

**Biblioteca  
Universitária**  
BU / UFSC

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA  
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
(BU/UFSC)**

**Florianópolis, maio de 2021**

**Reitor**

Prof. Ubaldo Cesar Balthazar, Dr.

**Vice-Reitora**

Profa. Alacoque Lorenzini Erdmann, Dra.

**Diretor-Geral do Gabinete do Reitor**

Prof. Alvaro Guilherme Rojas Lezana, Dr.

**Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC (BU/UFSC)**

Bibliotecária Gleide Bitencourt José Ordovás, Me.

**Elaboração**

Bibliotecária Joana Carla da Matta Felicio, Me

Bibliotecária Tatiana Rossi, Me

Bibliotecária Juliane Fonseca Soares

Bibliotecária Roberta Moraes de Bem, Dra

Professora Marli Dias, Dra.

**Contate-nos:**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Biblioteca Universitária (BU)

*Campus* Universitário

Acesso Trindade, Setor D

88040-900 - Florianópolis, SC

Telefone: (48) 3721-3880

Homepage: <http://portal.bu.ufsc.br/>



Este trabalho está licenciado com uma Licença [Creative Commons - Atribuição Não Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	3
2	ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	5
3	PERFIL DO USUÁRIO .....	7
4	ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS .....	13
5	SERVIÇOS OFERECIDOS .....	15
6	INSTALAÇÕES FÍSICAS E INFRAESTRUTURA .....	20
7	PANDEMIA.....	22
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	24
	REFERÊNCIAS .....	25

## 1 APRESENTAÇÃO

É fundamental que as bibliotecas universitárias monitorem as necessidades da comunidade à que servem para promover produtos e serviços com qualidade e adequados à essas necessidades.

A qualidade é um fator crítico para a sobrevivência das organizações. Qualidade significa entender, aceitar, atender e exceder continuamente os desejos e expectativas dos clientes (HRONEC, 1994). Tão importante quanto produzir qualidade é avaliá-la corretamente.

A avaliação contínua da qualidade é um fator estratégico para a organização, já que a plena aceitação pelo mercado, de seus produtos e serviços, depende de sua própria sobrevivência (PALADINI, 2002). A avaliação da qualidade dos produtos e serviços em bibliotecas universitárias é essencial para que as mesmas se mantenham competitivas e possam ser vistas como organizações agregadoras de valor para a comunidade acadêmica.

Lancaster (1996) define que a avaliação é o ato de medir o valor de uma atividade ou objetivo, que terá como utilidade máxima, descobrir como os produtos e serviços poderão melhorar.

Silva (2016) aponta o estudo de usuários como vantajoso para aproximar o ambiente informacional dos sujeitos da informação por intermédio do bibliotecário e equipe, além disso, promove uma potencialização reflexiva dos usuários demonstrando que o ambiente informacional não é estanque, hermético e burocrático, pelo contrário, está apto ao diálogo, interação e construção coletiva. O autor ainda acrescenta que é uma forma da biblioteca aprimorar os procedimentos de atuação, a partir da identificação das deficiências e perspectivas dos usuários, estreitamento de parcerias e melhoria dos serviços, promovendo a sustentabilidade organizacional.

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) busca prestar serviços e produtos com qualidade, que venham ao encontro das necessidades, expectativas e interesses da comunidade universitária, reunindo esforços para o monitoramento destas necessidades.

Em vista disso, a BU/UFSC realizou um estudo de usuário com a comunidade universitária, com a finalidade de identificar, de forma geral, a percepção dos usuários sobre o atendimento, os serviços, as instalações físicas e infraestrutura.

O estudo foi conduzido pelo Grupo de Trabalho Estudo de Usuário (GT Estudo de Usuário), criado pela Comissão de Comunicação e Marketing da BU/UFSC, em função das demandas evidenciadas nos Planejamentos Estratégicos da BU/UFSC (2017/2018 e 2019/2020).

A participação da comunidade no estudo possibilitará à BU/UFSC aperfeiçoar e inovar, cada vez mais, os produtos e serviços prestados, agregando valor e gerando qualidade.

Os resultados ora apresentados referem-se a uma primeira sistematização, mais genérica, que contempla a totalidade das unidades. Recomenda-se que, posteriormente, cada Biblioteca/Setor faça novos cruzamentos para verificar as respostas que se referem à sua atuação. Posteriormente, outros estudos mais específicos e aprofundados serão realizados.

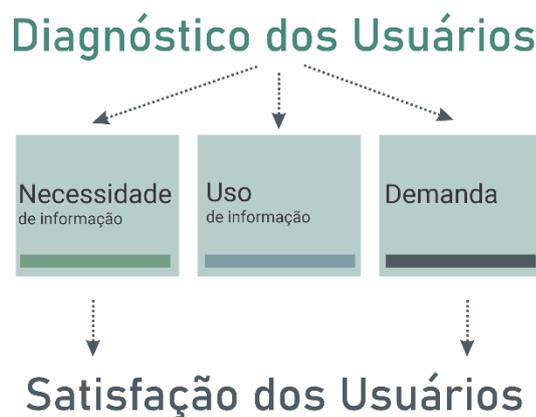
## 2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A avaliação da qualidade de um serviço, sob a ótica do cliente, é complexa e subjetiva, pois se sustenta em suas percepções e expectativas, sendo atributos difíceis de mensurar. (GIANESI; CORRÊA, 2010).

Deste modo, os aspectos metodológicos são entendidos como caminho utilizado para efetivação da pesquisa, abraça a subjetividade, uma vez que cada usuário avalia os serviços prestados sob sua ótica e, aponta sua expectativa, este fato, torna-se um importante instrumento de aferição para a BU/UFSC, sobre a qualidade dos serviços e produtos informacionais disponibilizados.

Objetivando, cada vez mais, aproximação e interação com os usuários a BU/UFSC, deu início ao desenvolvimento do Estudo de Usuários em etapas descritas, conforme Figura 1, a seguir apresentada.

**Figura 1 – Etapas do Estudo de Usuários da BU/UFSC**



Fonte: Autores do estudo.

Na Figura 1 apresenta-se as duas etapas de realização da pesquisa. A primeira etapa objetivou diagnosticar a percepção dos usuários sobre serviços e produtos informacionais disponibilizados. A segunda etapa será desenvolvida a partir da segmentação dos usuários por categorias (graduandos, pós-graduandos, docentes e técnico-administrativos) com o intuito de averiguar mais pontualmente, suas necessidades, usos e demandas informacionais, como forma de entender e atender, buscando sua satisfação com a informação disponibilizada durante o percurso acadêmico

De acordo com o objetivo do estudo este caracteriza-se como estudo exploratório- descritivo. Com abordagem quantitativa, uma vez que os resultados são apresentados em gráficos com estatísticas.

O questionário foi o instrumento escolhido para a coleta dos dados, junto à comunidade universitária da UFSC, sendo o público alvo, os usuários potenciais dos serviços da BU/UFSC<sup>1</sup>.

Para tal, foi elaborado um questionário estruturado contemplando questões relacionadas ao perfil; atendimento ao usuário; serviços oferecidos; instalações físicas e infraestrutura; e, ao contexto de utilização dos serviços e produtos da BU/UFSC durante a pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19).

Na estruturação questões do questionário, utilizou-se a escala tipo Likert, como instrumento de medida, estabelecendo seis categorias para avaliação dos produtos e serviços: excelente; muito bom; bom; regular; ruim; e desconhece. De acordo com Frankenthal (2017) a escala Likert é uma espécie de tabela de classificação onde o respondente deve marcar na escala a resposta que mais traduz sua opinião, acerca das alternativas dadas.

O questionário foi amplamente divulgado nos meios de comunicação da BU/UFSC com a comunidade universitária, o que inclui *site* e redes sociais, bem como através da Agência de Comunicação da UFSC (Agecom).

O período total de aplicação do questionário foi de 19 de agosto a 30 de novembro de 2020. Inicialmente a previsão era disponibilizar por um período de um mês, entretanto, o reinício das aulas apenas no dia 31 de agosto, em modalidade remota e o cenário de incertezas, acredita-se que foram fatores para um número de respostas aquém do esperado. Desta forma, optou-se por disponibilizar por mais dois meses.

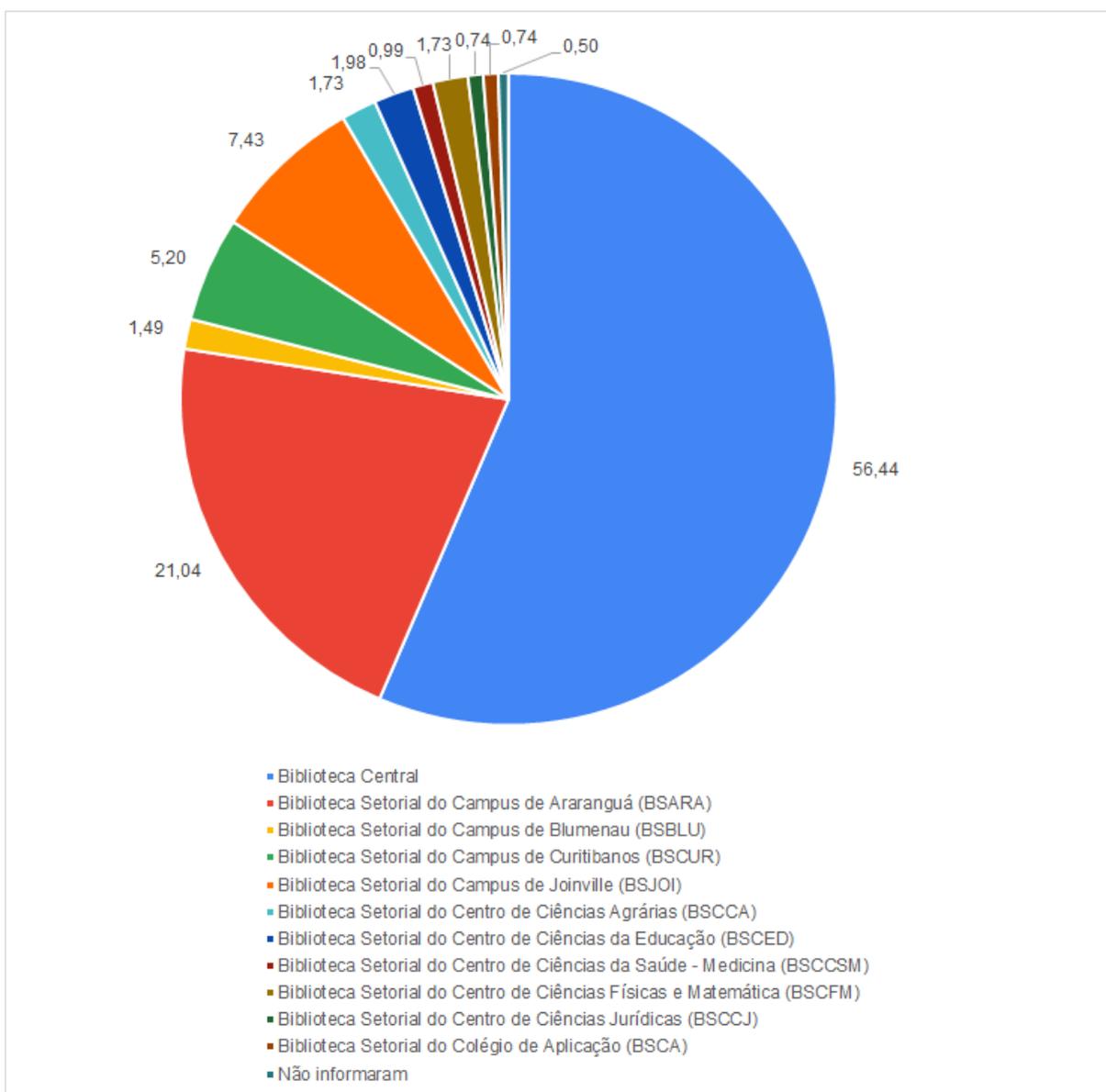
---

<sup>1</sup> Vinculados à UFSC tem-se os docentes, discentes, técnicos administrativos, egressos, conveniados, colaboradores convidados, tutores e residência médica. Além da comunidade externa à UFSC.

### 3 PERFIL DO USUÁRIO

Para compreender as respostas das questões do estudo faz-se importante conhecer o perfil dos usuários respondentes que são apresentados no Gráfico 1. Importante ressaltar que por vezes, os respondentes serão mencionados nesse documento pelo termo usuários.

**Gráfico 1 – Distribuição de respondentes por unidade da BU/UFSC**



Fonte: BU/UFSC.

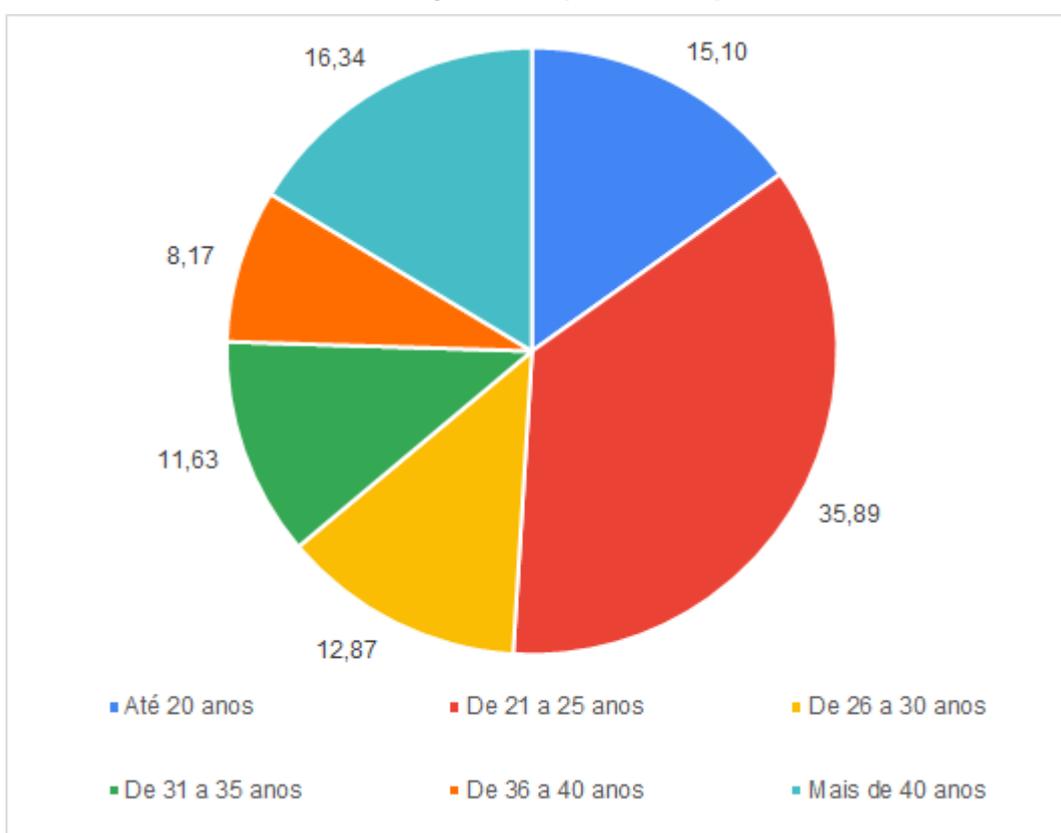
Conforme o Gráfico 1, os 404 (100%) respondentes estão distribuídos da seguinte maneira: Biblioteca Central 226 (56,44%); Biblioteca Setorial de Araranguá

85 (21,04%); Biblioteca Setorial de Joinville 30 (7,43%); Biblioteca Setorial de Curitiba 21 (5,20%).

A Biblioteca Central apresentou significativa participação de respondentes, levando em consideração a localização ser no Campus Florianópolis, onde concentram-se o maior número de usuários da BU/UFSC. As bibliotecas setoriais que apresentaram maior participação foram: Biblioteca Setorial de Araranguá, Biblioteca Setorial de Joinville e Biblioteca Setorial de Curitiba, evidenciando com estes percentuais o engajamento dos usuários com as respectivas bibliotecas.

Em prosseguimento, o Gráfico 2 sinaliza a faixa etária dos respondentes.

**Gráfico 2 – Distribuição de respondentes, por faixa etária**



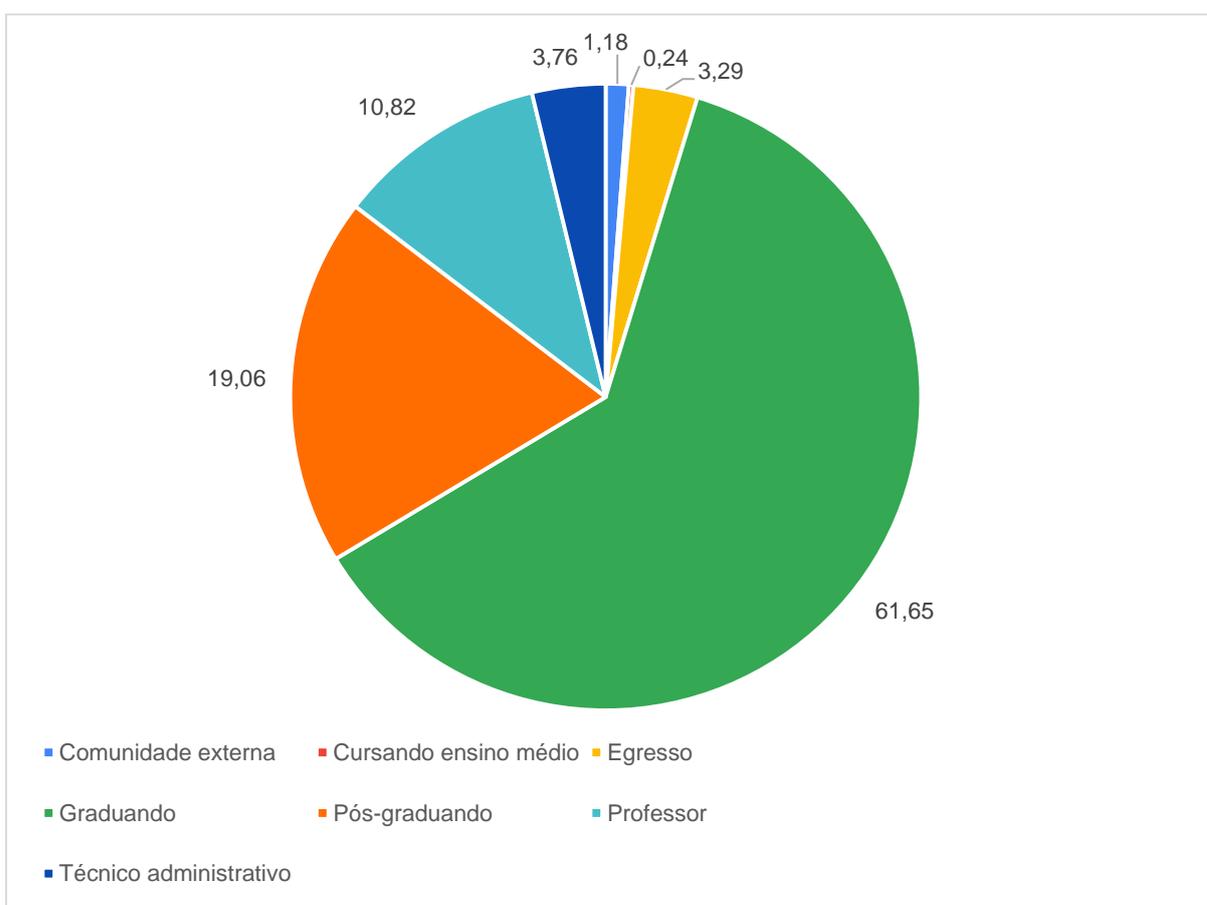
Fonte: BU/UFSC.

O Gráfico 2, evidencia a distribuição dos respondentes por faixa etária, que se mostrou bem equilibrada, havendo destaque para os participantes da faixa etária de 21 a 25 anos que totalizou 145 (35,89%) respondentes. Em segundo lugar, no quantitativo de respondentes está a faixa etária acima de 40 anos totalizando 61 (15,10%).

A partir do percentual de maior evidência 35,89% da faixa etária, pode-se inferir, que os respondentes são alunos dos cursos de graduação de fases finais do curso. Estes, muitas vezes, utilizam e frequentam a BU/UFSC para o desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso e por esta razão aumentam o contato com as Bibliotecas. Com relação a faixa acima de 40 anos leva-se a inferir que são professores, alunos de pós graduação ou técnicos administrativos. Estas conclusões ficam mais evidentes ao analisarmos, na sequência, a distribuição por categorias de usuários.

Os usuários BU/UFSC, são compostos por: alunos da graduação, pós-graduação, técnico administrativo, professor, comunidade externa, alunos do ensino médio e egressos, como apresentado no Gráfico 3, em prosseguimento.

**Gráfico 3 – Distribuição por categorias de usuários**



Fonte: BU/UFSC.

Nota: alguns respondentes informaram pertencer à mais de uma categoria, totalizando 425 respostas.

O Gráfico 3 aponta as categorias de usuários que responderam ao questionário. Dos 404 respondentes, obteve-se 425 respostas, visto que um usuário pode estar vinculado a mais de uma categoria.

Identificou-se que a participação, no estudo, dos alunos de graduação foi de 262 (61,65%). Os usuários do curso de pós-graduação também tiveram uma importante participação no estudo, representando 47 (19,06%) dos respondentes, seguidos dos docentes 26 (10,82%).

A maioria dos respondentes estão vinculados aos seguintes cursos: Fisioterapia 33 (8,17%); Biblioteconomia 17 (4,21%); Engenharia da Computação 15 (3,71%); Engenharia de Energia 14 (3,47%). Com exceção do Curso de Biblioteconomia, os demais cursos são do Campus de Araranguá, ratificando a utilização e o engajamento dos usuários para com a Biblioteca Setorial do referido Campus e, ao mesmo tempo, apontando a limitação do estudo com relação a avaliação das demais unidades.

Uma questão do Estudo solicitava que o usuário assinalasse e descrevesse, caso fosse pessoa com deficiência conforme, apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1 - Quantitativo de pessoas com deficiência, por tipo de deficiência**

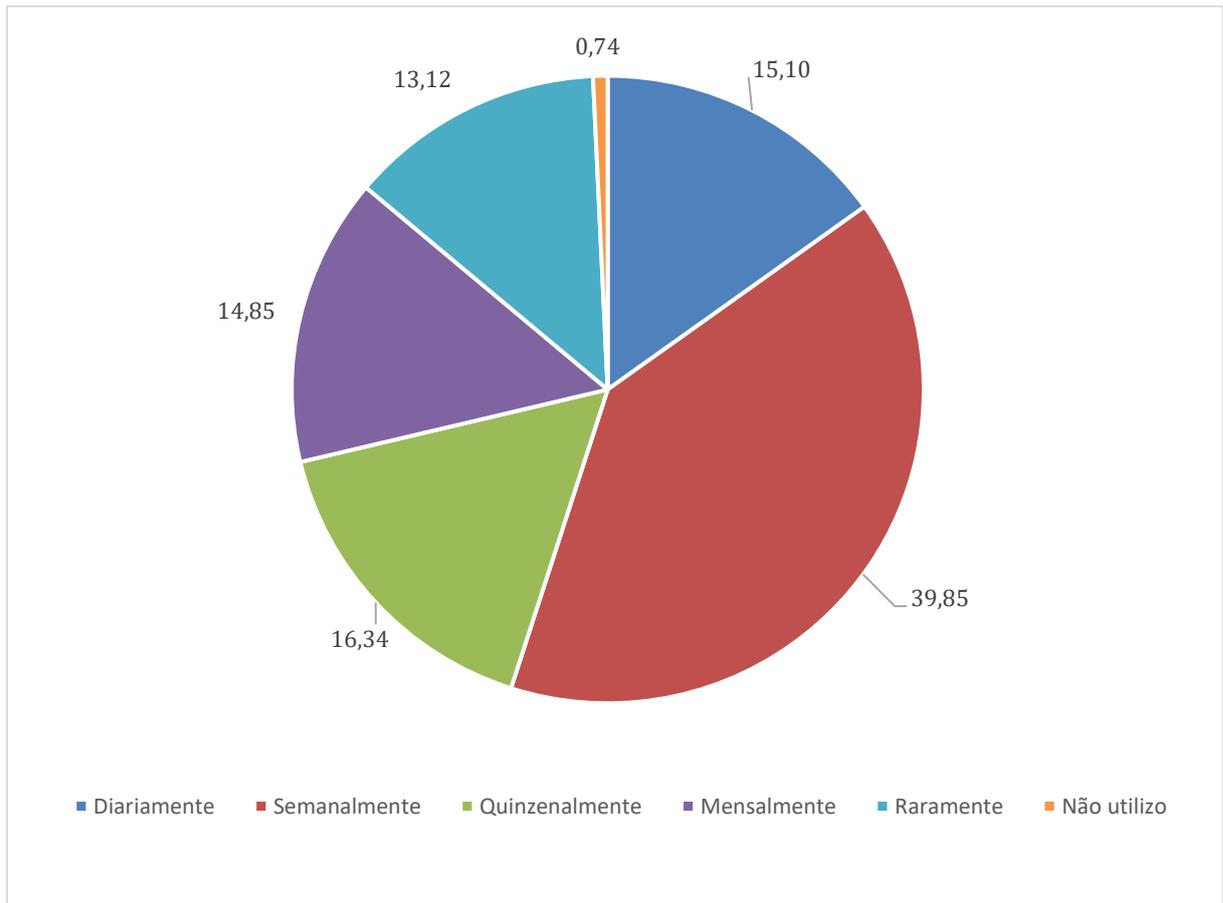
<b>Tipo de deficiência</b>	<b>Nº Respondentes</b>	<b>%</b>
Autismo	1	12,50
Deficiência auditiva	5	62,50
Mono ocular	1	12,50
Deficiência visual	1	12,50
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>

Fonte: BU/UFSC.

Conforme a Tabela 1, dos oito usuários com deficiência a maioria tem deficiência auditiva.

A última questão sobre o Perfil, investigava a frequência que o usuário utiliza a BU/UFSC e, o resultado é apresentado no Gráfico 4.

**Gráfico 4 – Distribuição de respondentes, por frequência de utilização da BU/UFSC**



Fonte: BU/UFSC.

O Gráfico 4 aponta que quase 40% dos usuários utilizam os produtos e serviços da BU/UFSC ao menos uma vez por semana. Se adicionar os percentuais dos que responderam frequentar diariamente (15,10%) e quinzenalmente (16,34%), podemos constatar que 71,29% dos respondentes frequentam duas ou mais vezes a Biblioteca, em um período de um mês.

A Tabela 2, a seguir, mostra o percentual de respondentes por categoria de usuários em relação a frequência de uso das unidades da BU/UFSC (Gráfico 4).

**Tabela 2 - Frequência de uso versus categoria de usuários**

<b>Categoria de usuários</b>	<b>Diária</b>	<b>Semanal</b>	<b>Quinzenal</b>	<b>Mensal</b>	<b>Rara</b>	<b>Não utilizo</b>	<b>Total Geral</b>	<b>Total</b>
Comunidade externa	0,24%	0,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	1,18%	5
Cursando ensino médio	0,00%	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	1
Egresso	0,94%	0,94%	0,47%	0,24%	0,71%	0,00%	3,29%	14
Graduando	12,24%	27,29%	10,82%	6,35%	4,47%	0,47%	61,65%	262
Pós-graduando	1,65%	7,29%	2,82%	4,00%	3,29%	0,00%	19,06%	81
Professor	0,24%	2,35%	1,41%	3,29%	3,53%	0,00%	10,82%	46
Técnico administrativo	0,47%	0,71%	0,47%	1,18%	0,94%	0,00%	3,76%	16
<b>Total Geral</b>	<b>15,76%</b>	<b>39,53%</b>	<b>16,00%</b>	<b>15,06%</b>	<b>12,94%</b>	<b>0,71%</b>	<b>100,00%</b>	<b>425</b>

Fonte: BU/UFSC.

Verifica-se na Tabela 2 que, 39,53% dos respondentes (equivalente a 168 respostas) que declararam utilizar semanalmente os serviços e produtos da BU/UFSC, 27,29% são alunos de graduação e 7,29% de alunos da pós-graduação. Do total de usuários deste estudo, 50,35% dos alunos de graduação e 11,76% dos de pós-graduação afirmam frequentar a Biblioteca duas ou mais vezes em um período de um mês.

Declaram utilizar a Biblioteca uma vez ao mês ou menos, 28,71% dos usuários, desses, as categorias de servidores da UFSC (docentes e TAEs) e de alunos de pós-graduação representam os maiores percentuais, 8,94% e 7,29%, respectivamente. Em contrapartida, 5,65% (servidores) e 11,76% (pós-graduação) declaram frequentar a Biblioteca duas ou mais vezes ao mês. Pode-se concluir que há uma tendência de maior frequência na Biblioteca dentre os alunos de pós-graduação. Enquanto que à categoria de usuários docentes e TAES, pode-se inferir que há uma tendência de menor frequência na Biblioteca.

## 4 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

No intuito de conhecer a satisfação dos usuários com relação aos canais de atendimento disponíveis, presenciais e digitais, apresenta-se a seguir (Tabela 3) a avaliação dos respondentes.

**Tabela 3 - Avaliação da qualidade na resposta às questões encaminhadas pelos diversos canais de atendimento aos usuários**

Canais de atendimento aos usuários	Excelente	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Desconheço	Total
Balcão de Empréstimos	35,89%	33,91%	19,80%	5,45%	0,74%	4,21%	100,00%
Mesas/salão/estantes	18,81%	34,41%	27,23%	12,38%	3,22%	3,96%	100,00%
Recepção	30,94%	28,71%	24,50%	8,17%	2,97%	4,70%	100,00%
Telefone	10,15%	9,16%	11,39%	5,94%	0,50%	62,87%	100,00%
E-mail	19,31%	17,57%	11,88%	4,70%	0,50%	46,04%	100,00%
Portal de Atendimento Institucional (PAI)	11,63%	9,16%	8,42%	1,98%	0,99%	67,82%	100,00%
Chat BU	7,18%	5,69%	7,18%	2,48%	1,24%	76,24%	100,00%
Facebook	10,89%	8,42%	9,65%	3,22%	0,74%	67,08%	100,00%
Instagram	18,56%	13,61%	10,15%	3,22%	0,74%	53,71%	100,00%
YouTube	15,10%	9,65%	9,41%	3,71%	0,50%	61,63%	100,00%
Twitter	10,64%	6,93%	7,43%	2,97%	0,25%	71,78%	100,00%

Fonte: BU/UFSC.

Nota: O total refere-se a 404 respondentes.

Observou-se (Tabela 3) que o Chat BU ainda é desconhecido por grande parte dos respondentes (308, 76,24%), assim como o Twitter (290, 71,78%) e o Portal de Atendimento Institucional (PAI) (274, 67,82%).

Isto se deve, provavelmente, pela recente implantação do Chat BU - em função do trabalho remoto, para responder de forma mais rápida às demandas - e da ampliação da utilização do PAI em 2020, sendo adotado como o principal canal de comunicação dos usuários com a BU/UFSC.

Os canais de atendimento mais conhecidos, e melhor avaliados (de bom a excelente), por sua vez, foram o Balcão de Empréstimos, com 362 (89,60%) respondentes, a Recepção, bem avaliada por 340 (84,16%) usuários, e o atendimento

realizado nas mesas/salão/estantes por 325 respondentes (80,45%), todos na modalidade presencial.

É interessante mencionar que alguns serviços apresentaram alta taxa de desconhecimento, como é o caso do Telefone, que de 404 usuários, 62,87% declararam desconhecer. Isso pode não ser um aspecto negativo, uma vez que há uma tendência de desuso desta modalidade de comunicação no âmbito da BU/UFSC. Os dados apontam que é necessário maior divulgação do PAI, ao passo que a BU/UFSC investe na utilização desse sistema, o qual gera registros de atendimento e estatísticas de uso úteis na avaliação do uso e qualidade dos serviços prestados nesse canal.

## 5 SERVIÇOS OFERECIDOS

Na atualidade podemos verificar uma diversidade maior na oferta de serviços de informação, o que pode gerar uma exigência maior dos usuários, além de uma liberdade em escolher o que mais lhes satisfaz.

Diante disso, é salutar que as bibliotecas universitárias inovem na oferta de produtos e serviços para, além de atender as necessidades dos usuários, possam também superar algumas expectativas. Isso implica na busca da excelência na qualidade dos produtos e serviços prestados.

A seguir (Tabelas 4 e 5) são apresentadas as avaliações dos serviços físicos/presenciais e on-line da BU/UFSC.

**Tabela 4 - Avaliação dos serviços físicos/presenciais ofertados**

<b>Serviços físicos/presenciais</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muito bom</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Desconheço</b>	<b>Total</b>
Horário de funcionamento	27,97%	31,93%	23,27%	8,66%	4,95%	3,22%	100,00%
Divulgação dos serviços em formato impresso (marca página, folder, banner)	15,10%	19,06%	23,02%	11,63%	4,46%	26,73%	100,00%
Acesso à Internet (wi-fi)	25,74%	28,96%	24,01%	10,89%	1,98%	8,42%	100,00%
Facilidade de localização do acervo	24,50%	32,18%	27,72%	10,40%	3,22%	1,98%	100,00%
Facilidade de localizar os serviços na biblioteca	22,52%	27,72%	29,95%	11,14%	3,47%	5,20%	100,00%
Variedade e disponibilidade dos objetos do serviço "Biblioteca das Coisas"	8,42%	12,13%	15,84%	5,45%	1,98%	56,19%	100,00%
Serviço de empréstimo entre as bibliotecas da UFSC (EEB)	17,08%	16,34%	13,61%	4,21%	3,22%	45,54%	100,00%
Oferta dos cursos de capacitação presencial	15,10%	14,11%	18,32%	5,20%	2,97%	44,31%	100,00%

continua

Serviços físicos/presenciais	conclusão						Total
	Excelente	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Desconheço	
O acervo em geral abrange os títulos das bibliografias básicas e complementares	16,58%	33,17%	21,78%	15,84%	5,20%	7,43%	100,00%
O acervo em geral atende às suas necessidades informacionais	20,30%	31,44%	25,00%	14,11%	4,70%	4,46%	100,00%
Quantidade de exemplares físicos disponíveis	10,15%	22,77%	28,47%	21,53%	13,12%	3,96%	100,00%
Ações culturais	14,85%	16,58%	20,30%	9,41%	2,48%	36,39%	100,00%

Fonte: BU/UFSC.

Nota: O total refere-se a 404 respondentes.

Considerando os serviços físicos/presenciais oferecidos pela BU/UFSC (Tabela 4), o que apresentou maior percentual de avaliação como “Excelente” pelos usuários foi o Horário de funcionamento (27,97%), seguido do Acesso à Internet (wi-fi) (25,74%) e da Facilidade de localização do acervo (24,50%).

A quantidade de exemplares físicos disponíveis foi o quesito que teve a pior avaliação, com 13,12% dos respondentes apontando-o como ruim. Por outro lado, pode-se constatar que o acervo físico tem sido satisfatório, com relação ao atendimento das bibliografias básicas e complementares dos cursos, já que 33,17% e 21,78% dos respondentes avaliaram como muito bom e bom, respectivamente. Quando questionado se o acervo, em geral, atende às necessidades informacionais dos usuários, 31,44% responderam como muito bom, e 25% indicaram como bom este critério.

Com relação a Variedade e disponibilidade dos objetos no serviço “Biblioteca das coisas”, 56,19% dos respondentes informaram desconhecer. Também apresentaram altas taxas de desconhecimento pelos usuários o serviço de Empréstimo entre as Bibliotecas da UFSC (EEB) por 45,54% e a Oferta dos cursos de capacitação presencial por 44,31% dos usuários.

Tabela 5 - Avaliação dos serviços on-line ofertados

Serviços on-line	Excelente	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Desconheço	Total
Divulgação dos serviços no site da BU/UFSC	21,53%	24,75%	26,24%	9,41%	3,47%	14,60%	100,00%
Relevância das postagens no Facebook da BU/UFSC	11,88%	9,65%	11,63%	2,72%	1,73%	62,38%	100,00%
Relevância das postagens no Instagram da BU/UFSC	16,58%	14,11%	12,38%	2,72%	0,99%	53,22%	100,00%
Relevância das postagens no Twitter da BU/UFSC	10,40%	6,19%	7,18%	2,48%	1,49%	72,28%	100,00%
Relevância do canal da BU/UFSC no YouTube	16,58%	8,66%	7,43%	2,72%	1,49%	63,12%	100,00%
Acesso e uso dos livros eletrônicos	10,89%	19,06%	14,36%	10,64%	10,15%	34,90%	100,00%
Acesso e uso do Portal Capes e outras bases de periódicos (artigos)	27,97%	23,27%	15,84%	5,20%	1,73%	25,99%	100,00%
Acesso e uso do Portal de Periódicos UFSC	24,01%	25,25%	15,84%	6,19%	1,98%	26,73%	100,00%
Acesso e uso do Repositório Institucional	20,30%	21,04%	18,56%	6,19%	3,71%	30,20%	100,00%
Disponibilidade de bases trial (em teste)	6,19%	8,66%	7,43%	4,46%	2,72%	70,54%	100,00%
Oferta dos cursos de capacitação a distância	19,55%	14,60%	16,83%	4,46%	2,23%	42,33%	100,00%

continua

							conclusão
Relevância dos materiais instrucionais e de apoio (guias e tutoriais)	21,78%	20,30%	19,06%	3,22%	2,23%	33,42%	100,00%
Utilização da ferramenta de busca integrada (EDS)	13,61%	16,58%	14,85%	2,72%	2,97%	49,26%	100,00%
Utilização do Sistema Pergamum	31,19%	22,77%	19,06%	6,68%	2,48%	17,82%	100,00%

Fonte: BU/UFSC.

Nota: O total refere-se a 404 respondentes.

Os serviços on-line (Tabela 5) com melhores avaliações na escala “Excelente” pelos respondentes foram: a Utilização do Sistema Pergamum apontado por 31,19% (126) dos usuários; o Acesso e uso do Portal Capes e outras bases de periódicos (artigos), com 27,97% ou 113 usuários e o Acesso e uso do Portal de Periódicos UFSC, com 24,01% (97) usuários.

O fato do Sistema Pergamum ser o serviço melhor avaliado da BU é de relevante significância, pois consiste no sistema de gerenciamento do acervo, no qual são realizadas as atividades de registro bibliográfico, recuperação e uso da informação da BU/UFSC.

Destaca-se ainda uma gama significativa de serviços oferecidos pela BU que são desconhecidos pelos usuários: Relevâncias das postagens no Twitter da BU/UFSC (72,28%); Disponibilidade de bases trial (em teste) (70,54%); Relevância do Canal da BU/UFSC no YouTube (63,12%); Relevância das Postagens no Facebook da BU/UFSC (62,38%). Mesmo com a criação e importante atuação da Comissão de Comunicação e Marketing (CCM) da BU/UFSC, é surpreendente o grande desconhecimento dos usuários em relação às redes sociais da BU/UFSC e demais serviços.

O serviço de Acesso e uso dos livros eletrônicos foi o que apresentou maior incidência no critério "ruim", contudo, refere-se a praticamente 10,15% dos respondentes, sendo que os demais serviços foram avaliados como ruins por menos de 4% dos respondentes. Observando os dados parciais relativos aos livros eletrônicos, nota-se que há maior desconhecimento que avaliações negativas (34,90% do total de usuários).

De fato, há uma deficiência na disponibilidade de livros eletrônicos em português na coleção, que atendam as bibliografias básicas dos cursos de graduação, a qual já vem sendo trabalhada pela equipe da BU/UFSC.

Além disso, é possível inferir que o desconhecimento sobre algumas coleções disponibilizadas pela BU/UFSC pode ter relação com a dificuldade ou desconhecimento do usuário na utilização ou disponibilidade de algumas ferramentas de busca e serviços, tais como o EDS, o Repositório Institucional da UFSC, Portal Capes, Bases de Dados em Testes, guias e tutoriais.

Observados os dados isolados por categoria de usuários, que totaliza 425 respostas dos 404 respondentes, pode-se afirmar a necessidade de se alcançar alguns públicos específicos, a fim de se reduzir a taxa de desconhecimento. É o caso dos materiais institucionais e de apoio (guias e tutoriais) dentre os estudantes da graduação (40,08% dos 262 estudantes de graduação).

## 6 INSTALAÇÕES FÍSICAS E INFRAESTRUTURA

Pode-se observar na Tabela 6 as questões, com relação às instalações físicas e infraestrutura da BU/UFSC.

**Tabela 6 - Avaliação das instalações físicas e infraestrutura**

<b>Crítérios relacionados às instalações físicas e infraestrutura</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muito bom</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Desconheço</b>	<b>Total</b>
Espaço disponível para estudo individual	17,33%	19,80%	20,79%	20,79%	14,11%	7,18%	100,00%
Espaço disponível para estudo em grupo	16,83%	19,31%	25,50%	17,82%	13,86%	6,68%	100,00%
Salão de estudo coletivo	16,83%	19,55%	21,04%	18,32%	10,89%	13,37%	100,00%
Localização da biblioteca no Campus	49,50%	22,52%	18,32%	6,19%	2,48%	0,99%	100,00%
Climatização	31,93%	23,51%	25,74%	9,16%	7,18%	2,48%	100,00%
Iluminação	36,39%	24,75%	24,50%	8,91%	3,71%	1,73%	100,00%
Acústica (ruídos)	22,28%	20,54%	21,78%	16,58%	16,34%	2,48%	100,00%
Limpeza	45,05%	26,49%	19,55%	5,94%	1,24%	1,73%	100,00%
Guarda-volumes	15,35%	15,84%	21,53%	14,36%	15,10%	17,82%	100,00%
Computador para pesquisa/consulta	15,59%	17,57%	24,50%	16,83%	11,88%	13,61%	100,00%
Disponibilidade de tomada elétrica	8,66%	10,40%	18,56%	23,27%	26,49%	12,62%	100,00%
Facilidade de localizar os espaços dentro da biblioteca	25,74%	25,25%	27,23%	14,60%	4,46%	2,72%	100,00%

Fonte: BU/UFSC.

Nota: O total refere-se a 404 respondentes.

A Disponibilidade de tomadas elétricas foi o critério que apresentou mais avaliações “ruim”, com 26,49% ou 107 usuários. Se acrescido os 23,27% (94) respondentes que indicaram estar “regular”, totaliza 201 usuários respondentes insatisfeitos, aproximadamente 50% do total de participantes do estudo. Estes resultados devem auxiliar a gestão, pois fundamentam as solicitações de melhorias neste sentido, que são frequentes.

A localização das Bibliotecas, iluminação e climatização, por sua vez, foram os critérios melhores avaliados, sendo indicado de bom à excelente por 90,35%, 85,64% e 81,19% dos respondentes, respectivamente.

Ressalta-se a importância de fazer novos recortes e verificar esses aspectos, por Biblioteca, visto que estes dados podem não refletir a realidade de todas elas.

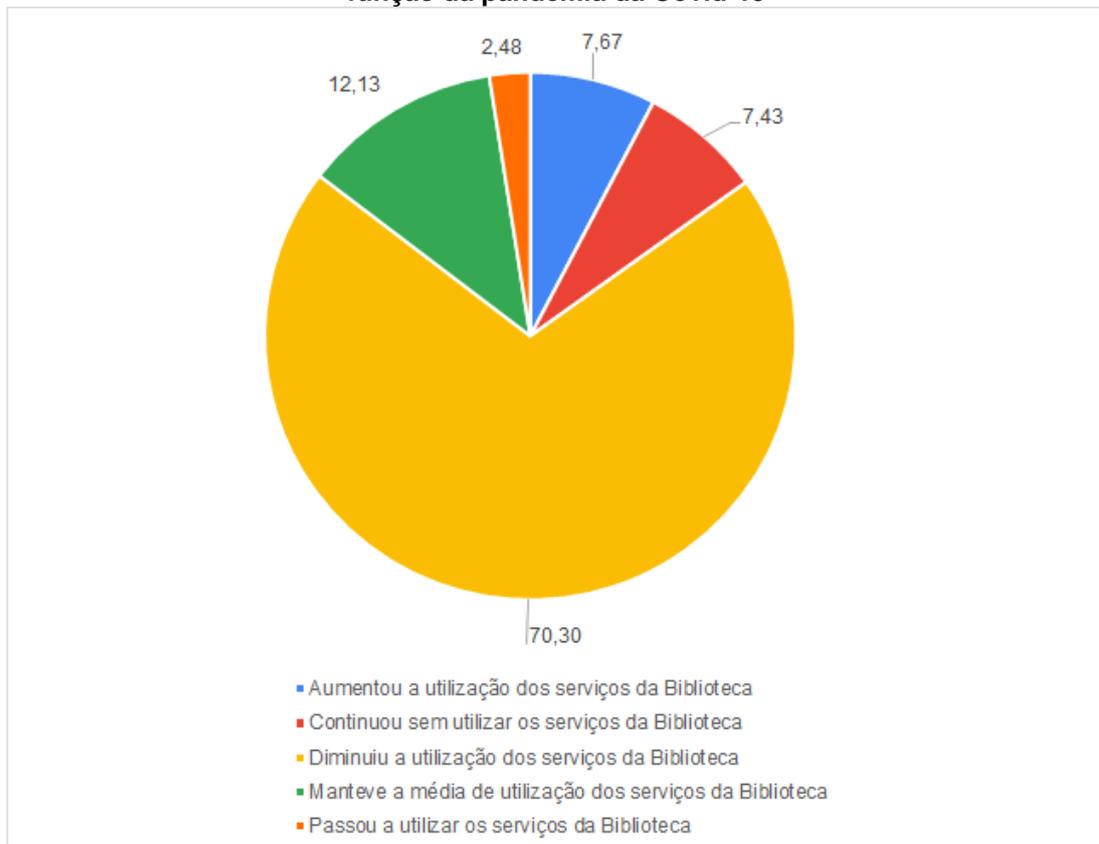
## 7 PANDEMIA

Em função da pandemia do Novo Coronavírus, popularmente conhecido como Covid-19, desde o dia 17 de março de 2020 a BU/UFSC, em cumprimento a legislação vigente e as regulamentações da UFSC, ficou fechada para o atendimento ao público em geral, prestando serviços predominantemente de forma remota. Somente estão autorizadas presencialmente atividades essenciais em caráter inadiáveis na UFSC.

A BU/UFSC, durante este período, tem prestado, presencialmente, o serviço de devolução em caráter emergencial, quando é necessário devolver os materiais para se desvincular da UFSC, e o empréstimo para docentes, para responder às necessidades de ensino, pesquisa e extensão, ambos com agendamento prévio.

No Gráfico 5 os respondentes apontaram a utilização da BU/UFSC durante a pandemia.

**Gráfico 5 – Distribuição do percentual de respondentes, segundo a utilização da BU/UFSC em função da pandemia da Covid-19**



Fonte: BU/UFSC.

Como já era esperado, 70,30% dos respondentes informaram que diminuíram a utilização da BU/UFSC durante a pandemia (Gráfico 5). O serviço de empréstimo de materiais sempre foi o mais utilizado da Biblioteca, e com a suspensão, os usuários acabam não utilizando a Biblioteca, em grande medida, porque desconhecem os demais serviços ofertados, como os próprios recursos informacionais em meio eletrônico, ou os cursos de capacitação de orientação à pesquisa e à elaboração dos trabalhos acadêmicos, como evidenciado na seção 5.

Aproximadamente 20% dos respondentes mantiveram a média de utilização dos serviços da Biblioteca ou aumentaram a utilização. E, 2,48% informaram que passaram a utilizar a Biblioteca neste período.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De forma geral, pode-se apontar que a maior parte das avaliações deste Estudo de usuários são positivas. Mas há pontos a serem melhorados em relação aos dados levantados na investigação e explorados de forma mais profunda.

Os setores/Bibliotecas devem realizar novos cruzamentos para propiciar melhor visibilidade e aprimorar os produtos e serviços, na perspectiva de estudos de necessidades, satisfação e demanda dos usuários.

Os canais de atendimento precisam ter sua divulgação melhorada e o engajamento com os usuários, de forma geral, ampliado, tanto por meio das mídias sociais (desconhecidas por muitos deles), quanto pela aproximação das Bibliotecas Setoriais com seu público alvo.

A grande parte dos serviços oferecidos, especialmente os presenciais, e as instalações físicas e infraestrutura, tiveram avaliações entre boas e excelentes. Caberá uma análise mais detalhada por cada Biblioteca.

Por fim, ressalta-se que a nova realidade a ser enfrentada com a estabilização da pandemia ainda é incerta, mas há de se considerar as especulações de que o consumo de produtos e serviços on-line será mantido em grande parte.

Com isso, é relevante que a BU/UFSC trace um olhar nessa direção, para fortalecer os produtos e serviços que já possuíam, bem como outros que foram desenvolvidos e aprimorados recentemente, não deixando de fomentar aqueles que se manterão fisicamente.

## REFERÊNCIAS

FRANKENTHAL, R. Entenda a escala Likert e como aplicá-la em sua pesquisa. **Mindminers**, 2017. Disponível em: <<https://mindminers.com/pesquisas/entenda-o-que-e-escala-likert/>>. Acesso em: 7 abril 2021

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. 19. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

HRONEC S. M. **Sinais Vitais**. São Paulo: Makron Books, 1994.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Como realizar estudo de uso e usuários da informação? **InfoHome**, Londrina, Práticas profissionais em ambientes de informação, jun. 2016. Disponível em: [https://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=984](https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=984). Acesso em: 27 jan. 2021.