Avaliação dos serviços de Biblioteca do IFPI: ESTUDO DE CASO

Denise de Paula Veras Aquino[1], Ana Úrsula Farias Pereira[2]

[1]Especialista em Biblioteconomia, Instituto Federal de Educação do Piauí, Teresina, Piauí. Email: deniseveras@ifpi.edu.br
[2]Especialista em Gestão de Unidades de Informação, Instituto Federal de Educação do Piauí, Paulistana, Piauí. Email: anaursula@gmail.com

Resumo: Este trabalho consiste na avaliação dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do IFPI – Campus Teresina Central. Metodologia em três fases: pesquisa documental, pesquisa de campo e análise dos dados. Os questionários consideraram as percepções dos usuários quanto aos serviços/produtos prestados pela biblioteca. Conclui-se que a avaliação pode levantar dados para a tomada de decisões quanto aos serviços oferecidos, possibilitando ações positivas para melhor satisfazer os usuários.

Palavras–chave: avaliação de serviços, biblioteca universitária, ifpi, produtos e serviços, usuários

Introdução

O papel das bibliotecas nos tempos atuais se baseia em dar apoio ao pleno desenvolvimento de atividades ligadas ao ensino, pesquisa e extensão, por isso o desempenho eficaz de seus produtos e serviços são fundamentais no processo de transferência e democratização da informação.

O usuário é um elemento essencial e fundamental para o bom funcionamento de uma biblioteca. É preciso que haja um canal de comunicação entre eles. Há uma necessidade constante de melhorias e avanços nos serviços informacionais, que, aliados por seus usuários, trarão a satisfação e qualidade essencial para os mesmos.

O trabalho realizado tem como objetivo avaliar os produtos e serviços oferecidos aos usuários da biblioteca do IFPI/Campus Teresina Central, possibilitando maior conhecimento de sua realidade informacional. O método adotado para tal feito foi a aplicação de questionários, principal ferramenta para a obtenção dos dados necessários, bastando apenas uma estrutura concisa de questionamentos, para evitar possíveis dúvidas por parte do usuário.

Com base neste tipo de estudo, a biblioteca tem, em suas mãos, um instrumento que poderá ajudar na resolução de problemas, visando ao melhor funcionamento e ao bom desenvolvimento do setor.

Biblioteca do IFPI: aspectos históricos

Em 1909, quando o decreto de nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, foi assinado, teve início a história do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Esse decreto criou nas capitais brasileiras as Escolas de Aprendizes Artífices. Essas escolas constituíam-se de ensino profissionalizante primário totalmente gratuito.

Com o passar dos anos, o IFPI recebeu várias denominações. Em 1937, deixou de ser Escola de Aprendizes Artífices do Piauí para tornar-se Liceu Industrial do Piauí; em 1942, passou a ser Escola Industrial de Teresina; em 1965, foi Escola Industrial Federal do Piauí; em 1967, tornou-se Escola Técnica Federal do Piauí (ETEFP); em 1999, veio a tornar-se Centro Federal de Educação Tecnológica do Piauí (CEFET) e, no final do ano de 2008, através da lei 11.892/2008, tornou-se IFPI.

Apesar da longa história da instituição, a biblioteca só foi fundada em 1936 e instalada em 1940, batizada como “Dr. Francisco Montojos”, em homenagem a Francisco Belmonte de Montojos, engenheiro que exerceu a função de diretor do ensino industrial nos períodos de 1931-1949 e 1955-1961 e que muito se dedicou ao ensino industrial no Brasil.

Por 17 anos, a biblioteca da Escola Industrial de Teresina foi pouco frequentada e somente em 1958 uma bibliotecária foi contratada para realizar os serviços de que aquele setor necessitava.

Somente em 1975, a biblioteca passou a oferecer os serviços de empréstimo domiciliar, consultas ao acervo e pesquisa. A sala de leitura, no entanto, só foi inaugurada em 1981. Apesar do acervo da sala de leitura ser nutrido apenas de periódicos, ela era bastante frequentada e isso ajudou para que ela se tornasse palco de uma série de atividades culturais.

Por volta do ano de 2007, a biblioteca foi reformada e passou a funcionar no prédio B do então CEFET. Em sua nova estrutura, a biblioteca passou a usufruir de maior espaço físico, amplas salas, cabine de estudo individual e em grupo, bem como de um sistema ligado à internet que permite aos usuários fazer pesquisas online, além de facilitar as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários.

As bibliotecas universitárias nascem e se desenvolvem no ambiente da comunidade acadêmica e a esta dão suporte informacional e, segundo Schweitzer (2007, p.82)

ISBN 978-85-62830-10-5

> são um importante veículo de disseminação da informação científica e desempenham um papel fundamental no desenvolvimento da sociedade, proporcionando transformações educacionais, científicas e tecnológicas em diversas áreas.

Neste sentido, a biblioteca do IFPI deve ser considerada uma biblioteca universitária, tendo em vista que este oferece cursos de graduação, bem como pós-graduações em nível *Stricto Senso* e *Lato Senso*. É um organismo que surge como mediador de conhecimentos à comunidade acadêmica a ela vinculada.

Revisão de Literatura

O objetivo maior de uma biblioteca é a geração de produtos, ou seja, os serviços de informação que ela oferece. A biblioteca contribui para a democratização da informação e deste modo para inclusão social e é uma excelente fonte de lazer e conhecimento. Ela possui um mundo de informações mais precisa ser explorada e contemplada por todos.

A questão da avaliação dos serviços prestados por bibliotecas e outras unidades de informação adquiriu grande importância nos últimos anos. Pressionados por fatores de natureza econômica, tecnologia e social, os administradores dessa área têm sido levados a se adaptar a uma realidade em que os recursos financeiros se tornam cada vez mais insuficientes. Além disso, os avanços da tecnologia da informação e da internet colocam novos desafios e a exigência de uma administração racional, cada vez mais centrada no usuário e nos serviços de biblioteca e informação. A avaliação é uma atividade planejada com a finalidade de coletar dados que sejam úteis para a solução de problemas e o processo decisório. Os processos de avaliação poderão ajudar o profissional da informação a melhorar a qualidade dos serviços e alocar recursos de modo mais eficiente.

Avaliar constantemente os produtos e serviços oferecidos vem ganhando relevância sem precedentes na história das bibliotecas, que tem seu foco nos usuários, pois é notório que o desconhecimento das necessidades dos pesquisadores pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa.

Um dos instrumentos para verificar se a biblioteca está cumprindo seus objetivos é avaliá-la. “Avaliar é atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação” (ALMEIDA, 2005, p. 12). Este processo serve para medir o desempenho e, a partir disso, permitir a formação de um juízo de valor sobre o que foi observado.

Através da avaliação, é possível estabelecer as competências a serem desenvolvidas e/ou aperfeiçoadas, com o intuito de corrigir e calibrar ações destinadas à melhoria tanto quantitativa como qualitativa do serviço. Conforme salienta Almeida Júnior (2003, p. 107):

> A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo o fim de uma ação. Ela não só indica a necessidade dessa reorganização, como também determina os rumos, os caminhos, as trilhas a serem seguidas. Todo o planejamento, incluído os seus vários componentes, pode ser completamente alterado. Os instrumentos, as técnicas e os próprios objetivos podem ser modificados. Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados.

Uma representação genérica das atividades da biblioteca, vista pelos olhos de um avaliador, constitui um modo conveniente de se enfocar a avaliação dos serviços bibliotecários. Acredita-se que o objetivo de longo prazo da biblioteca seja produzir certos resultados na comunidade a ser atendida.

A Biblioteca Universitária, hoje, deve considerar seu usuário satisfeito com a qualidade do que oferece a ele. Este é o seu maior desafio, no momento, para conquistar seu reconhecimento, sua credibilidade e participação efetiva dentro do contexto universitário.

Instituir a melhoria contínua nas bibliotecas universitárias é fazê-las concentrar-se no fundamental e, para tal, é necessário conhecer efetivamente as necessidades dos usuários.

Para Lancaster (2004, p. 8), são quatro as razões para a avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas: a primeira é “estabelecer uma espécie de escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento”. A segunda, “é comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços”, a terceira,

"é simplesmente a de justificar sua existência" e a quarta "é identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro".

A avaliação é um elemento essencial da administração bem sucedida de qualquer empreendimento. As suas principais finalidades são: mostrar o nível de desempenho da instituição, comparar o desempenho de várias bibliotecas, justificar a existências de um serviço de informação, identificar a existência de um serviço de informação e identificar as possíveis causas de ineficiência do serviço. Para Lancaster a quarta finalidade da administração relatada é a mais importante porque deve promover mudanças no serviço, pois, "a avaliação de um serviço de informação será um exercício estéril de identificar meios de melhorar seu desempenho." (LANCASTER, 2004, p. 8).

A biblioteca é um organismo em constante crescimento (RANGANATHAN citado por LANCASTER, 2004, p.13) "indica que a biblioteca deve estar pronta para se adaptar a novas condições". Devido ao crescente avanço tecnológico e com a possibilidade de distribuição de informações rapidamente e de baixo custo, os profissionais da informação devem avaliar criticamente as funções da biblioteca e verificar se o seu papel está apropriado à atualidade e as demandas da comunidade de usuários da biblioteca.

Materiais e Métodos

Pesquisar é um procedimento formal que requer investigação e estudo sistêmico de uma realidade, e seu principal objetivo é adquirir respostas de uma determinada questão, obter conhecimento sobre um dado assunto.

> Pesquisa científica é um conjunto de procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para os problemas propostos mediante o emprego de métodos científicos. (ANDRADE, 2001)

A pesquisa desenvolvida configura-se numa pesquisa descritiva de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do IFPI/Campus Teresina Central, compreendendo um estudo de usuários.

A temática "avaliação de produtos e serviços" determinou a escolha de dois procedimentos metodológicos: o método direto com análise quantitativa e a qualitativa. A opção pela conjunção das abordagens quantitativa e qualitativa deu-se por entender-se que estas são complementares.

População e amostra

Existem diversos critérios de classificação de amostras, mas, em geral, dividem-se em dois grandes grupos: amostras probabilísticas e não probabilísticas.

- Amostras não probabilísticas (sujeitos escolhidos por determinados critérios):
  - Acidentais;
  - Intencionais ou de seleção racional.
- Amostras probalísticas (em princípio, todos os sujeitos têm a mesma probabilidade de ser escolhidos):
  - Probabilísticas, aleatória ou ao acaso.

Para a consecução da presente pesquisa fez-se uso da amostra intencional, que consiste em, segundo Richardson, (1999, p.161) Os elementos que formam a amostra relacionam-se intencionalmente de acordo com certas características estabelecidas no plano e nas hipóteses formuladas pelo pesquisador.

Considerou-se como amostra da pesquisa os alunos que devolveram o questionário no prazo determinado para a coleta de dados. Com esse procedimento a amostra compreendeu um total de 80,66% da população, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Amostra da pesquisa

Alunos	Tabela
Questionários enviados	150
Questionários devolvidos	121
Total	80,66%

Fonte: Dados da pesquisa

A pesquisa desenvolvida na Biblioteca do IFPI/Campus Teresina Central constou das seguintes fases: pesquisa documental; pesquisa bibliográfica e na Internet e pesquisa de campo.

- Pesquisa documental – tem por finalidade reunir, classificar e distribuir os documentos de todo gênero dos diferentes domínios da atividade humana;
- Pesquisa bibliográfica – trata-se de estudo para conhecer as contribuições científicas sobre determinado assunto. Tem como objetivo recolher, selecionar, analisar e interpretar as contribuições teóricas já existentes.
- Pesquisa de campo – (*field study*): correspondente ä coleta direta de informação no local em que acontecem os fenômenos.

O instrumento de coleta foi um questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas. A coleta de dados ocorreu no período de 12 a 16 de março de 2012. Determinou-se como universo da pesquisa os alunos do IFPI/Campus Teresina Central dos cursos graduação do turno da noite, visto que a maioria dos cursos de nível superior funcionam nesse turno. São eles: Alimentos, Gestão de Recursos Humanos, Licenciatura em Física, Licenciatura em Matemática, Licenciatura em Química, Radiologia e Tecnologia em Secretariado. Esses dados foram coletados através de uma relação fornecida pelo setor Controle Acadêmico da instituição. Atualmente o turno da noite conta com 536 alunos regularmente matriculados.

Foram entregues 150 questionários aos alunos. Considerou-se como amostra para a pesquisa dos alunos que devolveram o questionário no prazo determinado para a coleta de dados. Assim a amostra compreendeu um total de 80,66% da população.

As questões de cunho quantitativo foram apresentadas em forma de tabelas. As respostas às questões abertas foram categorizadas, de forma a atender aos objetivos pretendidos. As respostas dos usuários, suas opiniões, e informações acerca do tema da pesquisa, por vezes, foram apresentadas literalmente para dar maior realce à opinião dos informantes.

Resultados e Discussão

Com vistas a alcançar os objetivos estabelecidos para a pesquisa, escolheu-se a categoria do usuário pesquisa, em que todos os alunos que participaram da avaliação são de nível superior do IFPI, no turno da noite.

Quanto ao uso dos produtos/serviços da biblioteca os resultados da pesquisa apontaram que 54,54% dos usuários utilizam frequentemente; 38,07% utilizam às vezes; 4,13% utilizam raramente e 3,31% não utilizam a biblioteca.

Em relação ao catálogo da biblioteca (bases de registros bibliográficos), 28,92% consideraram bom; 52,06% acharam que é médio; 11,57% avaliaram o catálogo como sendo ruim e 7,43% desconhecem a existência do mesmo.

Sobre os produtos/serviços da Biblioteca, quando se trata da necessidade de localização de documentos em que o usuário esteja interessado, a avaliação dos questionários aplicados mostrou que 33,05% acharam bons os produtos e serviços; 52,89% médio; 7,43% ruim e 6,61% desconhecem.

Quanto ao empréstimo domiciliar utilizado pelos usuários, os resultados nos mostraram que 54,26% dos alunos utilizam o sistema de empréstimos e consideram bom; já 27,82% dos usuários acham que é mediano; 8,26% acham ruim e 9,63% não utilizam esse serviço.

A reposição de livros nas estantes foi considerada satisfatória por 39,66% dos respondentes, 36,36% acharam mediana, 14,87% acharam ruim e 9,09% não tem conhecimento desse serviço.

O atendimento, em geral, foi considerado bom por 57,015% dos usuários questionados; cerca de 36,35% consideraram médio e 6,61% julgaram ruim.

Com relação a orientação no uso das tecnologias para recuperação da informação, 19,83% consideram bom; 48,76% acharam que as orientações são medianas; 9,91% acharam ruim e 21,48% não têm conhecimento.

O serviço de palestras e visitas teve um alto percentual de usuários alegando desconhecimento dessas atividades - 48,76%, contra; 14,04% que acham bom; 23,14% médio e 14,04%, ruim. Talvez essa taxa elevada se deva à falta de divulgação.

A comunicação visual teve 40,49% de julgamento bom; 38,01% médio; 11,57% ruim e percentual 9,91% de respondentes que desconhecem essa comunicação.

No quesito orientação quanto à normalização de trabalhos acadêmicos, somente 14,04% acharam bom, 41,32% que julgaram médio, 6,61% ruim. Um alto índice de respondentes que desconhecem esse serviço foi observado, 31,40%.

A divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca foi avaliada em duas vertentes: a utilização de cartazes e home pages. Os cartazes foram considerados satisfatórios por 22,31% dos usuários questionados, 49,58% desses usuários acham que o padrão desses mecanismos de divulgação é médio, 13,22% estão insatisfeitos e 13,22% desconhecem. As home pages obtiveram 30,57% de aprovação, 32,23% de índice mediano, 4,17% ruim e 30,57% de desconhecimento. Novamente acredita-se que esse índice de desconhecimento esteja relacionado à falta de informação por parte de dos usuários.

Ao serem questionados como ou em que medida os produtos/serviços da biblioteca têm contribuído para o apoio às suas atividades acadêmicas, mais da metade dos usuários consideraram que a biblioteca auxilia bastante em suas pesquisas e em sua formação profissional.

Os usuários estão parcialmente satisfeitos com a biblioteca e os serviços por ela oferecidos. As razões apontadas para essa satisfação parcial foi que o acervo não atende todas as áreas do conhecimento, a coleção está desatualizada, a quantidade de exemplares de livros é insuficiente e alguns usuários tem dificuldade em encontrar os documentos que procuram. Eles ainda consideraram que o laboratório de informática não possui computadores suficientes e em boas condições de uso, e acreditam que é preciso haver melhores políticas de divulgação das atividades culturais oferecidas pela biblioteca.

É preciso que exista um elo entre o usuário e a biblioteca, para que através deste o usuário possa usufruir de todos os benefícios possíveis para sua capacitação profissional e pessoal.

Considerações Parciais/Finais

Neste artigo, conclui-se que a biblioteca pesquisada precisa de uma avaliação contínua para levantar dados precisos para os seus gestores em sua tomada decisões. A aplicação de questionários como ferramenta de avaliação de produtos foi uma decisão estratégica, cujos objetivos relacionam-se às melhorias dos serviços prestados pelo setor de biblioteca do IFPI.

Os resultados podem contribuir para uma nova postura dentro da instituição, no sentido de pautar suas avaliações segundo a perspectiva do usuário, pois, através das respostas e sugestões recebidas, é possível perceber que a biblioteca precisa passar por algumas mudanças, implementação de ações que venham a proporcionar a melhoria de seus produtos para que assim possa melhor satisfazer seus usuários e para que estes passem a usufruir com maior assiduidade e satisfação os recursos oferecidos pela mesma.

Os bibliotecários enquanto gestores da informação precisam se atualizar sempre para acompanhar as necessidades de seus usuários e alcançar qualidade na prestação de seus serviços.

Literatura citada

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública:** avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de Bibliotecas e serviços de informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

RICHARDSON, Roberto Nery et al. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHWEITZER, Fernanda. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.3, n.2, p.80-88, jul./dez.2007.

VII CONNEPI
Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação
PALMAS . TOCANTINS . 2012
19 a 21 de outubro - Ciência, tecnologia e inovação: ações sustentáveis para o desenvolvimento regional