

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
MARIA DA PAZ ROCHA MEDEIROS

**ESTUDO DE USO E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DE GOIÁS**

GOIÂNIA
2012

MARIA DA PAZ ROCHA MEDEIROS

**ESTUDO DE USO E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DE GOIÁS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Área de concentração: Estudo de uso e usuários.
Biblioteca jurídica.

Orientador: Prof. Msc. Rubem Borges Teixeira Ramos.

GOIÂNIA

2012

Medeiros, Maria da Paz Rocha.

M467e. Estudos de uso e usuários da biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. / Maria da Paz Rocha Medeiros [manuscrito] / Maria da Paz Rocha Medeiros. -- 2012.
74f. : il.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, 2012.

Orientador: Prof. Msc. Rubem Borges Teixeira Ramos.

1. Uso e usuários. 2. Biblioteca. Biblioteca do Tribunal de Justiça. Estado de Goiás. Necessidades informacionais. Biblioteconomia. I. Título.

CDU 025.26

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
MARIA DA PAZ ROCHA MEDEIROS

**ESTUDO DE USO E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DE GOIÁS**

Monografia apresentada junto ao Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Aprovada em ____/____/____ pela banca examinadora composta pelos profissionais:

Professor Msc. Rubem Borges Teixeira Ramos.
FACOMB/UFG
Orientador

Professora Dr.^a Eliany Alvarenga de Araújo - FACOMB/UFG
Convidada

DEDICATÓRIA

Ao meu pai in memória, que felizmente não pode esperar, mas, com certeza, está me abençoando neste momento. Também a minha mãe que não teve o privilégio de frequentar uma escola, porém sempre me apoiou e me fortaleceu, mesmo estando longe. Minha eterna gratidão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pelo dom da vida e pelo privilégio da busca constante do conhecimento através do estudo, que é incompatível e inconfundível na sua infinita bondade, compreendeu os meus anseios e me deu a necessária coragem para atingir o meu objetivo. Em especial, ao Professor PHD em filosofia, Masaharu Taniguchi que me disse através de seus livros, que tenho capacidade infinita, e que devemos sempre, “acalantar um grande sonho”.

Às minhas colegas Maria Divina, Denilza e Josylene, amigas para sempre. A Cidinha amiga de longas datas que esteve presente nesta caminhada, também me dando apoio sempre que estava carecendo ajuda. Alfredo e Karol, e as demais colegas que não citei, mas que também fizeram parte da minha caminhada até aqui e que com certeza ainda caminharemos por algum tempo, ainda que distantes umas das outras.

Ao orientador, Prof^o. Msc. Rubem Borges Teixeira Ramos, por compartilhar comigo seus conhecimentos. É impossível não ser um bom aprendiz com alguém que não oculta o seu saber.

EPÍGRAFE

Homens que eu quero formar

Quero formar homens de grande dinamismo e vivacidade.

Quero formar homens de ânimo forte e mente alegre, que não se deixam abater, por maior que sejam as dificuldades com que se deparem.

Quero formar homens que sejam não apenas corretos, mas também generosos, que vivam em harmonia com todas as coisas.

Quero formar homens possuidores de verdadeira sabedoria. [...]

Quero formar homens que jamais odeiam nem amaldiçoam os outros, pois o ódio e a maldição ferem primeiro as próprias pessoas que odeiam ou amaldiçoam, antes de atingir as pessoas a quem eles são dirigidos.

Desejo, sinceramente, ajudar a formar homens de coração generoso e repleto de amor [...]. O verdadeiro amor é aquele que quando necessário, toma feição de severidade. [...]

Quero formar, enfim, homens sempre dispostos a perdoar, aceitar generosamente os outros; homens que mantem sempre a mente alegre, [...] quando necessário “chamam nuvens e ventos, provocam trovoadas e terremotos, revolucionam a terra”, e conseguem salvar a humanidade, no verdadeiro sentido da palavra.

Masaharu Taniguchi

Livro dos Jovens, 32. Ed. 34. Impressão p.255-256.

RESUMO

O presente estudo insere o questionamento sobre a atualização do profissional da informação que lida com acervos jurídicos, a se reciclar periodicamente, levando ao usuário informações precisas, com rapidez, qualidade e exatidão, objetivando a satisfação das necessidades informacionais dos usuários. Para tanto, foi realizada pesquisa qualitativa exploratória e revisão bibliográfica, com o intuito de contribuir com os estudos sobre o tema e acompanhar as transformações que ocorreram com a utilização da rede web para as pesquisas e atualizações jurídicas dentro e fora do país. A pesquisa realizada na Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás trouxe usuários como os operadores do Direito, os servidores públicos, estudantes para concursos, bem como, os estudantes e a comunidade em geral frequentadores da mesma. Como resultado da pesquisa exploratória, a biblioteca necessita de atualização do acervo jurídico e implantação de rede web para pesquisa dos usuários. Conclui-se que a biblioteca necessita de uma série de melhorias, sejam físicas ou de equipamento. E ainda ressalta-se o quão importante, diante dos resultados obtidos, seria biblioteca do TJ-GO contar com os serviços um profissional bibliotecário, fato que não ocorre no presente momento.

Palavras-Chave: Uso e usuários. Biblioteca jurídica. Necessidade informacionais. Profissional da informação.

ABSTRACT

This study is about the information professional updating who handles legal collections, to recycle periodically, leading some precise, quick and quality information to meet the users' needs. Thus, we conducted qualitative research and literature review, in order to contribute to studies on the subject and follow the transformations that have occurred with the web use for research and legal updates inside and outside the country. The research in the Library of the Court of the State of Goiás brought users as operators of law, civil servants, contest students, as well as students and the broader community. As a result of exploratory research, it concluded that the library needs to update the legal acquis and implement the web search for users. We concluded that the library requires a number of improvements, whether physical or equipment and due to results emphasizes how important the TJ-GO library would rely on a professional librarian service, which does not occur at the moment.

Keywords: Use and users. Law library. Informational need. Information professionals.

LISTA DE ABREVIACÕES

- TJ-GO – Tribunal de Justiça de Goiás
- SGE – Secretaria de Gestão Estratégica
- UI – Unidade de Informação
- CDU – Classificação decimal Universal
- GYN – Goiânia
- STF – Supremo Tribunal Federal
- STJ – Superior Tribunal de Justiça

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	–	Referente ao sexo.....	42
Gráfico 2	–	Faixa etária.....	42
Gráfico 3	–	Formação.....	43
Gráfico 4	–	Cursos identificados.....	43
Gráfico 5	–	Servidor ou não?.....	44
Gráfico 6	–	Lotação.....	45
Gráfico 7	–	Servidor concursado ou não?.....	45
Gráfico 8	–	Tempo de trabalho no Tribunal de Justiça.....	46
Gráfico 9	–	Frequência na biblioteca.....	47
Gráfico 10	–	Uso da biblioteca.....	47
Gráfico 11	–	Finalidade da frequência.....	48
Gráfico 12	–	Conhecimento dos produtos e serviços.....	48
Gráfico 13	–	Empréstimo.....	49
Gráfico 14	–	Auxílio do funcionário.....	49
Gráfico 15	–	Situar o usuário quanto a organização.....	50
Gráfico 16	–	Tipo de materiais utilizados.....	51
Gráfico 17	–	O acervo está atualizado?.....	51
Gráfico 18	–	Localização do material no acervo.....	52
Gráfico 19	–	Solicitação de ajuda quando tem dificuldade.....	53
Gráfico 20	–	O funcionário consegue ajudar a localizar o material?.....	54
Gráfico 21	–	O acervo atende as necessidades?.....	55
Gráfico 22	–	O que mais dificulta você utilizar, o espaço físico ou o acervo.....	55
Gráfico 23	–	Nível de satisfação em relação a biblioteca.....	56

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	O USUÁRIO E A BIBLIOTECA JURÍDICA.....	14
2.1	PANORAMA HISTÓRICO: ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS.....	18
2.2	CONCEITOS: ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS.....	19
2.3	NECESSIDADES INFORMACIONAIS.....	22
2.4	BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS.....	25
2.5	BIBLIOTECA JURÍDICA.....	27
2.5.1	Informação Jurídica.....	29
2.6	BIBLIOTECÁRIO JURÍDICO.....	30
3	BIBLIOTECA DO TJ-GO.....	32
3.1	PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO.....	32
3.2	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.....	33
3.2.1	Histórico.....	33
3.2.2	Atualidade.....	34
3.2.3	Biblioteca e Documentação.....	35
4	ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO TJ-GO.....	36
4.1	METODOLOGIA.....	36
4.1.1	Delimitação do estudo.....	37
4.1.2	Universo e amostra da pesquisa.....	37
4.1.3	Classificação da pesquisa.....	37
4.1.4	Técnica selecionada.....	38
4.1.5	Instrumento de coleta de dados.....	39
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	39
5.1	ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO: COORDENADORA DA BIBLIOTECA.....	39
5.2	ANÁLISE DOS DADOS DO QUESTIONÁRIO: USUÁRIOS.....	41
5.3	CONSIDERAÇÕES SOBRE A ANÁLISE DOS DADOS.....	57
	CONCLUSÃO.....	59
	REFERÊNCIAS.....	61
	APÊNDICE A – Questionário: coordenadora da biblioteca.....	66
	APÊNDICE B – Questionário: usuários.....	71

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a Biblioteconomia, em quase todos os países, encontra-se em um processo de evolução, passando de uma postura centrada nas técnicas e organização bibliográfica para um direcionamento voltado ao usuário da informação. Essa tendência ocorre porque as técnicas de organização bibliográfica não revelavam, anteriormente, as necessidades e demandas particulares dos usuários.

O estudo de usuários, atualmente, foca-se na revisão das atividades realizadas nas bibliotecas e centros de documentação, fazendo com que essas instituições possuam, como objetivo principal, a prestação de serviços de qualidade aos seus usuários. (CUNHA, 1982). Conforme Figueiredo (1994, grifo do autor), o uso “*é o que um indivíduo realmente utiliza. É a necessidade ou desejo recebido pelo indivíduo*”. E, nesse tipo de estudo, os indivíduos podem utilizar somente os recursos que estão disponíveis. O uso depende da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação.

No Brasil, a maior preocupação dos estudos de usuários tem sido a de caracterizar o perfil dos mesmos, quer sejam eles estudantes, professores, pesquisadores, cientistas ou tecnólogos de determinadas instituições ou empresas que frequentam e utilizam os produtos, serviços e fontes em unidades de informação. Há poucos trabalhos que se destinam a produzir conhecimento a respeito das expectativas e comportamentos informacionais de profissionais, sem que esses estejam obrigatoriamente vinculados a uma unidade de informação. Destacam-se os estudos de Bettiol (1990) *apud* Nascimento e Weschenfelde (2002), Tasca (1993), Amaral (1996), Freitas (1996), Barbosa (1997), Campos (1997), Moura (1999), Carvalho (2000) e Neves (2000).

De acordo com Vergueiro (1988, p.104, grifo do autor), os “*estudos de uso e de usuários podem servir aos bibliotecários para o dimensionamento de demanda futura e, assim, diminuir o nível da incerteza bibliográfica no momento da seleção do material*”.

Usuário da informação é um tema com várias perspectivas. Cada autor constante na literatura sobre o assunto conceitua-o de determinada maneira. Entretanto, os autores sempre levam em consideração o usuário da informação como parte do processo do ciclo da informação, no qual o usuário busca encontrar, identificar, selecionar e obter acesso à informação.

Segundo Pinheiro (1982, p. 5), a importância dos estudos de usuários da informação refere-se à obtenção de conhecimento e compreensão:

[...] do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, do aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta e indiretamente relacionados à informação. (PINHEIRO, 1982, p. 5).

De acordo com a literatura brasileira existente sobre os estudos de uso e usuários da informação, percebe-se a pouca quantidade de pesquisas acerca dessa temática em bibliotecas jurídicas. Diante disso, a presente pesquisa pretende realizar um estudo de usuários em uma biblioteca especializada em direito, com o objetivo de conhecer melhor o uso e os usuários da biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. A relevância desse estudo consiste na aquisição de maior conhecimento sobre o assunto, sendo o mesmo pouco explorado pela literatura, e para os profissionais bibliotecários que atuam em bibliotecas jurídicas.

A pesquisa tem por premissa esclarecer se a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás atende de forma satisfatória às necessidades informacionais de seus usuários, através de seus produtos e serviços informacionais. Assim, o objetivo geral do estudo consiste em analisar a satisfação dos usuários da biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em relação ao atendimento de suas necessidades informacionais e os objetivos específicos dessa pesquisa visam à caracterização da biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e do perfil de seus usuários, além da verificação do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços e produtos oferecidos.

A presente pesquisa apresenta uma revisão de literatura (panorama histórico e conceitos de usos e usuários, necessidades informacionais, bibliotecas especializadas, biblioteca jurídica, informação jurídica e bibliotecário jurídico). O estudo aborda também informações sobre a biblioteca do TJ-GO, que foi a unidade de informação escolhida para a realização da pesquisa, por se tratar de uma biblioteca jurídica que não possui profissional bibliotecário e, em virtude também disso, ser visível a falta de estudos desse tipo na unidade de informação escolhida. Em seguida, descreve a metodologia que será utilizada para a realização do mesmo, incluindo a delimitação do estudo, universo e amostra da pesquisa, classificação da pesquisa, técnica selecionada e instrumento de coleta de dados. E o final da pesquisa constitui-se da análise, discussão e interpretação dos dados e conclusões, baseadas nos resultados encontrados.

2 O USUÁRIO E A BIBLIOTECA JURÍDICA

A presente pesquisa tem por enfoque a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, no que tange a seus usuários e o seu uso. De acordo com Machado (2000), a comunidade jurídica precisa manipular um grande volume de informações, visto que na área do Direito as informações se desatualizam muito rapidamente. Assim, o processo conduzido entre o usuário-busca-satisfação em uma unidade de informação jurídica deve ocorrer através de um relacionamento efetivo entre o usuário e o bibliotecário. De acordo com Rees (1966 *apud* GROGAN, 2001), o relacionamento entre o usuário e o bibliotecário na busca informacional envolve não somente a identificação e a utilização do instrumental bibliográfico disponível, mas também a intervenção de variáveis psicológicas, sociológicas e ambientais. É um processo de comunicação interpessoal, com a finalidade específica de satisfazer a necessidade de informação de outrem.

Conforme Logan (1986 *apud* MACHADO, 2000), o usuário da informação jurídica muitas vezes resiste a pedir auxílio ao bibliotecário. Essa falta de reconhecimento do profissional bibliotecário é observada em vários tipos de unidades de informação, com maior ênfase nas bibliotecas especializadas, já que o usuário dessa unidade é um especialista no assunto. Assim, ele supõe que o bibliotecário não poderá auxiliá-lo a encontrar a informação de que necessita, com a mesma velocidade e até – em alguns casos – a mesma competência. Essa triste realidade só pode ser alterada nos contextos e situações em que os bibliotecários consigam atender, de forma satisfatória, às necessidades informacionais de seus usuários. Por isso, é extremamente importante conhecer o perfil e as demandas informacionais dos usuários e, para isso, é necessária a realização de pesquisas sobre o uso e os usuários da informação.

As bibliotecas jurídicas precisam estar organizadas de modo a satisfazer de forma eficiente e eficaz as necessidades informacionais de seus usuários. Dentre os requisitos mínimos para o bom funcionamento de uma biblioteca jurídica, é fundamental que haja um profissional bibliotecário para organizar a informação registrada em qualquer suporte, de modo que facilite a sua busca, recuperação e uso pelos usuários que dela necessitam. Nesse sentido, Ferreira e Melo (2006, p. 3) ressaltam que é de suma importância que uma biblioteca jurídica sempre:

- Atenta às fontes de informação indiferente ao seu suporte;
- Deve possuir um bibliotecário astuto e capaz de organizar a informação para que possa ser localizada e utilizada independentemente do seu suporte;
- Seja especialista no uso de fontes jurídicas ou não. (FERREIRA; MELO, 2006, p. 3, grifo nosso).

Em Unidades de Informação Especializadas, como a biblioteca jurídica, por exemplo, o profissional bibliotecário é “[...] o agente de ligação informação/usuário, deve buscar, tratar e disseminar, de forma particular, informações, publicações e documentos pertinentes ou necessários ao desenvolvimento das empresas, órgãos e/ou instituições de que fazem parte”. (SALASÁRIO, 2000, p. 109).

Passos (1999 *apud* FERREIRA; MELO, 2006, p. 4) afirma que o profissional bibliotecário que atua em biblioteca jurídica deve:

Demonstrar forte compromisso com a excelência do serviço ao usuário; reconhecer a dissensão dos usuários; demonstrar conhecimento do sistema legal e da profissão jurídica; entender o contexto sócio, econômico e político em que o sistema legal existe; demonstrar conhecimento da teoria da Ciência da Informação e do ciclo documentário; demonstrar compromisso com o trabalho em grupo para alcançar objetivos comuns; compartilhar conhecimento e habilidades com colegas e usuários; dispor de habilidades de comunicação e ser capaz de promover a biblioteca e defender suas necessidades; comunicar-se efetivamente com editores e com a indústria gráfica para promover os interesses da biblioteca; procurar sempre o desenvolvimento pessoal e profissional através da educação continuada; prover e personalizar serviços de referência sobre tópicos jurídicos; avaliar a qualidade, autenticidade, acuracidade e o custo das fontes tradicionais e eletrônicas, e mostrar a importância delas para o usuário; auxiliar o usuário com as pesquisas jurídicas utilizando tanto os recursos impressos quanto eletrônicos; auxiliar aqueles que não são advogados no acesso às leis dentro das diretrizes e códigos aplicáveis; agregar conteúdo a variedade de recursos e sintetizar a informação para criar produtos personalizados para o usuário; criar instrumentos de pesquisa e bibliografias em Direito e controlar as tendências em áreas específicas do Direito. (PASSOS, 1999 *apud* FERREIRA; MELO, 2006, p. 4).

Ainda sobre as atribuições do bibliotecário jurídico, Ferreira e Melo (2006, p. 4) ressaltam que:

É necessário também buscar um conhecimento prévio tanto da área jurídica, quanto das novas tecnologias e isso se faz através da experiência e capacitação. É cabível ao profissional da informação, respeitar sempre as individualidades pessoais, demonstrar disponibilidade e abertura para o trabalho de busca conjunta de soluções através da informação. (FERREIRA; MELO, 2006, p. 4).

Os estudos orientados ao uso de um sistema (estudo de uso) tiveram início há mais de um século. Foram conhecidos como levantamentos bibliotecários (*library surveys*). Os bibliotecários empregaram esses estudos com a utilização do método quantitativo, onde as estatísticas sobre empréstimos realizados, cópias fornecidas, questões respondidas, livros solicitados e outros dados revelavam as tendências do comportamento do usuário no uso do serviço, mas não as suas necessidades específicas. A expressão “estudo de usuário” surgiu em meados do século XX, utilizando técnicas das ciências sociais para se observar ou questionar os usuários sobre suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito dos

serviços oferecidos ou em atividades de planejamento de produtos/serviços. (FIGUEIREDO, 1991 *apud* DIAS; PIRES, 2004).

As primeiras reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários, focando a maneira como cientistas e técnicos procedem para obter a informação, foram apresentadas em 1948, na *Royal Society Conference*. Mas, somente em 1970, surgiram os primeiros trabalhos sobre estudos orientados à satisfação das necessidades de informação dos usuários na literatura especializada brasileira. (FERREIRA, 1995 *apud* DIAS; PIRES, 2004).

Na atualidade, os estudos de usuários possuem o foco qualitativo, visto que os estudiosos do comportamento de busca da informação perceberam que as pesquisas com os métodos quantitativos não contribuíam totalmente para a identificação de necessidades peculiares e para a implantação de sistemas de informação adequados a essas necessidades. Segundo Wilson (2000 *apud* CUNHA; BAPTISTA, 2007), as vantagens da pesquisa qualitativa permitem a compreensão do processo de busca da informação para o usuário:

[...] tem-se um melhor entendimento do usuário para a projeção de serviços de informação mais efetivo e um melhor entendimento para a criação de teorias sobre comportamento e uso da informação. (WILSON, 2000, p. 31 *apud* CUNHA, BAPTISTA, 2007, p. 173).

Além disso, o método qualitativo se preocupa mais atentamente com os aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano, observando às necessidades individuais dos usuários da informação e têm como objetivo principal a resolução do problema informacional, isso é, a busca de soluções quanto a não disponibilidade da informação (sites da Internet), a grande quantidade de informações, entre outros problemas relacionados à informação.

Ao realizar um levantamento bibliográfico sobre estudos de usuários em bibliotecas jurídicas, observa-se a pequena produção científica de estudos específicos na área. Os estudos encontrados sobre biblioteca/usuário e informação jurídica no Brasil são os de Machado(2000), Gonçalo (2007) e Rocha (2011), sendo que o maior foco de realização de estudos nessa natureza é sobre o perfil do bibliotecário que atua na área jurídica, também denominado na literatura de “bibliotecário jurídico”. São vários os estudos brasileiros sobre o bibliotecário que atua em uma unidade de informação jurídica, dentre os quais se destacam: Batista (2008), Loureiro (2005), Saraiva (2009), e Costa (2010).

Os estudos realizados na área de biblioteca jurídica e usuários são desenvolvidos no intuito de analisar e conhecer a busca informacional, o uso da biblioteca, e também avaliar os produtos e serviços de informação oferecidos aos usuários, objetivando atender de forma

satisfatória as suas necessidades de informação jurídica. Através da leitura de diversos autores sobre o assunto, foi possível observar que as pesquisas de estudos de usuários são mais realizadas em ambientes de bibliotecas jurídicas digitais do que em bibliotecas jurídicas tradicionais, além da raridade de estudos de usuários da área jurídica em bibliotecas. Os estudos publicados nessa área são válidos, porque fornecem os dados necessários a avaliação da biblioteca e do conhecimento das demandas dos seus usuários. Ao se empreender estudos voltados ao ambiente tradicional espera-se obter informações relativas ao uso e aos usuários de uma biblioteca jurídica que ainda utiliza o papel como principal suporte da informação, com o intuito de observar se o ambiente de uma biblioteca tradicional consegue atender de forma satisfatória os usuários de uma área que se encontra em constante atualização.

Atualmente, a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás é frequentada por estudantes de Direito, estudantes de concursos públicos, pelos servidores e também à comunidade em geral. Para os servidores, são oferecidos serviços de empréstimo domiciliar de livros e periódicos e para a comunidade apenas o uso do espaço físico e do acervo local.

O presente estudo pretende conhecer de forma mais aprofundada quem são os usuários que utilizam a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, porque a utilizam, de que forma a utilizam e com que frequência, a fim de identificar o nível de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços que a biblioteca oferece.

Diante disso, a pesquisa pretende responder como se caracteriza a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás; qual o perfil dos usuários da biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás; quais os produtos e serviços que os usuários utilizam e por quê; qual o nível de satisfação dos usuários que frequentam a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e se biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás oferece serviços e produtos informacionais que corresponde às necessidades informacionais de seus usuários.

Pretende-se, através dos conceitos que serão abordados na revisão da literatura, mostrar a relevância e a necessidade da realização de estudos de usuários, pois se acredita ser possível o oferecimento de serviços e produtos de informação de excelência, através de seu acervo ou até mesmo no uso do espaço físico, a fim de promover interação social, esforço intelectual a seus usuários. Nas unidades de informação especializadas, a motivação para a realização de estudos de usuários ocorre a partir do momento que seus usuários encontram informação de qualidade com rapidez, facilitando o trabalho e pesquisa dos profissionais da área.

Para a compreensão da presente pesquisa, é importante conhecer os conceitos na área dos estudos de uso e usuários, o seu histórico, necessidades informacionais, bibliotecas

especializadas, biblioteca e informação jurídica e sobre o profissional que atua no ambiente jurídico, denominado de “bibliotecário jurídico”. A pesquisa será fundamentada a partir do levantamento dos assuntos acima, fornecendo assim a base teórica para a realização da pesquisa de uso e usuários da informação jurídica.

2.1 PANORAMA HISTÓRICO: ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS

As primeiras investigações no campo dos estudos de usuários foram realizadas após a década de 1940, impulsionadas pela Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, em 1948, no Reino Unido, e pela Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, Estados Unidos, em 1958. Os eventos focavam a maneira como cientistas e técnicos procedem para obter a informação. (GASQUE; COSTA, 2010).

Na década de 1960, os estudos de usuários de bibliotecas se preocupavam em identificar a frequência de uso de determinado material e outros dados de forma puramente quantitativa e não detalhavam os diversos tipos de comportamentos informacionais. (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

De acordo com Ferreira (1995), a partir da década de 1970, surgiram os primeiros trabalhos sobre estudos orientados a satisfação das necessidades de informação dos usuários na literatura especializada brasileira. Ainda nessa década, foram realizados estudos sobre a transferência, o acesso, a utilidade da informação e o tempo de resposta, preocupando-se como a informação era obtida e usada. (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

Ainda segundo Baptista e Cunha (2007), durante as décadas de 1960 a 1980, a pesquisa quantitativa foi preponderante na realização de estudos de usuários. A pesquisa quantitativa caracteriza-se, tanto na fase de coleta quanto no tratamento dos dados, pela utilização de técnicas estatísticas. O seu uso teve como objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, buscando assim aumentar a margem de confiabilidade aos resultados obtidos. Lembrando que esse objetivo foi alcançado na época.

A partir da década de 1980, houve a preocupação com a automação. De acordo com Pinheiro (1982), os estudos de usuários teriam como objetivo possibilitar o planejamento de serviços ou sistemas de informação que fossem capazes de satisfazer as necessidades dos usuários. Entretanto, os resultados obtidos não foram alcançados, principalmente devido à complexidade de se determinar o comportamento e às necessidades de informação dos usuários.

Diante disso, na década de 1980, os estudos de usuários passaram de uma

abordagem tradicional (quantitativa) para uma abordagem alternativa (qualitativa). Nessa década, os estudos começaram a considerar que a informação só adquire sentido quando integrada em um contexto. Essa nova abordagem percebe os indivíduos com suas necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas integradas em um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Nessa abordagem, os atos de se questionar, planejar, interpretar, criar, resolver e responder são muito valorizados no modelo alternativo, ao contrário, do modelo tradicional. (DERVIN, 1989 apud FERREIRA, 1995).

Wilson (2000 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007) sintetiza as vantagens da pesquisa qualitativa para a compreensão do processo de busca da informação para o usuário:

[...] tem-se um melhor entendimento do usuário para a projeção de serviços de informação mais efetivo e um melhor entendimento para a criação de teorias sobre comportamento e uso da informação (WILSON, 2000 apud BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173).

A pesquisa qualitativa tem como foco as causas das reações dos usuários da informação e a resolução do problema informacional, que consiste na busca de soluções quanto aos problemas relacionados à informação, como por exemplo: o excesso de informação. Ela possui um enfoque mais abrangente do que o método quantitativo. Além disso, a pesquisa qualitativa dá maior atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano. (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

2.2 CONCEITOS: ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS

Conforme Dias e Pires (2004), os estudos podem ser divididos em dois grupos:

- **estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou serviço de informação:** são aqueles que se iniciam a partir de um grupo de materiais de biblioteca e começam então a investigar qual o seu uso e quanto foram usados. Por exemplo: serviços prestados por bibliotecas; empréstimos; serviço de disseminação seletiva da informação; instrumentos e fontes disponíveis; uso dos catálogos; uso da coleção; etc.;
- **estudos orientados ao usuário:** investigação sobre um grupo particular de usuários, como ele obtém a informação necessária para seu trabalho; o comportamento na obtenção de uma informação; hábitos de obtenção de informação de comunidades específicas (congressos, colégios invisíveis); entre outros.

De acordo com Nascimento e Weschenfelde (2002), os estudos de usuários são muitas vezes confundidos com os estudos de uso. Entretanto, se diferem um do outro, visto que os estudos de uso se limitam a fazer estudos de uso de coleções, por um grupo de usuários, prática esta constante nos estudos feitos até a década de 60. Só a partir da década de 70 é que se começou a privilegiar o indivíduo, usuário ou receptor da informação, como foco de pesquisa. E na década de 90, esse foi considerado como consumidor da informação.

Dias e Pires (2004) definem que os estudos de uso são elaborados para avaliar o quanto e como uma coleção específica está sendo utilizada. O acervo tem sido o objeto mais frequente de avaliação. Estudos de volume de uso, isto é, a frequência de rotatividade obtida por um material de informação quando e sempre que é deslocado de seu lugar habitual no serviço de informação. Os estudos de uso também podem ser divididos em: uso do acervo, uso da biblioteca, uso de periódicos, uso da coleção de referência, uso de catálogos, uso dos recursos tecnológicos, dentre outros. O uso pode ser determinado por diversos fatores, como a popularidade e disponibilidade em relação ao uso, e são utilizados para mensurar a demanda de informação, funcionar como subsídio ao processo de planejamento e avaliação e para identificar possíveis descartes e cancelamento de assinaturas.

A realização de estudos de uso de um acervo bibliográfico tem como objetivos principais saber quais as fontes mais utilizadas para uma avaliação de tomada de decisão por parte do bibliotecário e conhecer a utilização da biblioteca, estabelecendo assim algumas características do usuário. (FIGUEIREDO, 1994).

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 373) definem usuário como sendo uma “pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local, ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada, utente”.

Para Dias e Pires (2004, p. 7), “o conceito de usuário diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma pesquisa bibliográfica)”. Usuário da informação, segundo Chocen (1998), é o usuário concreto que detém informação disponibilizada pelo sistema documentário, e consumidor da informação é aquele que se apropria e faz uso, isto é, passa a consumir informação.

Figueiredo (1979) afirma que os estudos de usuários são:

Investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou por centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. São canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual serve. (FIGUEIREDO, 1979,

p. 179).

Conforme o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia de Cunha e Cavalcante, os estudos de usuários possuem as seguintes definições:

1. BIB pesquisa para “saber o que as pessoas necessitam em matéria de informação ou se essas pessoas estão satisfeitas e sendo atendidas adequadamente por seus provedores. Esses estudos compreendem, também, a investigação de como e para que a informação é utilizada pelos usuários, assim como as formas que essas necessidades são expressas e conhecidas” (FIG) dentro de uma área temática ou pelos que utilizam os produtos e serviços de uma biblioteca, arquivo ou sistema de informação. 2. INTERN “o processo de descobrir as necessidades de informação dos usuários de um determinado sistema de informação ou sítio. Ele pode incluir entrevistas ou observações de pessoas, levantamento de grupos e o estudo de mecanismos de uso (tais como as estatísticas de consulta). O estudo de usuário é um componente importante na arquitetura de sistemas de informação porque assegura que as suas necessidades estejam refletidas no projeto” (HAG). 3. MKT para Amaral (AMA), os estudos de usuários com enfoque mercadológico consideram os usuários como consumidores de informação. Assim, devem partir da interpretação correta de suas necessidades, expectativas e desejos e permitir a adequação das ofertas de produtos e serviços às clientelas específicas. Esses estudos compreendem as escolhas dos consumidores, as formas como contratam, mantêm, e se comprometem com um serviço, como compram, pagam ou tomam decisões. Considera que a idade, estágio do ciclo de vida, ocupação profissional, condições econômicas, estilo de vida, personalidade e autoconceito influenciam os processos de decisão dos consumidores e permitem que se estabeleça uma diferenciação que pode servir como base para a caracterização desses consumidores em segmento de mercado. (CUNHA; CAVALCANTI, p. 158-159).

Diante do exposto, pode-se afirmar que os estudos de usuários são pesquisas realizadas para identificar quais são as necessidades de informação dos usuários e se as mesmas estão sendo atendidas de forma satisfatória. Segundo Sandock (1976 apud PINHEIRO, 1982, p. 1), os estudos de usuários são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, do aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta e indiretamente relacionados à informação. E com relação aos estudos de uso, pode-se observar, através da literatura brasileira, que estão voltados tanto para a mensuração e ao estabelecimento de padrões quanto ao uso da informação existente na biblioteca, de forma puramente quantitativa.

2.3 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Segundo Nascimento e Weschenfelde (2002), o conceito de necessidade de informação é muito ambíguo e difícil de se definir e avaliar, pois implica em um processo cognitivo que pode ocorrer em diferentes níveis de consciência. Brittain (1975 apud BETTIOL, 1990) se referiu ao conceito de "necessidade" como abstrato, "uma" ou "alguma" combinação das seguintes necessidades: a) necessidades expressas pelo usuário; b) aquelas que o usuário não pode expressar; c) as presentes, expressas ou não e d) necessidades futuras e potenciais.

Entende-se por necessidade de informação a carência de informação que o indivíduo apresenta e deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional. A necessidade de informação depende de vários fatores, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo. Por isso, a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação. (NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2002).

Dias e Pires (2004) explicam que a necessidade informacional pode ser entendida como a compreensão das necessidades de cada indivíduo, em relação à informação. O conhecimento das características, atitudes, necessidade e demandas informacionais dos usuários será o elemento norteador dos produtos e serviços da unidade de informação. Esses serviços devem ser planejados de acordo com os usuários e seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar a eficiência e satisfação dos usuários de tais serviços.

Segundo Dodebei (2002), “necessidade” implica na “falta” de algo que, se estivesse presente, contribuiria para o bem-estar e para facilitar o alcance de quaisquer objetivos que se tenha em mente. Já o conceito de necessidade, definido por (WILSON, 1981 apud MARTINEZ; SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119), descreve uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo. Outros apontam que o usuário nem sempre percebe qual é a informação de que necessita (TAYLOR, 1968 apud MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 120) e algumas vezes possuem necessidades não-reconhecidas.

Para Bettiol (1990), o conceito de necessidades de informação:

[...] é difícil de definir, isolar ou medir (4) (12). Reconsiderações têm sido encontradas, usos de diferentes palavras para descreverem o mesmo conceito, assim

como o uso de termos idênticos para significarem coisas diferentes (10). Os termos têm sido usados de várias maneiras por pesquisadores em revisões bibliográficas. Necessidades, demandas e desejos usam-se de modo semelhante: todavia, estes termos não são idênticos. O conceito de necessidades de informação está encaixado nos estudos de usuários e de uso de fontes de informação que formam a mais extensa área de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação, desde há quatro décadas passadas (23), (BETTIOL, 1990, p. 61).

Segundo Dervin & Nilan (1986 apud BARBOSA, 1997) os estudos sobre necessidades informacionais tendem a se agrupar em três categorias principais, que são:

- a) a abordagem do valor para o usuário (*user-values*), que destaca a visão de como os sistemas de informação são percebidos pelos usuários quanto ao seu valor e utilidade;
- b) a abordagem de produção de sentido (*sense making*), que investiga as formas pelas quais as pessoas atribuem sentido ao mundo ao seu redor e qual o papel da informação nesse processo;
- c) a abordagem dos estados de conhecimento anômalos (*anomalous states of knowledge*), que focaliza os processos pelos quais as pessoas buscam informação sobre assuntos em que seu conhecimento é incompleto.

Paisley (1968 apud BETTIOL, 1990), apresentou os fatores relevantes que afetam as necessidades de informação:

- a) a coleção completa das fontes disponíveis de informação;
- b) os usos para os quais a informação será utilizada;
- c) o conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário;
- d) o sistema social, político, econômico e outros que afetam enormemente o usuário e o seu trabalho;
- e) as consequências do uso da informação, isto é, a produtividade.

Line (1974 apud BETTIOL, 1990) aponta que os estudos de usuários têm sido mais voltados às necessidades do que aos usos ou demandas. Ele apresentou as seguintes definições:

a) *necessidade*: o que um indivíduo deve fazer para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. Pode haver um julgamento de valor implícito na maneira como o termo é utilizado. Necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola. O conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade. Uma necessidade identificada como um desejo: uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de "instrução" poderia muito bem conflitar com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial;

b) *desejo*: o termo desejo refere-se ao que o indivíduo gostaria de ter, o desejo pode ou não ser realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam, ou desejar um item de que eles não necessitam, ou mesmo não deveriam ter. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial;

c) *demanda*: é o que um indivíduo pede, ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado: acrescenta que uma demanda é um uso em potencial;

d) *uso*: é o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura causal ou acidental, isto é, uma informação conhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades.

Os conceitos de estudos de usuários estão diretamente relacionados à satisfação das necessidades de informação, ao aperfeiçoamento dos serviços já existentes e a criação de novos produtos e serviços, com o objetivo de alcançar a excelência em serviços de informação. E os conceitos de estudo de usos estão relacionados às ferramentas, equipamentos, recursos humanos, enfim, tudo o que os usuários utilizam na biblioteca, sejam produtos ou serviços. Além disso, são instrumentos de avaliação da frequência de uso de determinado material ou recurso disponível na biblioteca ou unidade de informação.

2.4 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

As Bibliotecas Especializadas surgiram no século XX, devido ao avanço da ciência e da tecnologia que ocorreu nesse período, em decorrência da Revolução Industrial. (LIMA, 2011).

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 51) definem a biblioteca especializada como uma “biblioteca organizada sobre disciplinas ou áreas específicas do conhecimento; biblioteca especial e/ou centro de documentação” e também como sendo uma “biblioteca organizada para certas categorias de usuários, tais como pessoas com necessidades especiais, pacientes e internos estabelecimentos correccionais”.

As Bibliotecas Especializadas ou Centros de Documentação Especializados são unidades de informação que se caracterizam e se diferenciam das demais categorias de bibliotecas por possuírem um grupo de usuários diferenciados, que normalmente são pesquisadores e profissionais que possuem conhecimentos de uma área específica e em decorrência do seu nível de instrução, exigem que a unidade de informação possua um acervo especializado para contribuir no processo de construção de conhecimento e resolução de problemas informacionais. (LIMA, 2011).

Uma biblioteca especializada visa satisfazer as necessidades da instituição à qual é vinculada. O provimento da informação é o seu objetivo, de acordo com o tipo de informação específica, técnica e necessária ao órgão a que a biblioteca está vinculada, seja ele de âmbito legislativo, parlamentar, jurídico, governamental, privado; independente de sua natureza. (AMARAL; SOUZA, 2008).

Para Maia (*et al.*, 1991 *apud* SALASÁRIO, 2000, p.106), bibliotecas especializadas são “Centros processadores da informação, os quais podem ser locais de suporte à informação exercendo o papel de veicular a informação relevante para o planejamento, tomada de decisão e a solução e problemas”.

Segundo Cezariano (1978, p. 238 *apud* SALASÁRIO, 2000, p. 106), as bibliotecas especializadas são “unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico de assunto”.

Targino (1988 *apud* SALASÁRIO, 2000) explica que a biblioteca especializada é aquela que tem um acervo composto de material bibliográfico técnico destinado a atender os campos de atuação de uma determinada instituição.

Segundo Figueiredo (1993, p. 103 *apud* SALASÁRIO, 2000, p. 107), "Bibliotecas

especializadas tem como característica marcante a prestação de serviços altamente especializados”. Miranda (1990 apud SALASÁRIO, 2000) afirma que as bibliotecas técnicas devem prestar serviços personalizados, auxiliando os usuários na capacitação técnica e científica, garantindo assim rendimentos e divisas para a empresa onde está inserida. Existem ainda outras características diferenciais das bibliotecas especializadas, que são: usuários com elevado nível de formação e exigentes nas suas pesquisas; os bibliotecários responsáveis pela biblioteca devem possuir conhecimento na área a que se destina a coleção; acervo composto por uma diversidade de suportes informacionais; interação e dependência contínua com outras bibliotecas e centros de informação da mesma especialidade com um alto nível de automação dos serviços com o objetivo de possibilitar uma melhor recuperação da informação. (MIRANDA, 2007).

De acordo com Salasário (2000), as Bibliotecas Especializadas estão relacionadas a três conceitos: com relação ao acervo que ela possui e disponibiliza aos seus usuários; pelo tipo de usuários que a frequentam; e o terceiro conceito que é a biblioteca especializada diferenciada por seus usuários que normalmente são pesquisadores que detêm conhecimentos sobre uma área específica e seu acervo é voltado para o interesse dos mesmos.

Ashworth (1967 apud SALASÁRIO, 2000) explica que a biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular, sendo o acervo a principal diferença das Bibliotecas Especializadas.

Dentre as funções das bibliotecas especializadas, destacam-se:

- fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários;
 - realizar um tratamento exaustivo nos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
 - disseminar seletivamente a informação;
 - proporcionar o acesso a bases de dados especializadas na área de interesse da coleção da biblioteca;
 - permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área.
- (MIRANDA, 2007).

A Biblioteca Especializada é um tipo de biblioteca diferenciada, visto que se destina a um público específico. Seu acervo é composto, geralmente, por publicações sobre

uma determinada área do conhecimento. Seu público é constituído normalmente por pesquisadores e profissionais, e o profissional bibliotecário deve ser altamente especializado para atender de forma satisfatória seus usuários. Além disso, as pessoas que frequentam as bibliotecas especializadas buscam informações para atender assuntos relacionados à pesquisas científicas, questões ligadas ao seu trabalho e/ou para tomada de decisões e solução de problemas.

2.5 BIBLIOTECA JURÍDICA

Segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 51), a biblioteca jurídica é uma “biblioteca especializada em ciências jurídicas”. Nas bibliotecas especializadas em direito, o conhecimento do bibliotecário amplia-se a partir do momento em que, ao estar em contato frequentemente com a informação jurídica, adquire o status de “especialista” dessa informação, o que cria a possibilidade de lhe conferir a prerrogativa de “colaborador” do usuário no desenvolvimento de seus estudos, agregando-a a de consagrado “intermediário”. Para contextualizar a informação-objeto de seu trabalho, o bibliotecário necessita buscar o conhecimento jurídico, que pode ser adquirido pela educação formal ou não pela própria atuação nesse ambiente profissional. (LOUREIRO, 2005).

Amaral e Souza (2008, p. 173) conceituam a biblioteca jurídica como,

[...] uma biblioteca especializada na área jurídica, que se distingue pela ênfase em prover informação direcionada, atualizada e em tempo hábil para uma clientela distinta de determinada organização, antecipando-se dentro do possível às necessidades de informação dessa clientela.

Na biblioteca jurídica, é necessário conhecer o campo de atuação nessa área específica, o que implica no conhecimento das disposições legislativas aplicadas a casos específicos, da jurisprudência, dos preceitos jurídicos dos tribunais de justiça entre outros. (AMARAL; SOUZA, 2008).

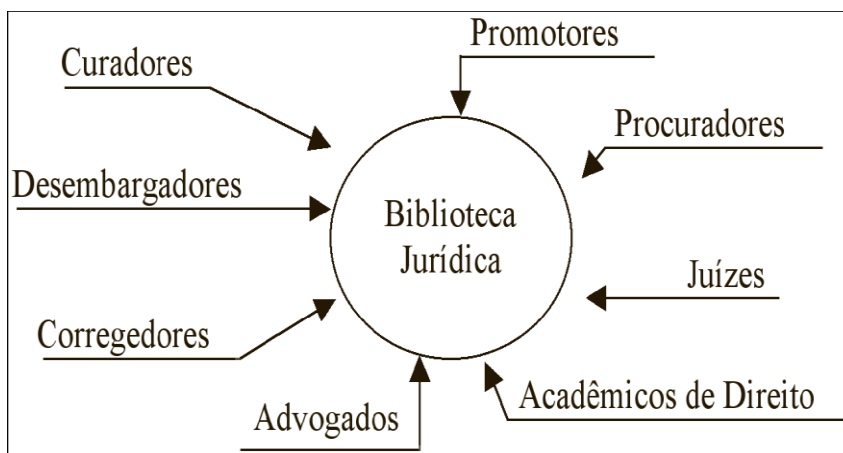
Santos (1981, p. 10 apud AMARAL; SOUZA, 2008, p. 173) afirma que a

[...] biblioteca jurídica é onde se reúne, analisa e indexa para estudo, leitura, pesquisa, consulta e empréstimo aos usuários especializados, os documentos referentes à doutrina, legislação, jurisprudência e os relativos a atos oficiais, normativos ou administrativos.

Machado (2000) afirma que os usuários da informação jurídica necessitam manipular um grande volume de informações, que se desatualizam muito rapidamente. Por isso, para atuar de acordo com o que dela espera a sociedade, os usuários necessitam do auxílio do profissional da informação que deve conhecer bem as fontes de informação jurídica. Passos (2001) ressalta que os usuários devem recorrer ao bibliotecário jurídico para poupar tempo, não incorrer em erros e, sobretudo obter pesquisas mais amplas.

A comunidade de uma biblioteca jurídica é extensa. Podem ser destacados como usuários da informação jurídica os advogados, os magistrados, os juristas e pesquisadores, os legisladores, os funcionários de cartórios, tribunais e cursos jurídicos, os professores, estudantes e a comunidade em geral, sendo que cada um desses grupos apresenta características e necessidades informacionais diversas. (MACHADO, 2000).

Figura 1 - Usuários da biblioteca jurídica



Fonte: (SANTOS, 1981, p. 17 apud AMARAL; SOUZA, 2008, p.174)

Segundo Miranda (2003, p. 5), as bibliotecas jurídicas têm por objetivo “disseminar a informação jurídica, com o intuito de subsidiar as decisões processuais em fluxo, como também auxiliar a todos os juristas no cumprimento da justiça”. Diante disso, pode-se afirmar que a autora defende que a Biblioteca Jurídica torna-se imprescindível à instituição ao qual está vinculada, visto que encontra-se diretamente relacionada através de seus conteúdos e serviços informacionais às atividades desenvolvidas por seus usuários.

Através dos conceitos citados sobre bibliotecas jurídicas, pode-se conceituar a mesma como uma biblioteca especializada na área jurídica, geralmente destinada a atender às necessidades informacionais da instituição ao qual é vinculada, e também para atender aos seus usuários internos, que são os juristas, juízes, advogados, servidores e seus usuários externos, como estudantes e demais interessados. Normalmente, sua coleção é formada de

doutrina, legislação, jurisprudência, dentre outros documentos jurídicos atualizados, contribuindo assim para a resolução de processos judiciais e outros relativos à área jurídica.

2.5.1 Informação Jurídica

A Biblioteconomia Jurídica é o campo da Biblioteconomia aplicado à ciência do Direito. Essa especialização utiliza as técnicas da Biblioteconomia para facilitar o acesso à informação jurídica de forma ágil e eficiente. A área tem se desenvolvido muito nos últimos anos, e tem sido sistematicamente publicada em revistas de Biblioteconomia e Documentação, anais de congresso, seminários e publicações avulsas. (FRAZÃO, 2008).

A informação jurídica é a matéria-prima indispensável do dia-a-dia dos profissionais que trabalham na área jurídica, que é conceituada como toda unidade de conhecimento humano, tendo a finalidade de embasar manifestações de pensamento de jurisconsultos, advogados, legisladores, desembargadores, juízes e todos aqueles que lidam com a matéria jurídica. (PASSOS, 2001).

Segundo Atienza (1979, p. 19), documentação jurídica é “a reunião, análise e indexação da doutrina, da legislação, da jurisprudência e de todos os documentos oficiais relativos a atos normativos ou administrativos”.

A literatura jurídica aponta três tipos de informação jurídica. Passos (2004) explica essas fontes, sendo que a lei é a fonte principal do Direito. Trata-se de uma norma geral, escrita, coercitiva e de constantes atualizações, sendo obrigatória o seu cumprimento. Denomina-se legislação a reunião de leis, ou seja, “o conjunto de diplomas legais ou disposições emanadas de autoridades em seus diversos níveis de atuação.” (ABREU; SANDOVAL, 1991, p. 15 *apud* PASSOS, 2004, p. 203).

A jurisprudência corresponde à fonte secundária do Direito, e “consiste no conjunto de decisões reiteradas de juízes e tribunais sobre determinada tese jurídica, revelando o mesmo entendimento, orientando-se pelo mesmo critério e concluindo do mesmo modo”. (PASSOS, 2004, p. 203).

A doutrina é a fonte terciária do Direito, que se refere à interpretação de autores, juristas e escritores, acerca de uma norma ou decisão jurídica. Podendo ser entendida também como a interpretação de estudiosos sobre determinada norma ou manifestação judicial, resultando em comentários de lei, interpretações de códigos, anotações sobre decisões das cortes, entre outros. (PASSOS, 2004).

Os suportes através dos quais a informação jurídica se apresenta são variados. Por exemplo, os diários oficiais, pesquisas impressas, relatórios, jornais e revistas, monografias e livros, enciclopédias e dicionários, páginas da Internet, fax, ligações telefônicas, comunicação interpessoal, correio eletrônico, entre outros.

A legislação, a doutrina e jurisprudência estão interligadas. Atualmente, a informação torna-se obsoleta muito rapidamente. A legislação é constantemente modificada, ou são acrescentadas novas leis, e isso faz com que os outros tipos de informação jurídica (doutrina e jurisprudência) sejam também alterados. (LIMA, 2011).

A informação jurídica é caracterizada pela rapidez de sua desatualização, e essa constante modificação e diversificação fazem com que os usuários não consigam identificar qual a melhor fonte de informação que os ajudará na coleta de dados para o desenvolvimento de suas atividades. O profissional do direito tem a necessidade de obter as informações da maneira mais precisa possível, pois essas informações são indispensáveis para a resolução dos processos jurídicos e as fontes de informação que buscam são a chave para a boa resolução de seus processos. (LIMA, 2011).

A informação jurídica é um elemento fundamental para que se alcancem os objetivos no âmbito jurídico, auxiliando os juristas no cumprimento da justiça, com base em leis, jurisprudência, doutrina, decretos, dentre outros.

2.6 BIBLIOTECÁRIO JURÍDICO

Para atuar na área jurídica, o Bibliotecário precisa estar atento à sua área de atuação, estando sempre atento aos conhecimentos que agreguem valor ao exercício de suas competências através de uma educação continuada e o aperfeiçoamento constante no exercício de sua profissão, buscando informações jurídicas que atendam as necessidades dos usuários da unidade de informação onde trabalha e definindo os mecanismos de busca mais apropriados e atualizados. (SILVA, 2005).

De acordo com Silva e Rolin (2009), os lugares de atuação do bibliotecário jurídico são variados, dentre os quais são conhecidos os escritórios de advocacia, bibliotecas de tribunais e associações, departamentos jurídicos de empresas, bibliotecas universitárias especializadas em direito, entre outros centros de documentação jurídica.

Silva (2005) explica ainda que, com o surgimento da Internet, os órgãos produtores de informação jurídica passaram a disponibilizar informações de forma mais rápida através de sites próprios, como os Tribunais, Ministérios Públicos, Senado Federal,

Câmara dos Deputados, Câmaras Legislativa, entre outros. Através da proliferação cada vez maior de informações e atividades ligadas ao exercício das funções do bibliotecário jurídico, busca-se uma integração melhor com os profissionais da área jurídica, para facilitar e qualificar o trabalho desenvolvido pelos bibliotecários.

A *American Association of Law Libraries* (AALL, 2001 *apud* SILVA, 2005), buscou identificar as principais características e atribuições do bibliotecário jurídico, elaborando um eficiente levantamento. Segundo essa associação, os bibliotecários jurídicos devem ser eficientes na busca de informação em quaisquer suportes; astutos juizes das vantagens e desvantagens de várias fontes de informação; capazes de organizar a informação para que possa ser localizada e utilizada independentemente do seu suporte e especialistas no uso de fontes jurídicas ou não.

De acordo com Saraiva (2009), em meio à enorme produção bibliográfica jurídica nacional e internacional, ocorre um excesso de informação, que necessita de organização para o melhor acesso. Nesse contexto, entra em ação o papel do bibliotecário especializado como ferramenta mediadora, isso é, atuando como o agente intermediário entre a informação e seu usuário principal, que trabalha com a função de gestor da informação, proporcionando ao usuário o suporte necessário à tomada de decisões e o acesso a todo o conhecimento jurídico de forma rápida e eficiente.

O bibliotecário jurídico deve estar atento e apto a lidar com as fontes tradicionais de informação e com as novas tecnologias. (COSTA, 2010). Deve-se utilizar das tecnologias e explorá-las ao máximo, em benefício do usuário, suprimindo, assim, suas necessidades. (FRAZÃO, 2008).

A utilização da internet como instrumento de trabalho usado pelo bibliotecário, deixou de ser apenas uma necessidade, para tornar-se obrigatória àqueles que entenderam a importância de trabalhar conectados com diferentes formas de pensar, variadas fontes de informação e como contribuintes na ação coletiva dos profissionais da informação em fazer aquilo que é o maior atributo do seu trabalho: disseminar a informação. (SILVA, 2005, p. 11).

Uma de suas habilidades consiste no fato de saber decidir qual o momento e qual a fonte mais adequada para responder às necessidades informacionais dos usuários. O bibliotecário jurídico deve atender a todos seus usuários com prazer e tenacidade. Para Ashworth (1981, p. 11 *apud* FRAZÃO, 2008):

O bibliotecário de uma biblioteca desse gênero não pode limitar-se a aguardar consultas por parte dos que se utilizem dos seus serviços: deve notificá-los da existência de fontes de informação sobre os assuntos que lhes interessam mesmo

que, para tanto, tenha de publicar um boletim com referências às publicações correntes; e as seleções de novo material a que proceda devem antecipar-se aos pedidos dos leitores, informando-os, por meio de listas de aquisições, sobre as possibilidades da sua utilização. (FRAZÃO, 2008, p. 15).

O bibliotecário jurídico tem como função social compreender seus usuários, devendo definir estratégias condizentes com a unidade informacional, para tornar a biblioteca capaz de suprir a necessidade informacional do usuário jurídico. (FRAZÃO, 2008). Além disso, o bibliotecário jurídico precisa ser inovador, saber lidar com o novo e o tradicional, adaptável às novas tecnologias e demandas informacionais e principalmente estar disponível para atender aos seus usuários.

3 BIBLIOTECA DO TJ-GO

3.1 PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

A Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 5 de outubro de 1988, no Título IV, discorre sobre a organização dos poderes legislativo, executivo e judiciário, assim como suas atribuições. O Capítulo III deste Título trata do poder judiciário, apontando no art. 92 seus órgãos: Supremo Tribunal Federal, Conselho Nacional de Justiça, Superior Tribunal de Justiça, Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais, Tribunais e Juízes do Trabalho, Tribunais e Juízes Eleitorais, Tribunais e Juízes do Militares, Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

Os órgãos do Poder Judiciário possuem função jurisdicional. Isso é, buscam compor conflitos de interesses com fundamento em ordens legais. A instância maior da justiça brasileira é o Supremo Tribunal Federal. Em seguida, o Superior Tribunal de Justiça, o Tribunal Superior Eleitoral, o Tribunal Superior do Trabalho e o Superior Tribunal Militar. Esses são os órgãos máximos da justiça comum e especializada, que também possuem Tribunais no âmbito estadual.

A competência dos Tribunais é definida pela Constituição do Estado. A estrutura e o funcionamento são regulados pelo Código de Organização Judiciária, de iniciativa dos respectivos Tribunais estaduais (BRASIL, 2006). Os Tribunais possuem, ainda, o Regimento Interno que dispõe sobre seu funcionamento, dispõem a competência de seus órgãos, regulam a instrução e julgamento dos processos e recursos que lhe são atribuídos pelas leis bem como institui a disciplina de seus serviços.

Cada estado brasileiro e o Distrito Federal possuem um Tribunal de Justiça. O presente estudo refere-se ao Poder Judiciário Estadual, mais precisamente à biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, e se justifica devido à ausência de um profissional bibliotecário para gestão dessa unidade de informação.

3.2 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS

3.2.1 Histórico

Em 1999, o Poder Judiciário em Goiás completou 125 anos de sua fase efetivamente estruturada. Levando-se em conta a origem mais remota, a história do Judiciário em Goiás tem, a rigor, mais de dois séculos. Quando Bartolomeu Bueno da Silva Filho foi nomeado superintendente-geral das Minas de Goiás e João Leite da Silva Ortiz o guarda-mor, em 1728, o único Tribunal de 2ª instância no Brasil era a Relação da Bahia. Só em 1751 foi instalada a 2ª Relação, na cidade de São Sebastião do Rio de Janeiro, atendendo à representação dos povos do Sul do Brasil que, pela distância da Bahia, não podiam seguir naquela Relação as suas causas e requerimentos sem padecer grandes demoras, despesas e perigos. Treze comarcas pertenciam à 2ª Relação, entre elas Goiás.

Até a criação da comarca do Norte, em 1809, existia em Goiás uma única comarca para todo o território. Um pouco antes não existia nem mesmo um juiz de carreira, já que a Justiça, em 1ª instância, era exercida pelos juizes ordinários ou pelos juizes de fora e só eles eram homens de carreira com salário pago pelo rei.

A instalação solene da Relação de Goiás se deu no dia 1º de maio de 1874, no edifício nº 1 do Largo do Rosário, na capital da Província. Por sorteio, assumiu a presidência o desembargador José Ascenço. Houve uma grande festa na cidade com flores, bandas de música e fogos de artifício. O Tribunal realizou a primeira sessão ordinária no dia 5 de maio de 1874, quando foi deliberada a convocação dos juizes de direito da capital, Jerônimo José de Campos Curado Fleury, e da comarca do Rio das Almas, Benedito Félix de Sousa, para substituírem os desembargadores Elias Pinto de Carvalho (nomeado procurador da Coroa) e Adriano Manoel Soares.

Enquanto a nova capital era construída, a Constituição Estadual marcava o prazo máximo de dois anos para a transferência da sede do governo (1937). Em julho, o Tribunal aprovou por unanimidade a proposta do desembargador Jarbas de Castro de que se encerrassem os trabalhos na antiga capital para que, num prazo de 30 dias, os juizes e

funcionários da secretaria pudessem assumir as funções em Goiânia.

Em 14 de julho do mesmo ano, instalou-se em Goiânia o Tribunal Regional Eleitoral, sob a presidência do desembargador Antônio Perillo. No dia seguinte, foi instalada a Justiça Federal, cujo titular era Marcelo Francisco da Silva. E, no dia 16, no prédio da Secretaria-Geral do Estado, a Corte de Apelação foi declarada instalada em Goiânia. Começava uma nova era. Em novembro, o presidente Getúlio Vargas, com a Constituição do Estado Novo, armava o Executivo de poderes excepcionais. Com a derrubada do Estado Novo, em 1945, e o início do processo de redemocratização, assumiria o governo do Estado interinamente, por três meses, o presidente do Tribunal (ex-Corte de Apelação), desembargador Eládio de Amorim. A Constituição de 1947 viria a restabelecer as garantias do Poder Judiciário. O número de desembargadores passaria para nove em 1953, quando também o novo Código Judiciário imporia os critérios de inegibilidade do desembargador na função de presidente para o mandato seguinte e o critério descendente, na ordem de antiguidade, para a escolha anual do presidente, como forma de garantir oportunidade para todos eles chegarem à presidência.

Em 1974, ano do centenário da Relação de Goiás, houveram comemorações que culminaram na sessão realizada no dia 28 de setembro, com pronunciamento de exaltação ao primado da Justiça pelo desembargador Clenon de Barros Loyola, estando na Presidência do Tribunal o desembargador Firmo Ferreira Gomes de Castro. O final dos anos 70 marcaria o processo de reabertura política e de anistia, com o Poder Judiciário registrando maior autonomia. Os anos 80 trariam a modernização dos procedimentos, com o início da informatização e a construção dos dois edifícios da Avenida Assis Chateaubriand, sedes do Tribunal de Justiça e do Fórum. A inauguração se deu no dia 27 de junho de 1986, quando ocupava a presidência o desembargador Geraldo Crispim Borges. Exaltou o Judiciário o governador em exercício à época, Onofre Quinan, o presidente da Ordem dos Advogados do Brasil-Seção de Goiás, Marcos Afonso Borges, e o procurador-geral de Justiça, Amaury de Sena Ayres.

3.2.2 Atualidade

Atualmente, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás se localiza na Avenida Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, Goiânia-GO. Compõe-se de 1 (um) Presidente, 1 (um) Vice-Presidente, 1 (um) Corregedor-Geral da Justiça, Plenário, Côrte Especial, Primeira Seção Cível, Segunda Seção Cível, Primeira Câmara Cível, Segunda Câmara Cível, Terceira

Câmara Cível, Quarta Câmara Cível, Quinta Câmara Cível, Seção Criminal, Primeira Câmara Criminal, Segunda Câmara Criminal, Conselho Superior da Magistratura, Comissão de Regimento e Organização Judiciária, Comissão de Jurisprudência e Documentação, Comissão de Seleção e Treinamento, Comissão de Distribuição e Coordenação, Comissão de Informatização, Diretoria da Revista Goiana de Jurisprudência e Escola Superior da Magistratura.

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás se estrutura em 12 (doze) departamentos, sendo esses: SGE (Secretaria de Gestão Estratégica), Comunicação Social, Diretoria Administrativa, Diretoria Geral, Diretoria de Informática, Diretoria Judiciária, Engenharia, Financeira, Licitação, Precatórios, Recursos Humanos e Telejudiciário. A Diretoria Judiciária possui divisões, que são: Atendimento Judicial, Arquivo, Autuação, Biblioteca e Documentação, Distribuição, Conferência e Contadoria Judicial, Distribuição de Mandatos, Jurisprudência e Postagem.

3.2.3 Biblioteca e Documentação

A divisão de Biblioteca e Documentação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás se encontra dentro da Diretoria Judiciária. Não há registros documentários sobre o histórico da biblioteca. O site do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás <<http://www.tjgo.jus.br/index.php?sec=institucional&item=memorial&subitem=historico>> possui informações sobre sua competência, responsabilidade, e-mail, telefone e atribuições.

À divisão de Biblioteca e Documentação compete dirigir, orientar e executar os trabalhos de pesquisa, divulgação, guarda, conservação, recuperação do arquivo de livros, periódicos, acórdãos e demais documentos arquivados sob sua guarda. A atual diretora responsável não possui formação superior em Biblioteconomia e nota-se também uma escassez do profissional bibliotecário do quadro de funcionários da instituição. Mesmo assim, as atribuições do diretor da Divisão de Biblioteca e Documentação são típicas de um profissional bibliotecário, que são:

- I – dirigir, coordenar e orientar as atividades desenvolvidas em sua área de atuação;
- II – elaborar normas para catalogação, arranjo e classificação do acervo da Biblioteca;
- III – manter atualizadas as bases de dados de doutrina constantes no Sistema de Documentação Integrada;
- IV – fornecer aos magistrados, aos advogados e ao público interessado a

- jurisprudência do Tribunal, quando solicitada;
- V – guardar, de forma sistemática, os livros de acórdãos originários das Câmaras;
- VI – elaborar estatísticas anuais, encaminhando cópia à Diretoria Judiciária;
- VII – incumbir-se da conservação e restauração do acervo;
- VIII – reclamar a devolução de livros e documentos sob custódia da Unidade;
- IX – estimular e fiscalizar os serviços de consulta e pesquisa às obras e documentos constantes de seu acervo;
- X – manter intercâmbio com órgãos congêneres, preparando a correspondência a ele pertinente;
- XI – propor aquisições de novas obras;
- XII – providenciar a encadernação dos Diários Oficiais e da Justiça do Estado sob sua guarda;
- XIII – exercer outras atribuições típicas de sua função ou que lhe sejam cometidas pela autoridade superior.

4 ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO TJ-GO

4.1 METODOLOGIA

Antes de iniciar a metodologia da presente pesquisa, é importante se abordar os conceitos de método e técnica, que se inserem no campo da metodologia. Para Galliano (1986, p. 5), o método é “um conjunto de etapas, ordenadamente dispostas, a serem vencidas na investigação da verdade, no estudo de uma ciência ou para alcançar determinado fim”. Ainda segundo Galliano (1986, p. 6), a técnica é “o modo de fazer de forma mais hábil, mais segura, mais perfeita algum tipo de atividade, arte ou ofício”. A partir das definições acima pode-se dizer que o método é o que fazer, enquanto a técnica é o como fazer.

Marconi e Lakatos (1991, p. 66) definem a metodologia “como uma ferramenta de busca para identificação dos problemas e destruição de erros, mostrando-nos como podemos detectar e eliminar o erro, criticando as teorias e opiniões alheias e, ao mesmo tempo, as nossas próprias”.

A pesquisa pode ser definida como “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. É desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos”. (GIL, 1991, p. 19).

4.1.1 Delimitação do estudo

O campo de pesquisa será a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Pretende-se conhecer a biblioteca quanto aos seus produtos e serviços, para então analisar a satisfação de seus usuários, em relação às suas necessidades e demandas informacionais.

4.1.2 Universo e amostra da pesquisa

O universo da pesquisa são os usuários da biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que se constituem de servidores do Judiciário, escreventes do fórum e juizados especiais, estudantes de Direito, de concursos públicos e também à comunidade em geral.

A amostra será aleatória, correspondendo inicialmente a 50 questionários a serem aplicados dentro do universo das categorias dos usuários da biblioteca selecionada para o estudo. Essa amostra justifica-se pelas informações sobre a frequência de usuários - que seria de trinta e cinco usuários em uma média diária - no ambiente informacional. Informações estas obtidas por ocasião de visita a biblioteca, de forma verbal, através dos funcionários e do livro de presença.

4.1.3 Classificação da pesquisa

As pesquisas podem ser classificadas de várias formas. A presente pesquisa se classifica em exploratória, sendo um tipo de pesquisa que visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências com o problema pesquisado; e c) análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso. (GIL, 1999).

Com relação à abordagem do problema, pode-se classificar o estudo em questão em pesquisa qualitativa. Marconi e Lakatos (2009, p. 269) explicam que “a pesquisa qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento, dentre outros”. A pesquisa será qualitativa para a maior compreensão das informações que serão obtidas nas questões abertas

dos questionários e através da observação direta no ambiente da biblioteca, que possibilitarão obter informações sobre os usuários, suas necessidades informacionais e sobre a biblioteca.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, a presente pesquisa pode ser classificada em: pesquisa bibliográfica, levantamento de dados e estudo de caso, que são definidas por GIL (1999) como:

- **Pesquisa bibliográfica:** ocorre quando é elaborada a partir de material já publicado, constituído geralmente de livros, artigos de periódicos e com material disponibilizado na Internet. A pesquisa será bibliográfica devido à construção da revisão de literatura que permitiu identificar os principais conceitos sobre estudo de uso e usuário que serão de fundamental importância para o entendimento da pesquisa.
- **Levantamento de dados:** é quando a pesquisa envolve a coleta de informações através das pessoas envolvidas na situação ou contexto. A pesquisa será de levantamento de dados a partir da aplicação dos questionários aos usuários, com o objetivo de conhecer seu perfil, suas demandas e necessidades de informação.
- **Estudo de caso:** ocorre quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento. A pesquisa será um estudo de caso, devido à investigação de apenas um objeto de estudo, que será a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que modo a compreender de forma detalhada o seu uso, as demandas e necessidades informacionais dos usuários.

4.1.4 Técnica selecionada

De acordo com Oliveira (2005, p. 63) “a técnica compreende a aplicação de instrumentais, regras e procedimentos que facilitam o processo ensino-aprendizagem e a construção do conhecimento.” A técnica selecionada para a coleta de dados da pesquisa será a da utilização do questionário e da observação direta. A opção do questionário ocorreu por possibilitar o alcance maior de usuários, pelo pouco tempo disponível dos usuários para participar da pesquisa e por proporcionar a não identificação dos respondentes, que terá a liberdade para expressar suas opiniões a respeito da biblioteca. E a utilização da observação direta, para a coleta de dados complementares sobre a biblioteca.

Ainda Segundo Oliveira (2005, p. 89) “O questionário pode ser definido como

uma técnica para obtenção de informações sobre sentimentos, crenças, expectativas, situações vivenciadas e sobre qualquer dado que o pesquisador(a) deseja registrar para atender os objetivos de seu estudo.” Através da aplicação do questionário espera-se obter as informações necessárias para descrever a características da biblioteca do TJ, assim como também o perfil e nível de satisfação de seus usuários. Da mesma forma, a utilização da observação direta tem o intuito de levantar informações para caracterização, no entanto, na situação habitual, dados privados e comportamento das pessoas observadas.

4.1.5 Instrumento de coleta de dados

O instrumento para coleta de dados da pesquisa foi o questionário. Foram elaborados dois questionários, sendo um para ser aplicado aos usuários, e o outro para o funcionário (a) responsável pela biblioteca. A elaboração dos questionários foi baseada na literatura sobre o assunto, visando atender os objetivos da pesquisa. O questionário foi aplicado para a pessoa responsável pela biblioteca na segunda quinzena de setembro e os questionários para os usuários da biblioteca foram aplicados na segunda quinzena de outubro, nos dois períodos (matutino e vespertino).

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Nessa seção, serão apresentadas a análise e discussão dos dados de acordo com as respostas obtidas nos questionários. O questionário a ser aplicado à coordenadora foi estruturado em tópicos, os quais abordam o perfil do entrevistado, dados da biblioteca, produtos da biblioteca, serviços da biblioteca, usuários e avaliação geral. O questionário a ser aplicados aos usuários também foi organizado em tópicos que correspondem ao perfil do entrevistado e ao uso da biblioteca. A seguir, serão expostas as respostas dos dois questionários e respectivas discussões e interpretações.

5.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO: COORDENADORA DA BIBLIOTECA

A Biblioteca do TJ-GO funciona de segunda a sexta-feira, das oito da manhã às seis horas da tarde. Trabalham atualmente na biblioteca cinco servidoras e três estagiários, sendo que nenhum possui formação na área de biblioteconomia. Inclusive, a atual Diretora de Divisão de Biblioteca e Documentação não recebeu nenhum tipo de treinamento e não se habilitou em cursos de qualificação/capacitação para a atual função da biblioteca.

No acervo, há um total de 19.917 itens, dentre os quais 5.457 títulos jurídicos. Encontram-se disponíveis na biblioteca baias (mesas individuais de estudo), livros e periódicos da área jurídica. Os funcionários não desempenham funções específicas ou de acordo com a capacitação individual, uma vez que, como citado acima, nenhum deles possuem formação ou ligação com a Biblioteconomia. Coletivamente, os funcionários realizam todas as tarefas, desde o atendimento aos usuários, pesquisas, registros de novos títulos, organização do acervo e a limpeza do espaço.

A solicitação dos usuários pelos serviços da unidade de informação engloba a pesquisa de jurisprudência e o empréstimo do acervo (exclusivamente para servidores) e de acordo com regulamentos da biblioteca. Críticas e sugestões sobre os produtos e serviços oferecidos, além do atendimento aos usuários, são colhidas verbalmente pela biblioteca, não existindo atualmente nenhum formulário para registro da satisfação dos usuários quanto aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

A biblioteca dispõe de recursos financeiros do próprio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás para investimentos nos produtos oferecidos pela unidade de informação. A aquisição de novos produtos é realizada por meio de compra e doação, e o desbastamento do acervo se dá pelo descarte.

O acervo automatizado da biblioteca do TJGO é totalmente catalogado e classificado (por meio da tabela de classificação CDU – Classificação Decimal Universal). Todo o acervo pode ser acessado remotamente, sendo que sua automatização conta com o software SOPHIA para cadastro e gerenciamento do acervo. Esse software oferece os recursos de empréstimo e pesquisa do acervo – serviços mais demandados pelo atendimento dos usuários. Na prática, o software sana todas as necessidades dos funcionários.

Diariamente, cerca de 35 usuários frequentam a biblioteca. Uma parte considerável é composta por servidores e estudantes para concursos (em sua maioria da área jurídica). Os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são destinados aos servidores do TJGO.

Na visão da atual Diretora da biblioteca, não há dificuldades para exercer certa(s) atividade(s) na mesma, pois a Unidade de Informação conta com excelentes funcionários e possui uma assessoria/consultoria de uma bibliotecária. De seu ponto de vista, os usuários estão satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, pois o relacionamento profissional com os usuários da Unidade de Informação é positivo, uma vez que não há reclamações/críticas nesse sentido. A Ouvidoria recebeu elogios pelo trabalho dos funcionários da biblioteca nesta atual gestão.

A melhoria do atendimento prestado aos usuários, em relação aos produtos e serviços oferecidos será possível com instalação de internet, reforma do espaço, e futura implantação de biblioteca digital. Através da observação no ambiente da biblioteca é possível afirmar que é fundamental a admissão de profissionais diplomados no curso de Biblioteconomia e a ocupação dos mesmos nas vagas criadas para bibliotecário por meio de concurso público, segundo informação da coordenadora já está previsto por resolução de Conselho Nacional de Justiça, duas vagas para o cargo no próximo concurso.

A Diretora não relatou de que forma chegou ao cargo de Diretora de Divisão de Biblioteca e Documentação, e quanto tempo está exercendo o cargo. Limitou-se apenas em dizer que é Servidora e se recusou a responder qual a sua formação e a dos outros servidores.

5.2 ANÁLISE DOS DADOS DO QUESTIONÁRIO: USUÁRIOS

A pesquisa foi aplicada nos dias 29 e 30 de outubro de 2012, nos turnos matutino e vespertino. Foi solicitado pela pesquisadora, pessoalmente e de forma individual, a participação de cada usuário na primeira sala de estudo da biblioteca. A unidade de informação possui dois ambientes de uso para estudos, divididos pelas estantes do acervo.

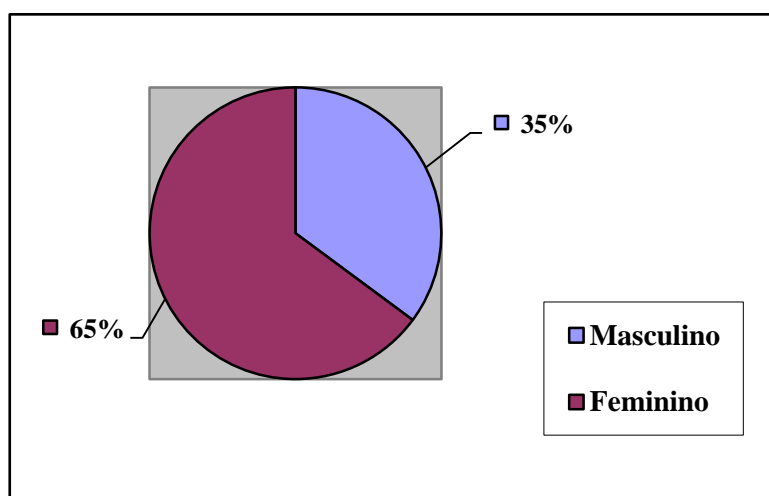
Inicialmente, o número proposto de questionários a serem aplicados era de 50. No entanto, em decorrência de um ciclo de palestras que estava acontecendo no auditório do Tribunal de Justiça na semana de aplicação dos questionários, o fluxo de usuários da biblioteca diminuiu, o que dificultou a aplicação da pesquisa. Por isso, foram distribuídos, no ambiente da biblioteca, 32 questionários, dos quais um não foi devolvido, e outros 6 questionários foram distribuídos em gabinetes de desembargadores do Tribunal de Justiça, totalizando 38 questionários distribuídos, mas apenas 37 coletados. Portanto, a análise de dados aqui apresentada será de apenas 37 questionários. Ainda assim, é possível atestar que, mesmo ao se lidar com uma amostragem inferior à originalmente proposta, tal fato não será desabonador dos resultados aqui obtidos e interpretados, os quais são fiéis à atual realidade da presente Unidade de Informação analisada.

O questionário foi dividido em duas partes, sendo que a parte A refere-se ao perfil dos usuários e, a parte B, ao uso da biblioteca. Desse modo, as questões de um a seis presentes na parte A do questionário buscaram identificar as características pessoais de cada um dos respondentes, bem como conhecer o perfil desses usuários que frequentam a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

De acordo com o gráfico 1, abaixo explicitado, constatou-se que trinta e cinco por

cento (35 %) do universo pesquisado é do sexo masculino e sessenta e cinco por cento (65%) do sexo feminino, observando-se assim que há uma predominância do público feminino.

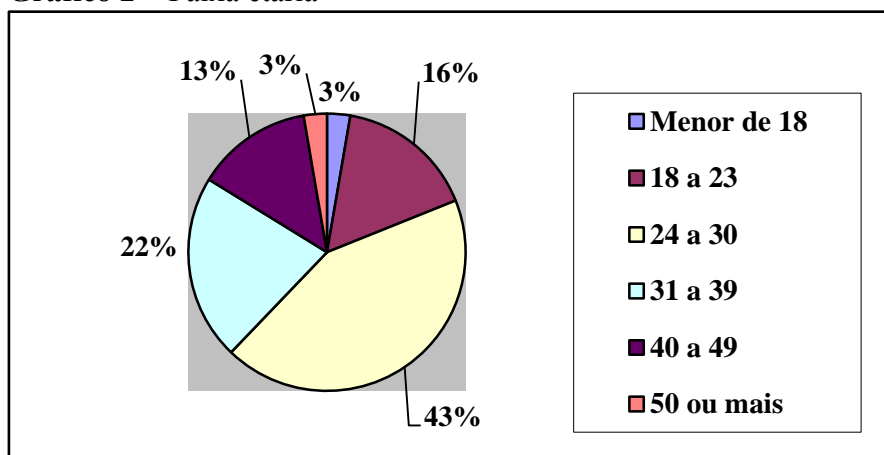
Gráfico 1 – Referente ao Sexo



Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A segunda pergunta referiu-se a idade dos usuários contribuintes a pesquisa. De acordo com o gráfico 2, apresentou-se um empate entre os usuários menores de dezoito (18) anos e aqueles acima de cinquenta (50) anos, com três por cento (3%) em ambos os casos. Quatorze por cento (14%) dos usuários apresentaram idade de quarenta a quarenta e nove (40 a 49) anos. Dezesesseis por cento (16%), idades entre dezoito a vinte e três (18 a 23) anos. Entre os trinta e um e trinta e nove (31 a 39) anos, a faixa correspondeu a vinte e dois por cento (22%) e, na faixa entre os vinte e quatro aos trinta (24 a 30) anos, correspondeu a quarenta e dois por cento (42%) dos usuários, sendo essa, portanto, a maior faixa etária dos usuários da biblioteca na atualidade.

Gráfico 2 – Faixa etária

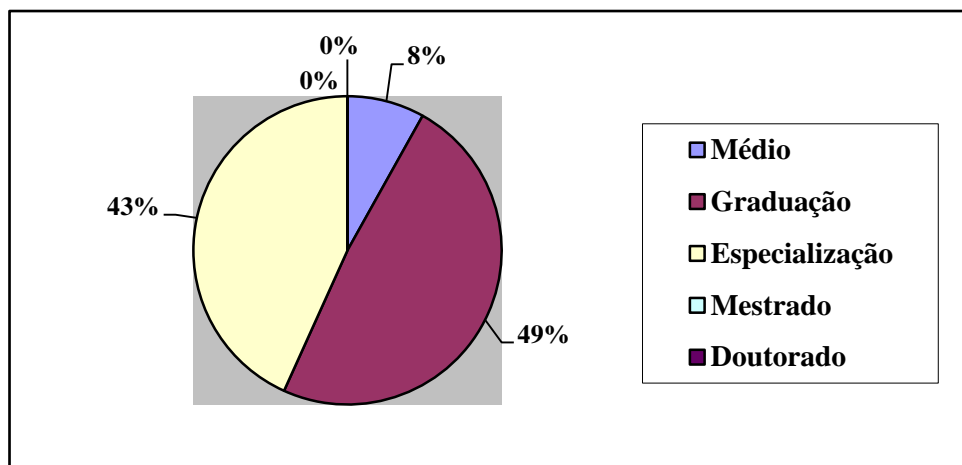


Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A terceira pergunta é referente ao grau de instrução dos usuários, cujo gráfico

aponta oito por cento (8%) deles possuindo o ensino médio, quarenta e três por cento (43%) com especialização *latu-sensu* e quarenta e nove por cento (49%) com graduação, representando o índice maior do percentual. E ainda obteve-se zero por cento (0%) de respostas de participantes com pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado).

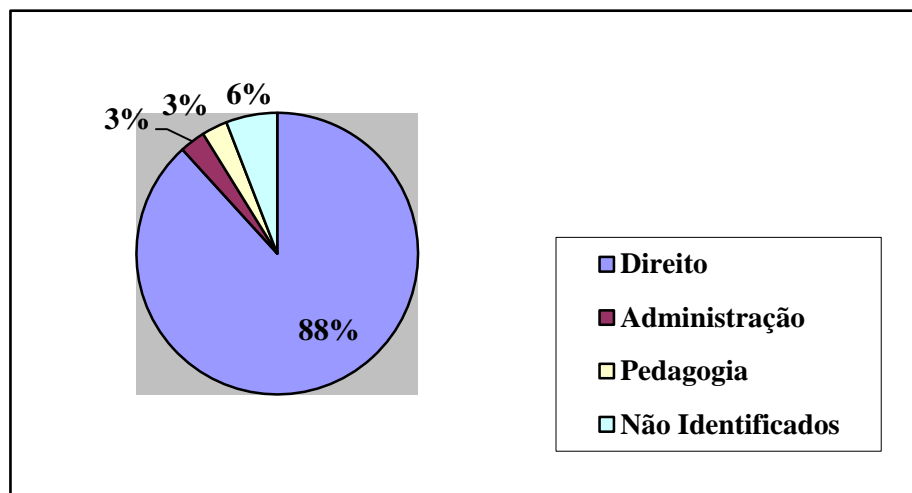
Gráfico 3 – Formação



Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A quarta pergunta referiu-se aos cursos de graduação dos usuários (gráfico 4), cujo resultado apontou seis por cento (6%) como não identificados, três por cento (3%) do curso de Administração, e também o curso de Pedagogia respondeu com três por cento (3%). Oitenta e oito por cento (88%) dos usuários afirmaram possuírem a formação de graduação no curso de Direito, representando assim o maior índice. Tal indicação era esperada, visto que trata-se aqui de uma biblioteca jurídica, destinada prioritariamente ao atendimento desse público em particular.

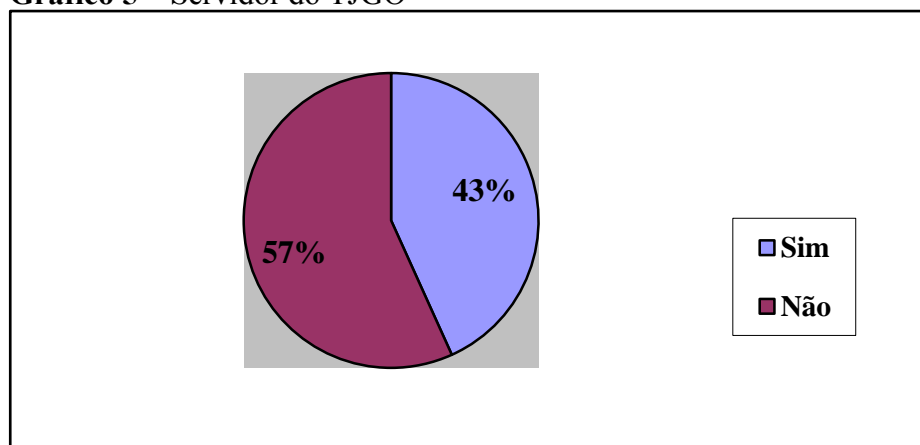
Gráfico 4 – Cursos identificados



Fonte: Dados da pesquisa 2012.

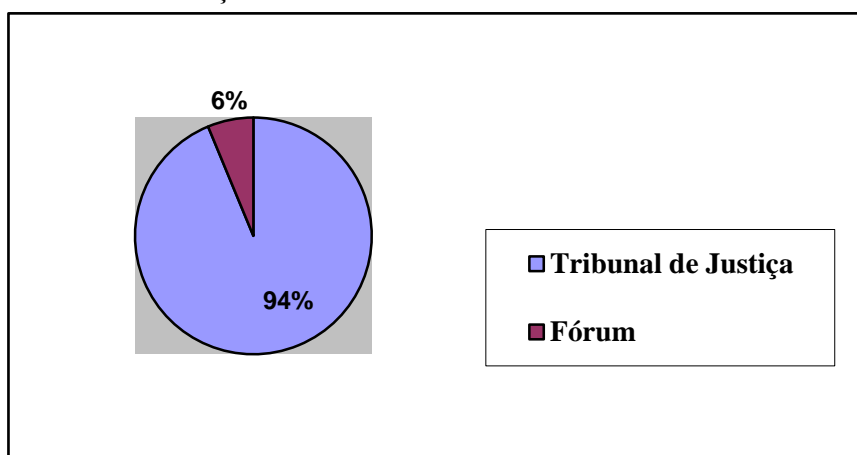
Na quinta questão, perguntou-se aos usuários se os mesmos eram servidores ou não do TJ-GO. E das respostas obtidas, quarenta e três por cento (43%) disseram que são funcionários, e cinquenta e sete por cento (57%), que não são, representando o quantitativo maior do percentual. Isso significa que os funcionários do TJ-GO usam menos a biblioteca e seus recursos, comparando-se com pessoas a princípio externas a essa instituição.

Gráfico 5 – Servidor do TJGO



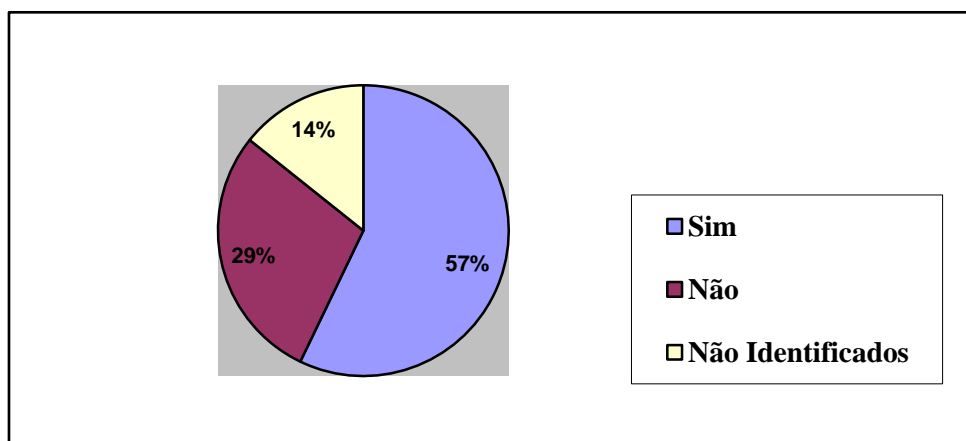
Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A sexta questão é relativa à lotação dos funcionários, e foi aplicada, unicamente aqueles usuários que de fato admitiram serem funcionários do órgão. Os outros, na presente pergunta, foram instruídos a não responderem a essa pergunta. Optou-se por categorizar as lotações em um total de cinco: Servidor do Tribunal de Justiça ou do Fórum, Concursado ou não, Lotação Atual e o Tempo de trabalho no órgão. No Gráfico - 6 abaixo, seis por cento (6%) dos usuários são lotados no Fórum, e noventa e quatro por cento (94%) são funcionários do Tribunal de Justiça, representando a porcentagem maior dos usuários que são servidores. Quanto à lotação, dentre aqueles que contribuíram efetivamente para esse dado da pesquisa, um é lotado na Corregedoria de Justiça, um do RH, um de um gabinete de Juiz, um da Divisão de Apoio ao Interior e nove usuários se encontram lotados em gabinetes de desembargadores, sendo que cinco usuários dessa mesma amostra dos gabinetes foram solicitados a responderem aos questionários diretamente na seção onde atuam.

Gráfico 6 – Lotação

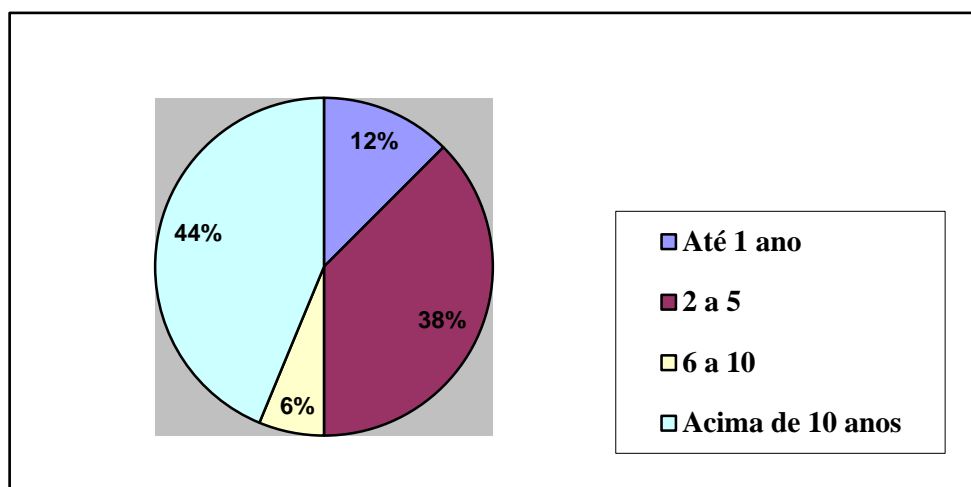
Fonte: Dados da pesquisa 2012.

Na sétima questão, foi perguntado se o usuário é um servidor concursado ou não. Dos respondentes, quatorze por cento (14%) não se identificaram, vinte e nove por cento (29%) apontaram não serem de fato servidores concursados e cinquenta e sete por cento (57%) como sendo.

Gráfico 7 – Servidor concursado

Fonte: Dados da pesquisa 2012

A oitava pergunta refere-se ao tempo de trabalho na instituição, representada pelo gráfico - 8. Das respostas, seis por cento (6%) compreende o período de seis a dez (6 a 10) anos de trabalho. Já treze por cento (13%) corresponde ao período de um ano. Trinta e oito por cento (38%) de dois a cinco anos e, por fim, quarenta e três por cento (43%) se enquadram na faixa acima de dez anos de trabalho no órgão.

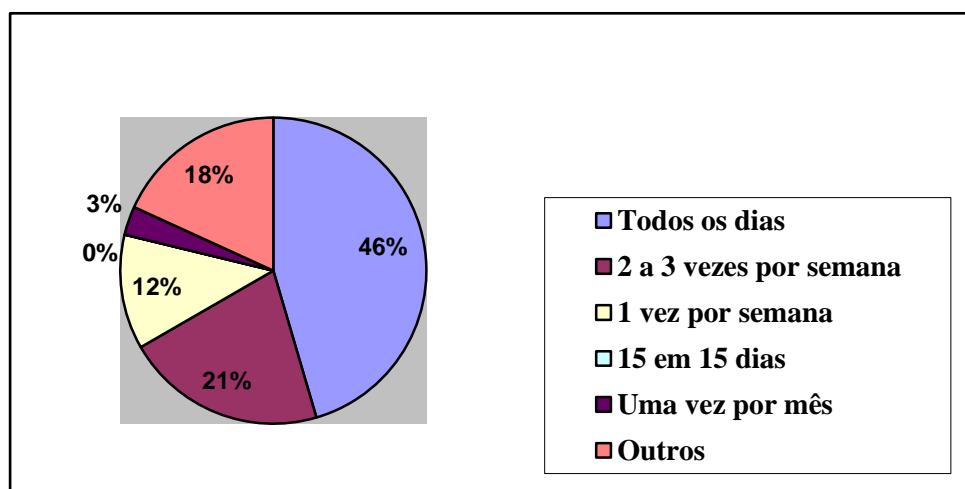
Gráfico 8 – Tempo de trabalho no Tribunal de Justiça

Fonte: Dados da pesquisa 2012

Abordando agora a Parte B do questionário, a qual trata do uso da biblioteca, tem-se por objetivo a avaliação dos produtos e serviços oferecidos pela mesma, bem como sua utilização e frequência. Foram empregadas questões abertas e fechadas, e ainda uma questão em específico, para sugestões de melhorias.

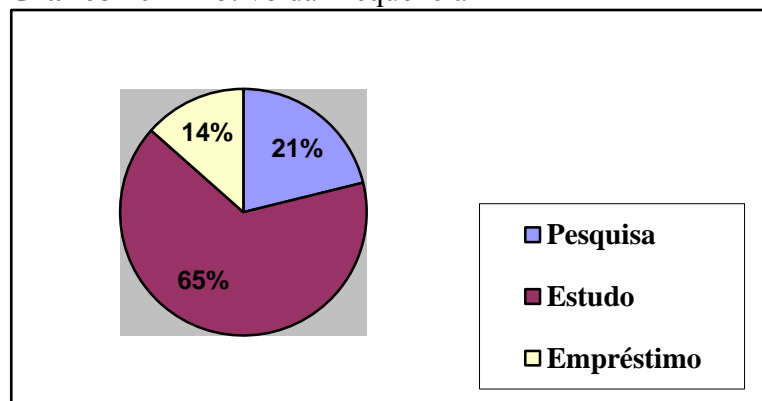
Nesse sentido, Barros, Saorim e Ramalho (2008, p.174) afirmam que a necessidade de informação consiste na percepção de um vazio cognitivo, em que perpassam incertezas, dúvidas e angústias. Todo tipo de manifestação poderá ou não canalizar as forças no indivíduo para transpor tal situação. Portanto, as perguntas foram propostas tanto em categorias fechadas quanto em abertas, para melhor obtenção das informações dadas pelos respondentes.

A primeira pergunta refere-se à frequência na biblioteca. Representada pelo gráfico 9, obteve como resultado a maior frequência dos usuários durante todos os dias da semana, com quarenta e seis por cento (46%). Vinte e um por cento (21%) afirmaram frequentar a unidade de informação de duas a três vezes por semana. Doze por cento (12%) frequentam-na uma vez por semana, três por cento (3%) uma vez por mês, e zero por cento (0%) de quinze em quinze dias e dezoito por cento (18%) dos usuários não responderam. Nessa questão, havia uma opção para que os usuários justificassem a frequência a biblioteca. As justificativas foram: ‘que vão de vez em quando’, ‘uma vez por semestre’, ‘raramente’, ‘muito esporadicamente’, ‘quando quero silêncio’, ‘quando tenho que resolver alguma pendência no Fórum’ e, finalmente, ‘nunca vou a biblioteca, em face da inexistência de obras atualizadas’.

Gráfico 9 – Frequência na biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa 2012.

Na pergunta dois, compreendida no gráfico 10 abaixo, perguntou-se quais eram os motivos da frequência dos usuários a biblioteca, podendo os mesmos responder a mais de uma alternativa. Das respostas obtidas, treze por cento (13%) afirmaram irem para realizarem empréstimos, vinte e um por cento (21%) para realizarem pesquisas e sessenta e seis por cento (66%) utilizam a biblioteca para estudo. Nessa pergunta, havia uma alternativa para justificativa, caso houvesse necessidade, mas nenhuma foi apresentada.

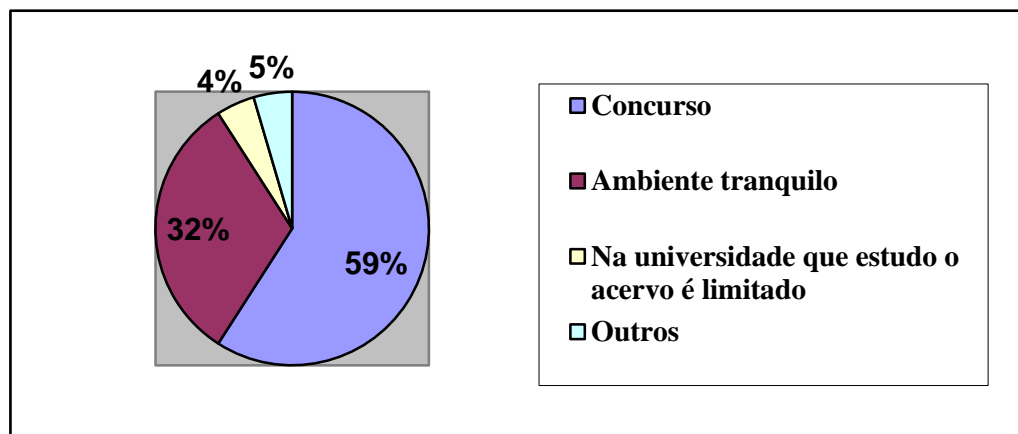
Gráfico 10 – Motivo da Frequência

Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A questão três é aberta, visando justificar a finalidade da frequência na biblioteca. Seu resultado foi o de cinquenta e oito por cento (58%) dos usuários tendo por finalidade o estudo para concursos públicos, representando o maior percentual das respostas, trinta e dois por cento (32%) afirmando se tratar de um ambiente tranquilo, cinco por cento (5%) responderam que na biblioteca da universidade em que estudam o acervo é limitado, e, por fim, cinco por cento (5%) dos usuários não responderam a essa pergunta. As demais respostas obtidas mencionavam a realização de trabalhos acadêmicos, assuntos do gabinete, e ainda

uma justificativa bem pertinente: ‘encontrei um livro difícil de ser encontrado em GYN (Pregão Processual e Eletrônico)’. Certamente, trata-se de um material muito utilizado em concursos destinados à área jurídica.

Gráfico 11 – Finalidade da frequência

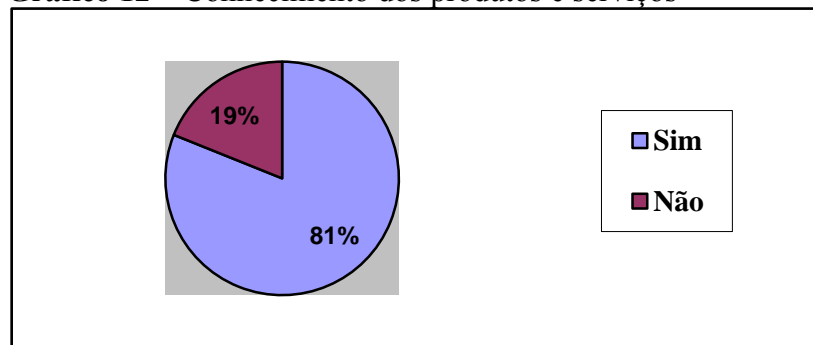


Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A questão quatro pergunta ao usuário se ele conhece os produtos e serviços da biblioteca. Oitenta e um por cento (81%) afirmaram conhecer, e dezenove por cento (19%) não. Segundo Borges e Carvalho (2007, p.116), no que tange a serviços e produtos de informação, é o que permite ampliar a disseminação da informação. Nesse sentido, Lovelock e Wrigth (2002) e também Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, *apud* Borges e Carvalho 2007, p.116 e 117), explicam duas características importantes, como sendo:

“Os serviços são intangíveis, não podendo ser vistos, provados, tocados, ouvidos, ou seja, materializados pelos cinco sentidos, assegurando que qualquer informação requerida por um usuário esteja à sua disposição, no momento solicitado, bem como alertar sobre documentos e informações que possam ser de seu interesse. Os produtos são estruturas de informação resultante de serviços. São tangíveis, apresentam através de propriedades como: formato, apresentação, suporte etc.”.

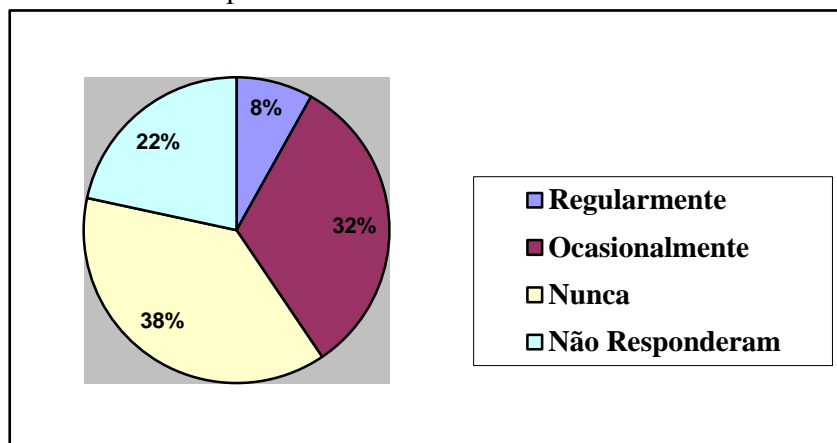
Gráfico 12 – Conhecimento dos produtos e serviços



Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A questão cinco pergunta com qual frequência o usuário utiliza os seguintes serviços da biblioteca: empréstimo (gráfico 13), serviço de referência (auxílio do funcionário da biblioteca nas pesquisas, localização de materiais no acervo e outras necessidades - gráfico 14) e a orientação aos usuários (situar o usuário quanto à organização, funcionamento e regulamento da biblioteca - gráfico 15).

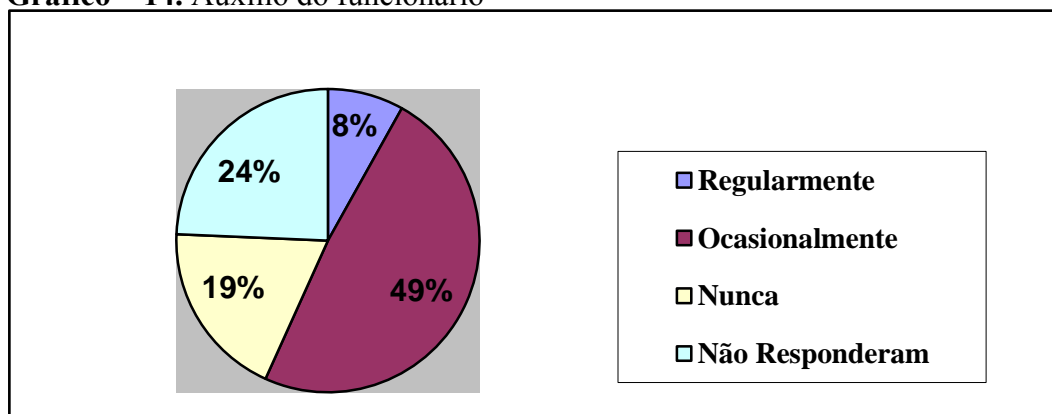
Gráfico – 13 Empréstimo domiciliar



Fonte: Dados da pesquisa 2012.

Quanto ao empréstimo, oito por cento (8%) dos respondentes afirmaram utilizar esse serviço regularmente. Trinta e dois por cento (32%) o utilizam apenas ocasionalmente. Trinta e oito por cento (38%) nunca utilizam o serviço, e vinte e dois por cento (22%) não responderam. Já o gráfico 14 (auxílio do funcionário), obteve o seguinte resultado: Oito por cento (8%) dos usuários obtêm auxílio regularmente, quarenta e nove por cento (49%) ocasionalmente, dezenove por cento (19%) nunca e vinte e quatro por cento (24%) não responderam.

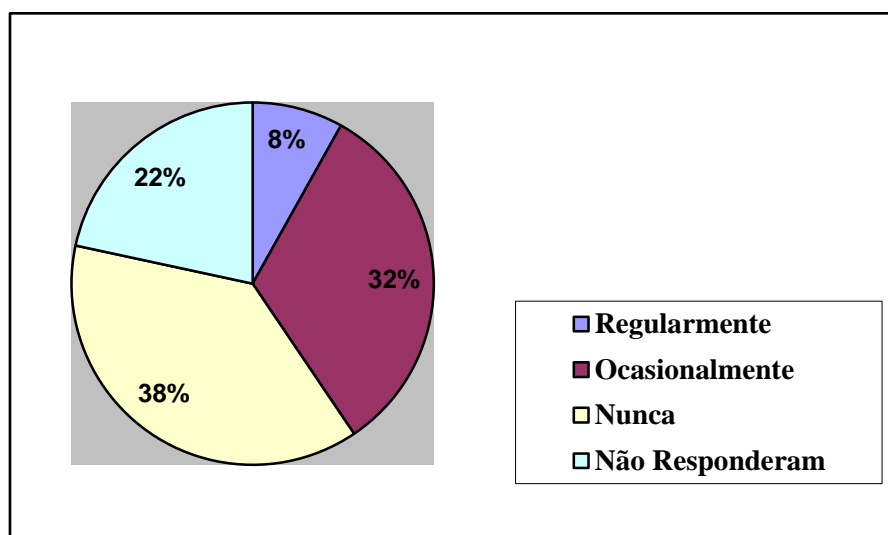
Gráfico – 14. Auxílio do funcionário



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Quanto ao gráfico - 15, os resultados foram de oito por cento (8%) dos usuários afirmando que regularmente são orientados a situar-se quanto à organização, funcionamento e regulamento da biblioteca. Trinta e dois por cento (32%) são orientados apenas ocasionalmente. Trinta e oito por cento (38%) nunca são orientados e vinte e dois por cento (22%) não responderam.

Gráfico – 15 Situar o usuário quanto a organização



Fone: Dados da pesquisa 2012

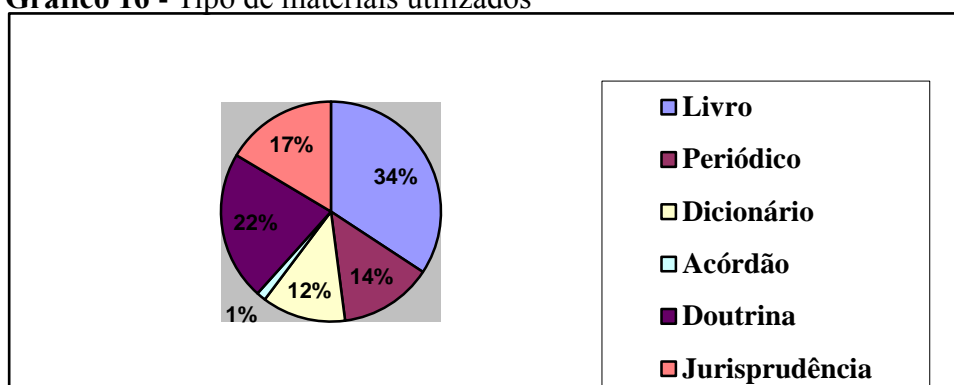
Na pergunta seis, sobre o acervo da biblioteca, foi solicitado ao usuário responder às questões de letras “a” a “g”, representadas pelos gráficos 16 a 21.

O gráfico 16 aborda a questão de letra “a”, se referindo ao material utilizado pelo usuário na biblioteca, com mais de uma opção na escolha. Livros obtiveram trinta e cinco por cento (35%); doutrinas¹ obtiveram vinte dois por cento (22%); jurisprudências² obtiveram dezesseis por cento (16%); periódicos, quatorze por cento (14%); dicionários, doze por cento (12%) e acórdãos³, com apenas um por cento (1%). Observa-se o percentual maior quanto ao uso dos livros, tendo-se em vista que as maiores partes dos usuários respondentes estão interessados na realização de concursos da área de direito.

¹ Doutrinas: “Conjunto de ideias, juízos críticos e conceitos teóricos ou calçados nos usos e costumes ou no momento social que os autores expõem nos estudos e ensino do Dir. e na interpretação da lei”. (GUIMARÃES, 2005, p.280).

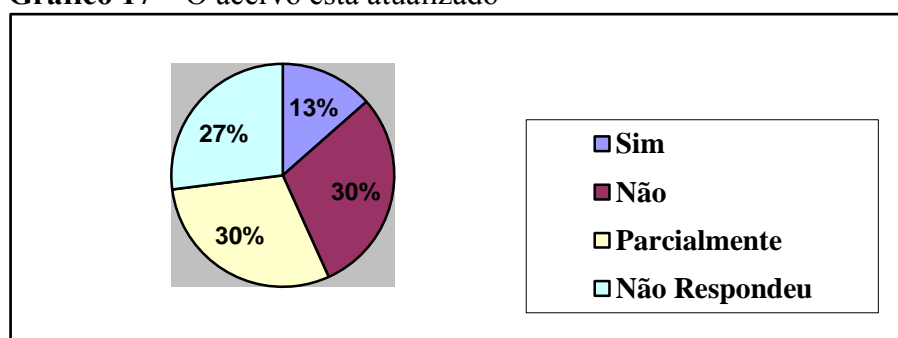
² Jurisprudência: “Ciência no Direito. Segundo Ulpiano (“Digesto”), era o conhecimento das coisas divinas e humanas e ciência do justo e do injusto,[...]. Etmologicamente, é a “resposta dos prudentes”. Modernamente, é uma fonte secundária do Direito;[...].” (GUIMARÃES, 2005, p.280)

³ Acórdãos: “Julgamento, decisão, resolução de recursos proferidos pelos tribunais de 2º grau e superiores. Diz-se ainda da sentença de órgão coletivo da administração pública. [...]”.(GUIMARÃES, 2005, p.280)

Gráfico 16 - Tipo de materiais utilizados

Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A letra “b” pergunta se o acervo da biblioteca se encontra atualizado no momento. De acordo com o gráfico 17, quatorze por cento (14%) dos usuários disseram que sim, porcentagem correspondente ao menor número de respondentes. Trinta por cento (30%) responderam que o acervo está parcialmente atualizado, já vinte e nove por cento (29%) afirmaram que não está atualizado, E vinte e sete por cento (27%) não responderam. Quanto as justificativas descritas na letra “c”, os que responderam justificaram de formas variadas, como ‘Desatualizado’, ‘usa pouco o acervo’, ‘poucos livros na área Direito Empresarial na área do trabalho’, ‘em uma pesquisa online, inserindo-se um termo aleatório como, por exemplo, uso capião, a obra mais atual é de 2009, que já está defasada’, ‘Pouquíssimos livros são atualizados, os mais novos são do ano de 2010/2011, isso para área jurídica é desastroso’, ‘apenas alguns livros são de 2012’, ‘tendo em vista que os livros de direito e a legislação sofrem alterações constantes, sabe-se ser difícil a troca dos livros com a mesma rapidez. Todavia, alguns livros deveriam ser atualizados’, ‘sim, o acervo está atualizado o ambiente favorece a pesquisa e o estudo’, ‘ao menos na área que estudo - Direito - o material é atualizado’, ‘na área trabalhista, a biblioteca está com os livros desatualizados’, ‘na área do Direito Empresarial, existem poucos livros e os mais recentes são de 2008/2009’.

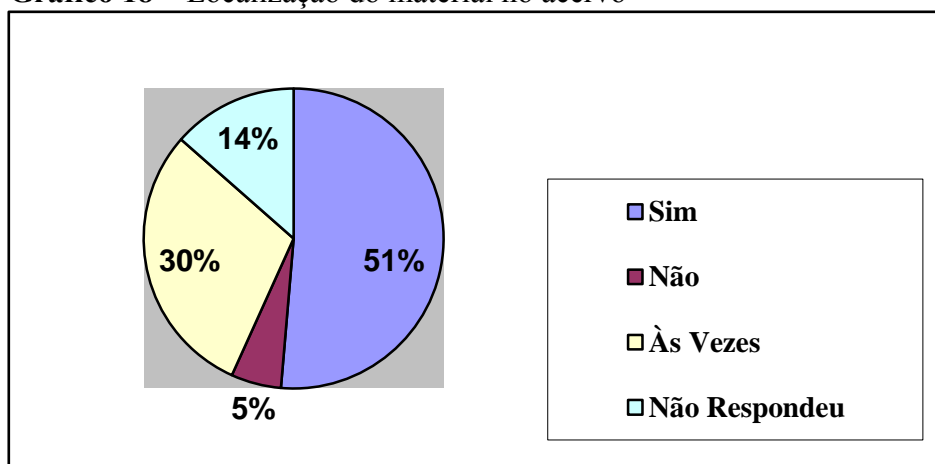
Gráfico 17 – O acervo está atualizado

Fonte: Dados da pesquisa 2012.

O gráfico 18 insere o questionamento sobre a facilidade de localização dos materiais no acervo. Cinquenta e um por cento (51%) dos respondentes disseram que localizam com facilidade o material no acervo. Trinta por cento (30%) às vezes localizam facilmente o que precisam no acervo. Cinco por cento (5%) não conseguem localizar o material, e quatorze por cento (14%) não responderam.

As justificativas especificadas foram diversas, tais como: ‘As vezes os materiais não estão no lugar e a distribuição nas prateleiras não são bem visíveis’, ‘não obteve informação a respeito’, ‘nunca vou a biblioteca, pois as obras estão desatualizadas, é perda de tempo’, ‘faço pesquisa sempre na área penal e processual penal, por isso tenho facilidade de localizar o material’, ‘algumas matérias de direito são mais precárias como direito agrário, previdenciário e o ambiental’, ‘quando tenho de procurar mais de um livro, ocorre uma demora na procura’, ‘os livros que preciso são relacionados por matéria, o que facilita a pesquisa’, ‘por que uso os mesmos materiais’, ‘os livros são organizados de maneira funcional, ordem por materiais e numericamente, podendo ser facilmente localizados’, ‘com um pouquinho de tempo para conhecer o acervo, é possível localizar o exemplar desejado’, ‘a medida que utilizamos a biblioteca vamos ficando familiarizando com o local dos livros’, ‘são varias as ocasiões que não encontro a matéria desejada’, ‘quando é um assunto específico dentro de uma matéria é mais difícil localizar, pois não tem muitos livros específico, como por exemplo livros que falem apenas sobre separação consensual’, ‘detesto a organização da biblioteca’, ‘Direito agrário, previdenciário e ambiental é precário’, ‘minha pesquisa sempre é na área penal e processual, por isso localizo facilmente’, ‘as vezes, o material não está no lugar e a distribuição nas prateleiras não é bem visível’.

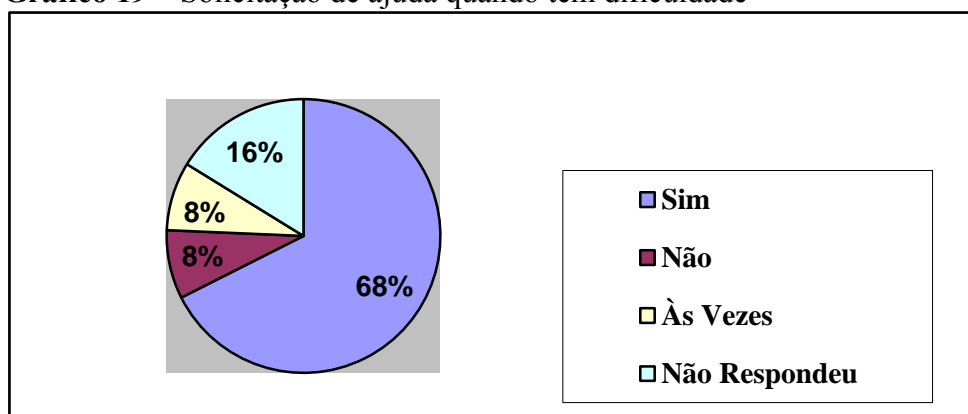
Gráfico 18 – Localização do material no acervo



Fonte: Dados da pesquisa 2012.

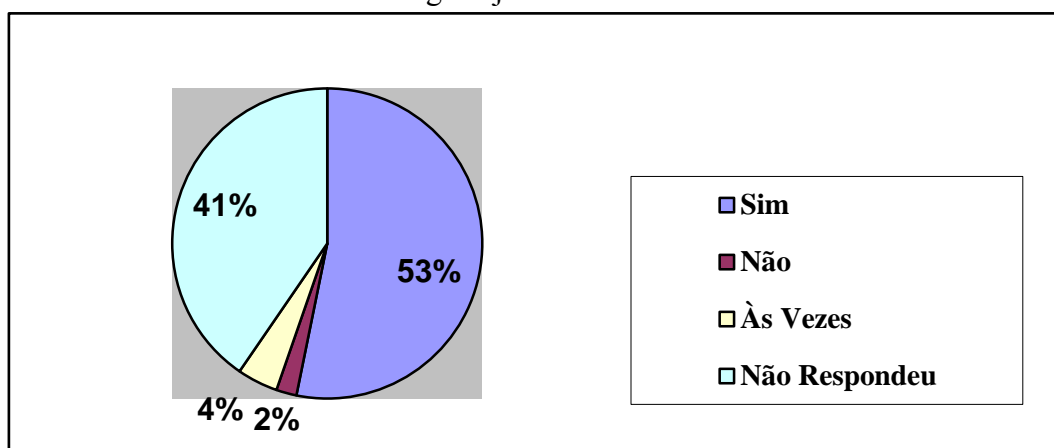
Observa-se, no universo da amostra da pesquisa, que em relação a questão “e”, referente a solicitação de ajuda ao servidor da biblioteca por parte do usuário respondente representada pelo gráfico 19, uma porcentagem superior, com sessenta e oito por cento (68%) afirmam sim solicitar ajuda quando tem dificuldade para localizar determinado material no acervo. Oito por cento (8%) não solicitam. E oito por cento (8%) às vezes fazem solicitação de ajuda para localizar material no acervo. Dezesesseis por cento (16%) não responderam.

Gráfico 19 – Solicitação de ajuda quando tem dificuldade



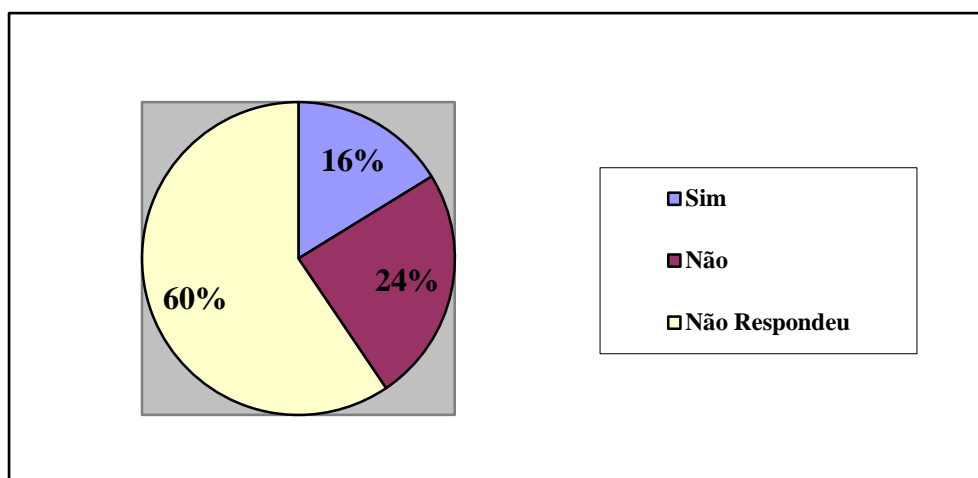
Fonte: Dados da pesquisa 2012.

O gráfico 20 refere-se à questão “f”, que pergunta se o funcionário consegue auxiliar o usuário a localizar o material com facilidade. O resultado foi o de que cinquenta e quatro por cento (54%) dos usuários disseram que sim. Quatro por cento (4%) às vezes e dois por cento (2%) apontaram que o funcionário não consegue ajudá-los. Não obstante, quarenta por cento dos pesquisados não responderam. Porém, o percentual maior de usuários respondeu positivamente. Nessa questão, o usuário poderia justificar a resposta, e teve as seguintes justificativas: “Sempre que necessitei fui atendida bem”; “os funcionários são prestativos e educados”; “os funcionários são muito prestativos e sempre localizam o livro ou informam se está emprestado”; “eu não solicito ajuda”; “sim, ou se ele não localiza, pelo menos dá a desculpa que não tem o livro procurado no acervo, o que não dá para saber se é verdade ou não”; “em todas as vezes que solicitei o funcionário localizou o livro que eu precisava”; “até o momento não precisei, pelo pouco tempo que frequento”; “sim, quando o material é de fácil acesso e o servidor tem conhecimento”; “sim os funcionários são prestativos”.

Gráfico 20- O funcionário consegue ajudar a localizar o material

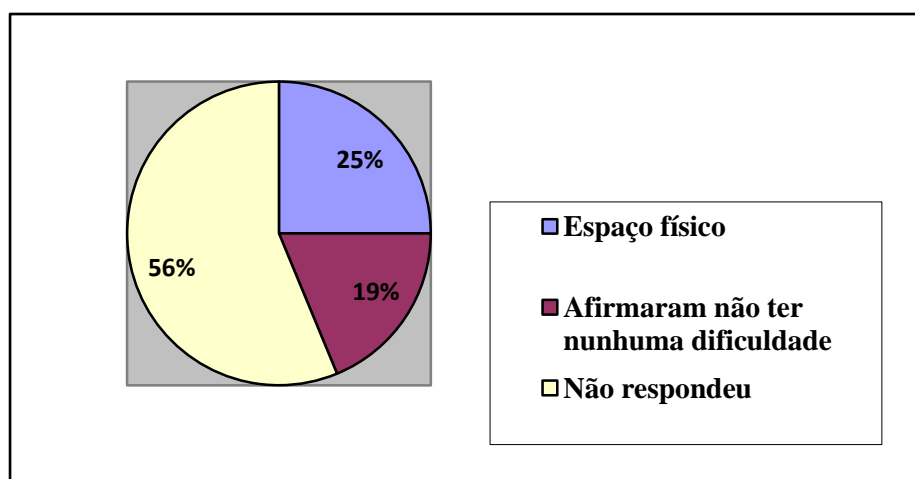
Fonte: Dados da pesquisa 2012.

Potencialmente, o gráfico 21 correspondente a pergunta “g”, que questionava se o acervo atende as necessidades de informação dos respondentes ao realizar suas pesquisas na biblioteca, solicitando que os mesmos justifiquem suas respostas, observa-se que dezesseis por cento (16%) relataram positivamente a esse questionamento. Já vinte e quatro por cento (24%) disseram que o acervo não atende às suas necessidades de informação. No entanto, sessenta por cento (60%) dos pesquisados não responderam. Assim como na questão anterior, essa também possui justificativa, as quais foram: “Sim, mas necessita de atualização”; “não, muitas vezes os funcionários não são capacitados”; “não, há necessidade de atualização”; “precisa de mais livros e atualizados”; “sim, atende algumas necessidades, pois os livros estão desatualizados, e de qualquer forma nenhuma biblioteca é suficiente por si mesma”; “sempre que necessitei fui atendido”; “sim no que se refere à área que estudo”; “por óbvio, não. Em se tratando de estudos jurídicos, a quantidade de informação é vasta, o que impossibilita a concentração de todas as fontes num mesmo local”; “em partes, pois o estudo do direito requer atualizações quase diárias, referente a súmulas do STF e STJ com jurisprudência, talvez com o funcionamento da rede *web* facilite mais o acesso”; “na maioria das vezes; sim, em face à dificuldade de acompanhar as atualizações legislativas”; “não devido à falta de atualização em alguns ramos do Direito (Tributário, Previdenciário) falta livros”; “não, pois grande parte do acervo está desatualizado, além do fato de possuir mais livros tradicionais”; “não, pois quase sempre falta exemplares e poucos livros atualizados”; “sim pois uso a biblioteca mais para estudo com matérias já impressas”; “sim, mas às vezes dependendo da matéria, falta material atualizado e em alguma doutrinas devem ser disponibilizadas em maior quantidade”. Observou-se que das justificativas há um quantitativo positivo menor que as considerações negativas.

Gráfico 21 – O acervo atende as necessidades

Fonte: Dados da pesquisa 2012.

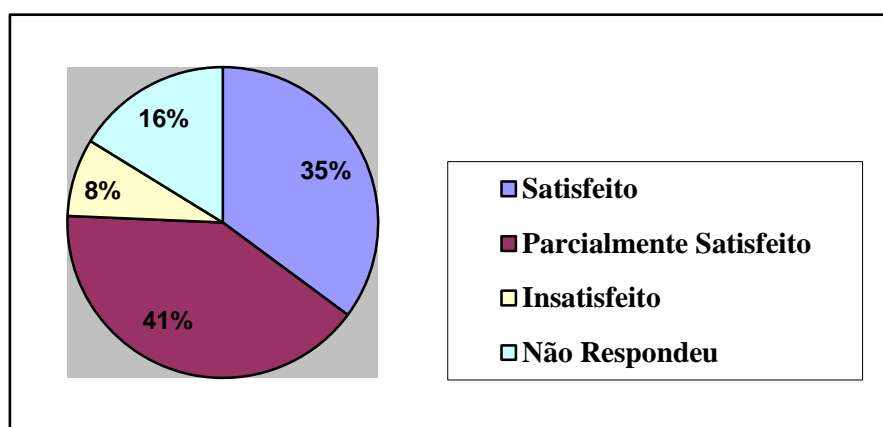
Na questão sete, representada pelo gráfico - 22, os respondentes apontaram o espaço físico, com vinte e cinco por cento (25%) como sendo a maior dificuldade de utilização da biblioteca. Dezenove por cento (19%) afirmaram não ter nenhuma dificuldade e cinquenta e seis por cento (56%) não responderem. As justificativas dessa questão foram: ‘poeira nos livros, falta de livros e desatualização dos mesmos’; ‘o espaço é pequeno para a demanda, principalmente no período da manhã, inclusive entre as prateleiras de livros, a área de estudo fica junto com as estantes dos livros que são velhos e com cheiro muito forte’; ‘precisa modernizar os móveis’; ‘ventilação, barulho de celular e teclados dos notebooks’; ‘receio de ficar sem armário para guardar bolsas e objetos’; ‘falta de estacionamento, falta de informação, tempo livre’; ‘os demais não responderam’.

Gráfico 22 – Que mais dificulta você utilizar, o espaço físico ou o acervo.

Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A questão sete, representada pelo gráfico 23, aborda o nível de satisfação dos usuários respondente em relação a biblioteca podendo também apresentar suas justificativas. Nesse sentido, obteve-se o seguinte resultado: trinta e cinco por cento (35%) disseram estar satisfeitos, quarenta e um por cento (41%) estão parcialmente satisfeitos, e apenas oito por cento (8%) consideram-se estar insatisfeitos, e dezesseis por cento (16%) do total dos responderam não responderam.

Gráfico 23 - Nível de satisfação em relação a biblioteca e justificativa



Fonte: Dados da pesquisa 2012.

A questão nove solicitou-se a manifestação voluntária por parte dos usuários a apontarem sugestões que possam contribuir na melhoria em relação aos produtos oferecidos e serviços prestados pela biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás aos seus usuários. Representada pela tabela abaixo explicitada, as sugestões apresentadas em ordem positiva foram: Em primeiro lugar, ‘Aquisição e atualização do acervo explicando uma observação (além dos livros jurídicos, adquirir livros para concurso)’; em segundo ‘Ar condicionado/ventilação’; ‘Computador com internet’; em terceiro ‘Pessoas mais qualificadas para o atendimento e mais informação’; e também ‘bibliotecário para cuidar das questões da biblioteca’. As demais sugestões serão conferidas pela tabela abaixo explicitada.

Quadro 1 - Sugestões apontadas

SUGESTÕES	QUANTIDADE
Aquisição e atualização do acervo	18
Ar condicionado/Ventilação	6
Computador com Internet	6
Pessoas mais qualificadas para o atendimento e mais informação	3
Ampliação do espaço físico	2

Ampliar o número de cabines ou baias	2
Separar as estantes de livros da área de estudos	2
Limpeza	2
Bibliotecário para cuidar das questões da biblioteca	2
E ainda fechamento as 18:00 horas	1
Trocar a porta de entrada ou dar manutenção	1
Regras para utilização	1
Contato com editoras para fornecimento de livros, apesar da biblioteca ter recebido muitos exemplares.	1
Ampliar empréstimo para bacharés em Direito que estejam em dia e regulares junto as respectivas instituições a que se vinculam comprovado por meio de certidão ou declaração das instituições.	1
Não deram sugestões.	11

Fonte: Dados da pesquisa 2012.

5.3 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ANÁLISE DOS DADOS

Diante dos dados extraídos, relativos a aplicação dos questionários e a subsequente análise dos mesmos, foi possível traçar um perfil dos usuários da Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Conforme comprovam os gráficos, a maior parte dos usuários da referida biblioteca é do sexo feminino. Possuem entre 24 e 30 anos de idade e são formados, em sua grande maioria, no curso de Direito, com uma considerável parcela dos mesmos exibindo nível de pós-graduação *latu-sensu* concluída.

Pôde-se perceber também que a biblioteca não é frequentada apenas por servidores, já que dentre os entrevistados, a maioria se identificou como não servidor do Poder Judiciário. No entanto, do percentual a que correspondem os servidores (43%), a maior parte é composta por servidores concursados, lotados no Tribunal de Justiça, com tempo de serviço compreendido entre seis (06) e dez (10) anos.

Outros dados importantes obtidos com a pesquisa dizem respeito à frequência e à finalidade de uso da biblioteca do Tribunal de Justiça. Descobriu-se que quase a metade dos usuários frequenta a biblioteca diariamente, com a finalidade principal de estudar para concursos públicos, o que pode ser justificado por outro dado levantado pela pesquisa, que atesta ser a biblioteca um ambiente tranquilo, facilitando a concentração dos estudantes.

O fato de a biblioteca ser frequentada, em sua maioria, por estudantes em busca de um ambiente tranquilo provavelmente explica o resultado apresentado no gráfico - 13, que afirma que a maior parte dos usuários nunca utiliza o serviço de empréstimos de livros ou outros materiais, e ocasionalmente necessita do auxílio de funcionários.

Outro dado que também pode justificar o baixo índice de empréstimos de livros é a desatualização das obras que compõem o acervo da biblioteca, conforme dados extraídos da pesquisa.

Dentre os usuários que utilizam os materiais disponibilizados na Unidade de Informação, a maior parte consegue localizar com facilidade a obra buscada e, quando sente necessidade, solicita ajuda aos funcionários que, em sua maioria, conseguem atender à ajuda solicitada.

De um modo geral, o usuário está parcialmente satisfeito com os serviços oferecidos pela Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Para que esse índice de satisfação melhore, dentre as sugestões apresentadas voluntariamente pelos entrevistados, a maioria propôs a aquisição de novos exemplares e itens e a atualização do acervo, bem como a disponibilização de computadores com acesso à internet e uma melhora no sistema de ventilação e refrigeração do ar, e também uma ampliação do espaço físico e do número de cabines de estudo.

CONCLUSÃO

Essa pesquisa, da área temática de estudos de usos e usuários da informação, aplicada especificamente a uma biblioteca especializada da área jurídica, teve como objetivo principal esclarecer se a biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás atende de forma satisfatória às necessidades informacionais de seus usuários, por meio de seus produtos e serviços de informação.

Para o acesso e a apuração dos dados relevantes, foi realizada a aplicação de questionários aos usuários da biblioteca, na intenção de verificar opiniões dos mesmos quanto a essa unidade de informação em particular e sua influência e presença junto a sua comunidade de usuários. O questionário, instrumento de coleta de dados, foi dividido em partes, nas quais puderam ser analisados o perfil dos usuários e a utilização do acervo e da biblioteca.

Como resultado da pesquisa aplicada, pôde-se perceber que, em geral, (49%) dos usuários da Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás estão apenas parcialmente satisfeitos com os serviços oferecidos por essa unidade de informação. Dentre os principais problemas existentes na biblioteca do TJ-GO apontados pelos usuários na atualidade, estão a desatualização das obras e a má utilização do espaço físico que concerne a mesma, exemplificado nas justificativas do gráfico 22. ‘Espaço pequeno para demanda, também entre as prateleiras de livros, a área de estudo fica junto com as estantes dos livros que são velhos e com cheiro muito forte’.

De acordo com os dados coletados e com as sugestões apontadas pelos respondentes do questionário aplicado, foi possível reconhecer a ocorrência de situações que requerem a presença de um profissional com formação específica em Biblioteconomia no ambiente da Biblioteca do TJ-GO, para o preenchimento de uma lacuna referente a uma biblioteca especializada não gerida por um(a) bibliotecário(a). Foi-se apurado, conforme ressaltado no primeiro questionário anteriormente apresentado, que a atual profissional gestora da biblioteca do TJ-GO não possui a formação específica de biblioteconomia em seu currículo. Mesmo tendo sido ressaltado que, de acordo com a opinião por ela informada, apesar de gerar certo desconforto e incompreensão, a ausência da titulação de bibliotecário(a) não inviabiliza a manutenção do espaço físico em questão e da prestação de serviços inerentes ao mesmo, pôde-se constatar claramente que esta mesma ausência de fato já está a cobrar um preço, na não utilização de todo o potencial que uma unidade de informação especializada tal qual é a biblioteca do TJ-GO deveria ser capaz de recorrer. Muitos dos depoimentos

fornecidos pelos próprios usuários desse órgão atestam e apontam isso, quando, por exemplo, se constata a desatualização do acervo em geral – fato incompreensível em uma área do conhecimento que requer e necessita cada vez mais não somente de um volume significativo de informações, mas também da atualização das mesmas – ou mesmo a ausência parcial de um serviço de referência de informação, vital ao cotidiano de uma biblioteca especializada e de sua comunidade de usuários.

O profissional bibliotecário, com formação específica e por ventura, experiências adquiridas ao longo de seu trabalho, atuaria na construção de uma política de desenvolvimento de acervo e formação de coleções, incluindo aqui livros e periódicos atualizados no campo jurídico. Do mesmo modo, atuaria também na implantação de um projeto de arquitetura própria para uma unidade de informação desse porte e natureza, desempenhando assim a função de gestor da informação, na elaboração de documentos formais referentes à organização da própria biblioteca, o que incluiria histórico, regimento interno, missão, visão e objetivo dessa unidade de informação – o que deve-se ressaltar, não existem ou não puderem ser localizados até a conclusão do presente trabalho, mesmo com a intervenção da profissional que hoje se responsabiliza pela biblioteca do TJ-GO - além do desenvolvimento de produtos e serviços voltados para a comunidade de usuários que frequenta e utiliza essa biblioteca, tornando assim suas necessidades de informação mais fáceis de serem sanadas ou preenchidas.

A biblioteca do Tribunal de Justiça do estado de Goiás apresenta no seu sistema de gerenciamento o *software* Sophia, o qual se constitui como um dos mais utilizados por bibliotecas no Brasil, pois o mesmo agrega inúmeras funcionalidades para a administração de uma unidade de informação. Tal fato não justifica essa unidade de informação especializada não dispor de serviços básicos, como base de dados online, reservas, alerta de devolução e renovação de empréstimo via web, entre outros.

Não obstante, aprendeu-se que uma unidade de informação especializada em direito requer alto teor de pesquisas específicas, com informações fidedignas extraídas de confiáveis fontes de informações constantemente atualizadas, em especial, no que tange às legislações, tais como leis ordinárias, leis complementares, leis orgânicas⁴, súmulas

⁴ Lei Orgânica: “Lei Orgânica é uma espécie de Constituição Municipal, criada com regras de comportamento para a população da cidade. A Lei Orgânica não pode contrariar as constituições Federal e Estadual e nem as leis federais e municipais. Antigamente, havia uma só constituição para todos os municípios, mas, atualmente, cada município, de acordo com suas necessidade e peculiaridades, tem autonomia para criar a sua própria Lei Orgânica. O prefeito é quem se encarrega de fazer cumprir a Lei Orgânica, sempre observada e fiscalizada pela Câmara de Vereadores”. (http://www.cmj.sc.gov.br/index2.php?id=001_17)

vinculantes⁵, decretos leis, memórias jurisprudenciais, nacionais e internacionais. Além disso, há necessidade de uma rápida e eficaz conexão de interface em rede *web* que facilite as pesquisas e possibilite aglutinação de várias doutrinas e correntes filosóficas esparsas em diferentes pontos geográficos.

Conforme os objetivos da presente pesquisa, espera-se que a mesma possa contribuir, de alguma forma, para trazer mudanças significativas, não somente à biblioteca do Tribunal de Justiça do estado de Goiás – que, conforme apontado, carece das mesmas – mas também a outras bibliotecas especializadas em situação similar, visto que somente através dessas mudanças estratégicas é que será possível obter-se a satisfação plena dos usuários de uma unidade de informação de tamanha importância frente a área do direito.

⁵ Súmula: “Sumário, resumo. Emanta com orientação jurisprudencial de tribunal, para casos análogos, para facilitar o trabalho de advogado e dos tribunais, simplificando o julgamento (C.P.C. , art.479)”. (GUIMARÃES, 2005 p.516).

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angelica do; SOUZA, Katyusha Madureira L. Funções desempenhadas pelos websites de bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras. **Investigación bibliotecológica**, México, v. 22, n. 46, 2008.

ATIENZA, Cecília Andreotti. **Introdução à análise e indexação de atos legais**. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979.

BAPTISTA, Sofia Galvão et al. O perfil do bibliotecário que atua na área jurídica: relato de pesquisa. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v.1 n.2, p. 151-174, jul./dez. 2008.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Acesso e necessidades de informação de profissionais brasileiros: um estudo exploratório. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 5-35, jan./jun. 1997.

BARROS, Dirlene Santos; SAORIM, Roberto Natal Silva; RAMALHO, Francisco Arruda. Necessidades informacionais e comportamento de busca de informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa. **Inf. e Soc.**, João Pessoa, v.18, n.3, p.171-184, set./dez. 2008.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 18, n. 1, p.59-69, jan./jun. 1990.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; CARVALHO, Natália Guiné de Mello. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n.1, p.115-128.

BRASIL. **Constituição Federal**: promulgada em 05 de outubro de 1988. 11. Ed. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2006.

BREVE histórico do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Disponível em: <<http://www.tjgo.jus.br/index.php?sec=institucional&item=memorial&subitem=historico>>.

Acesso em: 13 maio 2012.

CÂMARA DE VEREADORES DE JOAÇABA. **O que é a Lei orgânica do município?** Disponível em: <http://www.cmj.sc.gov.br/index2.php?id=001_17>. Acesso em: 4 nov. 2013.

COSTA, Júlio Ridieri **O perfil do bibliotecário que atua nas bibliotecas jurídicas do Brasil**. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/27836/000766902.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 29 abr. 2012.

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

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e arquivologia**. Brasília. Briquet de Lemos. 2008.

DIAS, Maria M. K; PIRES, Daniela. **Usos e Usuários da Informação**. São Carlos: Editora UFSCAR, 2004. (Série Apontamentos)

DIVISÕES do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Disponível em: <<http://www.tjgo.jus.br/index.php?sec=institucional&item=departamentos&subitem=diretoriajudicialia&nav=divisoes>>. Acesso em: 13 maio 2012.

DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 7., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000.

DODEBEI, V. L. D. L. M. **Tesouro: linguagem de representação da memória documentária**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2002. v. 1. 119 p.

FERREIRA, Patrícia Helena do Egypto Lucena; MELO, Denise Gomes Pereira de. Biblioteca da Procuradoria da República no estado da Paraíba: um espaço aglutinador de informação jurídica. **Biblionline**, v. 2, n. 1, 2006. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13386>. Acesso em: 18 set. 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FRAZÃO, Silvane de Oliveira. **Avaliação de estudos sobre informação jurídica nos congressos brasileiros de Biblioteconomia e Documentação no período de 2000 a 2007**. 52 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Instituto de Ciências.

FULLIN, Camila Barleta. Perspectivas futuras para a demanda de profissionais de informação e a organização da informação jurídica nos escritórios de advocacia de Campinas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas v.3, n. 2, p. 31-42, jan./jun. 2006.

GALLIANO, A. Guilherme. **O método científico: teoria e prática**. São Paulo: Harbra, 1986.

GASQUE, Kelly Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

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

GONÇALO, Maria Eliana de Oliveira. **Estudo de satisfação dos usuários da biblioteca digital jurídica do Superior Tribunal de Justiça**. 106 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Disponível em: <http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/654/1/2007_MariaElianaOliveiraGon%C3%A7alo.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2012.

GROGAN, Denis Joseph. O processo de referência. In: _____. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. cap. 3. p. 50-61.

LIMA, Krishina. **Bibliotecas e serviços de informação jurídica**. 42 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

LOUREIRO, Regina Célia Campagnoli. A especialidade do bibliotecário jurídico: bases para uma interação com o usuário operador do direito. **Infolegis**, Brasília, DF, 2005. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/loureiro-especialidade.htm>>. Acesso em: 19 abril 2012.

MACHADO, Maria Teresa Ferlini. Relacionamento biblioteca / usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: ENCONTRO NACIONAL DE MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis, metodologia jurídica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

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

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. **A qualidade enquanto instrumento na política de desenvolvimento de coleções jurídicas**. Santa Catarina: [s.n], 2003.

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

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Recife: Ed. Bagaço, 2005.

PASSOS, Edilenice. **Bibliotecário jurídico**: seu papel, seu perfil. Apresentado no III Encontro de Informação e Documentação Jurídica, Rio de Janeiro, RJ, 2001. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/perfilbibjuridico.htm>. Acesso em: 07 jun. 2012.

PASSOS, Edilenice. **Informação jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Usuários informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos (IBICT), 1982.

PINHEIRO, Mariza Inês da Silva; SILVA, Vimário Carvalho da. Estudo de uso: uma análise da utilização das fontes de informação nas bibliotecas escolares públicas e privadas de Rondonópolis. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECAESCOLAR: ESPAÇO DE AÇÃO

PEDAGÓGICA, 3., 2004, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, Associação de Bibliotecários de Minas Gerais, 2004. Disponível em: <<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/311.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2012.

ROCHA, Lucylene Valério. **Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação as suas necessidades de informação jurídica**. 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/8041/1/2011_LucyleneValerioRocha.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2012.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. **Biblioteca Especializada e Informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de mecânica de precisão - LMP/UFSC**. Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 5, n. 5, 2000.

SARAIVA, Lucila Rocha. **O perfil do bibliotecário que atua na área do Direito : o caso da Biblioteca do Senado Federal**. 85 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/633/1/2009_LucilaRochaSaraiva.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2012.

SILVA, Andréia Gonçalves; ROLIM, Maria Lúcia de Borba. Organização das fontes de informação jurídica na perspectiva do GIDJ/SP. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 27-33, set. 2009.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005. Sociais Aplicadas e Exatas do UNIFOR-MG, Formiga, MG, 2008.

VERGUEIRO, W. de C. S. Estudos de uso e de usuários como instrumentos para diminuição de incerteza bibliográfica. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p.104-118, mar. 1988. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002031&dd1=ae922>>. Acesso em: 15 out. 2012.

APÊNDICE A – Questionário: coordenadora da biblioteca



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA



Questionário aplicado à coordenadora da Biblioteca do Tribunal de justiça do Estado de Goiás:

Este questionário é parte integrante de um Trabalho de Conclusão de Curso - TCC - intitulado “Estudo de Uso e Usuários da Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás”. Este trabalho de pesquisa objetiva conhecer e analisar os produtos e serviços de informação prestados aos usuários desta biblioteca. Para tanto, solicita-se a sua participação, no sentido de responder as questões abaixo. Garantimos que as respostas serão utilizadas apenas para esta pesquisa e que o sigilo da fonte será mantido, ou seja, o/a respondente não será identificado (a).

A - Perfil do entrevistado:

1- Faixa etária _____

2 – Função atual: _____

3 – Grau de escolaridade: _____

4 - Se você já possui ensino superior completo, especifique a sua área de formação:

() Graduação em: _____

() Especialização em: _____

() Mestrado em: _____

() Doutorado em: _____

() Outros. Especifique: _____

5 - Tempo de trabalho (em anos e meses):

Na Instituição: _____

Na Biblioteca: _____

6 - Você recebeu algum treinamento ou realizou algum curso de qualificação/capacitação para exercer a atual função na biblioteca? Se sim, qual (is)?

B - Dados da biblioteca

1 - Ano de fundação: _____

2 - Dias e horários de funcionamento: _____

3 - Quantos funcionários trabalham na biblioteca atualmente?

4- Qual a função de cada um desses funcionários? _____

C – Produtos da biblioteca

1 - Quantidade de itens do acervo: _____

2 - Quantidade de títulos do acervo: _____

3 - Quais produtos são oferecidos aos usuários?

4 - A biblioteca dispõe hoje de recursos financeiros para investimento nos produtos oferecidos? Explique como foram adquiridos os produtos existentes na biblioteca.

5 - Assinale quais políticas existem na biblioteca atualmente:

a. Aquisição:

() Compra

() Doação

() Permuta

b. Desbastamento:

- Descarte
- Remanejamento

6 - Sobre o acervo da biblioteca, responda:

a. O acervo é catalogado?

- Totalmente
- Parcialmente
- O acervo não é catalogado.

b. O acervo é classificado?

- Totalmente;
- Parcialmente;
- O acervo não é classificado.

c. Caso o acervo seja classificado, qual tabela de classificação é utilizada?

- CDU (Classificação Decimal Universal);
- CDD (Classificação Decimal de Dewey);
- Tabela de Cutter;
- Outros. Especifique: _____

d. O acervo é automatizado?

- Sim;
- Não;
- Parcialmente.

e. Caso o acervo seja automatizado, responda as questões de e.1. a e.4.:

e.1. Qual software é utilizado para cadastro e gerenciamento do acervo?

e.2. Quais os recursos oferecidos pelo software que são utilizados na biblioteca atualmente?

e.3. O software oferece algum recurso que atualmente a biblioteca não utiliza, mas que gostaria de utilizar? Especifique e justifique a sua resposta.

e.4. Sobre o acesso remoto ao catálogo, responda:

- Todo o acervo pode ser acessado remotamente;
- Parte do acervo pode ser acessado remotamente;
- O acervo não pode ser acessado remotamente.

D – Serviços da biblioteca

1 - Quais serviços são oferecidos pela biblioteca?

2- A biblioteca disponibiliza algum recurso ou espaço para que os usuários façam críticas e/ou sugestões sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e até mesmo sobre o atendimento? Especifique.

E - Usuários

1 - Quantos usuários, aproximadamente, frequentam a biblioteca ao dia?

2 - Atualmente, qual é o perfil dos usuários que utilizam a biblioteca?

3 - Os produtos oferecidos pela biblioteca, conforme o seu regulamento, são destinados a qual público-alvo de usuários?

4 - Os serviços oferecidos pela biblioteca são destinados a qual público-alvo de usuários?

F - Avaliação geral

1 - Você enfrenta alguma dificuldade para exercer determinada(s) atividade(s) na biblioteca? Especifique e justifique a sua resposta.

2 - Os usuários estão satisfeitos com os produtos oferecidos pela biblioteca?

() Sim

() Não

() Parcialmente

Justifique sua resposta:

3 - Os usuários estão satisfeitos com os serviços oferecidos pela biblioteca?

() Sim

() Não

() Parcialmente

Justifique sua resposta:

4 - Dê sugestões que possam contribuir com a melhoria do atendimento prestado aos usuários, em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

5 – Você possui graduação em biblioteconomia? _____

6 – Como você chegou ao posto/posição que hoje exerce? _____

7 – Você acredita que não possuir um curso/diploma/formação em biblioteconomia traz resultados/aspectos negativos ao exercício de suas funções nesta Unidade de Informação? Especifique (com exemplo)!

8 – Como você definiria o seu relacionamento profissional com os usuários da Unidade de Informação? É positiva (sim), (não)? Aponte exemplos que comprovem a sua resposta.

APÊNDICE B – Questionário: usuários

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**QUESTIONÁRIO**

Caro (a) usuário:

Este questionário é o instrumento de coleta dos dados da pesquisa intitulada: “Estudo de Uso e Usuários da Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás”. Solicitamos sua colaboração, para o preenchimento deste questionário. Agradecemos sua atenção e colocamos a disposição para esclarecer quaisquer dúvidas.

A - Perfil do entrevistado

1 - Sexo:

- () Masculino
- () Feminino

2 - Faixa etária:

- () Menor de 18 anos
- () 18 à 23 anos
- () 24 à 30 anos
- () 31 à 39 anos
- () 40 à 49 anos
- () 50 ou mais

3 - Formação:

- () Médio
- () Graduação
- () Especialização
- () Mestrado

Doutorado

4 - Se você já possui ensino superior completo, especifique a sua área de formação (considerando inclusive especialização, mestrado e doutorado).

5 - Você é servidor do Tribunal de Justiça?

Sim

Não

6 - Se for servidor, responda as questões da letra “a” até “e”:

a. Tribunal de Justiça

b. Fórum

c. Qual a sua lotação? _____

d. Concursado? Sim Não

e. Tempo de trabalho no Tribunal de Justiça:

Até 1 ano

2 a 5 anos

6 a 10 anos

Acima de 10 anos

B - Uso da biblioteca

1 - Qual das alternativas abaixo melhor indica a sua frequência na biblioteca?

Todos os dias

2 a 3 vezes por semana

1 vez por semana

De 15 em 15 dias

1 vez por mês

Outros. Especifique: _____

2 - Por quais motivos você frequenta a biblioteca? (Pode marcar mais de uma alternativa, se for o caso).

Pesquisa

Estudo

Empréstimo

Outros. Especifique: _____

3 - Justifique a finalidade da sua frequência na biblioteca:

4 - Você conhece os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca?

- Sim
 Não

5 - Com qual frequência você utiliza os seguintes serviços da biblioteca?

a. Empréstimo:

- Regularmente Ocasionalmente Nunca

b. Serviço de referência (auxílio do funcionário da biblioteca nas suas pesquisas, na localização de materiais no acervo e outras necessidades):

- Regularmente Ocasionalmente Nunca

c. Orientação aos usuários (situar o usuário quanto à organização, funcionamento e regulamento da biblioteca):

- Regularmente Ocasionalmente Nunca

6 - Sobre o acervo da biblioteca, responda as questões da letra “a” até “g”:

a. Quais os tipos de materiais você utiliza? (Pode marcar mais de uma alternativa).

- Livro;
 Periódico;
 Dicionário;
 Acórdão;
 Doutrina;
 Jurisprudência.

b. O acervo está atualizado?

- Sim
 Não
 Parcialmente

c. Justifique sua resposta:

d. Você consegue localizar facilmente os materiais que precisa no acervo?

- Sim
 Não
 Às vezes

Especifique: _____

e. Quando você tem dificuldades para localizar determinado material no acervo, você solicita ajuda ao funcionário da biblioteca?

- Sim
 Não
 Às vezes

f. O funcionário consegue te ajudar a localizar os materiais com facilidade?

- Sim
 Não
 Às vezes

Justifique a sua resposta: _____

g. O acervo atende a todas as suas necessidades de informação, ao realizar suas pesquisas nesta biblioteca? Justifique.

7 - O que mais dificulta você utilizar o espaço físico e/ou acervo da biblioteca?

8 - Qual o seu nível de satisfação em relação à biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?

- Satisfeito
 Parcialmente satisfeito
 Insatisfeito

Justifique a sua resposta _____

9 - Dê sugestões que possam contribuir na melhoria dos produtos oferecidos e serviços prestados aos usuários pela biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

