

NIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Maira Magalhães Capeletto

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA
ÉRICO VERÍSSIMO**

Porto Alegre
2011

Maira Magalhães Capeletto

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA
ÉRICO VERÍSSIMO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Biblioteconomia
para obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Helen Flores

Porto Alegre
2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice- reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva

Vice-Diretora: Prof. Dra. Regina Helena Van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice- Chefe: Prof. Dra. Sonia Caregnato

C238a Capeletto, Maira Magalhães

Avaliação de satisfação dos usuários da Biblioteca Érico Veríssimo / Maira Magalhães Capeletto. – 2011.
43 f.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre – RS, 2011. Orientadora: Profa. Helen Flores.

1. Avaliação de serviços 2. Biblioteca pública 3. Casa de Cultura Mário Quintana. Biblioteca Érico Veríssimo I. Flores, Helen Rose Flores de II. Título.

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705.

Tel. (51) 3308-5067

Fax: (51) 3308-5435

Maira Magalhães Capeletto

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA
ÉRICO VERÍSSIMO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Biblioteconomia para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Data de aprovação: _____ de _____ de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

**Profa. Helen Flores
(Orientadora)**

**Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura
(Examinadora)**

**Carmen Lucia S. de Galisteo CRB-10 / 2036 da Biblioteca Érico Veríssimo
(Examinadora)**

AGRADECIMENTOS

Agradeço muito ao meu pai, que sempre me apoiou nos estudos e em tudo mais que precisei ao longo dessa caminhada.

Agradeço de onde ela estiver a minha falecida avó Irma Capeletto que sempre me mostrou que os livros eram para que nós “saíssemos da escuridão”.

Agradeço a minha mãe que torceu sempre por mim e aos meus irmãos, em especial meu irmão Eduardo que me ajudou muito.

Agradeço a minha orientadora Helen Flores que foi sempre muito prestativa e compreensiva comigo que em todos os momentos que precisei de ajuda durante este trabalho e como minha professora ao longo de todo o curso, sempre esteve presente.

Agradeço as minhas cachorrinhas: Leka, Nikkita e Mel, pois elas também sempre estiveram ao meu lado nos momentos mais difíceis.

Agradeço a Bibliotecária Carmen Lucia e a toda equipe da Biblioteca Érico Veríssimo.

Agradeço a todos os professores da UFRGS em especial as professoras: Ana Maria Mielniczuk de Moura, Martha Bonotto e Eliane Moro.

Agradeço a Universidade Federal do Rio Grande do Sul e todos os seus funcionários pela oportunidade única de poder desfrutar de um dos melhores ensinamentos do nosso país.

E por fim agradeço muito a Deus, pois sem ele nada seria possível.

"Comece fazendo o que é necessário, depois o que é possível, e
de repente você estará fazendo o impossível."

(São Francisco de Assis)

RESUMO

Analisa a satisfação dos usuários da Biblioteca Érico Veríssimo da Casa de Cultura Mário Quintana. Traça o perfil do usuário com cadastrado entre janeiro e setembro de 2011 na Biblioteca. Comenta sobre o surgimento e a caracterização das bibliotecas públicas. Aborda o contexto da pesquisa descrevendo sobre aspectos importantes da biblioteca: seu ambiente, quais os serviços oferecidos e o tipo de acervo que ela possui. Comenta sobre a importância do serviço de referência nas bibliotecas públicas. Analisa os dados obtidos a partir dos questionários respondidos através de gráficos da planilha Excel. Aponta os resultados da análise de satisfação dos usuários. Propõe sugestões para melhoria dos serviços da Biblioteca Érico Veríssimo da Casa de Cultura Mário Quintana no Centro de Porto Alegre.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação de serviços. Biblioteca Pública. Biblioteca Érico Veríssimo – Casa de Cultura Mário Quintana.

ABSTRACT

Analyze the users satisfaction from Érico Veríssimo library of culture house Mário Quintana. Draw the user profile registered between january and september 2011 in the library. Comment on the emergence and characterization of public libraries. Approaching the research context describing importants aspects of library: its environment, what services are offered and the type of collection it contains. Comment on the importance of reference service in public libraries. Analyze the data obtained from answered questionnaires through graphics of Excel spreadsheet. Point out the results of the analysis of user satisfaction. Propose suggestions to improve services of Érico Veríssimo library of culture house Mário Quintana wich is located in the centre of Porto Alegre.

KEY WORDS: Evaluation of services. Public library. Érico Veríssimo Library - Culture house Mário Quintana.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Identificação e Justificativa do Problema.....	10
1.2	Objetivos.....	11
1.2.1	<i>Objetivo Geral</i>	11
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	11
1.3	Contexto do Estudo.....	11
1.3.1	<i>Acervo</i>	11
1.3.2	<i>Serviços Oferecidos</i>	12
1.3.3	<i>Ambiente</i>	12
2	REVISÃO DA LITERATURA	13
2.1	Surgimento das Bibliotecas Públicas.....	13
2.2	Caracterização das Bibliotecas Públicas.....	13
2.3	Avaliação de Serviços em Bibliotecas Públicas.....	14
2.4	Marketing e Satisfação dos Usuários.....	15
2.5	A Importância do Serviço de Referência em Bibliotecas Públicas.....	16
3	METODOLOGIA	19
3.1	Delimitação da pesquisa	19
3.2	Delimitação do universo	19
3.3	Instrumento para a coleta de dados	19
3.4	Procedimentos de coleta de dados.....	19
3.5	Apresentação dos Dados.....	20
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	21

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES	38
REFERÊNCIAS	40
APÊNDICE A - Questionário	42

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por finalidade discorrer sobre a avaliação dos usuários da biblioteca Érico Veríssimo, ressaltando a importância deste tipo de avaliação nas bibliotecas públicas.

Sabe-se que os estudos de usuários são de extrema importância para conhecer o perfil e as necessidades dos usuários das mais variadas unidades de informação, pois é através do resultado destas pesquisas que pode ser feita a avaliação de satisfação dos usuários das bibliotecas e/ou unidades de informação.

Nesse trabalho será feita uma avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca Érico Veríssimo localizada na Casa de Cultura Mário Quintana, no Centro de Porto Alegre.

Levando em consideração a falta de registro de uma pesquisa relacionada aos usuários nesta biblioteca, bem como a falta de uma avaliação sobre a satisfação de seus usuários, o resultado deste projeto poderá ser de extrema relevância para a melhoria dos serviços da referida biblioteca.

1.1 Identificação e Justificativa do Problema

Em diferentes contextos sociais, sabe-se que a biblioteca pública atua como meio de busca por informação para a formação de leitores, incentivo à cultura e à pesquisa. Para tanto se faz necessária a compreensão da satisfação de seus usuários, de forma a proporcionar a eles melhorias quanto a sua utilização. Este projeto justifica-se também pelo fato de sua autora ter estagiado na referida biblioteca e, portanto ter percebido a necessidade desta avaliação de satisfação dos usuários.

Em vista do que foi exposto acima, questiona-se: os usuários da Biblioteca Érico Veríssimo estão satisfeitos ou insatisfeitos com os serviços oferecidos pela mesma?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos usuários na Biblioteca Érico Veríssimo a fim de compreender a percepção que eles têm dos serviços que ela oferece.

1.2.2 Objetivos Específicos

É importante e conveniente que se levantem alguns objetivos de pesquisa, descritos a seguir:

- a) levantar dados a respeito dos usuários;
- b) identificar o perfil dos usuários;
- c) analisar a percepção que os usuários possuem a respeito dos serviços oferecidos;
- d) analisar as necessidades dos usuários;
- e) apresentar à direção sugestões para a melhoria dos serviços.

1.3 Contexto do Estudo

A Biblioteca Érico Veríssimo está situada na Casa de Cultura Mário Quintana em Porto Alegre, na Rua dos Andradas, 736 na ala oeste da Casa no terceiro andar. É uma Biblioteca denominada pública por ser mantida integralmente pelo governo do estado do Rio Grande do Sul.

1.3.1 Acervo

O acervo da Biblioteca Érico Veríssimo é especializado, e suas duas principais áreas são: Literatura e Artes. Seu acervo atual é composto de 15.044 livros.

1.3.2 Serviços Oferecidos

Os principais serviços disponibilizados para os usuários são os de empréstimo domiciliar e leitura e pesquisa local, além disso, eventualmente a biblioteca promove eventos relacionados à Literatura e Artes.

1.3.3 Ambiente

Possui uma Sala de Estudos com oito mesas com acomodação para trinta e duas pessoas sentadas, um sofá para acomodar usuários que queiram fazer leituras mais descontraídas, além do Setor de Reserva Técnica (duplicatas), o balcão de empréstimos, e é claro, a Área do acervo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Surgimento das bibliotecas públicas

Há inúmeras ideias e teorias a respeito do surgimento das bibliotecas públicas, porém as três teorias mais conhecidas são as seguintes:

- a) A necessidade por mão-de-obra mais qualificada a partir da revolução industrial, pois a classe dominante daquela época precisaria das bibliotecas para atenuar problemas sociais, dessa forma os trabalhadores que estivessem sem qualificação poderiam obtê-la mais facilmente;
- b) Reivindicação da população por acesso à educação gratuita;
- c) Tanto a Revolução Industrial quanto a Revolução Francesa impulsionaram o surgimento das bibliotecas públicas.

2.2 Caracterização das Bibliotecas Públicas

As três principais características das bibliotecas públicas que as tornam diferentes das demais são que elas são mantidas totalmente pelo Estado; com funções específicas; e por último possuem a intenção de atender a toda a sociedade. As bibliotecas públicas nos dias atuais estão cada vez mais focadas na demanda por informação no sentido de atender a necessidade de informação do usuário, pode parecer óbvio, mas antigamente não eram bem assim que elas funcionavam. Conforme Almeida Junior (2003, p. 68):

Durante sua história, a biblioteca pública preocupou-se, em essência, com a preservação, esquecendo ou relegando a disseminação. Durante essa sua trajetória, o mais importante era o guardar, o manter, o armazenar, enfim o preservar.

Infelizmente até hoje existem muitas bibliotecas públicas que ainda estão focadas na preservação e organização do acervo, sendo assim muito tecnicistas e esquecendo o que deveria ser o verdadeiro foco da existência delas: os usuários.

Não podemos esquecer que é a partir do conhecimento das necessidades de informação dos usuários e das características específicas da comunidade em que eles estão inseridos que as bibliotecas públicas podem interagir melhor e conseqüentemente satisfazer as necessidades e demandas deles, dentro do processo de integração social.

Além de Almeida Junior, outros autores abordam assuntos relacionados à caracterização das bibliotecas públicas, entre eles Maria Alice Barroso que aborda a questão da biblioteca pública na educação dos adultos. Outros autores também abordam especificamente a biblioteca pública brasileira, é o caso de Emir José Suaiden.

2.3 Avaliação de Serviços em Bibliotecas Públicas

Avaliar é um processo necessário em qualquer tipo de unidade de informação, em especial na biblioteca pública, onde geralmente o usuário faz uso dela por escolha própria, diferentemente da biblioteca universitária e escolar. Em geral os usuários as procuram mais por obrigação do que por escolha própria. Através da avaliação de serviços é possível perceber e diagnosticar as prováveis falhas dos serviços prestados pela unidade de informação e dessa forma, estabelecer estratégias para corrigi-las ou melhorá-las. Conforme Lancaster (1996, p. 1) avaliação tem várias definições:

Alguns afirmam que a avaliação é um ramo da pesquisa – a aplicação do ‘método científico’ para determinar, por exemplo, a qualidade do desempenho de um programa. Outros destacam seu papel no processo decisório: a avaliação reúne dados necessários para determinar quais dentre várias estratégias alternativas parecem ter mais probabilidade de obter um resultado almejado. E ainda outros consideram a avaliação como componente essencial da administração – mais exatamente, os resultados da avaliação podem ajudar o administrador a alocar recursos de modo mais eficiente.

As bibliotecas públicas não costumam ser alvos de estudos que abordem avaliação dos seus serviços, como descreve Almeida Junior (2003, p. 173):

Como observado anteriormente poucos são os textos publicados sobre o tema “avaliação” e localizados na literatura da área. Os que abordam o tema o fazem voltados para a avaliação de coleções e

para, no âmbito administrativo, a avaliação de desempenho. Em sua grande maioria têm como preocupação a biblioteca universitária e, com menor incidência, a biblioteca especializada.

2.4 Marketing e a Avaliação de Satisfação dos Usuários

O marketing envolve a satisfação do consumidor conforme as suas necessidades por determinados produtos ou serviços.

As bibliotecas são instituições que tem por finalidade disseminar informações aos usuários que a utilizam para diferentes fins. Para isso, elas devem buscar atender seu público de maneira eficiente, da qual o mesmo possa sair satisfeito. Segundo Etzel; Walker e Stanton (2001, p. 523) “[. . .] definimos serviços como atividades intangíveis, identificáveis que são o objeto principal de uma transação, designados para promover a satisfação de um desejo do cliente.”

A aplicação do marketing, conforme Kotler e Keller (2006) pode estar relacionada a bens, serviços, eventos, experiências, pessoas, lugares, propriedades, informações, idéias e organizações. Esta última aplicação está ligada às unidades de informação, e nesse caso específico às bibliotecas públicas.

Nas bibliotecas públicas a ação cultural pode ser uma importante ferramenta para atrair e fidelizar usuários. Segundo a Fundação Biblioteca Nacional (1995) ação cultural são todas as atividades feitas por quem trabalha em bibliotecas públicas junto à comunidade externa e o foco destas atividades é incentivar o contato com o mundo literário.

Como já foi exposto anteriormente, os usuários de bibliotecas públicas, diferentemente dos usuários de outros tipos de bibliotecas a procuram por escolha própria e devido a isto, seus serviços deveriam suprir as suas necessidades e satisfazê-los, o que nem sempre ocorre.

Ainda conforme a Fundação Biblioteca Nacional (1995, p. 69), a ação cultural não está relacionada apenas a incentivar ou fortalecer o hábito da leitura:

A ação cultural não tem limites de conteúdo, não tem fronteiras e nem é restrita a determinados espaços. No momento em que se desenvolvem atividades práticas, e em que se abre espaço para a troca de idéias, de informações e discussões sobre temas de interesses do grupo, está se fazendo ação cultural.

A avaliação da satisfação é imprescindível, pois seu resultado é importante para que a unidade de informação possa se renovar e buscar um atendimento de melhor qualidade para seus usuários. Conforme Troller (2000, p. 151): “As informações reveladas pela avaliação da satisfação são as armas mais poderosas que uma organização pode conquistar para manter seus usuários/clientes, bem como, superar a concorrência.” Ainda segundo a mesma autora (2000, p.151):

A pesquisa de satisfação de usuários/clientes é feita através de uma avaliação da empresa a partir do ponto de vista do cliente. É um sistema de administração de informações que capta a voz do cliente. Os resultados desta pesquisa medem a qualidade dos serviços e produtos oferecidos, bem como, servem de base para futuras decisões de comercialização e marketing.

Assim como em outros tipos de bibliotecas, nas bibliotecas públicas a satisfação dos usuários deve ser medida e avaliada através de vários focos, e não apenas baseada em quais obras ela possui ou não, e que ela deve ou não adquirir. Segundo Almeida Junior (2000, p. 152):

A satisfação do usuário não pode ser avaliada apenas pela formação do acervo. Estaríamos, se assim acreditássemos, voltados exclusivamente para o acervo e não para a avaliação. A satisfação do usuário não é dada pelo acesso físico ao documento e sim após uma mediação; não é dada pelo documento em si ou pela existência do documento, mas pela relação do usuário com o documento; não é dada a priori, antecipadamente, como sugere a proposta presente na literatura.

2.5 A Importância do Serviço de Referência em Bibliotecas Públicas

Muito se fala sobre o importante papel das bibliotecas para a formação de leitores e para que isso ocorra o serviço de referência de uma biblioteca não é apenas importante e sim crucial nesse processo. Através desse tipo de serviço é que unidade de informação poderá ser reconhecida e bem sucedida. Conforme Grogan (2001, p. 24):

O primeiro trabalho sobre o serviço de referência foi publicado em 1876, embora decorressem mais dez anos até que essa denominação aparecesse em forma impressa. O autor desse trabalho pioneiro foi Samuel Swett Green, formado em teologia por Harvard e bibliotecário da biblioteca pública da cidade de Worcester, Massachusetts (EUA), uma das mais importantes cidades da Nova Inglaterra.

Nas bibliotecas públicas, o serviço de referência é de extrema importância, pois é através dele que o usuário poderá encontrar a informação que está procurando. Além disso, é no serviço de referência que os usuários possuem o primeiro contato com a biblioteca ou unidade de informação. Diante disso, esse serviço deve ser muito bem prestado, pois do contrário dificilmente a biblioteca conseguirá fazer com que o usuário crie um vínculo e ele pode até mesmo não querer mais recorrer aos seus serviços e, portanto passar a não utilizá-la para obter as informações pelas quais necessita. Segundo Almeida Junior (2000, p. 39):

O Serviço de Referência e Informação, em especial nas bibliotecas públicas, apresenta-se como o espaço em que se realiza a relação usuário-informação. Talvez fosse melhor aqui dizer o espaço onde se pretende a relação usuário-informação, a relação necessidade informacional e informação.

Em muitas bibliotecas públicas, o serviço de referência não ocorre de forma separada, ou seja, não possui um setor específico como geralmente acontece em bibliotecas universitárias e também nas especializadas. Segundo o que diz a Fundação Biblioteca Nacional (2000) em seu livro intitulado Biblioteca Pública: princípios e diretrizes, nas bibliotecas de grande porte a referência é um serviço especial enquanto que nas menores a biblioteca em si pode ser considerada como sendo um serviço de referência. E este é o caso de algumas bibliotecas públicas.

Infelizmente em todos os tipos de bibliotecas e também nas públicas, nem sempre existe uma pessoa realmente capaz de exercer a função de atendimento aos usuários, que é uma parte importante do serviço de referência. Conforme Almeida Junior (2000, p. 46):

As bibliotecas públicas, por uma série de motivos que explicam mas não justificam, deixam o atendimento sob a responsabilidade de auxiliares de bibliotecas e, até mesmo, de funcionários em desvio de função, ou seja, exercendo um cargo para o qual não foi contratado. Invariavelmente, neste último caso, o funcionário atua num cargo hierarquicamente superior ao que está enquadrado. É comum encontrar-se, por exemplo, “atendentes” contratados como copeiros, vigias, porteiros, exercendo uma função junto ao Serviço de Referência e Informação, para o qual absolutamente não estão preparados, ocorrendo, em situações extremas, de pessoas semi-analfabetas orientarem pesquisas que exigem um determinado nível de elaboração muito além da possuída por esses funcionários.

Em geral todos os cursos superiores de Biblioteconomia preparam os estudantes para atuarem como bibliotecários de referência, pois em todas as grades curriculares existem disciplinas que abordam, ainda que de forma precária, o serviço de referência. Os bibliotecários de referência geralmente são os que possuem uma maior interação com os usuários da biblioteca ou unidade de informação. Conforme Corrêa da Silva (2005, p. 33):

O bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contato mais próximo dos usuários de uma unidade de informação. Através dele, é criada uma interface direta entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. Juntamente a sua função de orientador em uma unidade de informação ou ambiente virtual, ele também atua como educador, utilizando os seus conhecimentos profissionais para selecionar a informação adequada para seus usuários e capacitando-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de sua pesquisa.

No ensino superior de biblioteconomia seria interessante oportunizar aos estudantes um maior contato com as disciplinas de referência para expandir o conhecimento deles em relação à importância que o serviço de referência possui para os usuários, principalmente nas bibliotecas públicas.

3 METODOLOGIA

3.1 Delimitação da Pesquisa

Para o desenvolvimento deste estudo foi elaborado um questionário, cujo objetivo será conhecer o perfil dos usuários. Através dos resultados dos dados coletados foi feita a análise da satisfação dos usuários da biblioteca.

Conforme Gil (2008) os levantamentos são caracterizados através da interrogação direta da população que queremos compreender. Esta pesquisa foi do tipo descritiva, baseada em um levantamento.

3.2 Delimitação do Universo

A referida pesquisa teve como população os usuários com cadastro atualizado na Biblioteca Érico Veríssimo, no período de janeiro até outubro de 2011. Considera-se com cadastro atualizado o usuário que estiver com o seu cadastro para vencer só em 2012, pois ele possui validade de um ano corrido, a contar da data de inscrição. Atualmente são 108 usuários que se encontram nestas condições sendo que 70 responderam o questionário, e este foi o número relativo à amostra deste trabalho.

3.3 Instrumento para a Coleta de Dados

Foi aplicado um questionário para cada usuário com cadastro atualizado na biblioteca. O questionário possuía um total de 16 questões com múltipla escolha sendo uma questão dissertativa, conforme apêndice A deste trabalho.

3.4 Procedimentos de Coleta de Dados

Os questionários foram respondidos conforme os usuários chegavam até a biblioteca para fazer devolução ou empréstimo de material. Além disso, alguns

usuários que estavam frequentando a biblioteca no momento e eram usuários com cadastro atualizado entre janeiro e setembro de 2011, também foram convidados para responder o questionário.

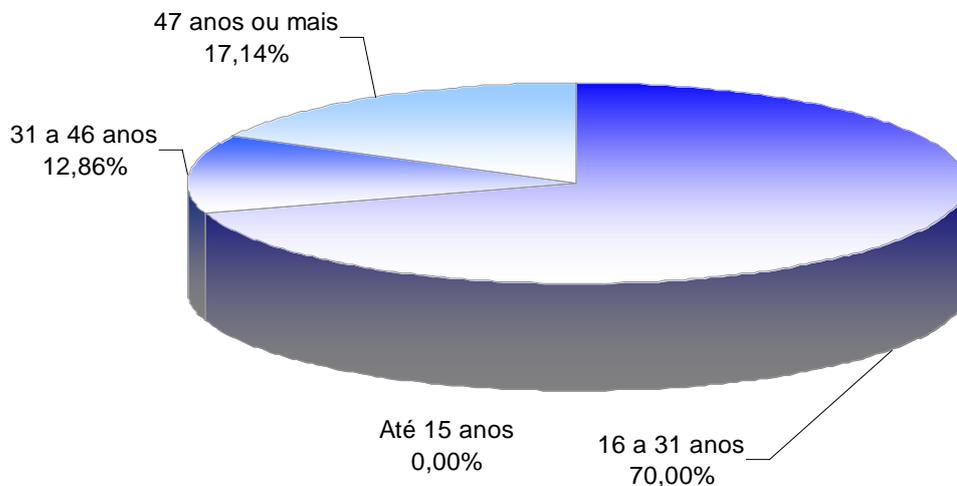
3.5 Apresentação dos Dados

A apresentação dos dados foi feita através de gráficos que permitiram fazer análises de percentuais, elaborados na Planilha do programa “Excel” e posteriormente transferidas para o programa “Word”.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

As questões de um até quatro referem-se à análise da identificação do usuário, as de número cinco até dez (com exceção da nove) são sobre o atendimento da biblioteca, relacionadas ao acervo são as questões do número onze até quinze. As questões número nove e dezesseis fazem referência à biblioteca em si (espaço físico, visão geral do usuário em relação à unidade de informação). Por último a questão número dezessete é a única dissertativa do questionário e pede sugestões (de qualquer tipo) aos usuários.

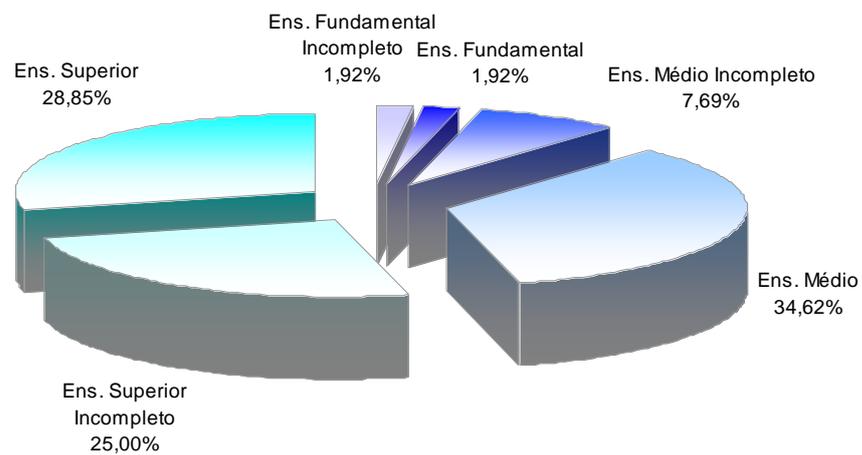
Gráfico - Questão 1 - Faixa etária



Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 1 do questionário que tinha como intenção pesquisar qual a faixa etária dos usuários da biblioteca, 70% possui idade entre 16 e 31 anos. De certa forma isso demonstra que a maioria dos usuários já são adultos. Através do gráfico é possível perceber que nenhum usuário respondeu que tinha até 15 anos, ou seja, é bem provável que sejam raros pré-adolescentes e adolescentes que sejam usuários cadastrados na biblioteca.

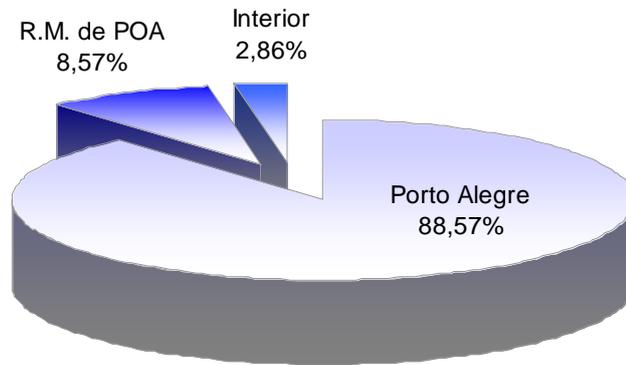
Apesar de a maioria dos usuários cadastrados terem entre 16 e 31 anos, a biblioteca também poderia manter seu foco na faixa etária que compreende os usuários mais velhos (de 47 anos ou mais), pois eles representam 17, 14% dos usuários cadastrados. Além dessa faixa etária os usuários entre 31 a 46 anos também representam 12,86% dos usuários cadastrados, uma porcentagem bem próxima dos usuários com mais de 47 anos.

Gráfico - Questão 2 - Escolaridade



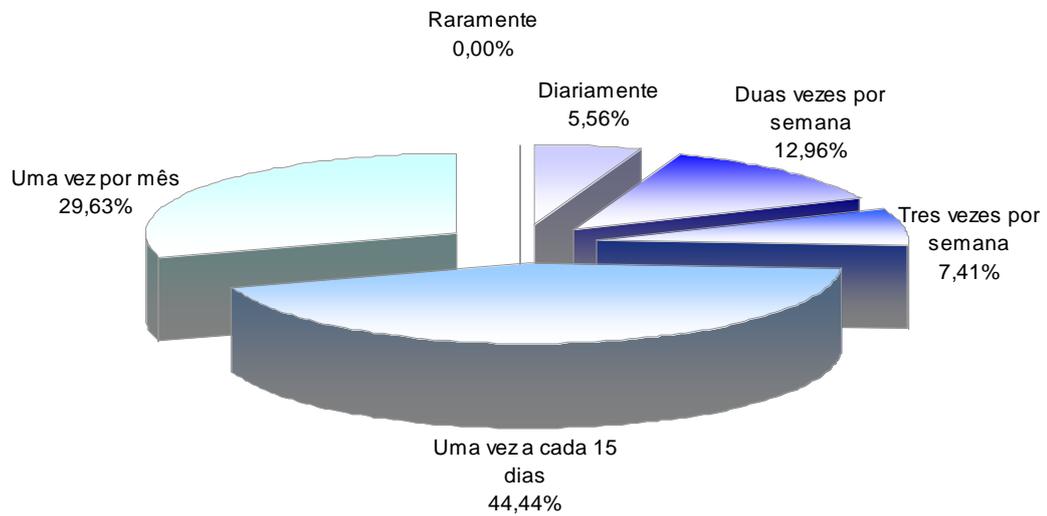
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 2 a maioria dos usuários cadastrados possuem Ensino Médio, são 34,2%. Logo em seguida vêm os usuários que possuem Ensino Superior que representam 28,85%. Sendo que existem 25% de usuários que estão no Ensino Superior, mas ainda não o concluíram. E também existem 7,69% que estão no Ensino Médio, mas ainda não o concluíram. E apenas 3,84% possuem somente o Ensino Fundamental, sendo que metade deste percentual (1,92%) ainda não o concluíram.

Gráfico - Questão 3 – Onde reside



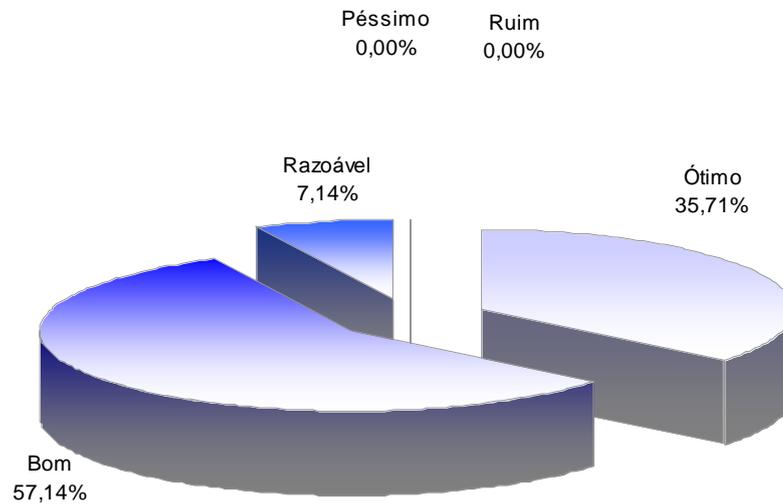
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 3 a maioria dos usuários cadastrados da biblioteca moram em Porto Alegre, um total de 88,57%. Na Região Metropolitana de Porto Alegre são 8,57% de usuários e apenas 2,86% moram no interior do RS.

Gráfico - Questão 4 - Frequência de uso da Biblioteca



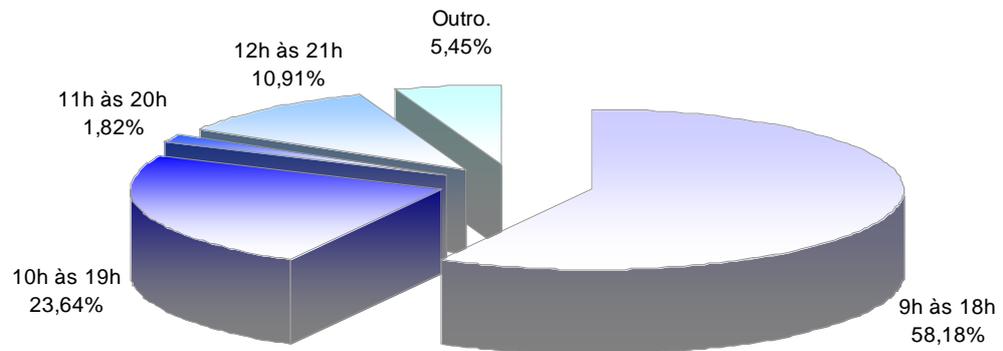
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 4 a maior parte dos usuários cadastrados frequentam a biblioteca uma vez a cada quinze dias, são 44,44%. Grande parte visita uma vez por mês, são 29,63%. Somando os que a utilizam uma vez a cada quinze dias com os que a utilizam uma vez por mês ficam um total de 74,07%. É bem provável que essa frequência específica de quinze em quinze dias e também de uma vez por mês se deva ao fato de os empréstimos possuírem validade de quinze dias podendo ser renovados por mais quinze.

Gráfico - Questão 5 - Opinião sobre horário atual de funcionamento da biblioteca



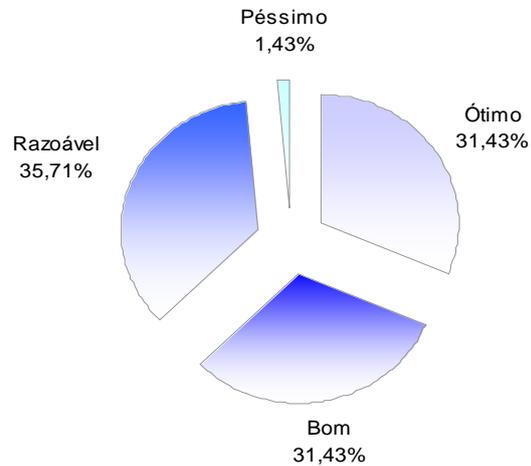
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 5 a maioria dos usuários cadastrados (57,14%) acham bom o horário atual de funcionamento da biblioteca que é das 9h às 18h. E 35,71% acham ótimo esse horário, somando os que acham bom aos que o julgam ótimo temos um total de 92,81% de usuários cadastrados que estão satisfeitos com o horário atual de funcionamento da biblioteca. E existe uma parcela pequena de usuários cadastrados que o julgam como razoável (7,14%).

Gráfico - Questão 6 - Horário que gostaria que funcionasse a biblioteca durante a semana



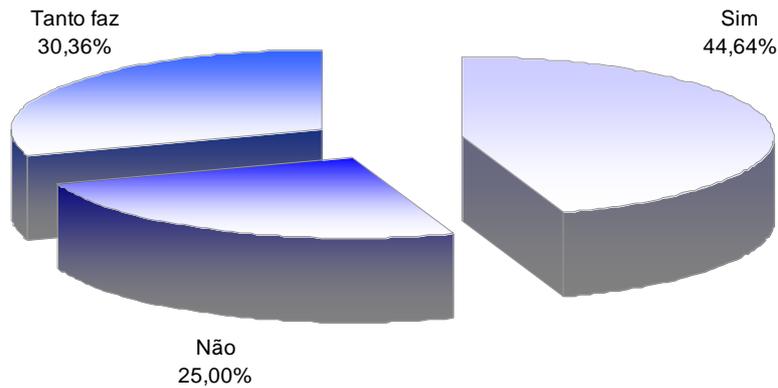
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 6 a maioria (58,18%) dos usuários gostaria que o horário atual de funcionamento da biblioteca não mudasse, porém existe uma parcela significativa (23,64%) que gostaria que a biblioteca ficasse aberta por uma hora a mais e conseqüentemente abrisse uma hora mais tarde. Observando a questão de horários dos trabalhadores da nossa sociedade, verifica-se que grande parte das pessoas trabalha até às 18h, então é provável que essa parcela que optou pelo horário das 10h às 19h gostaria de ter essa uma hora a mais para poder se deslocar do seu local de emprego até a biblioteca e conseguir escolher e retirar o material que necessita.

Gráfico - Questão 7 - Opinião sobre horário de funcionamento aos sábados



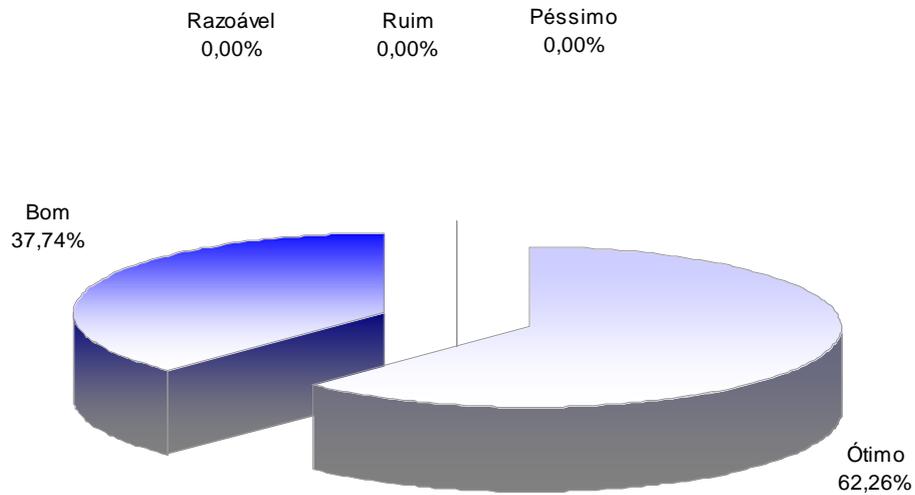
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 7 a maioria dos usuários acham o horário de funcionamento aos sábados da biblioteca razoável (35,71%). Exatamente a mesma quantidade de usuários julga o horário como sendo bom (31,43%) e ótimo (31,43%) respectivamente. Apenas 1,43% dos usuários consideram péssimo o horário atual de funcionamento aos sábados. Considerando que o horário atual de funcionamento aos sábados é das 14h às 18h, é bem provável que os usuários não estejam satisfeitos com este horário devido ao fato da restrição em relação ao número de horas em que a biblioteca fica aberta, ou seja, poderia ser feita uma análise em relação à quais horários eles gostariam que a biblioteca abrisse e/ou expandisse o funcionamento aos sábados.

Gráfico - Questão 8 - Opinião sobre a possível abertura da biblioteca aos domingos



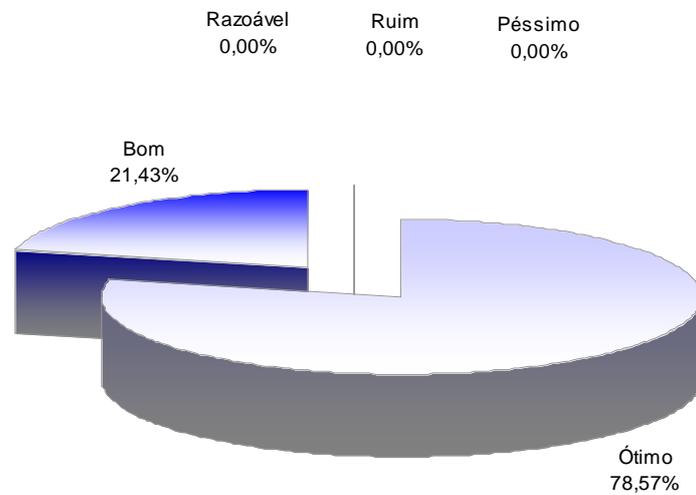
Conforme o gráfico da questão número 8 a maioria dos usuários gostaria que a biblioteca abrisse aos domingos (44.64%). Sendo que para 30,36% dos usuários tanto faz a biblioteca funcionar ou não aos domingos. E ainda 25% responderam que não gostariam que a biblioteca abrisse aos domingos. Seria muito importante que os funcionários pensassem na possível abertura da biblioteca aos domingos já que boa parte dos usuários sente essa necessidade, além disso, por se tratar de uma biblioteca que fica em um dos pontos turísticos de Porto Alegre a abertura da mesma poderia atrair mais visitantes (usuários em potencial) para a unidade de informação e possíveis futuros usuários reais. Abrir aos domingos também ajudaria usuários que por algum motivo não podem ir aos sábados na biblioteca, muitas pessoas além de trabalhar durante a semana também trabalham aos sábados e geralmente domingo estão de folga.

Gráfico - Questão 9 - Opinião sobre o ambiente da biblioteca



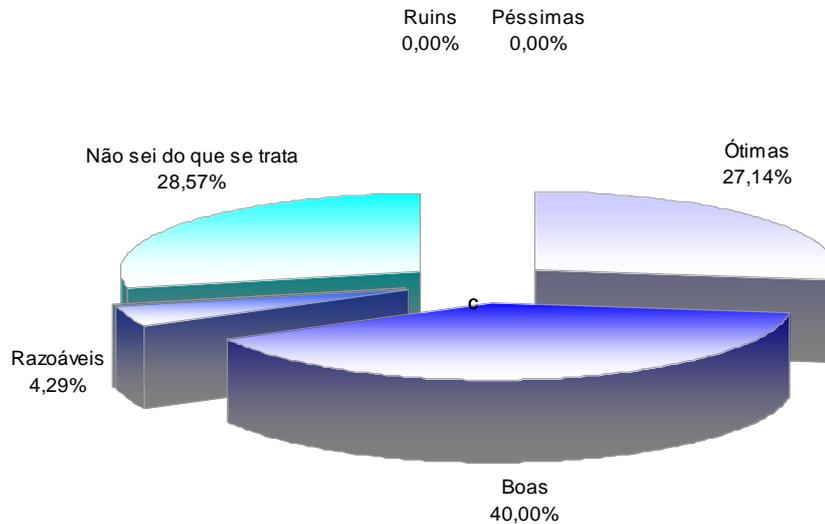
Conforme o gráfico da questão número 9 a maioria dos usuários (62,26%) acham o ambiente da biblioteca ótimo, e 37,74% O julgam como sendo um bom ambiente. É interessante destacar que nenhum usuário julgou o ambiente como sendo: razoável ruim ou péssimo. Somando os que acham ótimo (62,26%) aos que acham bom (37,74%) resulta em 100% e isso demonstra que todos os usuários cadastrados que responderam a pesquisa sentem-se no mínimo satisfeitos com o ambiente da biblioteca.

Gráfico - Questão 10 - Opinião sobre atendimento da biblioteca



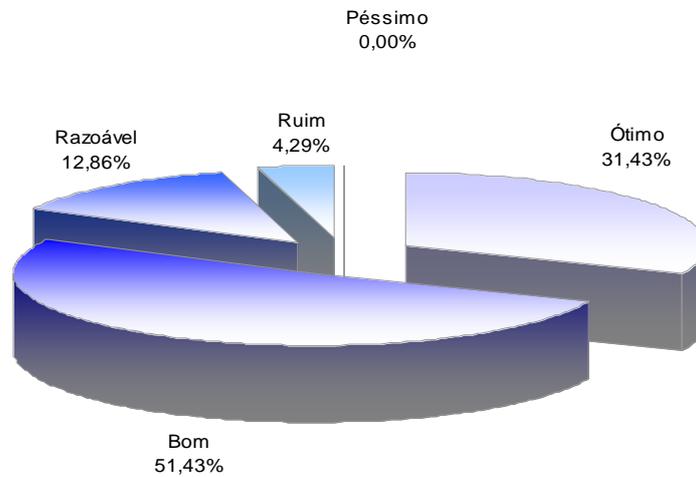
Conforme o gráfico da questão número 10 a maioria (78,57%) dos usuários acha ótimo o atendimento prestado pela biblioteca e 21,43% dos usuários o consideram bom. Somando os que acham ótimo (78,57%) aos que acham bom (21,43%) resulta em 100%. Nenhum usuário que respondeu a pesquisa considera o atendimento razoável, ruim ou péssimo, ou seja, os usuários estão satisfeitos com o atendimento prestado pelos funcionários da biblioteca.

Gráfico - Questão 11 - Opinião sobre exposições da biblioteca



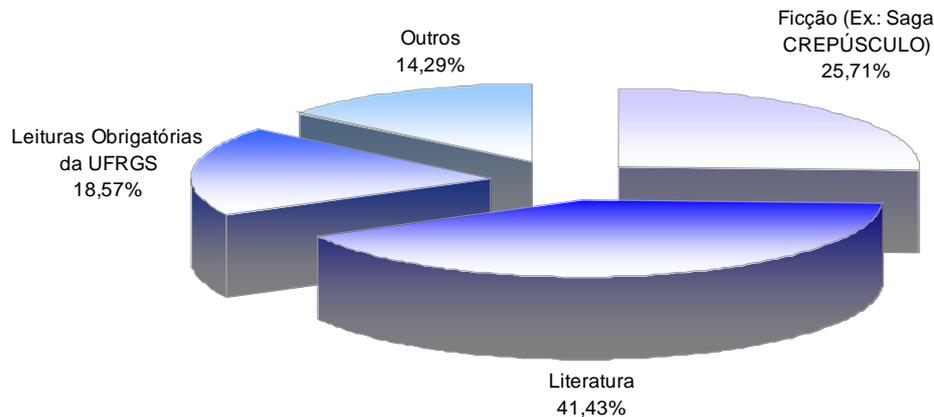
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 11 a maioria (40%) dos usuários acham boas as exposições promovidas pela biblioteca, sendo que 27,14% acham ótimas. Apenas 4,29% julgam como razoáveis tais exposições. Porém é importante salientar que 28,57% não sabem do que se tratam essas exposições. É interessante que a biblioteca promova mais informações sobre as exposições, cartazes informativos e que mande e-mails para os usuários com avisos sobre as datas das exposições explicando que há exposições e como elas são feitas, enfim, de alguma maneira informar a existência e a importância das exposições na biblioteca.

Gráfico - Questão 12 - Opinião sobre acervo da biblioteca



Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 12 a maioria (51,43%) dos usuários acham bom o acervo da biblioteca e 31,43% acham ótimo, 12,86% acham razoável e apenas 4,29% o consideram ruim. Nenhum dos usuários que responderam a pesquisa respondeu que acha péssimo o acervo. Somando os que acham o acervo bom (51,43%) aos que acham ótimo (31,43%) resulta em 82,86% de usuários que estão satisfeitos com o acervo da biblioteca. No entanto, como já foi exposto anteriormente nessa pesquisa estar satisfeito com o acervo é apenas uma das características relacionadas à satisfação do usuário, outras questões como o ambiente da biblioteca, o atendimento, o horário de funcionamento entre outros aspectos devem ser analisados para poder pressupor que o usuário esteja ou não satisfeito.

Gráfico - Questão 13 - Tipo de livro que mais se pega emprestado para levar



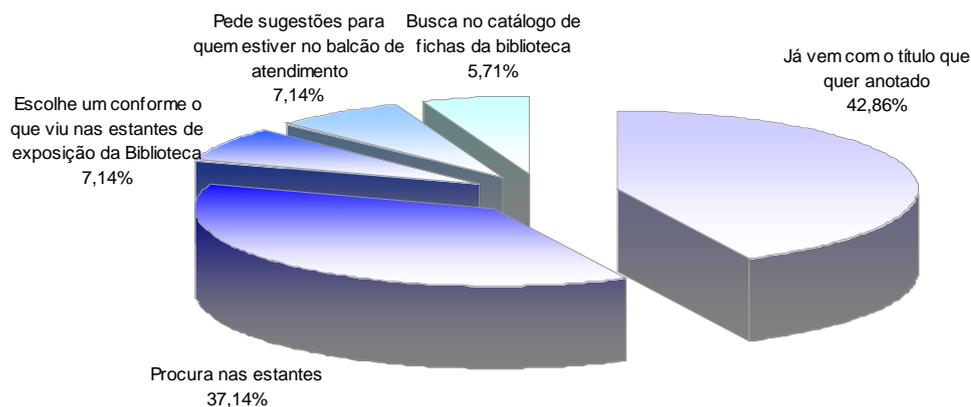
Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 13 a maioria (41,43%) dos usuários pegam livros de Literatura, logo em seguida 25,71% prefere retirar obras de ficção. Em relação às obras de leitura obrigatória para o Vestibular da UFRGS 18,57% é o resultado de usuários que retira esse tipo de material na biblioteca. E 14,29% retiram outros tipos de livros. Levando em consideração que Literatura é a área mais abrangente do acervo da biblioteca, o foco dos usuários está bem direcionado em relação aos livros dessa área em específico. Porém, existe uma parcela significativa (25,71%) de usuários que buscam livros de ficção e para o Vestibular da UFRGS (18,57%) e isso é algo comum em bibliotecas públicas, portanto a biblioteca deve manter seu foco também nesse tipo de livro, mas com moderação. Porém apenas se basear em quais livros foram retirados pelos usuários pode não ser a atitude mais adequada a ser tomada, pois segundo Lancaster (1996, p. 78):

Não se pode ter certeza de que algum item seja usado 'concretamente' dentro da biblioteca sem que se entrevistem usuários representativos ou, pelo menos, sem que sejam observados, e nenhum destes procedimentos é muito prático, exceto em escala bastante limitada. Por outro lado, as estatísticas de circulação refletem apenas a atividade de *tomar emprestado* e nada

nos dizem sobre o nível ou tipo de uso. É bastante possível que um número substancial de documentos que são tomados emprestados não tenham um nível de uso significativo.

Somando o número de usuários que buscam leituras obrigatórias para o Vestibular da UFRGS aos que retiram livros de ficção resulta em 44,28% o que significa que mais usuários retiram livros que não estão relacionados à principal área do acervo da biblioteca: literatura.

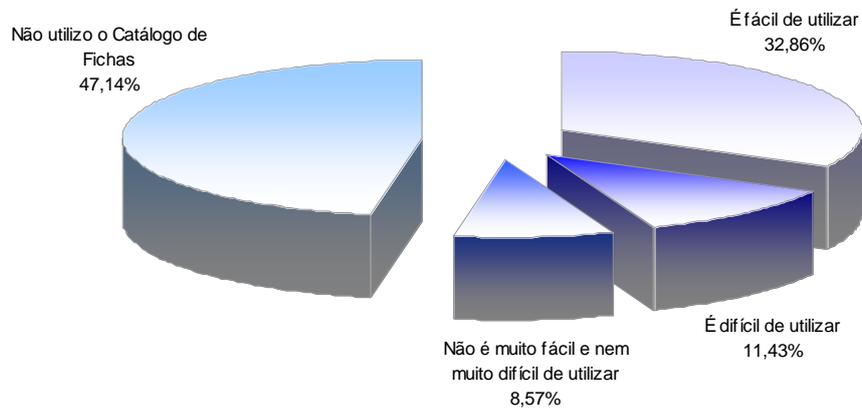
Gráfico - Questão 14 - Busca pelos livros/itens na biblioteca



Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 14 a maioria (42,86%) dos usuários já vem com o título anotado dos livros que precisam. Conforme Grogan (2001, p. 62): “A maioria dos usuários de bibliotecas que apresentam questões ao bibliotecário sabem exatamente o que precisam e fazem seus pedidos de forma intelegível.” No entanto quase a mesma porcentagem (37,14%) de usuários procura os livros nas estantes o que pode demonstrar que muitos ainda não sabem exatamente qual informação necessitam. Importante salientar que muito poucos usuários (5,71%) utilizam o catálogo de fichas da biblioteca para buscar

algum livro. Alguns usuários (7,14%) pedem sugestão para quem estiver no balcão e exatamente a mesma quantidade de usuários (7,14%) escolhe um livro conforme o que viu nas estantes de exposições da biblioteca o que demonstra que fazer exposições das obras pode ser uma maneira de atrair usuários.

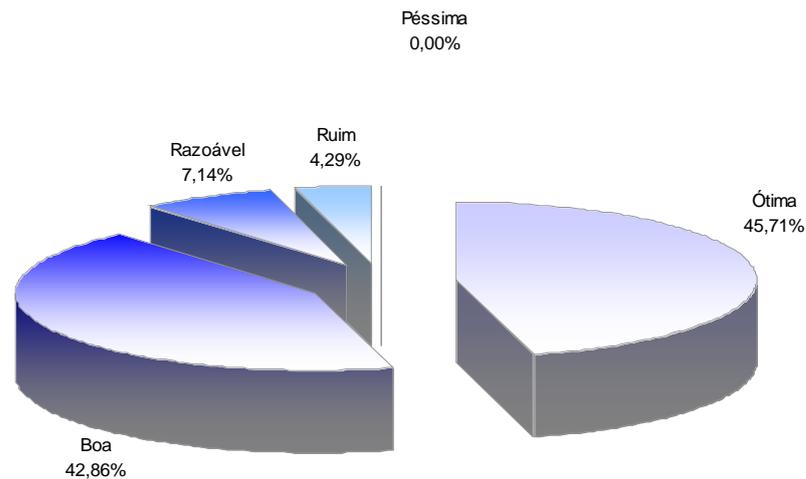
Gráfico - Questão 15 - Opinião em relação ao Catálogo de Fichas



Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 15 a maioria (47,14%) dos usuários não utiliza o catálogo de fichas da biblioteca. Essa porcentagem pode demonstrar que o catálogo não está sendo útil para a localização das obras na biblioteca ou que conforme o que foi exposto no gráfico da questão anterior grande parte dos usuários já vem com o título que quer anotado. Somando os que acham o catálogo difícil de utilizar (11,43%) aos que não o utilizam (47,14%) resulta em 58,57% de usuários que provavelmente não sentiriam diferença se o catálogo de fichas continuasse ou não na biblioteca. Porém existem 32,86% de usuários que julgam o catálogo como sendo fácil de utilizar, mas isso não quer dizer necessariamente que eles o utilizem como já ficou evidente na questão anterior a

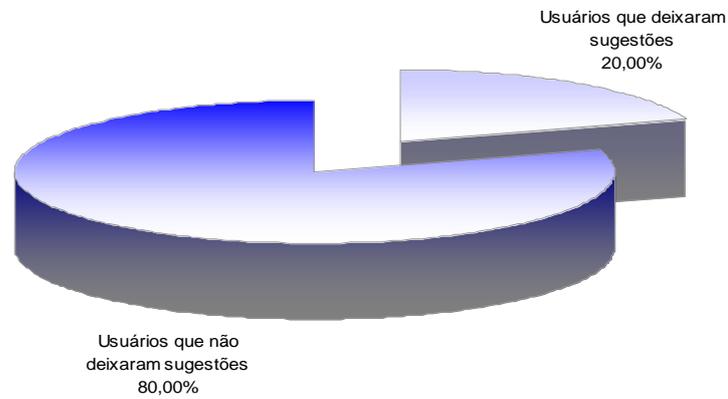
esta. E ainda existem 8,57% de usuários que acham que não é muito fácil e nem muito difícil de utilizá-lo.

Gráfico - Questão 16 - Opinião sobre o que acha da Biblioteca



Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 16 a maioria (45,71%) dos usuários acham a biblioteca ótima, e 42,86% a julgam como sendo boa. Somando os que acham ótima aos que acham boa resulta em 88,57% de usuários que estão satisfeitos de forma geral com a biblioteca, ou seja, a grande maioria se sente satisfeito com a biblioteca. Ninguém julgou a biblioteca como péssima, porém 7,14% a julgaram como sendo razoável e 4,29% como sendo ruim.

Gráfico - Questão 17 - Sugestões para a biblioteca



Conforme o que demonstra o gráfico da questão número 15 a maioria (80%) dos usuários não quis deixar sugestões, porém é importante lembrar que mesmo sendo um percentual baixo (20%) que fez alguma sugestão, foram 14 usuários que quiseram deixar alguma proposta para a biblioteca. Sendo que destes 14 quase todos fizeram a mesma sugestão: que o catálogo da biblioteca fosse automatizado, apenas uma pessoa sugeriu outra coisa que seria a biblioteca abrir também aos domingos, uma questão que já constava no questionário (a de número 8).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

A avaliação da satisfação de usuários em bibliotecas é muito importante e deve ser feita com certa frequência nos centros de informação.

Conforme podemos observar ao longo desse trabalho e com a análise de dados, de maneira geral o usuário da biblioteca Érico Veríssimo sente-se satisfeito com os serviços oferecidos por esta unidade de informação. Porém é notável a enorme dificuldade dos usuários em aceitar e utilizar o catálogo de fichas da biblioteca ficou nítido que esse sistema deveria ser substituído, pois no momento é considerado arcaico e de difícil utilização para a maioria.

O acervo ainda não está disponível em um catálogo automatizado e isso gera muitos desconfortos tanto para os usuários quanto para os próprios funcionários, pois tudo se torna mais demorado e difícil. Um exemplo prático disso é o fato de que quando um usuário precisa localizar um determinado livro os funcionários tem de procurá-lo no fichário e isso se torna demorado e pouco prático fazendo com que muitas vezes o usuário desista da sua busca. Se o catálogo estivesse automatizado e disponível na web, os usuários poderiam fazer a seleção das obras de interesse em casa, antes mesmo de chegar à unidade de informação e isso os ajudaria muito.

O ambiente da biblioteca é muito amplo e bom e os usuários em sua grande maioria sentem-se satisfeitos com ele, como é percebido na análise de dados deste trabalho.

Apesar de o acervo ser em maior parte da área de Literatura, o foco da maioria dos usuários está em outras áreas de interesse, o que também pode ser analisado no momento de definir aquisições.

As exposições dos livros da biblioteca poderiam ser mais frequentes e com uma maior divulgação, pois através delas muitos usuários acabam fazendo empréstimos e passam a usufruir melhor do acervo existente.

Em relação ao atendimento a satisfação por parte dos usuários é intensa e deve-se ao grande esforço que a bibliotecária-chefe e as demais funcionárias empenham para tentar melhorar sempre os serviços.

Os horários de funcionamento da Biblioteca são muito reduzidos e dessa forma não atendem usuários que trabalham durante o dia, sobram apenas os sábados à tarde para eles visitarem e/ou usufruírem da biblioteca. O funcionamento atual é de segunda-feira à tarde (das 14h às 18h) e de terça-feira à sexta-feira (das

9h às 18h) e também aos sábados (das 14h às 18h). Se a biblioteca por algum motivo não pode abrir até às 19h sugere-se que ficasse aberta pelo menos até às 18:30 para que as pessoas que trabalham até às 18h pudessem retirar e/ou fazer a devolução do material que necessitam.

Em relação ao horário atual de funcionamento dos sábados a equipe poderia pensar em expandi-lo, pois por enquanto este horário está muito restrito, curto.

A equipe da biblioteca também poderia pensar e analisar a hipótese de expandir a sua abertura também aos domingos, pois pelo que demonstrou esse trabalho, a maioria dos usuários gostaria que a biblioteca ficasse aberta também aos domingos.

Em relação aos objetivos específicos propostos no início deste trabalho eles foram alcançados, pois foram levantados dados acerca dos usuários e foi feita, ainda que de maneira superficial, a identificação deles. Além disso, através dessa pesquisa foi possível perceber qual a percepção que os usuários possuem a respeito da unidade de informação e saber quais as suas principais necessidades de informação. E por fim, foram feitas sugestões para possíveis melhorias dos serviços da biblioteca.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços.** Londrina: Eduel, 2003. 289 p.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas.** Londrina: Eduel, 1997. 171 p.

BARROSO, Maria Alice. **A biblioteca pública na educação do adulto.** Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1998.

ETZEL, Michael; WALKER, Bruce J.; STANTON, William J. **Marketing.** São Paulo: Makron Books Ltda, 2001. 743 p.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes.** Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160 p.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, Departamento Nacional do Livro. **A biblioteca pública: administração, organização, serviços.** Rio de Janeiro: O Departamento, 1995. 122 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 171 p.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing.** 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 776 p.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas.** Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais.** Brasília: Thesaurus, 2005. 264 p.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas.** São Paulo: Lisa/INL, 1980.

TROLLER, Cristina. Avaliação da satisfação dos usuários/clientes da biblioteca do Instituto Goethe. **Práxis Biblioteconômica**, Porto Alegre, v. 4, n. 1, p. 147-161, jul. 2000.

APÊNDICE A – Questionário**Biblioteca ÉRICO VERÍSSIMO – Casa de Cultura Mário Quintana**

1 Qual a sua idade?

até 15 anos 16 a 31 anos 31 a 46 anos 47anos ou mais

2 Escolaridade:

Ens. Fundamental Incompleto Ens. Fundamental Ens. Médio Incompleto Ens. Médio Ens. Superior Incompleto Ens. Superior

3 Onde você reside:

Porto Alegre Região Metropolitana de Porto Alegre Interior do RS

4 Com que frequência você utiliza a Biblioteca?

diariamente duas vezes por semana três vezes por semana

uma vez a cada 15 dias uma vez por mês raramente

5 O que você acha do horário atual de funcionamento da Biblioteca?

ótimo bom razoável ruim péssimo

6 Em qual destes horários você gostaria que a Biblioteca funcionasse durante a semana?

9h às 18h (horário atual) 10h às 19h 11h às 20h

12h às 21h Outro. Qual? _____.

7 O que você acha do horário de funcionamento aos sábados (das 14h às 18h):

ótimo bom razoável ruim péssimo

8 Você gostaria que a Biblioteca abrisse aos domingos?

Sim Não Tanto faz

9 O que você acha do ambiente da Biblioteca?

ótimo bom razoável ruim péssimo

10 O que você acha do atendimento da Biblioteca?

ótimo bom razoável ruim péssimo

11 O que você acha das exposições sobre as obras de autores e temas variados realizadas na Biblioteca?

ótimas boas razoáveis ruins péssimas

não sei do que se trata

12 O que você acha do acervo da Biblioteca?

ótimo bom razoável ruim péssimo

13 Qual o tipo de livro que você mais pega emprestado para levar?

Ficção (Ex.: Saga CREPÚSCULO) Literatura

Leituras Obrigatórias da UFRGS Outros

14 Como é a sua busca pelos livros/itens na Biblioteca?

Já vem com o título que quer anotado

Procura nas estantes

Escolhe algum conforme o que viu nas estantes de exposição da Biblioteca

Pede sugestões para quem estiver no balcão de atendimento

Busca no Catálogo de Fichas da Biblioteca

15 Em relação ao Catálogo de Fichas, você acha que ele:

é fácil de utilizar é difícil de utilizar não é muito fácil e nem muito difícil de utilizar

não utilizo o Catálogo de Fichas

16 O que você acha da Biblioteca Érico Veríssimo?

ótima boa razoável ruim péssima

17 Deixe alguma sugestão, se quiser: _____
