

Estudo de usuários na Biblioteca Setorial de Artes da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes)

Karla Sessa de Lima (UFES) - karla.sessa@gmail.com

Marta Leandro da Mata (UFES) - martaleandrodamata@gmail.com

Resumo:

Realizou-se um estudo de usuários na Biblioteca Setorial de Artes da Ufes, com o intuito específico de identificar o perfil dos usuários e verificar o uso dos serviços, recursos e produtos desta biblioteca. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e um estudo de caso, com abordagem quali-quantitativa, na qual foi aplicado um questionário semi-estruturado com uma amostra aleatória de 72 usuários. A partir dos resultados, averiguou-se que a maioria dos participantes possui entre 18 e 25 anos de idade, se identificam com o gênero feminino, e estão cursando a graduação. Eles possuem um nível de frequência regular e/ou constante na biblioteca; os principais motivos de uso são: para estudar, seguido de uso da internet, empréstimos e encontro com os amigos no espaço. As fontes mais utilizadas são os livros, em segundo lugar os Projetos de Graduação, em terceiro os e-books, bem como o Portal de Periódicos da Capes e a Internet. No que tange ao catálogo da biblioteca, a maioria dos usuários não tem dificuldade de usá-lo, seguido daqueles que disseram possuir dificuldades às vezes e uma minoria afirmou não encontrar obstáculos. No que diz respeito ao atendimento realizado pelos bibliotecários e estagiários, constatou-se ser satisfatório. Considera-se que, de maneira geral, que esse estudo proporcionou reflexões visando à melhoria dos recursos, produtos e serviços informacionais desta biblioteca setorial. Também, recomenda-se que sejam criados cursos para o desenvolvimento de habilidades informacionais no que tange ao uso dos recursos da biblioteca.

Palavras-chave: *Estudo de usuários; biblioteca universitária; recursos e serviços informacionais.*

Eixo temático: *Eixo 1: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)*

Estudo de usuários na Biblioteca Setorial de Artes da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes)

1 INTRODUÇÃO

A informação é um componente importante para desenvolvimento de várias atividades, por meio delas é possível desenvolver novas percepções e conhecimentos acerca de determinados assuntos, bem como gerar ações no sentido de melhor aproveitar as oportunidades e/ou se proteger de ameaças (CHOO, 2003). Atualmente, as bibliotecas universitárias oferecerem diversos recursos, serviços e produtos informacionais, reconhece-se a importância que elas possuem para o processo de ensino-aprendizagem, sendo também considerado o espaço adequado para o desenvolvimento de competências informacionais nos estudantes.

Segundo Luck (2000, p. 2) a biblioteca universitária é vista “[...] como uma instância privilegiada de criação/produção de saberes, formação de competências e de difusão da experiência cultural e científica da sociedade”. Uma parte importante do conhecimento universal e de pesquisas realizadas faz parte do acervo deste tipo de unidade de informação. A riqueza e diversidade cultural que influenciam as relações pela busca do saber que neste espaço se exprimem.

De acordo com Dias e Pires (2003), devido à diversidade de seus usuários, a biblioteca universitária foi se especializando. Esta se apresenta como um espaço de apoio voltado para a informação, com diversos tipos de fontes, especializadas ou gerais, tendo como principal função atender as atividades de ensino, pesquisa e extensão, necessárias para o fomento do conhecimento científico e do processo educacional.

Outros fatores têm influenciado os serviços oferecidos pelas bibliotecas, com ênfase nas tecnologias de informação e comunicação, que possibilitam a modernização deste ambiente, de forma a oferecer suportes variados tanto para os bibliotecários quanto para os usuários deste espaço. Carvalho e Goulart (2004, p. 09) refletem:

O estágio de evolução e das tecnologias de informação e comunicação permite agilizar a produção e disseminação de conhecimentos, ampliar significativamente as possibilidades de acesso, tanto quanto a interconexão entre produtores e usuários de informação. Ao mesmo tempo, permite formas mais sofisticadas e difusas de controle, sinalizando a possibilidade de predomínio de pressões e influências externas. O fortalecimento de

grupos e coalizões internas, capacitadas a estabelecer conversação com grupos e coalizões externas e a apropriar-se de conhecimento e tecnologia, representam elementos imprescindíveis para a inserção competente do país na sociedade da informação.

O uso de novas tecnologias passa a ser um importante instrumento para que a biblioteca universitária possa alcançar de forma mais eficaz seus objetivos enquanto fonte de recursos ao ensino, à pesquisa e à extensão, de modo a atender satisfatoriamente seus usuários, e fomentar, ainda, a inserção de novos usuários, recebendo a comunidade externa também.

No que se refere à busca por informação em bibliotecas, pode-se mencionar nem sempre é fácil de ser realizada, visto que a organização dos documentos ali dispostos obedece a uma série de normas e regras, que, na maioria das vezes, são desconhecidas pelos seus usuários. Todo serviço prestado, a priori, deve corresponder às expectativas de quem o procura, visto que a qualidade do que se oferece perpassa pelo que o usuário espera. Essa realidade se faz presente em qualquer serviço, e para o serviço de informação não é diferente.

Neste contexto, esta pesquisa teve como objetivo realizar um estudo de usuários na Biblioteca Setorial do Centro de Artes da Ufes. Para esta comunicação, teve-se como objetivos específicos: identificar o perfil dos usuários; verificar o uso dos serviços e recursos da biblioteca. Acredita-se que os resultados deste estudo podem oferecer subsídios para os servidores (bibliotecários) no que diz respeito aos recursos, serviços e produtos prestados pela biblioteca, visto que contém informações acerca do perfil, das opiniões e dificuldades enfrentadas pelos usuários, com vistas à melhoria de sua infra-estrutura e das atividades realizadas neste ambiente.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e um estudo de caso, realizado na Biblioteca Setorial do Centro de Artes, que faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas da Ufes. A biblioteca destina-se a atender aos professores, alunos de graduação e de pós-graduação, funcionários e comunidade em geral, dos departamentos de Arquitetura e Urbanismo, Artes Visuais, Artes Plásticas, Comunicação Social, Desenho Industrial e Teoria da Arte e da Música.

A coleta foi realizada através de um questionário semi-estruturado, contendo questões abertas e fechadas, tendo-se como parâmetro Fêlix e Garcia (2017). Seguiram-se os protocolos éticos estabelecidos no “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido”, que foi incluído na primeira página do questionário. Para a aplicação, utilizou-se uma amostra simples e aleatória com os usuários que estavam presentes na biblioteca, entre os dias 19 e 23/11/2018, contando com a participação de 72 usuários. A análise foi realizada de maneira quali-quantitativa, permitindo uma análise estatística.

3 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No que se refere ao perfil dos participantes, constatou-se que 76,38% (55) possuem entre 18 a 25 anos de idade, 11,11% (8) tem entre 26 a 30 anos, 9,69% (7) entre 31 a 50 e 2,76% (2) entre 51 a 60, sendo que a maioria dos participantes é jovem. Há uma predominância de usuários do gênero feminino, 63,89% (46), do masculino 33,33% (24), e que compõem outros gêneros não especificados, 2,78% (2).

Quanto à categoria dos usuários da unidade, nota-se que o público, em sua maioria, é constituído por estudantes, equivalente a 90,28% (65), seguido dos servidores com 4,165% (3), docentes 1,39% (1). Observa-se que, além de atender os usuários da própria instituição, a comunidade externa também está presente com 4,165% (3), que afirmaram ser das seguintes categorias: microempreendedor, consultor de vendas e artesão.

Em relação ao nível de frequência à biblioteca, a maioria dos usuários, 51,39% (37) a utiliza “às vezes”, seguido de 25% (18) que usam “sempre”, e 12,5% (9) “diariamente”, 11,11% (8) “raramente”, nenhum dos participantes disseram que “nunca” frequentam a biblioteca.

Perguntou-se o motivo pelo qual os participantes frequentam a biblioteca, nesta questão os usuários podiam dar mais de uma resposta. Destaca-se que a maioria, 83,34% (60), utiliza o local para estudar; 59,73% (43) com o intuito de usar a Internet; 54,17% (39) para realizar empréstimos; 40,28% (29) para encontrar amigos na biblioteca; quanto à solicitação de ficha catalográfica ao bibliotecário, todos os participantes, 100% (72), responderam “não” requerer este serviço.

Em relação ao tipo de fontes de informação mais utilizadas pelos participantes, a maioria, 59,81% (64) respondeu recorrer a “livros”, 17,76% (19)

preferem os Projetos de Graduação (PG), 12,15% (13) os *e-books*, 3,74% (4) fazem uso do Portal de Periódicos da Capes. Destaca-se 6,54% (7) fazem uso de outras fontes, por exemplo, a “Internet”, que também é mencionada em diversas pesquisas como meio para buscar informações (SOUZA, PERUCCHI, 2010). Conforme Nascimento e Sommer (2006, p. 142), a internet “[...] configura-se, pois, como eficiente meio de busca e recuperação da informação”.

No que tange ao catálogo da biblioteca, Oliveira (2008, p. 78), discorre que “[...] o catálogo on-line [...] é visto como a porta de entrada da biblioteca, por disponibilizar o acervo informacional da instituição. Sobre as dificuldades que possuem para usá-lo, constatou-se que a maioria dos usuários, 48,61% (35) respondeu que “não” possui dificuldade no uso do catálogo; 34,72% (25) “às vezes”; e 16,67% (12) “sim”, sentem dificuldades. Dos que têm complicações para realizar as buscas no *Pergamum*, eles mencionam ser devido: “A organização dos códigos é um pouco confusa”, “É difícil encontrar material se não souber informações completas, buscar por palavras somente parecidas, não gera resultados, por exemplo”, “Às vezes, após a busca não consigo achar de primeira e vou buscando palavras chaves”, etc.

Quanto ao atendimento prestado pelos servidores e estagiários da biblioteca, ofereceram-se opções de resposta de acordo com a escala de Likert, com “bom”, “regular” e “ruim”. Destaca-se o “oferecimento de informações e esclarecimentos”, em que a maioria 76,39% (55) classifica como “bom”, 22,22% (16) “regular” e 1,39% (1) “ruim”; sobre a “agilidade e rapidez”, 72,22% (52) descrevem como “bom”, 22,22% (16) regular e 5,55% (4) ruim; 68,05% (49) qualificam “a quantidade de servidores” como “bom”, 25% (18) “regular” e 6,95% (5) “ruim”; no que se refere à “cordialidade dos servidores”, 59,72% (43) classifica como “bom”, 38,88% (28) “regular” e 1,39% (1) “ruim”. A partir destas respostas, pode-se ressaltar que o atendimento foi avaliado com um dos pontos mais positivos no que diz respeito aos serviços oferecidos pela biblioteca, conseqüentemente, infere-se que estes profissionais possuem um nível de qualificação elevado para realizar atividades de atendimento com os usuários. Neste sentido, Cóquero (2014, 130) discorre que “é essencial que os usuários estejam satisfeitos com os serviços de uma unidade de informação.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo de usuários é uma ferramenta de relevância indiscutível, uma vez que, pode ser considerado o “termômetro” que a unidade de informação precisa realizar em busca de sucesso, excelência em atendimento e satisfação as necessidades informacionais dos usuários. Os dados obtidos fornecem subsídios necessários para que seja realizado um planejamento estratégico ideal e, assim, metas e objetivos poderão ser alcançados.

Tendo em vista as informações levantadas nesta pesquisa, recomenda-se que seja realizado um trabalho mais aprofundado de capacitação dos usuários, sejam elas, tanto apresentando, quanto explicando qual a função de cada serviço oferecido pela biblioteca, utilização do portal de periódicos da CAPES, como realizar a busca no *Pergamum*, dentre outras funcionalidades de uma unidade de informação, isto é, realizam ações voltadas para a competência em informação, visando que os usuários desenvolvam conhecimentos, habilidades e atitudes ligadas ao universo informacional.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, C.; GOULART, S. Transformação de modelos organizacionais e poder nas bibliotecas universitárias brasileiras: o impacto da sociedade da informação. CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 8., Coimbra, 2004. **Anais eletrônicos...** Coimbra: Universidade de Coimbra, 2004. Disponível em: <https://www.ces.uc.pt/lab2004/pdfs/CristinaCarvalho_SueliGoulart.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2019.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.
- CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, v. 10, n. 2, 2014.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da Informação.** São Carlos: EdUFSCar, 2004.
- FELIX, K. K. A.; GARCIA, J. C. R.. Estudo de usuário do núcleo de documentação de pessoal e informação da Universidade Federal da Paraíba. **Archeion Online**, v. 5, n. 1, p. 54-76, 2017.
- LUCK, E. H. et al. A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12. Florianópolis, 2000. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>. Acesso em: 02 mar. 2019.
- NASCIMENTO, Maria de Jesus; SOMMER, Caroline. Usuário da informação: estudo aplicado a um grupo de jornalistas. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.16, n.2 p.141-155, jul./dez. 2006.
- OLIVEIRA, C. C. V. A interação de usuários com o catálogo on-line do Pergamum. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 73-88, jul. dez. 2008.
- SOUZA, B. A.; PERUCCHI, V. Busca de informações pelos alunos dos cursos superiores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba-IFPB. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 169-183, 2010.