

A avaliação como instrumento de gestão: o olhar do usuário como parâmetro para o estabelecimento de diretrizes na reestruturação de uma biblioteca de pós-graduação

Eliane Pawlowski de Oliveira Araujo (UFMG) - elianepaw@yahoo.com.br

Resumo:

O panorama para as bibliotecas universitárias tem apontado um cenário no qual mudanças são inevitáveis em virtude das transformações que tem ocorrido nos ambientes tecnológico, político, científico e social. Considerando os movimentos de reestruturação impostos à Universidade em função da necessidade de adequar suas estruturas às novas realidades, a Biblioteca Universitária - Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG) realizou um estudo junto aos usuários de uma das bibliotecas do Sistema com o objetivo de avaliar como estão sendo atendidas as necessidades informacionais de seu público, bem como qual é o perfil desejado de biblioteca na visão de seus usuários. O objetivo do estudo foi ouvir a comunidade local para subsidiar as decisões da Diretoria da Unidade quanto às reformas e adaptações em relação a produtos e serviços a ser efetuadas na biblioteca. Acredita-se que, com base nas informações fornecidas pela comunidade acadêmica, a Diretoria terá elementos para amparar a reestruturação da biblioteca de forma a contemplar as expectativas dos usuários, propondo alterações para que esta possa se tornar adequada também aos não usuários, cumprindo seu papel de fornecer suporte informacional e serviços adequados às atividades de ensino, pesquisa e extensão na Universidade.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Avaliação. Estudo de usuário*

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

A avaliação como instrumento de gestão: o olhar do usuário como parâmetro para o estabelecimento de diretrizes na reestruturação de uma biblioteca de pós-graduação

Resumo:

O panorama para as bibliotecas universitárias tem apontado um cenário no qual mudanças são inevitáveis em virtude das transformações que tem ocorrido nos ambientes tecnológico, político, científico e social. Considerando os movimentos de reestruturação impostos à Universidade em função da necessidade de adequar suas estruturas às novas realidades, a Biblioteca Universitária - Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG) realizou um estudo junto aos usuários de uma das bibliotecas do Sistema com o objetivo de avaliar como estão sendo atendidas as necessidades informacionais de seu público, bem como qual é o perfil desejado de biblioteca na visão de seus usuários. O objetivo do estudo foi ouvir a comunidade local para subsidiar as decisões da Diretoria da Unidade quanto às reformas e adaptações em relação a produtos e serviços a ser efetuadas na biblioteca. Acredita-se que, com base nas informações fornecidas pela comunidade acadêmica, a Diretoria terá elementos para amparar a reestruturação da biblioteca de forma a contemplar as expectativas dos usuários, propondo alterações para que esta possa se tornar adequada também aos não usuários, cumprindo seu papel de fornecer suporte informacional e serviços adequados às atividades de ensino, pesquisa e extensão na Universidade.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Avaliação. Estudo de usuário.

Área Temática: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade

1 INTRODUÇÃO

Não é recente a preocupação sobre como os impactos decorrentes do desenvolvimento das tecnologias e das mudanças nas áreas científica, econômica e social agem sobre as universidades e, em especial, sobre as bibliotecas universitárias. Cunha (2000) já alertava em relação a esse fato destacando a necessidade constante de reflexão, visto que a biblioteca não é uma unidade isolada, mas está inserida em um contexto maior sendo afetada pelas transformações e movimentos que acontecem na sociedade.

O panorama para as bibliotecas universitárias tem apontado um cenário no qual as mudanças são inevitáveis em virtude das transformações que têm ocorrido no contexto mundial: nativos digitais, periódicos online, e-books, rede wireless, portais, acesso remoto, tablets... enfim, um mundo e um público predominantemente digitais. Somam-se a essas transformações tecnológicas e culturais, os novos

desafios estruturais decorrentes da aprovação do Reuni, programa do governo federal que prevê apoio a planos de reestruturação e expansão das universidades federais com o objetivo de ampliar o acesso e permanência ao ensino superior.

Essa conjunção de fatores compõe um contexto dinâmico ao qual as bibliotecas têm se adequado pela necessidade de adaptação mas, muitas vezes, sem a oportunidade de reflexão e de redefinição planejada de seus rumos de forma a atender às reais expectativas da comunidade acadêmica.

Considerando os movimentos de reestruturação impostos à Universidade em função da necessidade de adequar suas estruturas às novas realidades, a Biblioteca Universitária - Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG) realizou um estudo junto aos usuários de uma das bibliotecas do Sistema com o objetivo de avaliar como estão sendo atendidas as necessidades informacionais desse público, bem como qual é o perfil desejado de biblioteca na visão de seus usuários.

O presente estudo objetiva, portanto, apresentar essa experiência de avaliação feita sob o olhar do usuário, bem como os resultados e perspectivas advindas desta atividade.

2 JUSTIFICATIVA

De acordo com Cunha (2000), as bibliotecas tem sido o ponto focal das universidades durante séculos, visto ser responsáveis pelo acervo, elemento que preserva o conhecimento explícito da civilização. Entretanto, essas unidades não são organizações autônomas, mas dependem, segundo Maciel e Mendonça (2002), de uma organização maior – a Universidade, que pertence a uma estrutura superior que coordena todas as ações pertinentes ao ensino superior.

As universidades federais, assim como suas bibliotecas, passam por avaliações sistemáticas promovidas pelo governo no intuito de mensurar seu desenvolvimento e estrutura de atendimento à comunidade acadêmica. Entretanto, ações no sentido de avaliar as bibliotecas sob o aspecto de sua eficiência e eficácia tem sido viabilizadas por meio de estudo de usuários entendido num conceito amplo como investigações que objetivam identificar comportamentos informacionais e as percepções dos usuários quanto ao ambiente da informação. Segundo Alonso, Abellán e Lucas (1998), esses estudos fornecem informações valiosas sobre como

os usuários percebem e reagem aos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Monfanasi e Curzel (2006) complementam esse entendimento afirmando que os estudos de usuários são instrumentos importantes para subsidiar o planejamento de atividades nas bibliotecas.

Com base no entendimento de que ambas as avaliações devem ser vistas como atividades de suporte à gestão e planejamento, e tendo em vista a necessidade de reestruturação de uma das bibliotecas de pós-graduação da Universidade Federal de Minas Gerais em razão de adequações físicas e estruturais previstas para ocorrer na unidade acadêmica a ela vinculada, a Biblioteca Universitária elaborou um estudo de usuários por meio de um *survey*. O objetivo do estudo foi ouvir a comunidade local sobre o novo perfil de biblioteca de pós-graduação desejável de forma a subsidiar as decisões da Diretoria da Unidade quanto às reformas e adaptações em relação a produtos e serviços a ser efetuadas na biblioteca.

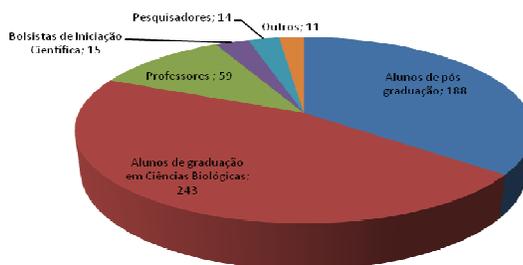
3 METODOLOGIA

Utilizou-se no estudo a ferramenta Questionário disponibilizada pelo Google Docs tendo sido selecionados para participar do estudo alunos de pós-graduação, professores, pesquisadores, bolsistas de iniciação científica e alunos de graduação dos cursos ofertados pela Unidade.

O questionário online foi elaborado visando colher informações de dois tipos de público: os usuários e os não usuários da biblioteca de pós-graduação. Desta forma, sua construção foi realizada com perguntas comuns aos dois grupos e perguntas diferenciadas por categoria.

O total de respondentes - 530 pessoas (Gráfico 1) - corresponde a aproximadamente 19% do público-alvo do estudo. A maior participação no estudo foi dos alunos de graduação (46%), seguido pelos alunos de pós-graduação (35%), professores (11%), bolsistas de iniciação científica (3%), pesquisadores (3%) e outros (2%). Importante destacar que os participantes não eram obrigados a responder todas as questões propostas, ou seja, não foi estabelecido um vínculo condicional de uma questão para outra, razão pela qual nem todas as respostas totalizaram 100% das abordagens feitas.

Gráfico 1 - Participação na pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

4 RESULTADOS

Identificaram-se como usuários da biblioteca de pós-graduação 493 respondentes, sendo que a maior parte deles (221 pessoas) afirmou que utiliza a biblioteca raramente. As frequências de uso estão relacionadas no Gráfico 2 e organizadas por categorias na Tabela 1. Cabe esclarecer que os dados referentes aos não usuários – que correspondem a 7% dos respondentes (37 pessoas) - foram tratados separadamente.

Gráfico 2 - Frequência de utilização da biblioteca

Frequência de utilização	Frequência absoluta	Frequência relativa
Diariamente	30	5%
Semanalmente	126	24%
Mensalmente	116	22%
Raramente	221	42%
Nunca	37	7%
TOTAL	530	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 1 - Utilização da biblioteca por categoria de usuário

	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Raramente	Nunca	Total
Aluno Pos	5	48	62	65	8	188
Professor	1	3	18	35	2	59
Pesquisador	0	4	4	6	0	14
Bolsista I.C.	2	3	5	4	1	15
Aluno Grad.	21	65	27	104	26	243
Outros	1	3	0	7	0	11
TOTAL	30	126	116	221	37	530

Fonte: Dados da pesquisa

Na avaliação dos usuários, a biblioteca é mais utilizada para consulta ao acervo (86%), realização de empréstimo de material (67%) e devolução de livros (60%). Os outros usos pontuados no estudo que cabem destaque são: uso da rede wireless disponível na biblioteca (34%), acesso ao portal de periódicos da Capes (21%), empréstimo entre bibliotecas (16%) e solicitação do serviço de comutação bibliográfica (13%). A utilização da biblioteca por categoria de respondentes é apresentada na Tabela 2.

Tabela 2 - Utilização da biblioteca por categoria

Utilização	Aluno Pós	Prof	Pesq	Bolsista	Aluno Grad	Outro
Consulta ao acervo e empréstimo	160	51	12	12	177	9
Estudo em grupo ou individual	132	6	7	10	168	6
Devolução de livros	110	24	7	12	133	7
Uso da rede wireless	61	7	4	5	86	3
Solicitação de carteira de usuário	77	2	4	1	17	2
Acesso ao Portal periódico Capes	39	7	5	6	40	6
Empréstimo entre bibliotecas	20	7	7	4	37	2
Solicitação de COMUT	32	17	6	1	7	0
Orientação de uso - Portal Capes	14	6	3	3	16	1
Orientação de uso - Pergamum	10	3	3	2	21	2
Orientação para normalização	14	2	2	1	16	0
Elaboração - ficha catalográfica	13	7	0	0	3	0
Outros	0	1	0	0	5	0

Fonte: Dados da pesquisa

4.1 AVALIAÇÃO DA ATUAL ESTRUTURA DE PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DE PÓS-GRADUAÇÃO

Foram avaliados neste quesito cinco tópicos cujo resultado consta do Gráfico 3.

Gráfico 3 – Avaliação da infraestrutura atual da biblioteca

Recurso disponibilizado			Frequência absoluta	Frequência relativa
Livros impressos	Atendem		278	59%
	Não atendem		196	41%
Periódicos impressos	Atendem		209	51%
	Não atendem		199	49%
Periódicos, livros, bases ref. digitais	Atendem		346	82%
	Não atendem		75	18%
Materiais especiais (CD, slides etc.)	Atendem		148	42%
	Não atendem		207	58%
Rede wireless	Atende		260	65%
	Não atende		141	35%

Fonte: Dados da pesquisa

4.2 AVALIAÇÃO SOBRE UM NOVO PERFIL PARA A BIBLIOTECA DE PÓS-GRADUAÇÃO

a) Infraestrutura

Foram avaliados pelos usuários itens da infraestrutura considerados importantes quando da utilização da biblioteca, cujo resultado consta do Gráfico 4. Estas informações estão sendo consideradas para uma amostra que inclui tanto usuários quanto não usuários da biblioteca totalizando os 530 respondentes. Cabe ressaltar, entretanto, que os quesitos não foram respondidos por todos que participaram do estudo.

Gráfico 4 – Avaliação da infraestrutura para o novo perfil da biblioteca

Estrutura			Frequência absoluta	Frequência relativa
Sala para estudo individual	Imprescindível		352	67%
	Desejável		142	27%
	Dispensável		29	6%
Sala para estudo em grupo	Imprescindível		306	58%
	Desejável		201	38%
	Dispensável		17	4%
Disponibilidade de computadores para acesso a bases de dados digitais	Imprescindível		385	74%
	Desejável		126	24%
	Dispensável		10	2%
Rede wireless	Imprescindível		441	84%
	Desejável		76	15%
	Dispensável		5	1%
Escaneiros (guarda-volumes)	Imprescindível		379	72%
	Desejável		132	25%
	Dispensável		12	3%
Disponibilidade de pontos elétricos para conexão de equipamento pessoal	Imprescindível		410	79%
	Desejável		101	19%
	Dispensável		8	2%
Espaço para leitura e estudo	Imprescindível		448	86%
	Desejável		64	12%
	Dispensável		9	2%

Fonte: Dados de pesquisa

b) Acervo

Foi abordada no estudo a possibilidade de escolha pelos respondentes (usuário e não usuário) de três tipos de acervo para o novo perfil da biblioteca de pós-graduação: a) acervo exclusivamente digital de livros e periódicos; b) acervo com livros e periódicos impressos (publicações mais recentes) e livros e periódicos digitais; c) acervo com livros e periódicos impressos (publicações mais demandadas) e livros e periódicos digitais.

Nesta mesma opção também foram disponibilizadas duas alternativas de perfil para a nova estrutura da biblioteca considerando situações diferenciadas que poderiam contemplar possíveis opções dos respondentes em relação ao acervo: não há necessidade de nenhum tipo de acervo, apenas serviços; e não há necessidade de biblioteca de pós-graduação na Unidade, apenas local para estudo.

Na avaliação do tipo de acervo desejável para o novo perfil da Biblioteca, 4,2% dos respondentes manifestaram seu interesse por um acervo de periódicos e livros exclusivamente digital; 47,7% escolheram a opção que contempla o acervo impresso de livros e periódicos composto por edições recentes; 46,8% dos respondentes consideraram que o tipo de acervo impresso da biblioteca deve ser de livros e periódicos selecionados por títulos mais demandados pelos usuários.

As outras possibilidades apontadas na pesquisa tiveram o seguinte resultado: quatro respondentes (0,8%) consideraram que não há necessidade de nenhum tipo de acervo na biblioteca, apenas oferta de serviços; e três respondentes (0,6%) consideraram como alternativa para o novo perfil da biblioteca que seja ofertado apenas um local para estudo, não havendo necessidade de uma biblioteca de pós-graduação na Unidade.

4.3 AVALIAÇÃO PELOS NÃO USUÁRIOS DA BIBLIOTECA

O estudo procurou identificar - dentre o público de potenciais usuários - aqueles que não utilizavam suas instalações, produtos ou serviços. Enquadraram-se neste perfil 37 pessoas, que equivalem a 7% do total de respondentes, assim discriminados: alunos de pós-graduação (8), professores (2), bolsistas de iniciação científica (1) e alunos de graduação (26). O Gráfico 5 aponta os motivos da não utilização da biblioteca de pós-graduação por este grupo de respondentes.

Gráfico 5 - Motivos de não utilização da biblioteca de pós-graduação

Motivos de não utilização da biblioteca		Frequência absoluta	Frequência relativa
O acervo não atende as minhas necessidades		13	35%
A infraestrutura da biblioteca (mobiliário, rede wireless etc) não é satisfatória		10	27%
O espaço físico não é adequado para meus estudos		5	14%
O horário de funcionamento não me atende		6	16%
Os equipamentos estão desatualizados ou não são suficientes		5	14%
Não necessito dos produtos ou serviços oferecidos pela biblioteca		4	11%
Prefiro estudar em outro local		11	30%
Outros		21	57%

Fonte: Dados de pesquisa

5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Em relação ao público usuário foi possível perceber que, apesar da biblioteca estar sendo utilizada pelo público da graduação em 46%, a maioria do seu público (52%) é vinculado (direta ou indiretamente) à pós-graduação, sejam alunos de pós-graduação, professores, pesquisadores ou bolsistas de iniciação científica.

Uma das primeiras questões pontuadas no estudo mostra que a maioria dos usuários raramente usa a biblioteca (42%). Entretanto, quando se somam as frequências de uso consideradas usuais (diária, semanal ou mensal), percebe-se que 51% dos respondentes utilizam a biblioteca com certa frequência. Têm-se, desta forma, um cenário que aponta para um uso frequente desta estrutura.

A consulta ao acervo e a realização de empréstimos são os serviços mais utilizados por todas as categorias de usuários, sendo o segundo item mais votado o uso como ambiente de estudo. Em relação aos serviços especializados destaca-se a utilização para acesso ao portal de periódicos da Capes.

No tocante ao acervo verifica-se que os livros impressos disponibilizados atualmente atendem a demanda dos usuários (59%), com ressalva para alguns comentários referentes à necessidade de aumento do número de exemplares e de atualização com aquisição de publicações mais recentes. Os periódicos impressos, apesar de terem sido considerados adequados na avaliação geral, não tiveram o mesmo “desempenho” ao ser analisados sob a perspectiva dos usuários da pós-graduação, que manifestaram que esse acervo não atende as suas expectativas.

Também os materiais especiais foram considerados pelos usuários da pós-graduação como insuficientes para atender suas necessidades.

A análise do acervo oferecido em ambiente digital indicou que o mesmo atende à demanda dos usuários em alto grau de manifestação - 82%. Acredita-se que os casos de não-atendimento podem estar relacionados à necessidade de assinatura de periódicos específicos apontados pelos usuários nos comentários.

Sobre o perfil desejado para a biblioteca de pós-graduação foi considerado imprescindível por todas as categorias a existência de salas e espaço para estudo, tanto individuais quanto para grupos, além de disponibilidade de computadores, pontos elétricos para conexão de equipamento pessoal e rede wireless.

Em relação ao perfil de acervo, as manifestações foram majoritárias (em torno de 94%) quanto à disponibilização de acervo impresso, sendo o critério para compor a coleção de livros os títulos mais demandados pelos usuários e os de publicação mais recente. Foi sugerida nos comentários a possibilidade da oferta, pela biblioteca, do serviço de realização de cópias reprográficas para o acervo não circulante e de impressão do acervo digital.

Os respondentes que se identificaram como não usuários da biblioteca, considerando o perfil desta biblioteca de atendimento às demandas da pós-graduação, indicaram – em sua maioria - que preferem estudar em outro local e que não necessitam dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que é desejado pela comunidade pesquisada é o que se espera que uma biblioteca deva oferecer aos seus usuários: acervo de qualidade que atenda às necessidades informacionais, espaço adequado ao estudo – seja individual ou em grupo – e serviços especializados.

Pelo estudo de usuários realizado percebe-se que a demanda pelo acervo impresso ainda é grande (aproximadamente 94% dos respondentes), apesar da grande manifestação quanto ao acesso a bases digitais, o que se acredita está de acordo com o perfil da Unidade – que necessita de acervo com bibliografia básica, mas que ofereça a possibilidade de acompanhar o que há de mais atual nas pesquisas mundiais por meio do acesso aos periódicos científicos internacionais. O

aspecto relacionado à tecnologia deve ser destacado, pois aponta para a necessidade de oferta de uma infraestrutura mais moderna, bem como as questões de infraestrutura básica também identificadas no estudo.

Acredita-se que, com base nas informações fornecidas pela comunidade acadêmica, a Diretoria da Unidade terá elementos para subsidiar a reestruturação da biblioteca de forma a contemplar as expectativas dos usuários, propondo alterações para que esta possa se tornar adequada também aos não usuários, cumprindo seu papel de fornecer suporte informacional e serviços adequados às atividades de ensino, pesquisa e extensão na Universidade.

6 REFERÊNCIAS

ALONSO, Mônica Izquierdo; ABELLÁN, Joaquin Ruiz; LUCAS, JOSÉ-Tomás Piñera. **Los estudios de usuarios em los programas de gestión de calidad**: propuesta de um marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. 1998.

Disponível em:

http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm.

Acesso em 20/06/2012

CUNHA, Murilo Bastos da. **Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010**. Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000

MACIEL, Alba Costa, MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **A função gerencial na biblioteca universitária**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2002. Anais... Recife, UFPE, 2002. (formato eletrônico)

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuarios de la información**: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 222p