

# **PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL PROF. CLODOALDO BECKMANN DA UFPA: o que pensam os usuários?**

**Elisangela SILVA COSTA** (UFPA) - lisa@ufpa.br

**Suely Paraense Vidal** (UFPA) - sparaense@ufpa.br

## **Resumo:**

*Trata da análise dos resultados obtidos durante a feitura de uma Pesquisa de opinião acerca dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA. A metodologia adotada foi a pesquisa de campo na qual foram utilizados questionários mistos como instrumento de coleta de dados, aplicados aos usuários que frequentaram a BC/UFPA no período de novembro de 2016 a abril de 2017. O questionário foi elaborado com base no LibQual+ TM, uma ferramenta avaliativa padronizada para unidades de informação, objetivando definir e mensurar a qualidade das bibliotecas por meio de instrumentos de avaliação adaptado do modelo SERVQUAL, criado por Parasuraman, Berry e Zeitham, e previa avaliar por meio de uma escala a qualidade de serviço percebida pelos consumidores de serviços administrativos. A pesquisa teve como sujeito membros da comunidade acadêmica da UFPA. Sendo que do total de 143 usuários pesquisados; a maior participação foi do corpo discente que respondeu 128 questionários. A pesquisa teve como sujeito membros da comunidade acadêmica da UFPA, que perfaz um montante de 61.938 indivíduos, entretanto a BC recebe uma frequência média de 2.000 usuários dia (UFPA, 2017). Conclui que pesquisas avaliativas sempre fornecem bons indicadores dos pontos fortes e fracos da instituição e por este mesmo motivo é recomendável que trabalhos desta natureza sejam realizados periodicamente a fim de que as instituições se mantenham sempre atinentes as demandas informacionais e interesse de sua razão de ser que é a comunidade usuária.*

**Palavras-chave:** *Biblioteca Universitária. Usuários. Pesquisa de Satisfação. Qualidade. Avaliação de serviços.*

**Eixo temático:** *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

### **Introdução:**

Ser avaliado nem sempre é uma tarefa fácil, todavia esta é uma atividade muito salutar e importante para a oxigenação das atividades de uma instituição. No último trimestre de 2016, foi iniciada uma pesquisa de satisfação quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA. O momento era oportuno porque foi o início de uma nova gestão, daí o interesse em fazer uma pesquisa a fim de avaliar o que vem sendo feito além de indicar novos caminhos. Diante disso, surgiu o interesse em proceder uma análise para aferir o grau de satisfação que os usuários nutrem em relação aos produtos e serviços da BC/UFPA na perspectiva das abordagens de Luz (1989) que se baseia em três critérios de desempenho: *opinião dos usuários*; *utilização das coleções* e a *disponibilidade das coleções*. O presente artigo se propõe a exibir os resultados obtidos durante a feitura da pesquisa de opinião.

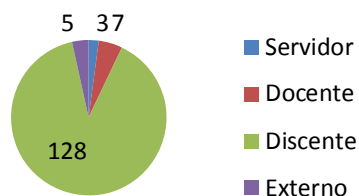
### **Método da pesquisa:**

A metodologia adotada foi a pesquisa de campo, na qual foram utilizados questionários mistos como instrumentos de coleta de dados, aplicados aos usuários que frequentaram a BC/UFPA no período de novembro de 2016 a abril de 2017. O questionário foi elaborado com base no LibQual+™, uma ferramenta avaliativa padronizada para unidades de informação, desenvolvida em 1999 como um projeto da Associação de Bibliotecas de Pesquisa dos EUA, associada à Biblioteca da Universidade do Texas, objetivando definir e mensurar a qualidade das bibliotecas por meio de instrumentos de avaliação adaptados do modelo SERVQUAL, criado por Parasuraman, Berry e Zeitham, que previa avaliar por meio de uma escala a qualidade de serviço percebida pelos consumidores de serviços administrativos.

### **Resultados e Discussões:**

A pesquisa teve como sujeitos membros da comunidade acadêmica da UFPA, que perfaz um montante de 61.938 indivíduos, entretanto a BC recebe uma frequência média de 2.000 usuários dia (UFPA, 2017). Sendo que do total de 143 usuários que responderam o questionário; a maior participação foi do corpo discente que respondeu 128 questionários.

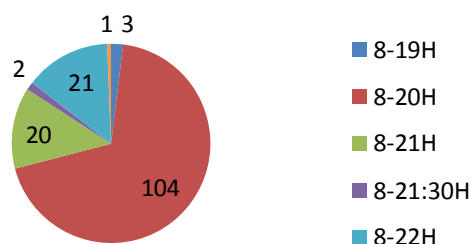
Gráfico 1 . Categoria de usuários que mais respondeu à pesquisa



O primeiro quesito a ser avaliado foi o *Horário de Funcionamento*, o gráfico 2 demonstra como ficou a distribuição das respostas. De acordo com os resultados, o *Horário de Funcionamento* mais sugerido pelos usuários foi o de 8-20h, que foi

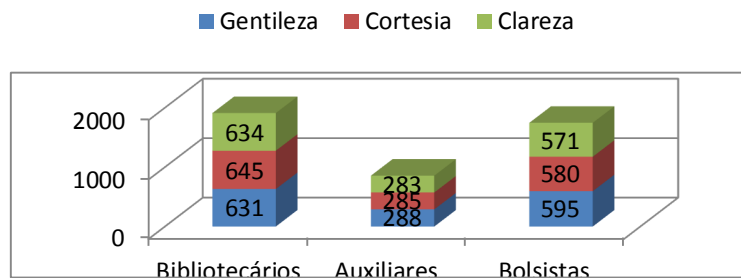
escolhido por 104 sujeitos; no entanto a opção de horário das 8-22h foi sugerida por 21 sujeitos. Este mostrou-se um resultado inusitado, haja vista a opção mais votada corresponde ao horário antigo da biblioteca; já a opção de 8-22h adotado logo após o término da pesquisa, pois era uma reclamação recorrente dos usuários e teve pouca aceitação. Apesar do resultado da pesquisa, hoje se percebe melhor aceitabilidade.

Gráfico 2 - Horário de funcionamento sugerido pelos usuários



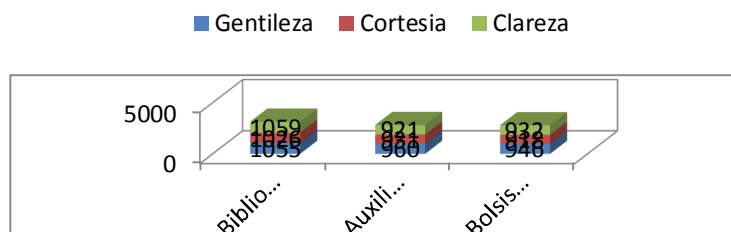
Na questão do atendimento ao público, foi feito um estudo em relação a três tipos de atendimento: o telefônico, o no balcão e o *online*. Quanto ao atendimento telefônico, os Bibliotecários foram eleitos como os mais gentis, corteses e claros (Ver gráfico 3A).

Gráfico 3A . Qualidade do atendimento telefônico



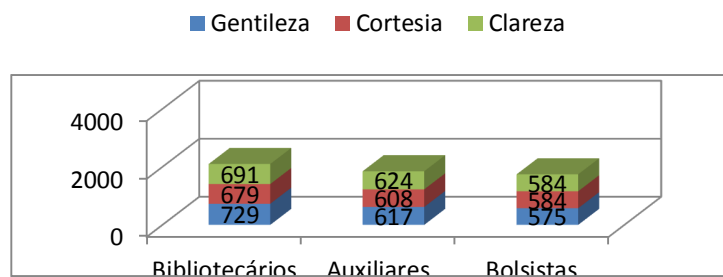
Em relação ao atendimento no balcão, o gráfico 3B demonstra que os Bibliotecários novamente se sobressaíram em relação aos demais, muito embora os Bolsistas tenham tido um desempenho alto neste quesito.

Gráfico 3B . Qualidade do atendimento no balcão



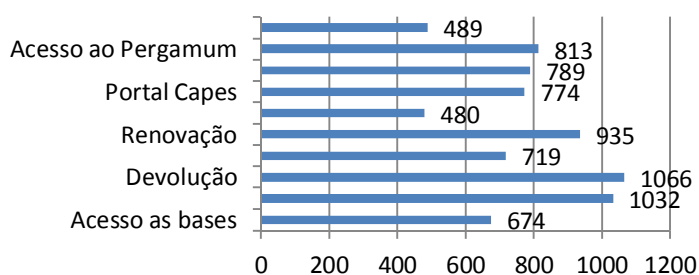
Os Bibliotecários também foram apontados como a categoria que melhor atende no meio virtual, seguidos pelos Auxiliares de Biblioteca (ver gráfico 3C).

Gráfico 3C . Qualidade do atendimento online



No que se refere aos serviços oferecidos, os serviços presenciais de Empréstimo e Devolução são os preferidos dos usuários. Já entre os serviços que menos agradam aos usuários foram o Comut, o Acesso às Bases e as Sugestões de Aquisição.

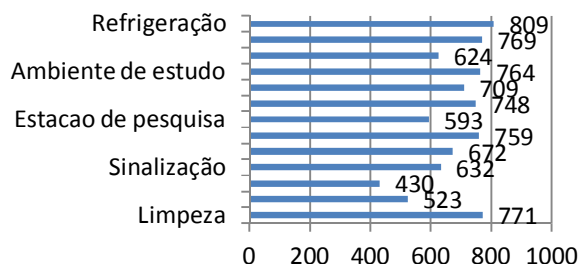
Gráfico 4 . Quanto à avaliação dos serviços oferecidos



Este resultado também foi surpreendente, porque revela que os usuários ainda valorizam muito as publicações impressas e os serviços presenciais, contrariando previsões pessimistas muito alardeadas na literatura midiática da contemporaneidade, que apregoando o fim das publicações impressas (VERSIGNASSI, 2010), o esvaziamento das bibliotecas (GIRON, 2012) e o conseqüente desemprego dos bibliotecários (LOUÇA, 2015).

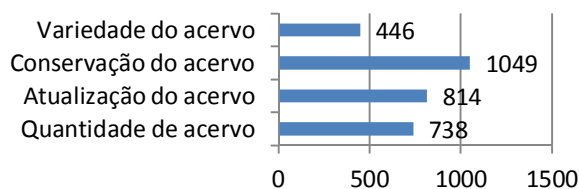
No que tange à Infraestrutura, os resultados revelam que a Refrigeração, a Iluminação, a Limpeza e o Mobiliário têm agradado aos usuários da BC/UFPA, todavia itens como *Bebedouros*, *Banheiros* e *Estação de pesquisa* foram mal avaliados, pelos usuários. Infere-se que os Bebedouros tenham desagradado aos usuários, pois o número de unidades existente na BC tem se tornado insuficiente, uma vez que o aumento da temperatura na cidade de Belém se intensifica em alguns períodos do ano, conseqüentemente elevando o consumo de água. Outro item bastante avaliado negativamente pelos usuários foi a Estação de Pesquisa, acredita-se que esta má avaliação se deva ao fato da Estação de pesquisa estar fechada há mais de um ano, pois a maioria dos computadores estão com defeito ou mal funcionamento, daí o motivo do desagrado.

Gráfico 5 . Quanto a Infraestrutura



Em relação ao *Acervo*, a *Conservação* e a *Atualização* foram muito bem avaliados em detrimento da *Variedade* e *Quantidade do Acervo*. Infere-se que o item *Conservação* foi muito indicado pelos usuários, pois há uma preocupação muito grande com a Equipe de trabalho dos Serviços de Circulação e agilidade em retirar do acervo publicações que apresentam os primeiros sinais de degradação. A *Atualização* também foi bem avaliada pelos usuários, porque embora as bibliografias requisitadas pelos professores no Projeto Político-Pedagógico de Curso (PPC) nem sempre seja muito atualizada, a Equipe de trabalho da Gerência de Seleção e Aquisição faz automaticamente a conversão para edições mais atualizadas, até mesmo porque é muito difícil encontrar no mercado livreiro publicações com idade superior a cinco anos.

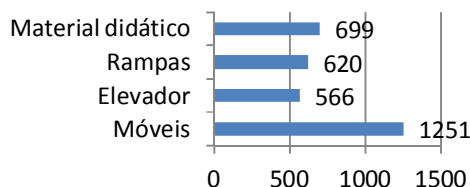
Gráfico 6 . Quanto á avaliação do Acervo



Concernente aos itens mal avaliados despontaram a Quantidade e a Variedade do Acervo. Acredita-se que a Quantidade de Acervo foi muito criticada, pois a demanda de usuários é muito expressiva, haja vista que a UFPA é uma das IFES brasileiras que possui um grande contingente de alunos de graduação. Ademais há um crescimento expressivo de criação de cursos, por estas situações a quantidade de livros vem se tornando insuficiente. Outro item que desagrada os usuários é a falta de Variedade dos títulos, esta situação ocorre porque seria uma atividade bem arriscada investir em novos títulos, considerando as restrições orçamentárias que vêm assolando as IFES nos últimos tempos.

No quesito *Acessibilidade e Inclusão*, o gráfico 7 revela que o Mobiliário existente na BC tem agradado as pessoas portadoras de deficiência, no entanto os itens: Elevador, Rampa e Material Didático foram mal avaliados. Infere-se que esta má avaliação principalmente em relação aos materiais didáticos se dá porque a venda de *talkbooks*, livros em braile e softwares acessíveis ainda é muito rarefeita no mercado livreiro, e apesar da BC possuir uma impressora braile e alguns softwares acessíveis, ainda carecemos de mais recursos humanos qualificados para atender às demandas informacionais desta população que vem crescendo exponencialmente.

Gráfico 7 . Avaliação da Acessibilidade e Inclusão



### Considerações Finais:

Com base no exposto percebe-se que a pesquisa atingiu seu objetivo, pois permitiu identificar a opinião que os usuários nutrem em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UFPA. Todavia observou-se a ocorrência de algumas incongruências para reclamação antiga dos usuários, como a questão do horário de funcionamento que foi expandido após a pesquisa, mas revelou pouca aceitabilidade pela maioria dos usuários que preferiam o horário anterior.

Nestes termos fica patente que pesquisas avaliativas sempre fornecem bons indicadores dos pontos fortes e fracos da instituição e, por este mesmo motivo é recomendável que trabalhos desta natureza sejam realizados periodicamente, a fim de que as instituições se mantenham sempre atinentes às demandas informacionais e ao interesse de sua razão de ser que é a comunidade usuária.

### Referências:

GIRON, Luis Antonio. Dê adeus às bibliotecas. 15.05.2012. **Revista Época**. Disponível em: <http://revistaepoca.globo.com/cultura/luis-antonio-giron/noticia/2012/05/de-adeus-bibliotecas.html>. Acesso em: 16.04.2017

LIBQUAL+. **The birth of LibQUAL+**. 2012. Disponível em: <http://www.libqual.org/home>. Acesso em: 07.03.2017

LOUÇÃ, Francisco. **O futuro do emprego: a tecnologia vai acabar com o trabalho?**. 2015. Disponível em: <http://blogues.publico.pt/tudomenoseconomia/2015/10/18/o-futuro-do-emprego-a-tecnologia-vai-acabar-com-o-trabalho/>. Acesso em: 16.04.2017

LUZ, G. M. S. **Bibliotecas universitárias: um modelo de avaliação de desempenho**. 1989. Tese (Doutorado) . Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **UFPA em Números**. Disponível em: < [http://www.proplan.ufpa.br/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16](http://www.proplan.ufpa.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=16)>. Acesso em: 07.06.2017.

VERSIGNASSI, Alexandre. O fim do livro de papel. **Super Interessante**, São Paulo, n. 276, mar. 2010.