

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: O CASO DA BIBLIOTECA SETORIAL CÂNDIDO ATHAYDE DA UFPI

Resumo: A avaliação é um instrumento indispensável ao planejamento e gestão das bibliotecas universitárias. Neste caso, estas unidades de informação têm a necessidade de acompanhar a evolução das informações e tecnologias, por isso o desempenho eficaz de seus produtos e serviços são fundamentais no processo de transferência e democratização do conhecimento. Nessa perspectiva, o presente estudo tem como objetivo analisar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Cândido Athayde, da Universidade Federal do Piauí, Campus Parnaíba, em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca. Dessa forma, a pesquisa classifica-se como descritiva de abordagem qualitativa/quantitativa, constituída por 65 sujeitos pesquisados. Realizou-se a coleta dos dados através de questionário contendo 14 (quatorze) questões fechadas. Buscou-se fundamentação teórica em Tôres (2001), Domingos (2009), Lubisco (2011), e outros. Constatou-se, a partir do estudo, que alguns indicadores revelaram desempenho insatisfatório tais como equipamentos de informática, sala de leitura e o silêncio na biblioteca. Evidenciou-se também um índice alto de desconhecimento de alguns canais de comunicação e pouca utilização dos serviços de levantamento bibliográfico e orientação à normalização de trabalhos científicos. Nesse sentido, esses resultados embasam a necessidade da implementação de ações que visem à melhoria desses serviços.

Palavras-Chave: Avaliação de Serviços. Estudo de Usuários. Biblioteca Universitária. Satisfação do Usuário.

Hernandes Andrade Silva

Bibliotecário da Universidade Federal do Piauí; Graduado em Biblioteconomia pela UESPI; Especialista em Docência do Ensino Superior pela FIJ.
e-mail: hernandes@ufpi.edu.br

Francisca das Chagas Dias Leite

Bibliotecária da Universidade Federal do Piauí; Graduada em Biblioteconomia pela UESPI; Especialista em Gestão Educacional pelo CEFET-PI.
e-mail: fcazdias@ufpi.edu.br

EVALUATION OF SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARY: THE CASE OF SECTORIAL LIBRARY CÂNDIDO ATHAYDE OF UFPI

Abstract: Evaluation is an indispensable tool for planning and management of university libraries. In this case, these information units have the need to monitor the development of information and technology, and, so, the effective performance of its products and services are fundamental in the process of democratization and transfer of knowledge. From this perspective, this study aims to analyze the degree of satisfaction of users of the Sectorial Library Cândido Athayde, of Federal University of Piauí, Campus Parnaíba, in relation to the services provided by the library. Thus, this survey is classified as descriptive with qualitative/quantitative approach, made up of 65 subjects studied. Data collection was held through a questionnaire containing 14 (fourteen) closed questions. The theoretical basis was searched in Tôres (2001), Domingos (2009), Lubisco (2011), and others. It was found from the study that some indicators show poor performance such as computer equipment, reading room and silence in the library. It also showed a high level of ignorance of some communication channels and little use of bibliographic services and guidance on standardization of scientific papers. In this sense, these results support the need to implement actions that aim to improve these services.

Keywords: Services Evaluation. Study of Users. University Library. User Satisfaction. 1

INTRODUÇÃO

A questão da avaliação dos serviços em unidades de informação adquiriu grande importância nos últimos anos. Impulsionados por fatores de ordem econômica, tecnológica e social, os gestores da informação têm sido levados a se adaptar a uma realidade em que os recursos financeiros se tornam cada vez mais insuficientes. Nesse sentido, um dos instrumentos para verificar se a biblioteca está cumprindo seus objetivos é a avaliação.

A avaliação permite o conhecimento aprofundado da atual situação da biblioteca, bem como, fornece subsídios para a formulação de soluções. De acordo com Almeida (2005, p. 26) “avalia-se para poder escolher prioridades, tomar decisões, definir o que mudar e como mudar, acompanhar ações e realimentar decisões e opções políticas e programáticas, contribuindo para a sua melhoria”. Assim, a avaliação é um instrumento de gestão de fundamental importância.

Para a autora mencionada acima, a avaliação é uma atividade do planejamento bibliotecário capaz de produzir conhecimentos acerca da unidade de informação, ambiente e organização à qual está inserida. Dessa forma, os processos de avaliação poderão ajudar o profissional da informação a melhorar a qualidade dos serviços, à medida que, envolve todos os aspectos essenciais para o pleno funcionamento da biblioteca, proporcionando, assim, satisfação aos usuários em relação aos serviços prestados.

Inseridas no contexto da educação superior, segundo Cunha (2010, p. 6), “as bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas”.

Nessa perspectiva, Barbosa e Franklin (2011, p. 90) destacam que estas unidades de informação “devem ser geridas tendo como foco o atendimento das necessidades de seus usuários, na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço”. Dessa forma, ocupando papel de destaque no ambiente universitário para criação, armazenamento e acesso à informação e ao conhecimento.

A biblioteca universitária interage diretamente com a comunidade acadêmica oferecendo suporte informacional para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão nas universidades. Nesse sentido, Schweitzer (2007) destaca que este tipo de unidade de informação deve adequar seus produtos e serviços no sentido de promover o uso intensivo dos recursos informacionais, bem como acompanhar as transformações sociais, políticas, culturais

e tecnológicas da comunidade à qual está inserida.

A motivação em estudar este tema surgiu a partir da instalação do sistema antifurto, bem como a implantação do curso de medicina no referido campus, fato que aumentou a demanda dos serviços da biblioteca.

Assim sendo, o objetivo do presente trabalho foi analisar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Cândido Athayde, da Universidade Federal do Piauí, Campus Parnaíba, em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca. Espera-se que este trabalho contribua como um guia na elaboração do planejamento desta unidade de informação, compartilhando ainda informações através do levantamento de dados para gestão e tomada de decisão em bibliotecas universitárias.

2 A BIBLIOTECA NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE: breves considerações

A universidade é uma instituição de caráter social, portanto sua finalidade será sempre o oferecimento da educação e o desenvolvimento da pesquisa. De outro modo, pode-se dizer que a universidade constitui o último estágio da educação formal de um indivíduo, oferecendo em seu processo educacional as matérias necessárias para uma formação especializada e dentro desse marco a biblioteca universitária “insere-se como órgão de necessidade vital para o efetivo desempenho das suas funções. (BORBA et al. 1990, p. 46).

Segundo Figueiredo (1984 apud TÔRRES, 2001) a biblioteca universitária tem características próprias que a diferenciam de outros tipos de biblioteca. Pode-se, contudo, afirmar que a biblioteca universitária nada mais é que uma universidade em si mesma, constituindo-se como um campo propício para o desenvolvimento e a construção do conhecimento. Na verdade, hoje e sempre foi impossível pensar numa universidade sem biblioteca (BORDA et al. 1990).

Com base nestas constatações, entende-se que a universidade deve estar voltada para as necessidades educacionais, culturais e tecnológicas do País e a biblioteca que se encontrar em um patamar direcionado para a educação superior deve atuar visando a este objetivo. (TÔRRES, 2001).

Para se ter uma ideia da importância da biblioteca na universidade, repetindo as palavras de Oliveira, Bortelho e Faria Júnior (2008), um curso de graduação, e conseqüentemente um de pós-graduação, só é autorizado mediante a existência e condições

adequadas da biblioteca.

Tôrres (2001, p. 29) defende que a biblioteca universitária deve participar expressivamente das atividades acadêmicas, tornando-se assim um repositório de informações geradas dentro e fora da comunidade universitária. Dessa forma, a mesma autora observa que o valor dado à biblioteca depende muito da concepção que se tem de universidade e do que ela pode oferecer.

À medida que a universidade se aproxima mais da pesquisa, do engajamento e de seus membros na geração do conhecimento, maior valor é dado à biblioteca, pois não há possibilidade de um trabalho intelectual sério, sem o apoio de fontes atualizadas. (TÔRRES, 2001, p. 29).

Para a autora, ora citada, a biblioteca universitária, enquanto uma instituição de função social e educacional tem como função primordial fornecer informação de apoio à consecução dos objetivos da universidade, centrando seu foco nas necessidades informacionais de seus usuários, contribuindo ainda, para a construção de um ambiente de convivência interdisciplinar na universidade.

2.1 AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Para Lancaster (2004), uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões. O autor elenca algumas razões para se avaliar uma biblioteca: estabelecer uma escala para mostrar qual o nível de desempenho da biblioteca no momento; comparar o desempenho de uma biblioteca com outras; justificar sua existência e identificar as possíveis causas de fracasso ou ineficiência do serviço para melhorá-lo. Nessa perspectiva, Vergueiro (2002) afirma que os usuários estão em melhor posição para julgar a qualidade do que recebem (serviços) e estão sempre avaliando toda vez que vão à biblioteca.

Nesse sentido, segundo Lubisco (2011) os cenários de fragilidade que as bibliotecas da Universidade Federal da Bahia enfrentaram durante processo de avaliação de cursos de graduação, no período de 1997 a 2001, demonstrou a necessidade de construção e implementação de um modelo de avaliação em bibliotecas universitárias brasileiras, considerando-a não apenas como uma instalação física e sim como um recurso pedagógico essencial de apoio ao ensino e à pesquisa na universidade.

O modelo de avaliação proposto por Lubisco (2011) apresenta indicadores e padrões

mínimos e ideais para a biblioteca universitária. A autora ressalta que esses instrumentos de gestão são indispensáveis ao controle e avaliação do desempenho nas organizações bem como de seus processos, produtos e serviços, haja vista que sem padrões não há como fazer comparações. Nesse sentido, apresenta-se no Quadro 1 alguns parâmetros de avaliação de biblioteca universitária utilizados nessa investigação.

QUADRO 1 – PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

CRITÉRIOS DE ANÁLISE			
Grupo de indicadores	Indicador	Conceito	Crítérios de análise
Administração	Desenvolvimento organizacional	1 a 5	Dependência organizacional, missão, planejamento institucional, estrutura organizacional, orçamento.
	Planejamento e avaliação	1 a 5	Modelos de gestão, regimento, banco de informações gerenciais, setor de planejamento, mecanismos de comunicação.
	Pessoal	1 a 5	Quantitativo total, formação, proporção de pessoal, capacitação.
	Espaço físico	1 a 5	Espaço físico geral, espaço físico para usuários/individual e em grupo, espaço físico para administração, espaço físico para coleções, acessibilidade, outros espaços.
	Funcionamento	1 a 5	Condições de funcionamento
	Infraestrutura para os serviços	1 a 5	Computador/usuário, computador/biblioteca, acesso livre a internet
	Segurança e condições ambientais	1 a 5	Prevenção e reparo dos edifícios, das coleções e equipamentos, iluminação, temperatura/umidade, limpeza.

Fonte: Adaptado de Lubisco (2011)

De acordo com Lubisco (2011) os indicadores são empregados para caracterizar as atividades, produtos e serviços em termos quantitativos e qualitativos, e que permite obter evidências da realidade, ou seja, trata-se de uma medida de desempenho. Já os padrões são medidas que orientam o bom desempenho nas atividades, produtos e serviços, permitindo o alcance dos objetivos planejados. Por fim, a nota representa a avaliação de um indicador ou grupo de indicadores, numa escala de 1 a 5, sendo 1 o valor mais baixo e 5, o mais alto.

2.2 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

O presente estudo foi desenvolvido na Biblioteca Setorial Cândido Athayde, situada na Universidade Federal do Piauí, Campus Parnaíba-PI. A biblioteca abrange um espaço

físico de 500 m², constituído de 01 sala de leitura com 116 lugares, distribuídos em 08 mesas com 06 lugares, 24 cabines individuais, 01 sala de multimídia e 05 salas de estudo em grupo. O campus possui 2255 alunos matriculados, segundo dados da secretaria acadêmica. Dessa forma, pode-se observar que para atingir o padrão ideal (1m²/aluno e 01 assento/05 alunos) estabelecido por Lubisco (2011) seriam necessários 2255 m² de espaço físico geral e 451 assentos no recinto.

No que diz respeito ao acervo a biblioteca conta com 28.709 volumes distribuídos entre livros, teses, obras de referência, periódicos, monografias, dissertações e multimeios. Com relação ao horário de funcionamento permanece aberta de segunda a sexta à comunidade acadêmica no horário de 8h às 20h. Portanto, observa-se que o funcionamento está abaixo do padrão ideal de 07dias/semana e mais de 12 horas diárias ininterruptas, definido por Lubisco (2011).

Com relação aos recursos humanos a referida biblioteca conta com 03 (três) bibliotecários, 03 (três) assistentes em administração, 01(uma) secretária executiva e 02 (dois) funcionários terceirizados. Nesse sentido, constatou-se que a biblioteca setorial mantém uma proporção de pessoal dentro do padrão ideal apenas com relação a bibliotecários. Porém, é importante ressaltar a inexistência de auxiliar de biblioteca e estagiários para auxílio dos serviços ao usuário e apoio às tarefas técnicas.

3 METODOLOGIA

O presente estudo apresenta uma abordagem quantitativa e qualitativa. Para tanto, em consonância com essa abordagem utiliza-se como estratégia metodológica o estudo de usuários. Segundo Borba et al. (1990, p. 48) a metodologia usada para os estudos de usuários é muito variada. O método mais empregado é o questionário, “rápido em termos de tempo, atinge a uma grande população e dá maior liberdade ao respondente”.

Assim, para uma melhor compreensão do presente trabalho, é conveniente esclarecer que em termos metodológicos, recorreremos à pesquisa descritiva, pois esta estuda e explica certos fenômenos empíricos sem que o pesquisador interfira neles (ANDRADE, 2005).

Por tanto, o objetivo deste estudo foi verificar a satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Cândido Athayde, em Parnaíba (PI), em relação aos serviços prestados, tais como: infraestrutura predial e tecnológica, limpeza, ambiente de leitura e estudo, mobiliário,

acessibilidade, empréstimo, renovação e reserva de publicações, levantamento bibliográfico, orientação à normalização de trabalhos acadêmicos, internet sem fio (wireless), catálogo eletrônico, uso das tecnologias para recuperação da informação, meios de comunicação utilizados pela biblioteca, frequência, acervo de publicações, atendimento presencial, silêncio na biblioteca e contribuição dos produtos/serviços às atividades acadêmicas.

A fim de dar sustentação ao estudo foi realizada uma coleta de dados no período de 06 a 09 de outubro de 2014. O instrumento de coleta de dados aplicado foi o questionário contendo 14 (quatorze) questões fechadas.

Os dados foram coletados a partir da colaboração de 65 alunos da Universidade Federal do Piauí, Campus Parnaíba, que constituíram os sujeitos da pesquisa. Após uma conversa esclarecedora acerca da natureza do estudo e da adesão voluntária para a participação da pesquisa. Responderam ao questionário os seguintes sujeitos: 01 aluno do curso de Administração, 01 aluno de Economia, 04 alunos de Ciências Contábeis, 01 aluno de Pedagogia, 18 alunos de Fisioterapia, 26 alunos de Psicologia, 03 alunos de Turismo, 04 alunos de Biologia, 01 aluno de Engenharia de Pesca, 04 alunos de Biomedicina e 02 alunos de Matemática.

4 ANÁLISE DOS DADOS

A referida pesquisa delinea-se, sobretudo, sob a finalidade de analisar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Cândido Athayde no que diz respeito aos serviços oferecidos por esta. Através da análise dos dados extraídos do questionário aplicado, serão feitas a descrição e a interpretação dos resultados.

Segundo Silva e Rados (2002, p. 199), o usuário “passou a figurar como ‘cliente’, avaliador, cooperador das idéias e sugestões”. Ainda, de acordo com a interpretação dos autores a qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes através dos seus aspectos tangíveis e intangíveis. Nessa perspectiva, os resultados deste estudo foram organizados em duas partes. A primeira reuniu características tangíveis como instalações físicas, limpeza, mobiliário, equipamentos de informática, entre outros. Em seguida, a segunda parte compreendeu questões como frequência na biblioteca, silêncio, atendimento, entre outros.

4.1 Características tangíveis dos serviços prestados pela Biblioteca

A satisfação dos usuários de uma biblioteca universitária depende dentre outros fatores, de um atendimento eficaz por parte dos colaboradores e de uma infraestrutura física adequada.

Os dois primeiros questionamentos tiveram como objetivo avaliar a satisfação dos usuários quanto à infraestrutura predial e tecnológica da biblioteca. No que diz respeito às condições do prédio, dos 65 respondentes do questionário aplicado na biblioteca, observou-se que a maioria dos usuários considerou o espaço bom ou mediano, apenas 9% dos pesquisados julgaram o prédio ótimo, e 11% avaliaram as instalações físicas como sendo ruins. Conforme constata-se na Tabela 1.

TABELA 1 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO ÀS CONDIÇÕES DO PRÉDIO

Grau de satisfação	%
Ótimo	9
Bom	48
Médio	32
Ruim	11

Fonte: Dados do estudo.

Ainda sobre os aspectos físicos, procurou-se identificar qual a percepção dos usuários com relação aos equipamentos de informática. Baseando-se nas respostas obtidas na segunda questão constatou-se que um número significativo de usuários, correspondente a 68%, acharam ruins os equipamentos de informática dessa biblioteca, 18% avaliaram como médio tais recursos, 8% consideraram bom e 6% desconhecem a existência destes equipamentos. Isso evidencia a carência de recursos tecnológicos para atender satisfatoriamente os estudantes.

No tocante à limpeza da biblioteca 80% consideraram boa ou ótima, 18% acharam mediana a higienização da biblioteca e 2% avaliaram como sendo ruim o referido serviço. Com relação ao ambiente de leitura e estudo (individual/grupo) da biblioteca, 44% julgaram este espaço ruim, 28% bom, 20% médio e somente 8% dos estudantes julgaram ótimo. Quanto ao mobiliário, os resultados nos mostraram que 40% consideraram médio, 28% acharam bom, 26% ruim e 6% ótimo. No quesito adaptação para pessoas com necessidades especiais (acessibilidade), 31% consideraram ruim, 26% médio, 15% bom, 2% ótimo e 26% desconhecem.

Segundo estudo realizado por Tôrres (2001), os aspectos positivos mais citados pelos

usuários foram as instalações físicas e o ambiente destinado para leitura e estudo. Demonstrando o fator significativo dessas características para as bibliotecas universitárias.

Outro aspecto investigado foi o conhecimento que os estudantes possuem em relação aos demais serviços oferecidos pela biblioteca. A partir dos dados coletados na questão 06, percebe-se que o serviço de internet sem fio possui o maior índice de conhecimento por parte dos usuários, seguido pelo empréstimo de publicações e pelo serviço de reserva de publicações. Entretanto, é importante ressaltar que mais da metade dos usuários pesquisados desconhecem os serviços de levantamento bibliográfico e normalização de trabalhos acadêmicos. Em relação à renovação, os usuários demonstraram um bom nível de conhecimento. Os percentuais apresentados na Tabela 2 referem-se ao total de 65 usuários pesquisados.

TABELA 2 – SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA QUE O USUÁRIO CONHECE

Serviços oferecidos	Nº de usuários que conhecem os serviços	%
Empréstimo de publicações	53	82
Renovação de publicações	50	77
Reserva de publicações	51	78
Levantamento bibliográfico	16	25
Normalização de trabalhos acadêmicos	18	28
Internet sem fio	63	97

Fonte: Dados do estudo.

Estes dados diferem dos encontrados por Tôrres (2001) e Domingos (2009), onde o serviço com o maior índice de conhecimento por parte dos alunos é o empréstimo domiciliar. Dessa forma, os resultados demonstram que à medida que a biblioteca é considerada, fundamentalmente, um local para acesso à internet e empréstimo de publicações, outros serviços são pouco utilizados como, por exemplo, levantamento bibliográfico e orientação para normalização de trabalhos científicos.

Investigou-se também o conhecimento que os usuários possuem do catálogo eletrônico (Bases de registros bibliográficos). As respostas à questão 07 demonstraram que 40% desconhecem tal serviço, 25% julgaram médio o catálogo, 17% consideram bom o serviço de base de dados, 17% acharam ruim e apenas 1% ótimo. Com relação à orientação no uso das tecnologias para recuperação da informação, 43% dos respondentes desconhecem esse serviço, 29% julgaram média, 20% ruim e 8% boa (questão 08). Isso evidencia, de certa

forma, a necessidade de um programa de educação dos usuários.

Coletou-se também informações referentes ao conhecimento e grau de satisfação dos usuários em relação aos meios de comunicação da biblioteca: rede social, mural e e-mail. O facebook da biblioteca foi considerado satisfatório por 15% dos usuários pesquisados, 9% desses usuários acham que o padrão de divulgação desse mecanismo é médio, 11% estão insatisfeitos e 65% desconhecem. O mural obteve 31% de satisfação, 29% de índice mediano, 26% julgaram insatisfatório e 14% desconhecem o quadro de informações. Por fim, os resultados da pesquisa apontaram que cerca de 78% dos usuários desconhecem o e-mail da biblioteca, apenas 6% estão satisfeitos com o canal, 8% consideram mediano o serviço e outros 8% estão insatisfeitos com o correio eletrônico.

Segundo Teixeira e Faria Filho (2008), as avançadas tecnologias de comunicação e informação não só transformaram o universo das bibliotecas, mas aumentaram a capacidade de aproveitamento por parte do usuário. Sabe-se, contudo, que a importância da atualização do conhecimento da sociedade de informação com todas as transformações e acirradas competições, conduzem o usuário a uma interminável busca por seu aprimoramento.

Desse modo, as bibliotecas universitárias, para manterem-se como centros de excelência na área de informação, devem seguir os padrões tanto tecnológicos, como de recursos humanos, requeridos pelo pronto atendimento aos seus usuários cada vez mais interessados por informações e serviços seguros e ágeis. E a biblioteca universitária teve que se adaptar para acompanhar a velocidade das mudanças que tinham como base a ampliação do conhecimento uma vez que nova realidade impôs a inovação constante de seus serviços.

4.2 Características intangíveis dos serviços prestados pela Biblioteca

De acordo com Kotler (2000) um serviço intangível é sempre um ato ou desempenho, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta necessariamente na apropriação de nada. Nesta perspectiva, as unidades de informação têm que ser submetidas a uma avaliação contínua nos serviços e produtos oferecidos de forma a proporcionar aos seus usuários serviços de qualidade, rapidez e eficácia de modo a corresponder às exigências da comunidade acadêmica e assim contribuir para o ensino e a pesquisa com maior qualidade. (TEIXEIRA; FARIAS FILHO, 2008).

Inicialmente, através da questão 10, procurou-se saber qual a frequência dos usuários

na biblioteca. Dos 65 sujeitos pesquisados, pôde-se constatar uma assiduidade significativa às instalações da referida unidade de informação. Segundo resultados da Tabela 3.

TABELA 3 – FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS À BIBLIOTECA

Frequência	%
Diariamente	26
2 a 3 vezes por semana	50
Semanalmente	10
Quinzenalmente	8
Mensalmente	6

Fonte: Dados do estudo.

Estes dados assemelham-se aos encontrados por Tôrres (2001), onde 33,10% dos alunos frequentam a biblioteca diariamente. Segundo a autora os principais motivos para a assiduidade dos alunos são o empréstimo domiciliar, seguido pelo serviço de reprografia e pela elaboração de trabalhos científicos.

Ao indagarmos sobre a satisfação das necessidades informacionais dos usuários com relação ao acervo (questão 11), obteve-se as seguintes informações, conforme Tabela 4.

TABELA 4: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO ACERVO DE PUBLICAÇÕES

Grau de satisfação	%
Satisfeito	23
Médio	46
Insatisfeito	25
Desconheço	6

Fonte: Dados do estudo.

Outro aspecto investigado foi o atendimento presencial na biblioteca e foi considerado bom ou ótimo por 63% dos usuários questionados, cerca de 31% consideraram médio, 5% ruim e 1% desconhecem o serviço de atendimento ao público (questão 12). Dessa forma, é essencial um bom serviço de atendimento ao público. Pois, trata-se de uma ação coletiva à medida que uma boa assistência ao usuário depende das atitudes e dos comportamentos de todos os colaboradores da unidade de informação.

O questionamento seguinte teve como objetivo avaliar o silêncio na biblioteca, nesse quesito é importante destacar que cerca de 75% dos respondentes consideraram ruim, 11% acharam médio, 9% bom, 3% desconhecem e apenas 2% julgaram ótimo. Isso comprova a necessidade de um trabalho de conscientização do silêncio no ambiente da biblioteca.

Por fim, a partir do conhecimento que os usuários demonstraram possuir a respeito dos serviços oferecidos pela biblioteca, buscou-se conhecer em que medida esses produtos/serviços têm contribuído para o apoio às atividades acadêmicas (questão 14). Obteve-se os seguintes dados, de acordo com a Tabela 5.

TABELA 5: CONTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS ÀS ATIVIDADES ACADÊMICAS

Grau de contribuição	%
Bastante	14
Suficiente	38
Pouco	45
Não contribui	3

Fonte: Dados do estudo.

Observa-se que quase metade dos usuários considerou que a biblioteca pouco contribui para suas pesquisas acadêmicas. Os resultados ora discutidos evidenciam a importância da criação de um programa permanente de educação para usuários. Nesse sentido, Tôrres (2001) destaca a importância da educação de usuários como forma de estreitar os laços entre a biblioteca e a comunidade acadêmica, principalmente, quando se constata, que muitos usuários não estão familiarizados com a utilização de certos recursos bibliográficos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo revelou alguns indicadores em que a biblioteca apresentou desempenho insatisfatório, tais como: equipamentos de informática, espaço para leitura e estudo e silêncio na biblioteca. Constatou-se também que a biblioteca é utilizada, fundamentalmente, para acesso à internet e empréstimo de publicações e que os serviços de levantamento bibliográfico e orientação para normalização de trabalhos acadêmicos são pouco utilizados pelos usuários.

Com base nos resultados apresentados neste artigo, conclui-se que a biblioteca universitária pesquisada precisa aprimorar sua infraestrutura predial e tecnológica. Recomenda-se também fortalecer a política de divulgação dos produtos e serviços, fazendo uso de estratégias de marketing, tendo em vista que ficou comprovado que a maioria dos usuários desconhece os principais canais de comunicação.

Para que a mesma possa ser considerada satisfatória é importante a realização de campanhas de conscientização do silêncio no espaço de leitura, internet sem fio de qualidade bem como um programa permanente de treinamento para os usuários em relação às normas de acesso e uso da biblioteca.

Conclui-se também que a biblioteca como organismo em constante crescimento necessita de uma avaliação contínua, a fim de nortear as suas ações e auxiliar na tomada de decisão por parte da gestão. Dessa forma, os resultados desta investigação podem alicerçar a implementação de ações que visem à melhoria dos serviços da biblioteca pesquisada.

Nesse sentido, conhecer o comportamento dos usuários da biblioteca é imprescindível para planejar, desenvolver e prestar serviços que de fato atendam às necessidades de informações dos mesmos. Nesse sentido, este estudo servirá como guia para elaboração do planejamento bibliotecário, priorizando sempre a eficiência e eficácia da unidade de informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BARBOSA, M. L. A. ; FRANKLIN, S. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, N. M. L. (Org.) **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. p. 89-137.

BORBA, M. S. A. et al. Satisfação dos usuários (corpo discente) da biblioteca setorial de pós-graduação em biblioteconomia e em filosofia. **Transinformação**, Campinas, v. 2, n. 2/3, p. 45-62, maio/dez. 1990.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. 1-21, dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_art.htm>. Acesso em: 20 nov. 2014.

DOMINGOS, R. da R. S. **Estudo de usuários da Biblioteca FAMED/HCPA – UFRGS**. 2009. 49 f. Monografia (Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias) – Faculdade

de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Pearson, 2000.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LUBISCO, N. M. L. O Seminário avaliação da biblioteca universitária brasileira: contexto, dinâmica e resultados. In: _____. **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. p. 17-87.

OLIVEIRA, C. da C. de.; BORTELHO, F. G.; FARIA JUNIOR, A. Uso da biblioteca universitária: um guia para alunos de educação física. **Revista Digital**, Buenos Aires, ano 12, n. 116, enero, 2008. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com>>. Acesso em: 12 out. 2014.

SCHWEITZER, F. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 80-88, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/45/50>>. Acesso em: 30 out. 2014.

SILVA, C. C. M. da; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 198-218, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/370/442>>. Acesso em: 30 out. 2014.

TEIXEIRA, M. E. P. ; FARIAS FILHO, J. R. de. Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. In. CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4.,2008, Niterói. **Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras**. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/.../T7_0019_0446.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2014.

TÔRRES, C. B. B. **Fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação em uma biblioteca universitária por usuários da área de odontologia**. 2001. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.