

Grau de satisfação de usuários com diferentes faixas etárias da



70

Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB

Francisca Rosimere Alves de Lima Aniceto

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba, bibliotecária da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, em João Pessoa/PB.

E-mail: rosimere.alves@pb.senac.br

RESUMO

A biblioteca é um importante espaço de preservação e disseminação do conhecimento, tendo usuários com diferentes faixas etárias e classes sociais. Entretanto, não está claro se a percepção sobre a biblioteca é diferente entre crianças/adolescentes e adultos. Assim, o objetivo do presente artigo foi comparar o patamar de satisfação entre crianças/adolescentes e adultos usuários da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB. Participaram da pesquisa 53 usuários, selecionados de forma aleatória, estratificados por idade, sendo 26 crianças/adolescentes de 11 a 17 anos e 27 adultos de 18 a 48 anos. Foi aplicado um questionário com a finalidade de avaliar o patamar de satisfação dos usuários. Com base nos resultados, concluiu-se que os usuários de ambos os grupos estão satisfeitos com a biblioteca de maneira geral – infraestrutura, acervo, atendimento e horário de funcionamento.

Palavras-chave: Satisfação. Faixas etárias. Biblioteca. Usuários.

ABSTRACT

The library is an important area of preservation and dissemination of knowledge, having users from different age groups and social classes, however, it is not clear if the perception of the library is different between children-teenagers and adults. Thus, the purpose of this paper was to compare the level of satisfaction among children-teenagers and adults users of School Library Senac Don Ulrico in the city of Joao Pessoa-PB. The participants were 53 members selected randomly, stratified by age, being 26 children-teenagers aged 11-17 years and 27 adults aged from 18-48 years old. A questionnaire has been applied in order to assess the level of satisfaction of library users. Based on the results, it is concluded that users of both groups are satisfied with the library in a general way, as well as in relation to infrastructure, collections, services and hours of operation.

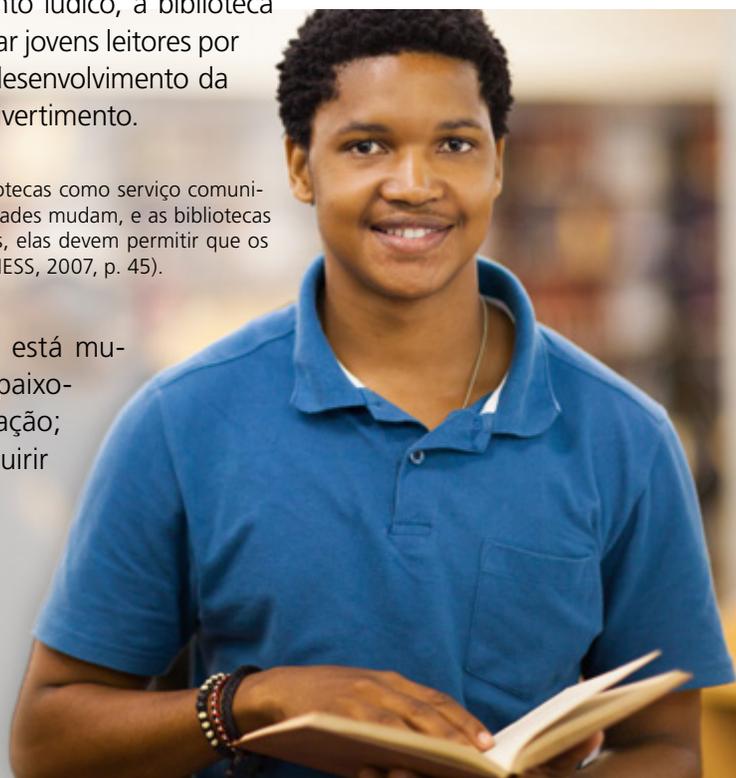
Palavras-chave: Satisfaction. Age group. Library. Users.

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca é um importante espaço de preservação e disseminação do conhecimento. Sua função primordial é a organização do conhecimento registrado por homens e mulheres, mas também contempla outros aspectos. Acredita-se que a biblioteca assume três grandes pilares para a sociedade: fornecer apoio à Educação, incentivar a cultura e desenvolver a ludicidade em jovens leitores. Percebe-se, nitidamente, que as três funções sociais da biblioteca estão diretamente ligadas à formação de leitores. A partir de um olhar educacional, busca-se compreendê-la como um equipamento capaz de apoiar as iniciativas da escola e das instituições de ensino – cujo objetivo é a formação de indivíduos capazes de gerar conhecimento e de se tornar cidadãos conscientes. Outra importante função é incentivar a cultura. Sabe-se que esses equipamentos sociais são, ou deveriam ser, locais de guarda e disseminação de informações literárias. Como fonte desse tipo de informação, a biblioteca oferece a oportunidade de conhecer a literatura local e a global, proporcionando uma vida culturalmente ativa para aqueles que a utilizarem como subsídio. Além disso, cada vez mais, as bibliotecas estão funcionando de forma integrada com pinacotecas, museus e outras instituições culturais, oferecendo um número maior de aportes culturais aos seus usuários. E em um direcionamento lúdico, a biblioteca assume a importância de capacitar jovens leitores por meio do incentivo à leitura, ao desenvolvimento da criatividade e da promoção do divertimento.

Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. (MANESS, 2007, p. 45).

Assim, a imagem da biblioteca está mudando, os usuários estão mais apaixonados pela unidade da informação; dessa forma, fica mais fácil adquirir conhecimento e informação.



2 O PAPEL DA BIBLIOTECA NA FORMAÇÃO DE CRIANÇAS E ADULTOS

O papel da biblioteca na formação de crianças para a vida adulta tem sido tema de bastante discussão nas Ciências da Informação. É sabido que uma criança que frequenta uma biblioteca tem uma formação muito mais abrangente que aquelas que não frequentam. Além disso, a participação de crianças e adolescentes em bibliotecas influencia no desenvolvimento cognitivo, o que tem impacto no ambiente escolar, no dia a dia e na vida adulta.

Os usuários de biblioteca, sejam crianças, sejam adultos, tendem a melhorar seu vocabulário, sua escrita e a se comunicar de forma mais coerente com a sociedade. Para conseguir esses objetivos, a biblioteca deve ser entendida como um espaço não apenas de leitura, mas um ambiente que possa propiciar diversão, ações culturais, exposição de artes, entre outros aspectos. Dessa forma, deve se tornar um espaço atraente e, com isso, com mais procura da parte de crianças e adultos. A biblioteca, sem sombra de dúvida, tem um papel importantíssimo na vida de crianças e adultos – por meio dela, associamos um conjunto de situações positivas na educação.

73

3 MÉTODOS

Participantes

Participaram da pesquisa 53 usuários da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB, selecionados de forma aleatória, estratificados pela idade, sendo 26 crianças/adolescentes de 11 a 17 anos e 27 adultos de 18 a 48 anos.

Local da pesquisa

A Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB, foi inaugurada no ano de 2015. Seu horário de funcionamento é das 8h às 21h, de segunda a sexta-feira. A Biblioteca atende o público em geral da sociedade de João Pessoa, principalmente comerciantes e estudantes dos cursos oferecidos pela Unidade. Os principais serviços prestados são: visita dirigida no início de cada semestre, apoio à elaboração de currículo, suporte aos professores com relação à base



de dados, orientação na normalização de Trabalhos Acadêmicos com a utilização de normas da ABNT. Além disso, os usuários utilizam a biblioteca para realizar trabalho em grupo, leitura de obras (livros, periódicos), acesso à internet, multimeios, entre outros. Importante destacar que, com todos os serviços oferecidos, o número de atendimentos vem aumentando a cada dia.

Procedimentos de coleta de dados

74

Os usuários da Biblioteca foram convidados a responder um questionário, elaborado com perguntas abertas e fechadas, com o objetivo de avaliar o patamar de satisfação dos usuários. Para isso, eles foram questionados sobre infraestrutura, acervo, atendimento e horário de funcionamento. Caso os usuários tivessem dúvidas com relação às perguntas, estas eram esclarecidas pelos empregados da Biblioteca ou pela bibliotecária. Os usuários foram orientados a não se identificar no questionário para que não ficassem receosos em responder.

4 RESULTADOS

Os dados da presente pesquisa, realizada na Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB, demonstram que mulheres frequentam mais a Biblioteca que homens, em ambos os grupos de crianças/adolescentes e adultos. Com relação à frequência dos usuários na Biblioteca, foi encontrado que o grupo de crianças/adolescentes frequenta mais (2 a 5 vezes por semana = 17; 65,4%) que o dos adultos (2 a 5 vezes por semana = 15; 55,5%) - Tabela 1.

Tabela 1 – Distribuição do sexo e frequência dos usuários à Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB

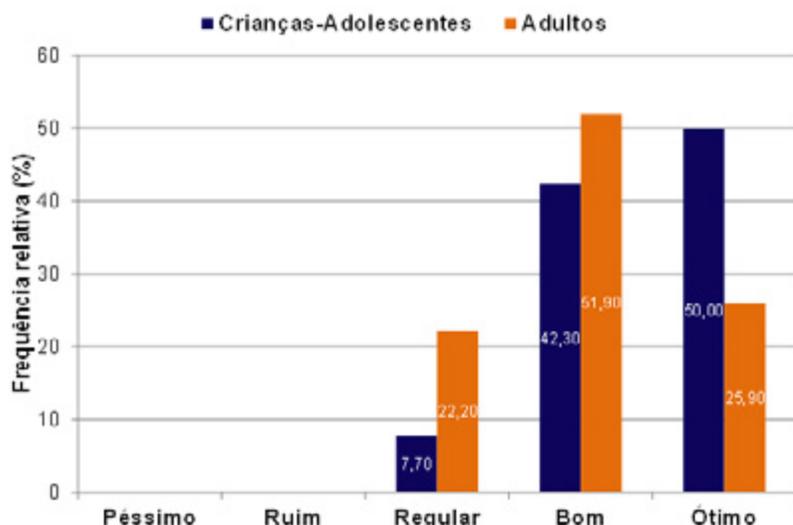
	Grupos*	
	Crianças/adolescentes (n= 26)	Adultos (n= 27)
Sexo		
Feminino	18 (69,2%)	20 (74,1%)
Masculino	8 (30,8%)	7 (25,9%)
Frequência		
2-3x/semana	8 (30,8%)	12 (44,4%)
5x/semana	9 (34,6%)	3 (11,1%)
1x/mês	9 (34,6%)	12 (44,4%)

*Valores expressos em frequência absoluta e relativa (n (%)).

Ao analisar a infraestrutura da Biblioteca, o Gráfico 1 reporta que os usuários responderam entre regular e ótimo, não sendo encontrada nenhuma resposta de péssimo e ruim, demonstrando que a unidade de informação atende aos critérios almejados pelos usuários. Além disso, no quesito infraestrutura, a maioria de crianças/adolescentes (50,00%) respondeu como ótimo enquanto a maioria dos adultos (51,90%) respondeu como bom.

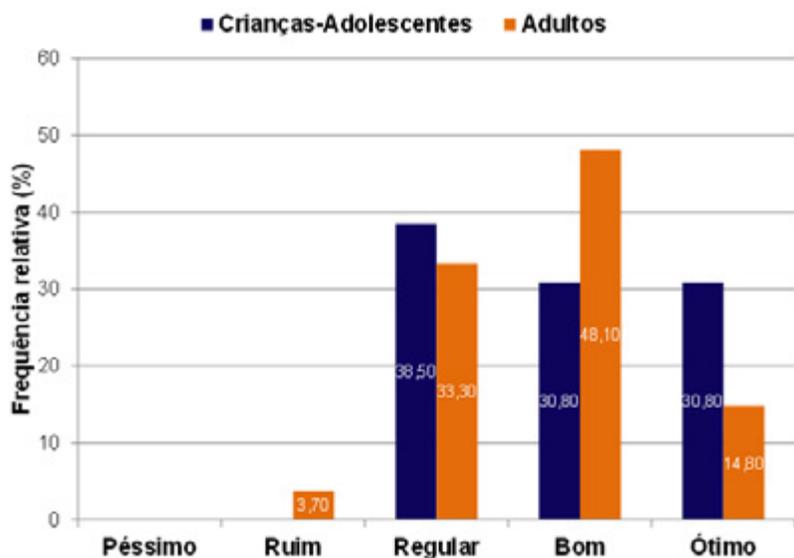


Gráfico 1 – Grau de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação à infraestrutura da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



No Gráfico 2, pode-se observar que 38,50% de crianças/adolescentes responderam que a Biblioteca tem um acervo regular; entretanto, 48,10% dos adultos percebem que está bom o acervo. Importante destacar que nenhum grupo respondeu péssimo nesse quesito.

Gráfico 2 – Grau de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação ao acervo da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



Quanto ao atendimento da Biblioteca, a maioria dos usuários percebe que está bom (55,60%) e ótimo (80,80%), respectivamente, para os adultos e crianças/adolescentes (Gráfico 3). Nesse mesmo sentido, o Gráfico 4 mostra que o horário de funcionamento da Biblioteca foi avaliado como ótimo pela maioria dos usuários, tanto pelo grupo de crianças/adolescentes (76,90%) como pelo dos adultos (55,60%).

Gráfico 3 – Patamar de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação ao atendimento da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB

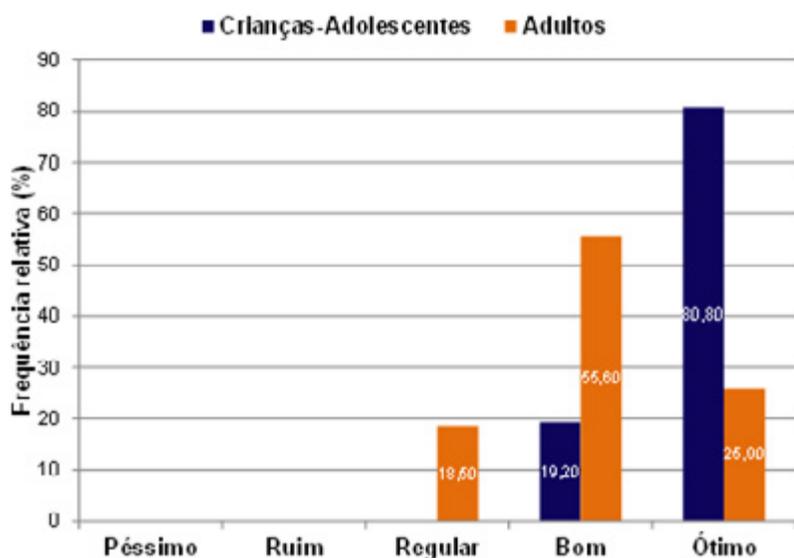
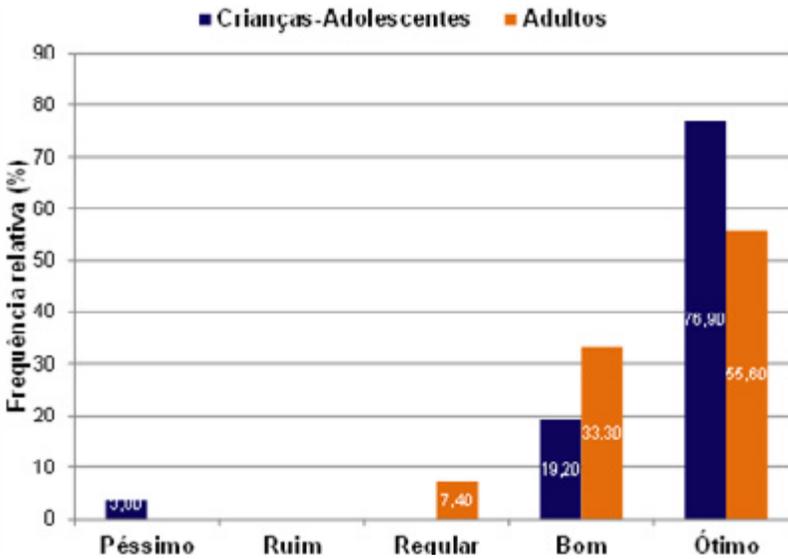
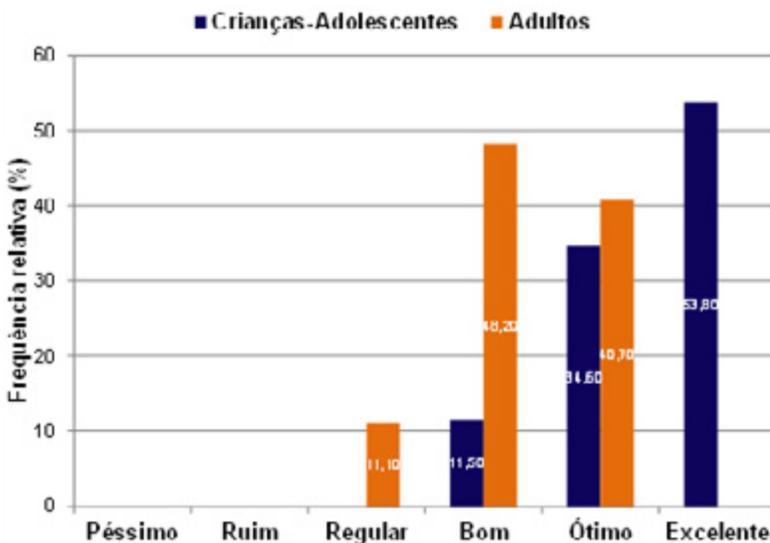


Gráfico 4 – Grau de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação ao horário de funcionamento da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



Quando os usuários foram questionados sobre que nota dariam à Biblioteca, percebe-se que a maioria de crianças/adolescentes (53,80%) respondeu excelente e o grupo dos adultos (48,20%) respondeu bom. Vale salientar que nenhum usuário atribuiu conceito péssimo ou ruim (Gráfico 5).

Gráfico 5 – Conceito atribuído pelos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação à Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados encontrados, conclui-se que as mulheres frequentam mais a Biblioteca que os homens, o que demonstra que as primeiras estão buscando mais informações para inserção na sociedade. Adicionalmente, percebe-se que o grupo de crianças/adolescentes está mais satisfeito com a Biblioteca quando comparado aos adultos, desde a infraestrutura até o atendimento. Possivelmente, esses resultados sejam explicados pela maior criticidade dos adultos.

Mesmo com os resultados promissores encontrados no presente estudo, a Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB, vem, a cada dia, atualizando-se nos serviços prestados, bem como melhorando seu acervo para atender às necessidades dos usuários de diferentes faixas etárias.

REFERÊNCIAS

JESUS, Paulo Sérgio de. O papel da biblioteca escolar na formação do leitor crítico. **Revista da Faculdade Eça de Queirós**, São Paulo, n.17, p. 8-9, fev. 2015.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MARTINS, Ana Rita. Recanto do saber. **Nova Escola**, São Paulo, n. 221, p. 76-79, abr. 2009.