

ESTUDO DE USUÁRIOS NA BIBLIOTECA ESCOLAR A PARTIR DA TÉCNICA DO INCIDENTE CRÍTICO: APLICAÇÃO NA ESCOLA DE ENSINO FUNDAMENTAL EDVARD TEIXEIRA FÉRRER EM JUAZEIRO DO NORTE – CE

RESUMO - A pesquisa tem como objetivo investigar as incidências comportamentais da comunidade escolar no tocante a biblioteca da Escola de Ensino Fundamental Edvard Teixeira Férrer. A escolha desta instituição é justificada em virtude de um levantamento concebido entre 2010 e 2011 nas escolas municipais de Juazeiro do Norte contemplando questões diversas referentes à comunidade, a escola e as perspectivas de desenvolvimento de atividades em que foi possível constatar a pertinência e relevância do estudo na referida escola. Metodologicamente, a pesquisa é descritiva, com delineamento bibliográfico e natureza quantitativa e qualitativa, além de utilizar o método indutivo e a Técnica do Incidente Crítico por meio da aplicação de questionários e entrevistas. Conclui-se que diante da aplicação da Técnica do Incidente Crítico na biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer a presente pesquisa observou um conjunto de comportamentos fundamentais que norteiam a comunidade escolar, tais como: comportamento administrativo e institucional (direção da escola); comportamento institucional e pedagógico (professores readaptados); comportamento pedagógico e social (professores) e comportamento social (alunos).

Palavras-chave: Estudo de usuários. Biblioteca escolar. Técnica do Incidente Crítico. Escola Edvard Teixeira Férrer. Educação.

STUDY IN LIBRARY USERS FROM SCHOOL ART OF CRITICAL INCIDENT: IMPLEMENTATION OF BASIC EDUCATION IN SCHOOL EDVARD TEIXEIRA FERRER IN NORTH OF JUAZEIRO – CE

ABSTRACT – The research aims to investigate the behavioral impact of the school community regarding the library of Elementary School Edvard Teixeira Férrer. The choice of this institution is justified because of a survey designed between 2010 and 2011 in the municipal schools of Juazeiro contemplating various issues relating to the community, the school and the prospects for development of activities in which it was possible to verify the appropriateness and relevance of the study in that school. Methodologically, the research is descriptive and bibliographic design and quantitative and qualitative nature, besides using the inductive method and the Critical Incident Technique through questionnaires and interviews. It follows that before the implementation of the Critical Incident Technique in School Edvard Teixeira Férrer library present survey a set of fundamental behaviors that guide the school community, such as: administrative and institutional behavior (school board); institutional behavior and pedagogical (teachers retrofitted); educational and social behavior (teachers) and social behavior (students).

Keywords: Study users. School library. Critical Incident Technique. School Edvard Teixeira Férrer. Education.

Jonathas Luiz Carvalho Silva
Professor do curso de Biblioteconomia da
Universidade Federal do Ceará - Campus
Cariri
. Mestre em Ciência da Informação pela
Universidade Federal da Paraíba (UFPB).
Doutorando em Ciência da Informação pela
Universidade Federal da Bahia (UFBA).
Coordenador do Projeto Modelo de
Biblioteca Escolar (PMBE). Coordenador do
jonathascarvalhos@yahoo.com.br

Sofia Oliveira Dantas
Prefeitura Municipal de Juazeiro do Norte
Graduada em Biblioteconomia pela
Universidade Federal do Ceará (UFC).
Bibliotecária da Secretaria Municipal de
Educação pela Prefeitura de Juazeiro do
Norte - CE.
Colaboradora do Projeto Modelo de
Biblioteca Escolar.
sofiaodantas@gmail.com

Naiara Macêdo Oliveira
Graduada do curso de Biblioteconomia da
Universidade Federal do Ceará - Campus
Cariri. Bolsista do Projeto Modelo de
Biblioteca Escolar (PMBE) em parceria com a
Prefeitura Municipal de Juazeiro do Norte.
naiarabiblio@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Muito tem sido comentado sobre biblioteca escolar nos últimos anos no Brasil. Carvalho Silva (2011, p. 490) revela que “a biblioteca escolar tem sido fruto de variadas discussões na Biblioteconomia, bem como nas áreas da Educação e Cultura”.

Entre as discussões/proposições que têm sido efetivadas com relação à biblioteca escolar pode-se identificar o Manifesto da UNESCO (1999); Waldeck Carneiro da Silva em “Miséria da Biblioteca Escolar” (1995), Neusa Dias de Macedo em “Biblioteca escolar brasileira em debate: da memória profissional ao fórum virtual”, (2005); o documento elaborado pelo Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar (GEBE) com a participação do Conselho Regional de Biblioteconomia – 14ª e 15ª Gestões (2010), dentre outros.

Destarte, é possível atentar para os rumos discursivos/propositivos que a biblioteca escolar vem conquistando, principalmente no âmbito da educação, cultura e práticas pedagógico-sociais. Verifica-se que compreender a biblioteca escolar demanda inicialmente a identificação do comportamento da comunidade escolar que utiliza ou é passível de utilizar a biblioteca escolar para determinadas finalidades. Por isso, é pertinente atentar para a relevância da aplicação da Técnica do Incidente Crítico como fundamento inicial, visando conceber comportamentos da comunidade escolar.

Com efeito, o presente trabalho apresenta como condição problematizadora uma questão que pode ser sintetizada na seguinte pergunta: como se aplica a Técnica do Incidente Crítico na biblioteca escolar contemplando o caso da Escola de Ensino Fundamental Edvard Teixeira Férrer em Juazeiro do Norte – CE?

A pesquisa tem como objetivo investigar as incidências comportamentais da comunidade escolar no tocante a biblioteca da Escola de Ensino Fundamental Edvard Teixeira Férrer.

2 UMA COMUNIDADE E GRUPOS DIVERSOS DE USUÁRIOS: O ALARIDO DA BIBLIOTECA ESCOLAR EM CENA

A biblioteca escolar está inserida em uma perspectiva eminentemente social e comunitária. Social em face de interagir com grupos diversos de indivíduos, bem como compartilhar os serviços e atividades com esses grupos. Comunitário porque se estabelece dentro de uma dinâmica escolar com indivíduos (usuários) e grupos (comunidade escolar) mediante um conhecimento mais ou menos estável de suas configurações de renda, etnia, gênero, idade, entre outros quesitos.

Diante da condição comunitária da biblioteca escolar percebe-se que seus grupos basicamente norteados por: a) alunos; b) professores; c) direção da escola; d) funcionários administrativos (secretaria, segurança, alimentação, limpeza, etc.); e) profissionais especializados ou não que desenvolvem suas atividades na biblioteca escolar (bibliotecários, professores readaptados, monitores, entre outros); f) familiares (pais, parentes...); g) comunidade adjacente a escola/biblioteca (qualquer morador que possua residência próxima a escola e/ou que desenvolva atividades no âmbito da escola/biblioteca escolar).

Desse modo, observa-se que dos grupos de usuários que compõem a comunidade escolar e que possuem comportamentos diversos no tocante a biblioteca escolar alunos, professores, direção da escola, funcionários administrativos e profissionais especializados ou não se configuram como comunidade interna, pois estão de forma natural e cotidiana atrelado aos serviços da biblioteca escolar, enquanto familiares e comunidade adjacente a escola/biblioteca estão exponencialmente inseridos como comunidade externa, uma vez que possuem envolvimento mais ocasional e inconstante com a escola e os serviços da biblioteca escolar.¹ Reconhecendo a comunidade escolar é mister compreender a

¹ Todavia, é pertinente atentar que há membros da comunidade externa que se dedicam de forma cotidiana as atividades da escola/biblioteca escolar assumindo graus de intersecção entre comunidade externa/interna.

funcionalidade da biblioteca escolar, assim como sua atuação no âmbito da escola e da comunidade. Gomes (2008, p. 2) revela que a biblioteca escolar:

[...] Representa um reforço à ação do aluno e do professor. Quanto ao primeiro, desenvolvendo habilidade de estudo independente, agindo como instrumento de auto-educação, motivando a uma busca do conhecimento, incrementando o gosto pela leitura e ainda auxiliando na formação de hábitos e atitudes de manuseio, consulta e utilização do livro, da biblioteca e da informação. Quanto à atuação do educador e da instituição, a biblioteca complementa as informações básicas e oferece seus recursos e serviços à comunidade escolar de maneira a atender as necessidades do planejamento curricular.

Percebe-se que há uma concepção fundamental de atuação da biblioteca escolar que envolve dois fatores vitais: o primeiro é concernente à díade aluno/professor que se constitui como usuário e participante da construção e avaliação da biblioteca escolar (seus processos de atuação por meio dos serviços, acervo, estrutura, organização, etc.) aferindo um comportamento informacional de cunho pedagógico e o segundo está intrinsecamente concatenado a díade direção da escola/equipe que atua na biblioteca² que assume um comportamento eminentemente institucional.

Com efeito, é fundamental a união dos comportamentos pedagógicos e institucionais, de sorte que fortalecem na escola e na equipe responsável pela biblioteca escolar o desejo e a necessidade de desenvolver um trabalho pedagogicamente eficiente e eficaz para sua comunidade quanto no usuário o desejo de participar e contribuir com a biblioteca escolar concebendo um papel institucional. É nesse momento que papel pedagógico e institucional, de forma coletiva, se estabelece no âmbito da biblioteca escolar. Porém, é fundamental observar que esses comportamentos não se estabelecem de forma aleatória e muito menos individual, mas dependem amplamente de investimentos públicos e institucionais.

Vale ressaltar que esses investimentos referem-se tanto ao contexto infra-estrutural (envolve a base material da biblioteca escolar que vai desde as configurações de

² Bibliotecários, professores readaptados, monitores, bolsistas, voluntários, entre outros.

estrutura física, passando por dimensões jurídicas e ideológicas e culminando nos componentes de pessoal e gestão administrativa e pedagógica) quanto superestrutural que delimitam os valores e as finalidades das ações da biblioteca escolar que se norteiam como um estatuto de valores a serem implementados, visando o acesso e uso da informação de forma indiscriminada. Por isso, é crucial remeter a Almeida Júnior (1995; 1997) que a biblioteca, inclusive a escolar não pode mais ser reprodutora da ideologia dominante, como vem se constituindo em seu bojo histórico.

Essa postura, apenas constitui uma forma de mostrar a postura inativa da biblioteca escolar ou sua condição de acesso a um grupo minoritário de pessoas ou grupos sociais, o que contrapõe sua função educativa de subsidiar a construção de uma educação mais crítica e justa. Vale realçar que o uso do termo 'comportamento' relativo aos usuários da biblioteca escolar está relacionado ao uso de uma técnica relevante para descrever comportamentos no tocante ao uso da informação e também da percepção do que pode significar uma biblioteca escolar para o usuário.

3 TÉCNICA DO INCIDENTE CRÍTICO: CONCEPÇÃO BEHAVIORISTA PARA DESCRIÇÃO E COMPREENSÃO DE COMPORTAMENTOS

Os estudos de usuários da informação conquistam espaço a partir de dois vieses: o primeiro é referente a década de 1930, quando a Escola de Biblioteconomia incorpora um espírito pautado nas funções da biblioteca na sociedade; o segundo se dá desde o final da década de 1940, especialmente a partir da realização da *Royal Society Scientific Information Conference*. Em ambos os casos é possível perceber a conotação marcadamente notada da acepção funcionalista (estudo sobre as funções dos documentos/fontes de informação, função das bibliotecas e função da comunidade para o desenvolvimento das bibliotecas) e do Behaviorismo (comportamento dos usuários).

Em outras palavras, pode-se afirmar que os estudos de usuários estão pautados em processos históricos marcados por rupturas e concepções antilineares ou de

descontinuidades. As rupturas nos estudos de usuários da informação ocorrem em virtude de focalizar, a saber:

- a) uma abordagem tradicional, também chamada de estudos quantitativos de usuários da informação ou estudos centrados em sistemas de informação (WILSON-DAVIS, 1977) que tinham focalizavam questões como quem usa os serviços da biblioteca; quanto usam os serviços da biblioteca; frequência de acesso e uso de acervos; facilidade do acesso. Para tanto, buscavam “estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas no caso dos “não usuários”), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico para o aperfeiçoamento ou a adequação dos serviços e produtos bibliotecários” (ARAÚJO, 2008, p. 4);
- b) o advento de uma abordagem alternativa, em fins da década de 1970, também chamada de estudos qualitativos de usuários da informação ou abordagem centrada no usuário como ponto central para construção da informação (GUINCHAT; MENO, 1994) fincada nas raízes do cognitivismo que toma como base os estudos de comportamento, valores de busca e uso da informação pelo usuário, construção de sentidos, etc. (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009; ARAÚJO, 2010); e
- c) mais recentemente, no início da década de 1990, com o advento do paradigma social da Ciência da Informação, a formação de perspectivas interacionistas dos usuários da informação que envolve, por um lado, novos pensamentos e ações concebidas na práxis da comunidade de usuários calcadas na fenomenologia, interacionismo simbólico, etnometodologia e hermenêutica (ARAÚJO, 2010) e, por outro lado, a contextualização do sócio-interacionismo vygotskyano baseado na construção histórico-cultural dos sujeitos da informação (CARVALHO SILVA, 2012; CARVALHO SILVA; SAMPAIO, 2013).

Já a ideia de descontinuidade nos estudos de usuários da informação é que, embora tenham surgido em períodos diferentes (pelo menos em termos de domínio acadêmico), esses estudos ainda coexistem de forma efetiva, tanto nas pesquisas, quanto nas práticas profissionais.

Ademais, mesmo diante da classificação exposta, é possível perceber certas descontinuidades na história do estudo de usuários, quando já nas décadas de 1930 e 1940, atentava-se um olhar para o usuário (e não somente para o sistema), mas sob o nome de estudos de comunidade que auxiliavam no processo de funcionamento e administração da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994).

Vale ressaltar que estes espaços para composição dos estudos de usuários são inerentes as intercorrências técnico-científicas na composição de algumas áreas do conhecimento, sendo possível destacar a influência da Antropologia no que toca aos estudos de comunidades que envolvem a busca e descrição de dados de um grupo de pessoas de uma determinada localidade, da Sociologia na aplicação de teorias sociais no que tange a administração da informação e, principalmente, de algumas concepções metodológicas de pesquisas qualitativas e da Psicologia no âmbito do Behaviorismo³ que envolve um conjunto de técnicas e percepções para descrição do comportamento.

Destarte, o presente trabalho destaca a Psicologia no âmbito da teoria Behaviorista, de sorte que a técnica do incidente crítico pode ser considerada como fenômeno de tal natureza técnico-científica. A Técnica do Incidente Crítico vem sendo concebida desde a II Guerra Mundial quando alguns psicólogos participaram do Programa de Psicologia da Aviação da Força Aérea dos Estados Unidos organizando o Instituto Americano para a Pesquisa que se configura como organização educacional e científica sem fins lucrativos e tem como objetivo o estudo sistemático do comportamento humano, através de um programa de pesquisa científica, baseados no Programa de

³ Segundo Graham (2007) o behaviorismo é uma doutrina que compreende a psicologia como ciência do comportamento e não da mente. O estudioso ainda afirma que o comportamento pode ser explicado sem alusão aos eventos mentais, pois tem origem externa (meio) que pode ser traduzido em conceitos comportamentais.

Psicologia da Aviação. Identifica-se, de forma precisa, que a Técnica do Incidente Crítico se estabeleceu com este nome apenas a partir de 1947. (FLANAGAN, 1973).

Percebe-se que a Técnica do Incidente Crítico se estabelece em um momento da história contemporânea onde a descrição de comportamentos humanos, administrativos, intelectuais, cognitivos e sociais tornava-se latente. Conforme Figueiredo (1994, p. 13) o Incidente Crítico:

É uma técnica incorporada a um estudo fazendo uso de questionários ou entrevistas. Consiste em indagar-se do indivíduo questionado uma lembrança de alguma experiência ou acontecimento recente relevante (por exemplo, a última busca realizada na literatura) e fazê-lo relatá-la em detalhes. Esta técnica tem se mostrado de grande importância [...].

Diante da compreensão sobre a Técnica do Incidente Crítico, algumas observações pertinentes podem ser concebidas, a saber:

- a) é uma técnica de cunho descritivo que busca perceber comportamentos humanos diversos;
- b) é uma técnica com relativa facilidade de aplicação, uma vez que se apropria do uso de questionários ou entrevistas para sua consecução;
- c) é uma técnica que pode ser aplicada nos estudos de usuários da informação em centros de informação, pois contempla a identificação do comportamento usuário;
- d) não é uma técnica considerada de cunho crítico, pois está baseada mais em relatos e dados do que interpretações, debates e construções retrospectivas;
- e) porém, embora não seja uma técnica de cunho crítico, pode-se considerá-la como uma técnica inicial para identificar fundamentos que podem levar a construção/concepção de elementos mais críticos que permitam uma

transformação social mais efetiva em uma determinada comunidade e centro de informação;

- f) esta técnica serve como elemento básico e primário para os estudos de usuários de centros de informação, especialmente bibliotecas, de sorte que é crucial pensar nas configurações comportamentais dos usuários no que tocam ao uso da informação em suas diversas nuances de acervo e dos serviços, além de que pode insuflar uma relação mais contígua entre usuário e biblioteca.

Em suma, a Técnica do Incidente Crítico “envolve a descrição de comportamentos (atos) relevantes de conteúdo suficiente para que o propósito ou intenção (objetivo do ato) e as conseqüências e efeitos (resultados) estejam presentes”. (PEREIRA, et al, 1980, p. 28-29). Um dos precursores da Técnica do Incidente Crítico é Flanagan (1973, p. 118-119) que admite, conforme já mencionado, a utilização de entrevistas, entrevistas em grupo e questionários para aplicação que podem ser assim estruturadas:

- a) entrevistas – contempla o patrocínio do estudo que demanda uma pessoa que seja respeitada ou próxima do entrevistado; objetivo do estudo que visa mostrar ao entrevistado a finalidade do estudo que deve ser indicado de maneira informal e breve; o grupo que está sendo entrevistado em que é fundamental mostrar que o indivíduo é membro de um grupo que está em posição extremamente promissora para observar e relatar sua atividade; o anonimato dos dados, haja vista que é fundamental que a coleta de dados não comprometa o indivíduo entrevistado no estudo que está sendo desenvolvido pelo pesquisador/observador; a pergunta que deve ser feita de forma simples e estimule o entrevistado a relatar seus incidentes; a conversação em que o entrevistador deve evitar perguntas que sugiram respostas (evitar processos de manipulação), especialmente após o entrevistado já ter

respondido a entrevista, considerando que no caso do entrevistado não compreender a pergunta, ser possível que entrevistador/observador esclareça com alguma referência;

- b) entrevistas em grupo – podem ser realizadas para minimizar o custo de tempo e pessoal. O método consiste em fazer com que o entrevistador forneça seus comentários introdutórios para um grupo, assim como faria em uma entrevista individual. Posteriormente, cada pessoa é solicitada escrever seus incidentes em relação as perguntas concebidas na entrevista;
- c) Questionários – é pertinente que seja aplicado em grupos considerados mais amplos em que a entrevista não contempla de forma mais efetiva.

Flanagan (1973) ainda menciona outras formas de registro para análise dos dados que envolvem as observações à medida que os incidentes são relatados, assim como o tamanho da amostra que, para obtenção dos comportamentos por meio dos incidentes, não apresenta um critério único suficiente de incidentes críticos, sendo pertinente observar a precisão e os detalhes de cada descrição concebida.

Portanto, entende-se que a Técnica do Incidente Crítico permite investigar de forma descritiva e sumária o comportamento de usuários da informação. É preciso observar que considerando o público variado que compõe a comunidade escolar e, por conseguinte, o usuário real e potencial de uma biblioteca escolar é fundamental reconhecer que cada incidente apresentado permite, por um lado, uma análise particular e contextualizada, assim como, por outro lado, uma percepção geral constituindo subsídios para compreender o que os usuários pensam sobre a biblioteca escolar.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 Caracterização da Escola de Ensino Fundamental Edvard Teixeira Férrer

A Escola de Ensino Fundamental Edvard Teixeira Férrer, foi criada pela Lei nº 10.904, de março de 1994 e inaugurada no dia 03 de julho de 1994, A referida escola recebeu essa denominação em homenagem póstuma ao proprietário do terreno, Dr. Edvard Teixeira Férrer. A Escola possui atualmente 27 salas de aulas, uma biblioteca, sala de espera, direção, secretaria, salas para os professores, refeitório, cantina, quadra de esporte, horta viva, entre outros espaços administrativos, pedagógicos e institucionais. A biblioteca escolar tem como nome João Paulo II e está situada na parte central da escola atendendo a uma demanda e aproximadamente 1464 alunos divididos entre os turnos da manhã, tarde e noite, assim como apresenta 50 professores.

4.2 Caracterização do estudo

Para a classificação da pesquisa, tomou-se como base a taxonomia apresentada por Vergara (2000), que qualifica a pesquisa em dois aspectos: fins e meios. Quanto aos fins, a presente pesquisa é descritiva, pois busca identificar o comportamento dos usuários da biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer. Conforme mencionam Marconi e Lakatos (1990, p. 19) a pesquisa descritiva “delineia o que é – aborda também quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente”. Quanto aos meios, a pesquisa é bibliográfica, em material escrito e em meio virtual, uma vez que abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, dissertações, internet etc., até meios de comunicações orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filme e televisão. Nesse sentido, Köche (1997, p. 122) reforça o aspecto do objetivo da pesquisa

bibliográfica que é de “conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se instrumento indispensável a qualquer tipo de pesquisa”.

Quanto à natureza dos dados (tratamento dos dados), a pesquisa configura-se como quantitativa e qualitativa. A escolha de uma pesquisa quantitativa implica estabelecer, a priori, a transformação das opiniões e informações em números para possibilitar a classificação e análise. Exige o uso de recursos e de técnicas estatísticas e, como o próprio nome já indica, caracterizam-se pelo uso da quantificação e representam a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitando distorções, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança (ROESCH, 1999). Já a pesquisa qualitativa se configura na tentativa de se compreender detalhadamente os significados e características apresentadas pelos entrevistados. (RICHARDSON, 2011). O método utilizado é o indutivo, pois parte de premissas específicas ou observação dos fatos de forma particular, visando estabelecer conclusões mais gerais sobre o fenômeno investigado.

4.3 Instrumento de coleta de dados

Conforme mencionado na presente pesquisa foi utilizada a Técnica do Incidente Crítico como instrumento para descrição do comportamento da comunidade da escola Edvard Teixeira Férrer contemplando 4 (quatro) categorias: direção da escola, professores readaptados, professores e alunos. Reitera-se, nesta análise, a pertinência do comportamento da comunidade escolar concernente a sua percepção sobre o papel da biblioteca situando comportamentos específicos de cunho administrativos, institucionais, pedagógicos e sociais.

A pesquisa elaborou/aplicou 2 módulos de questionários e 4 módulos de entrevistas. Os questionários foram aplicados com 93 alunos dos turnos da manhã, tarde e noite, bem como da Educação de Jovens e Adultos (EJA). Os questionários continham 8

(oito) questões fechadas) e 2 (duas) questões abertas. Já os questionários dos funcionários foram aplicados com 6 (seis) e continham 7 (sete) questões, sendo 4 (quatro) fechadas e 3 (três) abertas.

Já as entrevistas foram aplicadas com a direção da escola (uma entrevista), professores (seis entrevistas) e professoras readaptadas (duas entrevistas). A entrevista com a direção da escola consta 7 (questões); já a entrevista com as professoras readaptadas abarca 8 (oito) questões; a entrevista com os professores agrega 6 (seis) questões.

Vale ressaltar que com professores (entrevistas) e funcionários (questionários) foram aplicados mais entrevistas e questionários, mas só foi possível colher a quantidade mencionada acima. Identificam-se professoras readaptadas (P. R.) como PA e PB. Já os professores identificam-se da seguinte forma: P1, P2, P3, P4, P5, P6. É pertinente ressaltar que a pesquisa estabeleceu uma amostragem aleatória para alunos e professores em face da diversidade quantitativa e qualitativa dos componentes abordados.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A seguir, são apresentados e analisados os dados da pesquisa, sendo estabelecido, ao longo do texto, o confronto com os pressupostos levantados na introdução, no referencial teórico e nos procedimentos metodológicos que compõem o presente trabalho.

5.1 Da entrevista com a direção

A primeira pergunta concebida ao diretor da escola foi “Descreva sua trajetória profissional como professor”. Esta pergunta busca definir o processo histórico de atuação do docente e seu comportamento acadêmico-escolar. O quadro abaixo representa a resposta do professor:

Quadro 1: Descrição da trajetória docente do diretor

Professor do Ensino Médio, professor de curso preparatório para vestibular, professor universitário.

Fonte: Dados da pesquisa

Inicialmente é pertinente afirmar que o diretor da escola apresenta uma experiência na carreira docente bastante diversificada contemplando os três pilares do ensino: básico, secundário e superior, o que permite pensar em um efetivo diálogo com a educação e, particularmente, com a escola que assumiu a direção. Dessa forma, entende-se que o diretor possui um comportamento educacional e institucional dotado de uma experiência acadêmica no contexto das ciências humanas, inclusive pelo fato de exercer a função de docente há aproximadamente 25 (vinte e cinco) anos, ministrando disciplinas de Filosofia e História da Educação, conforme revelado nos dados gerais desta entrevista.

A segunda pergunta versa sobre “Descreva suas experiências de vida com a biblioteca desde a infância até os dias atuais”. Esta pergunta busca definir seu comportamento no tocante a sua percepção de biblioteca. No quadro abaixo consta a resposta do diretor:

Quadro 2: Experiências com a biblioteca

Freqüentei a biblioteca por vários momentos para ler, para pesquisar.

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se que o diretor possui uma experiência com a biblioteca em uma conotação eminentemente tradicional, haja vista que utilizava o referido centro de informação para pesquisar e concebe leituras. Isso significa dizer duas coisas com relação ao comportamento do diretor referente à percepção de biblioteca: os serviços para pesquisa e leitura na biblioteca são triviais, o que denota sua concepção existencial e básica de atuação; e a biblioteca deve ser uma efetiva estimuladora da pesquisa e da leitura, inclusive no âmbito escolar.

A terceira pergunta diz “Que tipos de materiais/assuntos você mais gosta de ler?” Esta pergunta estabelece uma tentativa de conceber o comportamento conteudístico e a intimidade do diretor com as fontes de informação. O quadro abaixo mostra a resposta do diretor:

Quadro 3: Materiais e assuntos de preferência do diretor

Materiais	Assuntos
Livros e leitura na internet (jornalismo político).	Economia, política, educação.

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que o diretor possui suas leituras tradicionais de livros, assim como se apropria de forma efetiva de leituras na internet, especialmente no que concerne as questões do jornalismo político. Quanto aos materiais prefere leituras de economia, política e educação, o que confirma sua efetiva proximidade com os campos da Filosofia, da História e da Educação. Crê-se que o comportamento de leitura do diretor assume uma postura eminentemente tradicional em face da leitura em livros impressos e internet. Todavia, assume um comportamento conteudístico eminentemente denso quando opta por leituras de política, economia e educação que se configuram como assuntos fundamentais para o entendimento da realidade social.

A quarta pergunta diz “Quais percepções você tem da biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer? Fale um pouco sobre o que pensa da biblioteca da Escola”. Esta questão mostra o comportamento do diretor acerca de sua percepção sobre a biblioteca da escola investigada. O quadro abaixo mostra a resposta do diretor:

Quadro 4: Percepções sobre a biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer

A biblioteca é servida de um bom acervo, no entanto o espaço físico necessita de melhorias para tornar o ambiente mais propício à leitura.
--

Fonte: Dados da pesquisa

O diretor expressa um comportamento de visão duplicada, pois, por um lado, indica que a escola é dotada de um bom acervo e, por outro lado, reclama da infraestrutura. Acredita-se que o diretor fala do “bom acervo” de forma otimista, de sorte que

serve a comunidade escolar, mas sem evidentemente conhecer ou detectar questões especializadas referentes aos tipos de fontes de informação que podem compor o acervo de uma biblioteca escolar e de suas funções representacionais e mediacionais. Quanto a infra-estrutura, o diretor revela um comportamento que acompanha a ampla maioria das bibliotecas escolares no Brasil, seja de cunho público ou privado (isso quando há bibliotecas escolares).

A quinta pergunta revela “Qual apoio que a Escola recebe da Prefeitura Municipal de Juazeiro do Norte nos seguintes termos: INSTITUCIONAL (aplicação das políticas públicas na escola): FINANCEIRO; PESSOAL (acompanhamento psicopedagógico, coordenação pedagógica, etc.); OUTROS TIPOS DE APOIO”. Esta questão dialoga com o diretor no que toca a um comportamento político da biblioteca com relação à Prefeitura e Secretaria de Educação de Juazeiro do Norte. Eis as respostas do diretor:

Quadro 5: Apoios concebidos a biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer

Tipos de apoio	Concepções de apoio
Institucional	No nosso caso específico temos um profissional da área que está desenvolvendo um projeto em nossa biblioteca.
Financeiro	Ainda não chegamos nesse estágio, mas é nossa pretensão.
Pessoal	Nossa biblioteca conta com profissionais readaptados que desenvolvem o trabalho.
Outros tipos de apoio	Nenhum

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação aos apoios concebidos é possível conceber o comportamento político da biblioteca escolar nos seguintes termos:

a) Institucional – a biblioteca recebe apoio do curso de Biblioteconomia através do Projeto Modelo de Biblioteca Escolar (PMBE), que demanda uma bibliotecária e uma estagiária, o que reflete uma parceria entre Universidade, Secretaria de Educação de Juazeiro do Norte e Escola. Todavia, não há uma efetiva aplicação de políticas públicas para a biblioteca, salvo o Programa Nacional Biblioteca na Escola (PNBE).

b) Financeiro – a biblioteca da Escola investigada segue a máxima da maioria das bibliotecas escolares por não possuir uma dotação orçamentária própria. Vale ressaltar que esse é um dos principais motivos pelos quais a biblioteca escolar (de uma forma geral) não consegue desempenhar uma ampla atividade na escola, salvo exceções.

c) Pessoal – a composição de professores readaptados na biblioteca escolar conota uma desvalorização política para com a escola e a própria biblioteca escolar, pois é fundamental pensá-la a partir de um pessoal especializado da área de Biblioteconomia, o que não impossibilita o apoio do professor(a) readaptado(a) na gestão da biblioteca. Acredita-se, a priori, que bibliotecários e professores readaptados, pelo menos em curto e médio prazo não devem necessariamente conceber um processo de exclusão, mas empreender uma parceria pedagógica atentando para a especialidade do bibliotecário como profissional especializado da biblioteca escolar.

A sexta última questão indica “Fique a vontade para expor suas sugestões para a biblioteca”. Esta questão foi feita deixando o diretor “livre” para mostrar sua percepção sobre a biblioteca da Escola investigada atentando um comportamento já mencionado em respostas anteriores ou a atribuição de um novo comportamento. O quadro abaixo indica a resposta do diretor:

Quadro 6: Sugestões para a biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer

A biblioteca possui um bom acervo, só resta dotá-la de uma melhor infraestrutura.

Fonte: Dados da pesquisa

A resposta do diretor reafirma seu entendimento sobre a qualidade do acervo e seu descontentamento com a infra-estrutura, o que demonstra pensar a biblioteca escolar a partir desses dois grandes pilares. Portanto, considera-se que o diretor da escola revela um conjunto de comportamentos acadêmico-escolar, pessoal, social e institucional que admite um posicionamento otimista quanto a atuação da biblioteca escolar, embora revele um certo desconhecimento e descontentamento com algumas questões de estrutura física e prática profissional da biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer.

5.2 Das entrevistas com as professoras readaptadas

A primeira questão diz “Descreva sua trajetória profissional como professora”. A pretensão é compreender como se deu a atuação de cada professora atualmente readaptada. O quadro abaixo mostra as respostas:

Quadro 7: Descrição da trajetória docente das readaptadas na biblioteca

P. R.	Respostas
PA	Sou professora com especialização em História concursada e bem atuante nas minhas aulas, mas infelizmente após 20 anos em sala de aula adquiri nódulos nas cordas vocais e por isso tive que fazer uma readaptação.
PB	Muito boa porque sempre gostei muito do que faço na educação. Fiquei muitos anos da minha profissão, na educação infantil trabalhando com criança, onde me dedicava demais. Sou professora com ensino médio, e feliz porque estou cursando faculdade de pedagogia.

Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se que as professoras descrevem seu comportamento profissional com muito otimismo contemplando seus processos de carreira, seja na área de História (professora A) e professora de educação infantil com ensino médio (professora B). Todavia, é pertinente atentar certa lamentação da professora A que, após 20 (vinte) anos de carreira teve que abandonar a sala de aula. O grande problema é que as autoridades públicas vêem a biblioteca como espaço relegado a um plano inferior em que um professor com problemas de saúde deve ser readaptado a biblioteca, sem uma efetiva especialidade. Isso implica não somente em uma biblioteca sem profissional especializado (bibliotecário), mas em um processo forçoso de adaptação que desvalorizam a imagem da biblioteca e do próprio professor que compõem um comportamento comumente passivo, conformado e sem perspectivas da construção de uma cultura informacional da biblioteca para a comunidade escolar. Essa escassez de perspectivas do professor readaptado e da própria biblioteca é bastante latente no âmbito de um comportamento político-

constitucional, visto que no Diário Oficial do Município de Juazeiro do Norte (2010, p.10) consta o cargo de Professor Readaptado e afirma em seu Art. 59 § 1º que “os professores readaptados exercerão as funções de apoio pedagógico, nas salas de multimeios, bibliotecas, salas de leitura, recreação e afins”.

A segunda questão indica “Como você chegou à biblioteca? Descreva o processo de readaptação”. A questão supramencionada busca saber sobre como as professoras sentiram/sentem o processo de readaptação. O quadro abaixo elenca as respostas:

Quadro 8: Processo de readaptação

P. R.	Respostas
PA	No início foi muito difícil, pois não queria sair da sala de aula e nem aceitar que estava com problemas nas cordas vocais.
PB	Depois de muito tempo por problema de saúde, sou hipertensa, pedi ajuda e me colocaram aqui na biblioteca desta escola, amo trabalhar aqui. O processo da readaptação foi através do atestado da minha cardiologista encaminhada à Prefeitura, de lá PREVIJUNO e perícia médica, hoje estou aqui muito feliz.

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que, em ambos os casos, os problemas de saúde foram predominantes para o processo de readaptação. Porém, a professora A resume seu pensamento na etapa inicial da readaptação demonstrando grandes dificuldades de aceitação e adaptação ao ambiente da biblioteca escolar, o que permite constatar um comportamento emocional de insatisfação na fase inicial. Já a professora B demonstra contentamento na readaptação, especialmente por se sentir mais valorizada enquanto profissional na biblioteca, o que pode ser sentido nas afirmações “amo trabalhar aqui” e “hoje estou aqui muito feliz”.

A terceira pergunta diz “Como você se sentiu com a experiência de ser professora readaptada? ANTES E AGORA”. Esta questão busca traçar um paralelo temporal (antes e depois), o que favorece uma descrição de incidência comportamental dos professores de uma forma retrospectiva. O quadro abaixo apresenta as respostas:

Quadro 9: Experiência de professora readaptada

P.R.	Respostas	
	ANTES	AGORA
PA	Muito difícil, pois o meu forte mesmo era ter a minha sala de aula e poder fazer com os meus alunos, aulas divertidas e bem interessantes e aí comecei a sentir-me ociosa e não gostava.	Após 5 anos na biblioteca aprendi a gostar, procurei me situar e ver que eu poderia fazer muito pelo meu aluno também e passei a gostar de verdade.
PB	Difícil, aos poucos fui conhecendo todo trabalho de uma biblioteca, gosto de me esforçar para que meu trabalho renda para mim e minha escola. Amo a educação, por isso zelo em qualquer setor que trabalho.	Estou bem melhor, bem mais fácil já consegui aprender muito, e procuro todo dia aprender mais, para que o trabalho do professor readaptado não venha perder seu valor como profissional.

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com as respostas assinaladas, a professora A demonstra um processo lento e difícil de readaptação em que o termo insatisfação era latente, pois reconhece que o professor apresenta sua principal função em sala de aula ministrando as disciplinas de forma divertida e didática. Apenas depois de um período de 5 (cinco) anos a professora A confessa ter “aprendido a situar e gostar” da biblioteca, pois encontrou novas possibilidades de atuação. Já a professora B demonstra um comportamento emocionalmente ligado ao zelo pela educação reconhecendo seu gosto em ser professora, ao passo que demonstra suas dificuldades iniciais no processo de readaptação. Todavia, a professora B atualmente demonstra um comportamento emocionalmente mais estável na biblioteca considerando que o aprendizado é crucial para valorizar o trabalho do professor readaptado.

A quarta questão menciona “Descreva sua percepção da biblioteca ANTES e DEPOIS da readaptação”. A questão apresenta um indicativo retrospectivo de como as professoras readaptas avaliam sua percepção de biblioteca. O quadro abaixo mostra que:

Quadro 10: Percepção de biblioteca

P. R.	Respostas	
	ANTES	DEPOIS
PA	Olhava sempre com bons olhos, pois sempre achei a biblioteca um dos setores mais importantes da escola.	Continuo achando um dos setores mais importantes, pois é aqui onde podemos adquirir bons livros e fazer boas leituras.
PB	Eu já entendia que a biblioteca era o ambiente onde você encontrava bons livros para uma pesquisa, mas também não imaginava a importância da biblioteca dentro da escola.	Hoje minha percepção da biblioteca na escola é indispensável, importante para o aluno, todo projeto de leitura, pesquisas.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas das professoras indicam uma relativa discordância. A professora A considera que sempre imaginou a biblioteca como um dos setores mais importantes da escola e reafirma sua posição hoje, especialmente no que tange a leitura, o que demonstra um comportamento eminentemente convencional de que a biblioteca escolar é um espaço essencialmente para leitura. Já a professora B reconhecia que a biblioteca era um espaço de leitura e pesquisa, mas não imaginava ser de grande importância no âmbito da escola. Porém, sua percepção de biblioteca hoje é que se configura como elemento indispensável para a escola no contexto da leitura e da pesquisa. Isso significa que a professora B modifica sua percepção de biblioteca, mas continua reconhecendo que sua importância se dá essencialmente no contexto da leitura e da pesquisa.

A quinta questão indica: “Fale um pouco sobre sua atuação na biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer”. Esta questão busca conceber como as professoras readaptadas compreendem sua atuação no âmbito da biblioteca da Escola investigada. O quadro abaixo expõe as respostas:

Quadro 11: Atuação na biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer

P. R.	Respostas
PA	Já tenho cinco anos que trabalho nesta biblioteca e sinto-me bem, procuro sempre fazer o melhor, participo das formações e todos os encontros acontecidos para os professores da biblioteca.
PB	Muito boa.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas das professoras readaptadas demonstram um comportamento otimista. Contudo, não apresentam uma proposta ou ações específicas que definam seus processos de atuação na biblioteca. Apenas uma breve referência da professora A ao fato de participar dos encontros promovidos pela Secretaria Municipal de Educação (SME), o que permite pensar em um comportamento mais interativo com outras escolas/bibliotecas/professoras readaptadas.

A sexta questão interpela: “Enquanto profissional readaptada da biblioteca, como se dá a sua relação com a comunidade escolar?” A referida pergunta busca compreender o comportamento relacional das professoras readaptadas. O quadro abaixo indica as seguintes respostas:

Quadro 12: Relação das professoras readaptadas com a comunidade escolar

P.R.	Respostas	
	PA	PB
Direção	Procuro sempre fazer o melhor, até hoje não tive nenhum problema com nenhum diretor, pelo contrário sempre procuro ajudá-lo.	Ótima
Professores	Temos uma relação muito boa, pois os mesmos precisam muito da gente, e sempre que posso, faço o possível para atendê-los.	Ótima
Alunos	Antes eles viam a biblioteca como sala de castigo, mas hoje procuro que eles vejam a biblioteca, como uma sala prazerosa, onde eles possam tirar as dúvidas e também praticar leituras.	Ótima
Funcionários	É o que menos freqüenta a biblioteca só atende alguns chamados, pois eles dizem que não tem tempo de ler então o que vai ver na biblioteca.	Ótima
Familiares	A freqüência também é muito pouca, só algumas mães que acompanham seus filhos em algumas pesquisas.	Ótima

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se nas respostas apresentadas um profundo destoamento descritivo, pois enquanto a professora A demonstra uma relação mais harmônica e específica com cada segmento, a professora B resume seu discurso a palavra ótima. Com relação a professora A, é possível destacar dois comportamentos macros: o primeiro é referente a relação institucional e profissional com direção, professores e alunos em que demonstra certa harmonia e produtividade escolar e o segundo envolve um certo distanciamento com funcionários e familiares, dado que pouco freqüentam a biblioteca inibindo um relacionamento mais efetivo.

A sétima questão indica que: “Faça um relato sobre o acervo da biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer”. Esta pergunta busca identificar o comportamento perceptivo das professoras readaptadas em relação ao acervo da biblioteca da Escola Investigada. O Quadro a seguir mostra:

Quadro 13: Relato sobre o acervo da biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer

P. R.	Respostas
PA	O acervo em si é muito bom, só precisa ser mais zelado, pois os livros em termo de limpeza deixam muito a desejar.
PB	O nosso acervo é muito bom.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas das professoras readaptadas instigam o pensamento de que o acervo é “muito bom”, mesmo considerando o parco conhecimento das professoras com relação as particularidades e diversidades dos acervos/fontes de informação de uma biblioteca escolar. Todavia, a professora A destaca uma percepção de que o acervo, embora “muito bom”, apresenta um sério problema de sujeira, o que dificulta sua circulação e preservação. Vale ressaltar que a opinião das professoras readaptadas converge com a opinião concebida pela direção da Escola.

A oitava e última questão diz que: “Fique a vontade para tecer seus comentários”. Esta questão busca estabelecer as impressões gerais que delinham o comportamento das professoras readaptadas. O quadro abaixo indica as respostas:

Quadro 14: Comentários finais

P. R.	Respostas
PA	A nossa biblioteca tem um acervo muito bom e uma estrutura física também, mas falta mão de obra para nos ajudar em desenvolver os projetos e organizar melhor a limpeza da biblioteca, só fazem muita cobrança e ajuda que é bom não temos.
PB	Gosto muito de trabalhar aqui na biblioteca, sou professora readaptada, mas ainda me sinto a vontade como professora que amo o que faço.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas das professoras readaptadas precisam ser analisadas em uma tessitura particular. No tocante a professora A reafirma a qualidade do acervo e da estrutura da biblioteca, mas reclama da falta de pessoal para o desenvolvimento dos projetos, organização e limpeza da biblioteca. Aqui é possível entender que a professora readaptada diverge do diretor quando afirma que a estrutura física da biblioteca é muito boa, sendo possível também entender que clama pela necessidade de profissionais para o desenvolvimento de parcerias. Há uma demonstração de uma inquietude comportamental, de sorte que compreende as precariedades e necessidades de pessoal, sem especificar os tipos de profissionais que poderiam auxiliar nas atividades projetivas e organizacionais da biblioteca, salvo no quesito limpeza. Já a professora B apresenta a individualização do seu comportamento quando afirma que gosta de trabalhar na biblioteca, mas ainda se sente como professora.

5.3 Das entrevistas com os professores

Com relação aos professores entrevistados, é interessante afirmar que há uma diversidade de contextos, visando conceber uma descrição de comportamento mais

densa. É possível agregar esses contextos diversos em termos de: tempo de carreira (há professores com dois, quatorze, quinze, dezenove, vinte e até trinta e cinco anos de carreira); disciplinas ministradas (foram entrevistados professores que ministram disciplinas de História, Língua Portuguesa, Anatomia Humana/Projovem adolescente e Matemática/Ciências/Inglês); séries e turnos (foram entrevistados professores de ensino médio, Projovem adolescente, nível superior e ensino fundamental de sexta a nona séries, assim como professores de turno matutino e vespertino).

A primeira questão consta que: “Descreva suas experiências de vida com a biblioteca desde a infância até os dias atuais”. Esta questão busca descrever o comportamento dos professores em relação a biblioteca. O quadro abaixo revela as respostas:

Quadro 15: Experiência dos professores com biblioteca

Professor(a)	Resposta
A	Sempre gostei de ler, principalmente livros de histórias, contos, gibis, etc.
B	A priori as atividades relativas a utilização da biblioteca sempre foram estimuladas desde o período da infância à atualidade, o convívio com a mesma se torna ainda maior no período de graduação, onde os trabalhos científicos exigem referencial teórico. De forma pessoal sempre utilizei a biblioteca e literatura disponível na internet.
C	Antes não havia sala de biblioteca, pois esta servia como sala de castigo. Hoje ela trás outro aspecto que é a busca de competência.
D	Gosto e sempre gostei de ir à biblioteca para pesquisa específica ou leituras diversas.
E	O contato que tive com bibliotecas foi para realizar pesquisas escolares.
F	Esporadicamente visito a biblioteca, porque até tinha pouco recurso e a biblioteca e o local onde tive a oportunidade de acessar mais facilmente um acervo que atenda a minha expectativa de leitura e aluno.

Fonte: Dados da pesquisa

Os discursos dos professores revelam comportamentos variados. É possível perceber comportamentos convencionais de que a biblioteca é útil no desenvolvimento de leituras (professores A e D) e pesquisas escolares (professores D e E). O professor C considera que a biblioteca é historicamente reconhecida como local de castigo, mas vem

ocorrendo uma transformação por meio da construção de novas competências, o que conota um comportamento coincidentemente atrelado a área de Biblioteconomia/Ciência da Informação que pensa a elaboração de competências em informação que “tratam dos aspectos comportamentais que envolvem a busca de informação, a administração pessoal da informação, entre outros”. (HATSCHBACH, 2006, p. 2).

É possível identificar outros discursos comportamentais variados, como, por exemplo, o(a) professor(a) B afirma que houve estímulo de acesso a biblioteca escolar, mas é na biblioteca universitária em que o usuário se identifica, especialmente na construção de trabalhos científicos que exigem um referencial teórico e, por conseguinte, demonstram uma necessidade mais efetiva no âmbito da graduação. Há ainda professores que revelam contato restrito ou esporádico com a biblioteca em face de seus escassos recursos ou mesmo priorizam a internet como fonte de acesso à informação.

A segunda questão interpela: “Que tipos de materiais/assuntos você mais gosta de ler?”. Esta questão busca saber quais as incidências comportamentais dos professores com fontes de informação e conteúdos (temática e assuntos). O quadro a seguir mostra que:

Quadro 16: Materiais/assuntos lidos pelos professores

Professor(a)	Respostas
A	Materiais: livros, revistas (Nova Escola) e gibis.
	Assuntos: aventura, entretenimento e educação.
B	Materiais: livros, revistas (científicas), jornais (referentes à saúde e educação), CD/DVD, leitura na internet (artigos científicos, Bireme, Scielo).
	Assuntos: educação e saúde.
C	Materiais: livros
	Assuntos: política e educação.
D	Materiais: livros, revistas (atualidades), jornais (política), biografias, CD/DVD.
	Assuntos: romance, crônicas, política, educação
E	Materiais: livros, revistas (A Veja), jornais (documentário e área de saúde).
	Assuntos: economia, política, educação, saúde, artes.

F	Materiais: livros, leitura na internet (jornalismo político).
	Assuntos: economia, política, educação, saúde.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas dos professores aduzem relativa convergência no que se refere ao uso de materiais para consecução de suas leituras. Percebe-se que o contexto majoritário dos professores admite uma incidência comportamental relacionada a leitura de livros, revistas e jornais, além da leitura na internet. Um grupo minoritário demonstra uma leitura de fontes mais especializadas, como revistas científicas e CD/DVD. Quanto aos assuntos também há uma convergência majoritária, especialmente no que tange a leitura sobre política, educação, economia e saúde.

A terceira questão pergunta: “Como a biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer contribui para o seu trabalho pedagógico em termos de acervo, pesquisa e serviços (projetos e atividades da biblioteca)? Esta questão enfatiza o comportamento dos professores relativo a biblioteca e suas possíveis contribuições para sua atuação profissional. O quadro a seguir diz:

Quadro 17: Contribuição da biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer para os professores

Professor(a)	Respostas
A	Acervo: sempre tenho toda assistência quando necessito.
	Pesquisa: quando os alunos fazem pesquisas são sempre bem orientados.
	Serviços: quando trago os alunos para realizarem algum trabalho na biblioteca sempre recebo ajuda das professoras da biblioteca.
B	Acervo: Na verdade não utilizo nenhum livro da Escola Edvard e sim da faculdade Leão Sampaio.
	Pesquisa: Não utilizo a biblioteca da Escola como fonte de pesquisa.
	Serviços: Utilizo a biblioteca, porém não a da Escola Edvard.
C	Acervo: A biblioteca da nossa escola possui um bom acervo de livros tanto para o professor quanto para o aluno.
	Pesquisa: não respondeu
	Serviços: não respondeu
D	Acervo: Razoável, porém desorganizado.
	Pesquisa: Satisfatório em parte.

	Serviços: Poucos.
E	Acervo: Parcial, não contempla, principalmente, as disciplinas de matemática, ciências e inglês.
	Pesquisa: Há carência, só tem Barsa.
	Serviços: Não há subsídios para os professores.
F	Acervo: O acervo de nossa biblioteca dispõe de bons livros. Que contribui substancialmente.
	Pesquisa: não houve resposta
	Serviços: estudo em grupo, leitura dinâmica, pesquisa.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas dos professores apresentam incidências comportamentais bem variadas. Quanto ao acervo é possível observar um grupo que não utiliza o acervo ou utiliza, mas com restrições em virtude da carência em algumas áreas, assim como a organização deficitária e outro grupo que considera o acervo de qualidade apontando uma relativa satisfação de uso. Com relação a pesquisa, boa parte dos professores evitou responder. Percebe-se que o ideário de pesquisa ainda é muito pouco incentivado/praticado na escola, o que, de fato, é uma realidade latente no ensino básico brasileiro. Outros professores ainda atentaram para uma parcial satisfação nos processos de pesquisa e outros que consideram que há uma orientação efetiva para a pesquisa. No que se refere aos serviços, boa parte dos professores considera que há poucos e com algumas carências, enquanto há professores que demonstram satisfação nos serviços oferecidos. Há também professor que não utiliza serviço da biblioteca.

A quarta questão diz: “Como você estimula seus alunos a utilizarem a biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer?”. Esta pergunta busca entender o comportamento social e pedagógico dos professores. O quadro a seguir mostra as respostas:

Quadro 18: Estímulo aos alunos a utilizar a biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer

Professor(a)	Resposta
A	Dando-lhes boas dicas de leitura, com pesquisas e fazendo roda de leitura.
B	Devido à apostila utilizada no Projovem Adolescente, dificilmente os alunos visitam a biblioteca escolar a qual geralmente costuma estar disponível no período noturno.

C	Não respondeu.
D	Passando trabalhos para pesquisa no contraturno; requisitando paradidáticos para a sala de aula.
E	Através de ficha de leitura e conduzir a saber pesquisar, sempre pesquisas com lápis ou grafite.
F	Primeiro falo sobre a importância da leitura, sempre uso este lema. Quem não lê, fala mal, ouve e mal vê.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas dos professores apontam um comportamento perceptivo e autônomo de que a biblioteca é local, unicamente, de acesso à leitura e pesquisa. A priori, na maioria das respostas está exposto “dando-lhes boas dicas de leitura”; “Primeiro falo sobre a importância da leitura” ou então, “Através de ficha de leitura”. Percebemos que um dos professores entrevistados ainda tem como metodologia de ensino trabalhar com fichas de leitura. Pode-se destacar também, que um dos professores apontou o uso de apostila em sala de aula e que geralmente a biblioteca se encontra aberta no turno da noite, demonstrando certa insatisfação por parte do mesmo. Contudo, atesta-se que há sim um estímulo aos alunos por parte dos professores a utilizarem a biblioteca da escola.

A quinta questão diz: “Você participa ou já participou de algum treinamento/qualificação promovido por alguma biblioteca?”. O quadro a seguir mostra as respostas:

Quadro 19: Participa ou participou de algum treinamento promovido por alguma biblioteca.

Professor(a)	Resposta
A	Sim. Participo do projeto de leitura, onde nos encontramos uma vez por mês.
B	Por biblioteca nenhuma.
C	Fazendo com que eles peguem livros voltados para a disciplina de história.
D	Não.
E	Na escola Clotilde (do Estado) no tempo que eu era coordenadora. Veio uma pessoa de Fortaleza e nos ensinou como organizar as estantes, a realizar pesquisas, esse treinamento ocorreu na CREDE 19.
F	Não, ainda não tive esta oportunidade, mas se tiver irei participar intensamente.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas dos professores atestam que a maioria dos entrevistados nunca participou de algum treinamento promovido por alguma biblioteca. Salvo exceções, o Professor A e o Professor E em que o primeiro alega que participa de projeto de leitura realizado uma vez por mês projeto este, que é realizado pela Secretaria Municipal de Educação (SME) de Juazeiro do Norte e o outro, diz que participou de treinamento promovido pela CREDE 19 (SEDUC/ Governo do Estado do Ceará). Percebe-se, um comportamento alheio a idéia de treinamento na biblioteca o que dificulta o reconhecimento e participação do professor na rotina diária da biblioteca.

A sexta questão diz: “Fique a vontade para expor suas sugestões para a biblioteca”. Esta questão busca estabelecer as impressões gerais que delineiam o comportamento dos professores. O quadro a seguir mostra as respostas:

Quadro 20: Sugestões para a Biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer

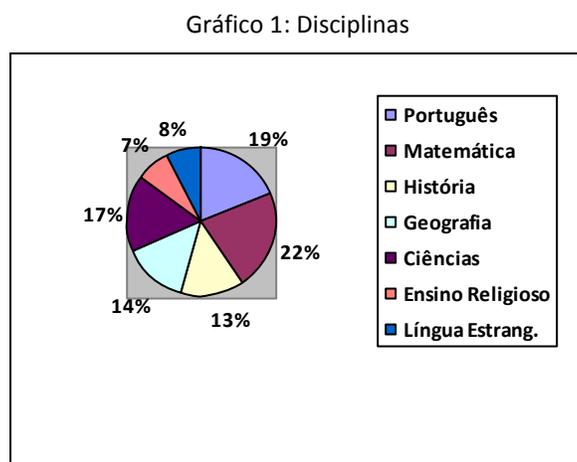
Professor(a)	Resposta
A	Nenhuma sugestão.
B	Maior acesso no período noturno.
C	Seria importante se houvesse maior interação entre professores e alunos.
D	Mais projetos envolvendo a leitura.
E	Trabalhar com amor, ser vocacionada e usar sua humildade, ao mesmo tempo, você está ensinando e está aprendendo.
F	A biblioteca necessita de uma reforma nas suas acomodações, melhoria no seu espaço físico e cultural para oferecer o bom acolhimento dos leitores.

Fonte: Dados da pesquisa

As sugestões dos professores incitam um conjunto de comportamentos que revelam uma relativa insatisfação, tais como: com relação ao acesso à biblioteca da Escola Edvard no turno da noite; que a biblioteca interaja mais com professores e alunos; uma carência no que concerne a projetos de leitura e por fim, que a biblioteca necessita de uma reforma em suas instalações para promover um melhor acolhimento dos usuários.

5.4 Dos questionários com os alunos

A primeira questão diz: “Quais as disciplinas que você mais gosta? (Pode marcar mais de uma opção). Esta questão procura investigar quais as disciplinas que os alunos têm mais afinidade, ou que mais se sentem a vontade em aprender. O gráfico a seguir mostra as respostas:

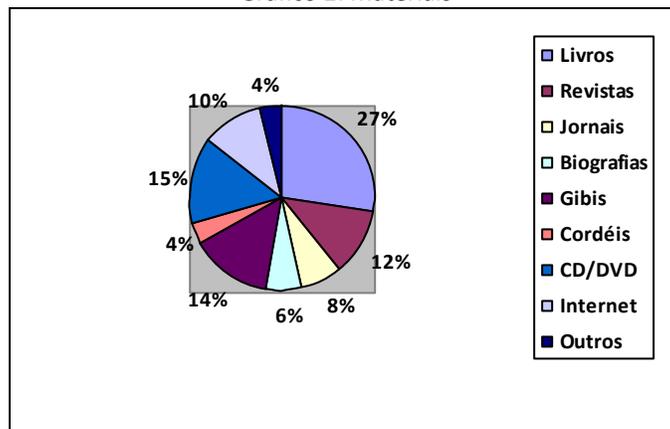


Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se que a disciplina mais apontada entre os alunos como sendo a que eles mais gostam foi a de matemática demonstrando assim, um comportamento que foge do convencional, pois, a disciplina de matemática é muitas vezes vista como difícil, temerosa e sem utilidade prática. (DOMINGUES, 2012). A seguir, vêm as disciplinas de português, ciências e história como as mais votadas em ordem de preferência.

A segunda questão diz: “O que você mais gosta de ler? (Pode marcar mais de uma opção). Esta questão procura investigar que tipo de leitura os alunos da Escola mais gostam de fazer em termos de acesso a materiais e assuntos. O gráfico a seguir mostra as respostas:

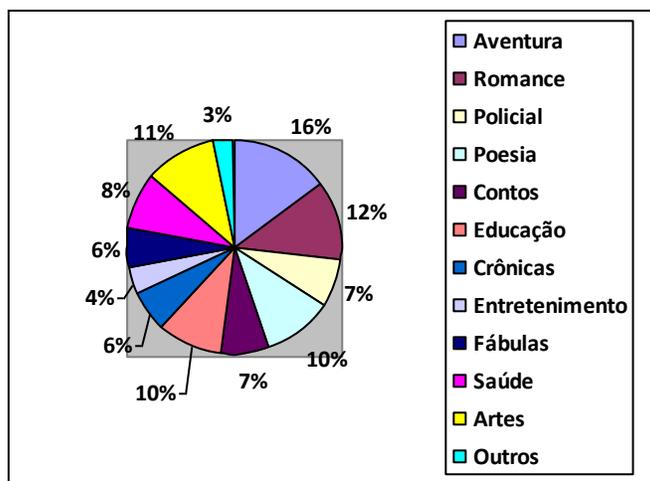
Gráfico 2: Materiais



Fonte: Dados da pesquisa

No que tange aos materiais, a opção mais indicada pelos alunos foi o item “Livros” evidenciando assim, que os livros se constituem como principal meio de acesso à leitura por parte dos alunos da Escola Edvard, o que condiz com o comportamento sócio-educacional da realidade brasileira. (BRASIL, 2003). Na opção “Revistas” pode-se destacar que sobre religião, infantis e famosos são aquelas que os alunos mais gostam de ler. No item jornais destacam-se a parte “policial”, “políticos” e “notícias de uma maneira geral” como as mais procuradas. Já a opção leitura na internet foi intensamente lembrada pelo acesso às redes sociais (facebook, twitter, MSN e Orkut). E por fim, na opção Outros identifica-se “poluição do país” e “procuro coisas que faz parte da vida” como as mais mencionadas.

Gráfico 3: Assuntos

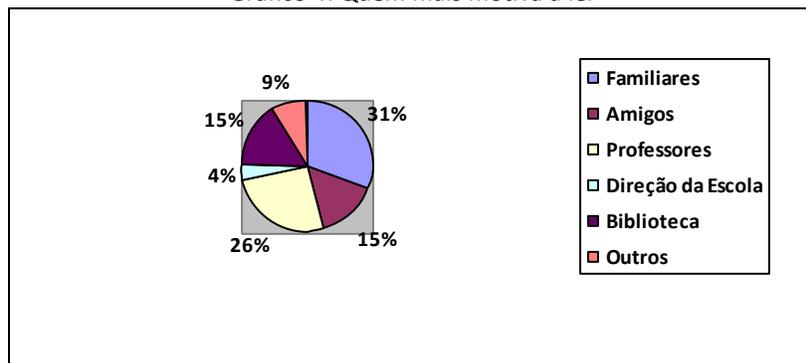


Fonte: Dados da Pesquisa

Entre os assuntos mais lidos identifica-se a opção aventura como a mais indicada pelos alunos, seguido das opções romance, artes, poesia, educação, saúde, contos, policial, crônicas e fábulas empatadas, entretenimento e por fim, a opção outros em que se destacam as seguintes respostas: “Augusto Cury”, “religiosos”, “ficção, turismo e história”, “de ação”, “rock”, “suspense e investigação criminal”, “quadrinhos”. Segundo as respostas, ficou claro que os gêneros aventura e romance predominam entre os alunos da Escola Edvard Teixeira Férrer.

Na terceira questão diz: “Quem mais motiva você a ler? (Pode marcar mais de uma opção)”. Esta questão implica em conceber um comportamento social dos alunos. O gráfico a seguir mostra as respostas:

Gráfico 4: Quem mais motiva a ler



Fonte: Dados da pesquisa

Entre as opções, a mais votada foi familiares, seguida de professores, depois biblioteca, amigos, direção da escola e por fim outros. Nessa questão pode-se destacar que a opção outros foi bastante lembrada tendo com respostas as que versam a seguir: “Eu mesma, eu amo ler”; “Ninguém, eu mesma” e “Vontade própria”. Dessa forma, evidencia-se que o comportamento da maioria dos alunos padece de uma autonomia, pois muitos concebem leituras incentivadas por outras pessoas ou não procuram desenvolver suas leituras em virtude da falta de incentivo.

A próxima questão trata-se de uma questão aberta em que pergunta: “Você já teve experiências com outras bibliotecas? Fale um pouco sobre essa experiência. O que você achou?” O quadro a seguir mostra as principais respostas:

Quadro 20: Experiências com outras bibliotecas

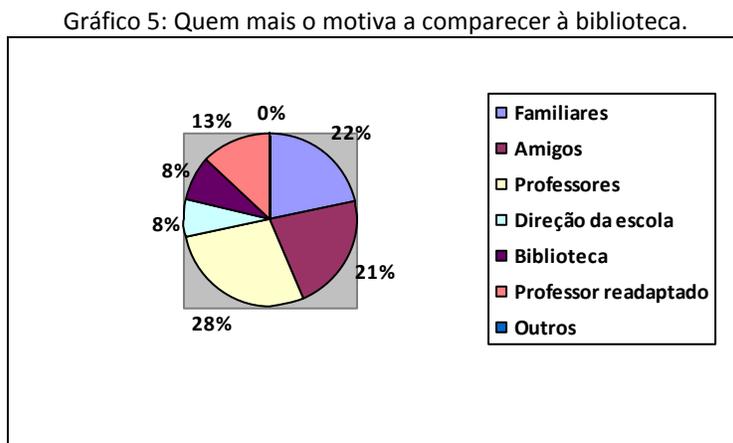
“Não, só a da escola”; “Nunca tive”; “Sim, já na adolescência freqüentava a biblioteca municipal, mas na época não sabia bem o que ler diferente de hoje”; “Sim Leão Sampaio”; “SESI e SESC”; “Com a pública. Não muito legal, pois não pode locar livros”; “Não tive nenhuma experiência”; “Lá da Amália Xavier, é muito legal a biblioteca de lá”; “Na escola Tabelião, onde li vários contos”.

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se com as respostas que a maioria dos alunos nunca teve outras experiências com outras bibliotecas a não ser a da própria escola. Alguns citaram a Biblioteca Pública Municipal, o SESI e SESC, as bibliotecas das suas escolas anteriores

como: Amália Xavier, Tabelião e Leão Sampaio. Mas, a ampla maioria deixou bem claro que nunca teve mesmo experiências com outras bibliotecas.

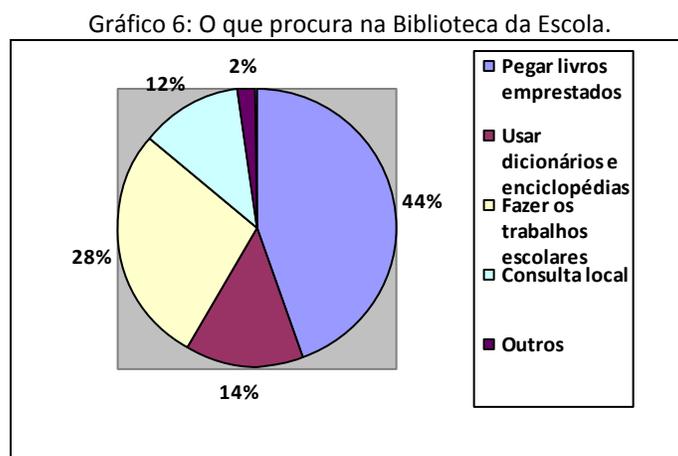
A quinta questão diz: “Quem mais motiva você a comparecer a biblioteca? (Pode marcar mais de uma opção). O gráfico a seguir mostra as respostas:



Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos respondentes ratifica que os professores são determinantes para o acesso à biblioteca. Isso ocorre bastante em face da biblioteca conter projetos desenvolvidos pelos próprios professores, o que mostra um comportamento interativo entre professores e alunos, especialmente na composição de evento escolares e extra-escolares. Destaca-se, em segundo lugar, que os familiares são de crucial importância para acesso à informação na biblioteca escolar. Por isso, é pertinente ratificar que o comportamento familiar é decisivo para a construção de uma educação de qualidade para o aluno. Um ambiente familiar inspirador e acolhedor podem estimular o aluno a render na escola e procurar meio para construção de conhecimento. Vale ressaltar ainda que a própria biblioteca foi marcada como o segundo principal estimulador de acesso, o que mostra ser eminentemente necessário os gestores da biblioteca atuarem em termos da proposição de serviços para os alunos satisfazendo suas necessidades cotidianas. Ainda há respostas que mostram comportamentos sociais curiosos, enquadrados na opção “outros” tais como: ‘Os livros’; ‘Trabalhos’; ‘Eu mesma’; ‘Meu namorado e o pastor’; ‘Ninguém’.

A sexta questão revela que: “Quando você vai à biblioteca, o que você vai procurar lá?” Esta pergunta busca conceber o comportamento objetivo dos alunos em utilizarem a biblioteca por algum motivo específico. O gráfico abaixo representa o pensamento dos alunos:



Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se que o comportamento objetivo dos alunos está voltado basicamente para ‘livros emprestados’ e pesquisas escolares, respectivamente. Isso significa que o comportamento objetivo e individual dos alunos está relacionado às suas vontades de leituras e as vontades de professores, familiares e outros segmentos que incentivam os alunos no desenvolvimento de suas atividades escolares.

A sétima e última questão indica que: “Fique a vontade para fazer seus comentários”. Esta questão busca estabelecer as impressões gerais que delineiam o comportamento dos alunos. O quadro a seguir demonstra que:

Quadro 21: Comentários

'Eu queria que tivesse uma estante de livros só de gibis e que tivesse revista de famosos e muita coisa divertida para adolescentes'. 'Foi bom esse projeto porque a gente sabe a opinião de cada aluno sobre a Biblioteca'. 'Ela também é desorganizada, consertar os ventiladores de teto e melhorar o atendimento, pois elas são bem ignorantes'. 'Eu queria que reformassem a biblioteca, porque essa biblioteca é muito infantil, desde cadeiras e os livros'. 'Colocar aparelhos novos, etc. Tudo para melhorar o atendimento com os alunos'. 'É uma ótima oportunidade de estudar mais, utilizando a biblioteca para o melhor desempenho nos estudos'. 'Que ficasse aberta a noite, e que tivessem mais propagandas para chamar mais a atenção dos jovens'.

Fonte: Dados da pesquisa

Diante das indicações concebidas pelos alunos percebe-se um conjunto de comportamentos, a saber:

- a) comportamento individual – os alunos observam questões que podem ser aplicadas em seu cotidiano individual, como, por exemplo, a inserção de gibis, revistas, etc., no acervo da biblioteca, assim como reformar a biblioteca em virtude do acervo ser predominantemente infantil;
- b) comportamento social – os alunos entendem a necessidade de publicização mais efetiva das atividades da biblioteca de forma geral;
- c) comportamento organizacional – alguns alunos entendem que a biblioteca precisa de uma organização e um atendimento mais especializado, bem como uma reforma na sua infra-estrutura e também o funcionamento da biblioteca nos 3 (três) turnos, especialmente no período da noite;
- d) comportamento receptivo – alguns alunos parabenizaram a iniciativa da pesquisa considerando que é pertinente para rever questões diversas referentes a biblioteca escolar;
- e) comportamento pedagógico – alguns alunos consideram que a biblioteca escolar é uma ótima oportunidade de estudar mais, utilizando a

biblioteca para o melhor desempenho nos estudos, o que incita a relevância pedagógica da biblioteca escolar.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que a biblioteca escolar possui uma comunidade eminentemente diversificada, tanto concebendo um viés pedagógico de atuação, quanto uma viés político-institucional. Destaca-se que a integração da comunidade escolar é condição *sine qua non* para uma ampliação pedagógico-institucional em termos de atuação da biblioteca escolar.

Percebe-se que a Técnica do Incidente Crítico é um instrumento para identificação/descrição de comportamento passível de aplicação na biblioteca escolar que visa um entendimento inicial sobre o comportamento da comunidade escolar, especialmente referente à biblioteca escolar.

Assim, a presente pesquisa observou um conjunto de comportamentos fundamentais que norteiam a comunidade escolar, tais como: comportamento administrativo e institucional (direção da escola); comportamento institucional e pedagógico (professores readaptados); comportamento pedagógico e social (professores) e comportamento social (alunos). Vale ressaltar que esses comportamentos vislumbrados na comunidade escolar indicam a necessidade de uma integração mais efetiva.

Portanto, acredita-se que os comportamentos vislumbrados nesta pesquisa se dão de forma eminentemente isolada, especialmente pelo fato de que a biblioteca da Escola Edvard Teixeira Férrer ainda não encontrou efetivos subsídios que permitam a construção de um projeto para a biblioteca escolar que contemple suas diversas nuances administrativas, financeiras, organizacionais, pedagógicas, sociais, serviços, infra-estruturais e de outras esferas, o que não favorece comportamentos mais socializadores da comunidade escolar no tocante a construção de uma biblioteca escolar mais ativa e consciente de sua função social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública**: ambiguidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. São Paulo: APB, 1995, n.15. 12p.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Pólis, APB, 1997.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Ancib, 2008. 1 CD-ROM.

BRASIL. Lei 10.753, de 30 de outubro de 2003. Institui a política nacional do livro. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.753.htm> Acesso em: 22 jun. 2012.

CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID**: R. Ci. Inf. e Doc., Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/viewFile/124/pdf>> Acesso em: 17 mar. 2013.

CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz. Perspectivas históricas da biblioteca escolar no Brasil e análise da Lei 12.244/10. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.16, n.2, p. 489-517, jul./dez., 2011. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/viewFile/797/pdf_63> Acesso em: 27 jan. 2012.

CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz; SAMPAIO, Débora Adriano. Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: perspectivas e limitações. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.7, n.2, p. 132-157, ago 2013. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/4499/6140> Acesso em: 25 set. 2013.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os Estudos de Usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.10, n. 4, p. 1-12, ago. 2009.

DOMINGUES, Luciana Morais. **A importância da leitura na interpretação matemática: duas práticas que não podem se distanciar**. Disponível em: < http://alb.com.br/arquivo-morto/edicoes_anteriores/anais17/txtcompletos/sem07/COLE_1957.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2012.

FLANAGAN, John C. A técnica dos incidentes críticos. **Arq Bras Psicol Aplicada**,[s.l] v. 21, n.5, p. 99-141, abr/jun, 1973.

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

GOMES, Jesiel Ferreira. **Biblioteca escolar**: estudo do perfil dos usuários da biblioteca Abelardo da Hora do Colégio Marista Pio X. João Pessoa: Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar – GEBE, 2008. Disponível em: <<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/312.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

GRAHAM, G. Behaviorism. In: **Stanford Encyclopedia of Philosophy**. 2007. Disponível em: <<http://plato.stanford.edu/entries/behaviorism>>, acesso em 19 jun. 2012.

GRUPO DE ESTUDOS EM BIBLIOTECA ESCOLAR (GEBE); CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA – 14ª E 15ª REGIÕES. **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/MIOLO.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2012.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Usuários. In: _____. **Introdução geral às técnicas da informação e da documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481-491.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. Um "olhar" construtivista do processo de busca e uso de informação: aquisição de competência em informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 19-22 nov. 2006, Marília. **Anais...** Marília: UNESP, 2006. Disponível em: <<http://www.portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/viewpaper.php?id=194>>Acesso: 20 jun. 2012.

JUAZEIRO DO NORTE. Prefeitura Municipal. **Diário Oficial do Município**. Ano 22, n. 2764, 23 abr. 2010. Caderno I.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 15. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

MACEDO, Neusa Dias de (org.). **Biblioteca escolar brasileira em debate**: da memória profissional a um fórum virtual. São Paulo: Editora SENAC São Paulo: Conselho regional de Biblioteconomia, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisa, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1990.

PEREIRA, M.N.F. et al. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. In: **A contribuição da psicologia para os estudos de usuário da informação técnico científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, Waldeck Carneiro da. **Miséria da Biblioteca Escolar**. São Paulo: Cortez, 1995.

UNESCO. **Manifesto da Biblioteca escolar da IFLA/UNESCO**. 1999. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WILSON-DAVIS, K. "The Centre for Research on Users Studies: aims and functions." **Asilib Proceedings**, v.29, n.2, p.65-69, Feb. 1977.