

Guilhermina de Melo Terra
(Organizadora)

Biblioteconomia e os Ambientes de Informação

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora

Editora Executiva: Prof^a Dr^a Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Lorena Prestes
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof^a Dr^a Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof^a Dr^a Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof^a Dr^a Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof.^a Dr.^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof.^a Dr.^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof.^a Dr.^a Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof.^a Dr.^a Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof.^a Dr.^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof.^a Dr.^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof.^a Dr.^a Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof.^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof.^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
B582	Biblioteconomia e os ambientes de informação [recurso eletrônico] / Organizadora Guilhermina de Melo Terra. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Biblioteconomia e os Ambientes de Informação; v. 1) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-341-5 DOI 10.22533/at.ed.415192205 1. Arquivologia. 2. Biblioteconomia – Pesquisa – Brasil. 3. Ciência da informação. I. Terra, Guilhermina de Melo. II. Série. CDD 020.981
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL PROF. CLODOALDO BECKMANN DA UFPA: O QUE PENSAM OS USUÁRIOS?

Elisangela Silva da Costa

Universidade Federal do Pará, Memorial do Livro
Moronguêta
Belém-Pará

Suely Paraense Vidal

Universidade Federal do Pará, Biblioteca Central,
Coordenadoria de Serviços ao usuário
Belém-Pará

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 (1988), 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 1.700 usuários dia (UFPA, 2018b). 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.

ABSTRACT: It is the analysis of the results obtained during an application of an Opinion Survey about the products and services offered by the Central Library Prof. Clodoaldo Beckmann at UFPA. The methodology adopted was the field survey in which mixed questionnaires were used as a data collection instrument, applied to users who attended BC / UFPA from November 2016 to April 2017. The questionnaire was elaborated based on LibQual + TM , a standardized evaluation tool for

information units, aiming to define and measure the quality of the libraries by means of evaluation instruments adapted from the SERVQUAL model, created by Parasuraman, Berry and Zeitham (1988), and estimated by means of a scale the perceived quality of service consumers of administrative services. The research had as subject members of the academic community at UFPA. Out of a total of 143 users searched; the largest participation was of the students that answered 128 questionnaires. The research had as subject members of the academic community at UFPA, which makes an amount of 61,938 individuals, however the Central Library receives an average frequency of 1,700 users by day (UFPA, 2017). It concludes that evaluative research always provides good indicators of the strengths and weaknesses of the institution and for this same reason it is recommended that work of this nature be carried out periodically so that the institutions are always related to the informational demands and interest of their user communities.

KEYWORDS: University Library. Users. Satisfaction survey. Quality. Evaluation of services.

1 | 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 estudo se propõe a exibir os resultados obtidos durante a feitura da pesquisa de opinião. Entrementes antes de apresentar os resultados convém traçar um perfil do locus da pesquisa.

O Sistema de Bibliotecas está inserido na Universidade Federal do Pará, instituição pública de educação superior, organizada sob a forma de autarquia especial, criada pela Lei nº 3.191, de 2 de julho de 1957, subordinada ao Ministério da Educação e Cultura (MEC) estruturada pelo Decreto nº 65.880, de 16 de dezembro de 1969, modificado pelo Decreto nº 81.520, de 4 de abril de 1978 (COSTA, 2009).

A Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará (BC/UFPA) é a unidade coordenadora do Sistema de Bibliotecas da UFPA, órgão suplementar criado em 1976, por meio da Resolução n. 401, de 20 de dezembro de 1976, vinculado à Pró-Reitoria de Administração (PROAD), mas que a partir de 2001 passou a ser subordinado

extra-oficialmente à Reitoria. Com a reformulação do Estatuto, do Regimento Geral e do Regimento da Reitoria, ocorridos em 2007, por ocasião dos 50 anos da UFPA; a Biblioteca Central passou a ser subordinada oficialmente à Reitoria (COSTA, 2009).



Foto 1 – Fachada da Biblioteca Central da UFPA

Fonte: Arquivo fotográfico da BC/UFPA (2019).

O SIBI/UFPA constitui-se num conjunto de bibliotecas integradas sob o aspecto funcional e operacional, cuja filosofia de atuação visa à unidade e à racionalização de serviços, materiais e métodos. Como instrumento de coleta e disseminação de informações, tem o fito de criar condições para as atividades sistêmicas das suas unidades, buscando garantir com efetividade o suporte informacional para o desenvolvimento da pesquisa, do ensino e da extensão.

Um público bem diversificado constitui a clientela atendida pelo SIBI/UFPA composta por: professores, pesquisadores, técnico-administrativos e alunos dos 582 cursos de graduação e 280 cursos de pós-graduação (UFPA, 2018a).

O SIBI/UFPA é uma organização sistêmica que existe há 42 anos e vem prestando relevantes serviços educacionais à comunidade acadêmica da UFPA. Atualmente o SIBI/UFPA é composto por 36 unidades, sendo: 1 Biblioteca Central, 12 dos Institutos, 4 dos Núcleos, 2 de Programas de Pós-graduação, 1 de Faculdade e 6 das Unidades Acadêmicas Especiais; e ainda, nos 10 *campi* dos municípios de: Abaetetuba, Altamira, Ananindeua, Bragança, Breves, Cametá, Castanhal, Salinópolis, Soure e Tucuruí (UFPA, 2019a).

A BC/UFGA foi criada em 19 de dezembro de 1962, pelo professor e médico Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann; homem obstinado, visionário e estudioso e que por isso foi eleito pelo Reitor José Rodrigues da Silveira Netto para fazer o curso de Introdução a Bibliografia no Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (IBBD) no Rio de Janeiro e dotar a recém-criada Universidade do Pará de uma biblioteca adequada ao apoio do desenvolvimento do ensino e da pesquisa no norte do Brasil (CHALALA; CUNHA; GALVÃO, 1975).



Foto 2 – Clodoaldo Beckmann (1927-2007)

Fonte: Acervo Pessoal Prof. Lucia Coelho (2019)

Beckmann não só criou a biblioteca central como também fundou no ano seguinte o Curso de Biblioteconomia, em 28 de janeiro de 1963, com a intenção de formar profissionais com conhecimentos biblioteconômicos para desenvolver a novel instituição (BECKMANN, 2007).

O Curso de Biblioteconomia da UFGA foi o décimo segundo curso do País e seus predecessores foram: 1º Rio de Janeiro (1911 e passou a funcionar em 1915); 2º São Paulo (1938); 3º Bahia (1942); 4º Campinas, SP (1945); 5º Rio Grande do Sul (1947); 6º Pernambuco (1950); 7º Minas Gerais (1950); 8º Paraná (1952); 9º Santa Úrsula, RJ (1957); 10º São Carlos, SP (1959) e 11º Brasília (1962); conforme Castro (2000, p. 24). Entrementes, ele foi o primeiro curso da região Norte; um dos cursos iniciais da Universidade Federal do Pará (UFGA), e o primeiro a funcionar no Núcleo Pioneiro da Universidade (*campus* Guamá), sendo também o precursor da estruturação departamental (BECKMANN, 2007). Além de ser o único curso de Biblioteconomia do Estado do Pará.

Ele foi o mentor e o primeiro diretor tanto da Biblioteca Central como do Curso de Biblioteconomia e acompanhou o crescimento destas doughtas instituições ate o fim de sua vida, ocorrido em 07 de agosto de 2007. Em retribuição a todo a sua dedicação

à Biblioteconomia Paraoara, a Biblioteca Central recebeu a denominação Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann em 19.12.2003 (UFPA, 2008). E após sua morte suas cinzas foram enterradas junto a um ipê amarelo e um monumento em sua homenagem que ornamenta a entrada da BC/UFPA (MONTEIRO, 2009).

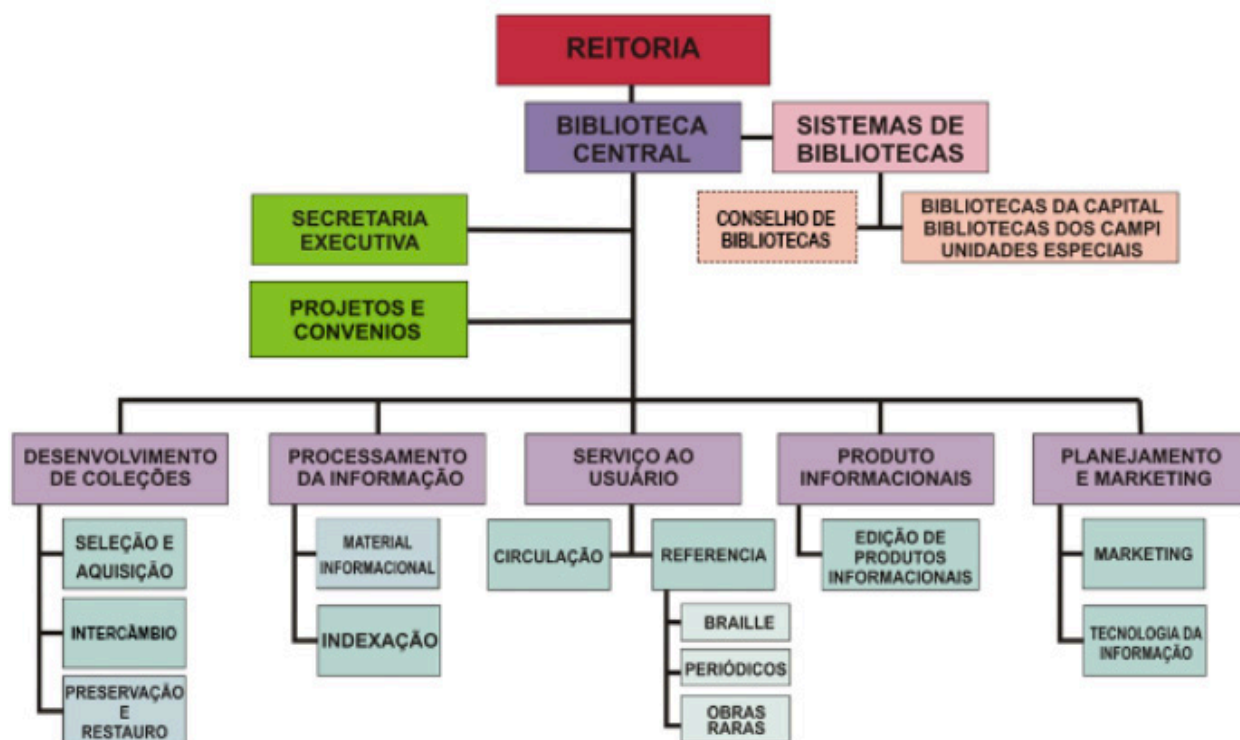
A Biblioteca apresenta atualmente um acervo físico e digital com cerca de 800 mil obras, de diferentes tipologias documentais, a saber: livros, obras de referência, periódicos impressos e eletrônicos, teses e dissertações, CD-ROM, DVDs, obras em braile, fotografias, mapas, normas técnicas, entre outros (UFPA, 2018b).

A Biblioteca Central possui uma área física de 6.117,81 m². O acervo geral de livros, Coleção Amazônia, Teses e Dissertações impressas, CD-ROM, DVD, Obras de referência, livros em braile e audiobooks, localizam-se no andar térreo da Biblioteca. Já os periódicos de diversas áreas do conhecimento disponíveis para consulta, fotografias, mapas, obras raras (onde se encontram as obras mais antigas, algumas datadas do século XVI), bem como as Bibliotecas particulares de eminentes intelectuais paraenses, tais como: Eneida de Moraes, José Silveira Netto, Jayme Cardoso, Frederico Barata e Santana Marques; encontram-se no andar superior (UFPA, 2018b).

O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h e aos sábados, das 8h às 14h. (UFPA, 2019a).

No que se refere aos recursos humanos, a BC/UFPA dispõe de 67 servidores técnico-administrativos, dos quais 51 são bibliotecários, 1 analista de sistema e 15 são funcionários de apoio (sendo que 3 assistentes administrativos, todos com formação em Biblioteconomia; 1 assistente administrativo graduado em Economia); além disso a biblioteca ainda conta com os serviços de 24 bolsistas (UFPA, 2018b).

Do ponto de vista organizacional a Biblioteca Central está estruturada em 5 coordenadorias e 10 gerências, como demonstra o Organograma 1.



Organograma 1 - Estrutura organizacional da Biblioteca Central da UFPA

Fonte: UFPA (2019b).

Quanto à prestação de serviços, o *staff* da BC/UFPA oferece aos seus usuários os seguintes serviços, presenciais e virtuais:

- Tratamento técnico de publicações;
- Catálogo na fonte;
- Consulta à base do acervo bibliográfico: Pergamum;
- Aquisição de publicações com base em dotações orçamentárias;
- Autoatendimento para consulta local;
- Recebimento de doações de publicações;
- Orientação na localização de obras no acervo.
- Cadastro, empréstimo, devolução, renovação e comentários, críticas e sugestões.
- Acesso à internet.
- Serviço em Braille (impressão em Braille, transliteração, etc).
- Orientação quanto à Normalização Técnica de Trabalhos Acadêmicos.
- Acesso e orientação quanto ao uso do Portal Periódico da CAPES.
- Alimentação do Repositório institucional e da Biblioteca Digital de Monografias;

- n. Localização de documentos em outras bibliotecas;
- o. Emprestimo entre bibliotecas;
- p. Comutação Bibliográfica (COMUT / IBICT ; SCAD / BIREME);
- q. Consulta e visualização das Normas Técnicas e do Mercosul.
- r. Capacitação do usuário por meio da promoção de cursos de: normalização bibliográfica, de preenchimento de cv lattes, de elaboração de artigos científicos, etc;
- s. Lançamento de livros;
- t. Organização de exposições;
- u. Visita orientada;
- v. Treinamento de bibliotecários (pretencentes ou não à UFPA), bolsistas ou estagiários de Biblioteconomia quanto a representação descritiva dos documentos utilizando o formato MARC;
- w. Feitura de pequenos reparos em publicações;
- x. Impressão de livros em Braille (UFPA, 2018b).

Além desses serviços a Biblioteca oferece os seguintes produtos:

- a. *Website* da Biblioteca Central (disponível em: <http://bc.ufpa.br/>);
- b. Catálogo *online* (disponível em: <http://bibcentral.ufpa.br/pergamum/biblioteca/index.php>);
- c. Repositório Institucional (disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/>);
- d. Guia do Usuário;
- e. *Facebook* (disponível em: <https://www.facebook.com/bcufpa>);
- f. *Twitter* (disponível em: <http://www.twitter.com/BibliotecaUfpa>);
- g. *Instagram* (disponível em: <https://www.instagram.com/bcufpa/>);
- h. Páginas do *Help Desk* Região Norte do Portal da CAPES. (disponível em: <http://bc.ufpa.br/helpdesk-treinamento-para-o-uso-do-portal-de-periodicos-capes/>);
- i. Guia de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos disponível em: <http://bc.ufpa.br/guia-de-trabalhos-academicos/index.html>
- j. Biblioteca Digital de Monografias - BDM (disponível em: <http://bdm.ufpa.br/jspui/>);
- k. Cartazes, guias, informativos, etc;

- l. Portal Livro Aberto (disponível em: <http://livroaberto.ufpa.br/jspui/>);
- m. FICAT (Sistema gerador de fichas catalográficas para trabalhos acadêmicos *stricto sensu*, e está disponível em: <http://bcficat.ufpa.br/>) (UFPA, 2019c).

A BC/UFPA defende os interesses amazônidas na política nacional de Bibliotecas Universitárias, sendo membro da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), e também faz parte da Comissão Técnica do Formato MARC da Rede Pergamum e do Comitê Técnico do COMUT.

É conveniada à Capes por participar do Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos (PAAP) e do Portal .periodicos, sendo inclusive o Help Desk da Região Norte (Unidade de Informação responsável por divulgar as atualizações do Portal .periodicos, esclarecer dúvidas e receber sugestões dos usuários das instituições de Ensino e Pesquisa da Região Norte participantes do Portal). (UFPA, 2018b).

Integra redes de serviços cooperativos, como: o Centro Cooperante da BIREME; a Biblioteca Base do Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT), o Núcleo Regional da Rede Brasileira de Bibliotecas da Área de Psicologia (ReBAP); a Biblioteca Depositária do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e a Comissão de Bibliotecas do Protocolo de Integração das Instituições de Ensino Superior (IES) do Pará (UFPA, 2008).

A missão da Biblioteca Central da UFPA se traduz em: “Prover e disseminar informação à comunidade universitária de modo presencial e em meio a rede, contribuir para a formação profissional e para o espírito de cidadania” (UFPA, 2019a).

A Biblioteca Central da UFPA foi a primeira biblioteca universitária implantada no norte do Brasil e é uma das maiores unidades de informação do trópico úmido; e vem há 56 anos, atendendo às demandas informacionais de estudiosos e pesquisadores de varias partes do mundo.

2 | 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 ou que responderam ao questionário virtual disponibilizado pelo software *Survey Monkeys*, 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, 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 em 1988 por Parasuraman, Berry e Zeitham, que previa avaliar por meio de uma escala a qualidade de serviço percebida pelos consumidores de serviços administrativos.

O questionário foi elaborado com base no LibQual+TM (para obter mais informações

sobre essa filosofia de qualidade acesse a URL <http://www.libqual.org/home>), que consiste em um instrumento avaliativo de bibliotecas padronizado, implantado em 1999 como um projeto integrado entre Associação de Bibliotecas de Pesquisa e a Biblioteca da Universidade do Texas. O referido projeto visava estabelecer padrões e aferir os níveis de qualidade das bibliotecas estadunidenses por meio de instrumentos avaliativos implementados a partir do modelo SERVQUAL, uma escala que mensura a qualidade de serviços com foco no ponto de vista dos usuários. Tal modelo fora criado pelos pesquisadores americanos Parasuraman, Berry e Zeitham (1988) que elencam cinco dimensões da qualidade dos serviços que orientam os clientes a avaliarem os serviços, a saber: Comunicação, Confiabilidade, Empatia, Segurança, Sensibilidade E Tangibilidade. E segundo eles o usuário identifica a qualidade através da confrontação que o usuário identifica entre aquilo que ele espera que seja feito e o serviço que lhe foi prestado.

O modelo SERVQUAL foi utilizado com sucesso em uma pesquisa sobre As Dimensões da Qualidade nos Serviços da Biblioteca Setorial do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal da Paraíba, de autoria de Germana Silva realizada em 2002.

3 | 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 1.700 usuários dia (UFPA, 2018). Sendo que do total de 143 usuários que responderam o questionário; a maior participação foi do corpo discente que respondeu 128 questionários.

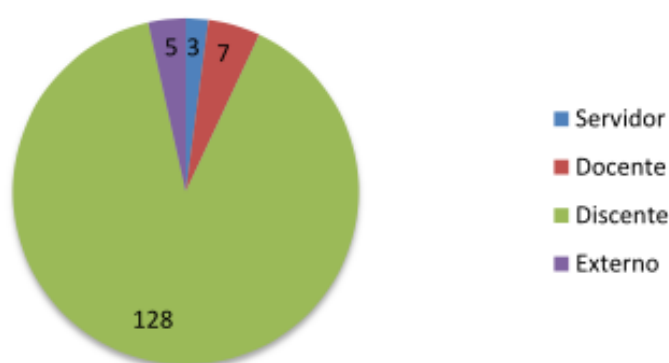


Gráfico 1 – Categoria de usuários que mais respondeu à pesquisa

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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.

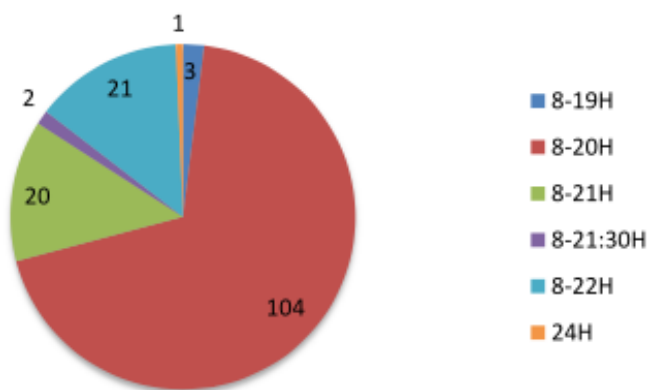


Gráfico 2 - Horário de funcionamento sugerido pelos usuários

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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).

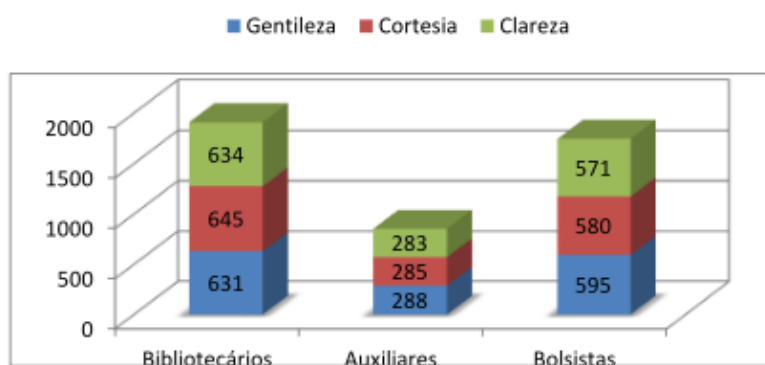


Gráfico 3A – Qualidade do atendimento telefônico

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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.

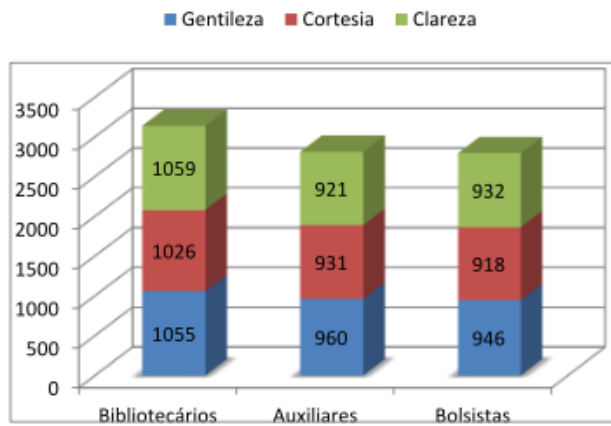


Gráfico 3B – Qualidade do atendimento no balcão

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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

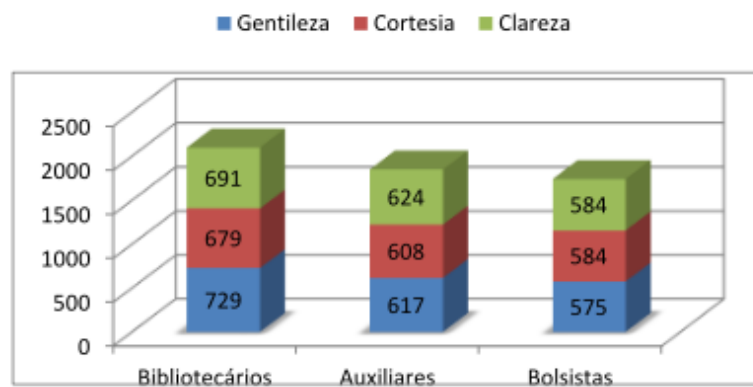


Gráfico 3C – Qualidade do atendimento online

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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.

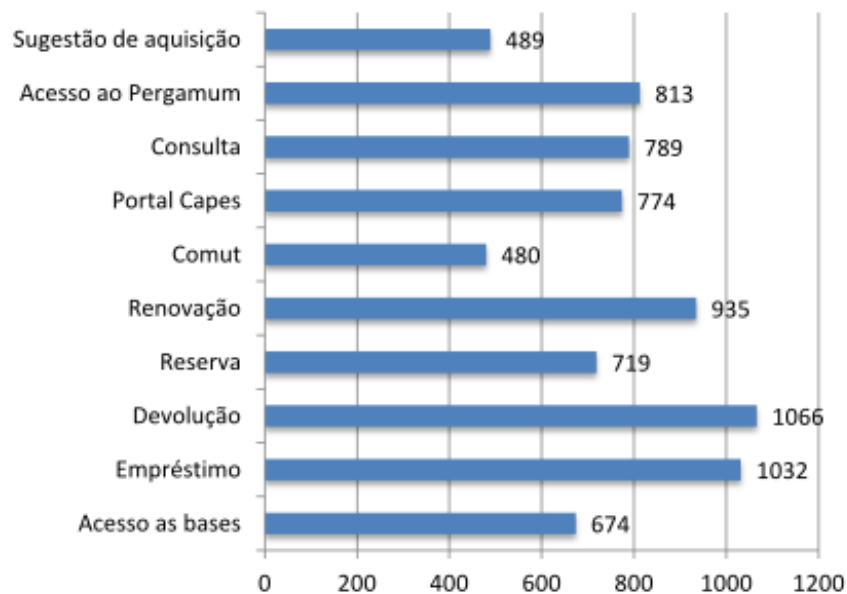


Gráfico 4 – Quanto à avaliação dos serviços oferecidos

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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.

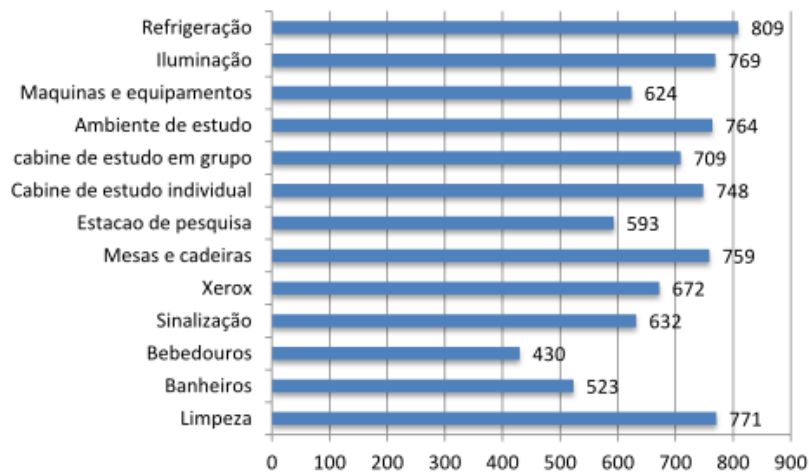


Gráfico 5 – Quanto a Infraestrutura

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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.

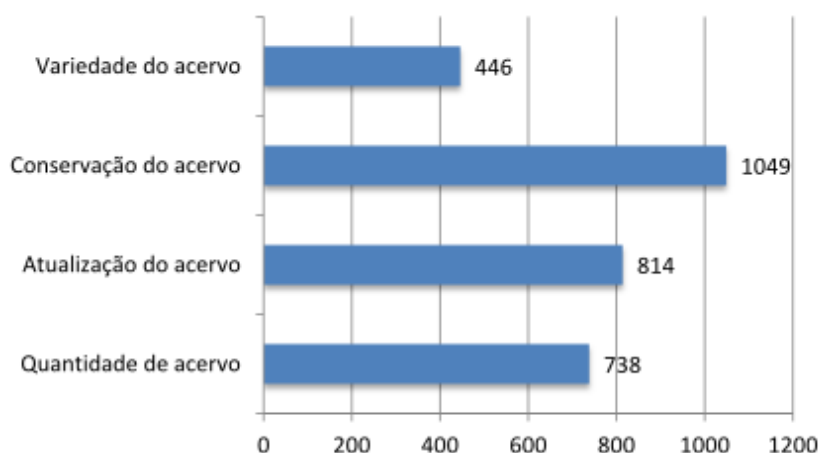


Gráfico 6 – Quanto à avaliação do Acervo

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

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.

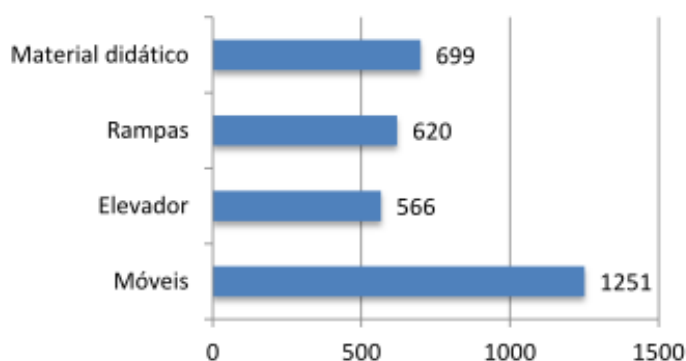


Gráfico 7 – Avaliação da Acessibilidade e Inclusão

Fonte: Pesquisa de opinião realizada no período de nov. 2016 / abr. 2017.

Ressalta-se que a participação dos usuários em atender a essa pesquisa foi de fundamental importância para aferir as mudanças feitas na estrutura física na biblioteca, bem como a verificação quanto a prestação de serviços e oferecimento de produtos já existentes.

4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Opinião desenvolvida revelou que o estudo 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.

A questão da Infraestrutura foi bastante elogiada pelos usuários, tal resultado

positivo era esperado pois a Biblioteca Central concluiu recentemente um período de reformas estruturais. Foi dada grande ênfase á acessibilidade com a implantação de pisos táteis, adaptação de banheiros para cadeirantes. Houve um grande investimento quanto a ventilação, item muito apreciado em uma região de clima equatorial quente e úmido amazônida.

Um dos itens que apresentou muitas reclamações por parte dos usuários foi a Questão do Acervo, de fato este se constitui em um nó górdio, pois o acervo cresce geograficamente e a quantidade de alunos e criação de novos cursos aumenta exponencialmente. Tal situação conflitante adverte para o fato que o bibliotecário vai precisar repensar a politica de desenvolvimento de coleções e desenvolver novas estratégias para atender a estas demandas.

Em relação aos serviços, a comutação e o acesso a base de dados foram bastante criticados, todavia, nas respostas discursivas dos sujeitos observou-se que boa parte das reclamações se devem ao fato de que estes se recusam a pagar para adquirir artigos pois vivemos em um período de amplo compartilhamento de documentos e informações. Os usuários não entendem que a cobrança e feita pelas editoras científicas e não pelos bibliotecários. Quanto ao acesso às bases de dados, os usuários julgam a operacionalização das bases como complexa, e em adição revelam que prefeririam que os bibliotecários fizessem o levantamento bibliográfico para eles. Essas reclamações também nos fazem refletir que há necessidade de modificar o modo como os treinamentos quanto ao uso de bases de dados vem sendo conduzido; entretanto, não se pode perder de vista que o usuário precisa exercer sua autonomia quanto ao uso de fontes de pesquisa, eles têm que se esforçar um pouco mais para aprender, posto que estes é um comportamento necessário para que o individuo se desenvolva na sociedade da informação.

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

BECKMANN, Clodoaldo Fernando Ribeiro. **Para a História da UFPA:** para o ensino da Biblioteconomia. Belém: EDUFPA, 2007.

CASTRO, César Augusto Castro. **História da Biblioteconomia Brasileira:** perspectiva histórica. Brasília : Thesaurus, 2000.

CHALALA, Ruthe Condurú; CUNHA Alda das Mercês Moreira; GALVÃO, Clara Maria. **A Biblioteconomia no Pará.** Belém: [s. n.], 1975. Mimeografado.

COSTA, Elisangela Silva da. **Estudo bibliométrico do acervo da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFPA (BDTD/UFPA).** 2009. 108 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização)

- Gestão da Informação em Bibliotecas Digitais, Universidade Federal do Pará, Belém, 2009.

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.

MONTEIRO, Glauce. **Clodoaldo Beckmann é eternizado na UFPA**. 29.06.2009. Disponível em: <http://www.ascom.ufpa.br/index.php/clipping/1-noticias/3806-clodoaldo-beckmann-e-eternizado-na-ufpa>. Acesso em: 17.10.2018

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAM, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

SILVA, Germana Laura Helena. **As Dimensões da Qualidade nos Serviços da Biblioteca Setorial do DEP**. 2002. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Gestão da Qualidade e Produtividade, da Universidade Federal da Paraíba, João Passoa, 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN). **UFPA em Números 2018: Ano Base 2017**. Belém, 2018a. Disponível em: < <http://www.ufpanumeros.ufpa.br/>>. Acesso em: 17.01.2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Sistema de Bibliotecas. Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann. **Relatório de gestão 2007**, Belém, 2008.

_____. **Relatório de gestão 2017**. 2018b. Disponível em: < <http://bc.ufpa.br/wp-content/uploads/2018/11/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-da-BC-2017.pdf>>. Acesso em: 03.01.2019.

_____. **Institucional**. 2019a. Disponível em: < <http://bc.ufpa.br>>. Acesso em: 17.01.2019.

_____. **Organograma**. 2019b. Disponível em: <<http://bc.ufpa.br/organograma/>>. Acesso em: 11.01.2019.

_____. **Produtos**. 2019c. Disponível em: <<http://bc.ufpa.br>>. Acesso em: 11.01.2019.

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