

AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO

Aparecida de Fátima Castro Campos (UNIFOR-MG) - cdbiblio@unifor.br

Virginia Alves Vaz (UNIFOR-MG) - biblioteca@unifor.br

Resumo:

O objetivo deste trabalho foi avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Ângela Vaz Leão, biblioteca universitária do Centro Universitário de Formiga, sob a ótica de seus usuários, apresentando os resultados do Programa de Avaliação dos Produtos e Serviços da Biblioteca, referente ao ano 2015. As fontes informacionais mais consultadas, principalmente eletrônicas, produtos e serviços digitais mais utilizados e a demanda por novos produtos e serviços foram a temática definida para este estudo. A metodologia utilizada para a pesquisa foi de abordagem quantitativa, utilizando o questionário como instrumento de coleta de dados. Como resultados, foram obtidos 471 questionários respondidos, representando 13% do universo da pesquisa. Através das respostas obtidas pode-se constatar que é necessário apresentar e divulgar mais bases científicas específicas aos usuários, estimulá-los a utilizar os periódicos eletrônicos online, orientá-los quanto a pesquisa no catálogo da biblioteca e aprimorar a infraestrutura tecnológica da biblioteca. Por fim, os resultados deste trabalho apontaram não só para a necessidade de aprimoramento tecnológico dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca como também para a divulgação daqueles já existentes. Ressalta-se que as informações obtidas permitem subsidiar o planejamento e ações estratégicas, possibilitando a implementação de mudanças necessárias de acordo com as demandas do usuário, contribuindo ativamente para a sua formação.

Palavras-chave: *Avaliação de serviços. Biblioteca universitária. Estudo de usuários. Qualidade em serviços.*

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

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

1 Introdução

A Biblioteca Ângela Vaz Leão, biblioteca universitária do Centro Universitário de Formiga-UNIFOR-MG, buscando seu aperfeiçoamento constante, iniciou, em 2004, o Programa de Avaliação dos Produtos e Serviços da Biblioteca (PABI). Trata-se de uma ferramenta de avaliação anual dos produtos e serviços ofertados, usada como subsídio ao planejamento das atividades da biblioteca e para o aprimoramento de seus produtos e serviços no atendimento às necessidades da comunidade acadêmica. Conforme Lancaster (2004), a avaliação de um serviço de informação será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho. Ainda diz que sua finalidade é reunir dados úteis para a solução de problemas e tomada de decisão.

A partir do exposto, verifica-se a relevância e aplicabilidade desse programa para avaliação da qualidade de produtos e serviços e continuidade das ações na biblioteca. O objetivo deste trabalho é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, sob a ótica de seus usuários, apresentando os resultados da pesquisa referente ao ano 2015.

2 Materiais e métodos

O PABI é estruturado anualmente seguindo as seguintes etapas: definição dos propósitos e limites de estudo - tema; elaboração do questionário; coleta de dados; tabulação dos resultados - processamento das informações e resultados obtidos; análise dos dados - estudo e avaliação dos resultados pela equipe da biblioteca, incluindo a proposição de ações - e elaboração do relatório final - registro da informação obtida, tornando-a disponível aos gestores.

No ano 2015, o propósito definido para o estudo foi verificar as fontes informacionais mais consultadas, principalmente as eletrônicas, identificar produtos e serviços digitais mais utilizados e verificar a demanda por novos produtos e serviços.

A metodologia utilizada para essa pesquisa foi de abordagem quantitativa. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário. Marconi e Lakatos (2010) descrevem o questionário como sendo um instrumento de coleta de dados que apresenta uma série de vantagens, como atingir maior número de pessoas simultaneamente, obter respostas rápidas e precisas e maior liberdade nas respostas em razão do anonimato.

O questionário utilizado nesta pesquisa foi composto de doze questões fechadas e uma questão aberta. As questões foram assim estabelecidas: **a) caracterização do participante:** sexo, idade, relação com a instituição e frequência na biblioteca; **b) recursos informacionais:** acervo, rede *wifi*, acesso a internet e serviços eletrônicos oferecidos pela biblioteca e consultados; **c) treinamentos/capacitação dos usuários:** treinamentos ofertados e demanda não atendida. Previamente à realização da pesquisa, o questionário foi validado com a realização de um pré-teste com as bibliotecárias e estagiárias do quadro da biblioteca.

O questionário foi aplicado aleatoriamente aos usuários da biblioteca (alunos, professores e funcionários do centro universitário), em um universo composto de 3633 usuários, no período de 8 a 30 de setembro de 2015.

3 Resultados finais

Foram obtidos 471 questionários respondidos (sendo 399 de alunos, 59 de docentes e 13 de funcionários), representando 13% do universo da pesquisa, contando com a participação de todos os cursos. A seguir estão pontuados os principais resultados obtidos.

Em relação à frequência na biblioteca, 44% das respostas indicaram frequência semanal, 22% quinzenal e 16% diariamente. Já no que se refere ao objetivo da ida dos

usuários à biblioteca, 50% dos participantes responderam que vão para fazer empréstimo de materiais e 38% para estudar e pesquisar. Um ponto de melhoria ressaltado pelos usuários neste tema foi relacionado à necessidade de mais silêncio no recinto para favorecer as condições de estudo.

Para realização de trabalhos acadêmicos, 49% dos usuários responderam que realizam pesquisa no Google, 24% no Google Acadêmico, 16% realizam pesquisa em outros sites ou base de dados e apenas 10% no catálogo online da biblioteca. Essas respostas apontam para um dado relevante dentro da instituição. Observa-se que é necessário apresentar e divulgar mais bases científicas específicas aos usuários, estimulá-los a utilizar os periódicos eletrônicos online, orientá-los quanto a pesquisa no catálogo da biblioteca e aprimorar a infraestrutura tecnológica da biblioteca. Além de enfatizar a respeito da importância da confiança da fonte da informação para a pesquisa científica.

Já em relação aos serviços eletrônicos oferecidos pela biblioteca, 39% utilizam a Biblioteca Digital do UNIFOR-MG, 24% utilizam a solicitação de pesquisa, 14% utilizam a lista de periódicos eletrônicos e 23% não utilizam nenhum serviço. Estas respostas evidenciam que é preciso aprimorar e divulgar os serviços eletrônicos da biblioteca.

No que se refere aos serviços digitais que gostariam que a biblioteca oferecesse, 48% das respostas apontaram para livros digitais – *ebooks*, 24% solicitaram *tablets* e 15% responderam emails com informações - mala direta. As respostas deste item vão de encontro ao que afirma Lancaster (2004), quando esclarece que a biblioteca deve estar pronta para se adaptar a novas condições e adoção de novas formas de distribuição de informação, considerando a adaptabilidade ao desenvolvimento tecnológico.

Para finalizar, em relação ao interesse nos treinamentos ofertados pela biblioteca, 58% demonstraram interesse no treinamento de normalização de trabalhos acadêmicos, 22% no treinamento em bases de dados e 17% no treinamento do sistema Gnuteca. Já no que se refere a como eles gostariam de receber estes treinamentos, 46% apontaram o formato *online* - tutorial, 24% preferem treinamentos em sala de aula e 20% indicaram o treinamento presencial na biblioteca.

4 Considerações finais

Os resultados obtidos neste trabalho apontam não só para a necessidade de aprimoramento tecnológico dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca, como também para a divulgação daqueles já existentes.

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca é uma condição essencial para a sustentabilidade de suas ações e propostas. Neste contexto, o PABI consolida-se como uma ferramenta valiosa, pois através de sua aplicação é possível conhecer as opiniões e necessidades dos usuários, permitindo subsidiar o planejamento e ações estratégicas, possibilitando a implementação de mudanças necessárias de acordo com as demandas do usuário, contribuindo ativamente para a sua formação.

5 Referências

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

MARCONI, M. de; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.