

ESTUDO DE USUÁRIOS DAS BIBLIOTECAS DA ÁREA BIOMÉDICA DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS

**VERA MARIA DE AGUIAR CARVALHO
ELIZABETH DE MAGALHÃES CORDEIRO
DULCILENE VASQUES DE OLIVEIRA**

Biblioteca
Universidade Federal do Amazonas
69000 Manaus, AM

Apresenta os dados relativos aos usuários das bibliotecas dos cursos de Farmácia, Odontológica e Medicina da Universidade do Amazonas, coletados através de questionários, perfazendo um total de 237 alunos e 76 professores, correspondendo a 27,7% do total da comunidade.

Verificou-se que a maior freqüência dos discentes às bibliotecas está numa faixa etária de 19 a 25 anos (78,1%), sendo uma tendência um pouco maior para o sexo feminino (51%) e a dos docentes entre 31 a 40 anos (adjuntos e assistentes), com predominância do sexo masculino (65,8%), sendo o inglês e o espanhol os idiomas mais procurados. Inclui também quadros relativos à freqüência, uso de meios de acesso à informação, recursos mais utilizados, problemas mais graves nas bibliotecas e opiniões sobre os serviços oferecidos, além de recomendações feitas pelos usuários.

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo de usuários da área biomédica pretende avaliar as necessidades e expectativas futuras da área, com vistas à construção do prédio da biblioteca, através do Acordo MEC/BID III, e à consolidação do Sistema de Bibliotecas da Universidade do Amazonas.

O grupo de trabalho da Biblioteca Central realizou as seguintes atividades para o estudo em questão, de acordo com o cronograma elaborado pelo consultor, Prof. Antônio Miranda:

- aplicação dos questionários - teste-piloto - junto à comunidade de saúde;

Estudo de usuários das bibliotecas da área...

- aplicação dos questionários definitivos junto às comunidades dos cursos de Farmácia, Odontologia e Medicina(*);
- preenchimento das planilhas e encaminhamento ao Setor de Processamento de Dados, para a elaboração dos boletins.

Para a aplicação dos questionários, preparou-se o material de divulgação utilizando-se cartazes, que foram distribuídos estrategicamente nos prédios correspondentes, assim como a colaboração dos Presidentes dos Centros Acadêmicos, por ocasião de sua aplicação.

Em um universo potencial de 1.130 usuários, considerando apenas alunos e professores de disciplinas profissionalizantes, visto que os do ciclo básico são atendidos noutra biblioteca, somente nos foi possível recolher 313 questionários, sendo 237 de alunos e 76 de professores, correspondendo a 27,7% do total da comunidade.

Quando da aplicação do questionário, ressaltamos os seguintes problemas:

- discentes e docentes em laboratório com aulas práticas;
- insatisfação com a interrupção de aulas;
- discentes que acabavam de sair do ciclo básico e ainda não haviam utilizado a biblioteca do curso correspondente, ficando impossibilitados de opinar;
- dificuldade em responder o questionário;
- ser um estudo pioneiro, sem experiências anteriores;
- horário seguido de uma aula para outra, dificultando a permanência de aluno em sala para responder;
- finalistas prestando estágio em hospitais e clínicas, dificultando a devolução;
- os mesmos alunos freqüentavam vários cursos, o que exigiu uma mobilização maior na aplicação dos questionários.

2. OBJETIVO

Verificar o grau de satisfação dos usuários e suas necessidades e expectativas futuras, relativas ao uso das bibliotecas da área biomédica e, consequentemente,

(*) Participantes do grupo: Vera Maria de Aguiar Carvalho, Marfisa da Rocha Castelo Branco e Eliza-beth de Magalhães Cordeiro.

V. MA. A. CARVALHO, E. M. CORDEIRO E D. V. OLIVEIRA

orientar o planejamento e administração da futura biblioteca setorial da área biomédica (em fase de construção).

3. METODOLOGIA

O instrumento utilizado para a realização do estudo de usuários foi o questionário aplicado junto aos docentes e discentes da área biomédica.

O questionário foi estruturado de maneira objetiva, com uma versão com 20 perguntas para os docentes e outra com 16 questões para os discentes, com opções alternativas. As duas últimas questões ficaram em aberto, para sugestões, permitindo aos usuários a possibilidade de expressar seu ponto de vista.

O período de aplicação dos questionários foi de 14 dias, sendo 7 dias para os usuários das bibliotecas dos cursos de Farmácia e Odontologia e 7 dias para os da biblioteca do curso de Medicina.

Para o estudo foi utilizado o método de amostragem simples, face à impossibilidade de se estudar a população total, procurando atingir uma amostra de 237 discentes, correspondente a 25,2%, e 76 docentes, correspondente a 40% do universo de cada categoria entrevistada.

Para a análise quantitativa foi utilizado o pacote estatístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) e seus programas CROSSTABS e Frequencies.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Alguns itens dos questionários que caracterizam os entrevistados não aparecerão em forma de tabela comparativa, e serão citados apenas os fenômenos ocorridos.

Verificou-se que a maior freqüência dos discentes às bibliotecas está numa faixa etária de 19 a 25 anos (78,1%), sendo uma tendência um pouco maior para o sexo feminino (51%), e a dos docentes entre 31 a 40 anos (adjunto e assistente), com pre-dominância do sexo masculino (65,8%).

Quando ao idioma, a literatura mais procurada é em inglês e espanhol, tanto por parte dos docentes quanto dos discentes.

4.1 Caracterização do usuário

O Quadro I nos mostra, por tipo de usuários, a freqüência às bibliotecas.

Estudo de usuários das bibliotecas da área...

**QUADRO I
CATEGORIA DOS USUÁRIOS POR BIBLIOTECAS (%)**

Bibliotecas	Discentes	Docentes
Medicina	65,4	51,3
Farmácia	10,5	18,4
Odontologia	24,1	30,3

O resultado acima indica que a biblioteca mais freqüentada é a do curso de Medicina, em virtude de possuir a maior coleção e de ser o centro de maior concentração da área biomédica.

4.2 Hábitos de freqüência

O Quadro II mostra o usuário por sexo x período de freqüência, cujos resultados foram extraídos de cruzamentos.

**QUADRO I
CATEGORIA DOS USUÁRIOS POR BIBLIOTECAS (%)**

Frequência	Discentes			Docentes		
	Masc.	Fem.	Total	Masc.	Fem.	Total
Diária	47,3	43,1	44,7	1,3	0	1,3
Mais de uma vez	37,5	30,9	34,8	13,2	9,2	22,4
Semanal	10,7	13,8	12,2	14,5	10,5	25
Quinzenal	0,9	4,1	2,5	6,5	2,6	9,2
Mensal	1,8	0	0,8	5,3	2,6	7,9
Às vezes	1,8	7,3	4,6	22,4	9,2	31,6
Nunca	0	0,8	0	2,6	0	2,6

Verificou-se que a freqüência dos discentes é bastante significativa, sendo diária, e que o dia da semana mais utilizado é a segunda-feira, com maior fluxo pela manhã, não apenas em época de provas, havendo homogeneidade dessa freqüência para ambos os sexos. No entanto, pede-se considerar como prováveis causas da baixa freqüência por parte dos docentes, entre outras, o fato de possuírem bibliotecas particulares e a inadequação dos acervos a seus interesses, assim como por estarem voltados mais para o ensino do que para a pesquisa, como se pôde inferir das informações prestadas pelos próprios professores. Muito embora a freqüência seja baixa, os docentes consideram a biblioteca mais importante para o seu desenvolvimento cultural e profissional.

V. MA. A. CARVALHO, E. M. CORDEIRO E D. V. OLIVEIRA

4.3 Canais de obtenção da informação

O Quadro III demonstra os meios de obtenção da informação nas bibliotecas utilizadas pelos usuários entrevistados.

**QUADRO III
MEIOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (%)**

Meio de Acesso	Discentes	Docentes
Direito à estante	21,9	26,6
Consulta ao catálogo	11,6	22,5
Recorre ao índice, abstract, bibliografia	7,8	14,8
Ajuda do bibliotecário	31,6	35,5
Orientação do professor	16,2	0
Ajuda de um colega	10,8	0,6

Observou-se que o meio mais utilizado para o acesso à informação é a ajuda do bibliotecário, para as duas categorias de entrevistados, ressaltando-se que o acesso às estantes é limitado, porquanto não há livre acesso.

4.4 Prioridade na utilização dos recursos da biblioteca

O Quadro IV mostra os recursos que as bibliotecas da área estudada oferecem.

**QUADRO IV
RECURSOS MAIS UTILIZADOS (%)**

Recursos	Discentes	Docentes
Livros	95,4	52,6
Rev. Resumos	2,1	1,3
Revistas	1,7	1,3
Teses	1,3	1,3
Bibliografia	0	0
Outros	0	25,1

As respostas enfatizam o livro-texto como sendo a fonte prioritária para as duas categorias (docentes e discentes), verificando-se a subutilização das outras fontes, o que ocorre em todo o semestre letivo.

4.5 Dificuldades encontradas nas bibliotecas

O Quadro V demonstra os problemas enfrentados pelos usuários no recinto das bibliotecas.

Estudo de usuários das bibliotecas da área...

QUADRO V PROBLEMAS MAIS GRAVES NAS BIBLIOTECAS (%)

Problemas	Discentes	Docentes
Barulho	16,8	10,9
Lugar para se sentar	15,2	15,0
Material emprestado	21,8	21,8
Material desaparecido	4,7	8,3
Sem material	17,0	26,4
Mal atendimento	3,1	0,5
Falta de xerox	14,0	9,3
Horário não conveniente	6,5	5,2
Outros	1,0	5,6

O problema mais grave nas bibliotecas, para as duas categorias, foi a falta de material e o número de exemplares insuficientes em relação à demanda.

4.6 Serviços oferecidos pelas bibliotecas

O Quadro VI lista os serviços oferecidos pelas bibliotecas à comunidade. Os dados são extraídos de cruzamentos.

QUADRO VI SERVIÇOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS (%)

Serviços	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		N Aval.	
	Dis	Doc	Dis	Doc	Dis	Doc	Dis	Doc	Dis	Doc
Empréstimo	16,0	32,9	37,7	27,6	27,8	22,4	16,4	2,6	0,4	14,5
Atendimento	31,6	35,5	46,0	36,8	17,3	7,9	5,0	5,3	0,4	14,5
Circulação de Periódicos	1,7	3,9	20,7	14,5	30,0	36,1	23,6	23,7	24,1	26,3
Boletim da Biblioteca	1,3	3,9	16,5	17,1	21,1	23,7	27,0	13,2	34,2	42,1
Pesquisa bibliográfica	4,2	6,6	27,0	21,1	31,2	18,4	14,8	17,1	22,8	36,8
Catálogo de Livros	5,9	9,2	14,8	25,0	16,9	18,4	11,0	9,2	27,0	38,2

Observou-se que os usuários (discentes e docentes) estão satisfeitos com os serviços de atendimento e empréstimo, e demonstraram, pelo baixo percentual indi-cado, que não utilizam a circulação de periódicos, boletim da biblioteca e pesquisa bi-bliográfica por desconhecerem tais serviços, necessitando urgentemente de um trei-namento para sua melhor utilização e conhecimento.

5. CONCLUSÃO

O presente estudo de usuários das bibliotecas da área biomédica da Universidade do Amazonas permitiu que muitos dos problemas detectados fossem considerados para:

- a) aprofundar o estudo (parelho) do acervo das bibliotecas;
- b) oferecer subsídios para elaboração da Proposta de Política de Desenvolvimento do Acervo;
- c) reforçar o planejamento do edifício da biblioteca da área biomédica, agora em fase de construção;
- d) dar contribuição à avaliação dos serviços bibliotecários da Universidade do Amazonas, no contexto do processo de definição de estrutura organizacional de constituição do sistema de bibliotecas, compreendendo a modernização dos processos técnicos e a utilização de novas tecnologias, assim como o planejamento do futuro edifício da Biblioteca Central, para os efeitos da coordenação global.

Por outro lado, as seguintes observações e constatações tornaram-se evidentes:

- a) partindo das observações rotineiras, o uso de publicações periódicas parece ser constante, mas através do questionário, ao contrário, ficou evidenciado o livro como o material mais utilizado, isto talvez pelas circunstâncias de sua aplicação;
- b) a pouca ou quase nenhuma utilização dos recursos oferecidos pelas bibliotecas, tais como resumos, índices, *abstracts* e catálogos demonstra a necessidade de orientação quanto a como conduzir a busca de informações, evidenciando que os usuários atualmente desejam um treinamento e maior divulgação desses recursos disponíveis na biblioteca (além dos tradicionais livros-texto);
- c) considerando que as condições físicas da biblioteca são péssimas, há urgência na sua construção;
- d) não foi incluído nos resultados dos discentes o item dos motivos que os levaram à biblioteca, razão pela qual não se pode fazer um quadro comparativo com os docentes.

Ressaltamos que, durante a análise dos resultados, identificamos como básicas as seguintes recomendações:

- a) o fluxo de informação poderá ser melhorado pela criação de um serviço de tradução;

Estudo de usuários das bibliotecas da área...

- b) elaboração de um próximo questionário para estudo e utilização;
- c) as duas categorias solicitaram a extensão do horário de atendimento para o período noturno e a abertura aos sábados e domingos;
- d) elaborar, com a maior urgência, o regulamento de empréstimo para todo o Sistema de Bibliotecas da Universidade do Amazonas;
- e) implantação do Cirandão;
- f) conscientização, por parte dos bibliotecários, de que o usuário é a meta prio-ritária em um sistema de bibliotecas, redefinindo os serviços de usuários, incluindo-se programas de educação e promoção de uso da biblioteca.

Comunicação recebida em 10.09.87

Abstract

Study of Biomedical Library users of the University of Amazonas

Data relative to the users of the libraries of the courses of Pharmacy, Odontology and Medicine of the University of Amazonas, gathered through questionnaires in a total of 237 students and 76 professors, corresponding to 27.7% of the whole community are presented.

The greatest attendance of students to the libraries falls within the age range of 19-25 (78,1%) with a slight greater tendency for females (51%) and that of professors within the age range of 31-40 (assistant and a jun professors) with a predominance for males (65.8%), English and Spanish in greater demand. The work also includes tables relative to attendance, use of means of access to information, mostly-used resources, library most serious problems and opinions on the services rendered plus user' recommendations.

REFERÊNCIAS

1. ALVES, C.M. & SILVA, P.A.L. Caracterização de usuários e adequação dos serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC/RJ. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, **7(1)**:13-24, 1978.
2. ARAUJO, V.M.R.H. de. Usuários: uma visão do problema. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, **3(2)**:175-92, set 1974.
3. LIMA, M.L. de A. Usuários de uma biblioteca universitária: estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. **C. Inf.**, Rio de Janeiro, **3(1)**:51-56, 1974.
4. OLIVEIRA, Z.C.P. de; CUNHA, P.L.F. da & MARMET, L. O treinamento de usuários universitários com base na relação Biblioteca/Corpo Docente. **R. Bibliotecon. Brasília**, **14(1)**:139-146, jan./jun. 1986.
5. PARENTE, R.C.P. et alii. Uma aplicação de técnicas de amostragem; satisfação do alu-no do Instituto de Ciências Exatas com respeito à vida acadêmica. **Inf. Cienc. Educ.**, Manaus, (2):1-4, jan. 1987.