

Avaliação dos serviços da Biblioteca Central da UEFS: pesquisa de satisfação do usuário

Maria do Carmo Sá Barreto Ferreira (UEFS) - carmo@uefs.br

Isabel Cristina Nascimento Santana (UEFS) - icns@uefs.br

Rejane Maria Rosa Ribeiro (UEFS) - rribeiro@uefs.br

Clemilda Santana dos Reis (UEFS) - clemildasantana@yahoo.com.br

Resumo:

O trabalho aborda a avaliação do acervo e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC) do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS), através de uma pesquisa de satisfação do usuário, realizada em 2012, denominada Estudo do Usuário, com o objetivo de avaliar e aprimorar os produtos e serviços de informação oferecidos pela biblioteca à comunidade acadêmica: estudantes, professores, funcionários e usuários externos. A pesquisa apresentou a necessidade de se repensar uma política mais eficaz de divulgação do acervo, serviços e produtos.

Palavras-chave: *Estudo do Usuário. Produtos e serviços de Bibliotecas*

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

Avaliação dos serviços da Biblioteca Central da UEFS: pesquisa de satisfação do usuário

1 INTRODUÇÃO

O trabalho aborda a avaliação do acervo e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC) do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS), através de uma pesquisa de satisfação do usuário, realizada em 2012, denominada Estudo do Usuário, com o objetivo de avaliar e aprimorar, com qualidade, os produtos e serviços de informação oferecidos pela biblioteca à comunidade acadêmica: estudantes, professores, funcionários e usuários externos.

Com 36 anos de funcionamento, atendendo a um público de 18.970 usuários, a Biblioteca Central precisa conhecer melhor as necessidades de seus usuários e para tanto é preciso descobrir o perfil do público que a frequenta.

Segundo Figueiredo (1979, p. 79),

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

A pesquisa de satisfação do usuário tem o objetivo de traçar o perfil e as necessidades dos usuários do SISBI-UEFS, para oferecer produtos e serviços que satisfaçam a expectativa deste público. O método adotado para esta pesquisa foi à coleta de dados que teve como principal instrumento a aplicação de questionário.

O estudo foi realizado de julho a outubro de 2012, através de um questionário aplicado à comunidade universitária, pela Seção de Referência e, posteriormente, os dados foram tabulados por uma empresa de consultoria júnior da própria Universidade, a ADM.Jr. Como a maioria dos usuários que responderam ao questionário foi calouros, o perfil do usuário traçado pela pesquisa é de alunos da graduação com pouco tempo de convivência com a BCJC, mas de frequência assídua e com interesse em participar mais ativamente do cenário universitário.

Durante a avaliação dos dados da pesquisa pela equipe da BCJC, ficou definido que as próximas pesquisas devem buscar estratégias para conseguir a participação de todas as categorias de usuários, tais como: alunos da graduação e pós-graduação, funcionários, professores e pesquisadores. Após conhecer o perfil

de todos os usuários, pode-se reavaliar e implementar o Treinamento de Usuário, programa de formação de usuários, que segundo Varela e outros (2012, p. 11) tem o seguinte objetivo:

O planejamento de um programa de formação de usuários deve objetivar projetar ações e medir resultados quanto à formação de usuários, no que tange ao conhecimento e uso da biblioteca; conhecimento dos serviços da biblioteca; formação de usuários no manejo de fontes, coleções e recursos; formação de atitudes cívicas, científicas, culturais e sociais; promoção da leitura.

A cada início de semestre a Biblioteca Central promove o Seminário, treinamento do usuário, sobre a utilização dos serviços do Sistema Integrado de Bibliotecas. Essa atividade é oferecida a todos os alunos novos de graduação e pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado) e é pré-requisito para que o usuário tenha acesso ao serviço de empréstimo de materiais na Biblioteca.

Assim, esse momento de contato com o usuário, torna-se uma grande oportunidade para a divulgação dos produtos disponíveis à comunidade universitária.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Para medir o grau de satisfação dos usuários do SISBI-UEFS foi realizada uma pesquisa de cunho exploratório cujo instrumento de coleta de dados foi o questionário com questões abertas e fechadas. Os dados foram tabulados pela ADM.Jr Consultoria, Treinamentos e Projetos.

O estudo foi realizado na BCJC e a população objeto do estudo foi constituída por estudantes de graduação, pós-graduação, professores e funcionários.

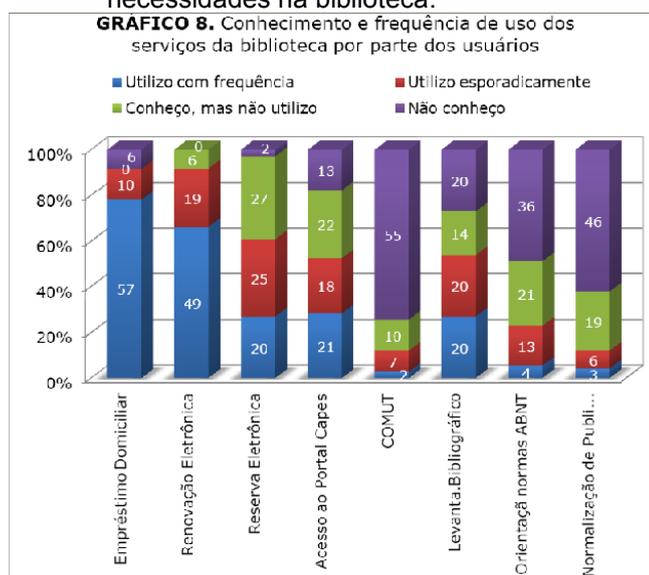
3 RESULTADOS PARCIAIS/FINAIS

Com esta pesquisa foi possível medir o grau de satisfação dos usuários do SISBI-UEFS quanto ao atendimento, acervo e serviços oferecidos, para manter os pontos fortes, adequar e melhorar os pontos fracos. Essa avaliação permitirá o aperfeiçoamento dos serviços já oferecidos, a criação de outros, visando atender às atuais necessidades, e a atualização do acervo e dos

equipamentos, com base em novas tecnologias.

Com base no Gráfico 01 percebe-se que o usuário utiliza com frequência os serviços de empréstimo domiciliar, renovação e reserva eletrônicas e acesso ao Portal da Capes. Entretanto, a pesquisa apontou o desconhecimento de alguns serviços, considerando que o público participante da pesquisa foi constituído, em sua maioria, de novos alunos da graduação. O que se faz necessário repensar uma política mais eficaz de divulgação de acervo, serviços e produtos, independente da participação dos novos usuários no treinamento, realizado no início de cada semestre, para conhecer a estrutura do SISBI, as normas de funcionamento e os serviços oferecidos pela Biblioteca Central.

Gráfico 01 - Percepção dos usuários em relação ao atendimento de suas necessidades na biblioteca.



Fonte: ADM.Jr (2012)

Percebemos que nem todos os questionários foram respondidos e devolvidos, o que comprometeu os resultados e a análise. Muitos questionários apresentaram problemas de rasuras, evidenciando pressa das pessoas ao responder, além de muitas questões que não foram respondidas. Precisamos de estratégias para uma melhor aplicação da pesquisa e para uma análise mais fidedigna.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS/FINAIS

Apesar das observações negativas, a pesquisa de satisfação mostrou vários pontos positivos que permitiram conhecer melhor o usuário e sua opinião em relação à Biblioteca, sua infraestrutura e serviços.

Podemos observar que a Biblioteca Central possui um bom conceito e uma boa imagem perante seus usuários, por oferecer um excelente espaço para a realização de estudo e atividades culturais. Além de possuir um rico acervo para atender aos cursos de graduação e pós-graduação, que está em constante expansão e atualização, por ser uma ação de suma importância para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão.

Por fim, reafirmamos que a satisfação do usuário é o compromisso da Equipe do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana.

REFERÊNCIAS

FIGUEREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

VARELA, Aida Varela et al. Desenvolvimento de competências em usuários de bibliotecas universitárias: potencializando a atitude científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado, RS. Disponível em:< <http://www.snbu2012.com.br/anais/busca/>>. Acesso em: 17 nov. 2012.

ADM.Jr. **Pesquisa de satisfação** – BCJC: tabulação dos dados. Feira de Santana, 2012.