

Transformações sustentáveis em acervo centenário: relato de experiência na biblioteca Joseph Mesel do IFPE - campus Recife

Helena Azevedo (IFPE) - helenazevedo@recife.ifpe.edu.br

Amanda Tavares Silva Lima (IFPE) - amanda.lima@recife.ifpe.edu.br

Ana Lia de Souza Evangelista (IFPE) - analia@recife.ifpe.edu.br

Resumo:

Este artigo apresenta o relato de experiência de modificações efetuadas na biblioteca Joseph Mesel, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFPE/Campus Recife, expondo uma pesquisa estatística, de abordagem quantitativa e qualitativa, o que valida o esforço de melhoria do espaço visando melhorar a realidade existente. Apresentando à comunidade uma nova visão de uma unidade informacional, com base em conceitos de sustentabilidade social - que abrangem ações que visam melhorar suas condições, ampliando e garantindo o acesso aos serviços educacionais. Possibilitando o acesso pleno à cidadania. 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 dessa comunidade, disponibilizando o acesso à informação. Desta forma, o grau de satisfação de seus usuários pode ser quantificado e qualificado para atender as necessidades dos estudantes, implantando políticas de: acesso, tratamento, organização, marketing informacional e sua divulgação.

Palavras-chave: *Sustentabilidade. Gestão da qualidade. Estatística. Informação. Educação.*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

Transformações sustentáveis em acervo centenário: relato de experiência na Biblioteca Joseph Mesel – IFPE/Campus Recife

RESUMO

Este artigo apresenta o relato de experiência de modificações efetuadas na biblioteca Joseph Mesel, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFPE/Campus Recife, expondo uma pesquisa estatística, de abordagem quantitativa e qualitativa, o que valida o esforço de melhoria do espaço visando melhorar a realidade existente. Apresentando à comunidade uma nova visão de uma unidade informacional, com base em conceitos de sustentabilidade social – que abrangem ações que visam melhorar suas condições, ampliando e garantindo o acesso aos serviços educacionais. Possibilitando o acesso pleno à cidadania. 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 dessa comunidade, disponibilizando o acesso à informação. Desta forma, o grau de satisfação de seus usuários pode ser quantificado e qualificado para atender as necessidades dos estudantes, implantando políticas de: acesso, tratamento, organização, marketing informacional e sua divulgação.

Palavras-chave: Sustentabilidade social. Acervo aberto. Acessibilidade. Informação. Qualidade em unidades informacionais.

Área temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade

1 INTRODUÇÃO

Neste relato, apontaremos a função pedagógica da biblioteca no Ensino Superior, técnico e tecnológico, como um dos pilares para a promoção da educação, a presente pesquisa desenvolveu-se com o objetivo de identificar os fatores sustentáveis, que influenciam a satisfação dos usuários no atendimento e na busca pela qualidade nos serviços de informação e sua excelência.

Considerando os conceitos aceitos de sustentabilidade que indicam:

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; et. al., 2010, p. 03).

Desta forma, pensarmos que sustentabilidade social, é garantir que a qualidade na prestação de serviço, na dinâmica da gestão, seja um fator de eficácia e eficiência no atendimento às demandas da comunidade acadêmica.

Kotler (1998) e Cobra (1991) afirmam que: “[...] os consumidores tem 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.

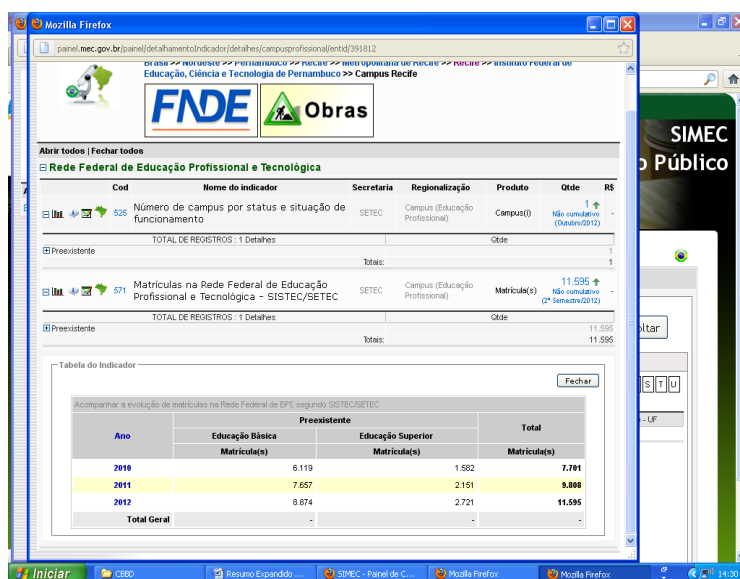
Tal satisfação pode atingir bons índices de acordo com a qualidade dos serviços oferecidos. Atingir a qualidade é garantir ao consumidor o melhor ou mais alto nível de desempenho. Quem define a qualidade é o usuário, desta forma podemos afirmar que: “[...] a qualidade de um produto ou serviço é medida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

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

Este trabalho justifica-se 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 – IFPE campus Recife.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Tendo como cenário para investigação os dados da Biblioteca Joseph Mesel - do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE *campus* Recife, por se tratar de um campus centenário (atualmente a instituição tem 103 anos de existência), ser considerado também o maior *campus* do 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 IFPE.



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

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 01 – Fichário Manual para busca bibliográfica



Fonte: Arquivo pessoal do autor.

Apenas em 1995 foi iniciado o processo de informatização do acervo, sendo este, concluído em 2008 de forma mais sustentável, o suporte papel foi trocado por um sistema de banco de dados que atende as necessidades da biblioteca. Mas a realidade do acervo fechado ainda permanece, conforme exposto na figura 02.

Figura 02 – 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, que fiscaliza as instituições - o INEP através de instrumentos para avaliação tem indicadores que apontam melhorias e que é o responsável por essas verificações. Tendo por objetivo, atender às exigências do Ministério da Educação – MEC, que dentre algumas modificações necessárias indica a abertura do acervo, ou seja, remoção do balcão que delimitava o acesso dos usuários aos livros e outros materiais.

A decisão de promover o acesso ao acervo tem como respaldo principal, o indicado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), como órgão regulador e fiscalizador das diretrizes necessárias para avaliação das instituições de ensino superior, técnico e tecnológico do Ministério da Educação (MEC), onde aponta as necessidades essenciais ao funcionamento adequado das unidades informacionais:

Bibliotecas: instalações físicas (para o acervo, para estudo individual, para trabalho de grupo), horário de funcionamento, pessoal técnico e de apoio, serviço de consulta e de empréstimos, acervo (livros, periódicos, vídeos, CD ROM, etc.), acesso ao acervo, às bases de dados, à Internet, política de aquisição e de expansão, informatização, etc. (INEP, 2002, p. 9)

Foi com base nesse instrumento de avaliação que a biblioteca Joseph Mesel amparou-se para a execução das medidas adotadas. Entre outros aspectos, utilizamos o mesmo instrumento para embasamento das nossas ações, verificamos, ainda, outros itens necessários que são indicados aos fiscalizadores, para que observem na biblioteca as condições necessárias no bom atendimento aos

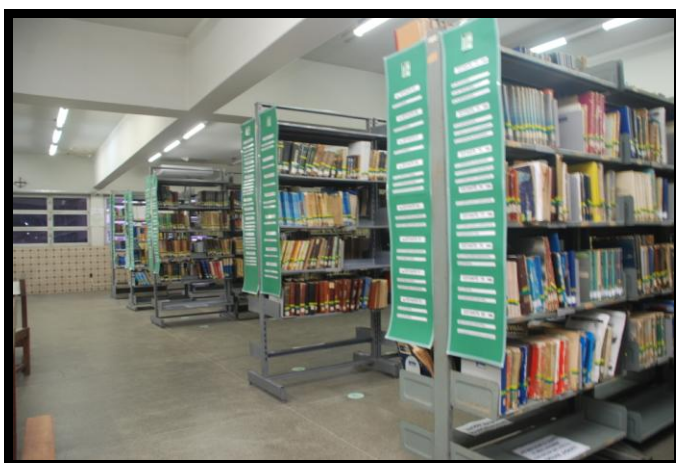
estudantes, são estes:

Visitar as instalações da(s) biblioteca(s) existentes no Centro Universitário – instalações para o acervo, considerando a área física, condições de armazenagem [...], de acesso e de funcionamento; as instalações para estudos individuais e as salas para estudo em grupo (áreas reservadas para consultas e estudo individual de professores e alunos e para consulta à biblioteca local e remota [...] e acesso a usuários com necessidades especiais);
Verificar se o acesso ao acervo é possível a usuários portadores de necessidades especiais e se existem áreas reservadas para consultas e estudo individual dos professores e alunos e para consulta à biblioteca local e remota através de computadores (INEP, 2002, p. 47).

Após procedermos às ações necessárias nas mudanças do *layout*, buscamos imprimir padrões de qualidade, eficiência e eficácia, essa biblioteca Joseph Mesel, utilizando-se de métodos de mensuração aplicados ao presente relato de experiência deu prosseguimento à pesquisa de cunho quantitativo e qualitativo. Já que esse artigo é um relato de experiência acerca da importância no atendimento da biblioteca, e a importância da gestão da qualidade em serviços de informação de forma tal 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 das mudanças, foi possível comprovar por relatórios e levantamentos de dados estatísticos, um grande crescimento em suas atividades-fim. Como mostra as imagens que seguem:

Figura 03 – Acervo aberto – sinalização vertical e horizontal



Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

Figura 04 – Acervo aberto – salão de estudos



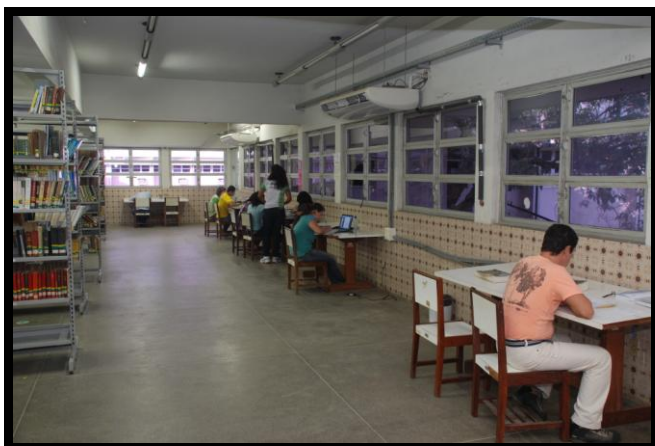
Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

Figura 05– Acervo aberto – salão de estudos



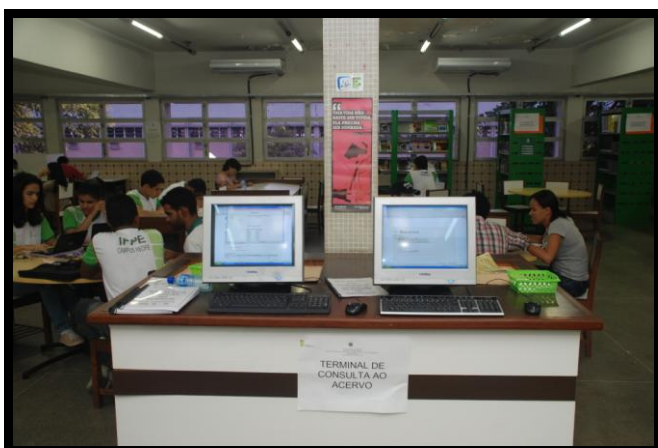
Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

Figura 06 – Acervo aberto – cabines de estudo individual



Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

Figura 08 – Acervo aberto – Terminais de consulta - OPAC



Fonte: Imagens do IFPE, 2012.

Com o objetivo de analisar a qualidade e satisfação dos serviços prestados pela biblioteca desse campus, no tocante ao universo dos empréstimos domiciliares realizados pelos usuários nos três segmentos: alunos, administrativos e docentes, foi feito um recorte do último trimestre dos anos de 2011 e 2012, respectivamente, com a finalidade de fazer um estudo comparativo na movimentação do acervo dos referidos períodos.

A amostra selecionada justifica-se na medida em que, para atendermos as exigências feitas pelo MEC, foi necessária a adequação da biblioteca aos padrões indicados. 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 disponibilizar, para livre escolha e com livre circulação e utilizando-se de sinalização para o auto-entendimento, como também, uma melhor localização dos materiais informacionais.

3 RESULTADOS PARCIAIS / FINAIS

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.

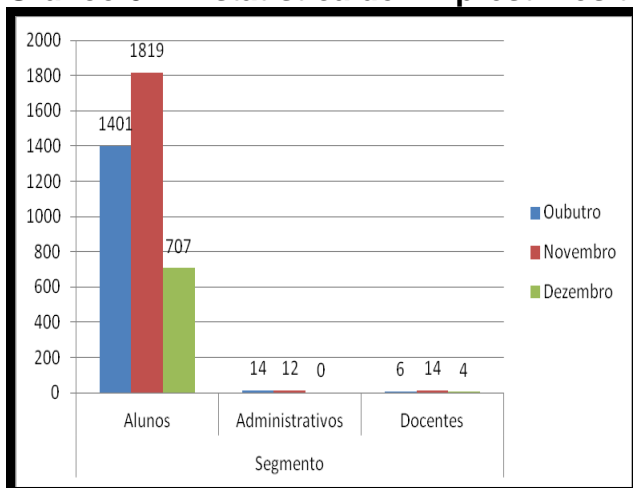
Tabela 01 - Estatística de Empréstimos trimestral 2011

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

Fonte: Q-Biblio – Qualidata

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 pego tais documentos nas estantes.

Gráfico 01 - Estatística de Empréstimos trimestral 2011



Fonte: Q-Biblio – Qualidata

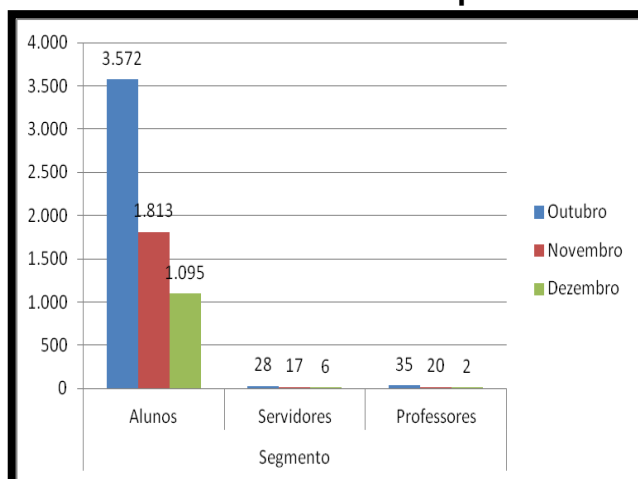
Tabela 02 - Estatística de Empréstimos trimestral 2012

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

Fonte: Q-Biblio – Qualidata

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 ao mesmo período do ano de 2011.

Gráfico 02 - Estatística de Empréstimos trimestral 2012



Fonte: Q-Biblio – Qualidata

Apenas no primeiro mês de acervo aberto o aumento nos empréstimos houve um aumento de mais de 100%. Saliendo-se que o objetivo da biblioteca é contribuir de forma significativa para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão dos alunos, pilares de uma instituição de ensino. Podemos inferir que tais mudanças foram significativas e atingiram as expectativas esperadas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À guisa de conclusão, e como contribuição desse estudo, queremos ressaltar a importância de que a biblioteca assume ao adequar o seu acervo ao 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.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Manual de Avaliação Institucional Centros Universitários**. Disponível em:
<<http://www.abruc.org.br/sites/500/516/00000450.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

COBRA, Marcos. **Sucessos em marketing**. São Paulo: Atlas, 1991.

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

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