



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Percepção dos usuários sobre os produtos e serviços da Biblioteca do Campus Petrolina do Instituto Federal do Sertão Pernambucano

*User's perception of the products and services of the Library of Campus Petrolina of
Instituto Federal do Sertão Pernambucano*

Rejane Chaves Batista Amorim – Instituto Federal do Sertão Pernambucano
(IFSertãoPE) – rejane.chaves@ifsertao-pe.edu.br

Kellison Lima Cavalcante – Instituto Federal do Sertão Pernambucano (IFSertãoPE) –
kellison.cavalcante@ifsertao-pe.edu.br

Resumo: A pesquisa realizada na Biblioteca do Campus Petrolina do IFSertãoPE teve como objetivo avaliar a percepção da comunidade acadêmica em relação aos produtos e serviços informacionais oferecidos. Foi desenvolvida através de um estudo de caso exploratório, com coleta de dados por meio de questionários aplicados aos usuários dos cursos de graduação do Campus Petrolina. Os resultados destacam a importância de atender às demandas e expectativas dos usuários, promover a modernização tecnológica da biblioteca e oferecer recursos relevantes para a comunidade acadêmica. Essas informações são fundamentais para embasar decisões estratégicas e aprimorar os produtos e serviços da biblioteca.

Palavras-chave: Produtos de informação. Serviços de Informação. Biblioteca Universitária.

Abstract: The research carried out at the IFSertãoPE Campus Petrolina Library aimed to evaluate the perception of the academic community in relation to the informational products and services offered. It was developed through an exploratory case study, with data collection through questionnaires applied to users of undergraduate courses at Campus Petrolina. The results highlight the importance of meeting users' demands and expectations, promoting the technological modernization of the library and offering relevant resources to the academic community. This information is essential to support strategic decisions and improve the library's products and services.

Keywords: Information Products. Information Services. University Library.



1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias desempenham um papel de grande importância no apoio às atividades acadêmicas de ensino, pesquisa, extensão e inovação em uma Instituição de Ensino Superior (IES). Os produtos e serviços oferecidos por essas bibliotecas desempenham papel fundamental na satisfação e no sucesso dos usuários, ajudando-os a encontrar informações relevantes e a desenvolver habilidades de pesquisa e desenvolvimento de projetos durante suas formações. Portanto, compreender a percepção dos usuários sobre os produtos e serviços é essencial para fomentar o acesso à informação e conhecimento.

Santos (2022) afirma que os produtos e serviços informacionais são essenciais para a biblioteca, pois são por meio deles que os usuários têm contato efetivo com essa instituição. Entende-se que as bibliotecas existem para fornecer acesso à informação e atender às necessidades de informação dos usuários. Por isso, os serviços informacionais incluem atividades como referência, orientação na busca de informações, treinamentos e workshops relacionados à pesquisa e ao uso de recursos de informação. Já os produtos informacionais podem ser materiais físicos, como livros, revistas e periódicos, assim como recursos digitais, como bases de dados, *e-books* e periódicos eletrônicos.

Nesse sentido, Santos (2022) enfatiza a importância dos produtos e serviços de informação no contexto atual, destacando a necessidade de atender às demandas dos usuários e promover o acesso à informação de forma eficiente e relevante. Assim, no contexto da biblioteca universitária do Campus Petrolina os produtos e serviços são essenciais para apoio ao processo de ensino-aprendizagem.

Dessa forma, a pesquisa tem como objetivo avaliar a percepção da comunidade acadêmica em relação aos produtos e serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca do Campus Petrolina. O estudo busca compreender como os usuários percebem e utilizam os produtos e serviços informacionais da biblioteca, tanto em termos de serviços prestados por profissionais para atender às necessidades de informação dos usuários, quanto em relação aos produtos tangíveis construídos por meio do uso de informações.

A justificativa para este estudo consiste na importância de aprimorar a qualidade dos serviços, adequar-se às necessidades dos usuários, aumentar a satisfação do usuário, embasar decisões e promover o engajamento da comunidade acadêmica. Ao compreender a percepção dos usuários, a biblioteca poderá identificar áreas de melhoria, garantir a adequação dos recursos oferecidos às demandas específicas da comunidade acadêmica e fortalecer seu papel como um recurso valioso. Além disso, a pesquisa fornecerá dados concretos e evidências para embasar decisões estratégicas, direcionar recursos de forma eficaz e promover o engajamento dos usuários.

2 METODOLOGIA

O processo investigativo partiu da revisão de literatura e discussão com especialistas, como recomenda Gil (2008) para apropriação da temática. A revisão de literatura foi realizada através de bases de dados e fontes de informação, para investigação no âmbito da literatura produzida.

A partir do conhecimento teórico do tema e da formulação da problemática sobre a percepção dos usuários sobre os produtos e serviços da Biblioteca do Campus Petrolina do IFSertãoPE, a pesquisa foi desenvolvida através de um estudo de caso. Gil (2008) destaca que o estudo de caso tem como finalidade descrever situações do contexto em que está sendo feita determinada investigação.

De forma exploratória, os dados foram coletados a partir de uma amostragem por acessibilidade. De acordo com Gil (2008) a amostragem por acessibilidade representa o universo de elementos que o pesquisador tem acesso, admitindo que possam contribuir para a pesquisa. Assim, os dados foram coletados a partir da aplicação de questionários com os usuários matriculados nos cursos de graduação do Campus Petrolina do Instituto Federal do Sertão Pernambucano - IFSertãoPE (Licenciaturas em Computação, Física, Música e Química e Tecnologia em Alimentos).

O questionário foi desenvolvido na plataforma online *Google Forms*, com o link enviado em forma de convite e exposição dos objetivos da pesquisa para o correio eletrônico dos estudantes universitários. Para Gil (2008) o questionário consiste na técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a

peessoas com o propósito de obter informações. O questionário contemplava questões divididas em três eixos: a) informações básicas; b) conhecimento sobre produtos e serviços em bibliotecas; e c) percepção sobre os produtos e serviços da biblioteca do Campus Petrolina.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com dados preliminares da pesquisa, sobre o que os usuários sugerem como novos produtos e serviços, a comunidade acadêmica expressou o desejo de ter um serviço de idiomas na biblioteca, onde pudessem aprender e praticar outras línguas. Além disso, houve solicitação por mais tomadas próximas às escrivaninhas para carregar notebooks e dispositivos eletrônicos, assim como a criação de uma sala de estudos em grupo para colaboração acadêmica.

Os usuários destacaram a importância da renovação periódica do acervo, a possibilidade de sugerir livros a serem adicionados à biblioteca e o acesso a recursos interativos e lúdicos, como tablets e livros recreativos. Também foi mencionada a necessidade de um espaço que promova a socialização entre alunos de diferentes cursos. A ideia de encomendar livros específicos foi sugerida, juntamente com a realização de feiras de livros. Os usuários expressaram interesse em acervos digitais atualizados, especialmente na área de computação, enquanto elogiavam o acervo físico existente. Por fim, a orientação na busca de livros, a organização constante da biblioteca e mesas individuais para estudo foram apontadas como melhorias desejadas.

Esses resultados corroboram com a ideia expressa por Gusmão *et al.* (2017) que indicam que os usuários valorizam a biblioteca como um espaço de estudo, pesquisa e acesso a recursos de informação. Gusmão *et al.* (2017) ainda expressam a importância da biblioteca como um local de interação social e colaboração. Dessa forma, com o questionário aplicado no Campus Petrolina, os usuários manifestaram expectativas em relação à modernização e atualização tecnológica da biblioteca, como a disponibilidade de recursos digitais e acesso remoto. Dessa forma, entender a percepção dos usuários sobre os produtos e serviços contribui para compreender as necessidades e expectativas dos usuários em relação à biblioteca, oferecendo ferramentas ou

demandas relevantes para o planejamento e aprimoramento de políticas instituições para o fomento da informação e do conhecimento.

Os usuários também destacaram a necessidade de maior divulgação dos serviços de referência, para que mais estudantes possam aproveitar esse suporte. Para Lima e Alves (2017) a falta de conhecimento sobre esses serviços pode resultar em subutilização dos recursos da biblioteca, já que os usuários podem não buscar assistência quando necessitam. Portanto, Lima e Alves (2017) enfatizam a importância de estratégias de divulgação mais eficazes, como campanhas de conscientização, workshops ou orientações diretas aos estudantes, para garantir que os usuários estejam cientes e compreendam a gama de serviços de referência disponíveis. Estratégias eficazes evitam as lacunas na comunicação entre a biblioteca e os usuários em relação aos produtos e serviços de referência disponíveis.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em realização na Biblioteca do Campus Petrolina sobre a percepção dos usuários em relação aos produtos e serviços informacionais proporcionou o conhecimento das demandas e necessidades para o aprimoramento e adequação dos recursos oferecidos pela biblioteca. Os resultados revelaram que os usuários têm expectativas específicas em relação aos serviços e produtos que desejam encontrar na biblioteca, a fim de melhorar sua experiência acadêmica e facilitar seu processo de aprendizagem. A pesquisa evidenciou a importância de atender às demandas específicas dos usuários, proporcionando recursos e serviços que estejam alinhados com suas necessidades e expectativas. Além disso, os resultados ressaltaram a importância da modernização e atualização tecnológica da biblioteca, com a disponibilidade de recursos digitais e acesso remoto. Essas informações são fundamentais para embasar decisões estratégicas e direcionar os recursos de forma eficaz, visando promover a satisfação do usuário e o engajamento da comunidade acadêmica.

Compreender a percepção dos usuários sobre os produtos e serviços informacionais é essencial para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca, garantindo que estejam alinhados com as necessidades e expectativas dos

usuários. Ao considerar as sugestões e demandas dos usuários, a biblioteca pode se tornar um ambiente mais acolhedor, eficiente e relevante para a comunidade acadêmica. A pesquisa realizada na Biblioteca do Campus Petrolina forneceu dados concretos e evidências para embasar a tomada de decisões e promover ações que contribuam para o aprimoramento contínuo dos produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca.

REFERÊNCIAS

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUSMÃO; Anselmo Rezende; NASCIMENTO, Cláudia dos Santos Roberto; SANTANA, Everson da Silva; SILVA, Késsya Cristine de Oliveira; MARTINS, Thamires Maria Canhestro. Biblioteca universitária do futuro: percepção dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 7, n. 2, dez. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/98786>. Acesso em: 29 maio 2023.

LIMA, Jousiane Leite; ALVES, Regycleia Botelho Cutrim. A percepção dos usuários de uma IES sobre a qualidade dos serviços de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S.l.], v. 13, n. esp. CBBBD, p. 1220-1254, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/937/874>. Acesso em: 29 maio 2023.

SANTOS, Izabel Lima dos. Elaboração de produtos e serviços de informação: conceitos e etapas chave. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 5, n. dossiê, p. 1-19, maio 2022. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/conci/article/view/16835/12709>. Acesso em: 29 maio 2023.