



30^º CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

**Bibliotecas Fortes:
Sociedade Democrática Recife, PE**

Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Modalidade: trabalho completo

Pesquisa de satisfação, uma ferramenta auxiliar na tomada de decisão: estudo de caso SISTEBIB UFAM

Satisfaction survey, an auxiliary tool in decision making: SISTEBIB UFAM case study

Geyse Maria Almeida Costa de Carvalho – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Lúcia Martins – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Kamila Silva – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Rosenira Oliveira – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Resumo: A pesquisa avaliou a eficiência, acessibilidade e relevância dos serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas. Utilizou-se abordagem exploratória, bibliográfica e quali-quantitativa, coletando dados via questionários online de discentes, docentes e técnicos administrativos da universidade. Os dados revelaram áreas eficientes como qualidade dos serviços oferecidos, atendimento prestado pelos funcionários e, também, áreas necessitando de ajustes como a estrutura física e atualização do acervo, com adaptações sugeridas. A análise, conduzida com Google Planilhas, categorizou respostas em qualidade, acessibilidade, relevância, infraestrutura e atendimento, evidenciando áreas para melhorar e serviços menos satisfatórios.

Palavras-chave: Pesquisa de satisfação. Biblioteca universitária. Estudo de caso. SISTEBIB UFAM.

Abstract: The research evaluated the efficiency, accessibility and relevance of the services offered by the Library System of the Federal University of Amazonas. An exploratory, bibliographical and qualitative-quantitative approach was used, collecting data via online questionnaires from students, teachers and administrative staff at the university. The data revealed efficient areas such as the quality of the services offered and the care provided by the staff, as well as areas in need of adjustment such as the physical structure and updating of the collection, with suggested adaptations. The analysis, conducted using Google Spreadsheets, categorized responses into quality, accessibility, relevance, infrastructure and service, highlighting areas for improvement and less satisfactory services.

Keywords: Satisfaction survey. University library. Case study. SISTEBIB UFAM.





1 INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária desempenha um papel fundamental ao servir como uma organização que oferece serviços de informação, apoiando diretamente as atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação à comunidade acadêmica. Segundo Gomes e Barbosa (2003, p. 3), ela é "uma organização prestadora de serviços de informação, em apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, aos docentes, discentes e pesquisadores da universidade."

Neste contexto, a competência do serviço de atendimento ao usuário, executada pelas bibliotecas setoriais e de extensão da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), regulamentada pelo Regimento do Sistema de Bibliotecas da UFAM (SISTEBIB/UFAM) de 1997, estabelece um conjunto de atividades específicas a serem realizadas por essas bibliotecas, garantindo que os serviços oferecidos sejam eficientes e atendam às necessidades da comunidade acadêmica.

O Art. 43 do regimento detalha as responsabilidades das bibliotecas setoriais e de extensão e determinam a realização das seguintes atividades:

Art. 43 - As Bibliotecas Setoriais e de Extensão executaram as seguintes atividades: I - Realizar treinamento de Iniciação Científica à pesquisa bibliográfica, orientação para uso da biblioteca e elaboração para trabalho monográfico; II - Realizar levantamentos bibliográficos; III - Orientar a normatização de trabalhos monográficos; IV - Coordenar o uso de coleção e referência da Biblioteca; V - Divulgar a coleção de referência da Biblioteca; VI - Receber e conferir o material informacional, incorporando-o à coleção correspondente; VII - Realizar e controlar o empréstimo/consulta da coleção, de acordo com as normas vigentes; VIII - Organizar e manter atualizados os catálogos; IX - Selecionar e reunir material informacional de circulação restrita (coleção de reserva); X - Preparar e encaminhar ao setor competente o material informacional para encadernação e/ou restauração; XI - Realizar, periodicamente, o inventário da coleção; XII - Controlar o uso e manutenção dos equipamentos; XIII - Divulgar, sistematicamente, os programas de Comutação Bibliográfica disponíveis no Brasil e no exterior; XIV - Participar de programas cooperativos; XV - Realizar estudos de usuários; XVI - Elaborar relatórios e estatísticas; XVII - Orientar e treinar auxiliar de bibliotecas nos Centros e Núcleo de Extensão, e XVIII - Executar outras atividades correlativas (1997, Cap. 3, Seção IV, Art. 43).

Em um contexto de crescente exigência por parte do público, é fundamental investigar as percepções dos usuários em diversos cenários, visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados. Segundo Passos *et al.* (2013, p. 155), "em um ambiente competitivo, as organizações devem avaliar continuamente a qualidade dos



serviços que oferecem, medindo a satisfação dos usuários e monitorando de perto seus processos"

Dessa forma, conduzir pesquisas de satisfação em bibliotecas universitárias pode melhorar a experiência dos usuários e fortalece a capacidade da biblioteca em oferecer um ambiente de estudo e pesquisa mais eficiente e agradável. Estratégias de melhoria adotadas pela gestão, podem incluir ajustes físicos no espaço, adesão à novas tecnologias facilitadoras de acesso aos recursos, e promoção de atividades acadêmicas. São fundamentais para embasar decisões estratégicas dos gestores das bibliotecas com dados concretos, aumentando a eficácia das ações implementadas e alinhando-as com as reais necessidades e expectativas dos usuários. Essa abordagem, orientada por dados, reforça o papel das bibliotecas universitárias no apoio ao ensino, pesquisa, extensão e inovação.

As pesquisas de satisfação também abordam a relevância dos recursos disponibilizados. É essencial que as bibliotecas universitárias mantenham seus produtos e serviços atualizados, alinhando-os às expectativas e demandas da comunidade acadêmica. Com base nos resultados obtidos, a biblioteca pode, por exemplo, identificar lacunas na coleção, ajustar suas estratégias de aquisição e desenvolver novos serviços que atendam diretamente às necessidades emergentes.

Malheiro e Pedrazzi (2022) realizaram um estudo que aborda a satisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL). O trabalho desenvolveu uma análise utilizando uma adaptação do método LibQual, ainda pouco explorado no Brasil, para avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados. Com foco na comunidade acadêmica, especialmente em um ambiente de crescente exigência. Os resultados destacaram os serviços mais utilizados, o perfil dos usuários frequentadores das bibliotecas, além dos serviços com maior e menor nível de satisfação. Constatou-se que a dimensão afetiva foi a mais bem avaliada pelos usuários. Como contribuição, o estudo sugeriu melhorias para o Sistema de Bibliotecas da UFPEL e propôs novas pesquisas para comparações e avanços futuros.

As pesquisas de satisfação em bibliotecas universitárias têm um impacto positivo multifacetado, pois podem fornecer dados importantes sobre a eficiência do atendimento, processos de empréstimo e devolução, e utilidade dos serviços de referência. A análise desses dados tem potencial para identificar áreas de sucesso e



necessidades de ajustes, permitindo à biblioteca adaptar suas práticas para melhor atender aos usuários.

Adicionalmente, a avaliação da acessibilidade dos recursos bibliográficos é instrumento para possibilitar que estudantes, professores e pesquisadores tenham acesso fácil e rápido aos materiais necessários. A pesquisa de satisfação identifica problemas relacionados à disponibilidade e ao acesso aos recursos digitais, além de avaliar a clareza das informações sobre sua utilização.

No SISTEBIB, a pesquisa de satisfação desempenha um papel crucial que permite avaliar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. Diante disso, este estudo analisa a pesquisa de satisfação de 2023-2024 do SISTEBIB UFAM, visando identificar necessidades de melhoria contínua e desafios e propor estratégias para otimizar a experiência dos usuários na Universidade. Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- a) Avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFAM no ano citado, por meio da percepção dos usuários quanto à eficiência, acessibilidade e relevância dos recursos bibliográficos e serviços prestados;
- b) Identificar desafios emergentes na percepção dos usuários no ano estudado;
- c) Destacar áreas de sucesso e pontos de excelência nas bibliotecas da UFAM, com base nos resultados da pesquisa de satisfação; e
- d) Propor estratégias de aprimoramento que visem otimizar a experiência dos usuários nas bibliotecas, alinhando os serviços oferecidos com as expectativas e necessidades da comunidade acadêmica da Universidade Federal do Amazonas.

Esses objetivos visam servir de base para a construção de estratégias que contribuam na melhoria da qualidade dos serviços e produtos oferecidos e fortaleçam o papel das bibliotecas na promoção do ensino, pesquisa, extensão e inovação na UFAM.

A justificativa desta pesquisa reside na busca pelo suprimento de demandas geradas pela comunidade no microambiente organizacional, colaborando com a utilização frequente e eficaz dos recursos disponibilizados. Quanto à justificativa profissional, este estudo apresenta *insights* sobre as expectativas dos usuários, permitindo que gestores adotem decisões estratégicas baseadas em dados para melhorar a satisfação do usuário.



Os resultados dessa pesquisa podem orientar outras bibliotecas universitárias, promovendo a troca de boas práticas e incentivando a inovação na biblioteconomia. A adaptação dos recursos às novas demandas acadêmicas é essencial para manter a relevância das bibliotecas, e as pesquisas de satisfação oferecem um método eficaz para essa adaptação contínua.

2 METODOLOGIA

A análise dos resultados da pesquisa de satisfação do SISTEBIB, de 2023-2024 foi conduzida utilizando uma metodologia estruturada que combina abordagens exploratórias, bibliográficas e quali-quantitativas. O objetivo principal foi avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços bibliotecários oferecidos no ano mencionado, identificando melhorias, desafios e áreas que necessitam de atenção. A pesquisa adotou uma abordagem exploratória para identificar novas tendências e emergências na satisfação dos usuários, bibliográfica para contextualizar os dados em relação a estudos anteriores e quali-quantitativa para analisar tanto os aspectos numéricos quanto os qualitativos das respostas dos participantes.

Sobre pesquisa exploratória, Lösch, Rambo e Ferreira (2023) afirmam que este método permite uma visão mais holística e multifacetada do objeto de estudo, assegurando que diferentes perspectivas sejam consideradas. A aplicação de diversas técnicas de análise de dados qualitativos é essencial para garantir o rigor e a qualidade da investigação. Essas técnicas proporcionam uma compreensão profunda dos dados coletados, permitindo que o pesquisador identifique padrões, temas e *insights* que podem não ser imediatamente aparentes. Este enfoque multidimensional enriquece a análise e fortalece a validade e a confiabilidade dos resultados, proporcionando uma base sólida para conclusões e recomendações bem fundamentadas.

O instrumento de coleta foi aplicado de outubro de 2023 a março de 2024. Devido à pandemia de Covid-19, houve uma lacuna de tempo significativa desde a última coleta de dados, que ocorreu em 2017, resultando em um intervalo de cinco anos sem a realização de novas pesquisas de satisfação. Durante esse período, algumas atividades presenciais foram suspensas ou limitadas, o que impactou diretamente a interação dos usuários com os serviços das bibliotecas.



O foco da pesquisa foi direcionado aos principais usuários do SISTEBIB, abrangendo discentes, docentes e técnicos administrativos, essenciais para entender como diferentes grupos dentro da comunidade acadêmica percebem e utilizam os serviços e produtos das bibliotecas. A coleta de dados foi realizada por meio da ferramenta Questionários UFAM, que permitiu a aplicação eficiente do questionário estruturado online, facilitando a participação ampla e diversificada dos usuários.

As perguntas (Anexo 1) foram formuladas para captar a percepção dos usuários em diversas dimensões, como qualidade dos serviços, acessibilidade, recursos disponíveis, infraestrutura e atendimento, utilizando perguntas de múltipla escolha, escalas de satisfação (Likert) e questões abertas para obter feedback qualitativo. Os dados coletados foram organizados e processados utilizando a ferramenta Google Planilhas em formato CSV, facilitando a categorização e análise subsequente dos dados.

A categorização foi realizada nos aspectos de qualidade dos serviços, acessibilidade, relevância dos recursos, infraestrutura e atendimento. A análise dos dados combinou técnicas quantitativas e qualitativas, utilizando análise estatística descritiva para identificar frequências nos dados de satisfação, e análise de conteúdo para examinar *feedbacks* e comentários dos usuários, permitindo identificar temas recorrentes e *insights* sobre as expectativas e experiências dos usuários.

A análise dos resultados da pesquisa de 2023-2024 a seguir, envolveu a avaliação longitudinal para identificar melhorias contínuas e desafios emergente, *benchmarking* para comparação das métricas de satisfação para verificar áreas de sucesso e identificar lacunas, e análise do *feedback* qualitativo para captar a evolução das necessidades e expectativas. A metodologia adotada para esta análise permitiu uma compreensão da satisfação dos usuários do SISTEBIB no período citado, fornecendo percepções valiosas na tomada de decisão para a melhoria contínua dos serviços no SISTEBIB.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base na quantidade de usuários cadastrados no Sistema de Bibliotecas, o universo da pesquisa em 2023-2024 foi de 8.123. Na última pesquisa realizada, o



número de respondentes foi de mais de 3.000 usuários, incluindo respostas de usuários não cadastrados, entre alunos de graduação, pós-graduação, docentes e técnicos, mas em 2023-2024, essa quantidade ficou próxima a 100.

Estima-se que a quantidade de respondentes pode ter sido afetada pela pandemia de COVID-19, que resultou na diminuição interativa dos usuários com os serviços das bibliotecas da UFAM. Além disso, houve dificuldades na divulgação do questionário, falhas técnicas na plataforma de coleta e problemas de conectividade durante o preenchimento, o que levou a um número limitado de respostas completas.

3.1 Perfil dos respondentes

Quanto ao perfil dos usuários que frequentam as bibliotecas, quem mais respondeu foi o aluno da graduação, entre esses, alunos do 2º período enviaram mais respostas. Entre os pós-graduandos, os alunos de mestrado foram os que mais responderam.

Cada biblioteca abriga um perfil de usuário que os diferencia e para relacionar as respostas com as Unidades mais frequentadas, perguntou-se qual a biblioteca que mais frequentava. Fez-se um recorte com as três primeiras, e resultou no seguinte ranque: BSSN e BSCEE se mantiveram na mesma posição e em terceiro está a Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito. As primeiras são as duas maiores bibliotecas em número de usuários, atendimento e estrutura física, distintamente.

Quanto à frequência, quem tem mais idas à biblioteca, tem mais propriedade para avaliar. Nisso, em 2023-2024, a frequência é de “duas a três vezes por semana”, seguido de “quatro a cinco vezes”, revelando a ótima assiduidade dos usuários.

3.2 Avaliação quanto aos serviços e produtos

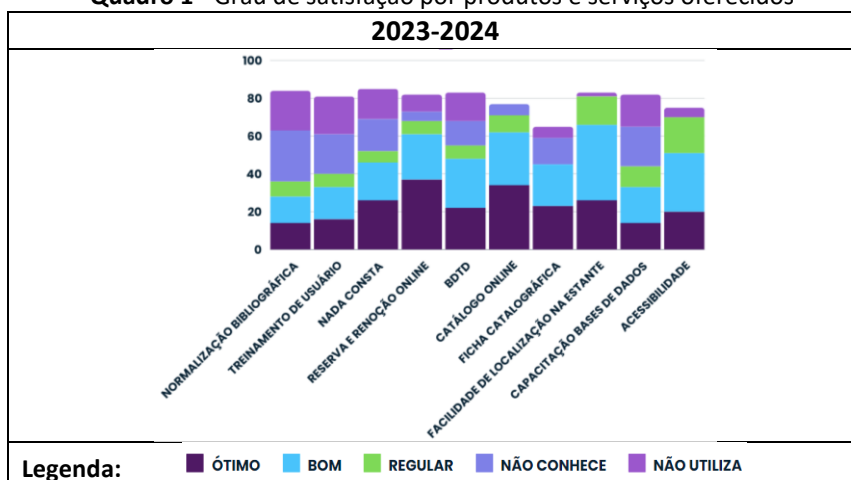
No que se refere ao conhecimento sobre os produtos e serviços oferecidos, o percentual alcança 56,8% de usuários que afirmam conhecer de forma reduzida os produtos e serviços do Sistema de Bibliotecas.

As principais justificativas identificadas para conhecimento parcial dos serviços, se dão nos comentários deixados: “Acho que a divulgação dessas informações é fraca e não chega em todos os alunos” e “Melhorar a apresentação dos serviços no *site* da

biblioteca”. Evidenciando que deve ser otimizada a forma e formato da divulgação dos serviços prestados e dos produtos oferecidos.

Analisando as respostas dos docentes, mais de 60% sinalizaram que não agendam Treinamento e Capacitação em bases de dados por desconhecerem a existência desse serviço. Essa situação é reforçada na questão sobre a experiência com os treinamentos, onde a resposta “nunca solicitou treinamento”, conforme Quadro 1, tem maior índice de respostas.

Quadro 1 - Grau de satisfação por produtos e serviços oferecidos



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Descrição: um quadro com um gráfico de 2023-2024 indicando os produtos e serviços do SISTEBIB e as avaliações de satisfação.

Entre os serviços mais utilizados, estão o Empréstimo de livros, Salas de estudos e a Consulta ao catálogo on-line. E o menos utilizado é o Treinamento, pois 50% dos respondentes afirmaram não conhecer ou não utilizar esse serviço. Se somarmos quem “não conhece” com “quem não utiliza”, temos 57% e apenas 16% consideram o serviço como ótimo.

Quanto à análise geral dos serviços com maior e menor nível de satisfação, como Ótimo, foram apontados os serviços de emissão de Nada Consta 30%, Catálogo on-line 44%, Reserva e renovação on-line 45%, e Ficha catalográfica 35%. Indicado como Bom, estão os serviços da BDTD 31%, Acessibilidade 41% e Facilidade de localização de livro na estante 48%. O serviço que disparou como desconhecido, foi a Normalização bibliográfica com 32% afirmando não conhecer. Esse desconhecimento deve-se ao desalinhamento na pergunta do questionário, pois o Sistema não faz normalização bibliográfica para os usuários, mas oferece treinamento nesta temática.



Não há informações disponibilizadas acerca do assunto no *site* do SISTEBIB¹, o que pode ser solucionado a partir da criação de um bloco na página do Sistema sobre a temática e de campanhas de disseminação seletiva da informação nos principais canais de comunicação formal das bibliotecas, além dos sistemas institucionais, bem como nas plataformas de redes sociais.

Contudo, é possível afirmar que a comunidade acadêmica consumidora dos serviços e produtos do Sistema de Bibliotecas da UFAM, considera como maior ponto positivo o atendimento recebido pela equipe que os atende, evidenciando que independente da estrutura física, como poucas salas de estudo, ambientes sem climatização adequada ou acervo desatualizado, que são questões que dependem de recursos que fogem à competência da gerência do Sistema, contudo, pode-se afirmar que a equipe de servidores estimam pela prestação de serviços com eficiência, dando acessibilidade mesmo com os embargos cotidianos.

Esse atendimento está cada vez mais humanizado, promovido pelas capacitações constantes dos servidores, auferindo rapidez e aumento da qualidade nas relações com os usuários na referência presencial ou on-line. Os serviços de Empréstimo e Devolução são os carros-chefes das bibliotecas, mas outras práticas devem ser ampliadas para impactar positivamente a coletividade. Ademais, algumas alternativas devem ser encontradas pela gestão para resolver os principais problemas apontados na pesquisa de satisfação, como podem ser visualizados nos comentários postados resumidamente no Quadro 3, de modo que o Sistema de Bibliotecas da UFAM seja uma referência no acolhimento, ambiente ideal para estudo, preceptora de treinamentos e capacitações, e aliada no cumprimento da missão da Universidade de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, “contribuindo para a formação de cidadãos e para o desenvolvimento da Amazônia” (UFAM, 2024).

3.3 Pontos negativos, positivos e sugestões de melhorias

Com o objetivo de mapear as expectativas dos usuários em relação aos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas da UFAM, foram coletadas sugestões de melhorias em quatro áreas: infraestrutura, serviços de referência, recursos digitais e recursos físicos. No Quadro 2 é possível visualizar as indicações negativas dos usuários:

¹ <https://biblioteca.ufam.edu.br/>

Quadro 2 - Pontos negativos mapeados a partir dos comentários

Período	Pontos negativos
2023-2024	<p>Acervo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desatualizado: livros defasados, principalmente em Direito e Serviço Social. - Escasso: falta de exemplares, especialmente de títulos recentes. <p>Infraestrutura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localização: bibliotecas setoriais mal localizadas, distantes de alguns cursos. - Espaço Físico: bibliotecas pequenas, falta de espaço para estudo, mesas e cadeiras insuficientes. - Salas de Estudo: indisciplina e problemas de climatização e acesso. - Climatização: ambiente quente, principalmente em Manaus. - Equipamentos: falta de computadores, internet lenta, problemas no sistema de acesso à internet e impressão/digitalização. <p>Serviço de Referência: falta de divulgação dos serviços e recursos.</p> <p>Organização: sinalização inadequada, dificuldade em encontrar livros.</p> <p>Sistema: Site / Plataforma <i>online</i> confusa e pouco acessível.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Descrição: um quadro indicando os comentários negativos descritos na pesquisa de satisfação de 2023-2024

Embora seja mais fácil falar do que não está bom, existem avaliações positivas pontuadas pelos usuários, eles registram alguns pontos como assertivos, reconhecendo os bons serviços prestados pelas equipes do Sistema de Bibliotecas da UFAM, como pode ser visualizado no Quadro 3.

Quadro 3 - Pontos positivos mapeados a partir dos comentários

Período	Positivos
2023-2024	<p>Atendimento: atenção e presteza dos servidores.</p> <p>Catálogo online: boa avaliação do sistema de consulta online.</p> <p>Organização do Ambiente: elogios à organização do espaço físico e do acervo.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Descrição: um quadro indicando os comentários positivos descritos na pesquisa de satisfação de 2023-2024

Para identificar as propostas de melhorias advindas da comunidade acadêmica, perguntou-se aos respondentes, sugestões de melhorias para o pleno funcionamento das bibliotecas e as principais respostas e comentários foram elencadas no Quadro 4.

Quadro 4 - Pontos de melhorias sugerido pelos usuários nos comentários

Período	A melhorar
2023-2024 (resumido)	<p>Acervo: Renovação; Expansão; Doações.</p> <p>Infraestrutura: Nova Biblioteca Central; Reforma das bibliotecas setoriais; Ampliação de espaços de estudo; Investir em tecnologia; Implantar ou modernizar sistema de impressão e digitalização .</p> <p>Comunicação: Campanhas de divulgação; Criação de um guia da biblioteca; Melhorar a sinalização interna.</p> <p>Organização: Manutenção constante; Descarte de livros em mau estado;</p>



	<p>Organização do espaço.</p> <p>Sistemas: Modernização do SISTEBIB; Simplificação do sistema de acesso; Criar um sistema de reservas online.</p> <p>Gerenciamento: Gestão participativa; Treinamento da equipe.</p>
--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Descrição: um quadro indicando as opiniões de melhorias na pesquisa de satisfação de 2023-2024

A análise dos comentários, indica que as bibliotecas da UFAM ainda enfrentam desafios acerca do acervo desatualizado, infraestrutura deficitária e a falta de divulgação de recursos disponíveis.

Para tanto, Pitman, Trahn e Wilson (2001, tradução nossa) indicam estratégias que podem maximizar a entrega de produtos e serviços que minimizem o impacto dos pontos fracos mencionados. Essas práticas incluem a implementação de estruturas de qualidade, o uso de *benchmarking*, medição de desempenho e o desenvolvimento de competências por meio do treinamento da equipe. Essas ações precisam ser contínuas para desencadear o aumento de valor dos serviços prestados para estabelecer as bibliotecas da UFAM como marcas bem posicionadas perante sua comunidade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo abordou a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo SISTEBIB em 2023-2024, revelando importantes *insights* sobre a evolução das percepções e expectativas da comunidade acadêmica. A análise dos dados coletados indica que há avanços a serem praticados para superar desafios persistentes nas bibliotecas da UFAM. Os resultados mostram que, embora a satisfação geral com os serviços de atendimento e com o sistema de empréstimo e devolução tenha sido positiva, persistem questões significativas em áreas como atualização do acervo, infraestrutura e divulgação dos serviços oferecidos. O atendimento humanizado e eficiente, promovido pelas capacitações contínuas dos servidores, foi amplamente elogiado. Contudo, a necessidade de aprimorar a divulgação e a comunicação sobre os serviços disponíveis foi um ponto crítico destacado pelos usuários.

Um dos principais desafios enfrentados nesse estudo foi o baixo índice de respostas na pesquisa de 2023-2024. Este fator limitou a abrangência dos dados e a profundidade das análises. Além disso, a lacuna temporal de cinco anos desde a última pesquisa, influenciada pela pandemia de Covid-19, trouxe desafios adicionais,



incluindo a suspensão de atividades presenciais que impactaram a interação dos usuários com as bibliotecas.

Os pontos positivos destacam-se principalmente na qualidade dos serviços oferecidos e no atendimento prestado pelos funcionários. Os usuários elogiaram o bom atendimento, a eficiência dos treinamentos oferecidos e a importância geral da biblioteca como um recurso essencial. O acesso à Comunidade Acadêmica Federada também foi considerado um aspecto positivo, facilitando o acesso à informação. Comentários específicos apontam a atenção e a presteza dos funcionários, enfatizando a qualidade humana do atendimento prestado.

Por outro lado, os pontos negativos concentram-se em problemas estruturais e operacionais que impactam diretamente a experiência dos usuários. O acervo desatualizado é uma das principais reclamações, com muitos comentários sobre a falta de livros novos e a escassez de exemplares atualizados, especialmente nas áreas de Direito e Serviço Social. A falta de divulgação dos serviços oferecidos, cursos, treinamentos e até mesmo a localização das bibliotecas também foi uma crítica recorrente, sugerindo a necessidade de estratégias de comunicação mais eficazes. Problemas de infraestrutura são igualmente destacados, com menções a espaços físicos pequenos, falta de mesas e cadeiras adequadas, conexão Wi-Fi lenta e limitada, e dificuldades na organização dos livros nas prateleiras.

Sugestões de melhorias incluem a atualização e expansão do acervo, a ampliação do espaço físico das bibliotecas, a modernização do sistema de empréstimo e a implementação de novas tecnologias. Investimentos em infraestrutura, como a construção da Biblioteca Setorial Norte e a reforma das bibliotecas setoriais, são vistos como essenciais. A melhoria da divulgação dos serviços através de campanhas de comunicação eficazes e a criação de guias de uso da biblioteca são recomendadas para aumentar o conhecimento e a utilização dos serviços oferecidos. A modernização do SISTEBIB e a simplificação do sistema de acesso à biblioteca também foram destacadas como áreas prioritárias.

Para abordar as limitações identificadas e promover melhorias contínuas, algumas recomendações são sugeridas. É essencial aprimorar as estratégias de comunicação para garantir que todos os usuários estejam cientes dos serviços e recursos oferecidos pelas bibliotecas. A utilização de múltiplos canais de comunicação,



incluindo redes sociais, e-mails e cartazes físicos, pode ampliar o alcance das informações. Investir na atualização do acervo, especialmente em áreas apontadas como críticas, Direito e Serviço Social, é fundamental. A aquisição de novos títulos e a reposição de exemplares essenciais atenderão melhor às necessidades da comunidade acadêmica. A criação de espaços de estudo mais amplos, climatizados e equipados com tecnologia adequada (computadores, internet rápida, etc.) é vital para proporcionar um ambiente de estudo mais confortável e eficiente. É recomendável conduzir pesquisas de satisfação com maior frequência e com amostras mais representativas. Estudos futuros podem focar em métodos inovadores para aumentar a taxa de resposta e engajamento dos usuários. A pesquisa contribuirá significativamente na tomada de decisões pela gestão do Sistema, para a realização de benchmarking do SISTEBIB, permitindo a comparação dos serviços oferecidos com outras instituições de ensino superior. Isso ajudará a identificar práticas exitosas e áreas de melhoria.

Este estudo reforça a importância de uma abordagem orientada por dados na gestão dos serviços bibliotecários. Ao compreender as percepções e necessidades dos usuários, as bibliotecas da UFAM podem implementar ações estratégicas para melhorar a qualidade dos serviços, apoiar o ensino, a pesquisa, extensão e promover a inovação na Instituição. O compromisso contínuo com a excelência no atendimento e a atualização dos recursos garantirá que o Sistema de Bibliotecas da UFAM continue a ser um pilar fundamental no suporte à comunidade acadêmica.

REFERÊNCIAS

GOMES, Linda Carla Vidal Bulhosa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. **Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias**. ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Salvador, UFBA, 2003. Disponível em: http://www.cinform-antiores.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXTO11.HTM. Acesso em: 9 jul. 2024.

LÖSCH, S.; RAMBO, C. A.; FERREIRA, J. de L. A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 18, n. 00, e023141, 2023. e-ISSN: 1982-5587. DOI: <https://doi.org/10.21723/riaee.v18i00.17958>.



MALHEIRO, Fabiano Domingues; PEDRAZZI, Fernanda Kieling. Satisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da UFPel. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande v.36, n.01, p.264-279, jan./jun.2022. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/12322/9863>. Acesso em: 5 jul. 2024.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos *et al.* Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 154-174, set. 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.5433/1981>. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10236>. Acesso em: 08 jul. 2024.

UNIVERSIDADE DO AMAZONAS. Biblioteca Central. **Regimento do Sistema de Bibliotecas da Universidade do Amazonas**. Manaus: Universidade do Amazonas, 1997.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Estatuto e Regimento Geral**. Disponível em: <https://ufam.edu.br/sobre.html#:~:text=Miss%C3%A3o,para%20o%20desenvolvimento%20da%20Amaz%C3%B4nia>. Acesso em: 11 jul. 2024.

PITMAN, L.; TRAHN, I.; WILSON, A. Working towards best practice in Australian University Libraries: reflections on a national project. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 32, n. 1, p. 1-15, 2001. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00048623.2001.10755139>. Acesso em: 10 jul. 2024.

Anexo 1 - Instrumento de coleta

Pesquisa de Opinião sobre o **SISTEBIB/UFAM 2024** (somente as perguntas utilizadas nesta pesquisa)

A Biblioteca Central da UFAM gostaria de saber sua opinião sobre o Sistema de Bibliotecas. Nosso objetivo é reunir as respostas para constituir o planejamento para 2024 de modo a oferecer produtos e serviços que atendam a efetiva demanda da comunidade acadêmica.

Sua opinião é muito importante neste processo. Por isso, solicitamos que utilize um minuto de seu tempo para responder às perguntas desta Pesquisa de Opinião.

CATEGORIA DE USUÁRIOS

1 Qual sua categoria de usuário?

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Discente de Graduação
- Discente de Pós-Graduação
- Docente
- Técnico Administrativo
- Usuário externo

2 Qual a biblioteca setorial você mais frequenta?

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Biblioteca Setorial Ciências da Saúde
- Biblioteca Setorial da Escola de Enfermagem de Manaus
- Biblioteca Setorial do Museu Amazônico
- Biblioteca Setorial Setor Sul
- Biblioteca Setorial Setor Norte
- Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias (antiga FT)
- Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito
- Biblioteca Setorial do Campus Universitário de Humaitá
- Biblioteca Setorial do Campus Universitário de Benjamin Constant
- Biblioteca Setorial do Campus Universitário de Itacoatiara
- Biblioteca Setorial do Campus Universitário de Parintins
- Biblioteca Setorial do Campus Universitário de Coari
- Sem resposta

3 Qual sua frequência a biblioteca?

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Uma vez por semana
- Duas a três vezes por semana
- De quatro a cinco vezes por semana
- Esporadicamente
- Mensalmente
- Não frequenta a biblioteca

4 Você conhece os serviços que a biblioteca oferece?

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim
- Parcialmente
- Não

7 Você já agendou treinamento para uso de bases de dados para a sua turma?

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Docente' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim
- Não tenho conhecimento que posso solicitar este serviço
- Não tenho necessidade
- Não tenho interesse

8 Avalie o treinamento de bases de dados realizado com sua turma

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Docente' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Insuficiente



- Nunca solicitei treinamento

DISCENTES PÓS GRADUAÇÃO

9 Modalidade

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Pós-Graduação' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Pós-Doutorado

10 Dos serviços oferecidos pela biblioteca, quais você faz mais uso?

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Pós-Graduação' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- Biblioteca digital de teses e dissertações (TEDE)
- Empréstimos de livros
- Comutação bibliográfica
- Bases de dados
- Sala de estudo
- Consulta online (Pergamum)
- Orientação para normalização bibliográfica
- Nenhum

11 Você já participou de algum treinamento organizado pelo Sistema de Bibliotecas da UFAM

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Pós-Graduação' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim
- Não

12 Marque os treinamentos que você tem interesse em participar:

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Pós-Graduação' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- Ferramentas para apresentação de trabalhos (Ex.: Prezi, Emaze, Canva)
- Normalização de teses e dissertações
- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (TEDE) - Como realizar depósito e pesquisar
- Pergamum (Catálogo online)
- Elaboração da Ficha Catalográfica online



- Normas da ABNT (Referência e Citação)
- Gestor de referências (Ex.: Endnote, Mendeley)
- Bases de dados
- Portal de Periódicos CAPES

DISCENTES GRADUAÇÃO

13 Qual período que você está cursando?

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Graduação' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- 1º período
- 2º período
- 3º período
- 4º período
- 5º período
- 6º período
- 7º período
- 8º período
- 9º período
- 10º período
- 11º período
- 12º período

17 Qual o seu grau de satisfação quanto aos serviços ofertados?

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Graduação' ou 'Discente de Pós-Graduação' ou 'Técnico Administrativo' ou 'Usuário externo' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Não conhece	Não utiliza
Biblioteca de Teses e Dissertações - TEDE						
Capacitação para uso de base de dados						
Consulta online (Pergamum)						
Comutação bibliográfica						



Nada consta online						
Orientação para normalização bibliográfica						
Reserva e renovação online						
Sala multimídia						
Treinamento de usuário						
Ficha catalográfica online						

18 Qualifique quanto à infraestrutura

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Graduação' ou 'Discente de Pós-Graduação' ou 'Técnico Administrativo' ou 'Usuário externo' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Não utiliza
Facilidade em localizar a publicação desejada na estante					
Disponibilidade da sala de estudo					
Instalações da biblioteca (mobiliário, climatização, iluminação, limpeza)					
Condições de acessibilidade					



Atualização e ampliação do acervo em relação às áreas de interesse					
Horário de funcionamento					

GERAL A TODAS CATEGORIAS PARTE 2

19 Como você avalia a assistência dos colaboradores?

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Graduação' ou 'Discente de Pós-Graduação' ou 'Docente' ou 'Técnico Administrativo' ou 'Usuário externo' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Não utiliza
No balcão					
No apoio à localização do acervo nas estantes					
Na orientação (catálogo online e bases de dados)					
Na qualidade do atendimento prestado					

20 Destaque os itens abaixo, como positivos ou negativos, levando em consideração a prestação adequada do serviço, produto e/ou ambiente.

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Discente de Graduação' ou 'Discente de Pós-Graduação' ou 'Docente' ou 'Técnico Administrativo' ou 'Usuário externo' na questão '1 [G1Q00001]' (Qual sua categoria de usuário?)

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Positivo	Negativo	Sem resposta
Pergamum			



Sinalização do acervo			
Sonoridade			
Divulgação dos serviços			
Internet			
Organização do ambiente			
Equipamentos de informática			
Organização do acervo			
Quantidade de colaboradores			
Localização da Biblioteca			

21 Quais suas sugestões para que a biblioteca melhore suas ações?

Por favor, coloque sua resposta aqui: