

A Biblioteca nossa de cada dia

Pesquisa de satisfação do usuário orienta a Biblioteca Universitária no aprimoramento e desenvolvimento de seus serviços

Fotos: Jones Bastos e James Tavares

Rodrigo Tonetti
Especial para o *JU*

Os serviços prestados pela Biblioteca Universitária da UFSC (BU) serão aprimorados graças a um estudo desenvolvido pela estudante Augiza Boso, da 7ª fase de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc). O estudo concluiu que, para os alunos da graduação, os serviços de atendimento e empréstimo (*Sistema Pergamo*) são os que apresentam maior índice de aprovação, enquanto o acervo e os equipamentos disponíveis para pesquisa são responsáveis pelas principais queixas.

A maior parte dos entrevistados pertence à graduação (505), mas também responderam ao questionário alunos da pós-graduação (56), usuários externos (30), funcionários (19) e professores (5). Os dados mostram que a comunidade externa está mais satisfeita com os serviços da BU do que a interna: 40% dos que não possuem vínculo direto com a UFSC consideram o acervo muito bom; 26,67%, bom; 30%, regular; e 3,33%, ruim. Na graduação, 12,07% dos entrevistados o avaliam como muito bom; 33,87%, como bom; 41,59%, regular; e 12,47%, ruim.

Para Narcisa de Fátima Amboni, diretora da Divisão de Assistência ao Usuário (DAU), essa diferença ocorre porque o acervo da BU é diversificado, o que pode ser comprovado a partir do intercâmbio de livros feito com outras universidades através do programa de empréstimo en-

tre bibliotecas. "A nossa biblioteca é a melhor de Santa Catarina e uma das melhores do Brasil. Estudantes de todas as outras universidades frequentam a BU nos finais de semana."

Mariana Maioral, estudante da 5ª fase de Farmácia, considera o acervo bom em quantidade, mas tem dificuldade para encontrar livros mais recentes. "O problema maior é com matérias que são constantemente atualizadas, como Genética. Quando os professores indicam os títulos que serão usados no semestre, há uma corrida à BU porque existem poucas edições novas. A maioria dos alunos acaba pegando xerox."

Felipe Weber, estudante da 4ª fase de Engenharia de Aquicultura, diz que utiliza mais a biblioteca setorial porque também não encontra os livros de que precisa na BU. "Muitos dos livros mais utilizados em aula são de tarja vermelha e só podem ser retirados nos finais de semana, o que dificulta o estudo", diz.

Sígrid Karin Weiss Dutra, diretora da BU, destaca o compromisso com a renovação do acervo. "Em 2006, tivemos 160 mil reais para a aquisição de novos títulos. Nossa meta era de dois mil livros, mas conseguimos comprar cerca de 2.700." Essa superação da meta se deve, em grande parte, à compra através de pregão eletrônico, que otimizou o uso dos recursos em 30%. Para este ano estão previstos 190 mil reais para renovação do acervo.



A Biblioteca Central também é visitada por alunos de outras universidades e escolas nos fins de semana

Extravio ainda é comum - Segundo Sígrid, outro problema enfrentado é o extravio das obras. "Algumas têm as páginas arrancadas ou são roubadas. Registramos uma perda de 10% dos livros - média também observada na maioria das bibliotecas universitárias."

O quesito que teve os menores índices de aprovação para os usuários externos foi equipamentos disponíveis para pesquisa: 30% os consideram muito bons; 40%, bons; 20%, regulares; 10%, ruins. Os equipamentos também foram uma das principais queixas dos alunos da graduação: 5,14% os apontam como muito bons; 36,63%, bons; 43,97%, regulares; 13,27%, ruins; e menos de 1% não respondeu. "Quando preciso de um livro na BU, pesquiso a referência em casa porque geralmente há muita fila para utilizar os computadores disponíveis", diz Felipe. Segundo Narcisa, a queixa já foi encaminhada à administração central da UFSC junto com solicitação de compra de novos computadores.

Os melhores resultados são os relativos à qualidade de atendimento: 21,58% dos usuários da graduação o avaliaram como muito bom; 62,57%, bom, 14,46%, regular, 0,79% ruim; e 0,60% não respondeu. Para os usuários externos os índices ficam em 36,67% muito bom; 56,66% bom; e 6,67% regular. Nenhum usuário externo considerou o atendimento ruim. "Trabalhamos bastante para melhorar todos os indicadores de qualidade de atendimento

- cortesia, pontualidade e organização dos livros -, além de promover uma educação continuada para a equipe dos servidores", diz Narcisa.

Estudo já era planejado - Há anos a BU desejava fazer um estudo de satisfação do usuário. Com a reestruturação do Planejamento Estratégico e com a disponibilidade de Augiza, foi possível realizar o projeto este ano. A estudante da Udesc é estagiária da BU e desenvolveu a pesquisa para a disciplina Estágio Curricular II, com orientação da professora Maria Emília Ganzarolli. Algumas das sugestões feitas pelos usuários, como aquisição de mais mesas para estudo, maior higienização dos banheiros e intensificação de leitura das estantes - feita para colocar os livros retirados novamente em ordem -, já estão sendo implementadas.

O estudo aponta ainda que 58,21% dos entrevistados da graduação frequentam a biblioteca sempre; 35,44%, às vezes; e 6,35%, raramente. Para Narcisa, esses números demonstram a importância do espaço no desenvolvimento das atividades universitárias. "É um ambiente de crescimento, aprendizagem e interação. Disponibilizamos a informação, transformada em conhecimento pelos usuários. Por isso nos preocupamos em identificar os pontos fracos da BU a fim de eliminá-los, e também analisar os pontos fortes, para aproveitar melhor nossas oportunidades."



Os melhores resultados da pesquisa foram verificados no item "qualidade de atendimento": mais de 36% dos usuários externos votaram "muito bom"



Reclamação: não é nada fácil encontrar os títulos mais recentes e os livros exigidos em sala de aula