de referência

### Questionário atendentes de referência

1. Como se identifica?

- a) gênero masculino
- b) gênero feminino
- c) não-binário
- d) prefiro não declarar
- e) \_\_\_\_\_

2. Faixa etária:

- a) 18 – 33 anos
- b) 33 – 44 anos
- c) 44 – 55 anos
- d) + 55 anos

3. Qual o seu nível de escolaridade?

- a) ensino fundamental completo
- b) ensino fundamental incompleto
- c) ensino médio completo
- d) ensino médio incompleto
- e) ensino superior completo
- f) ensino superior incompleto
- e) não frequentei escola

4. você é formado em biblioteconomia ou está se graduando em biblioteconomia?

- a) Sim
- b) Não

5. Qual seu vínculo com a Biblioteca pública?

- a) estágio (obrigatório ou não-obrigatório)
- b) contrato temporário
- c) concursado
- d) voluntário

6. Em sua visão como ocorre o processo de referência na BPBL?

\_\_\_\_\_

7. Quais são as dificuldades que você encontra durante o atendimento ao usuário?

\_\_\_\_\_

8. Você gosta de realizar o atendimento ao usuário? (você não será identificado)

\_\_\_\_\_

9. Já ocorreu de você visualizar um título no *Archer Libs* e ele não estar localizado nas estantes?

- a) sim
- b) não

10. Quando essa situação ocorre, qual procedimento você realiza?

\_\_\_\_\_

11. Você costuma oferecer outro conjunto de livros que possa interessar ao usuário?

- a) sim
- b) não

12. Você acredita que se os usuários tivessem acesso ao acervo, eles encontrariam por conta própria os livros ou informações que desejam?

- a) sim
- b) não
- c) talvez

13. Você acredita que a forma em que os documentos/livros estão ordenados nas estantes cause ou gere dificuldade

- a) sim
- b) não

14. Levando em consideração o Serviço de Referência e o Serviço de Apoio técnico. Existe comunicação, entre os setores?

- a) Sim
- b) Não

15. Levando em consideração a seguinte situação: "Alguns exemplares foram perdidos" existe a comunicação entre a seção de referência e o serviço de apoio técnico?

- a) Sim
- b) Não

\_\_\_\_\_

16. Você foi treinado para atuar no Serviço de Referência?

- a) Sim
- b) Não

## APÊNDICE C – Questionário ao processamento técnico

### Questionário atendentes de processamento técnico

1. Como se identifica?

- a) gênero masculino
- b) gênero feminino
- c) não-binário
- d) prefiro não declarar
- e) \_\_\_\_\_

2. Faixa etária:

- a) 18 – 33 anos
- b) 33 – 44 anos
- c) 44 – 55 anos
- d) + 55 anos

3. Qual o seu nível de escolaridade?

- a) ensino fundamental completo
- b) ensino fundamental incompleto
- c) ensino médio completo
- d) ensino médio incompleto
- e) ensino superior completo
- f) ensino superior incompleto
- e) não frequentei escola

4. Você é formado em biblioteconomia ou está se graduando em biblioteconomia?

- a) Sim
- b) Não

5. Qual seu vínculo com a Biblioteca pública?

- a) estágio (obrigatório ou não-obrigatório)
- b) contrato temporário
- c) concursado
- d) voluntário

6. Como ocorre a ordenação dos documentos na BPBL? Como estão organizados (dispostos) os documentos?

\_\_\_\_\_

7. Em sua visão como ocorre o processo de referência na BPBL?

\_\_\_\_\_

8. A forma pela qual os livros são ordenados nas estantes segue uma razão?  
Por exemplo: maior facilidade de acesso aos atendentes?

- a) sim
- b) não
- c) \_\_\_\_\_

9. Existe política de desenvolvimento de coleções na BPBL?

- a) sim
- b) não

10. Dentro da política de desenvolvimento de coleções da BPBL, existem orientações sobre como os documentos devem ser ordenados?

- a) sim
- b) não

11. Em caso negativo, o que orienta a ordenação dos documentos nas estantes da biblioteca?

\_\_\_\_\_

12. Se o usuário tivesse acesso às estantes, você acredita que ele conseguiria encontrar as informações que deseja?

\_\_\_\_\_

13. Existe treinamento para atuação nesse setor?

a) sim

b) não

14. Existe reciclagem (cursos ou treinamentos) para o aperfeiçoamento desses funcionários?

a) sim

b) não

15. Levando em consideração o Serviço de Referência e o Serviço de Apoio técnico. Existe comunicação, entre os setores?

a) Sim

b) Não

16. Levando em consideração a seguinte situação: "Alguns exemplares foram perdidos" existe a comunicação entre a seção de referência e o serviço de apoio técnico?

a) Sim

b) Não

\_\_\_\_\_

17. Novamente em consideração aos atendentes, existe a preocupação da instituição em treiná-los a fim de manusear o acervo e realizar pesquisas no Arche Libs?

\_\_\_\_\_

## **APÊNDICE D – Questionário ao Diretor(a) da Biblioteca Pública Benedito Leite**

### **Questionário ao Diretor(a) da Biblioteca Pública Benedito Leite**

1. Como se identifica?

- a) gênero masculino
- b) gênero feminino
- c) não-binário
- d) prefiro não declarar
- e) \_\_\_\_\_

2. Faixa etária:

- a) 18 – 33 anos
- b) 33 – 44 anos
- c) 44 – 55 anos
- d) + 55 anos

3. Qual o seu nível de escolaridade?

- a) ensino fundamental completo
- b) ensino fundamental incompleto
- c) ensino médio completo
- d) ensino médio incompleto
- e) ensino superior completo\*
- f) ensino superior incompleto
- e) não frequentei escola

4. Você é formado em biblioteconomia ou está se graduando em biblioteconomia?

- a) Sim
- b) Não

5. Qual seu vínculo com a Biblioteca pública?

- a) estágio (obrigatório ou não-obrigatório)
- b) contrato temporário
- c) concursado
- d) voluntário

6. Seguindo o organograma da instituição: Diretoria> Serviço de Referência> Seção de referência – Seção acervo geral. Qual a composição de recursos humanos desses setores?

Seção de Referência: \_\_\_\_\_

Seção de Acervo Geral: \_\_\_\_\_

7. Qual a visão da diretoria sobre o Serviço de Referência? Qual missão a instituição enxerga para esse setor?

8. Existe treinamento para atuação nesses setores?

- a) sim
- b) não

9. Existe reciclagem (cursos ou treinamentos) para o aperfeiçoamento desses funcionários?

- a) sim
- b) não

10. Quais são as principais potencialidades do Serviço de Referência?

11. Quais são os principais pontos fracos do Serviço de Referência?

12. Considerando a seguinte situação: "O usuário chega ao balcão da seção de referência, solicita um título, o atendente informa que a biblioteca possui o exemplar, mas o atendente não encontra no acervo". Você considera essa situação comum na seção de referência?

a) sim

b) não

13. O que você considera como fator responsável?

14. Qual comportamento a instituição considera ideal para lidar em uma situação como essa?

15. Você acredita que a forma em que os documentos/livros estão ordenados nas estantes causa ou gera dificuldade aos atendentes? Tanto no arquivamento dos livros, quanto durante a busca pelas estantes?

16. Caso os usuários tivessem acesso livre às estantes, eles conseguiriam por conta própria acessar as informações que desejam?

17. Levando em consideração o Serviço de Referência e o Serviço de Apoio técnico. Existe comunicação entre os setores?

a) Sim

b) Não

18. Levando em consideração a seguinte situação: "Alguns exemplares foram perdidos" existe a comunicação entre a seção de referência e o serviço de apoio técnico?

a) Sim

b) Não

19. Novamente em consideração aos atendentes, existe a preocupação da instituição em treiná-los a fim de manusear o acervo e realizar pesquisas no Arche Libs?

20. A partir de outubro de 2022 a BPBL passou a utilizar o aplicativo "APP BPBL", que permite reservas, empréstimos e consultas. Quais as implicações para o setor de referência?