



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA

ÉRICA PAIXÃO DA SILVA

**AVALIAÇÃO DE PÚBLICO NA BIBLIOTECA  
MUNICIPAL CARMELITO BARBOSA ALVES:  
UM OLHAR MUSEOLÓGICO.**

CACHOEIRA  
2012

**ÉRICA PAIXÃO DA SILVA**

**AVALIAÇÃO DE PÚBLICO NA BIBLIOTECA  
MUNICIPAL CARMELITO BARBOSA ALVES:  
UM OLHAR MUSEOLÓGICO.**

Monografia apresentada ao curso de Graduação em museologia, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, com requisito para obtenção de grau de bacharel em Museologia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. MS. Cristina Ferreira Santos de Souza

CACHOEIRA  
2012

S586 Silva, Erica Paixão da-  
Avaliação de público na Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves: um olhar  
museológico/ Érica Paixão da Silva – 2012.  
57 p.: il., graf.

Orientadora: Cristina Ferreira Santos de Souza  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal do  
Recôncavo da Bahia, Centro de Artes, Humanidades e Letras, 2012.

1. Estudo de usuário 2. Biblioteca 3. *Museu* 4. *Educação* I. Universidade  
Federal do Recôncavo da Bahia II. Centro de Artes, Humanidades e Letras  
III. Título.

CDD 021 (21 ed.)

**ÉRICA PAIXÃO DA SILVA**

**AVALIAÇÃO DE PÚBLICO NA BIBLIOTECA  
MUNICIPAL CARMELITO BARBOSA ALVES:  
UM OLHAR MUSEOLÓGICO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Museologia, Centro de Artes, Humanidades e Letras da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia.

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Cristina Ferreira Santos de Souza  
Bacharela em Museologia – UFBA  
Mestra em História – UFBA

---

Archimedes Ribas Amazonas  
Bacharel em Museologia – UFBA  
Mestre em Cultura e Sociedade – UFBA

---

Sônia Maria Sobral Cordeiro  
Bacharela em Biblioteconomia – UFBA  
Especialista em Gestão da Informação- UNEB  
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.

A Deus por ter renovado minhas forças a cada dia. À minha mãe meu braço direito e lugar seguro. À Duda meu riso, meu amor.

## AGRADECIMENTOS

Ufa!!! Nem acredito que consegui!!! A caminhada não foi fácil foram os cinco anos mais marcantes da minha vida, desde que entrei na Universidade aconteceram tantas coisas... Para começar não entrei sozinha além da presença de Deus que sempre esteve comigo, tinha mais uma vida em mim, estava grávida do meu primeiro filho que caminhou comigo apenas por 6 meses no meu ventre, e que logo virou um anjo e me deixou, me fazendo passar por um dos momentos mais difíceis da minha vida....João Victor jamais te esquecerei filho, um dia vamos nos encontrar.

Não desisti e continuei minha caminhada e depois de mais ou menos um ano já fazia meu percurso Cruz-Cachoeira acompanhada de mais um presente, foram nove meses estudando carregando uma sementinha no ventre, e a sementinha nasceu: Duda tão pequenina e tão linda... . Não foi fácil voltar sendo ela ainda tão pequenina e tão frágil, mas estava em boas mãos. E foi assim que caminhei esses cinco anos achando que nunca iria chegar esse momento, mas chegou e sou muito grata a Deus por isso. Portanto quero agradecer em primeiro lugar a Ele, o dono da vida: DEUS.

A toda minha família e em especial aos meus pais: Zacarias por ter sempre acreditado em mim e me ajudado em todos os aspectos e com todos os recursos que lhe estava ao alcance; e minha mãe Nalva pelo amor e dedicação e oração. Obrigada por vocês acreditarem em mim, amo vocês!

Ao meu esposo por me incentivar e acreditar em mim nos momentos em que eu pensava em desistir!

À minha princesa Duda, pensar em você me dava forças nos momentos de fraqueza, te amo filha!

Aos meus irmãos, tios, primos e amigos que tornaram minha caminhada mais leve e alegre! Em especial a Paty, Cláudia, Márcia pelas palavras de ânimo, e também ao mais novo membro da família Erick, "denguinho" da titia pelo sorriso.

A Adriano e Denilson, primos que me ajudaram durante esta pesquisa.

À Bibliotecária Sônia Sobral Cordeiro pela amizade, ajuda, e por ser um exemplo de força e determinação para mim.

À Bibliotecária Selma Queiróz por permitir o desenvolvimento deste trabalho na Biblioteca Municipal de Cruz das Almas/BA.

À Cristina Ferreira pela orientação, paciência e contribuição para minha formação.

A todos os colegas e amigos do curso de museologia e da UFRB que contribuíram direta ou indiretamente para minha formação: Danilo, Lis, Jeo, Lane e em especial Rose e Cris que se tornaram grandes amigas nessa caminhada.

Enfim, a todos que torceram por mim, incentivaram e me ajudaram a realizar esse sonho.

Para alcançar o sucesso exerça a alta qualidade, Porque quando o serviço é apenas bom, ele parece Transparente e ninguém o percebe. (Dirk Wolter)

Silva, Erica Paixão da- **Avaliação de público na Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves**: um olhar museológico/ Érica Paixão da Silva – 2012. 64 p.: il., graf. Monografia (Graduação em Museologia) – Centro de Artes Humanidades e Letras, Universidade Federal do recôncavo da Bahia, Cachoeira.

## RESUMO

Apresenta como objetivo geral investigar a opinião do público que freqüenta a Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves para avaliar a qualidade dos serviços por ela oferecidos, pretendendo fornecer indicações dos seus perfis de interesses, pois, considera-se a pesquisa de grande relevância que se identifique os diferentes segmentos de usuários para conhecer quais as dificuldades que a instituição encontra na comunicação com seu público, consultando os freqüentadores da biblioteca que podem contribuir com informações importantes. A metodologia utilizada para realização desta pesquisa exploratória foi a aplicação de questionários e as observações realizadas no local visando compreender o perfil dos usuários bem como mostrar o grau de satisfação dos mesmos em relação à instituição. Descreve a história das bibliotecas e dos museus traçando a relação entre seus objetivos, atividades e importância para processo de ensino-aprendizagem na educação formal e não formal. Através de gráficos apresenta os resultados analisados e interpretados, apontando possibilidades de melhorias a serem implantadas com o foco na qualidade que venham a contribuir em maior escala para o desenvolvimento dos cidadãos e, gerar futuramente, um reconhecimento da comunidade do valor educacional e da importância cultural da instituição estudada com ganhos significativos para a sua imagem.

**Palavras-Chave:** Biblioteca pública; estudos de público; instituições museológicas.

Silva, Erica Paixão da- **Evaluation of public Library Municipal Carmelito Barbosa Alves: a museological gaze/** Érica Paixão da Silva – 2012. 64 p.: il., graf. Monographic (Graduation in Museology) - Centro de Artes Humanidades e Letras, Universidade Federal do recôncavo da Bahia, Cachoeira.

## **ABSTRACT**

It presents as objective generality to investigate the user's opinion who often stay on Municipal Library Carmelito Barbosa Alves to evaluate the quality of the services for it offered, intending to supply indications of its profiles of interests therefore, considers it research of great relevance so that it identifies the different segments of users and to know which the difficulties that the institution finds in the communication with its public, consulting that library's users who can contribute with important information. The methodology used for accomplishment of this research was the application of questionnaires and the comments carried through in the place aiming at to understand the profile of the users as well as showing the degree of satisfaction of same in relation the institution. It describes the history of the libraries and the museums tracing the relation between its objectives, activities and importance for process of teach-learning in the formal and not informal education. Through graphs it presents the analyzed and interpreted results, pointing possibilities of improvements to be implanted with the focus in the quality that come to contribute in bigger scale for the development of the citizens and to generate, future, a recognition of the community of the educational value and the cultural importance of the institution studied with significant profits with respect to its image.

**Key words:** public library; audience studies; museum.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Fachada da Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves.....	16
Figura 2: Sala de empréstimo. ....	17
Figura 3: Sala do acervo. ....	45
Figura 4: Sala da Criança.....	47
Figura 5: Sala de Leitura.....	50
Gráfico 1: Formação acadêmica dos participantes da pesquisa .....	47
Gráfico2: Freqüência dos participantes da pesquisa.....	48
Gráfico3: Nível de satisfação dos usuários em relação ao acervo da biblioteca .....	49

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1. HISTÓRICO</b> .....	14
1.1A BIBLIOTECA MUNICIPAL CARMELITO BARBOSA ALVES E SUA INSERÇÃO NO CONTEXTO HISTÓRICO DA CIDADE. ....	14
1.2 O SURGIMENTO DOS MUSEUS. ....	18
1.3 ORIGEM DAS BIBLIOTECAS .....	21
<b>2. INSTITUIÇÕES MUSEAIS E SEU PAPEL EDUCACIONAL</b> .....	23
2.1 MUSEUS E BIBLIOTECAS .....	24
2.2 ENSINO E APRENDIZAGEM EM MUSEUS E BIBLIOTECAS. ....	26
2.3 A RELAÇÃO DAS BIBLIOTECAS COM A EDUCAÇÃO .....	27
<b>3. COMUNICAÇÃO E AVALIAÇÃO MUSEOLÓGICA: INSTRUMENTO PARA ATINGIR A SATISFAÇÃO</b> .....	29
3.1 A AVALIAÇÃO COMO MEDIDA DE APERFEIÇOAMENTO DA RELAÇÃO DO PÚBLICO COM A INSTITUIÇÃO.....	30
3.2 FATORES QUE INTERFEREM NA VISITAÇÃO.....	34
3.3 BIBLIOTECAS X NOVAS TECNOLOGIAS.....	37
<b>4. AVALIAÇÃO NA BIBLIOTECA MUNICIPAL CARMELITO BARBOSA ALVES</b> ...	40
4.1 INSTRUMENTOS EMPREGADOS NO PROCESSO DA PESQUISA.....	41
4.2 EXPOSIÇÃO DOS DADOS OBTIDOS.....	47
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	51
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	52
<b>APÊNDICE</b> .....	56

## INTRODUÇÃO

O propósito deste estudo monográfico é avaliar o público e os serviços oferecidos pela Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves localizada na cidade de Cruz das Almas, Bahia. Busca-se entender quais os públicos que contam com os serviços da biblioteca, visando ter parâmetros para melhor atender as especificidades daqueles que utilizam o espaço.

A pesquisa está inserida na área de comunicação museológica /avaliação de público. A biblioteca, assim como o museu, tem entre as suas funções a educação e a comunicação, sendo o visitante participante ativo das ações.

A escolha do tema foi dada a partir da percepção da relevância das instituições de caráter museal e por ter a biblioteca algumas potencialidades de museu, sendo considerada como uma instituição que existe para informar, comunicar, ensinar algo pela ação de preservação que em si busca estabelecer o elo das gerações. Considerando-se de grande relevância que se identifique os diferentes segmentos de usuários para avaliar quais as dificuldades que a instituição encontra na comunicação com seu público, ouvindo os frequentadores da biblioteca que podem contribuir com informações importantes para uma melhor qualificação dos serviços oferecidos pela Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves.

Hoje as instituições estão cada vez mais se adaptando para alcançar todos os tipos de públicos. Com o surgimento da nova museologia nota-se a preocupação em tornar possível o ajuste dos programas museológico tornando-os acessíveis ao público por meio da participação interativa para um maior desenvolvimento educativo e social. Em relação à biblioteconomia não é diferente, a partir do Renascimento, passa a ter um caráter mais democrático e busca atingir um público maior, cada vez mais acompanhando as transformações, voltando seus serviços para satisfação dos seus usuários.

A avaliação de públicos tem, portanto se empenhado em descobrir as expectativas e necessidades dos usuários para atendê-los com mais qualidade, utilizando a informação em benefício do desenvolvimento social.

A biblioteca tem o papel de contribuir para a educação não formal e satisfação das necessidades informacionais da comunidade onde está inserida, é um local de pesquisa, cultura e história.

Para o desenvolvimento destas questões este trabalho está organizado em quatro capítulos sendo o primeiro um breve histórico sobre a cidade e a Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves, dos museus das bibliotecas e as relações destas instituições com seu público; o segundo capítulo trata do surgimento dos museus e das bibliotecas, bem como sua importância para a educação; o terceiro contempla os temas de sustentação teóricas da pesquisa; o quarto capítulo aborda a metodologia utilizada apresentando os resultados da pesquisa que foi realizada através da aplicação de questionários durante os meses de outubro e novembro do ano de 2011, bem como percepções do autor quanto às expectativas do usuário em relação à biblioteca.

## CAPITULO 1

### **1. HISTÓRICO**

#### 1.1 A BIBLIOTECA MUNICIPAL CARMELITO BARBOSA ALVES E SUA INSERÇÃO NO CONTEXTO HISTÓRICO DA CIDADE.

A cidade de Cruz das Almas que abriga a Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves, instituição a ser estudada, possui uma área territorial de 145, 747 km<sup>2</sup> e população estimada os 58.606 habitantes. Está localizada na zona fisiográfica do Recôncavo Baiano, a 12°40'39" de latitude sul e 39°06'23" de longitude W GR. A altitude local é de 220 m, acima do nível do mar e está limitada pelos município de Muritiba (Norte), São Félix (Sul e Leste), Sapeaçu (Oeste) e São Felipe (Leste). O clima é quente e úmido.

Cruz das Almas carrega no nome o marco de sua história quando no ponto mais alto do planalto foi colocada uma cruz de madeira (onde hoje está localizada a Igreja Matriz de Nossa Senhora de Bonsucesso), por tropeiros vindos do sertão com destino a são Felix e Cachoeira e paravam no local para descansar e rezar pelas almas. Quando os mesmos falavam da região a indicavam pela expressão: "lá, ou ali, na cruz das almas".

Os primeiros habitantes da região do Planalto Cruzalmense foram os índios Carirís e Sabujás, quando os tropeiros construíram as primeiras casas os povoadores procederam de Cachoeira, no século XVIII, atraídos pela uberdade do solo se dedicando então ao cultivo da cana-de-açúcar. Dentre os principais pioneiros, se acham as tradicionais famílias Batista de Magalhães e Rocha Passos, eles fundaram engenhos e deram inicio a construção do arraial no grande planalto, à margem da estrada real que, partindo de São Felix se dirigia ao Rio de Contas e em seguida para Minas Gerais e Goiás.

Aquele pequeno vilarejo onde se rezavam para as almas foi chamado de cruzeiro das almas depois transformando assim em Cruz das Almas. Em 29 de julho de 1897, foi sancionado pelo governador do Estado da Bahia, o Conselheiro Luiz Viana, a Lei Estadual nº 119, que dava ao distrito de Cruz das Almas a categoria de Vila e Município, com território desmembrado de São Félix. Em 03 de outubro de 1897, foram realizadas as primeiras eleições e foi eleito o Cônego Antônio da Silveira Franca, primeiro intendente de Cruz das Almas.

Foi assim emancipado o distrito de Cruz das Almas tornando-se uma cidade, termo esse utilizado para indicar uma organização da sociedade e/ou o cenário físico de uma sociedade.

Além da importância de se conhecer a história de uma cidade, é fundamental conhecer suas políticas culturais para que se possa desenvolver uma análise de seus equipamentos.

Os espaços de cultura e lazer como museus e bibliotecas nasceram com intuito de proporcionar aos cidadãos espaços que priorizam a educação representando assim um espaço didático e pedagógico cumprindo a função social de coletar, preservar, documentar e disseminar informações tornando as coleções e documentos acessíveis ao público, o que faz desses espaços instituições efetivamente públicas.

Através da gestão cultural de uma cidade é possível executar ações que envolvam a população com a produção e o conhecimento das artes.

Instituições culturais como museus e bibliotecas foram criadas com a finalidade de preservar, documentar, difundir e ser agentes de democratização dos indivíduos nesses espaços culturais.

É de grande relevância que se conheça esses locais que desenvolvem políticas culturais de uma determinada cidade. A expressão política cultural deve ser compreendida em seu sentido amplo, como:

Programa de intervenções realizadas pelo Estado, entidades privadas ou grupos comunitários com o objetivo de satisfazer as necessidades culturais da população e promover o desenvolvimento de suas representações simbólicas. (COELHO, 1997, p. 292)

As bibliotecas assim como os museus são instituições eficientes na formação da cidadania e melhoria da qualidade de vida, pois armazenam a memória e possibilita o conhecimento do passado e do presente das nações, incentivando a cultura, a pesquisa, o estudo e viabilizando a aquisição histórica e cultural da comunidade.

Apesar da importância da cultura para uma cidade, Cruz das Almas não possui muitos equipamentos que proporcionem cultura a sua população. O que se observa é que existem poucos lugares que promovem o desenvolvimento da cultura, dentre os quais podemos citar a Casa da Cultura Galeno D'Avelírio local onde acontecem várias expressões da arte Cruzalmense, o Memorial do Ensino Agrícola Superior da

Bahia, local que preserva e valoriza o acervo institucional da UFRB e a Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves, tema desta pesquisa. Localizada na Rua 31 de março foi fundada em 29 de Julho de 1976, na administração do Prefeito Carmelito Barbosa Alves, tendo na época como diretora a Sra. Iara Barbosa e hoje gerida pela bibliotecária Selma Queiroz. A biblioteca tem por objetivo, difundir o livro, favorecer o desenvolvimento do gosto pela leitura e promover o desenvolvimento cultural. Por isso a relevância de abordar conceitos gerais relacionados a instituições de cunho pedagógico como museus e bibliotecas que são fontes de comunicação e pesquisa para a comunidade a qual pertencem, destacando a importância em despertar nessas instituições o interesse em atingir a qualidade para satisfazer seu público.

Conhecer e avaliar os relevantes serviços prestados pelas instituições culturais faz-se necessário para desenvolver uma análise sobre esses equipamentos. Ou seja, além de identificar, a investigação tem interesse em conhecer e avaliar a variedade de públicos desses espaços que contribuem para construir a imagem da cidade.

A Biblioteca Carmelito Barbosa Alves na cidade de Cruz das Almas, instituição dedicada à propagação de uma política de leitura e de guarda do acervo histórico do município numa cidade que na era formada apenas por poucas e modestas casas em meio à mata. Quem imaginaria que hoje em pleno desenvolvimento Cruz das Almas poderia conciliar a evocação do passado, o presente e as possibilidades futuras em um único lugar.



**Figura 1:** Fachada da Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves.  
Fonte: Autora, 2012.

A Biblioteca a ser estudada é dividida em sete setores: empréstimo, pesquisa, infantil, leitura, sala de informática, diretoria e auditório, com capacidade para 290 assentos que atende a população em eventos e também como espaço de cinema. A sala de informática que possui 10 computadores onde são oferecidos cursos de noções de informática para alunos do PETI (programa de erradicação ao trabalho infantil) e do grupo da 3ª idade. Em outros horários é livre para uso da internet pelos usuários cadastrados.

Possui um acervo de 18.000 livros, que atende toda a comunidade, seus usuários são em sua grande maioria estudantes da rede pública municipal, estadual e particular, atendendo também a estudantes universitários que chegam à procura de materiais bibliográficos e de um espaço para ler e estudar. Vinte e cinco funcionários trabalham em regime de “turnão” para atender ao horário do expediente que é das 8:00 às 19:00 h. Os serviços de empréstimo domiciliar, são feitos para usuários cadastrados, que possuem a carteira da biblioteca obtida mediante os seguintes documentos: 2 fotos, comprovante de residência, carteira de identidade e o valor de R\$1,50. Apresentando carteira o usuário poderá levar 2 livros e 1 revista pelo prazo de 7 dias corridos para devolução.



**Figura 2:** Sala de empréstimo.  
Fonte: Autora, 2012.

## 1.2 O SURGIMENTO DOS MUSEUS

A origem dos museus é marcada pelo colecionismo e passou de um local reservado para transforma-se em uma instituição voltada para comunicação do patrimônio, a serviço da sociedade que expõe e educa através de suas coleções.

A percepção de museu apenas como espaço físico para guardar objetos que caíram em desuso, originou-se provavelmente do pensamento europeu do século XVI, momento também em que se passou a associar a origem dos museus a palavra grega Mouseion ou “templo das musas”, o que vincula a imagem do museu a um local sacralizado onde se guarda coisas intocáveis e sagradas.

O Conselho Internacional de Museus – ICOM (1974) definiu museu, como:

Um estabelecimento permanente, sem fins lucrativos, a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento, aberto ao público, que coleciona, conserva, pesquisa, comunica e exhibem, para estudo, a educação e o entretenimento, a evidência material do homem e seu meio ambiente.

Mas a trajetória dos museus também é marcada pelo preconceito que permeia a instituição como quando tem seu nome associado a expressões como: “quem vive de passado é museu”, e “peça de museu” para se referir a tudo que está estagnado no tempo, sem dinamismo e vitalidade. Enfim, o museu precisa ser reconhecido como um estabelecimento no qual o homem é o centro, e preservar a sua memória é de vital importância para disseminação de um conhecimento histórico e representativo do universo simbólico humano e da natureza em sua totalidade.

O museu evoluiu e deixou de ser apenas lugar de guarda de objetos o “gabinete de curiosidades” e passa a ser lugar dinâmico preocupado com a interação, participação e satisfação do público que o visita, (seja para entretenimento ou pesquisa) e que com a perspectiva da museologia contemporânea em colocar os museus e os profissionais de museologia como pessoas comprometidas com a comunidade e com seu desenvolvimento educacional, a avaliação em instituições museais continua direcionando seu trabalho para atender os mais diversificados públicos, principal participante ativo das relações museais.

Na antiga Idade Média os museus, assim como as bibliotecas, armazenavam todos os tipos de documentos, hoje os museus possuem diferentes tipologias que acolhem das mais modernas artes, às mais simples coleções, ou seja, diversas concepções de museu conciliando o mesmo propósito: o de conservar, educar e

satisfazer seu público. Para isso cada dia mais conhece e prossegue em conhecer seu público alvo com a intenção de identificar suas necessidades e buscar o aperfeiçoamento.

No final do século XIX e início do século XX, a educação passou a ser entendida como principal função dos museus, esse processo de popularização seguiu com o a troca de relações entre escolas e museus e se intensificou com programas voltados também para o público.

Os museus transformaram-se durante o século XX, deixaram de ser apenas depósitos de coisas velhas para mostrar seus objetos e fazer chegar sua mensagem ao público de uma forma dinâmica e lúdica, em que uma das técnicas dos parques temáticos são utilizadas, assim como recursos tecnológicos.<sup>1</sup>

Essa ênfase na educação se disseminou pela Europa e introduziu novas formas que procuravam tornar os museus mais acessíveis ao público. Essa nova postura dos museus em se preocupar com exposições interativas voltadas para o público se firmou depois da Segunda Guerra Mundial.

A declaração de Santiago do Chile, em 1972, foi uma relevante reunião interdisciplinar voltada para a discussão do papel do museu na sociedade. Esse documento decide de uma maneira geral:

1. Que é necessário abrir o museu às disciplinas que não estão incluídas no seu âmbito de competência tradicional, a fim de conscientizá-lo do desenvolvimento antropológico, sócio-económico e tecnológico das nações da América Latina, através da participação de consultores para a orientação geral dos museus;
2. Que os museus devem intensificar seus esforços na recuperação do património cultural, para fazê-lo desempenhar um papel social e evitar que ele seja dispersado fora dos países latino-americanos;
3. Que os museus devem tornar suas coleções o mais acessível possível aos pesquisadores qualificados, e também, na medida do possível, às instituições públicas, religiosas e privadas;
4. Que as técnicas museográficas tradicionais devem ser modernizadas para estabelecer uma melhor comunicação entre o objecto e o visitante; que o museu deve conservar seu carácter de instituição permanente, sem que isto implique na utilização de técnicas e de materiais dispendiosos e complicados, que poderiam conduzir o museu a um desperdício incompatível com a situação dos países latino-americanos;
5. Que os museus devem criar sistemas de avaliação que lhes permitam determinar a eficácia de sua acção em relação à comunidade;

---

1 BARRETO, Margarita. **Turismo e legado cultural: As possibilidades do planejamento.** Campinas, SP: Papirus, 2000.

6. Que, levando em consideração os resultados da pesquisa sobre as necessidades atuais dos museus e sua carência de pessoal, a ser realizada sob os auspícios da UNESCO, os centros de formação de pessoal existentes na América Latina devem ser aperfeiçoados e desenvolvidos pelos próprios países; que esta rede de centros de formação deve ser completada e sua influência se fazer sentir no plano regional; que a reciclagem de pessoal actual deve ser garantida em nível nacional e regional; e que lhe seja dada a possibilidade de aperfeiçoamento no estrangeiro<sup>2</sup>

É a partir da criação deste documento que se começa a ter uma conscientização do papel do museu como agente decisivo na educação da comunidade, estando dessa forma à educação fundamentada no diálogo e na reflexão crítica.

O documento citado esclarece que além dos "museus" designados como tal, são admitidos como correspondendo a esta definição as instituições que conservam coleções; os institutos de conservação e galerias de exposição que dependem das bibliotecas e dos centros de arquivo; as instituições ou organizações com fins não lucrativos que exercem atividades de investigação, educativas, de formação, de documentação e outras relacionadas com os museus ou a museologia; qualquer outra instituição que o Conselho Executivo, segundo opinião da Comissão Consultiva, considere como detentoras de algumas ou da totalidade das características de um museu, ou que possibilite aos museus e aos profissionais de museu os meios de fazerem investigações nos domínios da museologia, da educação ou da formação. (Estatutos do ICOM, 1995, p.2-3).

Segundo o ICOM:

[...] o museu é uma instituição a serviço da sociedade, da qual é parte integrante e que possui nele mesmo os elementos que lhe permitem participar na formação da consciência das comunidades que ele serve; que ele pode contribuir para o engajamento destas comunidades na ação, situando suas atividades em um quadro histórico que permita esclarecer os problemas atuais, isto é, ligando o passado ao presente, engajando-se nas mudanças de estrutura em curso e provocando outras mudanças no interior de suas respectivas realidades nacionais.<sup>3</sup>

O que abrange sem dúvida instituições como a biblioteca que preserva, conserva e exerce atividades educativas através de suas coleções bibliográficas. Pois são considerados museus as instituições de cunho social que promovem a

---

<sup>2</sup> Mesa-Redonda de Santiago do Chile - ICOM, 1972

<sup>3</sup> ibid

cidadania, os aspectos relacionados ao patrimônio natural e cultural da humanidade e que mantém coleções e as conservam em benefício da sociedade, prestando serviços de interesse público.

### 1.3 ORIGEM DAS BIBLIOTECAS

Biblioteca, do grego *bibliothéke*, no latim *bibliotheca*, etimologicamente “deposito de livros” a evolução da palavra tem se dado no sentido de dinamizá-la tentando tirar-lhe o sentido morfológico pois se fossem apenas depósitos de livros deixariam de ser instrumento de civilização. As bibliotecas vêm dos primórdios da palavra escrita, o faraó Ramsés II há mais de três milênios criava o seu “tesouro dos remédios da alma” termo que utilizou para apelidar a primeira biblioteca de quem se tem notícia, no Egito Antigo.

A origem das Bibliotecas é usualmente ligada à origem da passagem da oralidade para linguagem escrita. A existência da mesma levou á criação de procedimentos em relação aos acervos que eram sempre ligados as práticas de leitura, história do livro e disseminação do conhecimento.

Na antiguidade as Bibliotecas eram símbolos de poder e conhecimento para elites compostas pela corte para formação da realeza, nesse período as bibliotecas eram restritas a poucos, suas coleções eram formadas a partir de doações; confiscos de expedições militares vitoriosas; obrigação do depósito de exemplar pedido aos livreiros e impressores.

A trajetória das bibliotecas no Brasil iniciou-se com as ordens religiosas dos beneditinos e franciscanos que possuíam bibliotecas nos conventos. Isso se devia a função dos religiosos de ensinar as pessoas a ler e a estudar.

No Rio de Janeiro, em junho de 1810, D. João decidiu que sua biblioteca real seria instalada no hospital do convento da Ordem Terceira do Carmo ficando assim acessível ao público e perdendo a particularidade.

Na década de 1920 o Brasil começa a se interessar pela questão da preservação dos documentos bibliográficos, Andrade afirma que:

No Brasil, a questão da proteção dos documentos de valor histórico e artístico, começa a ser considerada importante a partir da década de 1920, dando ênfase a uma participação maior do Estado. As instituições culturais nacionais (museus, bibliotecas) estavam em funcionamento nessa época, mas não tinham meios para proteger os bens que integravam suas coleções (2009: p. 35).

Na década de 1930 na gestão de Gustavo Capanema, Ministro da Educação de 1937 a 1945, se definiu uma política de preservação do patrimônio e foram feitas reformas na área da cultura e da educação, época essa da criação do *Serviço de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (SPHAN)* período em que diversos museus foram criados.

Hoje, biblioteca pode ser considerada como uma instituição que visa à preservação e a disseminação do patrimônio bibliográfico de uma sociedade que salvaguarda o acervo bibliográfico da história e memória de um povo ou nação e se debruça sobre a questão do homem estabelecendo uma relação com o campo educacional, sendo a biblioteca e o museu instituições museais.

Segundo Andrade (2009: p. 33).

O conceito de patrimônio bibliográfico pode ser entendido como um conjunto de documentos, de origem pública ou privada, existentes no âmbito de uma nação, de um estado ou de um município, formado através de sua importância administrativa, histórica e cultural.

As instituições museais podem ser entendidas como espaços que preservam acervos e os comunica com a função de educar. A biblioteca possui caráter de uma instituição museal e é muito importante para preservação e guarda de documentos históricos e para uso dos diferentes tipos de usuário. Usuários esses que precisam ser conhecidos e questionados sobre suas características e necessidades para que melhor seja o funcionamento da instituição, e a população a ser conscientizada da relevância de se preservar esse equipamento cultural para as futuras gerações. Pois, os documentos nela guardados possuem grande valor histórico para preservação da memória e formação de uma sociedade.

## CAPITULO 2

### **2. INSTITUIÇÕES MUSEAIS E SEU PAPEL EDUCACIONAL**

A instituição aproxima aqueles visitantes que são atraídos pela sua proposta educacional, e a mesma deve estar preparada para receber os atraídos e alcançar os que não a freqüentam sabendo por que se dá a não utilização dos serviços para promover a maneira de atrair os mais diferentes tipos de público/usuário. Toda a instituição recebe diferentes tipos de visitantes, aqueles com pouco interesse que o fazem por alguma obrigação/imposição e que pouco estão interessados em aprender, o que acontece com alguns alunos que são incentivados por seu professores a fazer alguma pesquisa em determinada instituição. Outros que tem apenas interesses próprios e momentâneos de pesquisar e aprender o que no momento lhe é de interesse e aqueles que realmente desejam aprender na instituição, que pesquisam, visitam e voltam a visitar, pois a instituição satisfaz suas necessidades pedagógicas e informacionais, que é o resultado de um lugar bem elaborado cuja sua forma de comunicação agrada e alcança aos usuários.

O desconhecimento das necessidades das pessoas que utilizam os serviços oferecidos por um museu ou uma biblioteca pode comprometer todo planejamento da instituição ameaçando sua imagem junto a patrocinadores de programas e principalmente afetando a qualidade da aprendizagem. Para que se obtenha uma boa fruição entre a instituição e o público/usuário é preciso reparar lacunas que podem ser entendidas como uma resposta negativa do publico em relação à expectativa dos serviços prestados. A avaliação possibilitará a biblioteca ter acesso a um material que fornecerá informações sobre a prestação de serviços mudando quando necessário o modelo organizacional, coletando e interpretando as impressões do público/usuário em relação a biblioteca, moldando os serviços de acordo com a percepção de quem os utiliza. Para conquistar credibilidade e aperfeiçoar estes serviços faz-se necessário conquistar a satisfação do público, credibilidade essa que será necessária para que a instituição possa firmar parcerias com órgãos que possa ajudar a por em praticas os projetos da instituição.

As informações oferecidas por estas instituições são de grande relevância para sociedade, mas a informação por si só não traz nenhum beneficio é necessário que haja transmissão e assimilação, para isso a instituição deve fazer com que ela seja

um veículo de democratização que permita e capacite o usuário a desenvolver seus potenciais e desenvolver uma visão crítica a respeito de diversos assuntos, ajudando de forma que a informação chegue de acordo com a necessidade da pessoa, ou seja, a informação certa para pessoa certa.

A importância da democratização da cultura, ou seja, de aceitar a diversidade de padrões de cultura é imprescindível para criar serviços que disponibilizem informação, de forma que os cidadãos possam produzir conhecimentos próprios para resolver seus problemas.

Pode-se dizer que o acervo é o coração de uma instituição museológica, é através da disponibilização do acervo por parte da instituição que se constitui a relação homem e objeto cultural. Além da aquisição e conservação do acervo a biblioteca deve primar por fazer com que ele seja capaz de disseminar conhecimentos em diferentes áreas, e propiciar ao leitor condições para o desenvolvimento cognitivo de maneira direta tendo acesso as fontes utilizadas para sua produção.

Segundo Julião o acervo pode transcender os limites do patrimônio sob a guarda dessas instituições, possibilitando alargar os horizontes da preservação, investigação comunicação museológica.<sup>4</sup> Pois o público e os acervos são as principais razões da existência destas instituições e a pesquisa a partir dos acervos fortalece seu caráter e garante vitalidade a instituição.

A pesquisa confere todo sentido do acervo que constitui a base de informação para os usuários, o conhecimento adquirido através da pesquisa feita numa biblioteca confere ao usuário a capacidade de interpretação sobre os mais diversos assuntos do mundo e da sociedade. Por isso a importância de se manter um acervo atualizado e com alto nível de qualidade e quantidade adequada.

## 2.1 MUSEUS E BIBLIOTECAS

O museu como extensão da escola traduz o sentimento prioritário destes locais de criação e informação, pois ambos foram formados para ter a função de capacidade de conservação, transmissão e invenção do saber.

---

4 JULIÃO, Letícia. **Pesquisa Histórica no Museu**. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura/Superintendência de Museus, 2001 (Caderno de Diretrizes Museológicas).

A biblioteca também está ligada à escola, pois ambos são espaços que visam à leitura e o aprendizado, a biblioteca e a escola são estabelecimento para aprendizagem. Uma é determinante para outra. Para que existiria a biblioteca se não tivesse a escola para preparar o aluno e ensinar a ler e a pesquisar; ou como a escola se sustentaria sem a biblioteca o que seria estudado, qual seria a fonte de pesquisa?

Instituições museais como bibliotecas e museus públicos tem como principal função coletar, preservar para disseminar informações, elas possuem um caráter pedagógico, são lugares de memória determinados pela vontade didática de ser uma extensão da escola. Todos (os museus, as bibliotecas e as escolas) têm suas coleções para exibir e ensinar algo, cada um constrói seu próprio acervo.

Biblioteca e Museu são assim duas instituições orientadas por um mesmo desejo: não apenas reunir e colecionar - conservar toda a memória do mundo - mas organizar, tornar disponíveis, “dar a ver” todos os registros da atividade humana escrita, todos os episódios da nossa curiosidade, todas as marcas da lenta construção dos conhecimentos, todos os sinais da nossa sobre humana vontade de saber. É por isso que a biblioteca e o museu não são o depósito de um saber morto. Os livros que habitam as bibliotecas, os animais embalsamados, os exemplares botânicos, as amostras minerais, os restos e produtos culturais que se conservam nos museus, não são cadáveres, mas seres adormecidos que a nossa curiosidade pode surpreender reintegrar no ciclo da vida. (POMBO, 1997)

As bibliotecas e os museus são equipamentos funcionais da produção do saber e como os ambientes da cultura os museus e bibliotecas oportunizam uma exploração do conhecimento a partir do acervo exposto seja em forma de documentos, peças ou livros, essas instituições são os principais propagadores de cultura.

Desde as origens, portanto, já poderíamos identificar traços de semelhança entre essas instituições – museus e bibliotecas - vale dizer, as suas funções de acumulação, conservação e de memória dos saberes. Ambas formam coleções, embora com características diversas. Na modernidade, o objeto ou documento que integra uma coleção de museu prima pela unicidade, diferentemente das coleções de bibliotecas que podem conter mais de um exemplar de livros. Ademais, por terem surgido a partir de iniciativas de soberanos, tiveram suas histórias marcadas pelo jogo de poder, pela disputa do saber e do conhecimento. Desde cedo, portanto, se compreendeu a necessidade de acumular as idéias produzidas por diferentes povos, materializadas em documentos de diferentes naturezas. (THIESEN, p. 67, 2009)

Pierre Nora (1993, p.13) explana, em seu texto, que os lugares de memória são, antes de tudo, restos. Pois são detentores da memória de um povo, como se

preservaria a identidade de uma nação sem esses lugares que reúnem a idéia de diferentes povos com a mesma finalidade: de informar, preservar, educar, comunicar a gerações futuras a história da humanidade.

Ainda segundo Norá os arquivos, bibliotecas, museus, monumentos, comemorações e coleções, entre outros, seriam os “marcos testemunhas de uma outra era, das ilusões de eternidade”.

## 2.2 ENSINO E APRENDIZAGEM EM MUSEUS E BIBLIOTECAS

O maior objetivo de instituições museológicas como museus e bibliotecas é o de ensinar algo e esse objetivo só pode ser verificado através de um processo de avaliação. As teorias pedagógicas que anteriormente eram voltadas apenas para a escola na educação formal têm sido ampliadas para essa educação que pode ocorrer em museus e bibliotecas. Quando avaliamos os serviços oferecidos, no processo de avaliação dessas instituições, também avaliamos os objetos, documentos expostos e o ambiente que são museus e bibliotecas, arquivos e demais instituições museológicas.

A presença de diversos públicos com diferentes níveis de escolaridades, idade e classes sociais em um lugar onde está disponível a informação exposta sob diversas formas, propicia estímulos e torna-se um local adequado para avaliar se os serviços prestados estão realmente satisfazendo aos usuários.

Não basta definir os objetivos de instituições de caráter pedagógico é preciso avaliar sua proposta e resposta pedagógica.

A educação não formal resultante da visitação desses espaços não escolares, mas que têm como uma das suas principais funções a educação, propicia ao público a socialização e o aprendizado das diferenças, adaptações para trabalhos em grupos além do conhecimento e aceitação de diferentes culturas. É óbvio que de forma alguma a educação não formal pode substituir a educação formal mais ela pode completar a educação aprendida nos espaços escolares.

A educação não formal pode proporcionar mudanças significativas para educação e para sociedade.

A parceria entre os museus e bibliotecas com escolas merece uma atenção especial, pois estas instituições tem um valor educativo não formal muito relevante ao promover o conhecimento científico, uma vez que as escolas não podem

transmitir todo conteúdo necessário para formação dos cidadãos o que significa diversas áreas disciplinares em seu programa e sendo assim podem atender a públicos diversos, por tão grande importância desses equipamentos culturais, faz-se necessário a constante avaliação dos serviços. É necessário entender de que maneira se dá a educação nesses ambientes que recebe diferentes pessoas e ainda que o público fosse proveniente de um único lugar ou única escola não seria igual, pois cada pessoa possui suas peculiaridades, necessidades e carências diferenciadas.

Atitudes como essas evitam que uma instituição como a biblioteca onde se investe para educação, não resulte no que lhe é confiado fazer.

### 2.3 A RELAÇÃO DAS BIBLIOTECAS COM A EDUCAÇÃO

Para que a biblioteca compartilhe uma boa relação com a educação é preciso que haja comunicação e interação entre os envolvidos no processo. Essa forma de comunicação pode produzir grandes transformações que irão contribuir para uma melhor qualificação da educação. Essas ações colocam em evidência o papel da biblioteca enquanto espaço pedagógico.

Assim como as escolas estão voltadas para educação e desenvolvimento intelectual de seus alunos, as bibliotecas devem trabalhar também a esse favor participando ativamente do sistema educacional desenvolvido pelas escolas que são os maiores beneficiados com a adequação das bibliotecas em contribuir para o acesso a informação e incentivo à leitura e a pesquisa de sua comunidade.

Através da leitura o usuário estará preparado para desenvolver um pensamento crítico, científico e intelectual. A preocupação das bibliotecas deve ser sempre de promover a interação das atividades, pois com os avanços das novas tecnologias a integração e a diversificação irão estimular a criatividade e o desenvolvimento daqueles que utilizam os serviços oferecidos.

Partindo desse pressuposto, pode-se dizer que a função educativa desenvolvida pela biblioteca pública deve ser entendida como sendo as atividades que servirão, exclusivamente, como complemento, suporte e apoio à educação formal, sem, contudo, deixar de atender à educação não formal e a informal (ARRUDA, 2000).

Por biblioteca pública entende-se como sendo aquela que visa oferecer seus serviços à comunidade em geral, independente de cor, nível de escolaridade raça ou sexo.

Desta maneira as bibliotecas não devem se voltar só para o público estudantil, mas também para aqueles que não freqüentam à instituição atraindo-os com ações que os sociabilizem através de suas atividades e incentivem a leitura.

### CAPITULO 3

## **3. COMUNICAÇÃO E AVALIAÇÃO MUSEOLÓGICA: INSTRUMENTO PARA ATINGIR A SATISFAÇÃO.**

A avaliação de público tem sido um grande instrumento para gestores de instituições culturais (como museus e bibliotecas), medirem a fruição das mensagens que se propõem a emitir. Através da mesma é possível identificar o perfil do visitante/usuário e só assim adequarem e modelarem seus projetos de maneira a atingir um maior número de pessoas.

Segundo Cury (2005) a avaliação é uma maneira de se estabelecer diálogo com a realidade e um meio para transforma - lá <sup>5</sup>. Isso porque em instituições museais como a biblioteca a estatística é essencial para avaliar o crescimento e o progresso bem como medir se a instituição está atingindo sua finalidade e só assim planejar mudanças e melhorias futuras.

Esse instrumento de pesquisa serve para ajudar a entender o contexto institucional, bem como para compreensão e auxílio de novos programas, também ajuda a obter informações acerca dos recursos utilizados com o intuito de saber se os mesmos atingiram seus objetivos, e se os objetivos pedagógicos foram atingidos.

O processo de avaliação nasce da vontade dos gestores de entender como está o funcionamento da instituição, como esta sendo transmitidas as informações e também do desejo e disposição de melhorar o que não está funcionando corretamente, e os resultados devem ser interpretados, identificados e discutidos sobre a melhor forma de comunicação para com o público/usuário. Para Cury (2005: p. 372)

Avaliar é desvelar a realidade, aprimorar ações, promover atitudes e posturas, atribuir valores. E por promover a transformação que se processa a partir da vontade institucional é entendida como a 'cultura da avaliação', que permeia a tomada de decisão em todos os níveis do trabalho em museu. Promove a reflexão sobre os dados de fato em comparação com a realidade desejada, os resultados e as intenções. Promove um juízo de valores a partir da aproximação entre o fato – o referido – e o ideal – o referente.

---

5 CURY, M. X **Exposição: concepção, montagem e avaliação**. São Paulo: Annablume, 2005

Portanto a avaliação é um meio para o refinamento profissional, que pode responder as necessidades e expectativas, obtendo resultados diretamente relacionados com o interesse do público alvo da biblioteca.

O público ou usuário como queiram denominar deve ser o principal foco da instituição. Studart (2003, p.131) denomina “público” como:

O conjunto de pessoas que não apenas praticam uma atividade determinada, mas diante dela assumem um mesmo tipo de comportamento, sobre ela expressam opiniões e juízos de valor consideravelmente convergentes e dela extraem sensações e sentimentos análogos.

Teixeira Coelho (1997, p.322) define público como

O conjunto de pessoas que não apenas praticam uma atividade determinada, mas diante dela assumem um mesmo tipo de comportamento, sobre ela expressam opiniões e juízos valor consideravelmente convergentes e dela extraem sensações e sentimentos análogos.

Já o usuário pode ser entendido como pessoas que utilizam de algum tipo de serviço de seu interesse.

Na avaliação em museus utiliza-se o termo avaliação de público enquanto na biblioteca é mais utilizado o termo avaliação de usuário, ambos os serviços com a mesma finalidade o de melhorar seus serviços para alcançarem seus objetivos pedagógicos.

Para que se obtenha um refinamento profissional faz-se necessário conhecer esse público/usuário para que se possa responder questionamentos e analisar a relação homem/objeto, relevância e representatividade da instituição. Acerca disto questiona Cury (2005, p.122).

... Quem é o visitante? Quem visita nosso museu? Quem não visita? Porque não visita? Qual é o nosso público de fato? Qual é o nosso público potencial? Qual é o nosso público-alvo? Quais são suas características, expectativas, conhecimento, conceitos e preconceitos? Qual a sua participação na construção do imaginário sobre os museus?

Por serem as bibliotecas instituições em constante mudança é necessário que a avaliação seja feita periodicamente para acompanhar o desempenho e satisfação do publico/usuário e a fruição dos serviços oferecidos.

Satisfação pode ser entendida como: [...] sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa.” (BERRY, 1996, p. 53)

Ao oferecer um serviço a instituição deve analisar com que qualidade estar sendo transmitido, pois a satisfação do público/usuário deve ser atingida e transmitida a cada pessoa o que ela necessita dos serviços oferecidos pela instituição.

Serviço pode ser definido como: [...] qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico. (KOTLER, 1998, p. 412)

A avaliação de público na biblioteca servirá para contribuir para um melhor conhecimento dos fatores que interferem na visitação e satisfação do público, ou seja, conhecer melhor a necessidade das pessoas e apresentar aos gestores informações que possam ajudar a entender com quais públicos estão trabalhando, de forma que as atividades alcancem a um maior número de pessoas.

A biblioteca, portanto, é mais que um espaço arquitet nico: É um lugar de diálogo com o passado, de criação e inovação, e a conservação só tem sentido como fermento dos saberes e motor dos conhecimentos, a serviço da coletividade inteira (BARATIN; JACOB, apud CASTRO 2006: p.12).

A avaliação possibilitará a análise da multiplicidade de visitantes da biblioteca para que se possa saber qual seu público alvo sendo possível assim desenvolver estratégias de aproximação e comunicação com os grupos em questão. Segundo Cury (2005: p.53), comunicação:

É o conjunto teórico, procedimentos metodológicos, infra-estrutura, recursos humanos e materiais, técnicas, tecnologias, políticas, informações e experiências necessários para o desenvolvimento de processos de comunicação de conhecimento por meio de exposições e ações educativas

Na medida em que as instituições museais mudaram a concepção de comunicação onde antes   instituição era o emissor e o público era apenas observador, fez-se necessário avaliar esse processo para refletir a construção do conhecimento de forma clara e objetiva, equilibrando assim os dois lados interessados: a instituição e o público.

A comunicação nas instituições só é eficaz quando as mensagens transmitidas são entendidas e interpretadas de forma interativa pelo receptor que deve ser encarado como um participante do processo comunicacional.

Ainda é Cury (2005: p. 369) quem analisa e define bem o papel do emissor e do receptor dentro de uma instituição quando diz que:

O emissor é ativo, tem a iniciativa e produz estímulo. O receptor é passivo, é atingido pelo estímulo e reage a ele. Há, segundo esse modelo, uma relação de causa e efeito entre o emissor e o receptor, e a mensagem causa um impacto observável e suscetível de ser avaliado. O processo de comunicação pode, após essa avaliação, ser revisto e ajustado ao receptor para o alcance do 'efeito desejado'. O receptor é um indivíduo atomizado e 'puro' e participa de um processo mecânico fundamentado na idéia de que comunicação é transmissão de informações, fazer chegar uma informação de um pólo a outro.

### 3.1 A AVALIAÇÃO COMO MEDIDA DE APERFEIÇOAMENTO DA RELAÇÃO DO PÚBLICO COM A INSTITUIÇÃO.

Na medida em que os museus deixam de ser apenas gabinete de curiosidades e as bibliotecas gabinetes particulares para serem locais de pesquisa e de transferência de informações, estas instituições tornam-se cada vez mais didáticas e preocupadas com a recepção das mensagens entendidas pelo público. Assim pesquisadores da área percebem a relevância da avaliação de público não só através da quantidade, mas através da satisfação e fruição da mensagem a qual a instituição se propõe a emitir.

O interesse dos pesquisadores em entender a relação do público com as exposições e o aperfeiçoamento das técnicas museográficas enquanto espaços de divulgação e conhecimento visa melhorar a relação da instituição com os visitantes. Acerca desta questão afirma Almeida (1995, p.44).

[...] crescem as preocupações no sentido de conhecer o público visitante, suas características básicas (perfil) e expectativas para o aperfeiçoamento das programações dos museus. Mas só isso não é suficiente: é preciso entender o processo de comunicação que ocorre dentro do museu, entre exposição e visitante, para que se possa realmente melhorar o poder de comunicação das exposições.

Na área da Museologia, na medida em que uma das funções do museu é a educação e a comunicação de mensagens relacionadas às coleções, para o público, torna-se necessário conhecer o quanto os diferentes segmentos de visitantes

percebem as mensagens museológicas emitidas e, neste contexto, as pesquisas de público são importantes para avaliar a transferência da informação aos visitantes.

A preocupação em se conhecer o público e a fruição das mensagens emitidas por instituições museológicas já é percebida desde 1816, nos Estados Unidos, aparecendo no artigo de Benjamim Gillman quando ele trata da questão da fadiga nos museus em que segundo ele o museu é lugar chato com vitrines mal estruturadas.

Além dos museus, instituições culturais como as bibliotecas devem avaliar a frequência, o interesse e a fruição da mensagem que a instituição se propõe passar para seu público, verificando o interesse por parte do público em relação à motivação que os fazem visitar e voltar à instituição.

No entanto, para que sejam bem usados, é preciso produzir estudos e pesquisas que esclareçam o que faz a população se mobilizar para o uso dos equipamentos oferecidos em sua comunidade.

A avaliação possibilitará a análise da diversidade de visitantes da biblioteca para que se possa saber qual seu público alvo sendo possível assim desenvolver estratégias de aproximação e comunicação com os grupos em questão. Segundo Cury (2005, p.53), comunicação:

É o conjunto teórico, procedimentos metodológicos, infra-estrutura, recursos humanos e materiais, técnicas, tecnologias, políticas, informações e experiências necessários para o desenvolvimento de processos de comunicação de conhecimento por meio de exposições e ações educativas

O estudo desenvolvido na área de comunicação museológica e avaliação de público trata das formas de usufruto do museu (e das áreas afins) pelo público, sabendo que a satisfação das necessidades do público é o principal objetivo para atingir a qualidade e a coerência entre as expectativas e o público visitante, sendo que essa análise não se restringe apenas aos estudos dos visitantes, mas a todo contexto no qual se insere a instituição, como a acessibilidade, a preservação do patrimônio e as estratégias contínuas e diversificadas de aprendizagem. Assim, na elaboração do projeto de trabalho a instituição deve colocar o visitante como principal participante da relação, procurando conhecer cada vez mais suas necessidades e expectativas.

Segundo Cury (2005, p.50) O não-visitante sujeito sabe, mesmo que intuitivamente, que o museu é um espaço seu também e que seu formato deve ser revisto. Ele é sujeito porque está sempre nos informando sobre isso e precisamos estar abertos a seus anseios.

A autora ressalta a importância de se ouvir o pensamento do público em relação à instituição, pois eles são a principal fonte para se identificar as lacunas e adequar o espaço para uma melhor utilização.

Segundo a constituição do Sistema Brasileiro de Museus, criada pelo Decreto 5.264, de 5 de novembro de 2004, artigo n. 3, algumas das principais características de uma instituição museológica são: a presença de acervos e exposições abertos ao público, com o objetivo de propiciar a ampliação do campo de possibilidades de construção identitária, a percepção crítica da realidade cultural brasileira, o estímulo à produção do conhecimento e à produção de novas oportunidades de lazer; o desenvolvimento de programas, projetos e ações que utilizem o patrimônio cultural integral como recurso educacional e de inclusão social; e a vocação para a comunicação, investigação, interpretação, documentação e preservação de testemunhos culturais e naturais. Ou seja, esta lei liga a museologia a espaços que priorizam a relação do homem com o contexto social que tem sua base na pesquisa que visam à propagação e preservação de seu acervo.

### 3.2 FATORES QUE INTERFEREM NA VISITAÇÃO

Considera-se necessário estudos sobre fatores que interferem na relação entre a instituição e o público/usuário, utilizando ferramentas diversas para melhorar essa relação e analisando os vários fatores que podem favorecer ou interferir na visita dessas instituições com caráter pedagógico, como a acessibilidade, um dos principais fatores para a inclusão, tendo assim uma grande relevância para os museu e bibliotecas que devem estar aptos a receber os mais diferentes tipos de visitantes atendendo suas necessidades informacionais, de recepção, locomoção, visual e auditiva, enfim, pessoas com necessidades educativas específicas, ou seja, portadoras de algum de tipo deficiência que segundo a norma NBR 9050 da ABNT (2004) é definida como:

Redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações

espaço mobiliário, equipamento urbano e elementos em caráter temporário ou permanente.

A falta de acessibilidade é uma forma de exclusão social. Em uma biblioteca onde a disseminação da informação para a educação é uma das principais características, o acesso ao conhecimento é sem dúvida a chave para atrair cada vez mais as pessoas, cumprindo assim o exercício da cidadania e viabilizando o conhecimento para a sociedade. Podemos definir acessibilidade como: possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço mobiliário, equipamento urbano e elementos. (ABNT, 2004).

A biblioteca deve ser vista como um espaço acessível e de aprendizado para todas as pessoas, inclusive o possuidor de especificidades, é assim que se dá início à inclusão, tornando igual às oportunidades de aprendizados para todos.

Museus e bibliotecas são equipamentos culturais que preservam a memória e a história do local, nada adianta essas características se todas as pessoas não tiverem oportunidade de fazer uso desses lugares de memórias. Pierre Nora (1993: p.21) define lugares de memórias como:

lugares, na verdade, em todos os três sentidos da palavra, material, simbólico e funcional, mas ao mesmo tempo, apenas diferentes graus. Mesmo um material puramente aparecendo como um repositório de arquivos, é apenas a localização de memória se a imaginação o investe de uma aura simbólica.

As memórias de um lugar são instrumentos de reforço da identidade do local, a biblioteca, por exemplo, é um local onde as pessoas são incentivadas à leitura definida como um lugar de memória, logo a leitura está ligada a memória, que não nasce de forma espontânea, é preciso criar arquivos, ou seja, é preciso alimentar a memória e a leitura organiza a memória. Isto porque, segundo Norá (1993) “o que nós chamamos de memória, é de fato, a constituição gigantesca e vertiginosa do estoque material daquilo que nos é impossível lembrar, repertório insondável daquilo que poderíamos ter necessidade de lembrar”.

A facilidade de uso dos serviços também deve ser levada em conta como fator determinante para a frequência de uma biblioteca, essa percepção por parte do usuário em relação à acessibilidade e facilidade de acesso à informação, faz com

que o local tenha maior frequência aumentando a experiência e a relação do usuário com a instituição e seu acervo, facilitando o aprendizado.

Esta facilidade de uso diz respeito aos usuários encontrarem o que desejam com rapidez através de um sistema de sinalização que vise não só estética e organização, mas a facilidade do usuário encontrar a informação desejada. Os usuários passariam a encontrar mais rápido os livros se houvessem cartazes explicativos sobre a forma de classificação usada pela instituição.

A facilidade de acesso pode ser entendida como uma política de organização fácil e estratégica de maneira que os assuntos mais procurados pelos usuários estejam em locais de fácil visibilidade e os profissionais da área devem estar empenhados em dar suporte ao usuário no aprendizado e na vida cultural do mesmo. É importante que o usuário consiga encontrar com facilidade o material desejado mostrando assim a usabilidade e a facilidade de acesso oferecida pela instituição.

Além da falta de acessibilidade outro fator que pode interferir na visita é a falta de funcionários preparados para receber os diferentes tipos de visitantes de acordo com o que cada um precisa, sendo muito relevante para a imagem da instituição, uma boa recepção e orientação de pessoas com um bom preparo profissional o que é uma grande motivação para visitar e voltar a visitar o local. Estas pessoas precisam estar aptas para se comunicar, com seus usuários atendendo da melhor maneira as mais diversificadas solicitações, devendo interpretar as necessidades do usuário e atendê-las de acordo com a realidade da biblioteca.

A satisfação é a busca de gestão de qualidade, e pode atrair cada vez mais o público, acerca desta questão afirma Isabel Victor (2005, p.9):

Na perspectiva da gestão da qualidade, a satisfação é a palavra-chave para transformar o cliente esporádico em cliente recorrente. A questão que se põe naturalmente, é que a satisfação não é uma categoria linear, existindo diferenças entre a satisfação aparente e/ou declarada modelada por modismo e influências de natureza diversa e a satisfação experimentada, vivida e construída na participação em processos nunca acabados. A satisfação expressa confunde-se, por vezes, com a idealizada a partir de modelos estereotipados, estimulados pelo consumo.

Nesse aspecto uma boa gestão de uma instituição contribui para gerar índices de qualidade e melhorias contínuas das atitudes centradas no desejo do cliente, favorecendo a descoberta do que satisfaz o usuário, o ajudando a melhor utilizar o serviço que lhe é prestado tornando o usuário em um cliente que usufrui dos

serviços prestados pela instituição e que reconhece sua importância para o desenvolvimento cultural. A gestão deve tornar clara a sua metodologia e objetivos para que o usuário saiba o que esperar e o que pode obter a partir da visita à instituição.

### 3.3 BIBLIOTECAS X NOVAS TECNOLOGIAS

Quanto mais se investir na qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos, melhor será o resultado em relação à educação e mais fácil será a participação das pessoas na função de preservar o patrimônio. Para isso é muito importante que se avalie os resultados com objetividade para saber se o objetivo está sendo alcançado, e o público é o melhor indicador para isso. Nesta perspectiva a qualidade está diretamente ligada à avaliação, baseada em parâmetros de comparação da certeza de satisfação e aprendizado por parte do usuário. Essa avaliação tem ganhado relevância tanto no museu quanto na biblioteca, pois o desconhecimento das necessidades do público/ usuário compromete a educação, a pesquisa e o ensino.

Para o crescimento das bibliotecas junto com as novas tecnologias como as redes eletrônicas, as bibliotecas precisam usar essas mudanças a seu favor aumentando assim o alcance da informação e não se preocupando apenas com normas ou antigos paradigmas. Oferecer serviços com qualidade é essencial para reter o usuário no atual ambiente competitivo.

O meio eletrônico deve ser encarado como um facilitador das atividades e dos serviços oferecidos pela biblioteca e deve ser usado com responsabilidade para alcançar as informações necessárias não só para os usuários como entre os diversos profissionais da informação para atender com confiança, garantia e rapidez a quem necessita da informação.

As mídias digitais são ferramentas que podem ser utilizadas para educação. Ao mencionarmos o termo mídia nossa imaginação se dirige para Internet e todas suas inovações, também pensamos em programas televisivos e todos outros meios de comunicação. O uso das mídias para educação exige muito cuidado com a qualidade do material veiculado. A opção pelo uso de mídias digitais para veicular informação necessita de preparo e manutenção dos equipamentos escolhidos para serem utilizados. Os usos das novas tecnologias vem cada vez mais sendo

aumentado e utilizado para propiciar educação a distância criando assim novas oportunidades de ofertas educacionais. Nos museus essas tecnologias são de extrema importância para o gerenciamento interno da instituição, como a facilitação da catalogação e gestão das coleções. A internet também permite a projeção e divulgação dos museus pela Web disponibilizando informação e o tornando mais interativo com a população, tendo em vista a rapidez e agilidade da circulação das informações culturais e pedagógicas.

É imprescindível que se formulem trabalhos para alcançar a juventude do sec. XXI que é cada vez mais atraído pelas novas tecnologias proporcionando a integração entre a educação e estas tecnologias.

O impacto dessas transformações é sentido em todas as formas sociais inclusive na comunicação. Perdeu-se um pouco o contato físico, as pessoas se comunicam com a presença de uma barreira de interferência, criando e modificando as formas de sociabilidade. Nesse processo a troca de informação pode ser dada tanto pela forma tradicional, ou seja, o contato face a face ou pela maneira moderna, através da internet, sem perder a organização que é peculiar às bibliotecas.

As diferentes formas de comunicação entre bibliotecários e usuários não devem ser barreiras para o acesso a informação e sim devem ser usados a favor do registro, disseminação e recuperação da informação, sem deixar de lado a importância do profissional de biblioteconomia que também é responsável pela educação e transformação social através da informação.

Um bom relacionamento entre o bibliotecário e usuário é muito importante para que o fluxo da informação e a satisfação sejam alcançados, a adequação dos bibliotecários às novas tecnologias é de grande valia para melhorar essa relação.

O profissional bibliotecário precisa refletir sobre a importância de integrar novas formas de aprendizado e de ações educativas que possibilitem aos usuários compreenderem o meio no qual está inserido e utilizar dos recursos disponibilizados. É muito importante que os usuários conheçam todos os diferentes tipos de materiais disponíveis na biblioteca e a forma de adquirir material bibliográfico para suas pesquisas e leituras.

Os computadores tem sido grandes aliados na disponibilização da informação digital, tanto para educação e também como uma ferramenta rápida de acesso a informação que pode estar disponível a qualquer hora em qualquer lugar de acordo com as demandas do usuário.

O atendimento ao público/usuário com todos os recursos disponíveis possíveis tornará mais fácil para a biblioteca atingir melhores resultados eficiência e agilidade. Todos os recursos devem favorecer a comunicação com o receptor ao perceber e compreender a mensagem que a instituição está transmitindo.

Uma reflexão sobre a melhor forma de comunicação e avaliação da recepção das mensagens tem nas teorias da comunicação o indicador de sucesso das relações entre o receptor e o transmissor das mensagens.

Os receptores dos serviços são os informantes da situação na qual se encontra a instituição em relação à forma de interação com o público, a comunicação entre eles facilita a transmissão da informação de acordo com a característica peculiar de cada usuário.

A informação proporciona ao indivíduo a capacidade de conhecer e crescer, e se constitui numa ferramenta valiosa para todo ser humano, é impossível alcançar sucesso profissional sem informação, sem ela não há confirmação, não há como solucionar dúvidas, tomar decisões. Só quando se toma conhecimento da importância da informação é que se tomam medidas para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e da forma como está sendo feita a comunicação com as pessoas que necessitam dessa ferramenta tão valiosa para educação.

Com a avaliação de usuário é possível selecionar os assuntos fazendo uma revisão em todo o acervo evitando o acúmulo desnecessário e tornando o trabalho mais ágil e eficaz, ou seja, a avaliação permitira maior organização das demandas da instituição, isso impedirá a instituição de fracassar pela falta de uso.

Uma avaliação feita no acervo através dos indicadores informados pelos usuários possibilitará o acesso apropriado, fazendo com que o usuário conheça o que está disponível garantindo a vitalidade da instituição.

## CAPITULO 4

### **4. AVALIAÇÃO NA BIBLIOTECA MUNICIPAL CARMELITO BARBOSA ALVES**

Os estudos de públicos trazem para a pesquisa a voz daqueles que utilizam dos serviços das instituições museais que através de diversas maneiras ajudam na propagação e ampliação do conhecimento cognitivo tanto através de coleções de objetos como de documentos escritos. Através dos estudos de públicos é possível saber a opinião dos diversos tipos de usuários que freqüentam a instituição, saber quais as lacunas e as relevantes melhorias que podem ser feitas para um melhor desempenho dos serviços que a instituição presta a comunidade local.

A busca pelo conhecimento surge do estímulo produzido por diversos processos de socialização como o meio escolar, assim a principal motivação para querer atingir a qualidade é a identificação das necessidades e expectativas dos usuários. O gerenciamento eficaz das atividades educacionais em instituição de cunho pedagógico aumentará o aprendizado e o entretenimento.

As avaliações mostram que cada visitante constrói sua própria exposição ao selecionar seu percurso de acordo com seu desejo, suas motivações, suas necessidades e seus companheiros, entre outras variáveis. Assim, na elaboração da exposição procuram-se conhecer, cada vez mais, o perfil, os conhecimentos prévios, os desejos e as necessidades do visitante/receptor. (ALMEIDA, p. 32, 2005)

Conhecer o usuário e saber se os serviços prestados estão ajudando no seu desenvolvimento crítico e social é essencial para a pesquisa de público. Conhecendo o receptor mais fácil será adequar serviços que atinja e satisfaça a maioria do público que visita a instituição.

Maria Alice de França Rangel Rebello (2004, p. 83), fala no seu artigo sobre a importância de se avaliar com freqüência os serviços oferecidos por bibliotecas:

Avaliar constantemente a qualidade dos produtos e serviços oferecidos vem ganhando relevância sem precedentes na história das bibliotecas, que têm seu foco nos usuários, pois se sabe que o desconhecimento das necessidades dos pesquisadores pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa.

Os estudos de públicos funcionam como um canal de comunicação entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. Estudos de usuários em bibliotecas e centros de informação são realizados a muito mais tempo do que nos museus, com diversos segmentos de público e podem trazer uma grande contribuição às pesquisas do público de museal. Acerca desta questão afirma Cunha apud Carvalho (2007, p.6) que neles são adotadas diversas técnicas e métodos de pesquisa, que têm suas vantagens e desvantagens, e podem ser aplicados em instituições educativo-culturais como o museu.

Considera-se relevante para instituição obter um maior sucesso na sua função e investir na relação visitante/instituição para obter respostas dos próprios usuários que são os maiores interessados em ter um local onde satisfaça suas necessidades informacionais.

As pesquisas de públicos são instrumentos que permitem direcionar a instituição e ter parâmetros para melhor alcançar o seu público, descobrindo a melhor maneira de se comunicar e se organizar para incentivar a leitura e a cultura.

#### 4.1 INSTRUMENTOS EMPREGADOS NO PROCESSO DA PESQUISA

A metodologia utilizada na elaboração deste trabalho foram às pesquisas exploratórias, através da qual se busca um melhor aprendizado do objeto de estudo e uma ampliação dos conhecimentos dos assuntos em questão, e o estudo de caso, para assim compreender o objeto de estudo aqui tratado. Os estudos empíricos foram realizados na Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves.

Em geral, as metodologias empregadas foram os levantamentos bibliográficos que foi se ampliando na medida em que o estudo avançava; as aplicações de questionários com questões abertas e fechadas buscando alcançar respostas amplas e conscientes o que permitiu obter informações sobre qual a idade, nível de escolaridade dos entrevistados e sobre acervo da instituição. Os questionários foram aplicados durante os meses de outubro e novembro. As pessoas podiam responder de forma anônima sobre o que achava dos serviços prestados pela biblioteca. Também através de observações e conversas informais com visitantes e funcionários da instituição foi possível elucidar questões a respeito de diversos assuntos relacionadas ao funcionamento e projetos da instituição, pois a identificação dos programas permitirá que se avaliem os seus resultados bem como

os comportamentos dos sujeitos da pesquisa durante o desenvolvimento das atividades dentro da biblioteca.

Na Biblioteca Carmelito Barbosa Alves foi possível notar uma grande preocupação em proporcionar ao visitante o maior conforto possível, já que a biblioteca passou por uma reforma recentemente onde adquiriu novos móveis, estrutura agradável e aconchegante para os usuários.

A pesquisa em questão foi dirigida aos usuários da Biblioteca Carmelito Barbosa Alves, justamente com o propósito de identificar o perfil das pessoas que utilizam os seus serviços; como os utilizam e se estão satisfeitos e se não utilizam porque não o fazem. Exatamente com o propósito de saber o que é mais relevante para os usuários bem como conhecer mais o perfil e as necessidades dos usuários como receptores das mensagens transmitidas pela instituição.

A demanda de informação da biblioteca em questão é muito grande sendo que ela é responsável por atender a grande maioria dos estudantes do ensino fundamental médio e superior. Para atender esses usuários e atingir seus objetivos a biblioteca deve se preocupar em atender não só os usuários mais também em procurar alcançar os que não utilizam os serviços oferecidos, buscando através de estudos de públicos estabelecer uma boa relação com os não interessados nos serviços disponíveis pela instituição. Conforme Machado (p. 9, 2000)

Nesse contexto é fundamental que o usuário e a satisfação de suas necessidades se constituam no objetivo primordial da biblioteca, bem como se desenvolva a consciência da importância de um trabalho em conjunto entre bibliotecário e usuário, alicerçado em um diálogo efetivo e aberto entre ambas as partes.

A maioria dos usuários demonstraram satisfação em relação aos serviços oferecidos pela instituição e apresentaram algumas sugestões para melhorar os serviços como uma maneira mais rápida de atendimento o que pode ser alcançado através da disponibilização do acervo em forma digital onde pode se encontrar com mais facilidade o assunto em procurado.

Analisar e reavaliar opiniões sobre os serviços oferecidos é de grande relevância, pois usuário satisfeito significa o cumprimento dos objetivos da instituição e fornece subsídios que podem ajudar a continuar melhorando seus serviços.

É fundamental que a biblioteca tenha uma visão clara sobre sua situação em relação aos seus usuários, seu acervo e sobre a imagem que transmite em seu meio ambiente social. A instituição deve estar ciente de sua função social e visar suprir as necessidades informacionais da população, se destacando como uma instituição que presta relevantes serviços à sociedade.

O contexto cultural onde está situado a Biblioteca Carmelito Barbosa Alves pode ser visto como carente de seus serviços, pois a biblioteca é uma das poucas instituições de caráter permanente a serviço da sociedade e do seu desenvolvimento que a cidade possui e que pode agir como agente transformador de um povo, pois a informação e a educação são fatores relevantes para formação de um indivíduo e de seu interesse pela estudo e pela cultura.

O acesso à informação no Brasil sempre favoreceu as classes mais altas, a vinda da Biblioteca e da Imprensa Real também não representou grandes mudanças nesse cenário.

Com a fundação das bibliotecas é possível ter acesso tanto a livros didáticos como jornais revistas e informativos periódicos, o que coloca a informação e a cultura ao alcance de todos.

Instituições como museus, arquivos e bibliotecas são exemplos de sistemas de informações que visam transformar informações em conhecimento.

Assim, segundo Leitão (2003), o profissional que trabalha com esses sistemas precisa compreender antecipadamente que a informação tem um valor muito maior do que imagina e que, em nenhuma circunstância, pode ser subestimado. De qualquer modo, o real valor somente é percebido quando a informação se transforma em conhecimento.

Além de adquirir, conservar e organizar o acervo cabe à biblioteca disseminar o conhecimento e nesse sentido a biblioteca se assemelha a instituições que necessitam de uma resposta daqueles que utilizam dos serviços prestados, assim como a fruição do conhecimento é medido pelo sucesso e reconhecimento do público/usuário.

A biblioteca é um local de saber e da cultura transmitida através dos meios bibliográficos e sociais democratizando o conhecimento sem distinção.

A metodologia adotada para realização desta pesquisa tem por base estudos empíricos, questionários e observações feitas na Biblioteca.

Os estudos que tem sido desenvolvido visando avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por instituições como a biblioteca que tem o foco principal na opinião dos usuários.

Em geral esses estudos objetivam:

- Medir a qualidade dos serviços buscando captar dos usuários e suas percepções em relação ao desempenho da instituição;
- Identificar o perfil dos usuários que utilizam os serviços das instituições de caráter pedagógico;
- Identificar o que para os usuários é relevante para que a instituição atinja a qualidade;
- Propor ações que melhor satisfaçam as expectativas dos usuários.

Portanto prestar serviços com qualidade é essencial para um perfeito reconhecimento e funcionamento das instituições.

A inserção dos indivíduos no espaço social concretiza-se a partir da distribuição diferencial de capitais econômicos e culturais, cujo volume e estrutura podem ser perspectivados a partir das origens sociais, das posições atualmente ocupadas e, na confluência desses dois fatores, da trajetória biográfica. Os sistemas de disposições incorporados a partir das diferentes modalidades de inserção no espaço social estruturam tendencialmente as práticas culturais dos agentes, definindo probabilidades diferentes de acesso quer à biblioteca, quer aos vários consumos e práticas possíveis no seu interior. Os públicos podem então, a partir de um conjunto de atributos sócio demográficos, sócio profissionais e sócio educacionais, ser compreendidos a partir da sua segmentação em perfis sociais compostos (RODRIGUES, 2007, p. 140).

Conforme Antonio Carlos Gil, questionários é uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.<sup>6</sup>

A maioria dos usuários entrevistados definiram a biblioteca como um local de pesquisa e aprendizado, que está aberto para estudo e educação. A Biblioteca Municipal faz parte do processo de ensino e aprendizagem para os alunos e pesquisadores que buscam seus serviços, e precisa estar apta para atender a esses usuários que veem instituição como um reduto do saber.

A biblioteca oferece os seguintes serviços a sua comunidade:

---

<sup>6</sup> GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

- Consulta: consulta aos livros, revistas, periódicos. Disponível a qualquer pessoa interessada;
- Acesso à internet:
- Empréstimo domiciliar: o usuário devidamente cadastrado pode fazer o empréstimo por 7 dias e renovar se necessário. O não cumprimento do prazo implica em multa de R\$ 0,20 por dia de atraso.
- Salas de estudo: a biblioteca possui salas amplas para estudos, seja com o acervo da instituição ou particular;
- Espaço para leitura infantil: espaço com livros infantil onde as crianças lêem e ouvem as historinhas contadas pelas professoras ou pela diretora da biblioteca.

Além de possuir serviços de Xerox, mini cantina e um amplo auditório onde acontecem diversas manifestações culturais como exibição de filmes, musica obras de artes e etc.



**Figura 3:** Sala do acervo.  
Fonte: Autora, 2012.

Com o objetivo de identificar o nível de satisfação do usuário a pesquisa preocupou-se em investigar a opinião da comunidade Cruzalmense em relação aos serviços prestados pela biblioteca. A avaliação empírica foi realizada na instituição através de questionários com questões fechadas e abertas. O questionário foi composto por 9 questões, sendo 7 fechadas e 2 em que os visitantes poderiam escrever dando sua opinião em relação as funções da biblioteca e apontar quais os serviços que eles gostariam de ter na instituição. Além disso, o questionário foi anônimo para que as pessoas se sentissem mais a vontade para se expressar. Através dos questionários e de conversas informais tentou-se verificar o nível de credibilidade da instituição, ou seja, se a biblioteca atende com confiança e exatidão aos usuários; a receptividade que se refere à disponibilidade, boa vontade e empatia para com o usuário e a tangibilidade referindo-se a facilidade de acesso da instituição em todos os sentidos.

Nas observações feitas à biblioteca Carmelito Barbosa Alves foi possível notar que mesmo necessitando dos serviços oferecidos pela biblioteca, a maioria não reconhece o quanto ela é importante para formação cognitiva e social das pessoas. Muitos responderam as questões de forma positiva em relação às visitas, ao espaço e ao acervo, mas era possível notar principalmente nos estudante do ensino médio, a falta de reconhecimento em relação à representatividade da instituição para a sociedade cruzalmense e se tratando das bibliotecas em geral, para o mundo. Muitos estavam ali motivados apenas por uma pesquisa momentânea escolar e não tinham uma noção da importância da instituição para preservação e disseminação do conhecimento. Durante a pesquisa na Biblioteca Carmelito Barbosa Alves foi possível observar o interesse da gestão em incentivar a leitura dando apoio às crianças que possuem um espaço próprio onde ouvem a bibliotecária e as professoras contam historinhas despertando nas mesmas o gosto pela leitura e o interesse pelo espaço pedagógico e cultural.

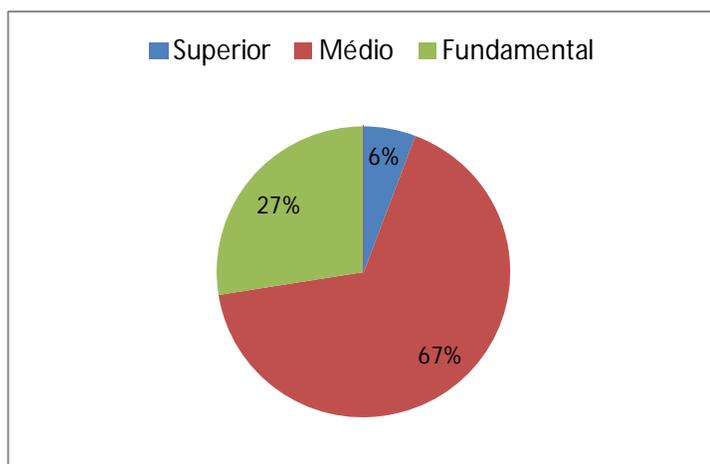


**Figura 4:** Sala da Criança.  
Fonte: Autora, 2011.

#### 4.2 EXPOSIÇÃO DOS DADOS OBTIDOS.

Neste tópico apresentaremos os dados obtidos com a pesquisa e a análise feita através deles. Esses dados serão apresentados através de gráficos por permitirem uma “leitura” mais fácil.

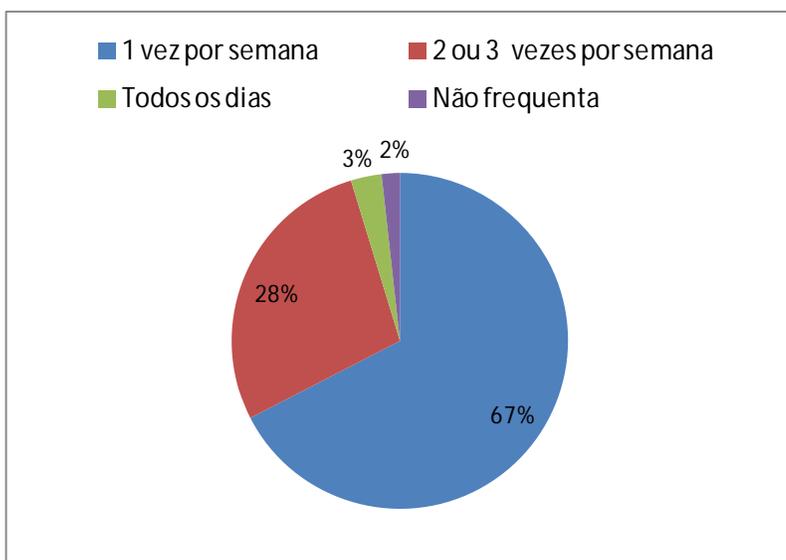
Quanto à formação acadêmica:



**Gráfico 1-** Formação acadêmica dos participantes da pesquisa  
Fonte: Pesquisa in loco.

No gráfico 1, verifica-se que a maioria dos usuários da biblioteca são de nível médio, e a minoria de nível superior o que pode ser justificado pelo fato dos estudantes de nível superior alegarem a falta de livros especializados em determinadas áreas da graduação e a existência nas Universidades de bibliotecas especializadas.

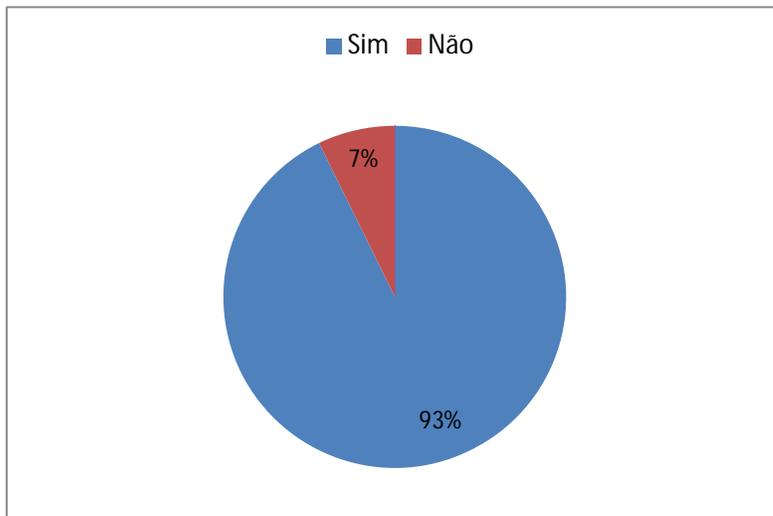
Quanto a freqüência:



**Gráfico 2-** Freqüência dos participantes da pesquisa  
Fonte: Pesquisa in loco

Através deste gráfico é possível identificar uma relevante questão do serviço de avaliação de público, a freqüência, pois a mesma pode indicar se os serviços oferecidos pela instituição estão satisfazendo os usuários, apenas 2% dos usuários responderam que utilizam dos serviços das bibliotecas todos os dias, 70% responderam que visitam a biblioteca pelo menos 1 vez por semana e 2% respondeu que não frequenta a biblioteca regularmente.

Para tentar medir o nível de satisfação dos usuários foi perguntado se o acervo atende a suas atividades pedagógicas.



**Gráfico 3** - Nível de satisfação dos usuários em relação ao acervo da biblioteca  
Fonte: Pesquisa in loco

Como mostrado no gráfico 3 a maioria dos usuários responderam que sim, o acervo da biblioteca atende as suas necessidades, os que disseram não voltaram a alegar que falta livro especializados a alguns cursos da graduação

Foi interessante perceber que mesmo com toda evolução das novas tecnologias quando os usuários foram questionados em relação ao meio que mais utilizam para pesquisar 59% responderam que utilizam a biblioteca e 41% usam a Internet.

Em relação a questões abertas como a pergunta: qual a função de uma biblioteca alguma das repostas foram:

“Facilitar o acesso aos livros para todos”

“Proporcionar-nos conhecimento com fácil acesso”

“Ajudar na difusão do processo do conhecimento”

“Serve para ajudar a pessoa a ter oportunidade de ter mais acesso a vários conhecimentos”.

Através desta análise é possível identificar a importância da biblioteca para educação e a relevância da pesquisa de público nas instituições para que se tenha uma avaliação contínua dos serviços oferecidos e assim seja possível identificar aspectos que precisam ser melhorados e implantados para se melhor gerir a instituição.



**Figura 5:** Sala de leitura.  
Fonte: Autora, 2011.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessa pesquisa foi analisada a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Municipal Carmelito Barbosa Alves, bem como procurou-se identificar quais os públicos que utilizam os serviços oferecidos por esta instituição.

A comunicação é o meio principal para atingir a interação e a qualificação das funções pedagógicas que é o principal objetivo dessas instituições e que, a partir de gerenciamento eficaz das informações recebidas podem aumentar as chances de atingir a qualidade esperada.

Para isso é necessário à avaliação feita nessas instituições, pois elas precisam conhecer a situação dos usuários e saber que ela, a instituição museológica pode ser motivadora da busca pelo conhecimento, do gosto pela leitura e ações culturais e que essas ações precisam estar voltadas para os interesses dos usuários e ao alcance de todos que precisam saber da relevância da instituição, pois não podem se sentir atraído por aquilo que não tem conhecimento.

Os museus e bibliotecas se assemelham pelo oferecimento de acesso aos bens culturais e suas formas de educação através dos seus objetos, sejam eles os acervos de obras de arte ou os acervos bibliográficos.

Estas instituições têm potencial para oferecer conhecimentos educacionais para todos os tipos de públicos independentemente de sua cor, classe social, sexo ou nível de escolaridade, é importante apenas que se identifique o perfil dos públicos frequentadores dessas instituições para saber como direcionar seus serviços.

Assim considera-se de grande relevância que instituições museais como museus e bibliotecas procurem implantar sistemas de avaliação dos seus serviços objetivando direcioná-los corretamente procurando atender as expectativas e necessidades informacionais e culturais de seus usuários.

Entende-se ainda que estudos como esse, podem proporcionar grandes contribuições às instituições, para que conheçam seus pontos positivos e negativos planejando, a partir dessas pesquisas, melhorias futuras que qualifiquem o atendimento a seu público e contribuam para o reconhecimento de instituições museológicas como museus e bibliotecas, enquanto espaços de educação não formal que deve ser preservado e disseminado para todos os públicos, auxiliando-as a incrementarem serviços e melhorias exercitando também uma competência que é fundamental para os bibliotecários: a arte de ouvir seus usuários.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Adriana Mortara. *A relação do público com o Museu do Instituto Butantã, análise da exposição "Na natureza não existem vilões"*. 1995. 172 p. Dissertação (Mestrado em Comunicação) Escolas de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2004.

Disponível em: [www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/.../publico/dissertacao.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/.../publico/dissertacao.pdf)  
Acesso em 10 dez. 2011.

\_\_\_\_\_. O contexto do visitante na experiência museal: semelhanças e diferenças entre museus de ciência e de arte. **História, Ciências, Saúde** – Manguinhos. Rio de Janeiro, v. 12. Suplemento, p. 31-53, 2005.

ANDRADE, Rosana Maria Nunes. Bibliotecas: lugar de memória e de preservação – o caso da biblioteca nacional do Brasil, 2009. In: **Patrimônio e Memória**, Assis, UNESP, v. 4, n. 2, p. 25- 42, jun.2009. Disponível em: <[http://www.cedap.assis.unesp.br/patrimonio\\_e\\_memoria/patrimonio\\_e\\_memoria\\_v4.n2/artigos/bibliotecas.pdf](http://www.cedap.assis.unesp.br/patrimonio_e_memoria/patrimonio_e_memoria_v4.n2/artigos/bibliotecas.pdf)> Acesso em: 25 jan.2012.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO *BRASILEIRO* DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 1., Alegre Porto. **Proceedings...** Disponível em <<http://dici.ibict.br/archive/00000734/01/T079.pdf>> Acesso em: 25 jan.2012.

BARRETO, Margarita. **Turismo e legado cultural**: as possibilidades do planejamento. Campinas: Papirus, 2000.

BERRY, Leonard L. **Serviços de satisfação máxima**: guia prático de ação. Rio de Janeiro: Campus, 1996. 297 p.

CAREGNATO, S. E. O Desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. In: **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CASTRO, César August. Biblioteca como lugar de memória e eco de conhecimento: um olhar sobre "O Nome da Rosa". **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. esp., p. 01-20, 2006.

COELHO, Teixeira. **Dicionário crítico de política cultural**: cultura e imaginário. São Paulo, 1997.

CURY, Marília Xavier. **Exposição**: concepção, montagem e avaliação. São Paulo: Annablume, 2005.

\_\_\_\_\_. Comunicação e pesquisa de recepção: uma perspectiva teórico-metodológica para os museus. **História, Ciências, Saúde** – Manguinhos, v. 12 (supplement), p. 365-380, 2005. Suplemento. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v12s0/18.pdf>> Acesso em: 26 jan. 2012

\_\_\_\_\_. Comunicação museológica: uma perspectiva teórica e metodológica de recepção. Tese apresentada à área de Concentração: Comunicação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1995.

GASPAR, Alberto. **Museus e centros de ciências: conceituação e proposta de um referencial teórico**. 1993. Tese (Doutorado) Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo. São Paulo Disponível em: <<http://www.casadaciencia.ufrj.br/Publicacoes/Dissertacoes/gaspar-tese.pdf>> Acesso em 29 dez. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Jesiel Ferreira. **Biblioteca escolar**: estudo do perfil dos usuários da biblioteca Abelardo da Hora do Colégio Marista Pio X, 2004. Disponível em: <[www.eci.ufmg.br/gebe/downloads/312.pdf](http://www.eci.ufmg.br/gebe/downloads/312.pdf)> Acesso em: 20 dez. 2011.

JULIÃO, Letícia. **Cadernos de diretrizes museológicas 2**: mediação em museus: procuradorias, exposições, ação educativa. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais, Superintendência de Museus, 2008. 158 p.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa histórica no museu**. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura/Superintendência de Museus, 2001. (Caderno de Diretrizes Museológicas).

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Grupos de foco**: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP. 2003. Dissertação (Mestrado em Relações Públicas, Propaganda e Turismo) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27148/tde-12082003-150618/>>. Acesso em: 2012-01-30

MACHADO, Maria Teresa Ferlini. Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo da disseminação da informação jurídica. In: ENCONTRO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 7., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000b. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2011

MARANDINO, Martha; LEAL, Maria Cristina (Org.). (.). **Educação e museu: a construção do caráter educativo dos museus de ciências**. Rio de Janeiro: Acess, 2003, p. 129 – 157

MESA-REDONDA DE SANTIAGO DO CHILE - ICOM, 1972. Tradução por ARAÚJO, Marcelo M. e BRUNO, *Maria Cristina* Oliveira. Cadernos de Sociomuseologia, n. 15, 1999. Disponível em: <[http://tsousa.ulusofona.pt/docbweb/MULTIMEDIA/ASSOCIA/IMAG/REVISTAS\\_LUSO\\_FONAS\\_PDF/SOCIOMUSEOLOGIA/N%C2%BA.%2015/MESA-REDONDA.PDF](http://tsousa.ulusofona.pt/docbweb/MULTIMEDIA/ASSOCIA/IMAG/REVISTAS_LUSO_FONAS_PDF/SOCIOMUSEOLOGIA/N%C2%BA.%2015/MESA-REDONDA.PDF)> Acesso em: 29 dez. 2011.

NORA, Pierre. *Entre memória e história: a problemática dos lugares*. Tradução: Yara Aun Khoury. **Projeto História 10. Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em História do Departamento de História**. São Paulo, n. 10, p. 7-28, dez. 1993.

RABELLO, Maria Alice de França. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do hospital universitário da universidade de São Paulo, **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas**, v. 2 n. 1, 2004.

RESENDE, Yara; MARCHIORI, Patricia Zeni. **Do acervo ao acesso: a perspectiva da biblioteca virtual em empresas**. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 23, n. 3, p. 349-352, set./dez. 1994

REVISTA MUSEU. Disponível em: <<http://www.revistamuseu.com.br/emfoco/emfoco.asp?id=4133>> Acesso em: 29 dez. 2011.

RODRIGUES, Eduardo Alexandre. A biblioteca e os seus públicos: uma proposta interpretativa. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n.º 53, 2007, p. 135-157. Disponível em: < <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n53/n53a07.pdf>> Acesso em: 10 dez. 2011

SANTANA, Alino Matta. **O livro do centenário: marcos do progresso**. Cruz das Almas, 1997, 185 p.

SANTOS, Raimundo Nonato Ribeiro dos. **A qualidade no atendimento prestado pelo sistema de biblioteca da UFC: foco no serviço de circulação de materiais.** 2011. Monografia de conclusão de curso (Especialização em Gestão Universitária) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/000006/0000060D.pdf>> Acesso em 10 jan. 2012.

STUDART, Denise Coelho; ALMEIDA, Adriana Mortara; VALENTE, Maria Esther. Pesquisa de público em museus: desenvolvimento e perspectivas. In: Gouvêa, G.; Marandino, M.; Leal, M.C. (Org.). *A construção do caráter social dos museus de ciência*. Rio de Janeiro: Faperj; Access. p.129-157. 2003.

THIESEN, Icléia. Museus, arquivos e bibliotecas entre *lugares de memória* e espaços de produção de conhecimento. In: GRANATO, Marcus; SANTOS, Claudia Penha dos; LOUREIRO, Maria Lucia de N. M. (Org.). **Museu e Museologia: interfaces e perspectivas/Museu de Astronomia e Ciências Afins** Rio de Janeiro: MAST, 2009. (MAST Colloquia; 11)

VICTOR, Isabel. Os museus e a qualidade - Distinguir entre museus com "qualidades" e a qualidade em museus. **Cadernos de Sociomuseologia**, Lisboa, v. 23, n. 23, 2005. Disponível em: <http://revistas.ulusofona.pt/index.php/cadernosociomuseologia/issue/view/40/showToC> Acesso em: 29 dez. 2011.

## APÊNDICE

### Apêndice 1- Questionário utilizado para coleta de dados



1) Escolaridade:

Fundamental                       Médio                       Superior

2) Qual a frequência que você visita a biblioteca:

Todos os dias     2 ou 3 dias na semana

1 vez por semana     Nunca visitou.

Por quê? \_\_\_\_\_

3) O acervo da biblioteca atende suas necessidades pedagógicas?

Sim             Não (O que falta?) \_\_\_\_\_

4) Na maioria das vezes você utiliza a biblioteca para:

Empréstimos     Consultas     acesso a internet

5) O que você acha da forma atendimento oferecido pela biblioteca?

Bom             Ruim             Regular

E da equipe de funcionários?

Boa             Ruim             Regular

6) Qual o meio de pesquisa que você mais utiliza?

Bibliotecas     Internet     Outros

7) O prédio onde está inserido a biblioteca é de fácil acesso?

Sim             Não (O que falta?) \_\_\_\_\_

8) Quais as atividades e/ou serviços você gostaria de ter na biblioteca?

---

---

---

---

9) Qual a função de uma biblioteca?

---

---

---

---