

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE MALOTE DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS DA UFMG, CAMPUS REGIONAL DE MONTES CLAROS

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

Resumo:

Apresenta a avaliação do serviço de malote da biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias (ICA) da UFMG, Campus Montes Claros, com base nos dados das solicitações de materiais via sistema de malote dos usuários do ICA aos Campi da UFMG em Belo Horizonte (BH) e das solicitações das unidades de BH à biblioteca do ICA. Os dados foram coletados durante o ano de 2015, esses dados com os pedidos dos usuários foram colocados em duas planilhas: "solicitações do ICA" e as "solicitações ao ICA". Observou que o serviço é muito utilizado pela comunidade acadêmica do ICA, mas foram detectados vários problemas que precisam ser corrigidos.

Palavras-chave: *Avaliação de serviço. Serviço de malote. 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), situado a cerca de 420 km de Belo Horizonte (BH), atende a cursos de Graduação, Mestrados, Especializações e Residência. Entre os serviços oferecidos há o de malote, no qual a biblioteca solicita materiais bibliográficos das outras unidades dos Campi de BH. Esse serviço tem como objetivo oferecer aos usuários acesso ao acervo de todas as bibliotecas do sistema, sendo também um modo de complementar o acervo da biblioteca do ICA. O procedimento para solicitar material é via e-mail tanto para os usuários do ICA quanto para as bibliotecas que solicitam ao ICA, pois o software de biblioteca utilizado não permite fazer a solicitação via sistema, tornando-se difícil o controle dos pedidos e seu acompanhamento. Dessa forma, planejou-se fazer a avaliação do serviço durante o ano de 2015, para obter informações sobre o processo de solicitação de materiais via malote, realizados às bibliotecas dos Campi de BH e de BH ao ICA. Como objetivo específico, pretende-se: verificar a quantidade de livros solicitados aos Campi de BH, analisar quais categorias de usuários mais utilizam o serviço, verificar quais as unidades solicitam e quais são mais solicitadas.

O intercambio de documentos entre bibliotecas é tratado por alguns autores, Campello (1984) diz que a cooperação, com o empréstimo entre bibliotecas, tem-se constituído uma solução para as dificuldades enfrentadas pelas bibliotecas no desempenho de sua função básica de fornecer ao usuário as informações que ele demanda. Mas, é importante avaliar os serviços prestados aos seus usuários e para 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".

2 Materiais e métodos

A pesquisa desenvolvida configura-se numa pesquisa descritiva de avaliação de um serviço oferecido pela biblioteca do ICA. Para realizar a avaliação optou-se pelo método direto com análise quantitativa. O levantamento dos dados para avaliação do serviço teve início no dia 01/01/2015 ao dia 31/12/2015. Para a coleta de dados foi adotado um sistema de controle feito em duas planilhas no Google Drive®: solicitações do ICA e solicitações de BH. Após a conclusão do ano de 2015, com o fechamento do serviço de malote, foi realizada a análise dos dados, e inferiu-se sobre os resultados.

3 Resultados parciais/finais

O resultado do estudo foi organizado em duas partes. A primeira com os dados das solicitações do ICA e outra com as solicitações feitas ao ICA.

3.1 Solicitações de malote da Biblioteca do ICA os Campi de BH

Ao longo do ano tiveram ao total 205 solicitações às unidades de BH. Sendo que o mês de maio foi o que teve mais solicitações com 44 pedidos, mas observou-se uma baixa do período de junho a setembro, período em os servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAE) da UFMG entraram de greve e o serviço ficou interrompido na maioria das bibliotecas.

A categoria de usuários que mais usaram o serviço foi os alunos com 67,8% das solicitações, 22% de funcionários e 10% dos professores. Os usuários da biblioteca que fazem uso desse serviço sempre reclamam do tempo que o livro demora a chegar ao ICA. Para isso calculou-se a média de dias e verificou-se quais os principais problemas que contribuíam para essa demora. Assim, observou-se 23% dos exemplares demoram em média de 1 a 5 dias, 46%

de 6 a 10 dias, 23% de 11 a 19 e 6% de 20 a 27 dias. Houve solicitações que demoraram até 28 dias e outras que chegaram em apenas 2 dias, mas a média geral acabou se consolidando em 9 dias.

Houve várias solicitações que não foram atendidas pelas unidades e os principais problemas detectados foram: demora no atendimento à solicitação e o material acabou sendo emprestado a outro usuário; exemplar não localizado pela unidade e a demora em abrir o e-mail com as solicitações.

Com as planilhas foi possível acompanhar cada solicitação e verificar diariamente se os materiais solicitados eram colocados em situação de malote, no qual é possível pelo catálogo on-line da biblioteca. Assim, verificamos a demora de algumas unidades em atender e foi necessário entrar em contato por telefone e e-mail para que a solicitação fosse atendida. Um fator significativo que influenciou no não atendimento das solicitações pelas unidades foi a greve dos TAE da UFMG, em que a maioria das unidades ficaram fechadas. Mas, assim que a greve acabou entrou-se em contato com os usuários cujos pedidos não foram atendidos durante esse período e reenviou-se os pedidos que ainda eram de interesse dos mesmos.

3.2 Solicitações das Bibliotecas das Unidades de BH ao ICA

Quanto as solicitações de BH ao ICA somaram 84, sendo que a maior quantidade de pedidos concentrou-se no mês de março com 42, mas em razão a greve dos TAE tiveram meses que houve nenhum pedido. A unidade que mais solicitou foi a Biblioteca da Escola de Engenharia com 26. Ao contrário das solicitações do ICA, que foram amplas, as de BH permitiu-se para fazer um recorte nos principais temas solicitados, que foram respectivamente: Física; Agricultura; Matemática e Química. Das 84 solicitações feitas ao ICA, somente três não foram atendidas pelos seguintes motivos: um exemplar pertencia ao acervo especial do Sertão, o outro estava em reparo e o terceiro a unidade solicitou um exemplar de uma edição que a biblioteca não tinha.

4 Considerações parciais/finais

O serviço de malote é muito utilizado pela comunidade acadêmica do ICA e pelas outras unidades. Mas, há vários problemas que foram detectados e que precisam ser corrigidos. O que se observa é uma demora no atendimento por algumas unidades de BH e precisa ser dada uma prioridade ao malote para o ICA e mais comprometimento, pois algumas unidades não levam em consideração a importância do serviço para a comunidade do ICA que dependem de maneira exclusiva do serviço de malote. O método de uso das planilhas facilitou o controle dos pedidos, pois com os dados em mãos os bibliotecários passaram a dar informações mais precisas sobre o andamento dos pedidos aos usuários solicitantes.

5 Referências

CAMPELLO, Bernadete Santos; POLKE, Ana Maria Athayde. **Empréstimo entre bibliotecas**: situação nas bibliotecas especializadas e universitárias de Belo Horizonte. 1984. 149 p. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Biblioteconomia.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.