

# **Estudo de satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Prof. Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFPE**

**Evanise Souza de Carvalho** (UFPE) - evanise.eva@bol.com.br

## **Resumo:**

*Este estudo teve por objetivo avaliar a satisfação dos usuários da Biblioteca Prof. Roberto Amorim, localizada no Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), no que diz respeito à adoção de novas regras para o funcionamento desta biblioteca, que em janeiro de 2007 passou a ocupar novas instalações. Tais regras foram implementadas visando à preservação do acervo, porém a partir do momento que as mesmas entraram em vigor, foram recebidas, através de sua Coordenação, diversas reclamações dos usuários, o que motivou o estudo e a obtenção dos dados, para isso foi realizada a pesquisa bibliográfica na literatura especializada e a aplicação de um questionário de pesquisa. Os resultados apontaram para a insatisfação dos usuários em relação a algumas normas de funcionamento da Biblioteca, levando à Coordenação da mesma a promover algumas mudanças para melhor atender ao público.*

**Palavras-chave:** *Bibliotecas universitárias. Satisfação dos usuários. Pesquisa de opinião*

**Área temática:** *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

## **Estudo de satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Prof. Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFPE.**

### **Resumo:**

Este estudo teve por objetivo avaliar a satisfação dos usuários da Biblioteca Prof. Roberto Amorim, localizada no Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), no que diz respeito à adoção de novas regras para o funcionamento desta biblioteca, que em janeiro de 2007 passou a ocupar novas instalações. Tais regras foram implementadas visando à preservação do acervo, porém a partir do momento que as mesmas entraram em vigor, foram recebidas, através de sua Coordenação, diversas reclamações dos usuários, o que motivou o estudo e a obtenção dos dados, para isso foi realizada a pesquisa bibliográfica na literatura especializada e a aplicação de um questionário de pesquisa. Os resultados apontaram para a insatisfação dos usuários em relação a algumas normas de funcionamento da Biblioteca, levando à Coordenação da mesma a promover algumas mudanças para melhor atender ao público.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Satisfação dos usuários. Pesquisa de opinião

**Área Temática:** Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

### **1 Introdução**

A literatura científica apresenta diversas pesquisas destacando a importância da realização de estudos de usuários, não só para as bibliotecas universitárias, mas para qualquer unidade de informação que deseje a melhoria da qualidade dos seus serviços. Figueiredo (1979, p. 79) define estudos de usuário como:

[...] 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.

Conforme Baptista e Cunha (2007), os estudos de usuários visam “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”.

Para Garcia, Lima e Favato (2010) o estudo de usuários busca entender o usuário de uma unidade de informação, bem como suas necessidades, perfil e anseios os quais podem ser levantados, se o estudo for planejado e aplicado de maneira eficiente.

A necessidade de estudar a satisfação dos usuários da Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco, surgiu das reclamações apresentadas pelos mesmos, em virtude da implementação de novas regras adotadas, com vistas à preservação do acervo, em suas novas instalações.

## **2 O Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE**

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (SIB/UFPE) é composto pela Biblioteca Central, órgão suplementar vinculado a reitoria que coordena as atividades técnicas do SIB, nove bibliotecas setoriais localizadas nos centros acadêmicos do Recife, uma no centro acadêmico de Vitória de Santo Antão, outra no centro acadêmico de Caruaru e uma biblioteca escolar localizada no Colégio de Aplicação da UFPE. Sua missão é prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a melhoria da vida acadêmica da comunidade universitária.

Na década de 1960 foi planejada a Biblioteca Central, com o intuito de centralizar as coleções dos institutos básicos, sendo mantidas bibliotecas setoriais nas unidades de ensino profissional e de alguns órgãos suplementares. Através da parceria do Ministério da Educação e Cultura (MEC), Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) foi elaborado o plano para construção do edifício no campus universitário.

A Biblioteca Central da UFPE foi implantada na década de 1970, porém apenas na década posterior passou a oferecer serviços como: COMUT, levantamentos bibliográficos, materiais audiovisuais. Além de proporcionar estágios para os alunos do curso de Biblioteconomia. Neste período, firmou-se também convênio com a BIREME – Centro Latino Americano e do Caribe de Informações em Ciências da Saúde.

Nos anos 1990 as bibliotecas setoriais do CAC (Centro de Artes e Comunicação), CCSA (Centro de Ciências Sociais Aplicadas), CTG (Centro de Tecnologia e Geociências), CCS (Centro de Ciências da Saúde), CE (Centro de Educação) e CCEN (Centro de Ciências Exatas e da Natureza) têm suas instalações

físicas ampliadas. O SIB/UFPE entra, a partir de então, na era da informatização através de expressivos acontecimentos:

- Destaca-se o convênio com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), com a finalidade de automatizar os acervos da UFPE, através da catalogação cooperativa em conjunto com a Rede Bibliodata/CALCO;
- O Sistema de automação de bibliotecas – SAB2, primeiro sistema utilizado na UFPE, foi adquirido da FURG – Fundação da Universidade do Rio Grande, o qual foi viabilizado por franquia e adaptado ao acervo das bibliotecas do campus;
- É adquirido o PROQUEST, que através de bases de dados on-line, full text, proporciona maior rapidez na recuperação da informação técnica científica;
- Disponibiliza-se também o First search – serviço prestado por um dos maiores bancos de dados do mundo – OCLC – Online Computer Library Center Inc.;
- Implementa-se o Serviço de Comut (Comutação bibliográfica), através de parceria com o IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia;
- O acesso a WEB OF SCIENCE é oferecido à comunidade da UFPE e o SIB promove um programa de treinamento nos centros de ensino;
- A adoção de novas tecnologias, aliadas a um processo de evolução nos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas (SIB) e a necessidade de integração entre as suas unidades, contribuíram para a necessidade urgente de reestruturação do seu papel, levando os bibliotecários a realizarem o fórum: A UFPE redefinindo o Sistema de Bibliotecas;
- Em 2001 o SIB/UFPE adquire o software Pergamum – um sistema informatizado para gerenciamento de bibliotecas, desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da PUCPR (Pontifícia Universidade Católica do Paraná). Todo o acervo da UFPE migrou do sistema anterior (SAB2) para o Pergamum, naquele momento o acervo geral da universidade totalizava aproximadamente 400 mil títulos. A partir de então, o SIB passou a oferecer os serviços de renovação, reserva e pesquisa do acervo via web;

## **2.1 A Biblioteca Professor Roberto Amorim**

Em 1983, através de resolução da Diretoria e do Conselho Departamental do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), foi criada a Biblioteca dos Mestrados que, inicialmente reunia os acervos de Antropologia, Ciência Política, Sociologia e Filosofia. Tinha como coordenadora a bibliotecária Cecília Maria Freire Pryston, quatro anos depois, em 1987, a Biblioteca dos Mestrados passou a se chamar Biblioteca Setorial do CFCH, tendo sido transferida para o 3º andar, ocupando uma área de 400m<sup>2</sup>. Em 1988 o acervo da Biblioteca de História foi incorporado à biblioteca setorial. No ano seguinte, em 1989, o acervo da área de Ciências Humanas, que estava na Biblioteca Central, também foi incorporado à biblioteca setorial do CFCH.

Em 20 de novembro de 1990, na 2ª reunião do Conselho Departamental do CFCH, a biblioteca setorial passou a se denominar Biblioteca Setorial Professor Roberto Amorim, em homenagem a este que foi professor do Departamento de História e que faleceu tragicamente em um acidente de carro.

Em 1992 foi incorporado ao acervo da Biblioteca Setorial Professor Roberto Amorim, o acervo da Biblioteca do Mestrado em Geografia. No decorrer dos anos a Biblioteca foi enriquecida com doações de alguns acervos de professores do centro, além de alunos e intelectuais.

Em 1998 o Prof. Antônio Jorge de Siqueira, na época Diretor do CFCH, empreendeu um trabalho de revitalização e melhoria da biblioteca setorial do centro. No mesmo ano foi criada a Comissão Pró-Biblioteca (CPB), composta por professores do próprio CFCH, além de representantes dos DA's e de grande número de alunos e colaboradores. A Comissão Pró-Biblioteca objetiva assessorar a direção do centro, bem como a coordenação setorial da biblioteca, no sentido de sugerir melhorias e estabelecer prioridades nas ações, atendendo melhor aos usuários. A CPB vem oferecendo relevante contribuição para a melhoria da biblioteca, fazendo com que a mesma cumpra com os seus objetivos e seja uma referência na sua área.

Em 1999 a bibliotecária Evanise Souza de Carvalho assume a coordenação da Biblioteca Setorial Prof. Roberto Amorim. Desde então, junto com a Comissão

Pró-Biblioteca e a Direção do Centro foi desenvolvido um intenso trabalho com vistas a:

- Informatização da Biblioteca, inicialmente automatizando pelo SAB2 e posteriormente migrando para o Pergamum. Atualmente com aproximadamente 46.000 exemplares.
- Construção de um novo espaço físico com 1.300m<sup>2</sup>, situado no térreo e primeiro andar do CFCH (Centro de Filosofia e Ciências Humanas), a obra foi concluída em 2001, todavia só pôde ser ocupada como biblioteca em janeiro de 2007, devido a problemas estruturais, os quais foram sendo reparados à medida que eram percebidos;
- Aquisição de novo mobiliário (estantes, birôs, cadeiras, mesas de estudo, bibliocantos, equipamentos, computadores, impressoras, scanner, sistema de segurança – câmeras).

No início de dezembro de 2006, todo o acervo da biblioteca foi transferido para o térreo e primeiro andar. Trabalho este executado pela equipe de profissionais bibliotecários, bolsistas e voluntários que se dispuseram a contribuir para que a inauguração pudesse acontecer no mês de janeiro de 2007, conforme previsão da Direção em exercício e a Comissão Pró-Biblioteca.

### **2.1.1 Perfil da Biblioteca Professor Roberto Amorim**

- Bibliotecária responsável: Evanise Souza de Carvalho;
- Equipe técnica: 05 bibliotecários, 15 bolsistas (provenientes da PROACAD e DAE), 06 técnicos administrativos, 02 vigilantes e 02 funcionários (terceirizados) para serviços gerais.
- Acervo circulante: 60.000 títulos
- Horário de funcionamento: 08:00 às 21:00h;
- Serviços oferecidos: empréstimo domiciliar, empréstimo temporários de obras para reprodução de capítulos, salas de estudo em grupo, salão de leitura informal, elaboração de fichas catalográficas (dissertações e teses dos mestrandos e doutorandos do CFCH), acesso ao portal CAPES, orientação quanto à utilização das normas da ABNT;
- Atendimento ao usuário: 1.200 (um mil e duzentos) em média, ao dia.

- Áreas de especialização: Sociologia, Psicologia, Ciência Política, Gestão Ambiental, História, Filosofia, Antropologia, Arqueologia, Geografia, Museologia. Atendendo também às demandas dos Cursos da Área I: Administração, Direito, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas.

### **3 Objetivos**

#### **3.1 Objetivo geral**

Avaliar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFPE, no que diz respeito às regras de utilização da mesma.

#### **3.2 Objetivo específico**

Contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos pela biblioteca.

### **4 Metodologia**

Para a efetivação desta pesquisa foi realizado um estudo de caso, no ano de 2008, cujo objetivo foi investigar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Prof. Roberto Amorim, em relação às normas adotadas em suas novas instalações.

#### **4.1 Levantamento bibliográfico**

Inicialmente realizou-se um levantamento na literatura especializada sobre satisfação de usuários de bibliotecas universitárias, onde diversos estudos ressaltam a importância de pesquisas relacionadas ao tema, foram localizados diversos trabalhos com enfoque aproximado àquele que buscamos direcionar esta pesquisa.

A pesquisa apresentada é de natureza qualitativa, que responde a questões muito particulares, o que se justifica pela natureza do objeto de pesquisa. Tal método se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis, conforme afirma Minayo (2002).

#### **4.2 Coleta de dados**

A coleta de dados ocorreu em dois níveis, o primeiro se constituiu na observação direta que segundo (LAKATOS; MARCONI, 1990) é uma técnica de coleta de dados que utiliza os sentidos para compreender determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. Ajuda a identificar e obter provas a respeito de situações sobre as quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam o seu comportamento. O segundo nível foi a utilização de questionários com perguntas abertas e fechadas com os usuários da biblioteca do CFCH. Segundo Cunha (1982) o questionário é o método mais rápido em termos de tempo, de baixo custo e que permite atingir uma grande população dispersa, dar maior grau de liberdade e tempo ao respondente, possibilita serem menores as distorções, permitindo muitas vezes a obtenção de dados superficiais e de dados mais detalhados com questões abertas. Foram aplicados 100 questionário, o que constituiu o universo da amostra.

#### **4.2 Análise de dados**

A análise dos dados foi ordenada em nove blocos temáticos. Sendo eles: identificação dos usuários, frequência de visitas à biblioteca, motivos de ida à biblioteca, classificação do espaço da biblioteca, classificação quanto ao acervo da biblioteca, usuários que frequentam o espaço da biblioteca, classificação do antigo espaço da biblioteca, opiniões sobre as regras da biblioteca, atendimento das necessidades.

Na identificação dos usuários da biblioteca constatou-se que 72% são alunos deste Centro, refletindo o universo de alunos desta área de conhecimento das humanidades, os quais frequentam ou utilizam o acervo desta biblioteca. O que respalda as outras questões, uma vez que elas foram respondidas pelos usuários reais.



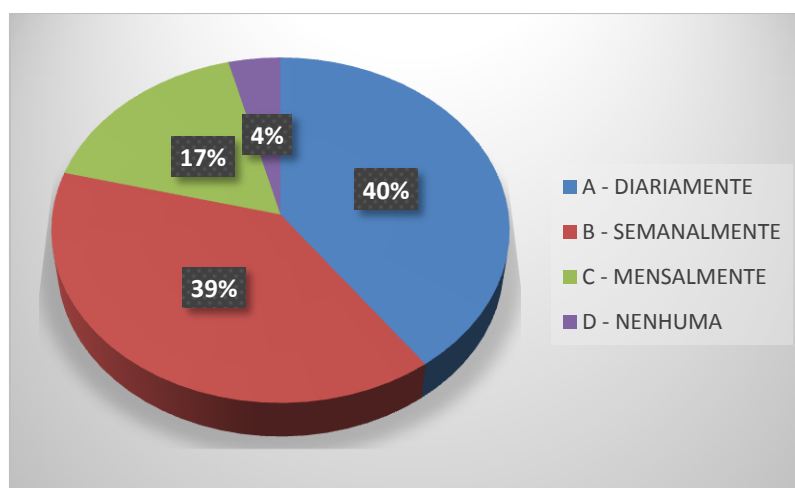
Gráfico 1 – Usuários da biblioteca



Fonte: O autor

Percebe-se que a frequência diária e semanal apresentam índices mais elevados nos respectivos turnos tarde e noite. Apesar de os questionários não apoiarem essa argumentação, através da observação direta, feita pela equipe de bibliotecários, pode-se acrescentar que as concentrações verificam-se próximos aos intervalos de aula.

Gráfico 2 – Frequência de visitas à biblioteca

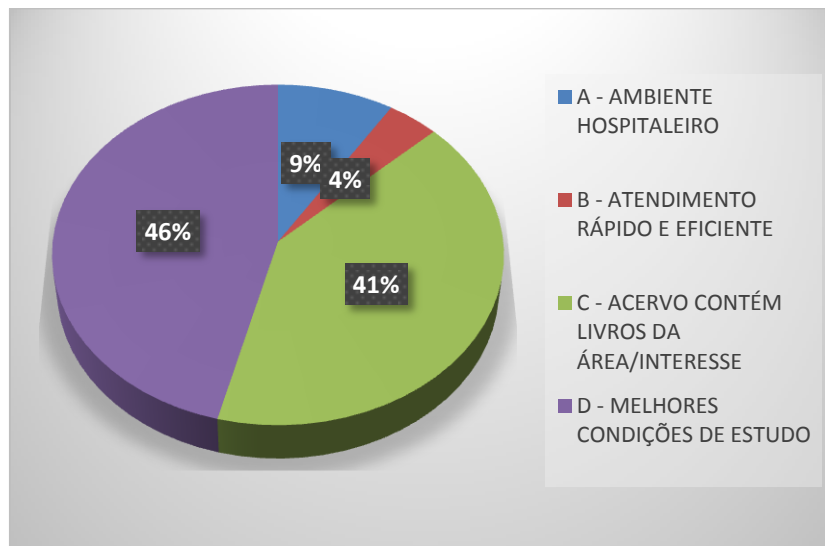


Fonte: O autor

Os motivos para a ida à biblioteca foram indicados como sendo as melhores condições de estudo e o acervo da área de interesse. Vale salientar que a climatização, sala de estudo em grupo, novo mobiliário e espaços para estudo

individual, foram instalados neste novo ambiente, uma vez que no ambiente anterior só havia o salão de leitura geral.

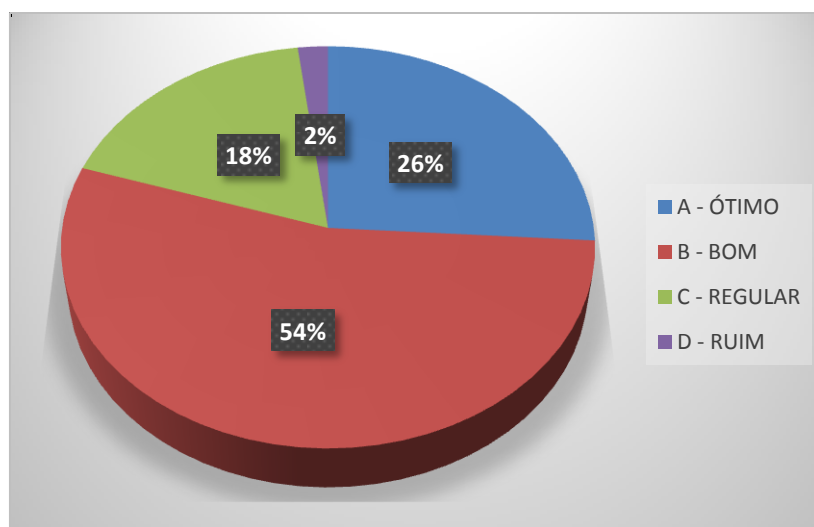
Gráfico 3 – Motivos de ida à biblioteca



Fonte: O autor

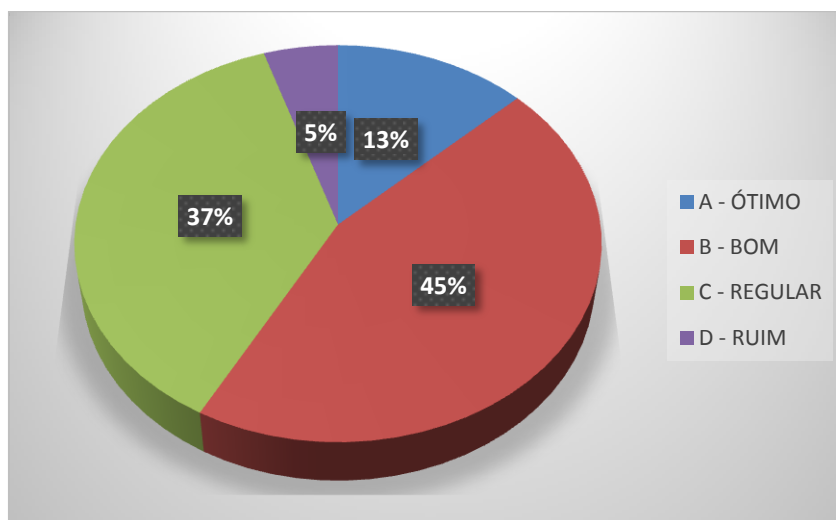
Quanto à classificação do espaço físico da biblioteca, observou-se que apenas 2% considera o novo espaço ruim. E a grande maioria 54% o classifica como bom e ótimo. Na classificação quanto ao acervo da biblioteca, os usuários reconhecem que o acervo disponibilizado é bom e regular.

Gráfico 4 – Classificação do espaço físico da biblioteca



Fonte: O autor

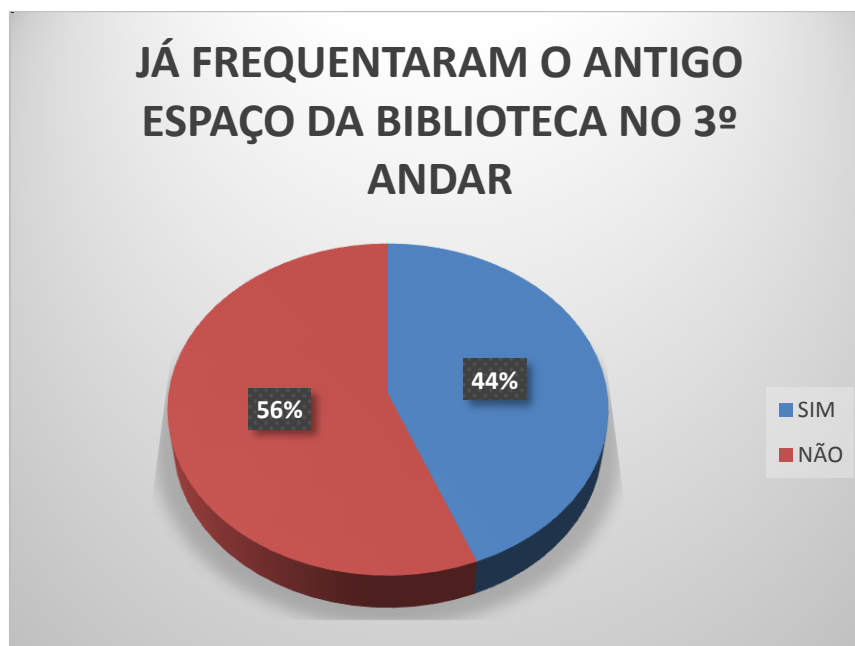
Gráfico 5 – Classificação do acervo



Fonte: O autor

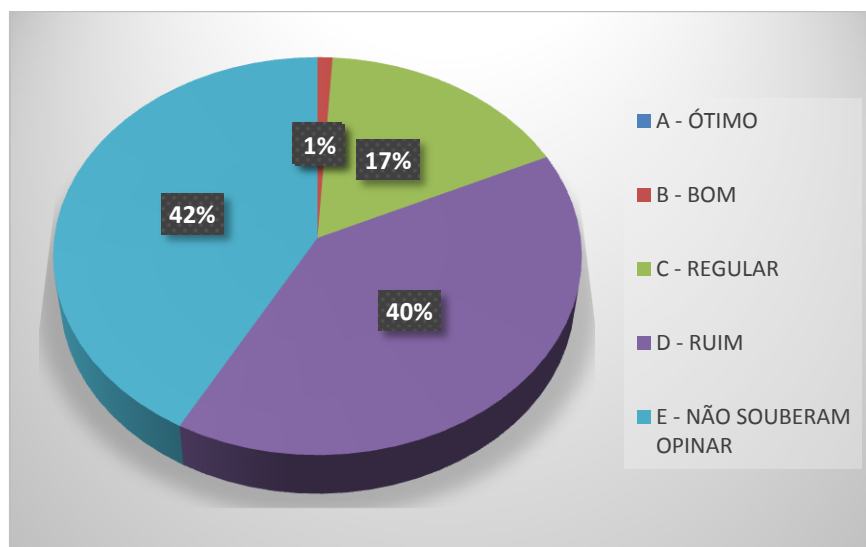
A maioria dos usuários 56% conhecia o antigo espaço onde funcionou a biblioteca, enquanto 44% não o conheciam. 40% dos usuários da biblioteca classificaram o antigo espaço como ruim e 42% dos que não souberam opinar (acredita-se serem usuários que desconheciam o antigo ambiente).

Gráfico 6 – Antigas instalações da biblioteca



Fonte: O autor

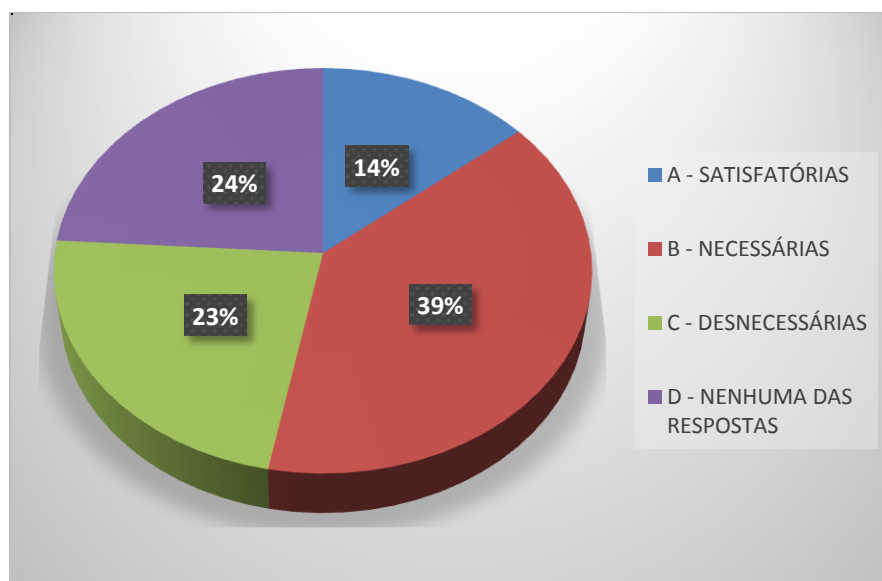
Gráfico 7 – Classificação do antigo espaço da biblioteca



Fonte: O autor

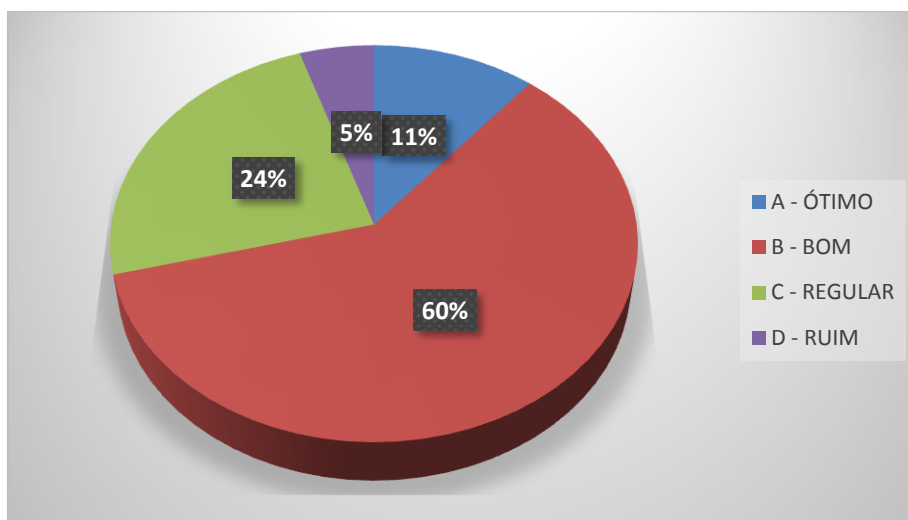
Os usuários em sua maioria 39%, ao opinarem sobre as regras da biblioteca reconhecem que as mesmas, impostas a partir da reabertura da biblioteca em janeiro de 2007, são necessárias. Apenas 23% consideram-nas desnecessárias. No tocante ao atendimento das necessidades obtiveram-se resultados positivos, pois 84% o classificaram como bom ou regular.

Gráfico 8 – Opinião sobre as regras da biblioteca



Fonte: O autor

Gráfico 9 – Nível de satisfação das necessidades dos usuários



Fonte: O autor

Após a avaliação do questionário, observa-se que os usuários manifestam as limitações que as regras impõem, também apresentam que há deficiência no acervo. A climatização aparece como ponto de relevância, entretanto houve vários embates/queixas que resultaram em decisões pela Direção, Comissão Pró-Biblioteca e Coordenação, na criação de um salão de leitura informal, onde é permitido o acesso dos usuários com todos os seus pertences, assim como, o acesso à pesquisa ao acervo geral da UFPE, através dos computadores disponibilizados para essa finalidade, atualmente dispõem de rede Wi Fi própria e da Wi Fi da UFPE.

## 5 Considerações finais

Analisando os resultados da pesquisa aplicada aos usuários da Biblioteca Prof. Roberto Amorim, do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco, de forma geral foram constatados índices positivos em relação aos serviços prestados. Os resultados apontaram para a insatisfação dos usuários, em relação à adoção das novas regras estabelecidas para o uso da Biblioteca. Dentre as insatisfações apontadas: a maioria dos usuários considerou o salão de leitura inadequado, não permitindo a concentração necessária à atividade intelectual; assim como a impossibilidade de acesso ao acervo com seus livros ou livros de outras bibliotecas, gerando mal estar, insatisfação e indignação, uma vez que nas demais bibliotecas do campus, a entrada com materiais no acervo é

permitida, inclusive com bolsas. Este trabalho aponta para a necessidade de melhor aprofundamento de estudos no que tange à satisfação dos usuários que frequentam e utilizam os serviços da biblioteca.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo. Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 169, maio/ago. 2007. Disponível em:  
<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/issue/view/28> . Acesso em: 10 mar. 2011.

CUNHA, M. B. Metodologia para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

GARCIA, Cristiane L. S.; LIMA, Ivanilda de L. R.; FAVATO, Vânia A. M. A prática do estudo de usuário na biblioteca "Ácácio José Santa Rosa" (UNESP). In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 17 a 22 de outubro de 2010. **Anais**. Rio de Janeiro, 2010.

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

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.