

## É MANCHETE: o uso de jornais na biblioteca SESC Centro de João Pessoa

IT'S MANCHETE: the use of printed newspaper in the SESC João Pessoa library Center

Fernanda Alexandre Lopes\*

Luciana Ferreira da Costa\*\*

### RESUMO

Analisa como se configura o uso dos jornais na Biblioteca SESC Centro pelos comerciários de João Pessoa. A pesquisa se constitui como um Estudo de usuários, de natureza descritiva, sob abordagem metodológica que combina o aspecto qualitativo com o quantitativo. Tem como sujeitos os usuários/comerciários que frequentam a biblioteca, perfazendo um total de 16 comerciários. Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se o questionário. No que tange a análise dos dados realizou-se a tabulação dos dados utilizando técnicas de estatísticas básicas e análise descritiva por categorias. Como resultado, obteve-se um perfil dos comerciários que compreende, em sua maioria, uma população relativamente jovem e masculina, com ensino médio completo, apresentando renda entre 1 a 2 salários mínimos. A maioria dos comerciários costuma freqüentar a biblioteca no horário da tarde, especificamente no "horário de almoço", utilizando como principal fonte informacional os jornais impressos. O grupo pesquisado tem como preferência a leitura das colunas que tratam de Cultura/Concursos/Empregos/Política/Lazer, demonstrando satisfação em relação à qualidade dos jornais e insatisfação quanto à sua quantidade disponibilizada. Conclui-se com a necessidade de aquisição de novos títulos de jornais e a criação de espaços mais reservados para a leitura dos mesmos.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Uso de jornais. Jornais impressos. Biblioteca. Serviço Social do Comércio - SESC.

### ABSTRACT

This study analyze how to configure the use of newspapers in the SESC Center Library for commercial workers in Joao Pessoa. The research is constituted as a study of users of a descriptive nature, on the methodological approach that combines quantitative with the qualitative aspect. Has as subject the users/business people who frequent the library, a total of 16 commercial workers. As a tool for data collection, we used the questionnaire. Regarding the data analysis was conducted on the tabulation of data using basic statistical techniques and descriptive analysis categories. As a result, we obtained a profile of that commercial workers understand, in most cases, a male and relatively young population with high school education, with income between one to two minimum wages. Most business people usually visit the library in the afternoon hours, specifically in the "lunch time", using as main source informational newsprint. The research group has a preference to read the columns that deal with culture/Contests/Jobs/Policy/Leisure, showing satisfaction with the quality of newspapers and dissatisfaction with the quantity available. It concludes with the need to acquire new titles of newspapers and creating more spaces reserved for the reading of them.

Keywords: Users' Studies. SESC Center Library. Newspapers users. Printed newspapers

## 1 INTRODUÇÃO

O jornal é a verdadeira forma de república

do pensamento. É a locomotiva intelectual em viagem para mundos desconhecidos, é a literatura comum, universal, democrática, reproduzida todos os dias, levando em si a frescura das idéias e o jogo das convicções.

Machado de Assis

A informação é de grande importância para a humanidade, independente de espaço e tempo. Com a evolução do homem surgiram novas e diferentes formas de se transmitir informação. Inúmeros e diversos meios de comunicação foram criados, porém continuamos utilizando meios de comunicação de massa surgidos há muito tempo atrás, como os jornais impressos. Esses jornais, hoje, podem ser encontrados em formato eletrônico, pois também acompanharam o avanço tecnológico, contudo uma grande quantidade de pessoas continua dando preferência ao seu formato impresso.

Neste contexto, pela atuação como estagiária na Biblioteca do Serviço Social do Comércio (SESC) Centro, *locus* da pesquisa, percebemos que, mesmo em meio à era digital que marca a sociedade contemporânea, os jornais impressos disponibilizados por essa unidade de informação continuam sendo muito procurados, o que ressaltou o nosso interesse em analisar como se configura o uso destes pelos usuários. Assim, empreendemos tal análise suscitada e que ora apresentamos neste relato de pesquisa. A biblioteca foi fundada em 1950, localiza-se na Rua Desembargador Souto Maior, nº. 281, no Centro da cidade de João Pessoa,

Deste modo, tomamos como aporte teórico as teorias (clássicas e modernas) dos Estudos de Usuários, que possibilitam reflexões acerca do comportamento informacional dos usuários em suas necessidades, buscas e uso de informação.

## 2 O USUÁRIO DA INFORMAÇÃO E SEUS

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 72-83, 2011.

## ENFOQUES PELOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Inúmeras pesquisas acerca do comportamento informacional do usuário em suas necessidades, buscas e uso de informação vem se desenvolvendo de forma ampla (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009; 2010), ficando tais estudos sob a égide dos Estudos de Usuários.

Os Estudos de usuários remontam à década de 40 do século XX, sendo definidos pelo espanhol Sanz Casado (1994) como “o conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários”.

Segundo Nice Figueiredo (1979) os Estudos de usuários se dividem em duas abordagens, por ela denominadas de Paradigma Clássico e Paradigma Moderno. O que para Ferreira (1997) tais abordagens recebem a nomenclatura de Abordagem Tradicional e Abordagem Alternativa.

Os estudos de abordagem clássica ou tradicional englobam estudos direcionados ao ponto de vista do sistema no que tange conhecer como as unidades de informação são usadas. Já os estudos sob abordagem moderna e alternativa englobam estudos direcionados ao ponto de vista do usuário.

Mais atual, a abordagem alternativa ou paradigma moderno, tem sido trabalhada em diferentes vertentes, com a finalidade de contribuir com argumentos teóricos e metodológicos para o desenvolvimento dos Estudos de Usuários e, conseqüentemente, compreensão dos seus fenômenos informacionais investigados (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 3-4).

Corroboramos, assim, com o exposto estabelecendo uma relação direta com a máxima de Guinchat e Menou (1994) acerca do usuário ser percebido como componente

mais importante de uma unidade informacional. O usuário é aquele que busca e usa a informação inscrita nos mais diversos suportes (livros, revistas, jornais e etc.), diante de uma necessidade.

Para Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário da informação é “[...] aquele indivíduo que necessita informação para el desarrollo de sus actividade [...]”.

Nessa perspectiva, segundo Figueiredo (1979) existem dois tipos de necessidades de informação: a necessidade de informação em função do conhecimento e a necessidade de informação em função da ação. Assim, a necessidade de informação em função do conhecimento se refere a uma necessidade que tem como consequência o desejo de saber. Já a necessidade de informação em função de uma ação é uma necessidade suscitada pelas necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

Dentre essas necessidades, segundo Costa (2002, p. 28) “a informação é útil para estimular o pensamento e a ação, através do contato com idéias de outras pessoas, conhecimentos, experiências e realizações; enfim, para atender as necessidades requeridas”.

### **3 OS JORNAIS: VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

O jornal é um meio de comunicação de massa que objetiva divulgar notícias e expressar opiniões de seus jornalistas. O jornal é normalmente confeccionado em papel de baixo custo chamado de papel-jornal ou papel de imprensa e em formato semelhante ao de um livro, onde as páginas são numeradas em uma seqüência feita com a ajuda da diagramação. Utilizam-se, ainda, letras para designar as colunas do jornal, sendo tais colunas redigidas em linguagem jornalística.

Os jornais possuem conteúdo genérico, podendo tratar de vários assuntos ou noticiar apenas um assunto específico, sendo assim, um jornal especializado. A maioria dos jornais possui periodicidade diária, mas há aqueles que podem ter outra periodicidade.

Teixeira (1998) destaca algumas funções que o jornal exerce, onde o mesmo pode ser utilizado como, por exemplo, fonte de informação noticiosa, apresentando ao leitor uma grande quantidade de informações sobre os mais diversos assuntos e/ou acontecimentos ocorridos no país, no mundo ou na cidade de origem do jornal.

Devemos ressaltar, ainda, na perspectiva de Teixeira (1998), o jornal como vetor narrativo ideológico, onde o jornal além de depender financeiramente de patrocínio para sobreviver, ainda expressa a opinião pessoal de seus jornalistas que, por vezes, ignoram o caráter de imparcialidade do jornalismo.

De outro modo, o jornal como documento histórico noticia e relata acontecimentos atuais e imediatos, mas que no futuro poderão desempenhar uma função histórica por preservar a memória cultural de um lugar em um determinado espaço de tempo (TEIXEIRA, 1998).

Quando, entretanto, um jornal desempenha a função de fonte de informação para demandas específicas, são denominados de jornais especializados, por tratarem de assuntos que são de interesse apenas de um determinado grupo de pessoas. Nesse sentido, o jornal pode passar por um tratamento sistematizado, o *clipping*, onde é selecionado e organizado de acordo com o interesse da pessoa ou instituição, visando divulgação e mercadologia.

Os jornais, hoje em dia, podem ser encontrados também em formato eletrônico, tendo em vista o avanço tecnológico,

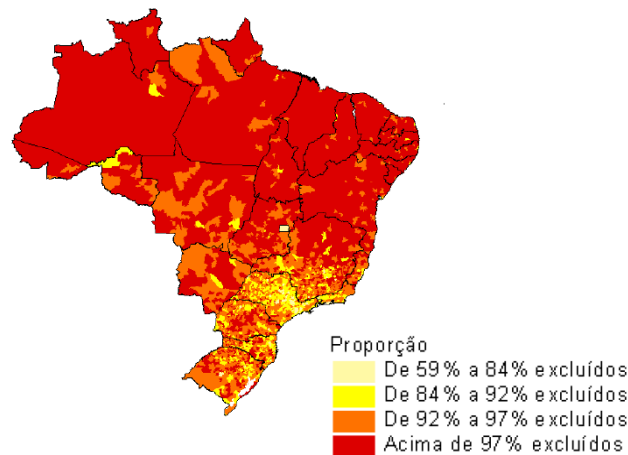
sobretudo da *Internet*, que possibilitou a inclusão dos mesmos na era digital.

Mas há que ressaltar que uma grande quantidade de pessoas continua dando preferência ao formato impresso dos jornais (ESPÍRITO SANTO, 2007) talvez pela comodidade e gratuidade que este formato oferece, sobretudo, se for utilizado em locais públicos que os disponibilizam, além de atender à inclusão social através do acesso

simplificado e direto à parcela da população menos favorecida.

Não podemos esquecer, ainda, que nem toda população mundial tem acesso à informação por meio digital. A visualização dessa constatação pode ser apresentada no Mapa de Exclusão Digital do Brasil, elaborado pela Fundação Getúlio Vargas (2009) referente ao ano de 2001:

**FIGURA 1:** Mapa da Exclusão Digital.



Fonte: FGV, 2009.

É claro que essa situação evoluiu em quase uma década. Contudo, apesar da vertiginosa migração dos serviços de informação impressos para o formato eletrônico, a questão do acesso ainda é um problema.

E, mesmo assim, como apontamos anteriormente, uma grande quantidade de pessoas continua dando preferência ao formato impresso dos jornais. Espírito Santo (2007, p. 1-2) ressalta:

Um levantamento realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2005) detectou que a circulação de jornais brasileiros, nos primeiros oito meses de 2005, aumentou 4,7% em relação ao ano anterior. O avanço da comunicação digital nas últimas décadas

não levou à diminuição do consumo de jornal impresso, como era esperado. E isso se configura em todo o mundo ocidental. [...] Os grandes jornais possuem versões na Web e muitos deles são atualizados a todo momento, mas mesmo assim a maioria de seu público ainda prefere o contato com o papel.

Almeida (2010, p. 1) acrescenta “os jornais impressos não irão desaparecer”. E para fundamentar esta afirmativa, o autor utiliza os dados atuais da Associação Mundial de Jornais, que implicam em fatores sociais e econômicos mundiais:

Diferente dos discursos apocalípticos do fim dos jornais impressos, o presidente da Associação Mundial de Jornais (AMJ), Gavin O’Reilly acredita em outro futuro

para o setor: os jornais irão continuar vivos.

Baseado em dados da AMJ, que engloba 18 mil jornais de todos os continentes, O'Reilly afirma que apesar da crise econômica mundial e a redução da publicidade nos jornais, o setor registrou crescimento de 1,3%, no comparativo de 2008 e 2007. No acumulado dos últimos quatro anos, o aumento foi de 8,8%. No total, 539 milhões de exemplares foram vendidos em todo mundo no ano passado. O número de leitores que compram um jornal, diariamente, é de 1,9 bilhões no mundo. Se acrescentarmos os jornais de circulação gratuita teremos um aumento de 1,62% de leitores em 2008 e 13% nos últimos cinco anos.

[...]O'Reilly acredita, que com o fim da crise, a publicidade volte aos jornais e equilibre as finanças. Atualmente, os jornais impressos abischoitam 37% das verbas publicitárias no mundo (ALMEIDA, 2010, p. 1).

Dessa forma, o jornal em formato impresso continua demonstrando sua importância na atualidade, enquanto um dos canais de comunicação mais utilizados para informação, educação e lazer de grande parcela da população mundial.

#### 4 TRAJETÓRIA DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracterizou como um Estudo de Usuários, de natureza descritiva (MINAYO, 1998) realizada sob enfoque metodológico qualitativo com aporte quantitativo (RICHARDSON, 1999).

Utilizamos, enquanto instrumento de coleta de dados, o questionário. Contudo, antes da aplicação de fato do questionário, realizamos um pré-teste nos turnos manhã e tarde, objetivando legitimar o instrumento de coleta de dados. Vale sublinhar que o universo da pesquisa se configurou como não identificável, porque a Biblioteca SESC Centro de João Pessoa, ambiente da pesquisa, não

tem controle oficial do número de usuários que freqüentam a unidade de informação. Assim, a amostra desta investigação se constituiu de 16 usuários, em face daqueles comerciários que responderam ao questionário, participando, efetivamente, do procedimento de coleta de dados.

A análise dos dados se deu mediante abordagem metodológica qualitativa com aporte quantitativo e da análise descritiva através da técnica de categorização ou análise por categoria, com base em Minayo (1998).

Para a organização das informações coletadas, adotamos, com fito de preservar a individualidade de cada respondente, quanto à utilização dos seus dados nesta pesquisa, os códigos C.1, C.2, assim sucessivamente até o número total de respondentes, diferenciando-os.

#### 5 RESULTADOS DA PESQUISA

##### 5.1 CARACTERIZANDO O PERFIL DOS COMERCÍARIOS

Para delinear o perfil dos comerciários investigados determinamos as seguintes categorias: gênero, idade, faixa salarial, atividades cotidianas e nível de escolaridade.

Constatamos que, do total de comerciários investigados, a grande maioria é do sexo masculino, ocorrendo um percentual para esse gênero de 81%, contra apenas 19% do gênero feminino. Isso nos permite inferir que há a predominância considerável de comerciários do sexo masculino que frequentam a Biblioteca SESC Centro da cidade de João Pessoa.

Detectamos, ademais, que 30% dos comerciários do gênero masculino se encontram numa faixa etária que vai dos 18 aos 25 anos, 8% se encontram entre 26 a 35 anos, 46% possuem idade entre 36 a 45 anos

e que outros 16% se encontram com mais de 45 anos. Já no gênero feminino o resultado foi o seguinte: 33% estão entre 18 e 25 anos, 67% estão entre 26 a 35 anos.

Em relação à faixa salarial dos comerciários, constatamos que 63% percebe por volta de 1 a 2 salários mínimos, 37% percebe de 3 a 4 salários mínimos. Nenhum comerciário apontou perceber mais de 5 salários mínimos.

Quanto ao nível de escolaridade dos comerciários investigados, detectamos que 56% têm o curso médio completo, 32% possuem o curso superior completo, apenas 6% responderam ter o curso superior incompleto, e com mesmo percentual cursando o curso superior. Os títulos apontados pelos comerciários que responderam já ter curso superior completo foram: Gestão em Negócios (17%), Economia (33%), Matemática (33%) e Administração (17%). Já os comerciários que estão cursando o ensino superior, apontaram os cursos de Geoprocessamento (50%) e Administração (50%). Podemos inferir, por tais resultados, que os comerciários precisam atentar para a necessidade de se qualificarem, enquanto mão-de-obra, com vínculo empregatício, buscando o ensino superior para a melhoria de suas atividades profissionais e pessoais.

No que tange as atividades cotidianas dos comerciários, detectamos que 50% apenas trabalham, 44% estudam e trabalham e apenas 6% são aposentados, sendo que estes últimos exercem alguma função autônoma.

Quanto à função desempenhada por eles, enquanto comerciários, dos 16 respondentes, 50% são vendedores, 31% são caixa e 19% são atendentes, sendo estes da logística de calçados da cidade, funções que exemplificam as atividades que são, comumente, exercidas no comércio de João Pessoa.

O perfil delineado está em consonância com a

finalidade de atendimento do Serviço Social do Comércio–SESC, enquanto instituição voltada, especificamente, para os comerciários, promovendo cursos, atividades esportivas, de cultura e de lazer, em horários e dias diversificados e flexíveis possibilitando que os comerciários possam usufruir dos produtos e serviços a eles prestados.

## 5.2 Caracterizando o uso dos jornais

A partir da caracterização dos comerciários, a análise propriamente dita do uso dos jornais, objeto de estudo desta investigação, se pautou nas seguintes categorias: periodicidade de freqüência à Biblioteca SESC Centro, horário de freqüência à biblioteca, suportes informacionais mais utilizados, jornais utilizados na biblioteca, colunas do jornal de maior interesse dos comerciários, a maneira que buscam suas informações na biblioteca, finalidade do uso dos jornais e, por fim, sugestões em relação ao serviço de disponibilização de jornais.

No que concerne à periodicidade em que os comerciários freqüentam a Biblioteca SESC Centro, verificamos que 44% dos respondentes costumam freqüentar a Biblioteca diariamente, mesmo percentual para semanalmente, o que nos permite concluir que o hábito de utilizar a referida biblioteca se faz presente no cotidiano dos respondentes, considerando que os mesmos exercem atividades profissionais nas proximidades onde está localizada a biblioteca.

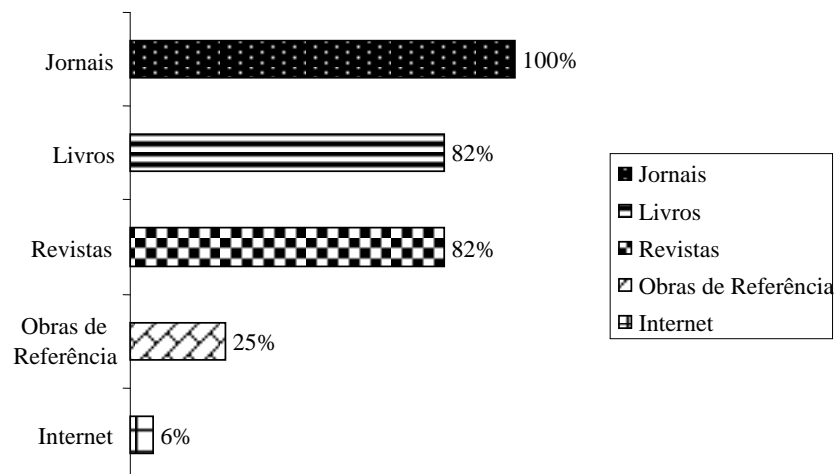
Sobre o horário em que os comerciários freqüentam a biblioteca constatamos que 44% freqüentam a Biblioteca SESC Centro pela manhã, 56% freqüentam à tarde, no horário compreendido entre meio-dia e 14 h. Nenhum dos respondentes mencionou freqüentar a biblioteca no horário da noite. Por esses dados, é possível inferir que, talvez, os comerciários não a freqüentam nesse último turno em virtude de estarem estudando à

noite, haja vista que desenvolvem atividade profissional durante o dia.

Questionados acerca dos suportes informacionais que mais utilizam na Biblioteca SESC Centro, 100% citaram os jornais como sendo os mais utilizados por eles, 82% dos comerciários indicaram que utilizam os livros e as revistas respectivamente, 25% responderam que utilizam as obras de referência, apenas 6% utilizam a *Internet* como suporte informacional e nenhum dos comerciários citaram a utilização de outros

suportes. No que tange ao percentual baixo em relação a utilização da *Internet*, inferimos que, talvez, isso se deva ao acesso em locais de trabalho. A Biblioteca do SESC disponibiliza terminais de computador para acesso à rede, cobrando uma taxa, contudo é possível perceber pela totalidade que atingiu a utilização dos jornais que os comerciários utilizam mais este suporte pela mescla e variedade de informações impressas cotidianamente, suprimindo necessidades de informação. Vejamos o Gráfico em seqüência:

**GRÁFICO 1:** Suportes informacionais mais utilizados.

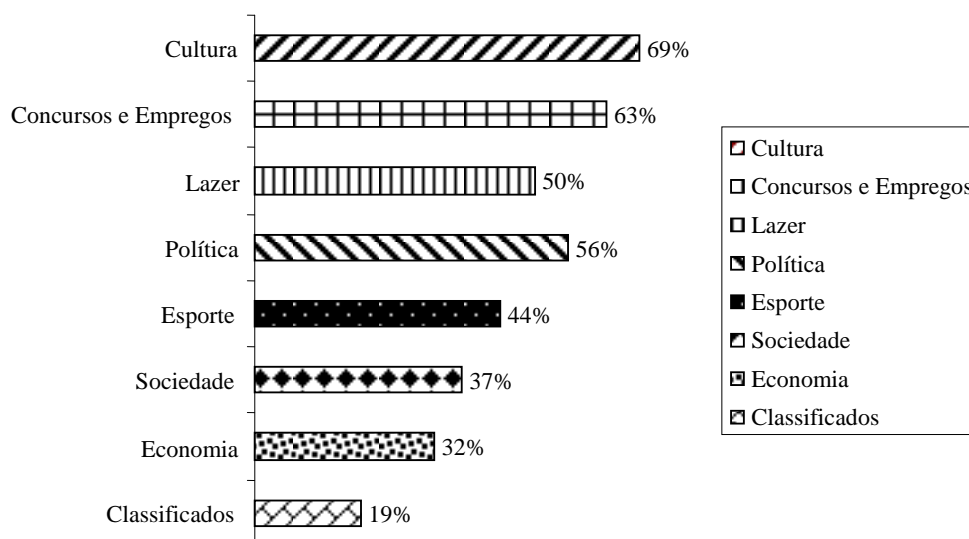


**Fonte:** Dados da pesquisa, 2009.

Considerando que a utilização de jornais na Biblioteca SESC Centro atingiu a totalidade de utilização por parte dos comerciários, evidenciamos, ainda, os jornais mais utilizados pelos investigados. Assim, 81% citaram o jornal Correio da Paraíba, 75% mencionaram o Jornal da Paraíba, 63% a Folha de São Paulo, 25% a Folha Dirigida, 19% citaram o Jornal O Norte e o jornal A União, respectivamente.

Investigamos, também, quais as colunas de jornais são de interesse dos sujeitos investigados. De acordo com as respostas obtidas, 69% para a coluna Cultura, 63% a

coluna Concursos e Empregos, 56% a coluna Política, 50% a coluna de Lazer, 44% a coluna Esporte, 37% coluna Sociedade, 32% a coluna de Economia e 19% os Classificados. Podemos concluir, com base nas respostas obtidas, que por estarem os comerciários em horário de almoço estes procuram retirar dos jornais algo que proporcione alguma informação específica ou simplesmente entretenimento, estabelecendo relação com os tipos de necessidades de informação em função do desejo de saber ou em função de uma ação, tipos estes delineados por Figueiredo (1979).

**GRÁFICO 2:** Colunas do jornal mais lidas pelos comerciários.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2009

Quanto à opinião dos comerciários sobre os jornais disponibilizados pela Biblioteca SESC Centro verificamos que 56% consideram os jornais bons, 37% os consideram ótimos. A opção regular foi mencionada por apenas 7% dos investigados. Nesta perspectiva, destacamos, na ordem de maior menção das falas dos respondentes, o que tange cada categoria de opinião acerca dos jornais:

a) Bom

*Todos podem ler. (C4)  
Porque tem todas as principais notícias. (C8)*

b) Ótimo

*Há vários tipos de jornais e com interesses diversos. (C1)  
Sempre encontro o que procuro. (C2)  
Os jornais são variados. (C3)*

c) Regular

*São poucos. (C7)*

*Falta mais opção. (C5)*

Acerca da quantidade de jornais disponibilizados pela Biblioteca SESC Centro ser suficiente em relação ao público usuário que o utiliza, detectamos que 56% responderam que não considera a quantidade suficiente, enquanto que 44% dos comerciários responderam que consideram suficiente. Desta forma, destacamos as justificativas dos investigados no que tange às respostas negativas (insuficiente) e positivas (suficientes), respectivamente:

a) Quantidade insuficiente

*Apenas um exemplar. (C5)  
Acredito que devido ao grande fluxo de visitantes, se faria necessário mais de uma edição de cada. (C6)*

b) Quantidade suficiente

*Eu me informo por jornais diferentes, então sempre tem um*



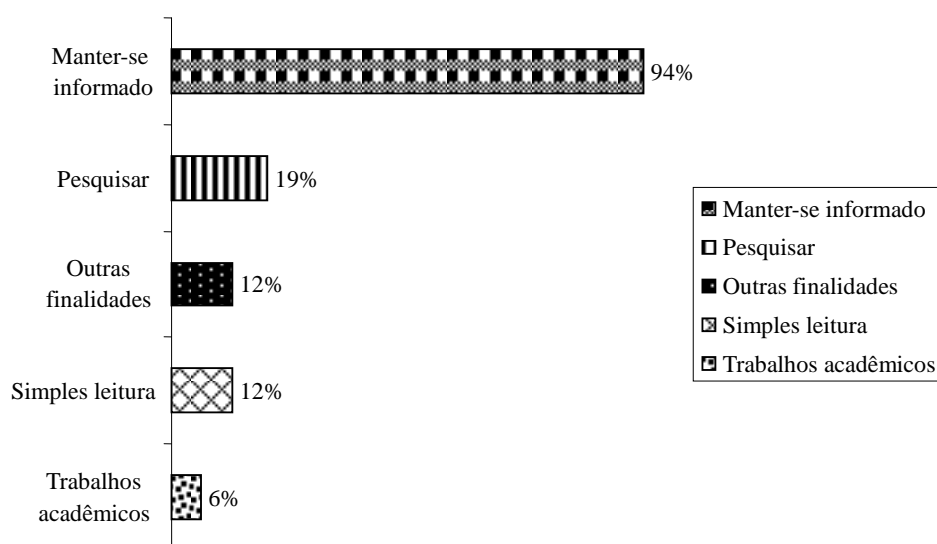
*disponível. (C1)*  
*Todos podem ler. (C2)*  
*Sempre dá para ler.(C3)*

No que concerne à busca informacional dos investigados na Biblioteca SESC Centro, constatamos que 87% dos comerciários fazem sua busca sozinhos, já que os jornais ficam dispostos em um local de fácil acesso para os usuários, 19% mencionaram contar com o auxílio do bibliotecário em suas buscas, isso deve-se, principalmente, ao uso do jornal Folha Dirigida, devido a alguns furtos que ocorreram com este jornal, o acesso ao mesmo ocorre por intermédio do

bibliotecário.

Vislumbramos, ainda, conhecer com que finalidade os comerciários utilizam os jornais na Biblioteca SESC Centro. De acordo com os dados obtidos, a opção *Manter-se informado acerca das principais notícias do dia* atingiu o percentual de 94%, a opção para *Pesquisar* foi mencionada por 19% dos comerciários, 12% marcaram a opção *Outras finalidades*, como ficar atento às informações, divertimento e atualizar-se, 12% mencionaram a utilização dos jornais para *Simple leitura* e 6% dos comerciários utilizam os jornais como subsídio para *Trabalhos acadêmicos*, como podemos verificar no gráfico em seqüência:

**GRÁFICO 3:** Finalidade do uso de jornais.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2009.

O instrumento de coleta de dados da pesquisa, em sua última questão, versava sobre possíveis sugestões dos comerciários em relação ao serviço de disponibilização de jornais da Biblioteca SESC Centro. Obtivemos as seguintes sugestões, que expomos abaixo mediante as seguintes categorias traçadas pelas respostas: aquisição de novos jornais, aumento no número de exemplares e criação de espaços reservados para leitura.

a) Aquisição de novos jornais:

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 72-83, 2011.

Nessa categoria podemos verificar o desejo por parte dos comerciários da aquisição de outros títulos de jornais, que tratem de assuntos específicos e que tragam notícias de outras cidades.

*Talvez a inserção do jornal Estadão, é um ótimo jornal. (C1)*

*Aumentar as opções, tem muito jornal de puxa saco governamental. (C5)*

*Deveria ter jornais de outros estados vizinhos. (C7)*

## b) Aumento no número de exemplares:

As afirmações abaixo descritas mostram a necessidade que os comerciários sentem em que sejam disponibilizadas maiores quantidades de exemplares do mesmo título, para que o serviço de jornais se tornasse mais ágil e eficaz, diminuindo as insatisfações observadas a esse respeito.

*Ampliação do serviço. (C2)*

*Aumentar o número de jornais. (C4)*

## c) Criação de espaços reservados para ler:

Salientamos, por último, que o espaço físico da Biblioteca SESC Centro é limitado, o que faz com que em determinados horários, a biblioteca fique cheia, o que acontece quase sempre no período da tarde, devido a presença dos estudantes de nível fundamental e médio que estudam nas proximidades da biblioteca, como também a realização de eventos de outros setores do SESC, que ocorrem, normalmente, na área de lazer da instituição, localizada em frente a biblioteca. Esses acontecimentos incomodam muito alguns usuários que frequentam a biblioteca que se queixam que não podem ler e nem estudar, relacionamos a isso a resposta obtida e exposta abaixo.

*Ter lugares mais reservados para ler. (C13)*

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que a Biblioteca SESC Centro de João Pessoa contribui quanto ao seu papel cultural, informacional e de lazer para com os comerciários, em face da promoção do acesso e do uso informacional de quem procura se informar de maneira prática, e rápida, tendo em vista o pouco tempo que possuem, em virtude da atividade profissional que exercem. Pela pesquisa, a satisfação dos usuários ficou evidente. Segundo as sugestões dos

comerciários, que citaram a aquisição de outros títulos de jornais para a biblioteca, assim como a ampliação do número de exemplares adquiridos. A exposição dessas sugestões é uma forma de demonstrar o posicionamento dos mesmos, de maneira pró-ativa, já que estes são os principais usuários e os primeiros interessados com as melhorias da Biblioteca SESC Centro.

E concordando com as sugestões indicadas pelos sujeitos da pesquisa para a Biblioteca SESC Centro, que foram a aquisição de novos títulos e a ampliação dos já existentes, ainda acrescentamos outras que consideramos importantes:

- a) ampliação do espaço físico da biblioteca, para um maior conforto e acomodação das pessoas que a freqüentam;
- b) alocação de material acústico nas janelas da biblioteca, ou mudança do local de eventos realizados, constantemente, pelo SESC, para diminuir os ruídos que incomodam os usuários;
- c) realização de estudo contínuo de usuários na referida biblioteca, já que esta atende diversos públicos diariamente, no intuito de manutenção da qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca; e
- d) redimensionamento da disposição dos jornais na biblioteca, pois estes se encontram em um espaço limitado e de pouca altura, dificultando o seu acesso.
- e) isenção da taxa de cobrança para acesso à *Internet* por meio dos terminais de computador disponibilizados pela Biblioteca do SESC promovendo, assim, consultas aos jornais em formato eletrônico.

Novas pesquisas poderiam, também, ser empreitadas quanto a outros tipos de periódicos, não só na biblioteca estudada, mas em outras unidades de informação. Sobre a Biblioteca SESC Centro, ainda indicamos a necessidade de estudos sobre outros serviços e produtos de informação prestados por esta

unidade de informação, como as obras de referência, o espaço infantil, com ênfase nos gibis, já que muitos adultos costumam utilizá-los, o serviço de recorte e armazenagem de reportagens que, na citada biblioteca, recebe o nome de hemeroteca e os terminais de consulta à Internet.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Y. **Os jornais impressos não irão desaparecer.** Disponível em: <<http://herdeirodo caos.com/?p=355>>. Acesso em: 10 jan. 2010.

ARNT, H. Do jornal impresso ao digital: novas funções comunicacionais. In: HOHLFELDT, Antonio; BARBOSA, Marialva. **Jornalismo no século XXI: a cidadania.** Porto Alegre: Mercado Aberto, 2002.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Busca e uso de informação em Ciências da Religião. In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE TECNOLOGIA, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 1, 2010, Recife. **Anais...** Recife: ENEGI, 2010. 1 CD-ROM.

COSTA, L. F. **Usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES.** João Pessoa: UFPB, 2008. 236f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. 2008. Disponível em: <<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/99/3/Dissertação%20Luciana%20Costa.pdf>>. Acesso em: 20 de out. 2009.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os Estudos de Usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, v.10, n.4, p. 1-12, 2009.

COSTA, L. F. **(In)Formação Profissional:** investigando buscas e usos de informação dos estudantes em processo de conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB. João Pessoa: UFPB, 2002. 101f. Monografia (Curso de Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal da Paraíba. 2002.

ESPÍRITO SANTO, P. O jornal impresso e a difusão da informação. **E-com** – Rev. Cient. do Depto. de Ciências da Comunicação do Uni-BH - Centro

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 72-83, 2011.

Universitário de Belo Horizonte, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 1-17, 2007.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudos de necessidades de informação:** dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. 1997 Disponível em: <[www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm](http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm)>. Acesso em: 22 nov. 2009.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudo de usuários.** Brasília: ABDF, 1979.

\_\_\_\_\_. Aspectos especiais de estudos de usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n.12, p. 43-57, jul./dez. 1983.

\_\_\_\_\_. Usuários. In: \_\_\_\_\_. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação.** São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). Centro de Políticas Sociais. **Mapa da Exclusão Digital.** Disponível em: <[http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa\\_exclusao/apresentacao/SUM%C1RIO.pdf](http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/SUM%C1RIO.pdf)>. Acesso em: 10 nov. 2009.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Os usuários. In: \_\_\_\_\_. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 1998. p.21-22.

OLIVEIRA, M. O. E. **A Disseminação da informação na construção do conhecimento e na formação da cidadania.** Disponível em: <<http://www.dici.ibict.br>>. Acesso em: 17 nov. 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.

SANZ CASADO, E. **Manual de Estudios de Usuario.** Madrid: Fundación Sanches Ruiperéz, 1994. p.19-35.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO (SESC), Disponível em: <<http://www.sesc.com.br/main.asp>>. Acesso em: 12 dez. 2009.

SODRÉ, N. W. **História da imprensa no Brasil**. 4. ed. Rio de Janeiro: Mauad, 1999.

TEIXEIRA, N. Jornais: trajetória e possibilidades. In: CAMPELLO, B. S.; CALDEIRA, P. S.; MACEDO, V. A. A.(Orgs.). **Formas e expressões de conhecimento**. Introdução às fontes de informação. Belo Horizonte, UFMG, 1998. p. 289-313.

---

#### **Dados sobre Autoria**

\*Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba.

\*\*Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

Artigo enviado em outubro de 2010 e aceito em junho de 2011.