

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E PERFIL DO USUÁRIO:

Biblioteca Clóvis Vergara Marques

Filipe Xerxeneski da Silveira¹

Izaías Magalhães Quintana²

Suzinara da Rosa Feijó³

RESUMO

A pesquisa de estudo de usuário realizada com os alunos do segundo e terceiro semestres do Instituto Federal do Rio Grande do Sul - Campus Porto Alegre teve por objetivo verificar como este segmento da comunidade acadêmica percebia os serviços oferecidos pela Biblioteca Clovis Vergara Marques, utilizando-se para este fim de um questionário com 19 perguntas fechadas e uma aberta. A ferramenta de pesquisa foi gerada dentro da plataforma de ensino a distância Moodle. Servidores lotados na biblioteca realizaram interferências nas aulas, convidando e conduzindo os alunos ao laboratório de informática para responderem o questionário. Os resultados obtidos serão divulgados para a comunidade acadêmica e servirão de subsídio para os gestores da biblioteca nas tomadas de decisões necessárias para corrigir os pontos fracos que possam estar ocorrendo nos serviços executados buscando alcançar as devidas melhorias.

Palavras-chave: Pesquisa de satisfação de usuários. Serviços de bibliotecas.
Campus Porto Alegre.

¹ Coordenador da Biblioteca Clovis Vergara Marques, IFRS – Campus Porto Alegre. Bacharel em Biblioteconomia – UFRGS.

² Técnico em Biblioteconomia, IFRS – Campus Porto Alegre. Aluno do Curso de Biblioteconomia – UFRGS.

³ Bibliotecária na Biblioteca Clovis Vergara Marques, IFRS – Campus Porto Alegre. Bacharel em Biblioteconomia – FURG. Especialista em Bibliotecas Escolares e Acessibilidade - UFRGS.

1 INTRODUÇÃO

A proposta deste trabalho é apresentar o resultado da pesquisa de satisfação de usuário realizada junto à comunidade discente dos segundos e terceiros semestres de 2011 do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul (IFRS) - Campus Porto Alegre.

Esta pesquisa buscou conhecer melhor o perfil dos alunos da instituição, buscando suas impressões sobre o acervo e os serviços oferecidos pela Biblioteca Clóvis Vergara Marques (BCVM).

A BCVM, antigamente parte de uma unidade da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) – a Escola Técnica de Comércio (ETC), hoje pertence ao Campus Porto Alegre do IFRS.

Esta migração aconteceu devido à expansão e reformulação do Projeto do Ensino Técnico no país no ano de 2008 onde várias instituições deste segmento optaram por se desvincular das instituições federais de ensino superior em busca de mais autonomia pedagógica e orçamentária.

2 ESCOLA TÉCNICA DE COMÉRCIO

O Regimento de 23 de março de 1973 define a escola e seus fins como segue: Brasil (1973, p. 4), “A Escola Técnica de Comércio, fundada a 26 de novembro de 1909, como Escola de Comércio, é órgão da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e rege-se pela legislação federal pertinente [...]”.

Segundo o relatório de gestão da ETC (1988/1992),

A escola surge na 66ª reunião da Congregação da Faculdade Livre de Direito de Porto Alegre, obtém aprovação unânime, o então presidente, Professor Desembargador Manoel André da Rocha, declara fundada a Escola de Comércio de Porto Alegre, custeada e anexa àquela Faculdade. (UFRGS, 1992, f. 7).

A desvinculação da Escola Técnica de Comércio da Faculdade Livre de Direito ocorreu vinte cinco anos depois, em 28 de novembro de 1934. Conforme relatório de gestão⁴, o interventor federal no Rio Grande do Sul, General Flores da Cunha, criou através do Decreto Nº 5.758 a Universidade de Porto Alegre que incorporou estas duas instituições de ensino.

Conforme relato do professor Diniz (1989?, p. 7) se esta transferência não fosse realizada a escola corria riscos de ser extinta por falta de verba para sua manutenção “ [...] O dinheiro disponível já não cobria mais sequer as despesas. [...] Sem a intervenção do Estado teríamos chegado à ruína”.

Em 1945 a ETC desligou-se da Faculdade Livre de Direito e passou a vincular-se à Faculdade de Economia e Administração, a qual, em 1950 passou à chancela do governo federal, com nova denominação, Faculdade de Ciências Econômicas e Administração, e a Escola Técnica, anexa à Faculdade, passou também a fazer parte da rede federal sendo mantida por esta esfera governamental.

Em 1980, começou-se a se pensar em uma estrutura maior para ETC, pois não havia mais como dividir com a Faculdade de Economia os espaços cedidos. Na década seguinte, a Escola Técnica passou para uma sede própria, localizada nas imediações do Planetário e da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação.

O relatório de gestão⁵ da UFRGS (1992, f. 4) apresentou o projeto arquitetônico idealizado para nova escola e também fotos do andamento da obra, anseio de servidores e alunos da ETC.

No ano de seu centenário, 2009, a ETC mudou de cenário, deixando de ser uma unidade da UFRGS para tornar-se o Campus Porto Alegre do IFRS.

Com a mudança, professores e técnicos administrativos passaram a sentir mais motivados por saberem que a escola passará a decidir, levando em conta a valorização do ensino técnico no país. Agora, aderindo ao novo projeto, a escola passou a ter orçamento próprio para investir em recursos humanos e equipamentos, o que se comprova com o aumento do corpo docente e dos técnicos administrativos e com o crescimento do acervo que estava estagnado há alguns anos.

⁴ Id.

⁵ Ibid

3 BIBLIOTECA CLÓVIS VERGARA MARQUES (BCVM)

A BCVM é pouco mencionada nos documentos anteriores a 1983, acredita-se que até esta data os alunos e professores utilizavam as bibliotecas das faculdades a que estava vinculadas, Faculdade Livre de Direito, até 1945, e a Faculdade de Ciências Econômicas e Administração, a partir de 1950.

A escola técnica formalizou a existência da Biblioteca em 13 setembro de 1982, durante a Reunião do Conselho de Direção⁶ presidida pelo Professor Clovis Vergara Marques, diretor da ETC. Sua inauguração ocorreu em 07 de abril de 1983, seu espaço físico era de 15 m², funcionando junto ao prédio administrativo.

A BCVM passou a integrar o Sistema de Automação de Bibliotecas (SABI) da UFRGS em 1989, sendo a única unidade da universidade voltada para o ensino técnico.

Em 1991, sua área física é aumentada para 60 m², ainda anexa à Faculdade de Ciências Econômicas e Administração.

A ETC mudou-se para Rua Ramiro Barcelos no ano de 1994. No novo prédio, a Biblioteca foi contemplada com um espaço físico maior, podendo assim abrigar melhor acervo, processamento técnico e salão de estudos e leitura.

O ano de 2011 traz novas mudanças para a comunidade escolar: uma nova sede na qual onde está sendo pensando um projeto arquitetônico arrojado para a Biblioteca.

A pesquisa de satisfação de usuário irá corroborar para as mudanças que serão implantadas no novo ambiente, e também dará aos gestores deste centro de informações subsídios para investir e melhorar os serviços oferecidos.

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO E PERFIL DO USUÁRIO

A necessidade crescente por serviços de qualidade leva as instituições a buscarem estratégias que tornem seus usuários satisfeitos na busca por seus produtos.

As bibliotecas ou centros de informações como são comumente designadas se apropriam desta visão de mercado para prestar serviços de qualidade, em que o produto é a informação nos seus mais variados suportes e seu público-alvo são seus usuários. Stubbs, citado por Colleta e Rozenfeld,⁷ explicita a importância de se conhecer se uma instituição está cumprindo seu papel junto à comunidade na qual está inserida.

⁶ Projeto para implantação da Biblioteca da ETC. Aprovado em Reunião do Conselho de Direção. 13/09/1982.

⁷ Documento eletrônico.

Uma biblioteca tem várias razões para medir seu desempenho; por razões políticas, incluindo compromissos vinculados com as políticas nacionais de informação de um país, responsabilidade ante aos que apóiam política e financeiramente o funcionamento e o desenvolvimento da biblioteca, para mostrar os resultados dos sucessos e melhorias obtidas aos usuários e à comunidade em geral, como auxílio na tomada de decisão e como ferramenta de gestão (STUBBS, 2004, p.151 apud COLLETA, ROZENFELD, 2007, p.136).

O trabalho proposto com a pesquisa de satisfação de usuário é saber como os serviços executados na BCVM é avaliado pela comunidade discente e, também, conhecer o sujeito que se utiliza deste ambiente, e quando não o faz, averiguar as razões que o impedem .

Com a proximidade da mudança para a nova estrutura física, repensar o trabalho que é realizado na biblioteca na sede atual ajudará a corrigir os pontos fracos apontados pelos usuários e também direcionar os novos investimentos que serão feitos por conta desta mudança.

4.1 PESQUISA – METODOLOGIA

A pesquisa realizada junto ao corpo discente foi construída na plataforma de ensino a distância Moodle, composta de 19 questões fechadas e uma questão aberta. Optou-se por um levantamento estatístico quantitativo, pois nosso insumo é a informação, e nosso produto final a satisfação do cliente.

O questionário idealizado pelo coordenador da BCVM, disponibilizado no ambiente virtual pelo setor de Tecnologia da Informação da escola, foi aplicada aos alunos do segundo e terceiro semestres, decisão tomada levando-se em conta que estes indivíduos já estariam mais familiarizados com a vida escolar e, portanto, usuários em potencial da biblioteca.

A aplicação ocorreu durante o período de aula, quando os alunos eram convidados a se dirigirem ao laboratório de informática reservado para este fim, respondendo as premissas solicitadas. O tempo estimado para se responder ao questionário era de 10 minutos. Foram submetidas 249 respostas.

As perguntas versavam sobre conforto ambiental, qualidade e organização do acervo, nível de satisfação na interação aluno/servidor, serviço de circulação, horários de funcionamento, acesso a WEB.

4.2 PESQUISA – RESULTADO

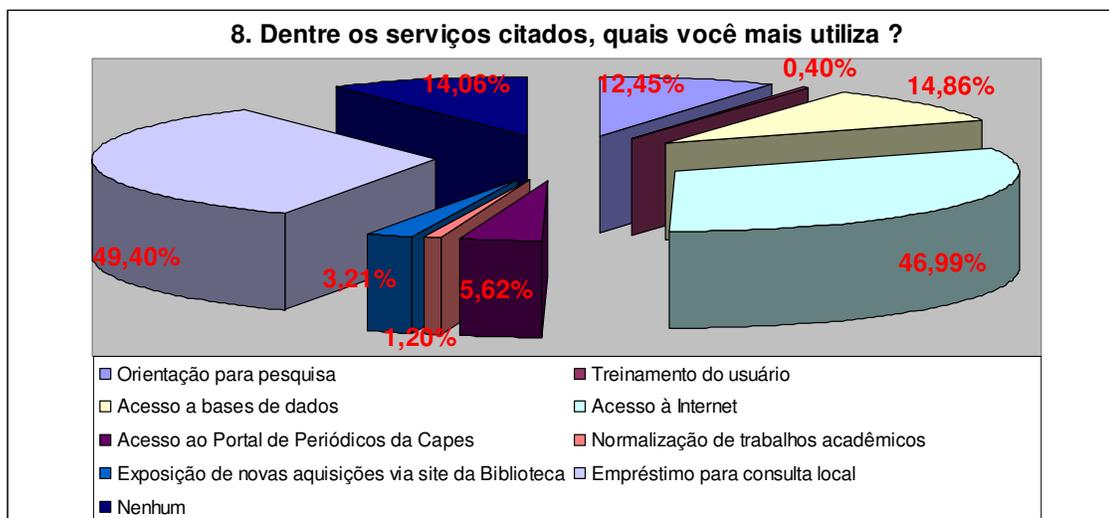
O questionário elaborado pela equipe da biblioteca tem por objetivo apresentar e analisar os resultados obtidos e usá-los para os processos de tomada de decisão. Tarapanoff (2000) coloca a necessidade de nós, bibliotecários, adquirirmos a prática de avaliar os serviços de nossas instituições, tendo em vista, um desempenho de qualidade.

Somos um centro de informações, com acervo geral, avaliar a satisfação de nossos usuários no que diz respeito aos serviços oferecidos, demonstra nosso interesse em realizarmos um bom trabalho, porque nenhuma organização consegue unanimidade na prestação de serviços, mas conhecê-los nos torna menos vulneráveis aos problemas que possam vir a surgir.

Foram obtidos 249 submissões, cujos resultados mais significativos serão apresentados a seguir.

A questão oito tratava dos serviços disponibilizados pela biblioteca. Aqui o resultado não foi muito surpreendente, pois esperávamos que o empréstimo de livros e o acesso a Web ocupasse o topo da lista (gráfico 1). Um dado novo, e constante em quase todas as respostas é que o índice de pessoas que não freqüentam ou desconhecem a Biblioteca varia de 7% a 14 %. Um percentual considerado alto pela equipe da biblioteca.

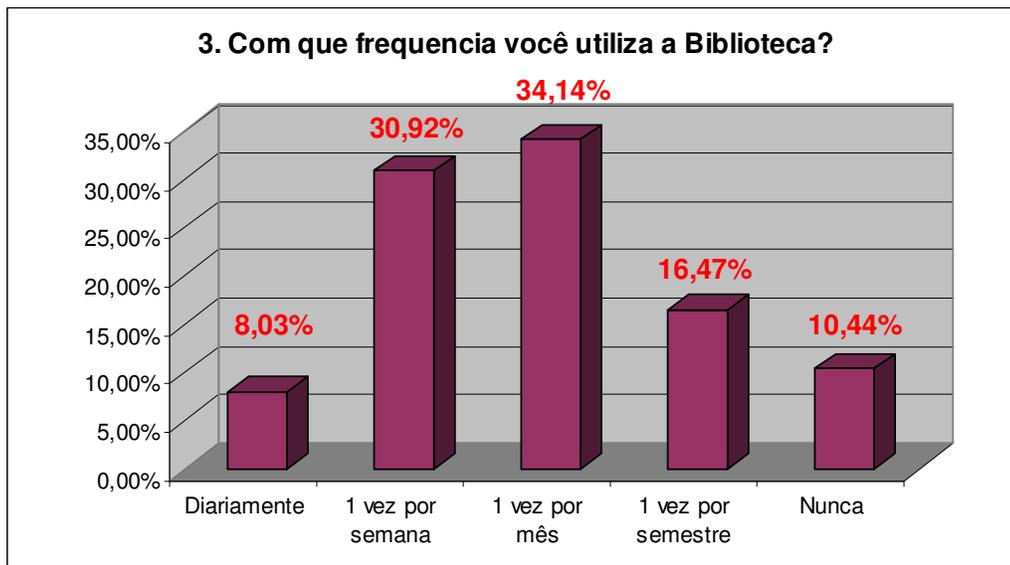
GRAFICO 1 – Questão 8



FONTE: Os autores

Dentro do universo investigado, o grupo de usuários que frequenta diariamente a biblioteca também não foi satisfatório, pois o índice de 8,03 % (gráfico 2) é um número muito aquém do esperado .

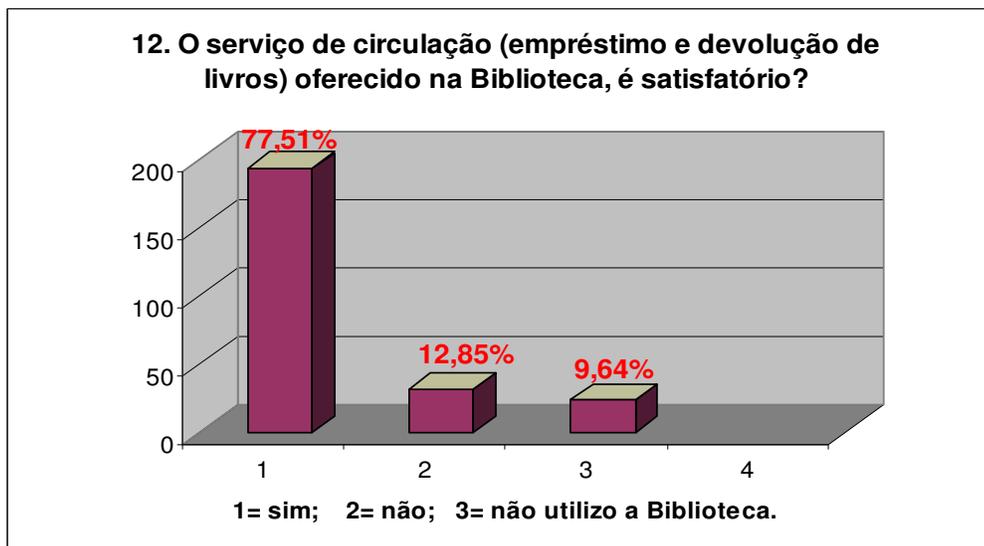
GRÁFICO 2 – Questão 3



FONTE: Os autores

O serviço de circulação que é realizado na BCVM alcançou um bom índice de satisfação (gráfico 3) por parte dos usuários , mas o percentual apresentado de 12,85% deixa um alerta para futura correção.

GRÁFICO 3 – Questão 12

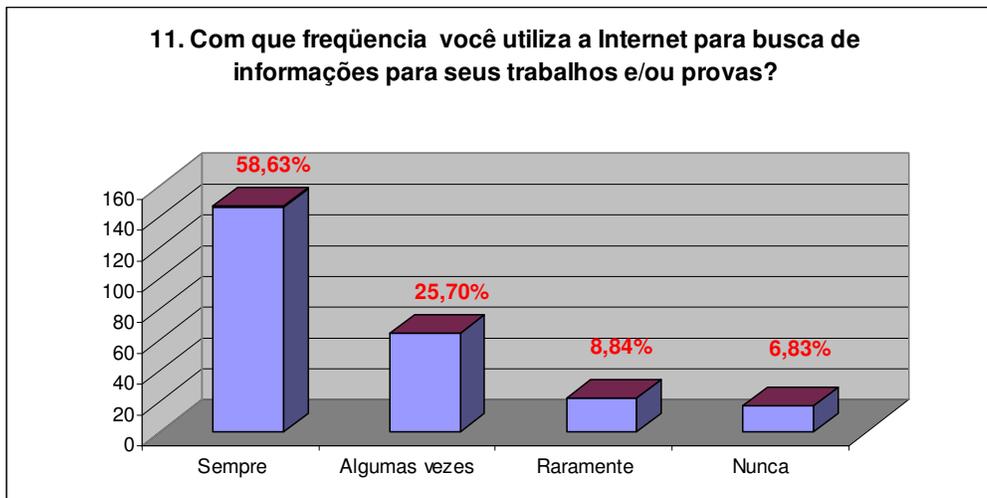


FONTE: Os autores

O gráfico 4 investiga a frequência em que os alunos utilizam a Web em seus trabalhos acadêmicos. A resposta já era esperada, a grande maioria se vale desta ferramenta (56%).

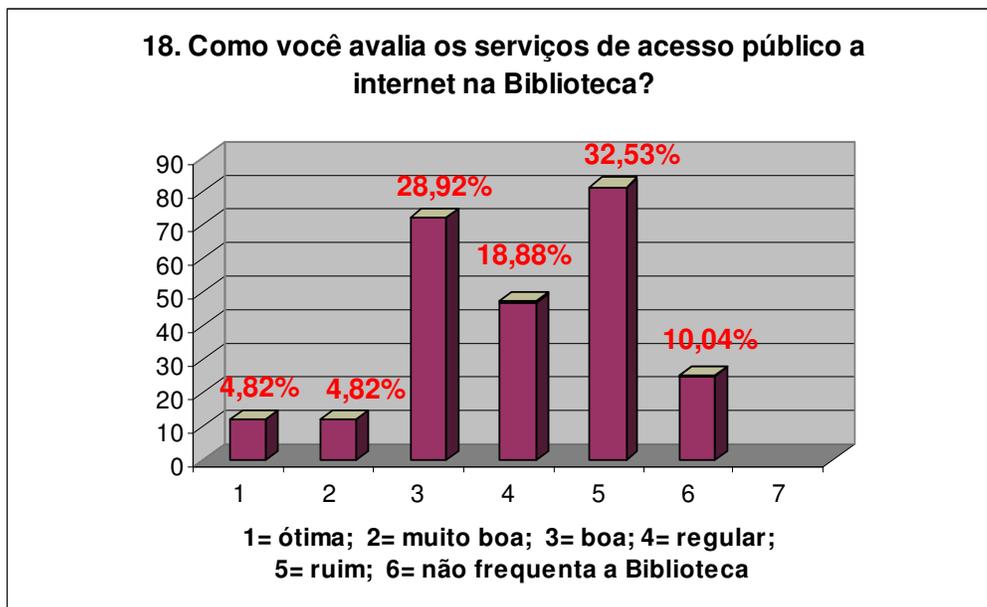
A questão 18, (gráfico 5), demonstra bem a insatisfação dos usuários com o serviço de acesso público atual, 32,53% avaliaram como ruim o serviço oferecido.

GRÁFICO 4 – Questão 11



FONTE: Os autores

GRÁFICO 5 – Questão 18



FONTE: Os autores

Os gráficos apresentados acima foram escolhidos por representarem indicadores pontuais de aferição dos objetivos do nosso centro de informação, aqui o foco é o educando.

A questão que investiga o conhecimento do usuário sobre os recursos que a BCVM oferece, a assiduidade destes usuários no ambiente biblioteca e se estão satisfeitos com os serviços que ali são prestados servirá, junto com os demais dados levantados como fonte de estudo, para a melhoria das ações praticadas, buscando, assim, melhor atendê-los.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi realizado com o intuito de conhecer nossos alunos, assim como verificar se a biblioteca BCVM cumpre seu papel de ferramenta pedagógica para todos os alunos do IFRS - Campus Porto Alegre.

Todos os serviços da biblioteca serão reorganizados; as lacunas apontadas neste estudo serão corrigidas; todas as mudanças serão estruturadas, levando em conta o novo espaço físico que irá ocupar e os investimentos que foram feitos em mobiliário e acervo.

Ainda não será o ambiente definitivo, pois o projeto arquitetônico pensado neste primeiro momento não terá o espaço físico idealizado pela arquiteta da instituição, já que, inicialmente, a biblioteca estará em uma área provisória.

Como já foi citado no início deste trabalho, o projeto final levará em conta as normas específicas para construção de bibliotecas e que devem se enquadrar nos critérios exigidos pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), já que o prédio cedido pelo governo federal é tombado.

As perguntas formatadas foram pontuais, já que se precisava saber como a comunidade discente percebia o acervo – organização, pertinência aos cursos oferecidos e acesso – se a biblioteca estava acessível a toda a comunidade acadêmica, pois ela encontra-se aberta ao público durante os três turnos⁸.

As perguntas que tratam do conforto ambiental e atualização do acervo chamaram atenção, pois os valores numéricos se aproximam: as opções **boas** e **regulares** apresentaram os seguintes resultados: conforto ambiental (32,93%; 29,72%), atualização de acervo (33,33%; 32,53%).

Os gráficos 4 e 5 foram apresentados em conjunto para salientarem dados esperados, pois apesar de haver um número razoável de computadores (10 máquinas), apenas

⁸ Horário de funcionamento: segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 21h30min; ininterruptamente.

dois terminais estão em condições de serem utilizados, o que transforma este serviço em um dos pontos fracos da biblioteca.

As respostas que vieram foram satisfatórias dentro do número de usuários investigados, pois comprovaram o que já era esperado. Apesar de termos um acervo bem diversificado e a biblioteca estar aberta nos três turnos precisamos investir mais em equipamento – acesso a Internet – e demais serviços que apresentam problemas, mas que podem e serão melhorados.

A estratégia para a correção das não conformidades ocorridas serão os investimentos já realizados para a nova sede, pois haverá um crescimento significativo do acervo e a aquisição de mobiliários adequados para a biblioteca, tornando as áreas de estudos mais confortáveis.

Buscamos através de este estudo rever nossas práticas de trabalho e nossa relação com o usuário, levando em conta o que diz Lancaster na citação a seguir:

Pode-se então considerar a biblioteca como uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida. Portanto, qualquer avaliação a que a biblioteca seja submetida deve se preocupar em determinar em que medida ela desempenha com êxito essa função de interface. (LANCASTER, 1996, p. 2).

Portanto não nos cabe como mediadores da informação definir em que suporte o usuário deverá buscar a informação de que necessita, e sim, estarmos prontos para oferecer o que ele procura.

Estar apto para prestar um serviço de excelência exige investimentos. Tínhamos plena consciência que vários problemas seriam evidenciados, mas precisávamos ter estes dados para apresentar a direção e utilizá-los como fundamentação na buscas pelas melhorias dos serviços prestados pela BCVM. Pois, se não tivermos aporte financeiro para as mudanças necessárias, os resultados obtidos serão apenas números para serem guardados e, não é esta nossa meta.

ABSTRACT

The research study user was done with students in the second and third half of Instituto Federal do RS – Campos POA and it had the purpose of checking how this academic community saw the services offered by Clóvis Vergara Marques Library, in order to do that, a questionnaire was made, it had nineteen closed questions and one opened question. The search tool was generated in a Moodle distance teaching platform. Servers who work at the

library did interferences in classrooms, inviting and conducting students to the computer lab to answer the questionnaire.

The results will be published to the academic community and they will provide aid for the library managers with their decisions about correcting weak points that may be occurring in the services and this way, trying to reach excellence.

Keywords : Satisfaction users research. Library services. Campus POA

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Regimento da Escola Técnica de Comércio**. Porto Alegre, 1973.

COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.3, p.129-141, set./dez.2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/152/11>>. Acesso em: 28/06/2011.

DINIZ, Pery Pinto. Entrevista: Prof. Pery Pinto Diniz: ex-diretor da Faculdade de Ciências Econômicas. **Escola Revista**: revista da Escola Técnica de Comércio da UFRGS, Porto Alegre, ano 1, n. 1, p. 7, [1989?]. Entrevista.

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

NOVA ETC já tem local. Próximo ao Planetário. **Escola Revista**: revista da Escola Técnica de Comércio da UFRGS, Porto Alegre, ano 2, n. 3, p. 7, 1991.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informações**. Brasília: Thesaurus, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Escola Técnica de Comércio. **Relatório**: gestão 1988-1992. Porto Alegre, 1992. Datilografado.