

# **AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFGD: ESTUDO DE CASO DE UM DE ESTUDO DE USUÁRIOS**

**Cibele Andrade Nogueira** (UFGD) - cibele.andradenogueira@gmail.com

**Maiyara Mino Kina** (UNIGRAN) - kinamino73@gmail.com

## **Resumo:**

*Os estudos de usuário são ferramentas de grande importância para avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados pela biblioteca. Através desta ferramenta é possível perceber quais serviços precisam de melhorias, quais estão atendendo a demanda informacional dos usuários e quais precisam ser repensados. Nesse sentido, houve uma preocupação da equipe que atua na Biblioteca Central da Universidade Federal da Grande Dourados em saber o que os usuários têm pensado a respeito dos serviços oferecidos pela BC. Foi elaborado um questionário (através do Google Forms) e amplamente divulgado pela Assessoria de Comunicação da instituição. Pelo fato do questionário ser muito extenso, nesta pesquisa optou-se por abordar somente o perfil desses usuários, questões que tratam propriamente dos serviços oferecidos pela biblioteca, wireless e redes sociais.*

**Palavras-chave:** *Estudo de usuários. Serviço de Referência. Avaliação de Serviços. Biblioteca Universitária.*

**Área temática:** *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

**Subárea temática:** *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

## 1 Introdução

As avaliações de serviços de bibliotecas são classificadas em 4 tipos segundo Lancaster (2004) – a primeira consiste em uma “escala” para saber em que nível de desempenho o serviço está funcionando, a segunda serve para propor uma comparação de desempenho entre várias bibliotecas ou serviços, a terceira serve apenas para justificar a existência do serviço e, por fim, a quarta se baseia nas possíveis causas de ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho do serviço no futuro. O objetivo desta pesquisa é apontar a importância do estudo de usuário para se desenvolver um trabalho com foco total no usuário, pois muitas vezes, sem perceber são desenvolvidas ações para facilitar o trabalho do bibliotecário, esquecendo-se o mais importante, que é o usuário. Se os serviços prestados não estão atendendo as necessidades informacionais dele, é necessário repensar algumas práticas, para que assim, o usuário se sinta satisfeito. A pesquisa se justifica pelo fato de muitas vezes, o usuário não ser pensado como prioridade, seja na prestação de serviços, seja no regulamento, ou na própria estrutura física da biblioteca. Em suma, o usuário deve ser visualizado como um cliente. Nesse sentido, o estudo de usuário vem justamente para saber qual é a opinião desse usuário/cliente em relação ao que vem sendo desenvolvido, pois, muitas vezes o bibliotecário acaba se preocupando mais com aspectos técnicos e, deixando de lado a interação com o usuário, que deveria ser a razão de ser das bibliotecas.

Mais do que enxergar o estudo de usuário como uma ação isolada, sem definir um objetivo é cair no engano de que os dados obtidos servirão para mudar alguma coisa. É de suma importância definir claramente os objetivos do estudo em questão: seja ele para avaliar o acervo, avaliar a infraestrutura, avaliar o sistema de automação, as redes sociais, conhecer o perfil dos usuários e mais além saber como atrair os usuários potenciais para a utilização do espaço físico da biblioteca e os serviços que esta oferece.

## 2 Revisão de literatura

É fato que os estudos de uso e usuários fazem parte do serviço de referência e é com base nos dados obtidos nessa ferramenta que é possível estabelecer diretrizes para as ações já desenvolvidas ou futuras ações a serem implantadas no serviço de referência.

O termo bibliotecário de referência foi criado por Dewey em 1888, não utilizado em bibliotecas públicas até o início do século XX. Por outro lado, mesmo com a expansão deste serviço, as bibliotecas universitárias conseguiram expandir sua demanda de usuários, nos Estados Unidos, graças ao impulso que os professores de ensino superior deram aos seus alunos mandando-os buscarem conhecimentos além das fronteiras das salas de aula. Na mesma época, na Grã-Bretanha, o progresso nas bibliotecas chegou de forma menos visível. Este auxílio os usuários surgiu em intermeio do século XX.

Os estudos de uso e usuários possuem vários objetivos: avaliar o acervo, avaliar os serviços oferecidos, conhecer o perfil do usuário real e suas necessidades informacionais, bem como perceber meios de atrair os usuários potenciais. Figueiredo (1994) acerca do tema em questão discorre que:

“Esses estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança de demanda de seus produtos e serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.”

Por isso a importância desses estudos serem realizados com certa periodicidade para se comparar quais eram as demandas em uma determinada época e quais são as demandas atuais.

Vale destacar a importância de o bibliotecário de referência ser meio que uma espécie

de “relações públicas” dentro da biblioteca. Grogan (2001) afirma que:

“É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais, como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de busca informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais.”

A empatia presente neste profissional deve ser um aspecto a ser muito desenvolvido, o ato de se colocar no lugar do outro, tentando entender seus anseios e suas dificuldades é uma das atitudes mais belas da profissão.

Podemos dizer de certa forma, que o estudo de usuários permite os mesmos a externarem suas necessidades informacionais, sendo encorajados a entendê-las e a divulgarem-nas, podendo assim, ser analisadas com relação à quais os seus objetivos quando buscam devidas informações. Nota-se portando a ponte de comunicação entre a biblioteca (centro informacional) para com seus utilizadores, auxiliando também a verificação de seus serviços prestados e a correção dos mesmos.

Após o início destes estudos, em meados da década de 40, a biblioteca deixou de ser passiva com relação aos usuários. Segundo Figueiredo (1994):

“A mudança foi no sentido de a biblioteca tornar-se mais ativa, dinâmica, com a criação de novos serviços, ou com o aperfeiçoamento de outros já prestados. [...] serviços novos, como o da disseminação seletiva da informação, e os serviços de alerta, na forma de fichas, boletins e conteúdos de periódico etc., foram criados com base em perfis de usuários, isto é, a maneira mais direta e objetiva de atender às necessidades individuais de cada usuário.”

Analisamos, na década de 30, que os bibliotecários do setor de referência das bibliotecas eram chamados de profissionais do serviço de acompanhamento de leitura (reader's advisory service), figura chave para indicar as necessidades, preferências e motivações para os usuários das bibliotecas na época.

Estes primeiros estudos de uso não analisavam o usuário com suas necessidades e sua identificação correta. O usuário era visto apenas com funções mecânicas dentro da biblioteca.

A Conferência da Royal Society, em 1948, modificou a forma como os estudos de usuários iam procedendo com o passar dos anos. Destacaram-se: acessibilidade para o acesso à informação; percepção de volume excessivo de informação por falta da seletividade no processo de aquisição da mesma; atualização, principalmente nas ciências, das informações fornecidas; importância dos canais informais de comunicação; negligência na educação de usuários e; a falta do marketing para os produtos oferecidos (GROGAN, 2001).

### 2.1 Estudos de usuários em Bibliotecas Universitárias

A partir do início do século XX é que nas Bibliotecas Universitárias dos Estados Unidos passam a desenvolver a prestação do serviço de referência, de forma constante, já que nessa época é que começa a ser proposto pelos professores o “estudo pela pesquisa” (GROGAN, 2001). O bibliotecário precisava se antecipar as demandas que os usuários começavam a criar.

O que de fato, deve ser feito até hoje, antecipação junto às necessidades dos usuários, seja através de pesquisas de avaliação (estudo de uso e usuários), seja pelo contato direto com o próprio usuário. É válido lembrar que a biblioteca universitária atende a vários segmentos diferentes, dentre eles: acadêmicos (graduação e pós-graduação), docentes, técnicos-

administrativos e visitantes. E é nesse contexto que entra o trabalho do bibliotecário de referência, figura muito importante que serve de elo/intermediação entre o que o usuário procura e os caminhos que ele deve percorrer para poder encontrar o que se deseja.

Mais que se preocupar somente com o aspecto da informação em si é preciso que haja uma preocupação também com a satisfação desse usuário. Se o ambiente da biblioteca tem dado condições necessárias para que ele se sinta “acolhido” nesse local, se o mobiliário é confortável, se a iluminação é boa, se há espaços para que ele possa estudar em grupo (onde o silêncio não seja tão cobrado), se há um espaço mais calmo e silencioso em que ele possa estudar individualmente, se a internet é boa para que ele possa navegar de maneira rápida, enfim todos esses aspectos merecem uma atenção especial. Não adianta o acervo ser o mais completo possível em todas as áreas do conhecimento, a quantidade de exemplares e títulos atender a quantidade de acadêmicos, o sistema de automação da biblioteca ser o melhor e mais eficiente se essas outras questões não estão suprindo as expectativas dos usuários.

Segundo Guinchat e Menou (1994): “O usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas.” Pode-se dizer, portanto, que a razão de existir de uma biblioteca é o seu usuário, pois para eles estão direcionados todos e quaisquer atividades/serviços desta. O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, visto que a única justificativa das atividades deste sistema é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Ainda segundo Figueiredo (1994), os estudos de uso de bibliotecas universitárias apresentam o seguinte quadro:

- Relativos a uma universidade;
- As avaliações adotadas nos estudos não são comparáveis, pois os estudos ora são direcionados ao empréstimo, ora a coleção, alunos de graduação; os calouros apenas etc.;
- Pelas variáveis não serem as mesmas, não podem ser comparadas entre si;
- Portanto, as estatísticas não se tornavam confiáveis.

É preciso conhecer o perfil de cada categoria de usuários, tentando suprir o que cada um precisa dentro do seu contexto. É importante que o usuário se sinta o centro das atenções da biblioteca, é fundamental que ele perceba que os serviços oferecidos são para suprir as demandas dele. Por isso a importância de saber sua opinião através das avaliações. Mais do que isso, é necessário que ele veja as mudanças (seja de prestação de serviço, seja mudanças no ambiente físico ou digital) resultantes do próprio resultado das pesquisas.

Observamos seis importantes apontamentos com relação ao estudo de usuários, sendo eles:

1. Adaptação dos sistemas de informação com relação aos hábitos de busca de informação dos cientistas;
2. Existem diferentes necessidades informacionais devido aos diferentes perfis de usuários;
3. As variáveis de língua, formato e nível da informação também são relevantes para com a utilidade dos documentos e os interesses dos usuários;
4. A localização do documento deve ser feita para proporcionar acessibilidade ao mesmo;
5. Diálogo inteligente dos profissionais para com os usuários para os mesmo obterem confiança no sistema informacional da biblioteca;
6. Dificuldade dos usuários demonstrarem necessidade informacional para ser convertida em demanda do serviço da informação.

De nada vale realizar estudos de usuários ano após ano e não se preocupar em desenvolver

ações ou mudanças que representem a opinião desse usuário.

### 3 Materiais e métodos

As questões que orientaram essa pesquisa foram: os serviços prestados pela Biblioteca Central da UFGD têm sido voltados para atender as necessidades informacionais dos usuários? Os bibliotecários conhecem o perfil dos usuários que frequentam a biblioteca? Há uma preocupação da parte dos bibliotecários com os usuários potenciais<sup>1</sup>?

A pesquisa é exploratória, caracteriza-se como estudo de caso, método - quali/quantitativo, pois ao mesmo tempo em que se trabalharam as estatísticas, também foi trabalhado o método quantitativo em algumas questões da avaliação.

A população pesquisada foram acadêmicos, docentes e técnicos administrativos da Universidade Federal da Grande Dourados e da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul<sup>2</sup>.

O instrumento de coleta de dados foi o questionário que foi disponibilizado na página da Biblioteca através de um link e também foram impressos alguns questionários e deixados no balcão de circulação.

A análise dos dados obtidos foi feita por meio de estatísticas e gráficos.

### 4 Resultados parciais/finais

O questionário consistiu em 22 questões, porém foram selecionadas para esta pesquisa 4 questões que trataram sobre o perfil dos usuários, 2 questões que dizem respeito as razões do usuário frequentar a biblioteca e se ele possui conhecimento dos serviços que a biblioteca oferece mais uma questão sobre como o usuário qualifica o atendimento prestados pelos funcionários da biblioteca, 1 questão a respeito da qualidade do wireless e 1 questão sobre as redes sociais.

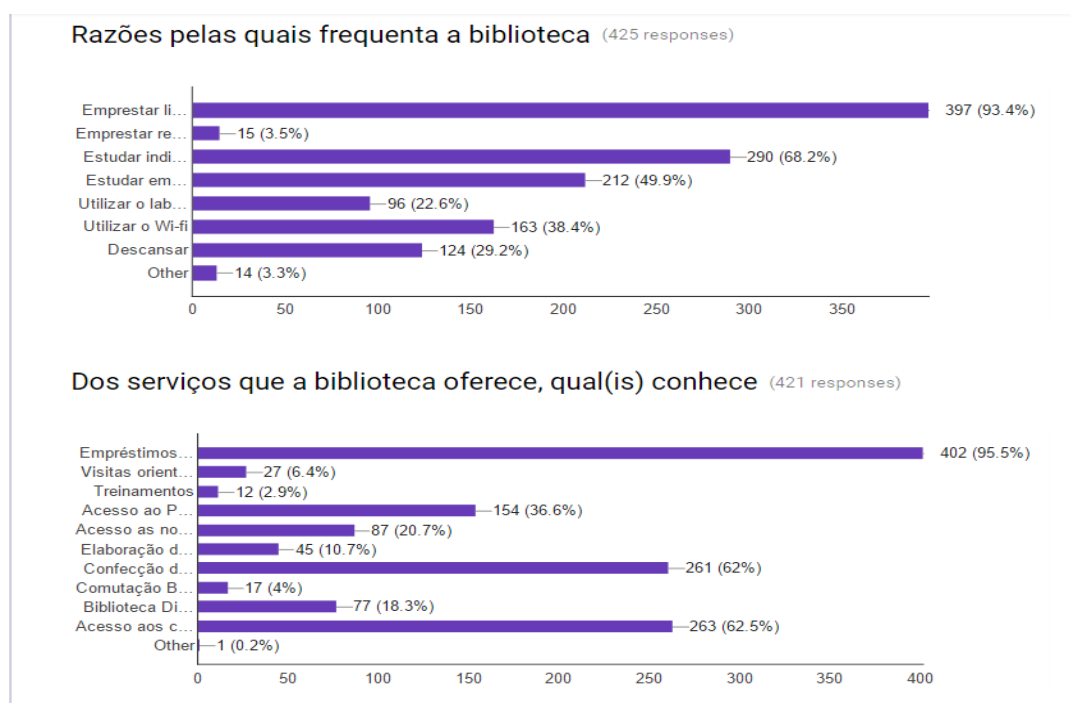
A respeito do sexo 51,9% dos usuários que frequentam a biblioteca são do sexo masculino, contra 48,1% do sexo feminino. Já a idade predominante dos usuários foi a faixa etária de 15 a 25 anos, com 76,2%, seguido de 18% na faixa etária de 26 a 35 anos, 3% de 35 a 45 anos e 2,6% de 46 anos ou mais. Já a instituição que mais respondeu a pesquisa foi a UFGD com 99,3% das respostas, contra 0,7% da UEMS colocar uma nota falando do compartilhamento entre as duas instituições. Em relação ao vínculo do usuário na instituição 90,2 % declararam que estão na graduação, 4,9% técnicos-administrativos, 30,7% estão no mestrado, 3,5% são docentes, 0,5% no doutorado, 0,2% na especialização e 0,7% outros.

Não era obrigatório o preenchimento de nenhuma questão do questionário, e nas questões da figura acima era possível assinalar mais de uma alternativa. O que se pode observar é que a principal razão dos usuários frequentarem a biblioteca é para emprestarem livros, seguido do estudo individual, na sequencia estudar em grupo, logo mais utilizar o wi-fi, utilizar o laboratório de informática, descansar, emprestar revistas e por último outras. Cabe procurar saber, por exemplo, porque no empréstimo de revistas não houve um número muito significativo de respostas, talvez isso se dê pelo fato dos periódicos não estarem inseridos no sistema de automação da biblioteca, seja pelos usuários preferirem o acesso

<sup>1</sup> Acerca dos usuários potenciais Faria (2010, p. 27) discorre que: “são todos os indivíduos inseridos na comunidade da unidade de informação que podem utilizar os serviços e produtos de informação disponíveis, ou seja, aqueles para quem os serviços estão disponíveis, ainda que eles não o utilizem efetivamente.”

<sup>2</sup> As bibliotecas da UFGD e da UEMS estão localizadas na Cidade Universitária e dividem o mesmo prédio por um acordo criado há alguns anos atrás. O acervo da UFGD fica no primeiro andar, enquanto o acervo da UEMS fica no térreo. Cada biblioteca possui seu próprio sistema de automação, porém é permitido ao acadêmico da UFGD o empréstimo de materiais bibliográficos na biblioteca da UEMS e vice-versa.

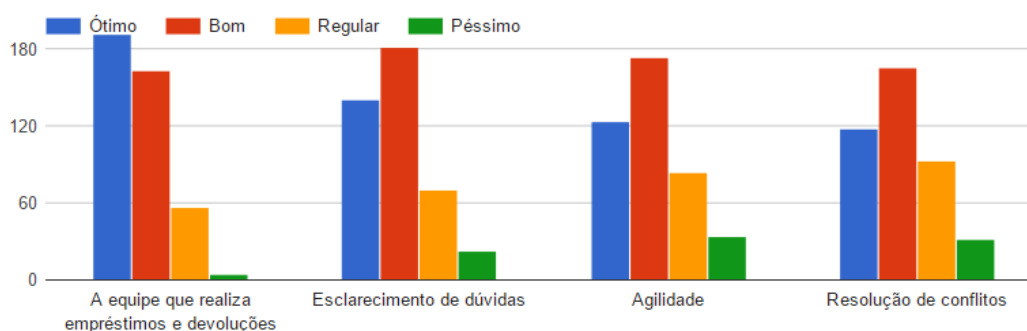
através do portal de periódicos da Capes, ou até mesmo por desconhecerem a possibilidade de empréstimo desse material. Outro fator que merece destaque é o número significativo de usuários que utilizam a biblioteca para descansar, há de se atentar para as medidas que a biblioteca tem tomada para que esse usuário possa ter um local agradável e aconchegante para descanso, pois muitos cursos da instituição são integrais, o acadêmico passa o dia todo na universidade e entre uma aula e outra é na biblioteca que ele encontra um ambiente agradável para descansar, seja pelo fato de ter ar-condicionado no ambiente ou pelo fato de terem sofás no hall de entrada.



**Figura 1 – Razões de frequentar a Biblioteca e Serviços que a Biblioteca oferece**

Já sobre os serviços que a biblioteca oferece os usuários responderam que o serviço mais conhecido é o **empréstimo e devolução de materiais bibliográficos**, seguido de **acesso aos computadores, confecção da 2ª via da carteirinha, acesso ao Portal de Periódicos Capes, acesso às normas da ABNT, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Elaboração de ficha catalográfica, visitas orientadas, comutação bibliográfica, treinamentos e outros**. Um apontamento que se pode afirmar com base nas respostas é que muitos serviços como as visitas orientadas, treinamentos, e a comutação bibliográfica precisam de uma divulgação maior, uma vez que se o usuário desconhece a existência desses serviços ele não irá utilizá-los.

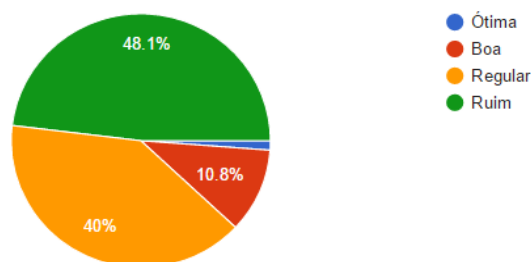
### Atendimento



**Figura 2 – Como você avalia o atendimento prestado na Biblioteca Central da UFGD**

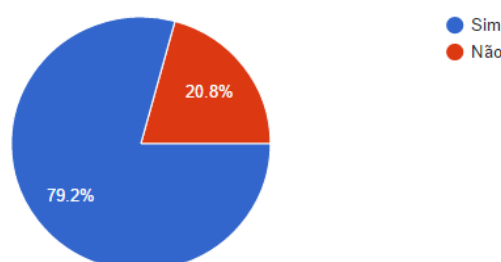
Através do gráfico acima é possível perceber que de modo geral, o atendimento prestado na BC da UFGD foi bem avaliado. Principalmente no quesito da equipe que realiza empréstimos e devoluções. O que de fato, é muito importante, pois o atendimento deve ser o cartão de visitas da biblioteca. Quando o usuário é mal atendido, dificilmente esse voltará para a biblioteca, ou sentirá certa barreira caso encontre dificuldades ou tenha dúvidas em algum serviço. Quanto ao esclarecimento de dúvidas a qualificação foi considerada boa, o que também pode ser considerado satisfatório. Como a equipe é formada por auxiliares, assistentes administrativos, bibliotecários, estagiários e terceirizados há uma rotatividade de pessoal muito grande, é necessário que as informações sejam sempre repassadas corretamente para cada membro da equipe, para que possam dessa maneira esclarecer as dúvidas da comunidade acadêmica, sejam elas da própria biblioteca, sejam sobre outros assuntos pertinentes a universidade. No quesito agilidade também nota-se o destaque para a qualificação “boa”, o que pode ser justificado pelo fato da equipe ter a preocupação em poupar o tempo do acadêmico, que já é escasso, devido a grande gama de atividades que estes possuem. Como nos demais quesitos a resolução de conflitos também foi considerada boa, existe o regulamento da BC, e nele constam os deveres e os direitos dos acadêmicos, porém existem situações excepcionais, cabe ao bibliotecário utilizar-se da empatia para que esses conflitos sejam resolvidos.

Avalie a internet wireless da biblioteca da UFGD (418 responses)



Na sua opinião, a biblioteca deveria estar inserida nas redes sociais?

(419 responses)



### Figura 3 – Wireless e Redes Sociais

Em relação à qualidade da internet sem fio da Biblioteca é expressivo o número apresentado no gráfico classificando como ruim 48,1% e 40% regular. O usuário precisa de um wireless de qualidade para desenvolver suas pesquisas em seu notebook ou até mesmo utilizar as redes sociais, seja de seu notebook ou de um smartphone. Até porque o laboratório de informática da Biblioteca não consegue atender a quantidade de pessoas que frequentam a biblioteca.

Já se tratando das redes sociais desde algum tempo a equipe da biblioteca vinha percebendo a importância da comunicação via redes sociais para com os usuários. Visto que é um meio de comunicação presente na vida de muitas pessoas, ao postar algum aviso ou dica via rede social a visibilidade do que se deseja comunicar acaba sendo maior e mais eficaz do que simplesmente postar as informações na página da biblioteca. Até mesmo pro serviço de referência virtual seria muito útil a criação dessas redes, pois não haveria nem necessidade de o usuário vir pessoalmente até a biblioteca ou ter que ligar para sanar alguma dúvida.

### 5 Considerações parciais/finais

O que se pode concluir, através dos resultados obtidos é que o estudo de usuário é uma ferramenta essencial para descobrir o grau de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos, se eles possuem conhecimento desses serviços, se é necessário trabalhar mais com a questão do marketing. No caso das principais razões dos usuários frequentarem a biblioteca é esperado que o empréstimo fosse a principal razão, mas é perceptível a quantidade de usuários que tem utilizado a biblioteca como ambiente de descanso e isso não torna esses usuários menos importantes do que os que a utilizam para outras finalidades. É preciso pensar em estratégias para que a biblioteca possa satisfazer a demanda desses usuários também, criar



um espaço mais sofás e almofadas, fazer uso da criatividade. No caso dos serviços oferecidos há um desconhecimento de certos serviços que seriam muito mais utilizados se fossem mais bem divulgados, seja pela própria página da biblioteca no site da UFGD, seja através das redes sociais.

Acredita-se que os serviços têm sido voltados para os usuários, observou-se que o perfil desse usuário é quase que dividido entre homens e mulheres e a faixa etária dos 15 a 25 anos mostra que é um público bem jovem que está na graduação, sendo que a maioria é vinculado à própria UFGD. É interessante desenvolver ações que cativem esse público a frequentar mais o ambiente da biblioteca, saber mais sobre seu universo e suas necessidades, promover ações culturais e exposições sobre temas que chamem a atenção desse público.

No quesito atendimento a equipe está de parabéns pelo trabalho prestado à comunidade acadêmica e acredita-se que com os resultados obtidos a equipe estará mais motivada ainda a realizar um trabalho com excelência.

Em relação à qualidade do wireless com base nos dados que se obteve já foram providenciados repetidores de sinais wireless para serem colocados em pontos estratégicos do prédio da biblioteca. Quanto às redes sociais será realizada uma reunião com a Assessoria de Comunicação para saber mais detalhes sobre a política de criação de redes sociais por setores específicos da instituição.

Espera-se que essa pesquisa tenha contribuído para posteriores estudos de usuários, tanto na própria instituição para saber se houveram avanços, quanto em outras instituições.

Também é preciso desenvolver ações que possam trazer os usuários potenciais para a biblioteca. Toda a comunidade acadêmica seja professores, alunos ou técnicos administrativos deve se sentir inserida no contexto da biblioteca. Atender as demandas de cada um dos segmentos é uma atitude que deve ser observada.

Outra sugestão é que essa avaliação da BC seja realizada com certa periodicidade (semestralmente, anualmente) para que possa haver uma comparação dos resultados a fim de saber se os aspectos que precisavam ser melhorados foram de fato, melhorados, os aspectos que tiveram boas avaliações manterão o padrão. Enfim essa análise é primordial.

## 6 Referências

FARIA, Cleide Vieira de. **Identificação das necessidades informacionais e comportamento de busca dos usuários da biblioteca central da UFMG: ênfase nos alunos de graduação do Instituto de Ciências Exatas e Instituto de Ciências Biológicas**. 2010. 66f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

GUINCHAT, Claire; MENO, M. J. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. 540p.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 2001. 196p.