

Meio Ambiente e Sustentabilidade



**TRANSFORMAÇÕES SUSTENTÁVEIS EM ACERVO CENTENÁRIO:
RELATO DE EXPERIÊNCIA EM BIBLIOTECA DO IFPE – CAMPUS RECIFE**
*Sustainable Transformations in a century-old library: the narrative experiences at
the IFPE campus library in Recife*

Helena Azevedo*, Amanda Tavares Lima, Ana Lia de Souza Evangelista
Instituto Federal de Pernambuco, Av. Professor Luiz Freire, 500 – Cidade Universitária, Recife, PE, Brasil – CEP: 50.540-740

RESUMO

Este artigo apresenta o relato de experiência de modificações implantadas na biblioteca Joseph Mesel, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFPE, Campus Recife, expondo uma pesquisa estatística, de abordagem quantitativa e qualitativa, que valida o empenho de otimização do espaço para construir uma nova realidade, apresentando à comunidade acadêmica uma nova visão de uma unidade informacional. Adequando suas instalações físicas e empreendendo uma pesquisa com a finalidade de identificar os resultados face às mudanças, o objetivo principal foi atender às necessidades da comunidade acadêmica no que tange ao bem-estar e ao atendimento eficiente na disponibilização da informação. Desta forma, as etapas de desenvolvimento e a finalidade do processo confirmam que, com os padrões de sustentabilidade, a importância no atendimento de qualidade da biblioteca universitária reflete a importância da gestão da qualidade em serviços de informação de forma que o grau de satisfação de seus usuários possa ser medido, quantificado bem como composição do acervo, qualificando-o para atender às necessidades dos estudantes, implantando políticas de: acesso, tratamento, organização, marketing informacional e sua divulgação.

PALAVRAS-CHAVE: Sustentabilidade. Gestão da qualidade. Estatística. Relato de experiência. Informação. Educação.

ABSTRACT

This article reports an experience of implemented changes in the Joseph Mesel Library of the Federal Institute of Education, Science and Technology - IFPE, by displaying a statistical research of quantitative and qualitative approach, which validates the endeavor optimization of space to build it up a new actuality, presenting to the academic community a new vision of an informational unit. Adjusting its physical environment and engaging a research in order to identify the results compared to the changes, the main objective was to meet the needs of the academic community regarding the welfare and efficient service in providing information. Thereby, the stages of development the process' purpose acknowledge with the standards of sustainability, the importance of the quality in services in the university library reflects the importance of quality management in information services in a way that the degree of satisfaction of its users can be measured, quantified as well as the composition of the collection, qualifying it to serve the needs of students, implementing policies as: access, handling, organization, informational marketing and divulgation.

KEYWORDS: Sustainability. Quality management. Statistics. Experience reports. Information. Education.

*email: helena.azevedo@recife.ifpe.edu.br

INTRODUÇÃO

Reconhecendo a função pedagógica da Biblioteca Universitária no Ensino Superior, de ser um dos pilares para a promoção da educação, a presente pesquisa desenvolveu-se tendo como objeto de estudo identificar os fatores sustentáveis, que influenciam a satisfação dos usuários com o atendimento na busca pela qualidade nos serviços de informação e sua excelência.

Levando em conta a ideia de que:

A sustentabilidade de um projeto é sua capacidade de continuar existindo ao longo do tempo sem perda de qualidade. É evidente que para ser sustentável um projeto precisa ser útil para seus beneficiários e, mais do que isso, a população deve perceber essa utilidade. Afinal, manter recursos públicos ou privados alocados a um projeto depende, em boa medida, da pressão e do esforço da comunidade. (BARROS, 2010).

Kotler (1998) e Cobra (1991) afirmam: os consumidores têm necessidades e estes são influenciados por vários fatores antes de definirem suas preferências, por isso Kotler (1998, p.54) apresenta algumas formas de rastrear e mensurar a satisfação dos consumidores. Os exemplos utilizados pelo autor são sistemas de reclamações e sugestões, levantamento dos níveis de satisfação dos consumidores, análise de consumidores perdidos (através de entrevistas ou questionários com os usuários presentes na Instituição), levantamento de dados estatísticos, entre outros.

Tal satisfação pode atingir bons índices de acordo com a qualidade dos serviços oferecidos. Atingir a qualidade é garantir ao consumidor o melhor ou mais alto nível de desempenho. Quem define a qualidade é o usuário e, desta forma, podemos afirmar que “[...] a qualidade de um produto ou serviço é medida pelo conjunto de características capazes de atender as necessidades implícitas e explícitas dos usuários” (HARGREAVES, 2006, p. 16).

A excelência no atendimento pode ser definida como a superação das expectativas e anseios dos consumidores de uma empresa. (BARROS, 2010).

Este trabalho se justifica pela comparação dos relatórios estatísticos de empréstimos realizados antes e após a abertura do acervo bibliográfico da Biblioteca Joseph Mesel do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – Campus Recife.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O termo biblioteca é originário de duas palavras em latim: *bibulum*, que significa livro e *teca*, que significa caixa. A biblioteca funciona como elo entre o universo da produção intelectual registrada e as necessidades de informação de seus usuários. Até meados do século XIX, a biblioteca tinha a função de guardião dos poucos livros produzidos à espera de uma minoria letrada. Segundo Guinchat (1994) citado por Volpato (1999, p. 25) “[...] a sociedade contou desde a antiguidade

com organismos especializados na conservação e na organização de documentos, com a finalidade de permitir o acesso aos conhecimentos”.

Segundo Davenport (1998), citado por Côrte, (1999, p. 242) a informação não pode ser considerada de maneira isolada nas instituições. “Às bibliotecas está reservado o papel de repensar suas atividades e funções, adaptando-se aos novos modelos organizacionais e extraíndo das tecnologias disponíveis o substrato para a melhoria na prestação de serviços e na utilização eficaz de informações”.

Desde a sua criação e durante anos, a realidade existente no acervo era a mesma, que perdurou até o terceiro trimestre do ano de 2012: fechado. Os usuários não tinham acesso direto às estantes nem aos materiais informacionais de que necessitavam para realizar de forma mais precisa suas pesquisas; inclusive a busca era feita de forma manual, como pode ser observada na foto abaixo:



Figura 1 – Fichário Manual para busca bibliográfica

Fonte: Arquivo pessoal do autor

Apenas em 1995, que iniciou o processo de informatização do acervo, sendo este concluído em 2008 de forma mais sustentável, o suporte papel foi trocado por um sistema que atende (em partes) melhor, às necessidades da biblioteca. Mas a realidade do acervo fechado ainda permanece, como é possível visualizar na imagem 02.



Figura 2 – Acervo fechado – balcão de proteção

Fonte: Arquivo pessoal do autor

Surge então uma nova realidade: o IFPE passa a ofertar cursos em nível superior e para esta modalidade de ensino, o sistema de avaliação de cursos superiores fiscaliza as instituições e é o responsável pelas verificações, tendo como objetivo atender às exigências do Ministério da Educação – MEC que, dentre algumas mudanças necessárias, indica a abertura do acervo, ou seja, remoção do balcão que delimita o acesso dos usuários aos livros e outros materiais.

Esta pesquisa de cunho quantitativo e qualitativo é um relato de experiência acerca da importância do atendimento de categoria da biblioteca universitária e a importância da gestão da qualidade em serviços de informação de forma que o grau de satisfação de seus usuários possa ser medido, quantificado.

A biblioteca Joseph Mesel teve seu acervo aberto em 01 de outubro de 2012 e após 03 (três) meses de mudanças foi possível comprovar por relatórios e levantamentos de dados estatísticos um grande crescimento em suas atividades-fim. Como mostram as imagens que seguem:



Figura 3 – Acervo aberto – sinalização vertical e horizontal
Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

METODOLOGIA

Diante da realidade encontrada na biblioteca e face às mudanças ocorridas, decidimos empregar a metodologia quali-quantitativa, devido à necessidade de, não apenas avaliar o grau de satisfação da comunidade, como também, efetuar um levantamento que comprovasse nosso pensamento de que o acervo aberto facilitaria e incentivaria o uso do acervo.

Portanto, ao fazer a opção por essa metodologia buscamos apresentar resultados que validem nosso pensamento e contribua para alicerçar as ações a serem colocadas em prática na biblioteca Joseph Mesel.

Apontamos a seguir, com base na literatura, os parâmetros utilizados para direcionar a pesquisa e explicamos como as pesquisas qualitativas e quantitativas são empregadas durante um levantamento de realidade existente.

Pesquisa qualitativa

É utilizada quando se buscam percepções e entendimento sobre o caráter geral de uma questão, abrindo espaço para a explicação. É uma pesquisa indutiva, isto é, o pesquisador desenvolve conceitos, ideias e juízos a partir de modelos encontrados, em vez de coletar dados para comprovar teorias, conjecturas e padrões pré-concebidos.

Pesquisa quantitativa

Deve ser representativa de um determinado universo de modo que seus dados possam ser generalizados e projetados para aquele universo.

Mostra-se apropriada quando existe a possibilidade de medidas quantificáveis de variáveis e deduções a partir de amostras numéricas ou busca padrões numéricos relacionados a conceitos cotidianos.

Métodos de coletas de dados: amostra

Não existe uma inquietação em projetar resultados à população, tal produto determinado pela pesquisa nos dará embasamento para validar o trabalho desenvolvido. Esses direcionamentos foram justificados através do quadro abaixo representado e que nos indica a condução e direcionamento a seguir no processo de construção de referenciais que apontem para o objetivo final do trabalho desenvolvido de democratizar o acesso e uso da informação, através da abertura do acervo para consulta direta da comunidade acadêmica.

Quadro demonstrativo das aplicações das pesquisas: Qualitativa e Quantitativa¹

Tabela 1 – Pesquisa qualitativa e pesquisa quantitativa

PESQUISA QUALITATIVA	PESQUISA QUANTITATIVA
Percepção do fenômeno	Percepção do fenômeno
Isolar casos	Identificar propriedades
Observar sequências, testemunhos, contexto,	Medir, correlacionar escalas
Selecionar casos	Conceituar população e amostras
Observar, entrevistar, registrar, comparar, explicar variância	Selecionar situações para estudo
Determinar padrões, selecionar e classificar	Medir, comparar, explicar variância
Triangular, validar, interpretar	Interpretar
Fazer estudos de caso ou relatórios	Preparar tabelas, quadros. Relatórios
Produto: compreensão com ênfase em generalidades	Produto: explicações enfatizando propriedades população
Realçar valores, opiniões e atitudes	Atua em níveis de realidade

Fonte: OTERO, Maria Mercedes D.F. Métodos e Técnicas de Pesquisa ²

Tendo como cenário para investigação os dados da Biblioteca Joseph Mesel - do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – Campus Recife, por se tratar de um campus centenário (atualmente a Instituição tem 103 anos de existência), ser considerado também o maior campus de Instituto Federal do país, apresentados pelo Ministério da Educação – MEC, conforme levantamento estatístico empreendido, que é compatível com o que se indica no quantitativo de matrículas na Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica - SISTEC/SETEC, apurado no site do ministério, onde está indicado um total de: 11.595 matrículas no IFPE³.

1. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/14344653/Pesquisa-qualitativa-e-quantitativa>>. Acesso em: 11 fev. 2013

2. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/14344653/Pesquisa-qualitativa-e-quantitativa>>. Acesso em: 11 fev. 2013

3. Fonte: Ministério da Educação – MEC. Disponível em: <<http://painel.mec.gov.br/painel/detalhamentoIndicador/detalhes/>>

ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Com o objetivo de analisar a qualidade e satisfação dos serviços prestados pela biblioteca deste campus, no tocante ao universo dos empréstimos domiciliares realizados pelos usuários nos três segmentos: alunos, servidores administrativos e servidores docentes, foi feito um recorte dos 03 (três) últimos meses dos anos de 2011 e 2012, respectivamente, com a finalidade de fazer um comparativo na movimentação do acervo nestes períodos.



Figura 4 – Acervo aberto – salão de estudos
Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

A amostra selecionada justifica-se pelo fato de que, para atender às exigências feitas pelo MEC, referentes ao livre acesso ao acervo e à circulação entre as estantes da biblioteca. A partir de 01 de outubro de 2012, a mesma passou a ter disponível para livre escolha, de livre circulação e com sinalização feita para o autoentendimento e uma melhor localização dos materiais informacionais.

Neste período, o acervo da biblioteca era fechado, a pesquisa pelo material informacional era feita nos terminais para consulta ao acervo e solicitado ao servidor e/ou estagiário que fosse pelo tais documentos nas estantes.



Figura 5– Acervo aberto – salão de estudos

Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

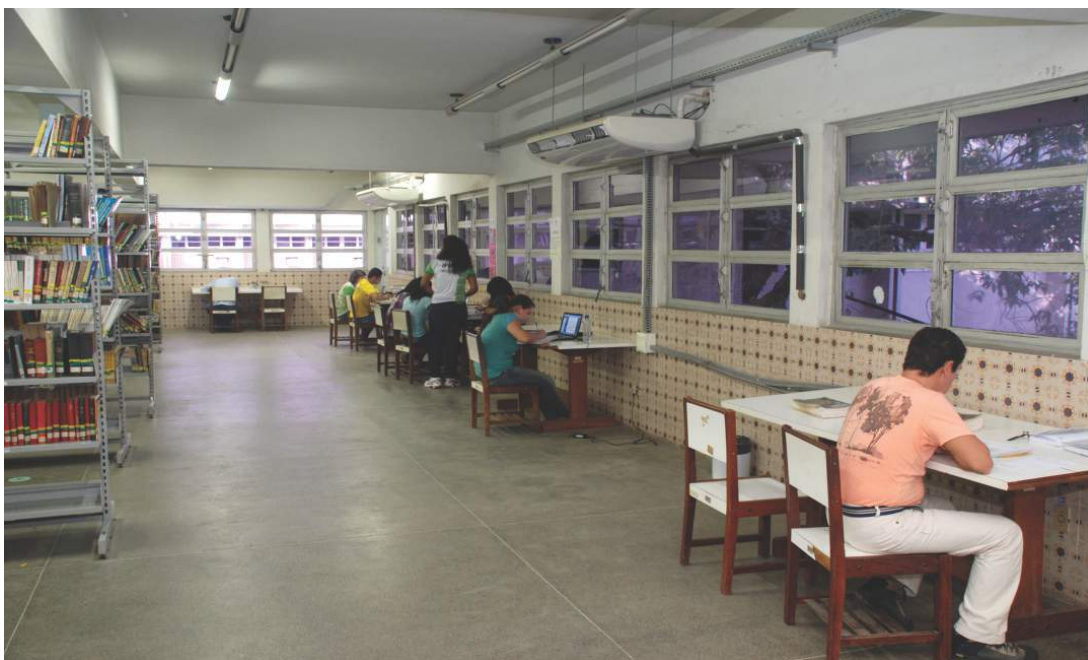


Figura 6 – Acervo aberto – cabines de estudo individual

Fonte: Imagens do IFPE, 2012.



Figura 7 – Acervo aberto – Terminais de consulta - OPAC

Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

Os resultados obtidos estão nas tabelas, com informações retiradas do sistema de automação da biblioteca: Q-Biblio, da empresa Qualidata. E, após a abertura do acervo, acreditamos que o significativo aumento dos empréstimos esteja ligado diretamente a esta mudança.

Tabela 2 - Estatística de Empréstimos trimestral 2011

Fonte: Q-Biblio – Qualidata

Estatística de Empréstimos trimestral da Biblioteca Joseph Mesel - 2011				
Mês	Segmento			TOTAL
	Alunos	Administrativos	Docentes	
Outubro	1401	14	6	1421
Novembro	1819	12	14	1845
Dezembro	707	0	4	711
Total de Empréstimos no trimestre				3977

Neste período, a biblioteca passou a ter o seu acervo aberto, onde se constata que o número dos empréstimos teve uma ampliação de 65% em todo o trimestre facilmente identificado mediante as estatísticas, ora apresentadas, referente ao ano de 2012, em relação a 2011.

Tabela 3 - Estatística de Empréstimos trimestral 2012

Fonte: Q-Biblio – Qualidata

Estatística de Empréstimos trimestral da Biblioteca Joseph Mesel - 2012				
Mês	Segmento			TOTAL
	Alunos	Administrativos	Docentes	
Outubro	3.572	28	35	3635
Novembro	1.813	17	20	1850
Dezembro	1.095	06	02	1103
Total de Empréstimos no trimestre				6588

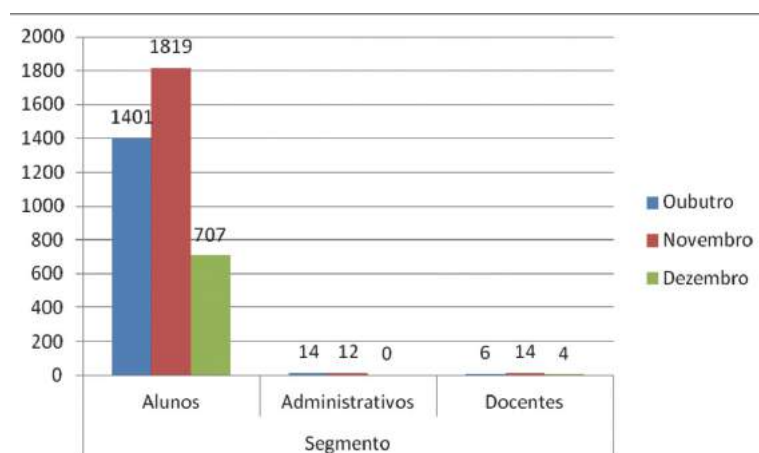


Figura 8 - Estatística de Empréstimos trimestral 2011

Fonte: Q-Biblio – Qualidata

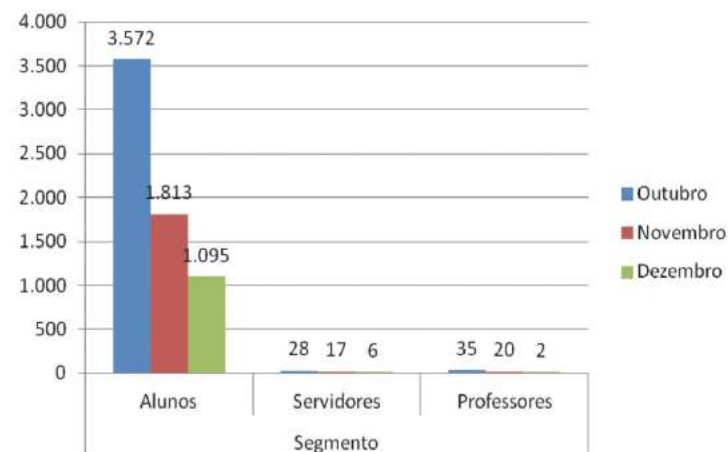


Figura 9 - Estatística de Empréstimos trimestral 2012

Fonte: Q-Biblio – Qualidata

Apenas no primeiro mês de acervo aberto, o aumento nos empréstimos teve um aumento de mais de 100%. Salientando que o objetivo da biblioteca é contribuir de forma significativa para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão dos alunos, podemos inferir que tais mudanças foram significativas e atingiram as expectativas esperadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

À guisa de conclusão, e como contribuição deste estudo, queremos ressaltar a importância de que a biblioteca assume ao transformar o seu acervo de livre acesso, dando destaque ao segmento de “aluno”, observa-se que o número dos empréstimos teve um aumento de 65% em todo o trimestre, observado de 2012 em relação a 2011.

Desta forma, constata-se que a abertura do acervo realizada na biblioteca deste campus foi, sem dúvida, um marco para que a biblioteca venha a ser encarada como um local agradável, com condições satisfatórias para realização de pesquisas, de permanência desejável e que atinja os objetivos a que se destina dentro do campus da Instituição.

Um desenvolvimento de um estudo dessa natureza traz experiências importantes para a tomada de consciência do valor da informação contida na observação, efetuada através dessa estatística de empréstimos após as mudanças ocorridas.

Entretanto, claro está, que a cultura organizacional é resistente a mudanças e precisa ser direcionada na construção de novos paradigmas para a biblioteca, como órgão suplementar de apoio acadêmico, e como tal, precisa de investimentos proporcionais à sua importância no tripé de sustentação da instituição, que são: ensino, pesquisa e extensão.

Mudar este quadro contribuirá, através da reflexão e da articulação entre teoria e prática, para o desenvolvimento da educação. E, por se tratar de uma instituição pública na esfera federal de ensino, pesquisa e extensão, como o IFPE, entendemos que o padrão desejável deveria ser o exemplo, no que diz respeito ao reconhecimento e valorização da biblioteca, e é esta meta que perseguimos e buscamos alcançar.

REFERÊNCIAS

BARROS, Ricardo; et. al. Análise da sustentabilidade das bibliotecas comunitárias do programa ler é preciso. [São Paulo]: Ecofuturo, 2010.

BRASIL. Ministério da Educação – MEC. Campus (Educação Profissional). Disponível em: <<http://painel.mec.gov.br/painel/detalhamentoIndicador/detalhes/campusprofissional/>>. Acesso em 01 mar. 2013.

COBRA, M. Sucessos em marketing. São Paulo: Atlas, 1991.

CÔRTE, A. R. et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de software. *Ciência da informação*, v. 28, n.3, p. 241-256, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=322&layout=abstract>>. Acesso em: 08 abr. 2008.

HARGREAVES, L. Qualidade em prestação de serviços. São Paulo: SENAC, 2006. 107p.

KOTLER, P. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

VOLPATO, S. M. B. A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do curso de pós-graduação em Administração da UFSC. Florianópolis, 1999. 140 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) UFSC. Disponível em: < <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/4375.pdf> >. Acesso em: 01 set. 2008.