

AValiação DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS DA UFMG: UM ESTUDO DE USUÁRIO

Gracirlei Maria de Carvalho Lima (UFMG) - leleygmc@gmail.com

Nádia Cristina Oliveira Pires (UFMG) - piresaidan@gmail.com

Resumo:

Trata-se de um estudo de usuário da biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias da UFMG, Campus Montes Claros. A abordagem adotada foi a quali-quantitativa que delineou como objetivo analisar a satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do ICA/UFMG. A população da pesquisa foi 266 usuários. Os principais pontos do resultado foram que a biblioteca é um espaço bem frequentado; os serviços mais utilizados pelos usuários são os empréstimos domiciliares e renovação via web e os documentos mais emprestados são os livros e periódicos. Conclui-se que a avaliação pode levantar dados para a tomada de decisões quanto aos produtos e serviços oferecidos possibilitando ações positivas para melhor satisfazer os usuários.

Palavras-chave: *Estudo de usuário. Avaliação dos 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

A Biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias – ICA, Campus Regional de Montes Claros foi criada em 1960 para atender à demanda do Curso Técnico em Agropecuária. Em 1998 a Biblioteca foi transformada em Biblioteca Universitária, com vistas à criação do curso de Agronomia. Atualmente a biblioteca atende a cinco cursos de graduação: Agronomia, Zootecnia, Engenharia Agrícola e Ambiental, Engenharia Floresta, Engenharia de Alimentos e Administração; três de mestrado: Mestrado em Produção Vegetal, Mestrado em Produção Animal e Mestrado em Território, ambiente e sociedade; e os cursos de especialização em Recursos Hídricos e ambientais e em Residência Agrária. Atende a um público de aproximadamente 1774 usuários, estes estão categorizados em alunos de graduação, especialização, mestrado, professores, funcionários técnico-administrativos e terceirizados.

Os usuários necessitam de informações específicas e têm diferentes necessidades frente ao que a biblioteca oferece. Desta forma, os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca necessitam ser avaliados para se identificar os pontos fortes e fracos, que poderá acarretar melhorias, criação ou descontinuidade dos mesmos.

Para isso faz-se necessário a realização de um estudo de usuário, cujo objetivo geral é analisar a satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do ICA/UFMG. Tem como objetivos específicos: mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca; identificar o conhecimento dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca e conhecer as necessidades dos usuários para o melhoramento dos serviços da biblioteca.

2 Revisão de literatura

A necessidade crescente por serviços de qualidade leva as instituições a buscarem estratégias para satisfazerem seus usuários na busca por seus produtos e serviços. A avaliação de bibliotecas tomando como base a opinião dos usuários é certamente um bom modo de verificar seus principais pontos positivos e negativos.

Para medir a qualidade é preciso avaliar, e segundo Lancaster (1996, p.1), "uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões". Ao considerar a biblioteca como "uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida". O autor ressalta que qualquer avaliação deve medir o êxito dessa interface.

Para uma adequada avaliação, pode-se utilizar de instrumentos que busquem conhecer os produtos, serviços e usuários.

Os estudos de usuários são um dos instrumentos adequados para a avaliação da qualidade da gestão de informações e dos canais utilizados para comunicá-las aos utentes. É primordial que as decisões que envolvem gerir os recursos informacionais de uma biblioteca sejam adequadas e estrategicamente tomadas, em benefício direto de quem tem necessidade de informação. (MACULAN, 2007, et al. p.1).

O estudo de usuário é instrumento de grande importância por meio do qual se tem a oportunidade de conhecer as necessidades dos usuários. Este estudo torna-se uma ferramenta útil para o planejamento dos serviços, uma vez que, pode-se criar ou extinguir produtos e serviços visando sempre melhorar a qualidade do atendimento. De acordo com Figueiredo (1979, p. 79):

Estudos de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Para Dias e Pires (2004, p. 11) o estudo de usuários é "uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação".

3 Materiais e métodos

A pesquisa foi do tipo descritiva com abordagem quantitativa, com a metodologia baseada em estatística com ênfase na mensuração de resultados, e qualitativa com o aprofundamento na compreensão do grupo pesquisado. Por meio da pesquisa quantitativa juntamente com a qualitativa é possível obter dados numéricos e opiniões do usuário.

Para coleta de dados foi utilizado o questionário (eletrônico) por melhor corresponder aos objetivos do estudo proposto. O qual foi composto por um conjunto de questões apresentadas às pessoas, sem interferência do pesquisador, além de apresentar algumas vantagens como a possibilidade de atingir um grande número de pessoas. (ALMEIDA, 2005, p.65)

O universo da pesquisa foi de 15%¹ dos usuários do sistema de Biblioteca da UFMG vinculados ao ICA, o que representa uma amostra de 266 usuários. Além do vínculo com o ICA o usuário tinha que estar sem nenhuma pendência, nem com a instituição nem com o Sistema de Biblioteca.

O questionário tinha 16 questões fechadas (múltipla escolha) e uma aberta, tendo sido elaborado com o auxílio do software Google Drive®. As perguntas abordaram questões como satisfação, perfil e uso da biblioteca. O formulário foi enviado via correio eletrônico ao participante, os quais foram convidados a participar da pesquisa.

A elaboração da pesquisa começou em outubro de 2015 com a revisão de literatura, elaboração do projeto e do formulário. O projeto de pesquisa foi submetido à Congregação², órgão de deliberação superior, do ICA e ao Comitê de Ética em Pesquisa (COEP)³ da UFMG para aprovação. Logo após a aprovação dos respectivos órgãos, os formulários foram enviados sendo que no mês de janeiro foi feita a análise e compilação dos dados.

4 Resultados finais

Foram 266 questionários enviados no período do mês de novembro de 2015 e desses 56 responderam. Das categorias que mais contribuíram com o questionário, foram os cursos de graduação em Agronomia e Engenharia de Alimentos com 18% cada um. Em seguida com 16% foram os alunos de Administração, 12% os de Engenharia Florestal e 9% os servidores técnico-administrativos. As outras categorias restantes atingiram uma média de 4%.

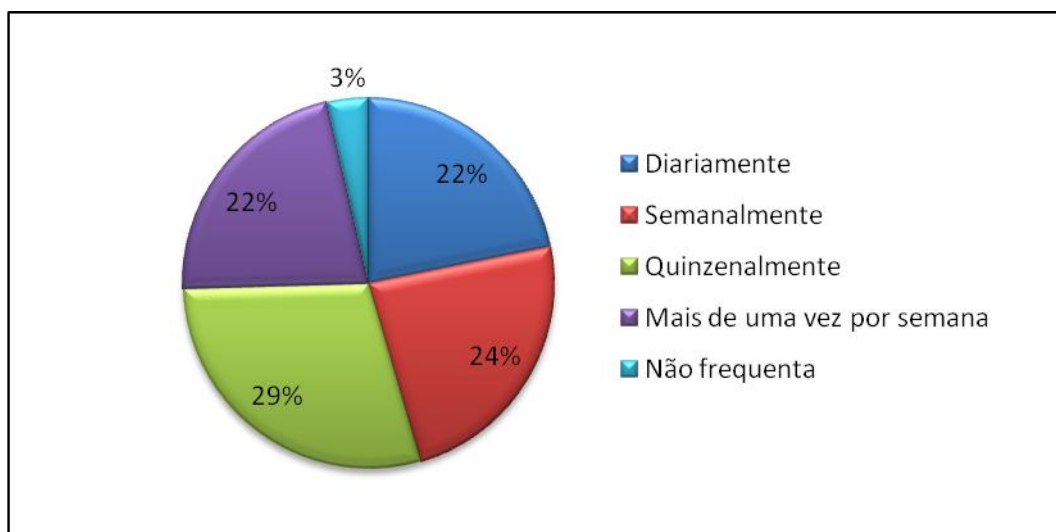
Quanto à frequência de uso da biblioteca, se destaca a quinzenal com 29%, seguidos de 24% semanalmente, sendo que, os que utilizam a biblioteca diariamente e mais de uma vez por semana atingem juntos 44%. As pessoas que não utilizam a biblioteca registram somente 3%.

¹ Dados referente usuário cadastrado no sistema de biblioteca da UFMG com vínculo com o ICA em 06/2015..

² Parecer ICA-280/2015

³ Projeto: CAAC 050 81151.8.0000.5149

Gráfico 1 – A frequência de uso da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Entre os serviços que a biblioteca oferece, o usuário usa ou já utilizou, o que mais se destaca é o empréstimo domiciliar com 25%. Renovação via web com 18%, seguido de reserva via web com 17%. O acesso ao Portal de Periódicos CAPES obteve 11% de uso e serviço de malote 8%. As orientações sobre normalização de trabalhos acadêmicos atingiram 6%. Em seguida com 5% estão os treinamentos para o uso da biblioteca e acesso à base de dados. Os serviços oferecidos pela biblioteca que são menos utilizados pelos usuários são as redes sociais com 4%, seguidos do Comut, Boletim de Novas Aquisições, ficha catalográfica e ISBN.

Tabela 1 – Serviços da Biblioteca

Os serviços que a Biblioteca oferece que o usuário usa ou já usou	Quant.
Empréstimo domiciliar	46
Renovação via web	33
Reserva via web	31
Acesso ao Portal da Capes	20
Malote	15
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	11
Acesso a bases de dados	10
Treinamento para o uso da biblioteca	9
Rede Social	7
Comut	2
Elaboração de ficha catalográfica	1
Boletim de Novas Aquisições	1
Número de ISBN/ISSN	1

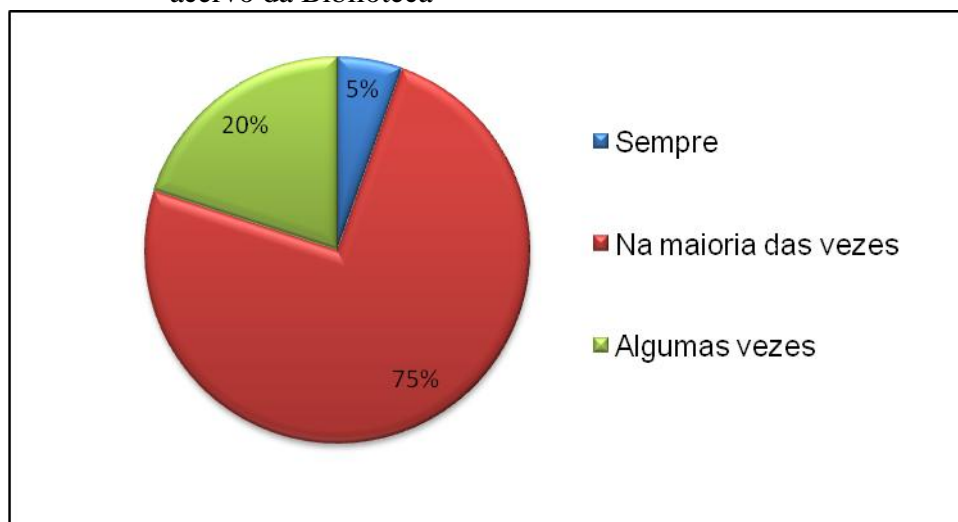
Fonte: Dados da pesquisa 2015

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

A frequência com que os usuários encontram uma informação de que necessitam no acervo da Biblioteca foi muito satisfatória. 75% responderam “na maioria das vezes”. 5% responderam “sempre”. 20% “as vezes”. Somente 20% responderam “Algumas vezes”.

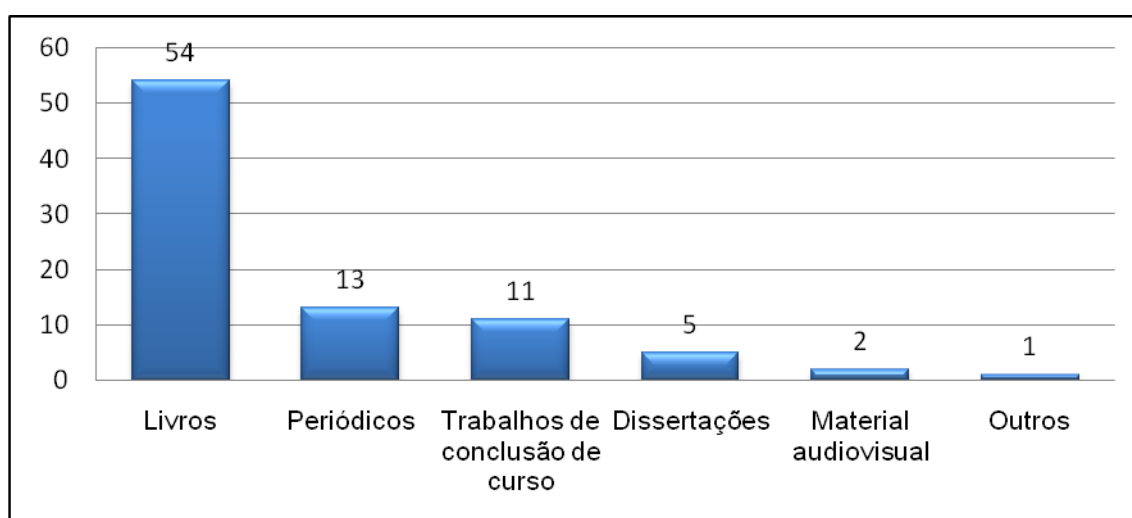
Gráfico 2 – A frequência que o usuário encontra uma informação de que necessita no acervo da Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

A natureza dos documentos consultados na biblioteca pelos usuários se destaca com 63% livros, 15% periódicos e 13% trabalhos de conclusão de curso. Os menos consultados são as dissertações com 6% e material audiovisual com 2% e 1% outros.

Gráfico 3 – A natureza do documento utilizado pelos usuários.

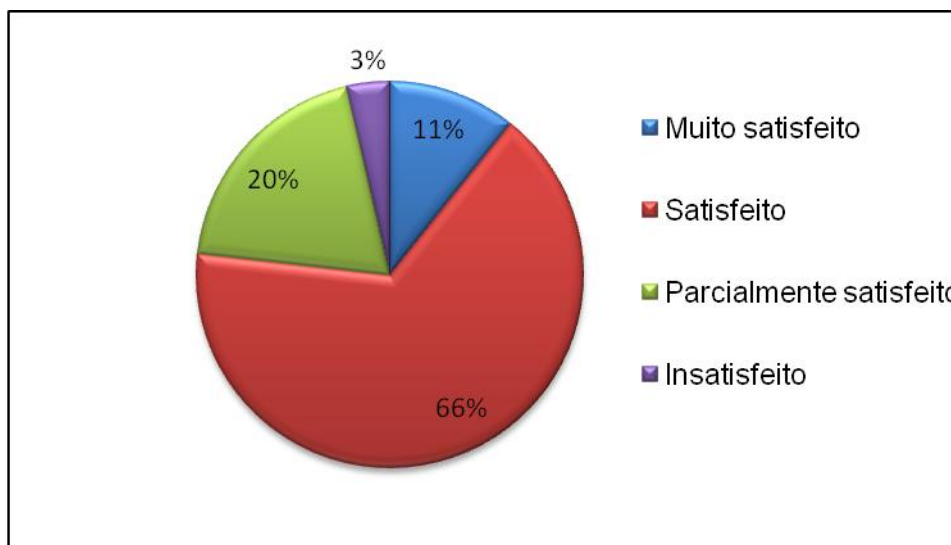


Fonte: Dados da pesquisa 2015

Nota: A pergunta permitiu a indicação de mais de um documento.

O grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca foi bastante alto com 77% no total entre “muito satisfeito e satisfeito”. Consideram parcialmente satisfeitos 20% e 3% estão insatisfeitos.

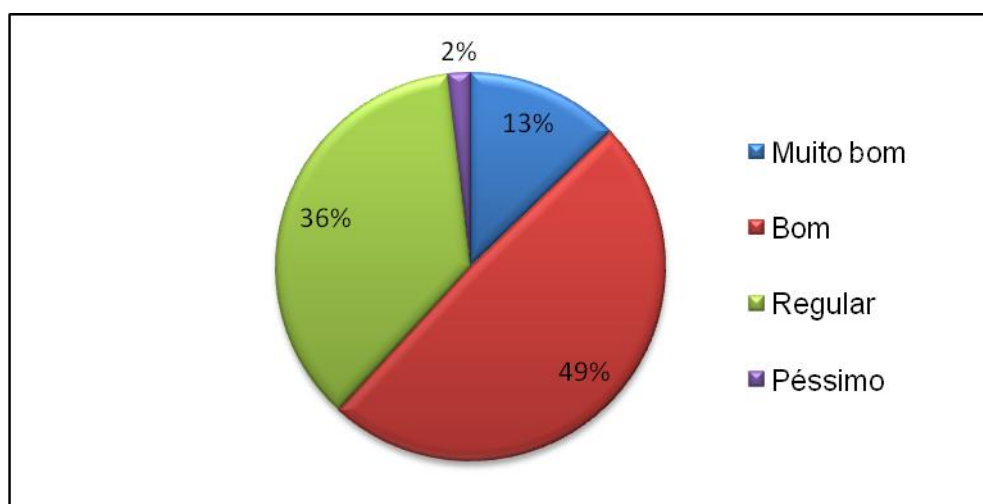
Gráfico 4 – O grau de satisfação geral em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O nível de conhecimento em relação ao uso do catálogo da biblioteca é considerado muito bom com 13% e 49% bom. O nível de conhecimento foi considerado regular com 36% seguido de apenas 2% que avaliaram como péssimo.

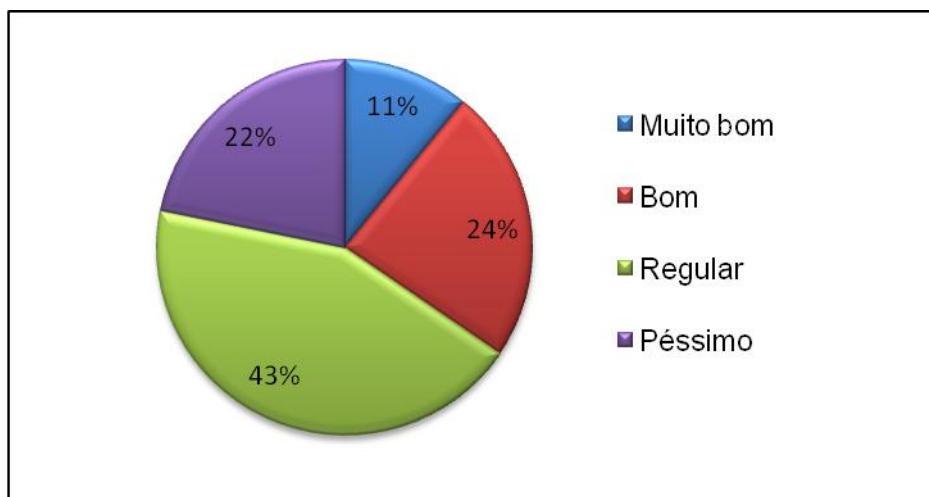
Gráfico 5 – O nível de conhecimento em relação ao uso do catálogo da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O nível de conhecimento em relação ao uso do Portal da CAPES foi considerado bom por 24% e muito bom por 11%. Entretanto, 43% consideram regular e 22% dos usuários consideram péssimo.

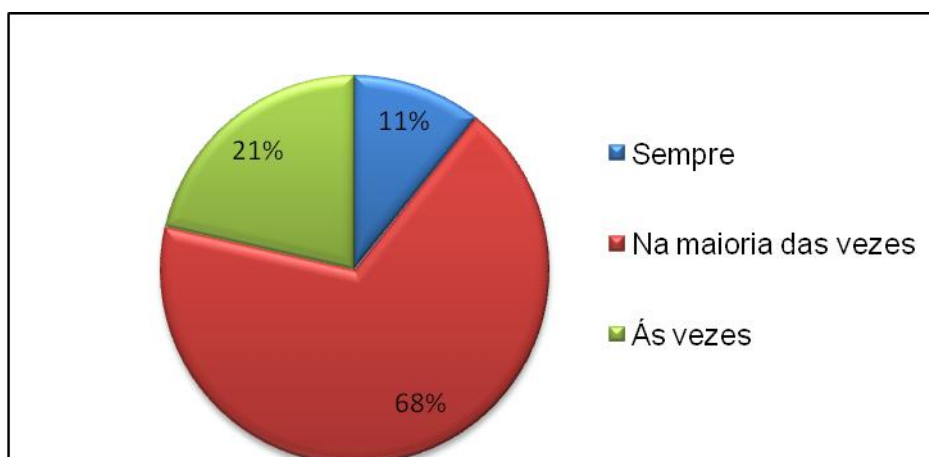
Gráfico 6 – O nível de conhecimento em relação ao uso do Portal da CAPES



Fonte: Dados da pesquisa 2015

A frequência que o usuário consegue encontrar um livro ou periódico na estante é de 68 % na maioria das vezes. 11% sempre e 21 % consideraram que às vezes.

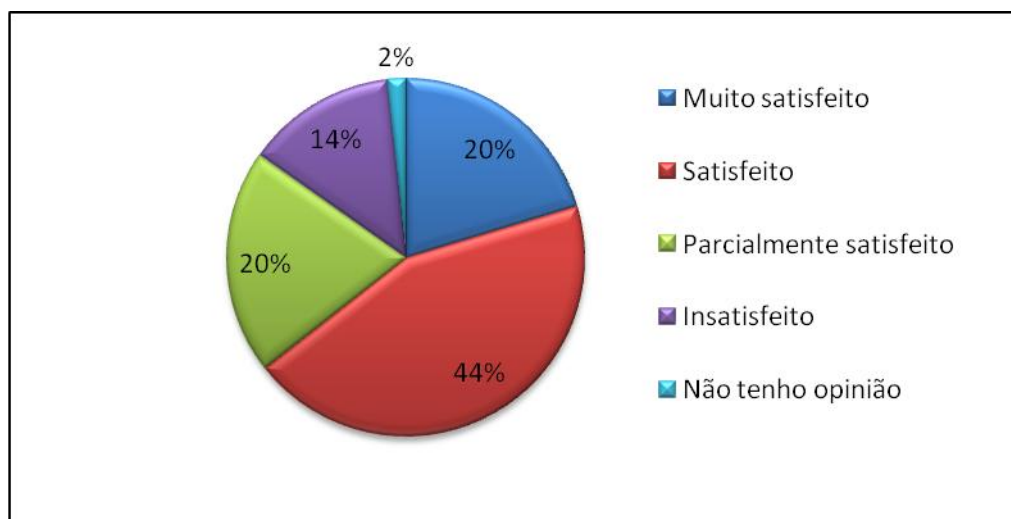
Gráfico 7 – A frequência que o usuário consegue encontrar um livro ou periódico na estante



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Em relação ao ambiente da biblioteca o grau de satisfação geral foi de 64% de satisfeitos e muito satisfeitos. Entre os parcialmente satisfeitos ficaram em 20% e 14% se colocaram insatisfeitos.

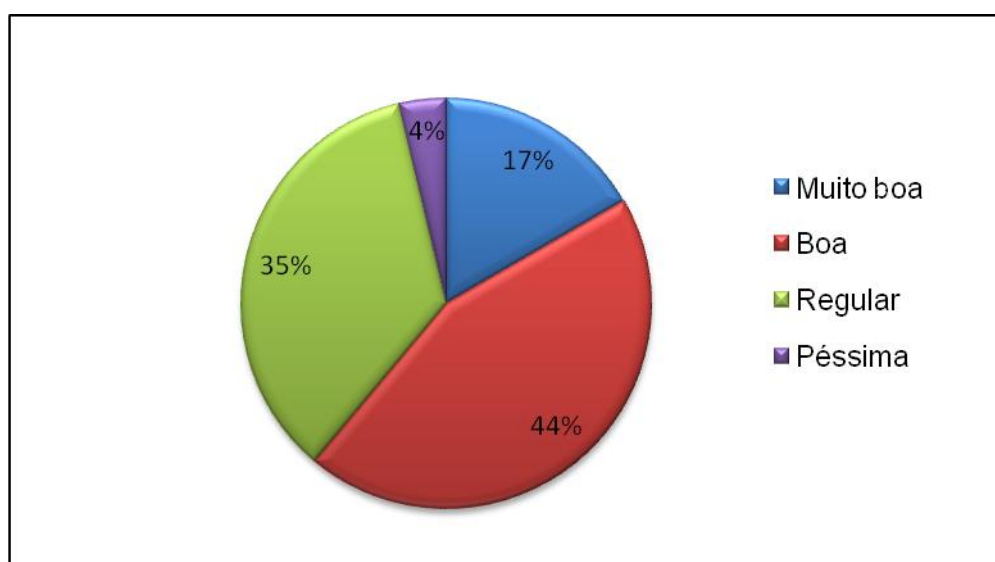
Gráfico 8 – O grau de satisfação geral em relação ao ambiente da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O grau de satisfação em relação à sala de estudo individual foi boa com 44%. Muito boa com 17%. Os usuários que consideram regular foram 35% e 4% avaliaram como péssima.

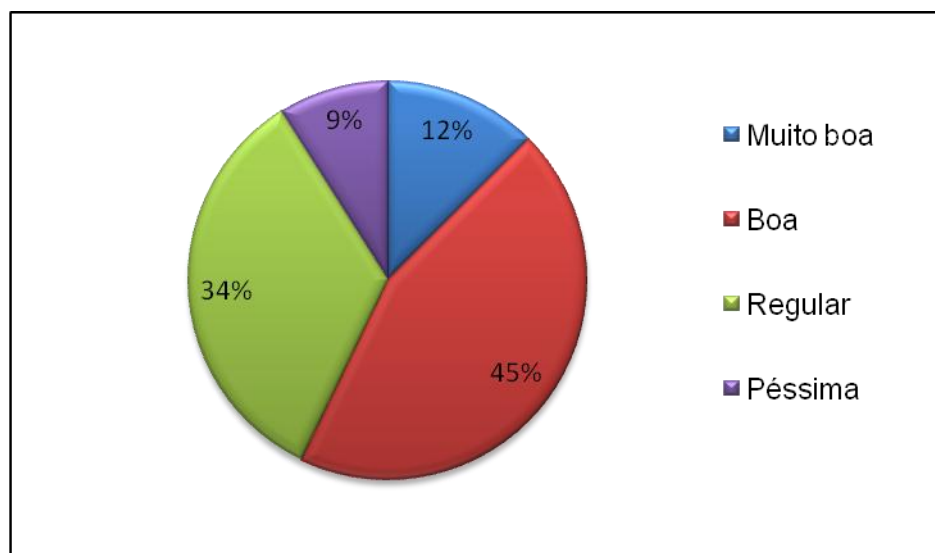
Gráfico 9 – O grau de satisfação em relação à sala de estudo individual



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Em relação à sala de estudo em grupo o grau de satisfação atingiu 45% para os que consideram boa, 12% para os que consideram muito boa, 34% para os que consideram regular e 9% para os que consideram péssima.

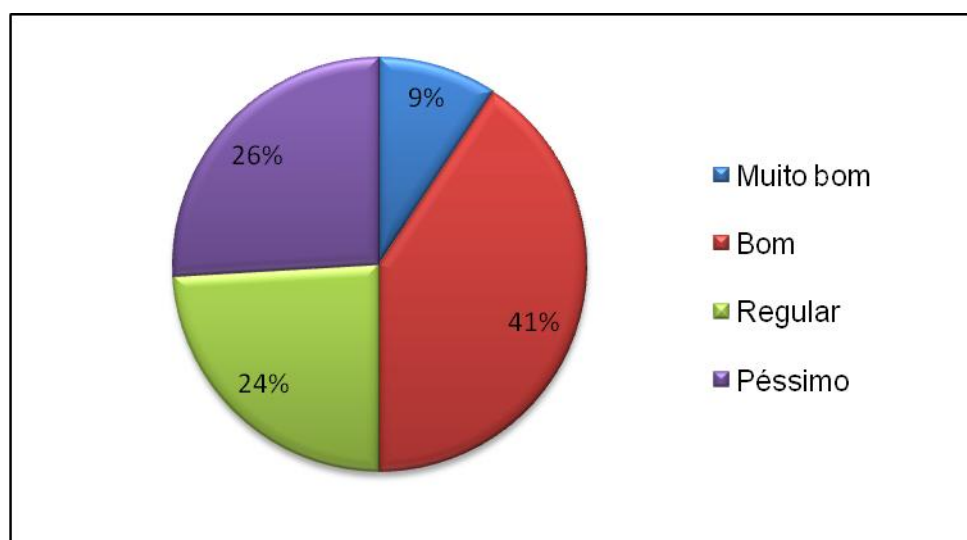
Gráfico 10 – O grau de satisfação em relação à sala de estudo em grupo



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Quanto ao grau de satisfação em relação aos terminais de consulta às bases de dados 9% dos usuários consideram muito bom com e 41% bom. Os que consideram regular foram 24% e os que consideram péssimo somaram 26%.

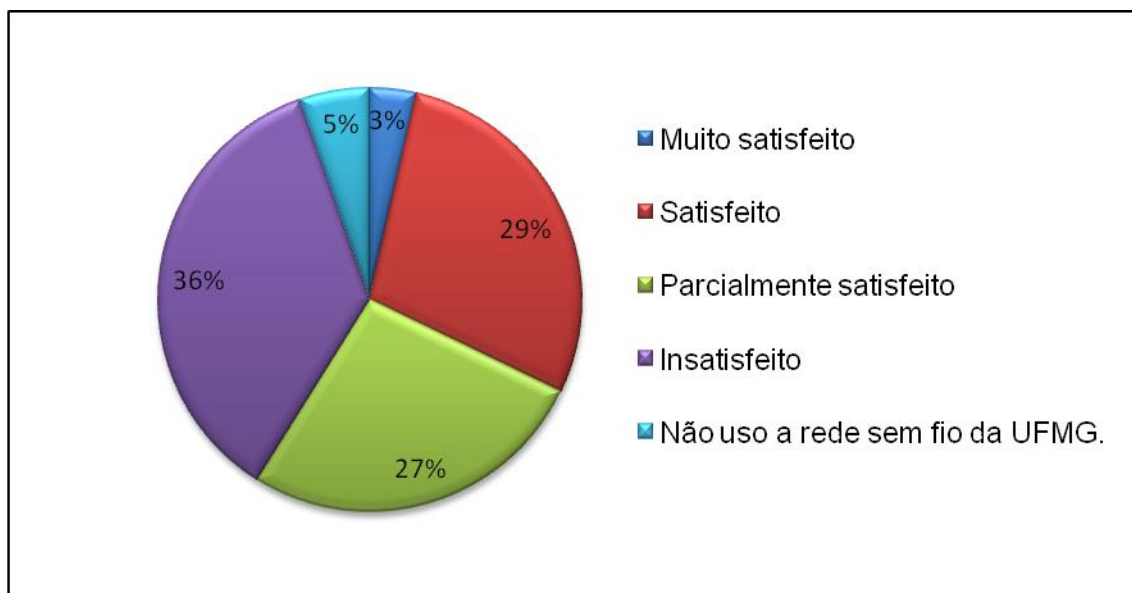
Gráfico 11 – O grau de satisfação em relação aos terminais de consulta às bases de dados



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Em relação ao acesso a Rede sem fio da UFMG, o grau de satisfação é de 3% muito satisfeito, 29% consideram-se satisfeitos, 27% consideram-se parcialmente satisfeitos e 36% consideram-se insatisfeitos.

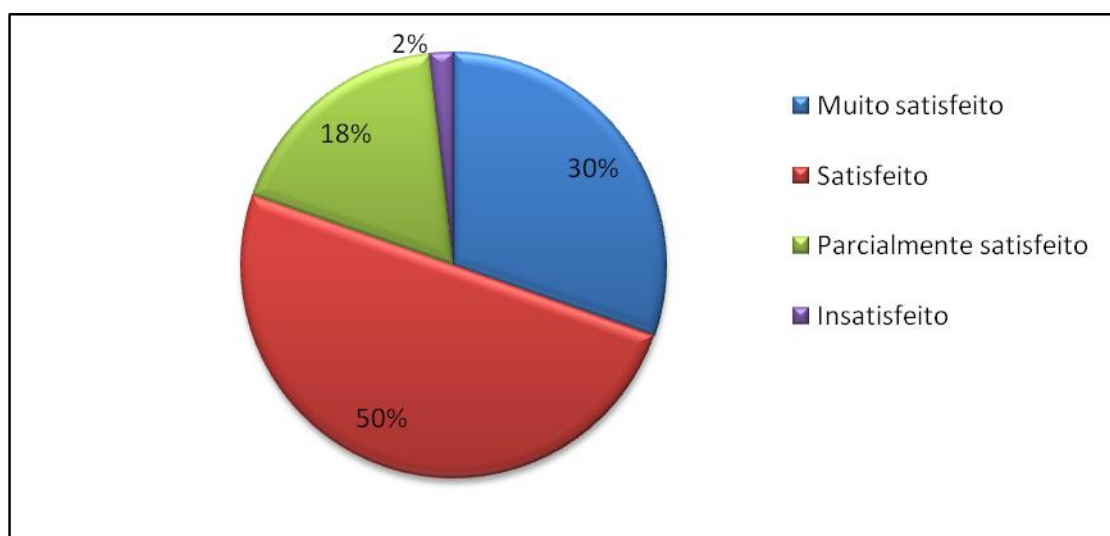
Gráfico 12 – O grau de satisfação em relação acesso a Rede sem fio da UFMG



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O grau de satisfação em relação ao atendimento no balcão de empréstimo é muito alto, pois, 30% consideram-se muito satisfeitos, 50% consideram-se satisfeitos, 18% consideram-se parcialmente satisfeitos. Apenas uma pessoa considera-se insatisfeita somando 2%.

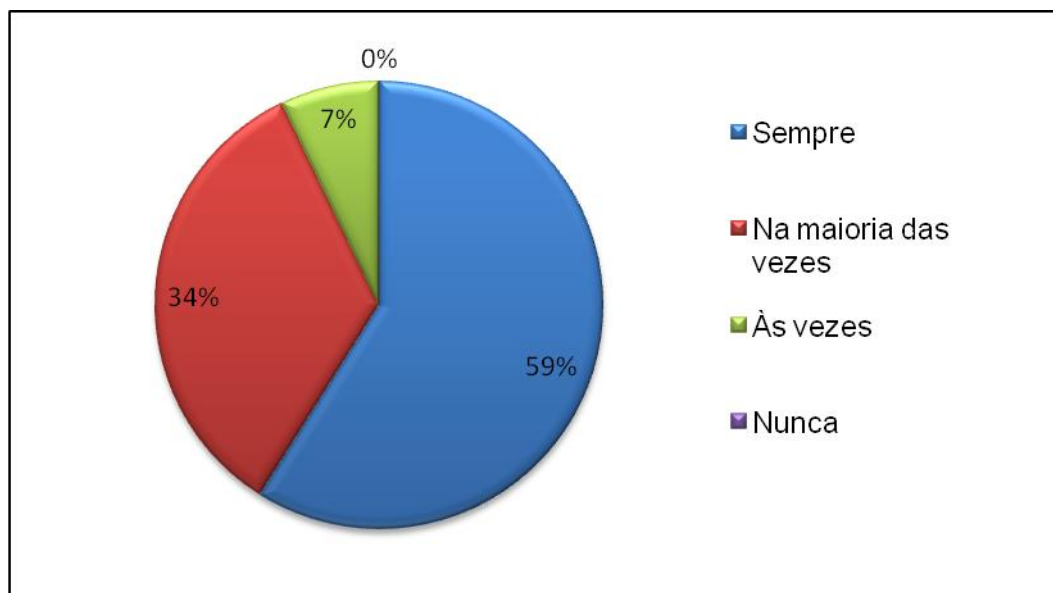
Gráfico 13 – O grau de satisfação em relação ao atendimento no balcão de empréstimo.



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Quando questionados se ao solicitar ajuda a um bibliotecário o usuário era atendido 59% dos usuários responderam que sempre era atendido. 34% responderam que na maioria das vezes e 7% às vezes foram atendido.

Gráfico 14 – Ao solicitar ajuda a um bibliotecário o usuário é atendido



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Na questão aberta foi solicitado que deixassem alguma observação que não foi contemplado nas questões fechadas mais reclamações e sugestões. Entre as principais reclamações citadas foram:

- Instalação de ventiladores e ar condicionados nos ambiente da biblioteca;
- Demora no serviço de malote (solicitação de livros das bibliotecas das unidades dos *Campi* de Belo Horizonte);
- Aparatos tecnológicos (melhorias nos terminais de consulta, teclados, mouse, tomadas para notebooks)
- Espaço (ampliação e melhorias dos espaços de estudos em grupo e individual)
- Mobiliário (melhorias nas cadeiras, mesas e cabines de estudos individuais)

As principais sugestões foram em relação a compra de livros que segundo alguns usuários não estão contemplados no acervo da biblioteca.

5 Considerações finais

O que se observa é que a biblioteca tem em sua maioria uma frequência de usuários diariamente ou mais de uma vez por semana. Algumas pessoas que, esporadicamente pegam algum material para empréstimo, consideraram que não utilizam a biblioteca.

A não utilização do espaço para estudo, não significa o não uso da biblioteca. A frequência periódica dos usuários pode ser adquirida através de campanhas de *marketing*, treinamentos, palestras e outras atividades.

A biblioteca oferece muitos serviços que não são conhecidos ou utilizados pela maioria dos usuários. Uma campanha de divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca seria de extrema importância para o conhecimento dos usuários. A falta de uma página da biblioteca no sítio do ICA dificulta essa divulgação. Além disso, a utilização da Rede Social da Biblioteca com mais intensidade poderia melhorar a divulgação das atividades.

Os serviços que são oferecidos pela biblioteca, são muito bem aceitos e tem boa

satisfação por parte dos usuários. A intensificação de treinamentos sobre a busca ao catálogo do sistema, orientação na localização do acervo e treinamentos ao Portal de Periódicos CAPES, melhoraria ou poderia melhorar ainda mais a satisfação.

Em relação ao acervo da biblioteca, a utilização dos livros é muito grande. Algumas reclamações são referente à necessidade de aquisição de livros na área de Administração Pública, Geotecnologia, Engenharia de Alimentos e Engenharia Florestal.

Recentemente a biblioteca passou por uma reforma que, na medida do possível, sofreu algumas alterações consideráveis. Uma delas foi o guarda-volumes que ficava do lado de fora da biblioteca; instalação de tomadas em todas as cabines; a localização do acervo, que uniu as coleções de periódicos e livros no salão central; a criação da sala de estudo em grupo; realocação do Acervo do Sertão para uma sala maior, com cabines de estudo; criação de um *lounge* para descanso; instalação de tomadas onde fosse possível; e pintura das paredes.

As instalações da Biblioteca agradam a maioria dos usuários, porém alguns se queixam do calor e pedem ar condicionado, ou mais ventiladores que não façam barulho. Reclamam também da sala de estudo individual que deveria ser maior.

Outro fator apontado foi a falta de conforto das cadeiras para se estudar por horas assentado. Porém, as cadeiras que a biblioteca adquiriu recentemente são de boa qualidade e adequadas para uso em espaços como bibliotecas e salas de aula. Campanhas de educação na biblioteca devem ser intensificadas para resolver problemas de comportamento adequado e também do cuidado e preservação do acervo.

A biblioteca possui quatro terminais para consulta ao catálogo de Bibliotecas da UFMG, buscas em bases de dados e Portal de Periódicos CAPES, além de *e-mails* e redes sociais. A biblioteca oferece esses terminais para consultas rápidas e não dispõe de espaço de laboratório para o usuário fazer trabalhos, editoração de textos, apresentações de *slides* e outros serviços. Metade dos usuários consideram esses terminais de consulta bom ou ótimo. Mas a outra metade acha que deveria haver mais terminais e que esses terminais deveriam ter um pacote de serviços *office* para editoração de textos, planilhas e apresentações. Porém, a biblioteca pretende oferecer mais terminais de consulta nos mesmos moldes já existentes, pois não possui espaço para terminais de pesquisa assentado.

O ICA oferece rede sem fio em quase todos os prédios. A maioria considera que a rede sem fio da biblioteca é lenta e cai muito. O setor de informática será informado desses resultados para melhoria do serviço.

Em relação ao atendimento na circulação a maioria está satisfeita. Apesar de ter horário muito extenso e não fechar para almoço, a biblioteca possui um quadro limitado de dois servidores auxiliares. Conta com dois estagiários e uma terceirizada, além dos bibliotecários para cobrir o atendimento da circulação. Porém, treinamentos individualizados deverão ser aplicados para manter o bom padrão de atendimento aos usuários.

Este estudo de usuários poderá nortear os projetos e planejamentos atuais e futuros, dos profissionais que atuam na biblioteca, para melhoria, implantação e retirada, se for o caso, de produtos e serviços oferecidos. É muito importante saber ouvir as demandas para seguir adiante ou parar quando for preciso.

6 Referências

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

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MACULAN, B. et al. Levantamento de usos e usuários na biblioteca universitária do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais. In: **VII CINFORM** - Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa da Informação, 2007, Salvador. Anais do VII CINFORM, 2007.