

Necessidades informacionais de instituições técnico-profissionalizantes: estudo de usuários do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Minas Gerais (SENAI/MG) dos municípios de Matozinhos e Pedro Leopoldo

Alejandro de Campos Pinheiro (Senai) - alejandrocamos29@gmail.com

Simone Mara de Jesus (FIEMG) - smjesus2000@gmail.com

Resumo:

Este trabalho evidencia a ideia de que o usuário precisa ser tratado como a razão de ser da unidade de informação, pois é ele quem vai determinar as ações e serviços a serem prestados. Foi desenvolvido um estudo para conseguir estreitar o relacionamento do usuário com a biblioteca e aprimorar os serviços oferecidos. Com base nas teorias da área de Estudo de Usuários, a aplicação deste trabalho acarretou em novas ideias e novos rumos para as bibliotecas do SENAI/MG de Matozinhos e de Pedro Leopoldo. A partir dos resultados apresentados será possível construir projetos e serviços mais direcionados, com maiores chances de serem bem aceitos e aproveitados pelos usuários.

Palavras-chave: *Estudo de usuários. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Necessidades de informação*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

**Necessidades informacionais de instituições técnico-profissionalizantes:
estudo de usuários do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Minas
Gerais (SENAI/MG) dos municípios de Matozinhos e Pedro Leopoldo**

RESUMO

Este trabalho evidencia a ideia de que o usuário precisa ser tratado como a razão de ser da unidade de informação, pois é ele quem vai determinar as ações e serviços a serem prestados. Foi desenvolvido um estudo para conseguir estreitar o relacionamento do usuário com a biblioteca e aprimorar os serviços oferecidos. Com base nas teorias da área de Estudo de Usuários, a aplicação deste trabalho acarretou em novas ideias e novos rumos para as bibliotecas do SENAI/MG de Matozinhos e de Pedro Leopoldo. A partir dos resultados apresentados será possível construir projetos e serviços mais direcionados, com maiores chances de serem bem aceitos e aproveitados pelos usuários.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Necessidades de informação.

Área temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1. INTRODUÇÃO

As fontes de informação, o acervo organizado e o atendimento ao usuário são alguns dos temas relevantes da Biblioteconomia. Esses assuntos precisam possuir a mesma ênfase quando se pensa no funcionamento de uma biblioteca. Dentre as definições de biblioteca, Rabello (1980) explica que se trata de um local onde existe uma coleção organizada com um fim específico: atender ao usuário em suas demandas e necessidades educativas, recreativas ou informativas. Desta forma, selecionar, organizar e disponibilizar as fontes de informação é tão importante quanto oferecer um atendimento de qualidade. O usuário pode ser considerado a razão de ser de uma unidade de informação, pois é ele quem vai determinar as ações e serviços que serão prestados pela biblioteca, de forma a atender com eficiência e eficácia as suas necessidades de informação.

Assim, o atendimento de referência deve tentar satisfazer as necessidades do usuário, ajudando-o em todo processo de busca e uso da informação. Com o objetivo de atingir esta satisfação é imprescindível um estudo deste usuário, para conhecer, identificar e caracterizar os seus interesses e hábitos.

Ao assumir a gestão de uma biblioteca, pressupõe-se que o bibliotecário esteja preparado para administrar todos os processos técnicos e gerenciais. Entretanto, ele ainda não conhece o público que irá atender e o estudo de usuários é um método relevante e diferencial para (re) planejar os serviços oferecidos pela unidade de informação. Segundo Figueiredo (1994), a área de Estudo de Usuários contribui para que a biblioteca possa desenvolver serviços e produtos com base em perfis de usuários, isto é, a maneira mais direta e objetiva de atender às necessidades peculiares de cada indivíduo.

Este trabalho apresenta o estudo de usuários realizado no Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Minas Gerais (SENAI/MG) dos municípios de Matozinhos e Pedro Leopoldo. No primeiro semestre de 2013, a biblioteca de Matozinhos está estruturando o acervo e o espaço físico para melhor atender seus usuários e está se preparando para inicializar os empréstimos domiciliares. A biblioteca de Pedro Leopoldo funciona com o acervo informatizado desde 2010. O acesso aos serviços das bibliotecas ainda é pequeno e esse comportamento por parte dos usuários gerou algumas indagações: porque os usuários não utilizam com mais frequência à biblioteca? O que eles desejam encontrar neste espaço? Eles conhecem os serviços oferecidos? O que eles realmente necessitam? Quais são suas demandas particulares? Quais são suas dúvidas em matéria de busca de informação? Estas e outras perguntas puderam ser respondidas a partir deste estudo de usuários.

Muitas vezes, pelo fato de desconhecerem a forma de funcionamento e os serviços oferecidos pela biblioteca, os consulentes costumam ser omissos, não possuem interesse e frequentam timidamente este espaço. Desta forma, esta pesquisa buscou melhorias no canal de comunicação entre o bibliotecário e o seu cliente, para que este se torne um usuário ativo, crítico, participativo, atuante e que contribua com a manutenção da qualidade do atendimento e das atividades realizadas pelo profissional da informação.

2. HISTÓRICO E DESCRIÇÃO DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Em 1942, um grupo de empresários liderados por Euvaldo Lodi, Roberto Simonsen e Américo Renê Gianetti propuseram a criação de uma instituição de ensino profissionalizante, visando à geração e disseminação de conhecimento

aplicado ao setor industrial. Assim é criado o SENAI, uma das entidades do Sistema FIEMG (Federação das Indústrias de Minas Gerais), que é composto ainda pelo SESI (Serviço Social do Comércio), IEL (Instituto Euvaldo Lodi), CIEMG (Centro Industrial e Empresarial de Minas Gerais) e atua com o objetivo de contribuir no desenvolvimento da indústria mineira e brasileira.

O SENAI de Matozinhos foi inaugurado no dia 06 de março de 2004. Oferece cursos na área de Eletricidade e Metalmeccânica, nas modalidades de aprendizagem, técnico, aperfeiçoamento e qualificação. A unidade possui 1.200 alunos e conta com quarenta profissionais, entre instrutores, pedagogos, supervisores administrativos, bibliotecário, gerente, secretária e atendentes administrativos.

A biblioteca do SENAI Matozinhos funciona de segunda a sexta de 07:30h as 22:00h, possui vinte e oito metros quadrados e atende os alunos e os funcionários da unidade. O seu acervo, em processo de expansão e informatização, é constituído por aproximadamente dois mil exemplares e possui assinaturas de nove periódicos. A biblioteca disponibiliza aos usuários terminais de acesso à internet, orientação a pesquisas e espaço para a realização de estudos e leitura. A gestão da unidade é feita por um bibliotecário que exerce as suas atividades três vezes durante a semana de 07:30h as 16:30h e duas vezes no horário de 11:00h as 21:00h.

Fundado em 1982, o SENAI de Pedro Leopoldo é composto por um gerente, quinze funcionários administrativos e trinta profissionais da educação, entre supervisores, instrutores e o bibliotecário. Atualmente possui cerca de 800 alunos, distribuídos nas áreas de Eletrotécnica, Mecânica e Segurança do Trabalho, nos níveis de aprendizagem, técnico, aperfeiçoamento e qualificação.

A biblioteca do SENAI de Pedro Leopoldo funciona de segunda a sexta feira, de 07:30h as 22:00h. O público atendido são os alunos e funcionários da unidade. Possui um espaço físico de cinquenta e seis metros quadrados. Oferece computadores com acesso à internet, empréstimos, reservas, renovações, espaço para estudo e pesquisa, normalização bibliográfica, orientação à pesquisa e impressões. Conta com um bibliotecário que trabalha de 13:00h as 22:00h e um auxiliar administrativo para circulação de materiais de 07:30h as 12:00h. O acervo é constituído por cerca de três mil exemplares e possui assinaturas de vinte periódicos. O sistema informatizado utilizado na gestão do acervo é o Pergamum, que também funciona em diversas outras unidades do SENAI/MG.

Ambas as bibliotecas estão em processo de expansão e melhorias. Este trabalho direcionou os projetos que serão desenvolvidos de forma a atingir positivamente as expectativas dos usuários.

3. ESTUDO DE USUÁRIOS

As discussões sobre os conceitos básicos da Biblioteconomia giram em torno de três partes: acervo – biblioteca - usuário. Rabelo (1980) cita em sua dissertação de mestrado, três autores importantes da área que abordam esse assunto. Shera¹ defende esta tríade e considera a Biblioteconomia um processo de tornar o conteúdo gráfico útil ao leitor. Para ele, a natureza da área é “adquirir e organizar os materiais da biblioteca e ajudar o usuário a se ajudar”. Também Nitecki² concorda que a Biblioteconomia tem como finalidade permitir, de diferentes formas, que os leitores tenham acesso ao conhecimento disponível através de bibliotecas. Igualmente Howes³ esclarece que a finalidade da biblioteca é a transferência de informação ao usuário e as três áreas básicas de conhecimento da Biblioteconomia são “materiais que vão ser comunicados; métodos para sua organização; usuários – os receptores da informação”.

Essas definições revelam a importância do usuário, que possui peculiaridades e também características comuns. Eles podem necessitar da mesma informação e solicitá-la de formas distintas. Portanto, para compreender essas diferenças é necessário estudar o indivíduo no seu contexto social considerando suas características individuais.

Figueiredo (1994) define Estudos de Usuários como investigações realizadas para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca estão sendo satisfeitas de maneira adequada. A autora explica que através destes estudos, os usuários são encorajados a tornar suas necessidades conhecidas e ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas demandas sejam atendidas. Além disso, estes estudos visam conhecer melhor as características dos

¹ SHERA, Jesse Hank. **The foundations of education for librarianship**. New York, Becker and Hayes, 1972.

² NITECKI, Joseph. Reflection on the nature and limit of library science. **The Journal of Library History**, Tallahassee, 3(2) : 103-19, pr. 1968.

³ HOWES, Brian. Some thoughts on a first degree in librarianship. **Journal of Education for Librarianship**, Urbana, 111. 16 (1) : 18-24. Sum. 1975.

usuários, os interesses e os hábitos de uso da informação. Ressalta-se ainda a importância desta análise como uma forma de contribuição para que a unidade de informação possa oferecer novos serviços e aperfeiçoar os existentes.

Segundo Cunha (1982) existem dois tipos de pesquisas de usuário. Uma voltada para a unidade de informação, que analisa o usuário a partir do momento que ele começa a interagir com a unidade; e outra voltada para o usuário, que analisa como ele age para conseguir satisfazer suas necessidades informacionais.

O autor explica que estes dois tipos de estudos podem ser classificados, respectivamente, como abordagem tradicional, método mais utilizado ao longo do tempo; e abordagem alternativa, método que propõe uma nova forma de estudar o usuário e que vem acrescentar à abordagem tradicional.

Na abordagem tradicional os estudos de usuários são voltados para a unidade de informação analisada. Procura criar categorias nas quais possam inserir os usuários, que são classificados de acordo com as características sócio-demográficas. Os estudos da abordagem tradicional buscam descobrir qual a fonte de informação mais utilizada, o horário de maior e menor frequência na biblioteca, entre outros aspectos. Estudos de Usuários pela abordagem tradicional é uma forma de identificar se os serviços prestados pela biblioteca estão atendendo as reais demandas informacionais de seus leitores. A partir de respostas gerais, a abordagem tradicional tenta prever certos comportamentos, na tentativa de estabelecer regras e normas para as condutas, como o horário de funcionamento, a aquisição de determinado título, entre outros.

A abordagem alternativa é mais voltada para o usuário, pois pretende entender suas necessidades de informação, conhecer como realiza a sua busca e como fará uso da mesma. As categorias criadas, ao contrário da abordagem tradicional, não são para generalizar e sim para compreender o comportamento do usuário como um ser individual, com necessidades diferenciadas, inseridos em circunstâncias distintas. Nesta abordagem valorizam-se os “porquês”, no qual é muito importante analisar a situação particular de cada indivíduo, o contexto em que gerou a necessidade de informação, as estratégias usadas para se obter a informação e como esta foi utilizada. Este tipo de estudo procura entender como o consulente consegue formular suas necessidades em termos de demanda. Assim, a abordagem alternativa considera que o usuário existe bem antes de procurar a

biblioteca e o seu contexto, suas características emocionais e cognitivas irão determinar os métodos de busca e uso da informação.

A presente pesquisa realizou um estudo de usuários com foco maior na abordagem tradicional, porém, com a tentativa de se chegar o mais perto possível da abordagem alternativa.

4. METODOLOGIA

Cunha (1982) apresenta três grandes técnicas para realização dos Estudos de Usuários:

- a) Análise documentária: documentos são analisados, sem contato direto com o usuário.
- b) Observação: observa-se o usuário, sem interagir com ele.
- c) Perguntas: interação com o usuário, por meio de perguntas como em questionários e entrevistas.

Este trabalho utilizou a técnica de questionário impresso, com questões abertas e fechadas.⁴ A aplicação dos questionários foi presencial, tanto nas salas de aula, para os alunos e instrutores, quanto para os funcionários, em seus setores de trabalho. Nas salas de aulas, a apresentação do estudo e a aplicação do questionário duraram cerca de 20 minutos, o que oportunizou maior aproximação entre bibliotecário e aluno.

Para alcançar as características de uma abordagem alternativa, a entrevista seria a técnica mais adequada, porém optou-se pela formulação de perguntas abertas, para que o indivíduo tivesse uma maior liberdade em expressar os seus pensamentos. Em um segundo momento, a entrevista poderá ser a técnica escolhida aplicada em uma quantidade menor e para usuários selecionados.

Com o intuito de envolver todos os usuários e levantar o maior número de dados possíveis foram aplicados 1000 questionários no SENAI de Matozinhos e 850 no de Pedro Leopoldo. Para a realização deste estudo analisou-se 300 questionários de cada unidade, que possibilitaram identificar o perfil dos usuários e outros aspectos fundamentais para direcionar e reformular os serviços prestados. As análises e os resultados estão disponíveis a seguir.

⁴ Questionário elaborado pelos autores, disponível em:
<<https://docs.google.com/forms/d/1JvsfxI5vagRqDvvYbucJH3kzcHTS06yyWQilUu8IgLm/viewform>>

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Tanto na biblioteca de Matozinhos quanto na de Pedro Leopoldo, a amostra selecionada contemplou usuários de ambos os sexos, dos turnos da manhã, tarde e noite. A maioria dos participantes possui idade entre 14 e 24 anos, são estudantes de curso técnico e possuem ensino médio completo.

Primeiramente serão apresentadas as questões sobre os serviços, o espaço e o atendimento das bibliotecas e posteriormente as sobre realização de projetos. Para finalizar, será realizada a análise das perguntas referentes aos usuários, suas necessidades, hábitos e comportamento informacional.

5.1 SOBRE AS BIBLIOTECAS

Foram analisadas as questões sobre frequência, avaliação do espaço e dos serviços. Com relação ao uso do espaço, aproximadamente metade dos participantes raramente frequenta a biblioteca. Os dados abaixo mostram a subutilização do espaço.

TABELA 1- Frequência de utilização da biblioteca

	Biblioteca Matozinhos	Biblioteca Pedro Leopoldo
Todos os dias	3%	6%
2 a 3 vezes na semana	14%	12%
Uma vez por semana	11%	18%
De 15 em 15 dias	4%	5%
Uma vez por mês	15%	7%
Raramente usa a biblioteca	54%	51%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

Esta informação é muito importante para repensar o papel da biblioteca dentro da escola e desenvolver ações que a transforme em um espaço de maior importância e destaque. É necessário também conquistar o usuário e fazê-lo perceber que a biblioteca pode ser um espaço essencial na sua formação técnica e pessoal.

Como é possível observar na TABELA 2, o principal motivo apresentado para a rara frequência na biblioteca de Matozinhos é o fato dos usuários desconhecerem como esta funciona e o fato do horário de atendimento ser insuficiente. Salienta-se a necessidade da unidade de informação de Matozinhos divulgar suas normas e

regulamentos e ampliar o horário de funcionamento. Em Pedro Leopoldo o principal motivo foi a falta de tempo. Isso demonstra que usar a biblioteca não é algo imprescindível e os usuários satisfazem suas necessidades de informação de outras formas e em outros lugares.

TABELA 2 - Justificativas dos usuários por raramente usarem a biblioteca.

	Biblioteca Matozinhos	Biblioteca Pedro Leopoldo
Desconhece como funciona	15%	7%
Nunca tem o material de que necessita	4%	1%
Problemas no atendimento	3%	-
Localização geográfica desfavorável	4%	1%
Horário de funcionamento não te atende	37%	10%
Não se interessa	20%	13%
Falta de tempo	-	62%
Outros	16%	5%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

Em relação aos serviços oferecidos, como mostra a TABELA 3, na biblioteca de Matozinhos destaca-se o uso do espaço para a realização de pesquisa em material impresso e online. Os demais serviços que não foram avaliados são pelo fato da biblioteca ainda não fazer parte do Sistema Pergamum. Na biblioteca de Pedro Leopoldo ressalta-se o empréstimo, o uso dos computadores e o uso do espaço para leitura e estudo como os serviços mais utilizados. Serviços importantes como renovações e reservas, empréstimos entre bibliotecas e pesquisa ao acervo são pouco usados e o fato pode estar relacionado ao desconhecimento do Sistema Pergamum.

TABELA 3 - Finalidade de uso da biblioteca

	Biblioteca Matozinhos	Biblioteca Pedro Leopoldo
Empréstimo de livros, apostilas, revistas	-	26%
Empréstimo de CDs, DVDs e VHSs	-	2%
Consulta local de obras de referência	-	4%
Espaço para estudo e leitura	27%	16%
Computadores com acesso a Internet	23%	26%
Renovações e reservas de exemplares	-	3%
Empréstimo entre Bibliotecas da Rede	-	2%
Orientação para normalização de trabalhos técnicos e apostilas	-	3%
Pesquisa ao acervo	45%	7%
Impressões	-	10%
Jogar xadrez e/ou dama	3%	-

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

Os usuários da unidade de Matozinhos ainda não possuem acesso ao Sistema Pergamum devido a recente contratação do bibliotecário para gestão do sistema, que está em fase de instalação. A TABELA 4 mostra que a maioria dos alunos da unidade de Pedro Leopoldo nunca ouviu falar do Sistema Pergamum. Isso gera uma necessidade urgente de se intensificar o programa de divulgação, com aulas inaugurais e distribuição de folheto explicativo, o que está acontecendo para todas as turmas novatas desde o início de 2012. Além disso, outra estratégia é ensinar para cada usuário como usar o sistema no momento dos pedidos de renovações, reservas e pesquisa online.

TABELA 4 – Conhecimento do Sistema Pergamum

	Biblioteca Matozinhos	Biblioteca Pedro Leopoldo
Conheço e já usei via web	-	5%
Conheço mas nunca usei via web	-	26%
Não conheço, mas já ouvi falar	-	29%
Nunca ouvi falar	-	40%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

Foram avaliados os seguintes aspectos das bibliotecas: ambiente de leitura/estudo em grupo; computadores; acesso à internet; atendimento do auxiliar de biblioteca; atendimento do bibliotecário; acervo; espaço físico; limpeza; ventilação; iluminação; silêncio e mobiliário. A maioria dos itens recebeu avaliação ótima e boa, tanto em Matozinhos quanto em Pedro Leopoldo, o que mostra a satisfação dos usuários com o ambiente da biblioteca. Quando questionados sobre qual melhoria seria mais urgente, a maioria respondeu que seria colocar mais computadores, melhorar o acesso à internet, aumentar o espaço físico e adquirir livros mais atuais. Esta pergunta foi útil para definir juntamente à direção, o que deve ser priorizado para modificações futuras.

Com relação aos meios de comunicação usados para contato entre bibliotecário e usuário, atualmente são utilizadas as seguintes ferramentas: o boletim bibliográfico, no qual são divulgadas as estatísticas da biblioteca e demais informações relevantes ao crescimento profissional; os murais, onde são afixadas notícias sobre concursos públicos, emprego e estágio e dicas de leitura; e o envio de malas diretas, via email, divulgando as informações dos murais e outras de interesse dos usuários.

Os participantes responderam sobre a qualidade destas ferramentas e grande parcela considerou-as ótimas ou boas. Foram indicadas várias sugestões interessantes, mostrando que os usuários possuem ideias e precisam de oportunidades para expressá-las. Todas essas sugestões serão consideradas e, dentro do possível, ações que as viabilizem serão criadas:

- a) Circulação de um jornal da biblioteca;
- b) Criação de uma página em uma rede social;
- c) Serviço de atendimento online para dúvidas e informações;
- d) Envio de mensagens via celular sobre realização de empréstimos, liberação de reservas, lembretes de devoluções e cobranças de pendências;
- e) Visitas mais constante do bibliotecário em sala de aula para fazer divulgações e criar uma relação mais sólida com os alunos.

Em relação ao uso das fontes de informação disponíveis, na biblioteca de Matozinhos predominam o uso das apostilas e livros técnicos. Em Pedro Leopoldo a maioria dos usuários usa com frequência os livros técnicos, os livros literários e as apostilas. Os periódicos em ambas as bibliotecas são pouco utilizados, indicando a necessidade da criação de uma criar uma estratégia para o maior uso deste recurso. Tem sido feita a divulgação dos sumários dos periódicos via mala direta, mas esta ação que ainda não provocou uma mudança positiva no uso dos periódicos. Na TABELA 5 é possível visualizar estes dados:

TABELA 5 - Materiais mais utilizados nas bibliotecas

	Biblioteca Matozinhos	Biblioteca Pedro Leopoldo
Livros técnicos	33%	28%
Livros literários	8%	23%
Apostilas	43%	19%
Revistas	7%	10%
Jornais	7%	8%
DVDs	2%	4%
Violão	-	4%
Xadrez/dama	1%	4%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

Perguntou-se, ainda, aos participantes quais tipos de fontes de informação eles gostariam de encontrar na biblioteca. Nas unidades de informação de Matozinhos e Pedro Leopoldo todas as opções oferecidas foram bem aceitas, conforme é possível observar na TABELA 6. Ressalta-se que a aquisição de novas

obras é fundamental para manter o estímulo e atração dos usuários, dessa forma as bibliotecas demonstram que se preocupam com as preferências de seus consulentes.

TABELA 6 - Tipo de material que o usuário gostaria de encontrar na biblioteca

	Biblioteca Matozinhos	Biblioteca Pedro Leopoldo
Cds de música	9%	12%
DVDs de filmes/clipes musicais	16%	20%
DVDs técnicos	36%	21%
Livros didáticos do ensino fundamental/médio	-	11%
Revistas em quadrinhos	14%	14%
Revistas de entretenimento	18%	19%
Outros	7%	-

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

5.2 SOBRE A REALIZAÇÃO DE PROJETOS

Em 2012, a biblioteca de Matozinhos realizou um projeto de memorial, no qual contou com a participação de todos os usuários, o que gerou um aumento do fluxo de pessoas e promoveu maior visibilidade do seu espaço. No entanto, verificou-se que a divulgação foi insuficiente, uma vez que 34% dos consulentes responderam que desconheciam e/ou não participaram do evento.

Na biblioteca de Pedro Leopoldo, o sorteio mensal de um livro para o usuário que mais empresta é um projeto bem aceito, visto que a grande maioria acha interessante a sua realização, pois incentiva a leitura e o uso da biblioteca. O projeto estante da troca e mural de mensagens de fim de ano, realizados em 2012 também foram considerados interessantes, pois deram visibilidade para a biblioteca e fizeram com que os usuários interagissem mais entre eles. Porém, mais da metade dos usuários questionados não participaram dos projetos, o que mostra o pouco interesse pela leitura e pela escrita.

Indagou-se aos participantes quais projetos eles gostariam que a biblioteca desenvolvesse e as opções com maior aderência em Matozinhos e Pedro Leopoldo foram: feira de livros, ações sociais (arrecadação de livros, alimentos, brinquedos e vestuários para comunidade carente) e exibição de filmes.

5.3 SOBRE O USUÁRIO

Questionou-se ao usuário se ele gosta de ler. Em Matozinhos 57% afirmaram que apreciam ler; 32% responderam que gostam às vezes e 11% disseram que não gostam. Em Pedro Leopoldo 50% dos participantes responderam que gostam de ler e os outros 50% responderam que gostam de ler somente às vezes. Com relação à leitura de lazer, o tipo preferido é Literatura, sendo que os gêneros literários mais apreciados são romance e aventura. Forneceu-se um espaço para que o participante pudesse escrever quais títulos gostaria de encontrar na biblioteca. Estas sugestões serão úteis para futuras aquisições.

Em relação ao processo de pesquisa escolar, a internet é a principal fonte em Matozinhos e Pedro Leopoldo, seguido pelos livros e apostilas:

TABELA 7 - Fontes de informação utilizadas para pesquisas escolares

	Biblioteca de Matozinhos	Biblioteca de Pedro Leopoldo
Livros	19%	24%
Apostilas	21%	17%
Internet	48%	47%
Revistas	5%	6%
Jornais	6%	5%
Outros	1%	-

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

O professor e o colega de classe são as pessoas mais solicitadas quando o participante necessita de auxílio durante um processo de pesquisa. De acordo com os dados abaixo, o bibliotecário ainda é pouco solicitado, dessa forma é preciso que o profissional da informação divulgue aos usuários que ele está preparado para fornecer toda a assistência no processo de busca pela informação.

TABELA 8 - Profissionais solicitados para ajudar em pesquisa escolar e profissional

	Biblioteca de Matozinhos	Biblioteca de Pedro Leopoldo
Professor/instrutor	38%	31%
Bibliotecário	9%	16%
Colega de sala	23%	22%
Familiares	11%	11%
Amigo ou conhecido que trabalha na área	20%	18%
Outros	-	1%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

Supondo a internet como o principal veículo de pesquisa, foi questionado sobre o comportamento no site de busca Google e foram obtidas as seguintes respostas:

TABELA 9 – Comportamento no Google

	Biblioteca Matozinhos	Biblioteca Pedro Leopoldo
Fica com as informações do primeiro site da página de resultados	9%	6%
Olha todos os sites da primeira página de resultados para colher informações variadas	43%	43%
Confere as informações encontradas em livros da área antes de começar a escrever	13%	15%
Faz a pesquisa utilizando textos dos materiais encontrados, sem modificações	17%	8%
Compara textos de alguns autores para ter ideias e criar seu próprio texto	19%	28%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários elaborado pelos autores

Nota-se, portanto, que é importante criar métodos para mostrar ao usuário que o Google é uma poderosa ferramenta de pesquisa e que deve ser utilizado em conjunto com os livros e outras fontes confiáveis de informação. Alianças com professores das unidades, que podem exigir trabalhos baseados em livros, podem fazer com que os alunos desenvolvam o hábito de consultar mais este tipo de material.

Sobre o uso de tecnologias, a maioria respondeu que possui computador e internet em casa, usam razoavelmente softwares como Word, Excel e Power Point. Apesar dessas respostas tem-se observado a dificuldade dos usuários em acessar funções básicas destes softwares, desde a digitação de um simples currículo até a normalização de um trabalho de conclusão de curso.

Em relação à internet, todos dominam o uso de redes sociais, no entanto possuem dificuldade em buscar informações de catálogos online de bibliotecas, inclusive o da Rede SENAI/MG.

O bibliotecário pode pensar em ações como as aulas de normalização e metodologia de pesquisa, que já acontecem na biblioteca do SENAI de Pedro Leopoldo desde 2012. Na biblioteca do SENAI de Matozinhos, com a intenção de amenizar o déficit de busca de informação, criou-se um boletim específico para esclarecimento de como identificar fontes confiáveis. Realizaram-se parcerias com o

instrutor de informática, para a simulação de buscas para apresentar fontes críveis e outras sem credibilidade.

Assim, o profissional da informação precisa equilibrar seu tempo nas suas atividades técnicas e gerenciais, e se dedicar também ao atendimento individual de seu usuário, para que este alcance a tão importante competência informacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho evidenciou a ideia de que o usuário precisa ser tratado como a razão de ser da unidade de informação, pois é ele quem vai determinar as ações e serviços a serem prestados. O acervo impecavelmente organizado, o catálogo classificado corretamente, serviços online com funcionamento perfeito são consequências de um bom trabalho por parte do bibliotecário. Mas, se o usuário não se sentir a vontade na biblioteca, não for bem atendido, se não existir um bom canal de comunicação, se perceber que sua opinião e suas necessidades não são realmente importantes, ele provavelmente mostrará descaso por ela e todo aquele trabalho pode se tornar obsoleto.

Pensando nisso, o presente trabalho desenvolveu um estudo para conseguir estreitar o relacionamento do usuário com a biblioteca e aprimorar os serviços oferecidos. Baseando-se nas teorias da área de Estudo de Usuários, a aplicação deste trabalho acarretou em novas ideias e novos rumos para as bibliotecas do SENAI de Matozinhos e de Pedro Leopoldo. A partir dos resultados apresentados será possível construir projetos e serviços mais direcionados, com maiores chances de serem bem aceitos e bem aproveitados pelos usuários.

Foi possível encontrar respostas para os questionamentos iniciais. Os usuários não utilizam com mais frequência à biblioteca por falta de tempo ou porque não sabem como funciona e não conhecem os serviços prestados. Eles desejam encontrar neste espaço, além de materiais para estudo, obras que ofereçam lazer e entretenimento. Eles necessitam de atenção quando estão no espaço pesquisando em um site ou em um livro, porque possuem dificuldades em encontrar o que precisam. E também precisam de ajuda, pois nem sempre dominam as ferramentas tecnológicas disponíveis. Tudo isso faz parte dos serviços que um bibliotecário deve prestar.

Com base na aplicação do questionário foi possível constatar também que os usuários de ambas as bibliotecas não possuem competência informacional adequada, são muito dependentes de informações da internet e não tem discernimento suficiente para a avaliação crítica das fontes, assim, necessitam de intervenções maiores para se tornarem competentes.

A minoria que utiliza os serviços não o faz de maneira aprofundada, por não terem conhecimento da capacidade do sistema. Percebe-se que às vezes o usuário não solicita o que ele precisa de verdade, mas sim o que ele acha que a biblioteca é capaz de fornecer. Figueiredo (1994) sugere que esta falha é dos próprios bibliotecários, que não tem sabido fazer a pesquisa do seu mercado, promover seus produtos e serviços profissionais, nem tampouco tem sabido como treinar seu usuário de maneira que ele possa fazer amplo uso dos recursos para ele criados.

Este trabalho foi um início para essas conquistas nas unidades estudadas. Assim, cabe ao profissional da informação se preocupar igualmente em organizar seu acervo e conhecer seu público para fazer com que o usuário desperte seu interesse pela biblioteca.

REFERÊNCIAS

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-20, jul.dez. 1982

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994, p.07-20.

RABELLO, Odília Clark. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1980 (dissertação, mestrado em Administração de Bibliotecas), p. 19-38, 48-62, 86-93.