

Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel

Giulianne Monteiro Pereira (UFPB) - giulianne.monteiro@gmail.com

Edilson Targino de Melo Filho (UFPB) - edilsondmelo@gmail.com

Ediane Toscano Galdino de Carvalho (UFPB) - edianetgc@gmail.com

Adriana Almeida Tavares de Melo (UFPB) - drikatmelo@gmail.com

Naíma Gomes Vilôr (UFPB) - naimavilor@gmail.com

Resumo:

Pesquisa do tipo descritiva com abordagem quali quantitativa com o objetivo de conhecer o perfil e verificar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Santa Izabel do Externato Santa Dorotéia localizado no município de João Pessoa/PB, como ainda verificar em quais pontos a unidade de informação pode se ajustar para melhorar sua imagem junto aos estudantes da instituição de ensino bem como atrair os usuários potenciais. Aborda o estudo de usuários como forma de conhecer e avaliar o nível de satisfação dos seus usuários, bem como instrumento básico para a gestão de uma biblioteca. Apresenta a análise de interpretação dos dados coletados com o auxílio de um questionário.

Palavras-chave: *Estudo de usuário. Biblioteca Santa Izabel - Estudo de usuário. Perfil - Usuário. Satisfação - Usuário.*

Área temática: *Bibliotecas Escolares*

Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel

Resumo:

Pesquisa do tipo descritiva com abordagem qualiquantitativa com o objetivo de conhecer o perfil e verificar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Santa Izabel do Externato Santa Dorotéia localizado no município de João Pessoa/PB, como ainda verificar em quais pontos a unidade de informação pode se ajustar para melhorar sua imagem junto aos estudantes da instituição de ensino bem como atrair os usuários potenciais. Aborda o estudo de usuários como forma de conhecer e avaliar o nível de satisfação dos seus usuários, bem como instrumento básico para a gestão de uma biblioteca. Apresenta a análise de interpretação dos dados coletados com o auxílio de um questionário.

Palavras-chave: Satisfação – Usuário. Perfil - Usuário. Biblioteca Santa Izabel – Estudo de usuário. Estudo de usuário.

Área Temática: Bibliotecas Escolares

1 INTRODUÇÃO

A avaliação de bibliotecas tomando por base a opinião dos usuários é notoriamente uma das formas de verificar os principais pontos positivos, negativos e neutros em uma unidade de informação. Tal forma avaliativa também é bastante útil para Bibliotecas Escolares, especialmente por se tratar de um universo onde atualmente a tecnologia tem, aparentemente, afastado seus usuários do ambiente interno da Biblioteca como também dos materiais informacionais em formato impresso.

Como bem apresenta Moraes (2012, p. 14):

A biblioteca escolar é parte integrante do sistema de educação, e como tal não está isolada dos problemas que atingem o setor. Pelo contrario a falta de recursos causa deficiências e a biblioteca não pode cumprir com qualidade o seu papel na formação dos estudantes.

Assim podemos inferir que a biblioteca deve ser privilegiada, observada e receber investimentos em sua proporcionalidade tanto quanto as salas de aula, laboratórios, áreas esportivas ou qualquer outro ambiente escolar. Esses investimentos em alguns casos podem surpreender os administradores da instituição

escolar, em vista dos altos custos dos equipamentos, mobiliários e demais materiais específicos para biblioteca.

Outro ponto de extrema relevância a ser considerado é a satisfação do usuário com a infraestrutura e os serviços oferecidos, uma vez que esses são aspectos primordiais que além de atraí-los, possibilita fidelização desde que suas necessidades informacionais sejam atendidas.

De acordo com Silva (2005, p. 51):

No caso dos serviços de biblioteca a dimensão estética está diretamente relacionada ao conforto. A estética consiste na aparência de como os materiais, ou seja, as mesas, os computadores, as estantes estejam bem distribuídos e organizados no espaço físico [...] proporcionando bem estar a todos os usuários da biblioteca.

Assim é possível perceber que estes fatores merecem destaque em uma avaliação de satisfação, uma vez que o conforto é um dos fatores de mais fácil percepção pelos usuários na utilização dos serviços de uma biblioteca.

A ideia inicial desta pesquisa surgiu a partir da Disciplina obrigatória Laboratório de Práticas IV do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba que tem como proposta que o estudante concluinte possa viver na prática o cotidiano dos desafios encontrados na gestão de uma biblioteca.

O objetivo geral deste é conhecer o perfil e verificar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Santa Izabel do Externato Santa Dorotéia localizado no município de João Pessoa/PB, verificando em quais pontos a unidade de informação pode se ajustar para melhorar sua imagem junto aos estudantes da instituição de ensino bem como atrair os usuários potenciais.

2 BIBLIOTECA SANTA IZABEL

A Biblioteca Santa Izabel (BSI) é parte integrante do Externato Santa Dorotéia. O Externato Santa Dorotéia exerce suas atividades educacionais no município de João Pessoa - Paraíba, desde 1965 onde funcionou de início em casa alugada, na Av. Coremas. Em 1966 transferiu-se para o Bairro Miramar, à Rua Souza Lemos abrindo os cursos: Jardim da Infância, Pré-Escolar e Primário.

Atualmente o colégio funciona no Bairro Castelo Branco em João Pessoa/PB, o colégio possui 265 alunos matriculados, mantendo os níveis: Educação Infantil, Ensino Fundamental I e II e Ensino Médio, nos turnos manhã e tarde.

A BSI tem como missão agir como instrumento de ação informacional, fundamentada nos valores e princípios cristãos e no carisma da Santa Paula Frassinetti, visando à formação pedagógica, social e humana do corpo discente. Como toda unidade de informação sua preocupação principal é em atender as necessidades de seus usuários.

Tem como visão ser reconhecida como referência na prestação de serviços informacionais.

A BSI possui um acervo com aproximadamente 800 livros, livros que em sua maioria foram adquiridos por meio de doações, classificados e organizados com o código de classificação decimal universal (CDU).

Esta pesquisa de satisfação de usuário irá corroborar para as mudanças que serão implantadas no novo ambiente, e também dará aos gestores deste centro de informações subsídios para investir e melhorar os serviços oferecidos.

3 ESTUDO DE USUÁRIOS: perfil e satisfação

Dias e Pires (2004) diz que o estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.

Para uma biblioteca o estudo de usuários servirá para nortear as ações e auxiliar na tomada de decisão por parte da gestão, uma vez que com este, ajuda a verificar a necessidade dos usuários podendo assim planejar uma forma de oferecer serviços com mais qualidade como ainda formas e estratégias para que o seu usuário fique satisfeito e o fidelize como usuário assíduo.

Uma biblioteca tem várias razões para medir seu desempenho; por razões políticas, incluindo compromissos vinculados com as políticas nacionais de informação de um país, responsabilidade ante aos que apoiam política e financeiramente o funcionamento e o desenvolvimento da biblioteca, para mostrar os resultados dos sucessos e melhorias obtidas aos usuários e à comunidade em geral, como auxílio na tomada de decisão e como ferramenta de gestão (STUBBS, 2004, p. 151 apud COLLETA; ROZENFELD, 2007, p. 136).

Assim, passa a ser extremamente importante que as bibliotecas realizem estudos de usuários buscando verificar e analisar o nível de satisfação dos usuários, pois dessa forma é possível verificar os pontos positivos e/ou negativos, ou seja, o que está bom e o que pode melhorar como ainda que serviço é subutilizado, podendo melhorar, ou ainda que serviço novo pode ser criado para atender novas demandas.

Nesta perspectiva, o estudo de usuário de torna um instrumento de planejamento de ações e tomada de decisões por parte da gestão, além de proporcionar um levantamento das deficiências da unidade de informação e, assim como elucida Figueiredo (1983) é necessário perceber as necessidades antes do início do estudo de usuário, para que com as informações a instituição possa aferir os resultados, considerando todos os aspectos inerentes ao planejamento e gestão da unidade de informação.

É importante assim, que o que a biblioteca deseja descobrir quanto ao seu uso seja determinado antes do início do estudo de usuário. Por sua vez, os dados obtidos têm que se dirigir a problemas administrativos e, portanto, devem propiciar o processo de tomada de decisão por parte da administração da biblioteca ou do sistema. (FIGUEIREDO, 1983, p. 47)

Destarte, em posse do estudo de usuários pode-se saber se a biblioteca está cumprindo a missão proposta por ela em vista das possíveis novas demandas.

4 METODOLOGIA

A pesquisa é do tipo descritiva, com abordagem quali-quantitativa, com o intuito de traçar o perfil e satisfação dos usuários reais da Biblioteca Santa Izabel com intuito de sugerir ações que possibilitem o aumento da satisfação, além da atração dos usuários potenciais.

O universo da pesquisa corresponde ao corpo discente e aos funcionários do Externato Santa Dorotéia. Os sujeitos foram convidados a responderem o questionário de modo que do total de 265 alunos, 67 responderam o que corresponde 25% do universo discente, do total de funcionários 51 apenas 3,9 % responderam aos questionários. Desta forma, a população da pesquisa representou 28,9% do universo.

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi um questionário eletrônico com 34 questões, sendo 31 fechadas (múltipla escolha) e 03 abertas, o questionário foi elaborado com o auxílio do *software* google docs, as perguntas abordaram questões inerentes ao perfil, necessidades, satisfação e uso da biblioteca.

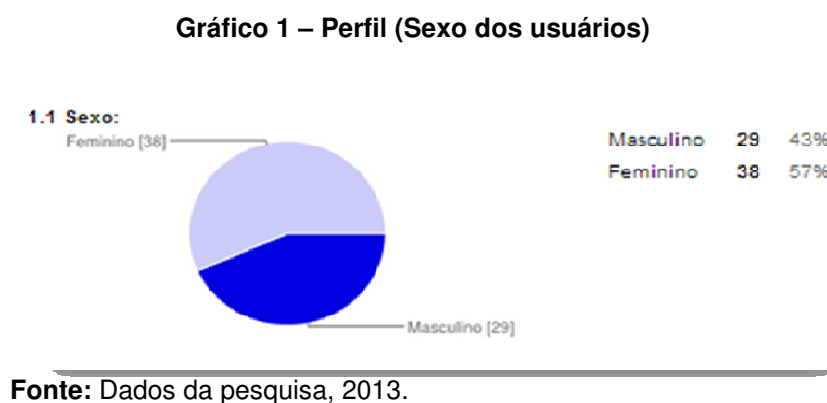
A aplicação ocorreu durante um período de 04 dias, utilizando os computadores da Biblioteca, onde foi feita uma explicação e em alguns casos acompanhamento na hora de responder ao questionário, os alunos eram convidados a se dirigirem a biblioteca, sem limite de tempo.

Para os dados quantitativos os resultados foram dispostos em estatísticas básicas para tabulação, os dados qualitativos foram categorizados, conforme técnica de categorização presente na análise de conteúdo de Bardin (1977).

Na tabulação foram utilizados dois tipos de gráficos: pizza e barras.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Quanto às características dos usuários pesquisados, percebeu-se que 43% dos usuários são do sexo masculino e 57% do sexo feminino. (Gráfico 1)

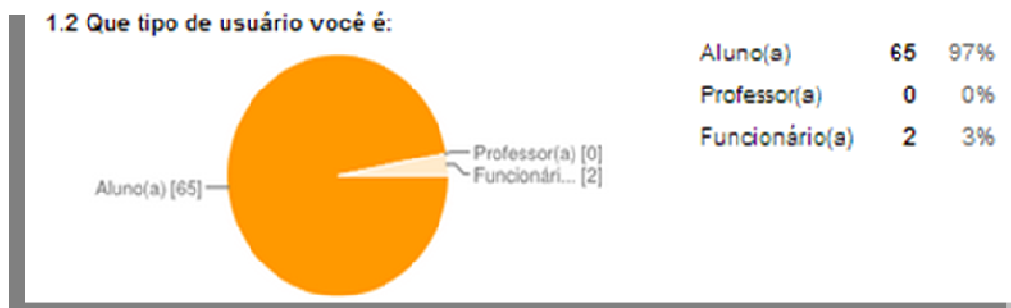


Ainda dentro das características, um dado que chamou bastante atenção, é o fato de que entre os 67 que responderam a questão “Que tipo de usuário você é?”, 97% eram estudantes, apenas 03% se identificaram como funcionário e nenhum se identificou como professor. (Gráfico 2)

Este último se apresenta como um fator que merece preocupação e se possível fazer pauta de alguma reunião de professores, pois dentro do entendimento de que a Biblioteca “faz parte integrante do sistema educacional” (MORAIS, op

cit.), os professores também deveriam se fazer presente nesse ambiente não apenas como orientador, mas também como usuário.

Gráfico 2 – Tipo de usuário

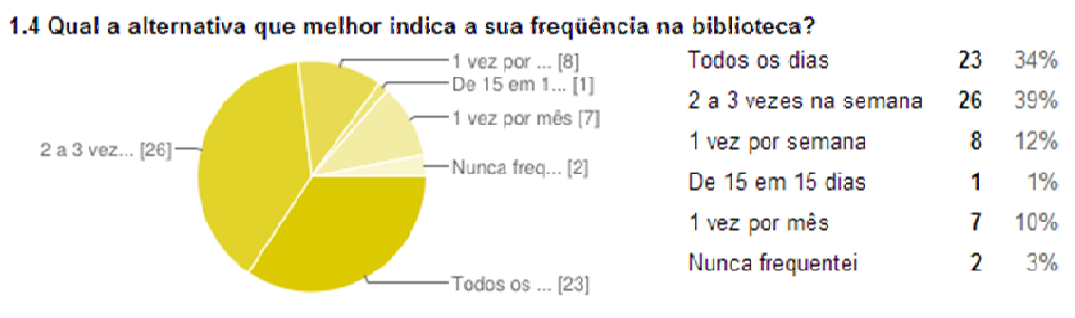


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Um dado, que entendemos como satisfatório, foi o fato de 73% afirmarem utilizar a biblioteca mais de 3 vezes por semana ou todos os dias. Isso mostra que a unidade de informação possui usuários assíduos. (Gráfico 3)

Contudo, quando perguntado sobre as principais atividades que você faz na biblioteca, 39% escolheram as opções “acesso à Internet” ou “jogos online” e outros 35% entre “leitura”, “trabalhos escolares” e “empréstimos de livros”, sendo este último apenas 4%. (Gráfico 4)

Gráfico 3 – Frequência na Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

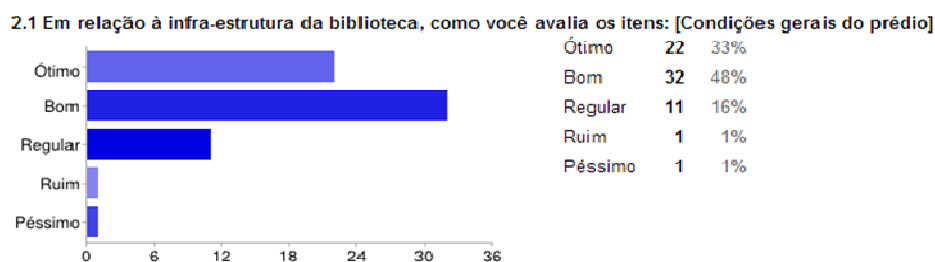
Gráfico 4 – Atividades que faz na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

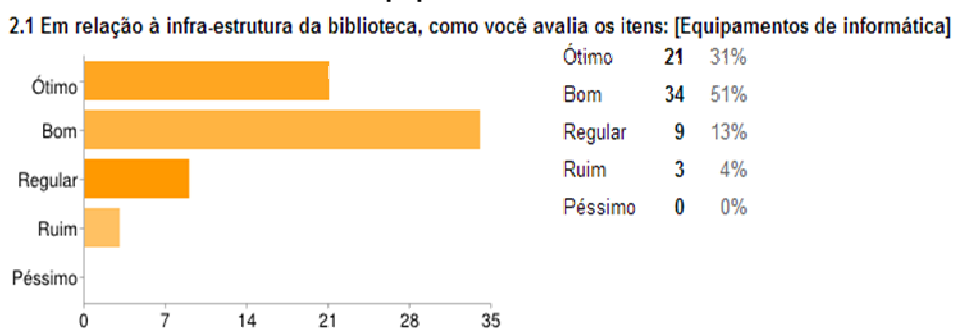
Partindo para a avaliação da satisfação dos usuários quanto a infraestrutura e os serviços prestados 81% afirmaram que a infra-estrutura predial da biblioteca está entre “bom” e “ótimo” e apenas 21% avaliou como “ruim” ou “péssimo”. Já quanto a infraestrutura tecnológica, 82% afirma estarem satisfeitos com esta, classificando-a como “bom” ou “ótimo” e 4% como ruim e 0% como péssimo. (Gráficos 5 e 6)

Gráfico 5 – Condições do prédio



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Gráfico 6 – Equipamentos de informática

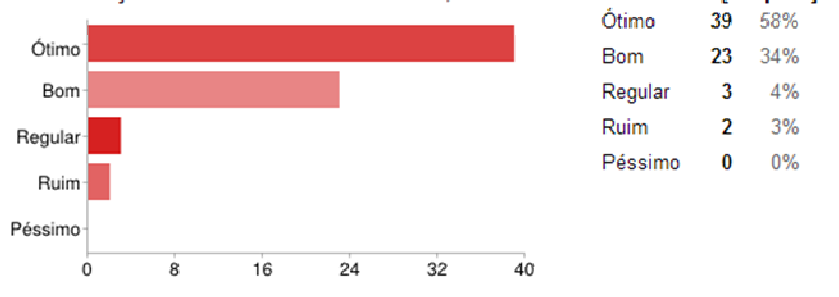


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Quanto à higienização da unidade de informação 92% afirmaram estar “bom” ou “ótimo” e apenas 3% como ruim e 0% como péssimo. (Gráfico 7)

Gráfico 7 - Limpeza

2.1 Em relação à infra-estrutura da biblioteca, como você avalia os itens: [Limpeza]

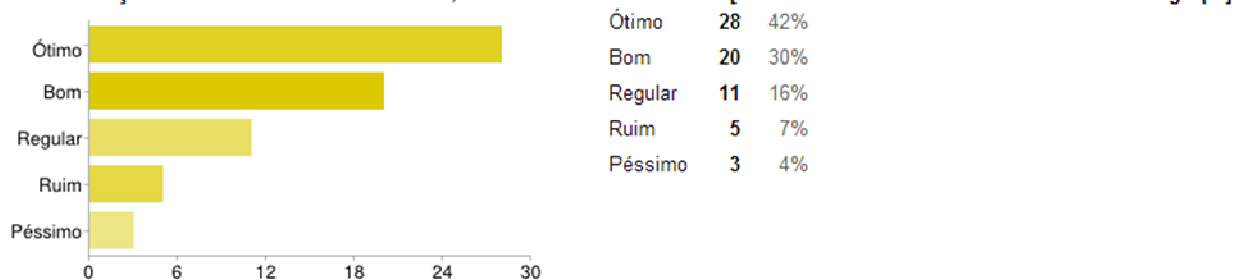


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Quanto ao ambiente de leitura e estudo 72% classificaram como “bom ou “ótimo” e 4% como péssimo. (Gráfico 8)

Gráfico 8 – Ambiente de leitura/estudo

2.1 Em relação à infra-estrutura da biblioteca, como você avalia os itens: [Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo]

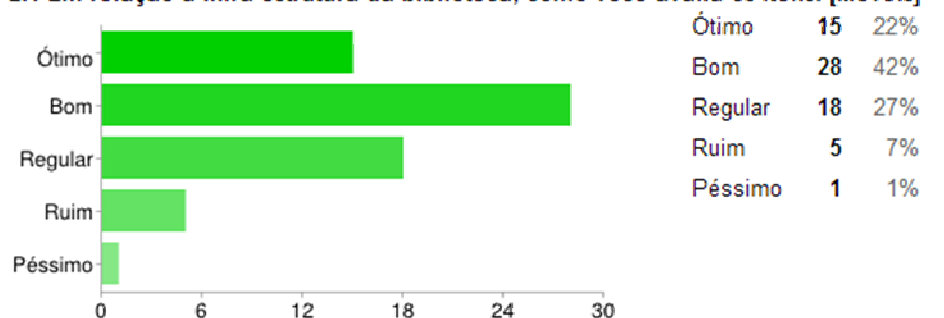


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

No tocante ao mobiliário 64% afirmaram que os móveis estão entre “bom” e “ótimo”. Já quanto ao layout da biblioteca, 69% classificaram como “bom” ou “ótimo” e 10% entre “ruim” e “pésimo”. (Gráficos 9 e 10)

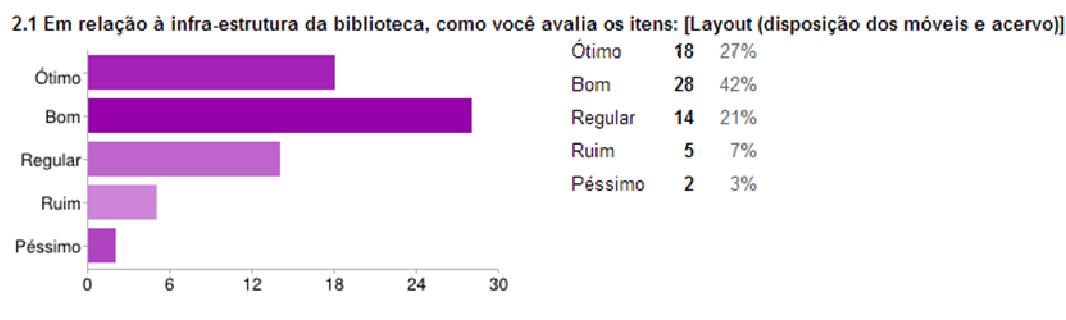
Gráfico 9 - Mobiliário

2.1 Em relação à infra-estrutura da biblioteca, como você avalia os itens: [Móveis]



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Gráfico 10 - Layout



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Um número que chamou atenção foi o fato de que 80% aprovaram a iluminação do ambiente, classificando-a como “bom” ou “ótimo”. (Gráfico 11)

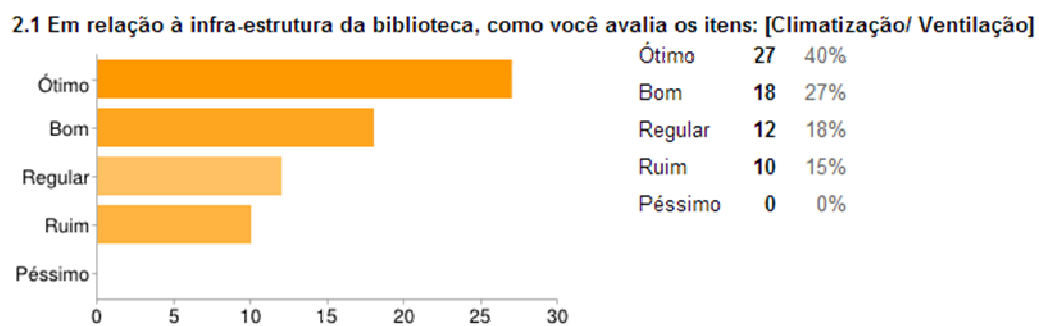
Gráfico 11 - Iluminação



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Referente à climatização e ventilação da biblioteca, 67% afirmaram ser “bom” ou “ótimo” e 0% escolheu a opção “péssimo”. (Gráfico 12)

Gráfico 12 - Climatização

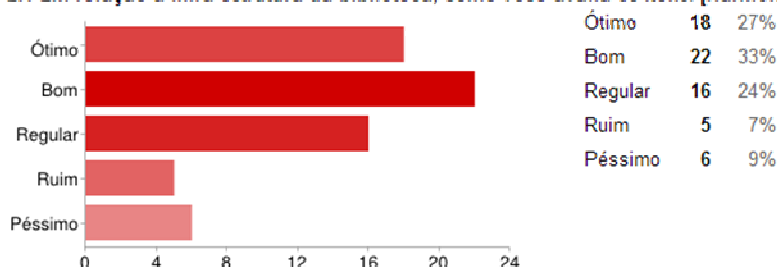


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

A harmonia das cores utilizadas no interior da unidade também foi avaliada, onde 60% afirmaram ser “bom” ou “ótimo”. (Gráfico 13)

Gráfico 13 – Cores

2.1 Em relação à infra-estrutura da biblioteca, como você avalia os itens: [Harmonia das cores]

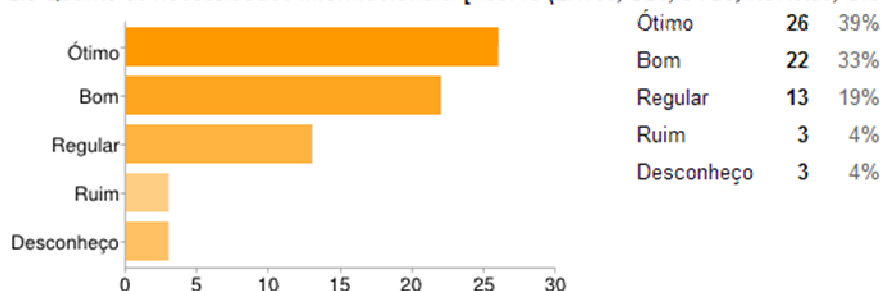


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Na avaliação do acervo, 72% afirmam que este pode ser classificado como “bom” ou “ótimo” e que atendem suas necessidades informacionais. (Gráfico 14)

Gráfico 14 - Acervo

2.3 Quanto as necessidades informacionais: [Acervo (Livros, CDs, DVDs, Revistas, Gibis)]

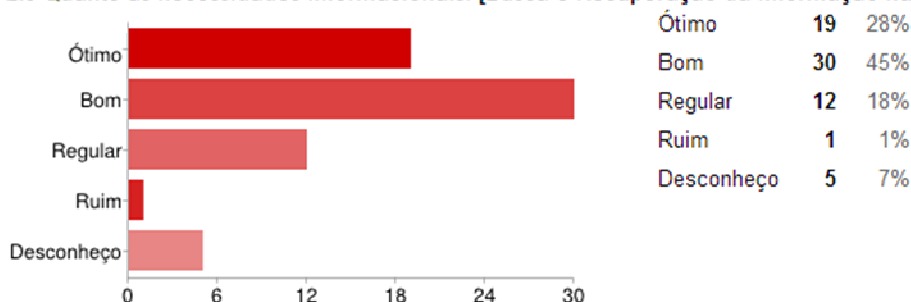


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Quanto à facilidade de recuperação da informação na biblioteca, foi classificada como “bom” ou “ótimo” por 73%. (Gráfico 15)

Gráfico 15 – Recuperação dos livros

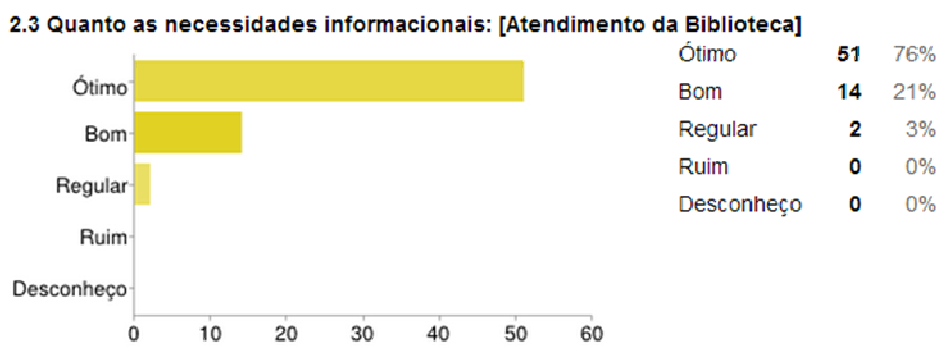
2.3 Quanto as necessidades informacionais: [Busca e Recuperação da Informação na Biblioteca]



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Foi pedido que os usuários avaliassem o atendimento presencial na biblioteca e 97% avaliaram como “bom” ou “ótimo” e apenas 3% avaliaram como regular, assim é possível perceber que o atendimento tem sido feito de forma satisfatória, de acordo com a grande maioria dos usuários que participaram da pesquisa. (Gráfico 16)

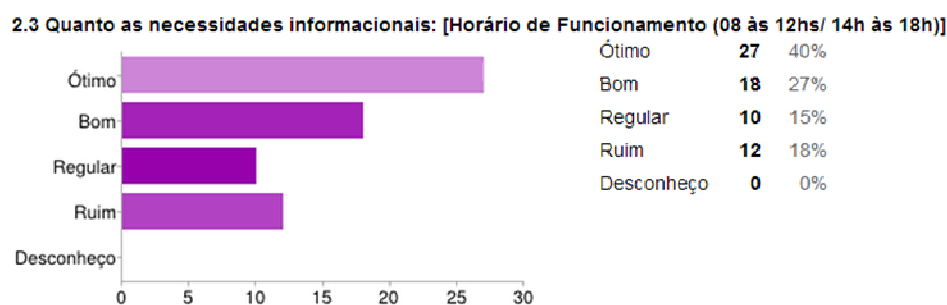
Gráfico 16 – Atendimento



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Outro ponto importante para que se possa avaliar a satisfação do usuário é horário de funcionamento da biblioteca, onde 67% afirmaram ser “bom” ou “ótimo” e 18% como “ruim”. Percebe-se que há uma demanda considerável que necessita desta unidade em horário diferente do atual, possivelmente sendo necessária uma modificação neste. (Gráfico 17)

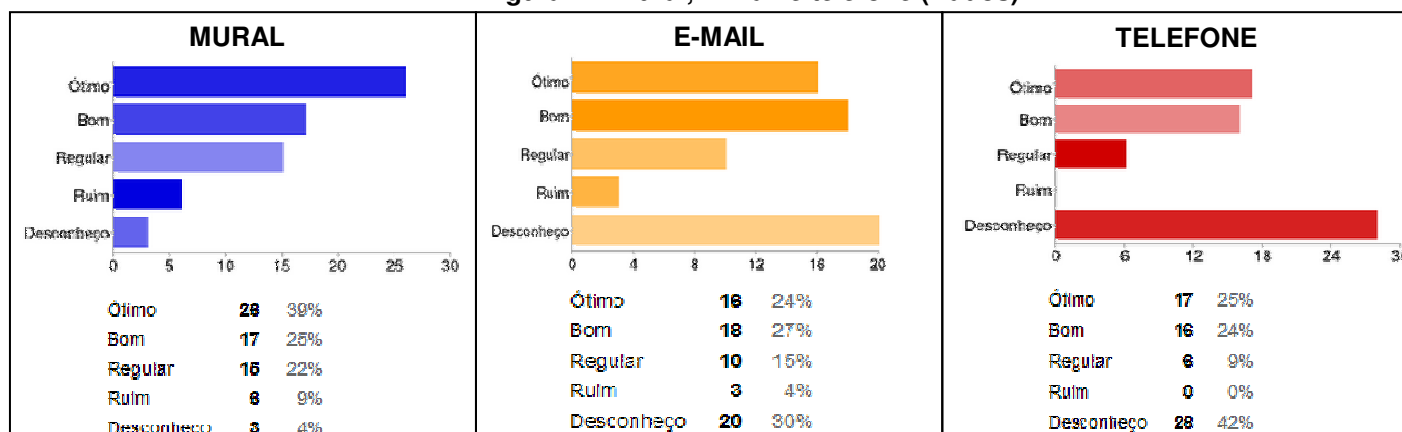
Gráfico 17 – Horário de atendimento



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Quanto aos meios de comunicação utilizados pela biblioteca o mural informativo foi o que alcançou a maior aceitação, sendo eleito com 39% como “ótimo”. Já o correio eletrônico (e-mail) e o telefone da biblioteca aparecem com a maior incidência de “desconheço”, totalizando 72% juntos. (Figura 1)

Figura 1 – Mural, E-mail e telefone (Dados)



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Perguntou-se aos usuários os pontos que eles consideram “positivos” na biblioteca, como se trata de uma questão aberta, selecionamos os mais pontuados, que foram: Computadores (internet), Atendimento (Bibliotecário) e a limpeza do ambiente.

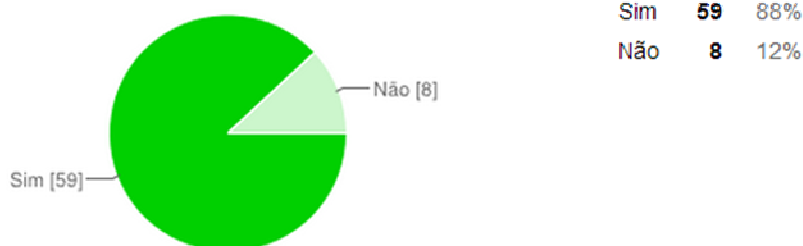
Foi perguntado também quais os pontos que eles consideram “negativos” na biblioteca e os mais pontuados foram: Climatização, o barulho, iluminação, o espaço (quantidade de mesas) e livros antigos.

Percebemos que houve inconsistência nesses pontos negativos, pois quando foi pedido para avaliar a climatização e iluminação a maioria classificou como ótimo ou bom, acredita-se que seja pelo fato de que uma parcela dos usuários que responderam o questionário serem crianças entre 9 e 12 anos de idade.

Procuramos saber se os usuários utilizam as mídias sociais e quais, pensando na proposta de implantar um *blog* ou alguma outra ferramenta da *web 2.0* visando uma maior interação com o usuário. Desse modo, dos 63 usuários respondentes 88% respondeu que utiliza as mídias sociais, dentre as mais utilizadas estão: o *Facebook*, o *Youtube* e o *twitter*. (Gráficos 18 e 19)

Gráfico 18 – Utiliza Mídias sociais?

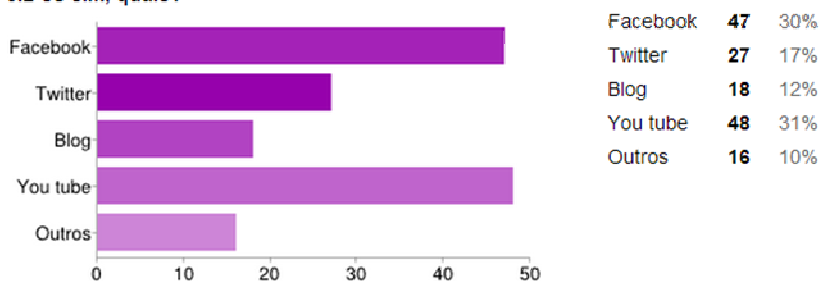
3.1 Você utiliza as mídias sociais? (Facebook, twitter, blog)



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Gráfico 19 – Mídias sociais

3.2 Se sim, quais?

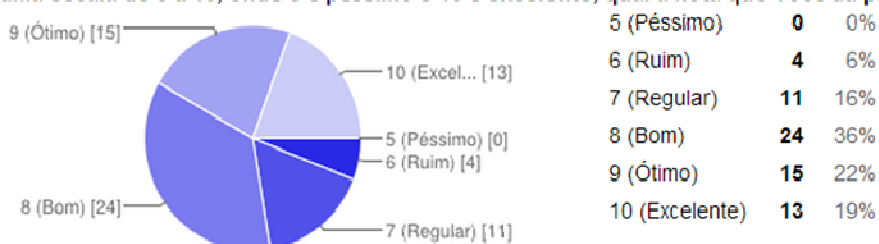


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Por fim, pedimos aos usuários que dessem uma nota a biblioteca no geral numa escala de 5 a 10, onde 5 é péssimo e 10 é excelente, 77% deram notas entre 8 (bom) e 10 (excelente) mesmo com os pontos negativos pontuados. (Gráfico 20)

Gráfico 20 – Nota da Biblioteca pelos usuários

4 Numa escala de 5 a 10, onde 5 é péssimo e 10 é excelente, qual a nota que você dá para a Biblioteca?



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a tabulação dos dados foi possível perceber ainda que a maioria desconhece alguns dos serviços prestados pela biblioteca, sendo o acesso a

internet o serviço mais utilizado e procurado na biblioteca. Acredita-se que o desconhecimento sobre o restante dos serviços é a falta de divulgação, e foi a partir dessa constatação que foi elaborado um folder de divulgação das normas e serviços da biblioteca.

Verificou-se que em sua maioria, mesmo pontuando alguma insatisfação, a Biblioteca Santa Izabel tem servido ao usuário de forma satisfatória, porém é preciso levar em consideração a opinião dos usuários que consideram que a biblioteca e seus serviços não são satisfatórios e procurar atender a essa demanda que é considerável.

Após a aplicação do questionário e feita a análise e interpretação dos dados, algumas mudanças necessárias foram constatadas, visto isso, foram feitos projetos de reestruturação da BSI, como o de revitalização da biblioteca que visa otimizar o espaço e os serviços da biblioteca, o de automação dos serviços da biblioteca e ainda desenvolveu-se o plano de marketing com estratégias para aumentar o número de usuários reais na Biblioteca Santa Izabel.

Pretende-se posteriormente, realizar outro estudo fazendo uma comparação dos dados com o que segue, para avaliar a implantação dos projetos apresentados à Direção, visto que foram acolhidos e aprovados para realização.

Vale ressaltar a importância desse estudo de usuário, uma vez que foi a partir dos dados coletados que foi possível conhecer o perfil e as necessidades dos usuários, bem como medir o nível de satisfação dos serviços oferecidos pela biblioteca, podendo dessa forma melhorar os serviços existentes e criar outros para suprir as necessidades de outras.

Além de que ficou evidente que para promover uma política que desenvolva as diretrizes de uma biblioteca é necessário conhecer o usuário e a comunidade que a biblioteca serve.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.3, p.129-141, set./dez.2007. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/152/11>>. Acesso em: 02 abr. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de Estudos de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

MORAIS, Cassio Teixeira de. **Biblioteca escolar: ambiente de informação e conhecimento**. [Monografia de graduação em Biblioteconomia]. Brasília: UNB. 2012. Disponível em:
<http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/4223/1/2012_CassioTeixeiraMorais.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2012.

SILVA, Germana Laura Helena da. **Dimensões da qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB: a percepção dos usuários**. 2005. 106 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – João Pessoa: UFPB, 2005.