

As Bibliotecas do IFAM sob as perspectivas dos seus Usuários

Oziane Romualdo de Souza (IFAM) - oziane_souza@yahoo.com.br

Dávilla Vieira Odizio da Silva (IFAM) - davilla.odizio@ifam.edu.br

Francisca Amélia Frota (IFAM) - amelia.frota@ifam.edu.br

Manuella MARINHO FERREIRA (IFAM) - manuellamferreira@hotmail.com

Priscila Pessoa Simoes (IFAM) - priehps@gmail.com

Resumo:

O presente artigo descreve os resultados obtidos a partir do estudo de usuários realizado no primeiro semestre de 2017, nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação do Amazonas. Na prática, o estudo de usuários deve ser realizado em dois momentos distintos, sendo o primeiro na fase de criação da unidade de informação e o segundo durante o seu funcionamento, cujo objetivo em ambos é o conhecimento acerca das necessidades informacionais dos usuários potenciais e reais, e ainda da busca por maximizar o uso dos recursos financeiros em prol das melhorias constantes, seja da infraestrutura, dos materiais informacionais e dos serviços fornecidos.

Palavras-chave: *Estudo de Usuários - Unidades de Informação - Bibliotecas do IFAM*

Eixo temático: *Eixo 11: IX Seminário Brasileiro de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.*

XXVII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Fortaleza, 16 a 20 de outubro de 2017.

Introdução

Em uma sociedade onde os recursos computacionais propiciam busca, acesso e apropriação da informação, justifica-se analisar os usuários/clientes no planejamento e avaliação dos serviços e produtos disponibilizados pelas bibliotecas.

As bibliotecas precisam pensar em inovação e adequação dos espaços e atividades, com foco nas melhorias da qualidade dos serviços e produtos oferecidos com objetivo de atender as demandas por acesso, uso e satisfação por parte de seus usuários.

Rabello (1980, p. 30) enfatiza que a biblioteca deve “ser considerada em função do usuário”, lembrando que o papel social da biblioteca fundamenta-se em “atender às necessidades dos usuários por conhecimentos, facilitando-lhes o seu acesso a esses”.

Diante disso, é necessário avaliar, analisar e adequar nas áreas de atendimento, recursos computacionais, processos operacionais e no desenvolvimento de serviços ao usuário alinhados com suas demandas e relevância. Esse estudo considera as Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM).

Atualmente, o IFAM conta com 15 *campi*, onde cinco deles estão na fase III da expansão da Rede, logo, as bibliotecas de Tefé, Eirunepé, Humaitá, Itacoatiara e Manacapuru funcionam em espaços alternativos, e por falta de estrutura não é possível ofertarem todos os serviços indicados no regimento geral das bibliotecas do IFAM.

Método da pesquisa

Pesquisa do tipo descritiva com abordagem quantitativa e qualitativa para conhecer o perfil e verificar o grau de satisfação dos usuários potenciais (discentes, docentes e técnico-administrativos) das bibliotecas do IFAM, visando sugerir ações de implantação, modificação ou adequação dos serviços prestados a comunidade acadêmica, e que possibilitem o aumento da satisfação, além da atração dos usuários potenciais.

Para a definição do *corpus* da pesquisa, optou-se pelo estudo abrangendo todas as Bibliotecas dos 15 *campi* do IFAM: Manaus-Centro, Manaus-Distrito Industrial, Manaus-Zona

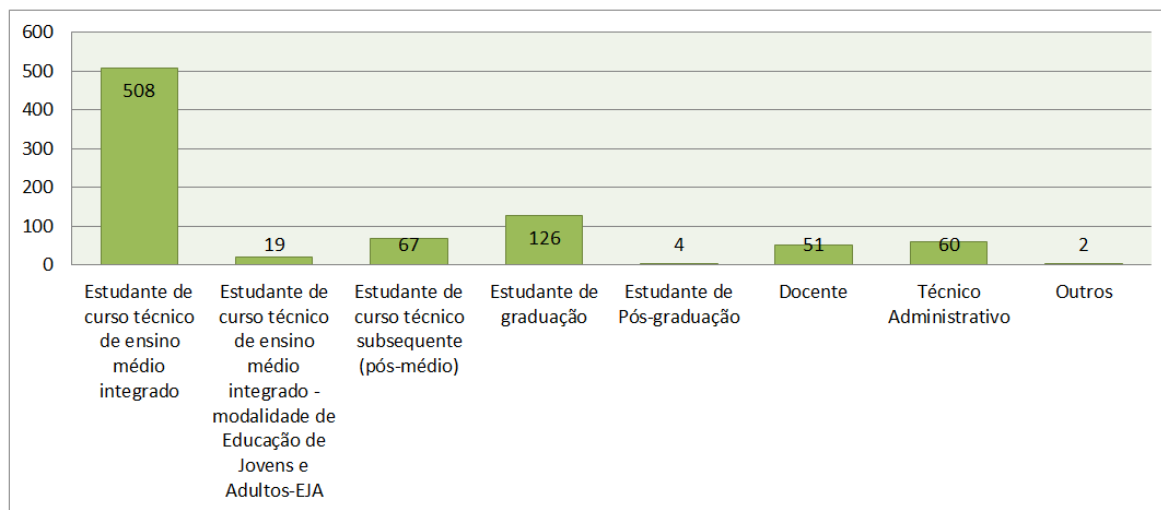
Leste, Coari, Eirunepé, Humaitá, Itacoatiara, Lábrea, Maués, Manacapuru, Parintins, Presidente Figueiredo, São Gabriel da Cachoeira, Tabatinga e Tefé.

O instrumento escolhido para a coleta dos dados foi um questionário eletrônico composto de 50 (cinquenta) perguntas, sendo 49 perguntas de múltipla escolha inerentes ao perfil, necessidades, satisfação e uso da biblioteca, e de 01 (uma) pergunta aberta para saber a opinião do usuário sobre o que a biblioteca precisa em termos de materiais informacionais e serviços, entre outros. Optou-se por um levantamento estatístico quantitativo, pois o insumo é a informação, e o produto final é a satisfação do usuário.

Resultados e Discussão

Nesta sessão serão descritos os dados obtidos através dos questionários que foram respondidos de forma presencial por 837 usuários. A aplicação do questionário foi realizada durante todo o mês de maio de 2017. As primeiras questões eram referentes ao perfil dos usuários.

Gráfico 1 – Perfil dos usuários do IFAM



Fonte: As autoras, 2017.

Conforme gráfico 1, constatou-se que 60,57% dos respondentes são predominantemente estudantes dos cursos técnico médio integrado. Essa predominância ocorre pelo fato do IFAM ofertar majoritariamente cursos Técnicos de Nível Médio na forma integrada, conforme preceitua a Lei nº 11.892 no inciso I do caput do art. 7º,

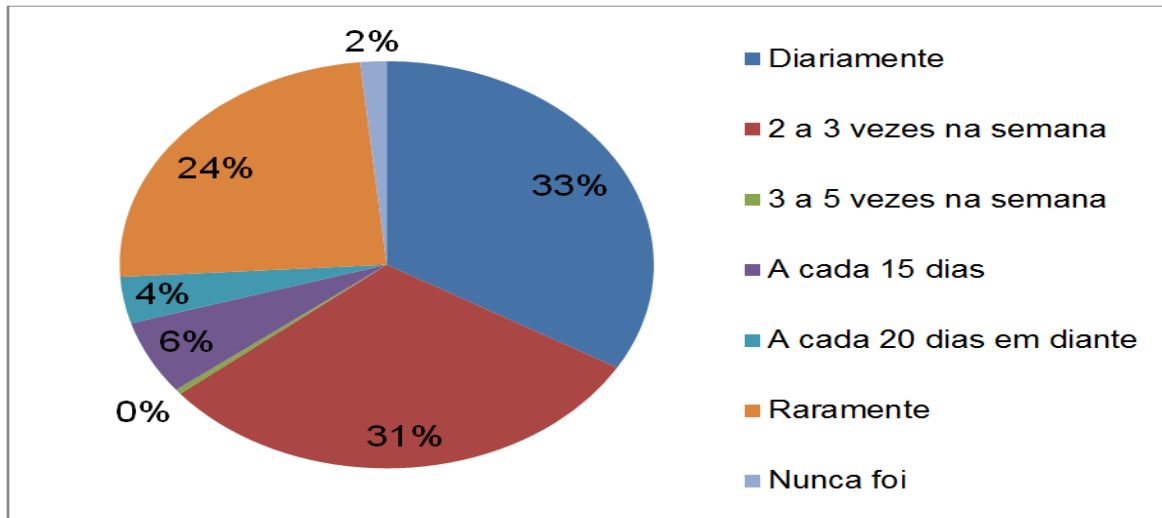
Art. 7º Art. 7º Observadas as finalidades e características definidas no art. 6º desta Lei, são objetivos dos Institutos Federais:

I - Ministrar educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos; (BRASIL, 2008, p. 2.)

Há também recorrência em relação aos estudantes de graduação ofertados principalmente nos *campi* Manaus-Centro e Zona Leste, com 15,5%. Além, de 8% para discentes da pós-graduação.

Outro ponto interessante é referente ao número para servidores técnicos administrativos que consta com 7,05%, e, em relação a técnicos em assuntos educacionais evidencia-se com 0,48% da amostra. Certamente, há uma predominância também com docentes que utilizam os serviços e produto informacionais com 6,09%. Quanto ao que diz a respeito a usuários ao curso de Educação a Distância em Eventos, com um percentual de 0,12%, além de 2,27% para usuários dos cursos na modalidade EJA. Outros 0,12% que compreende usuários dos cursos PRONATEC e professores aposentados.

Gráfico 2 – Frequência de utilização da biblioteca



Fonte: As autoras, 2017.

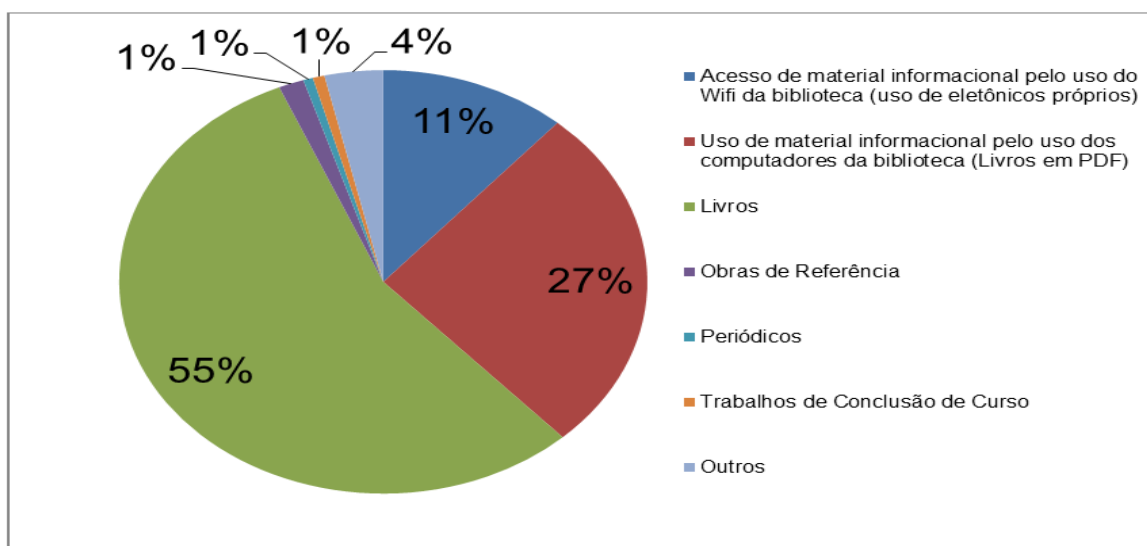
De acordo com o gráfico 2, percebe-se que a maioria dos 837 respondentes, cerca de 33% deles afirmam que frequentam a biblioteca diariamente, outros 31% de duas a três vezes na

semana, dados estes satisfatórios, visto que as bibliotecas do IFAM possuem usuários bem assíduos.

Ainda de acordo com a pesquisa, notam-se os principais motivos dos usuários frequentarem a biblioteca, que são: 41% fazer consultas e/ou pesquisas, 20% fazer trabalhos, 26% para empréstimos e devoluções de materiais e entretenimento (ler, encontrar amigos), 9% para estudo individual e 4% alegaram outros motivos, tais como que utilizam todos os itens mencionados, ou para fazer trabalhos coletivos com demais colegas.

No que se refere aos materiais informacionais utilizados para os estudos verificou-se que a maioria dos usuários, em torno de 65,5%, fazem uso de materiais informacionais do acervo das bibliotecas. Ao questionar quais são esses materiais obtivemos as seguintes respostas:

Gráfico 3- Materiais informacionais utilizados nos estudos



Fonte: As autoras, 2017.

Quando perguntado quais os materiais informacionais os usuários utilizam, o gráfico 3 apresenta que 55% dos respondentes utilizam livros (impressos) em seus estudos. Todavia, as novas tecnologias não devem ser esquecidas, pois, 27% responderam que utilizam livros e computadores disponibilizados pela biblioteca; 11% acessam a Internet pelo *Wireless* da biblioteca (uso de eletrônicos próprios como notebook, tablets e celulares) para consultar livros em formato PDF e outros materiais informacionais. Na opção outros (4%), os respondentes relataram que utilizam todos os itens mencionados, alguns opinaram que não utilizam o espaço da biblioteca ou até mesmo desconhecem a existência.

Considerações Finais ou Conclusões:

A aplicabilidade do estudo de usuários nas unidades de informação, normalmente nasce da busca por entender as necessidades informacionais e do fornecimento de serviços com qualidade ao seu público. A partir da avaliação dos usuários potenciais e reais de uma biblioteca, pode-se obter dados que norteiem o aperfeiçoamento e a promoção de todo o leque de serviços oferecidos. A avaliação constante das questões levantadas durante o questionamento faz com que se abram novos horizontes ao profissional bibliotecário, que deverá analisar os dados recolhidos buscando opções no sistema de administração, priorizando a eficiência e a eficácia de sua unidade informacional.

As Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas buscam atender a população acadêmica em geral, servidores, docentes, discentes e técnicos, além dos integrantes externos. Tendo em vista, que a informação está presente em as atividades em que o ser humano realiza. E, apresenta-se como hoje uma estratégia essencial a ser trabalhada dentro das instituições e principalmente as de ensino. O estudo do usuário vem como uma ferramenta para satisfazer as necessidades desses usuários tendo uma infinidade de informações podendo, portanto, atender e fazendo com que haja uma filtragem transformando informações em dados uteis.

Outro aspecto importante, sugere-se uma periodicidade na aplicação do estudo de usuários, onde deve-se observar e questionar com o objetivo de, na medida do possível, atender às suas solicitações, necessidades e preferências, ora na infraestrutura da unidade de informação, ora no acervo e serviços prestados.

Referências

BRASIL. Lei Nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Atos do Poder Legislativo, Brasília, DF, 30 dez. 2008. Seção 1. p. 1 – 3.

RABELLO, Odília Clark Peres. O conteúdo do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca. In: _____. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1980 (dissertação, mestrado em Administração de Bibliotecas).