

**Resumo:** Por meio deste texto apresentam-se resultados de um trabalho pelo qual buscou-se analisar as percepções de usuários do sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), em relação aos serviços e espaços por elas ofertados. Realizou-se um estudo de caso e a coleta de dados foi feita por meio de questionário *online*, enviado para os estudantes, professores e técnico-administrativos da UFSM. Os resultados demonstraram que os usuários desconhecem a maioria dos espaços e serviços oferecidos pelas bibliotecas, o que pode indicar tanto um subaproveitamento de muitos deles, quanto a conveniência da necessidade de um plano de comunicação para divulgação e melhor orientação dos usuários.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias; Estudo de usuários; Serviços de bibliotecas.

**Abstract:** This text presents the results of a study that sought to analyze the perceptions of the library system's users at the Federal University of Santa Maria, concerning the services and spaces offered by them. A case study was carried out and data collection was done through an online questionnaire, sent to UFSM students, teachers and administrative technicians. The results showed that users are unaware of most of the spaces and services offered by libraries, which may indicate, both the underutilization of many of them and the convenience of the need of a communication plan for dissemination and better guidance for users.

**Keywords:** University libraries; User studies; Library services.

## 1. Introdução

Muitas mudanças têm sido pensadas e implantadas em bibliotecas universitárias atualmente, principalmente nos mecanismos de busca da informação. Neste sentido a atualização constante é um requisito, assim como as novidades são diárias. Hoje as bibliotecas integram sistemas de informação, sendo responsáveis não só pela conservação, mas pela transferência da informação. Entende-se que as bibliotecas devem ser espaços dinâmicos que busquem se aperfeiçoar e inovar na oferta de serviços, de acordo com o comportamento, interesse e demanda de seus usuários.

Conforme Macedo e Dias (1992) o principal objetivo da biblioteca universitária é “promover a interface entre usuários e a informação” (1992:43) pela organização, disseminação e orientação de uso da informação. Nas bibliotecas universitárias são considerados usuários os estudantes, professores, técnico-administrativos e comunidade em geral, tanto em seu uso presencial, quanto virtual. Além de produtos e serviços, as bibliotecas tendem a disponibilizar as suas instalações para atrair usuários e motivar o uso desses espaços.

As bibliotecas desempenham papel essencial na infra-estrutura das universidades, tendo ligação direta com o desenvolvimento cultural e com todas as atividades relacionadas com o ensino e a aprendizagem profissional. Neste contexto, as transformações pelas quais passam as bibliotecas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)<sup>1</sup> alteram a prestação dos serviços e modificam, desde a execução dos mesmos até a conformação dos setores de trabalho.

O projeto arquitetônico da Biblioteca Central da UFSM data de 1966. A inauguração aconteceu em 3 de dezembro de 1972 e, a partir de então, passou a ser o prédio 30 do *campus*, denominado Biblioteca Central Manoel Marques de Souza, Conde de Porto Alegre, com 8.237m<sup>2</sup> de área construída. Atualmente, na estrutura organizacional da UFSM, a Biblioteca Central (BC) é uma instância suplementar da Reitoria e está vinculada à Pró-Reitoria de Administração. O sistema de bibliotecas da UFSM é composto pela BC e por doze bibliotecas setoriais.

Segundo Kenski (2014:43), “a forma de utilização de alguma inovação, seja ela um tipo novo de processo, produto, serviço ou comportamento, precisa ser informada e aprendida”. Neste sentido, buscou-se obter informações sobre o que os usuários do sistema de bibliotecas da UFSM – estudantes, professores e técnico-administrativos – conhecem dos serviços<sup>2</sup> e tecnologias de informação e pesquisa disponibilizados pelo mesmo, com vistas a definir futuras programações de gestão e colaboração. O sistema de bibliotecas da UFSM necessita de um *feedback* de seus serviços por parte dos usuários, pois por meio de avaliação pode-se verificar se ele desempenha com êxito a função de interface entre os recursos disponíveis e os usuários que atende.

Assim, o objetivo deste estudo foi analisar as percepções dos usuários do sistema de bibliotecas da UFSM em relação aos serviços e espaços por elas ofertados aos estudantes, professores, técnico-administrativos e comunidade em geral.

## 2. Metodologia

O trabalho caracterizou-se como estudo de caso. Gil (2009) conceitua estudo de caso como sendo um delineamento de pesquisa que preserva o caráter unitário do fenômeno

---

<sup>1</sup> A UFSM se estrutura em *campus* sede, em Santa Maria, e *campi* nas cidades de Frederico Westphalen, Palmeira das Missões e Cachoeira do Sul. Veja mais em: <https://www.ufsm.br/institucional>.

<sup>2</sup> Os serviços ofertadas pelas bibliotecas da UFSM são: Serviço de Descoberta; Portal de Periódicos da CAPES; Portal de Periódicos Eletrônicos da UFSM; Repositório Digital da UFSM - Manancial; *E-books* (Minha Biblioteca, *E-volution*); comutação bibliográfica - Comut; acesso à normas ABNT e MDT-UFSM via *online*; orientação sobre normalização bibliográfica: ABNT, MDT; empréstimo entre bibliotecas - EEB; capacitação para Portal da CAPES ou outras bases de dados; visitas orientadas; digitalização de artigos de periódicos; confecção de ficha catalográfica; acesso a provas de concursos UFSM; emissão da Guia de Recolhimento da União para taxa de atraso; solicitação de compra de livros; pesquisa ou consulta do acervo; orientação para localização de material; empréstimo de material: livros, DVD, teses, etc.; renovação de empréstimo de material: livros, DVD, teses, etc.

pesquisado, investiga um fenômeno contemporâneo e não separa o fenômeno do seu contexto. Para Yin (2015) evidências qualitativas e quantitativas podem aparecer juntas no estudo de caso, visto que pode se obter mais de um conjunto possível de resultados. São reconhecidas quatro aplicações diferentes: explicar, descrever, ilustrar e explorar, que podem ter papel relevante em relação aos dados.

Os sujeitos da pesquisa foram os estudantes, professores e técnico-administrativos da UFSM, que participaram de forma voluntária, independente de curso ou local de atuação dos mesmos, o que possibilitou uma amostra bem heterogênea. A escolha para que todas as categorias participassem foi baseada no fato de que todos estão inseridos no meio acadêmico e podem contribuir nesse diagnóstico. No Portal da UFSM consta a informação que são 30.255 estudantes, 2.036 docentes e 2.736 técnico-administrativos em educação, totalizando 35.027 usuários aptos a responder o questionário. Porém, levando-se em conta a variabilidade diária de ingressos e saídas em todas as categorias, a população total final foi 22.524 estudantes, 2.026 professores e 2.634 técnico-administrativos, totalizando 27.184 usuários aptos a responder o questionário.

O local para aplicação da pesquisa foi a Universidade Federal de Santa Maria/RS. A pesquisa foi realizada considerando-se todas as bibliotecas da instituição, central e setoriais, com alcance de maior número de usuários e auxílio para um melhor diagnóstico final. O instrumento de pesquisa foi um questionário. Para Gil (2010) o questionário pode auxiliar no conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, valores, etc. O usuário externaliza nas respostas suas compreensões e entendimentos sobre o tema pesquisado.

Para coletar os dados com as informações necessárias ao estudo foi utilizado um questionário no formato *online*, elaborado a partir de preocupações entendidas como relevantes no âmbito das bibliotecas da UFSM. O questionário foi constituído de duas partes: a primeira com quatro questões sobre o perfil – tipo de usuário, local de vínculo, tempo de vínculo e idade – e a segunda parte composta de 21 questões – vinte questões fechadas e uma questão aberta – acerca dos espaços oferecidos os serviços disponibilizados no *site* da biblioteca.

Os usuários receberam o convite para responder ao questionário por *e-mail* emitido pelo CPD. No início do questionário havia o convite para participar da pesquisa, seguido pela solicitação de concordância com o termo de consentimento livre e esclarecido, obtido a partir de avaliação pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. Uma vez feita a concordância, havia o acesso ao questionário. Os participantes de todas as categorias responderam às mesmas perguntas e num único acesso no período de 16 de outubro a 14 de dezembro de 2018.

Dos 22.524 estudantes aptos a responder obteve-se o retorno de 2.953, o que corresponde a 13,11%. Dos 2.026 professores aptos a responder retornaram 251, o que corresponde a 12,38%. Dos 2.634 técnico-administrativos aptos a responder retornaram 288, o que corresponde a 10,93%.

Com base nos dados coletados foi realizada uma análise qualitativa e quantitativa a fim de descrever e interpretar os resultados obtidos. Assim, foi possível conhecer o perfil dos usuários que responderam o questionário, bem como demonstrar como está o processo de

utilização dos serviços das bibliotecas, sendo possível auxiliar a gestão no direcionamento das necessidades detectadas e difusão de novos serviços.

### **3. Resultados**

Inicialmente apresenta-se o perfil dos usuários por categoria investigada – estudantes, professores e técnico-administrativos – e após cada resposta da primeira parte do questionário sobre espaços e serviços é apresentada em comparação entre as três categorias. Quanto a segunda parte, os serviços foram reunidos num único gráfico, também entre as três categorias.

#### **3.1. Perfil dos estudantes**

Os 2.953 estudantes que responderam ao questionário têm uma média de idade de 25,94 anos ( $\pm 8,36\%$ ), variando de 15 a 68 anos, sendo que 92,6% dos respondentes têm até 40 anos de idade.

Em relação ao número de semestres que estudam na UFSM observa-se que 1.874 (63,5%) dos respondentes cursam do 1º ao 4º semestre, 733 (24,8%) cursam do 5º ao 8º semestre, 270 (9,1%) do 9º ao 12º semestre e 76 (2,65%) estão acima de 12 semestres na instituição. A variável relacionada ao semestre dos estudantes é registrada de forma geral, ou seja, todos os semestres em que o aluno está matriculado na universidade, por isso há estudantes com mais de 12 semestres, pois podem ter reprovado ou mudado de curso ou de nível.

O importante é saber o tempo que o aluno tem na universidade e, conseqüentemente, de um possível contato com a biblioteca. Verifica-se que mais da metade dos estudantes que responderam à pesquisa (63,5%) estão nos primeiros anos do curso, até o 4º semestre, sendo que a maioria (73,3%) é do nível de graduação. Os respondentes em cada nível foram proporcionais ao número de estudantes matriculados na instituição, ou seja, o maior número é da graduação, logo a seguir a pós-graduação e pós-médio.

Quanto ao centro de ensino a que está vinculado o aluno, houve uma distribuição semelhante dos respondentes em relação aos centros: Saúde, Naturais e Exatas, Rurais, Sociais e Humanas, e Tecnologia, embora o número de cursos oferecidos por cada um deles é bem variável, o que implica em número variável de estudantes vinculados a cada um (UFSM, 2019b).

Já nos *campi* o número de respondentes foi semelhante entre eles. Cabe ressaltar que a participação destas unidades foi representativa, inclusive maior que alguns centros do *campus* sede. Os Centros de Educação, Artes e Letras e Educação Física e Desportos tiveram um padrão semelhante, mantendo-se com um número menor de respondentes.

#### **3.2. Perfil dos professores**

Dos 251 professores que responderam ao questionário verificou-se que a média de idade é 45,63 anos ( $\pm 9,79\%$ ), variando de 26 a 68 anos de idade.

Em relação ao número de semestres em que atuam na UFSM observa-se a média de 24,94 semestres ( $\pm 17,55\%$ ), aproximadamente 12 anos, variando de 0 a 81 semestres. Pode-se

verificar que quase 18,0% dos professores têm 12 anos de trabalho e a amostra respondente pode ser considerada bem heterogênea em relação ao tempo de serviço.

A maioria atende à graduação (96,0%), seguida da pós-graduação (cerca de 61,0%). Para a variável que define o centro de atuação dos professores pode-se observar que a maioria dos respondentes foi do Centro de Ciências da Saúde, seguida do Centro de Ciências Naturais e Exatas, proporcional ao número de docentes lotados por centro de ensino (UFSM, 2019c).

### **3.3. Perfil dos técnico-administrativos**

Dos 288 técnico-administrativos que responderam ao questionário verificou-se que a média de idade é de 41,57 anos ( $\pm 10,3\%$ ), variando de 23 a 71 anos de idade.

Em relação ao tempo de serviço em semestres observa-se a média de 22,52 semestres ( $\pm 20,03\%$ ), aproximadamente 11 anos, variando de 0 a 79 semestres. Em relação aos técnico-administrativos observa-se uma semelhança em relação aos professores no que diz respeito a média e variação de idade e quanto ao tempo de serviço e sua variação. Para os técnico-administrativos não há nível de ensino, pois executam suas atividades em níveis variados, conforme designa sua lotação.

Para a variável que define o centro de atuação dos técnico-administrativos pode-se observar que a maioria dos respondentes foi dos vinculados à Reitoria, seguida do Hospital Universitário e Centro de Ciências da Saúde. Neste caso não houve a proporção dos anteriores, visto que o HUSM tem maior número de técnico-administrativos do que a Reitoria (UFSM, 2019c).

### **3.4. Análise do questionário**

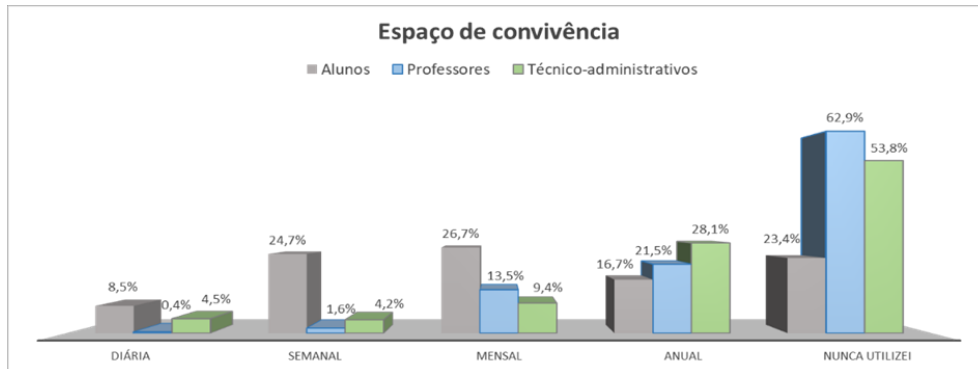
A seguir são apresentados os resultados das questões específicas em relação aos espaços e serviços oferecidos. Note-se que os respondentes das três categorias utilizam os serviços do mesmo *site* da biblioteca, visto que o sistema é o mesmo para todos os *campi*. Assim, não foi feita delimitação de bibliotecas, pois o objetivo era mapear o conhecimento dos serviços pelos três segmentos da população, em todos os lugares em que são oferecidos, em sua totalidade ou não.

Poucos serviços não são oferecidos em todas as bibliotecas setoriais dos centros de ensino e alguns em nenhuma, como por exemplo a comutação bibliográfica, que somente é oferecida na Biblioteca Central. Quando há demanda por algum serviço que não é disponibilizado nas bibliotecas setoriais, encaminha-se o usuário para que sua necessidade seja atendida na BC.

Também os espaços disponíveis variam em cada biblioteca setorial. A maioria delas tem espaço físico limitado, tanto para acervo, quanto para salas de estudo e espaços de convivência. Somente a Biblioteca Central possui sala de multimídia. Com exceção dos estudantes dos *campi* fora de Santa Maria, 365 estudantes, (12,4%) da amostra respondente, todos os outros têm a oportunidade de utilizar os espaços da respectiva biblioteca setorial.

### 3.5. Análise das questões fechadas

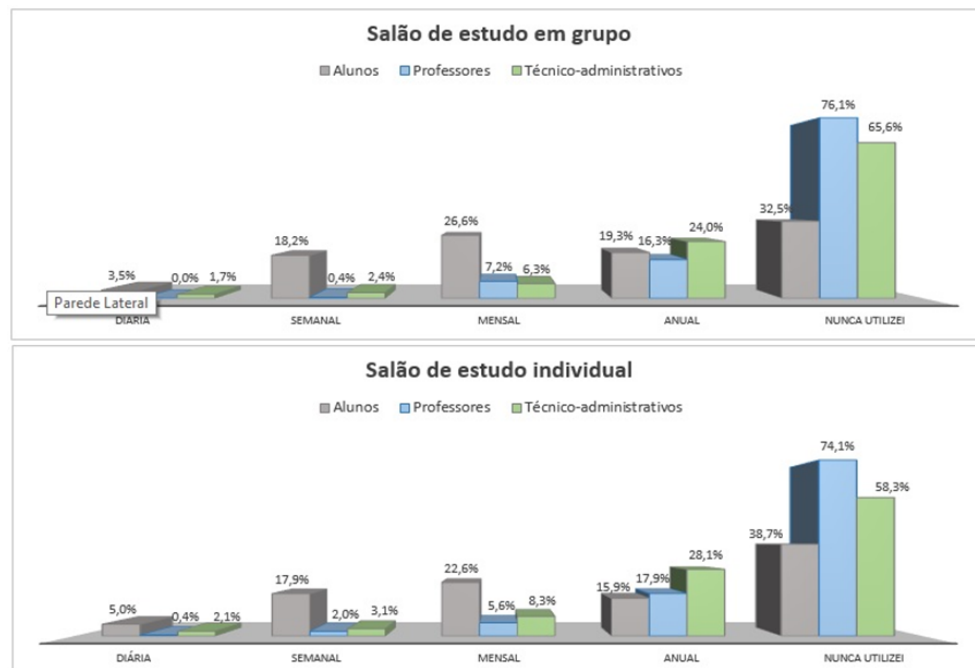
**Fig. 1 – Resultados da questão 1.1: frequência de utilização do espaço de convivência pelas três categorias**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Em relação aos dados apresentados na Fig. 1 observa-se que a utilização do espaço de convivência é maior dentre os estudantes, quando comparado aos professores e técnico-administrativos. Apenas 37,0% dos professores citaram ter utilizado este espaço e, em sua maioria, anualmente. O uso diário é verificado em menos de 9,0% dentre os estudantes, menos de 5,0% dentre os técnico-administrativos e menos de 1,0% dentre os professores. Mas com o uso semanal de 24,7% e mensal de 26,7% pelos estudantes, observa-se que o espaço é bem procurado por estes.

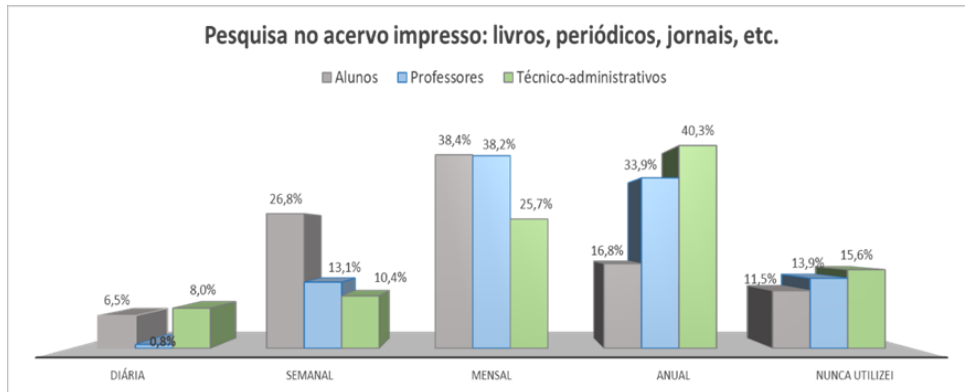
**Fig. 2 – Resultados das questões 1.2 e 1.3: frequência de utilização dos salões de estudo individual e em grupo pelas três categorias**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Em relação aos salões de estudo individual e em grupo a utilização é semelhante nestes dois ambientes e o que se destaca é a não utilização destes espaços. A média de não utilização desses dois ambientes é 35,6% dentre os estudantes, 75,1% dentre os professores e de 61,9% dentre os técnico-administrativos. A utilização diária não passa de 5% dentre todas as categorias nos dois tipos de salões.

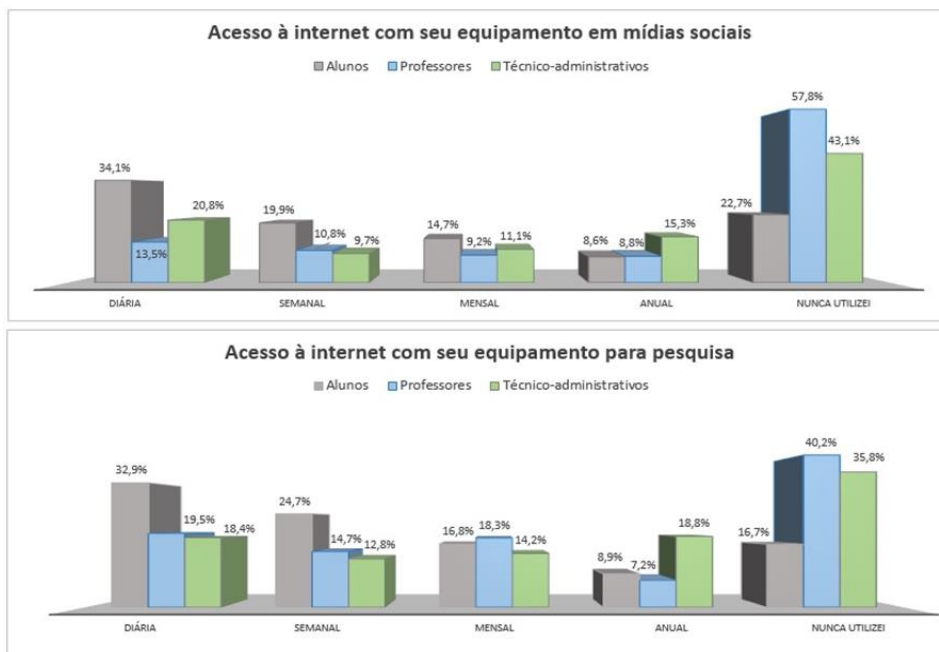
**Fig. 3 – Resultados da questão 1.4: frequência de utilização da pesquisa no acervo impresso, que conta com livros, jornais, periódicos, folhetos, cartas topográficas, mapas, etc., pelas três categorias**



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Com os dados apresentados na Fi. 3 verifica-se que a pesquisa no acervo tem um índice de utilização acima de 84,0% dentre as três categorias, observando que os estudantes utilizam mais que os professores que, por sua vez, utilizam mais que os técnico-administrativos. Dentre os estudantes e professores a frequência de utilização mais prevalente encontrada foi a mensal e dentre os técnico-administrativos foi a anual.

**Fig. 4 – Resultados das questões 1.5 e 1.6: frequência de utilização do acesso à Internet, com equipamento próprio, para utilização de mídias sociais e para pesquisa, pelas três categorias**

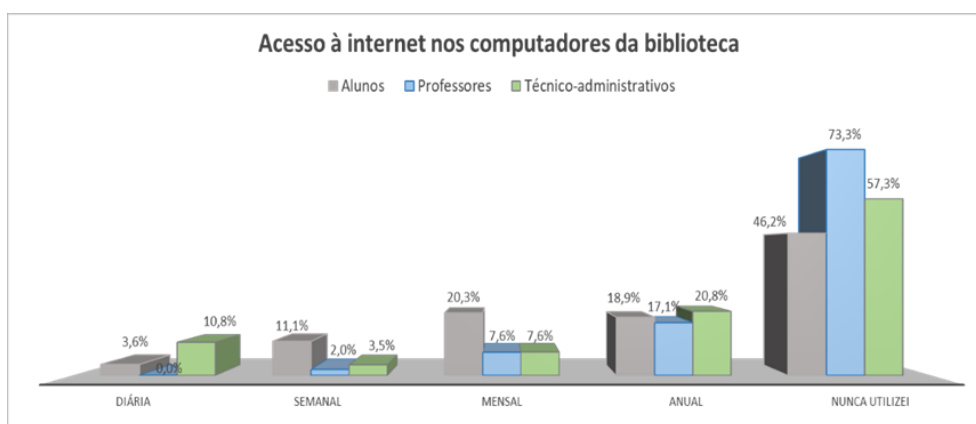


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Verificando os dados apresentados na Fig. 4 observa-se que o padrão de utilização da Internet na biblioteca com seu equipamento para mídias sociais e para a pesquisa é semelhante, visto que os estudantes utilizam diariamente – média de 33,5% - tanto para uma atividade, quanto para a outra.

Outra situação é a não utilização por parte de professores, que chega a quase 60,0% para mídias sociais e, aproximadamente, 40,0% nunca utilizou para pesquisa. A menor utilização por parte dos professores decorre de que todos possuem salas e equipamentos disponíveis em seus respectivos departamentos, sem a necessidade de fazer uso na biblioteca.

**Fig. 5 – Resultados da questão 1.7: frequência de utilização do acesso à Internet, com equipamento da biblioteca, pelas três categorias**



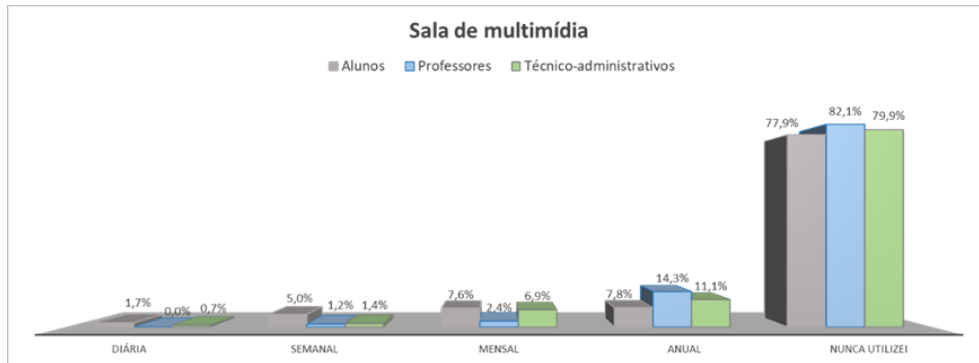
**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Em relação aos dados apresentados na Fig. 5 nota-se que nenhum professor citou usar diariamente os computadores da biblioteca e, aproximadamente, 75,0% relataram nunca ter utilizado esse recurso. Já dentre os estudantes essa não utilização chega a quase 50,0% e dentre os técnico-administrativos quase 60,0%. No entanto, no local, observa-se um bom uso desses equipamentos, o que pode significar que os respondentes do questionário não são aqueles que fazem uso dos equipamentos.

Nos últimos anos a população teve mais condições de acesso à Internet. Segundo Gomes (2018), o Brasil fechou 2016 com 116 milhões de pessoas conectadas à Internet, o equivalente a 64,7% da população com idade acima de 10 anos. Isso significa que a maioria das pessoas tem seu próprio equipamento e pode utilizar-se dos espaços da biblioteca apenas para acessar a Internet gratuitamente.



**Fig. 6 – Resultados da questão 1.8: frequência de utilização da sala de multimídia, pelas três categorias**

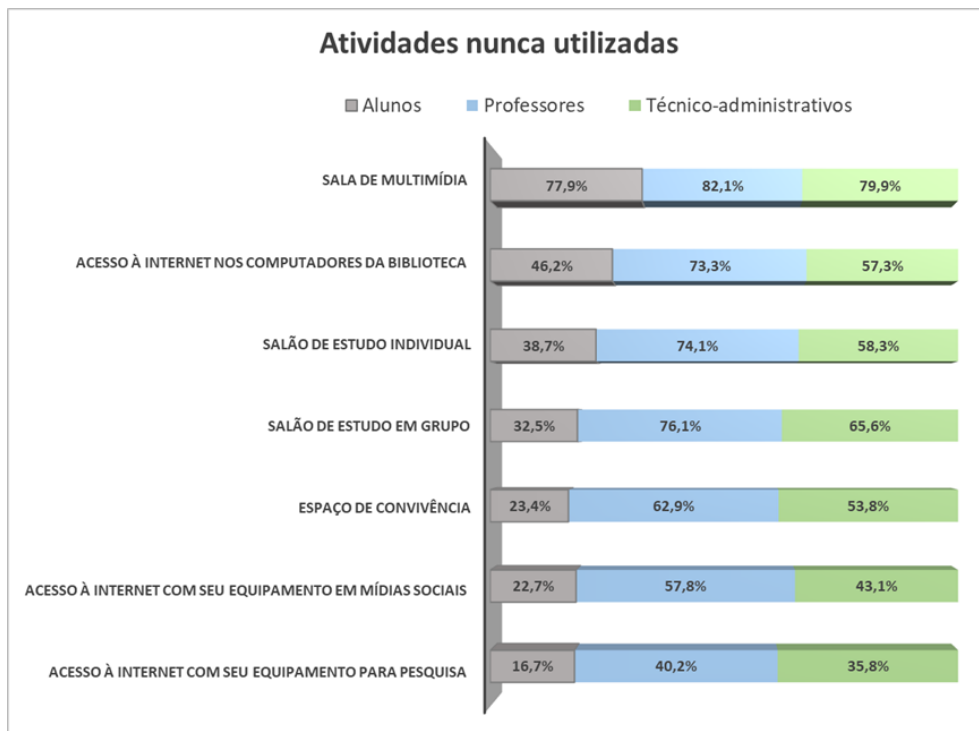


**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Quanto à utilização da sala de multimídia, observa-se que quase 80% das três categorias relataram não fazer uso dela. Dentre os professores nenhum citou usar diariamente. Menos de 2% dos entrevistados citaram usar diariamente este recurso. Na prática o uso diário é difícil de acontecer, visto que requer reserva. O uso semanal e mensal acontece para aulas marcadas, apresentações de trabalhos, etc.

A partir dos dados apresentados até o momento, mais relacionados a espaços de utilização, pode-se compor um comparativo das três categorias, para as atividades nunca utilizadas nos espaços oferecidos.

**Fig. 7 – Avaliação da não utilização de alguns recursos e espaços oferecidos**

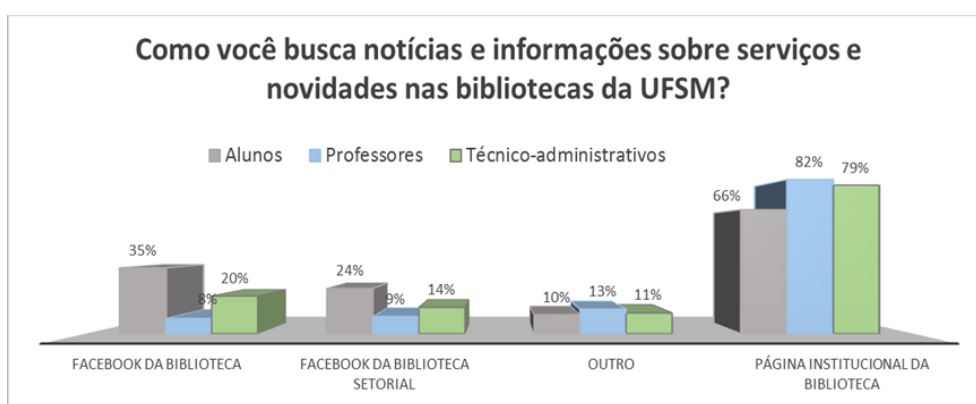


**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Observa-se que dentre os espaços e serviços disponíveis consultados o que obteve menor índice de utilização dentre as três categorias foi a sala de multimídia e o serviço com maior utilização dentre os usuários em todas as categorias foi o acesso à Internet com seu equipamento para pesquisa.

Configura-se que o acesso à Internet com equipamento próprio e o salão de convivência são fatores importantes na procura do usuário pela biblioteca e, portanto, merecem uma atenção diferenciada na questão da infra-estrutura, como na melhoria do *wifi*, mais tomadas e espaços para múltiplos usos.

**Fig. 8 – Resultados da questão 1.9: fonte de busca de notícias sobre os serviços e novidades nas bibliotecas, pelas três categorias**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Em relação aos dados apresentados na Fig. 8 observa-se que a maioria dos entrevistados, nas três categorias, citou que busca as informações e novidades referentes a biblioteca no *site* institucional da mesma. Portanto, é importante um *site* que disponibilize informações e serviços, de maneira clara, rápida e atualizada para seus usuários. Nesse sentido, Felício (2014:43) afirma que

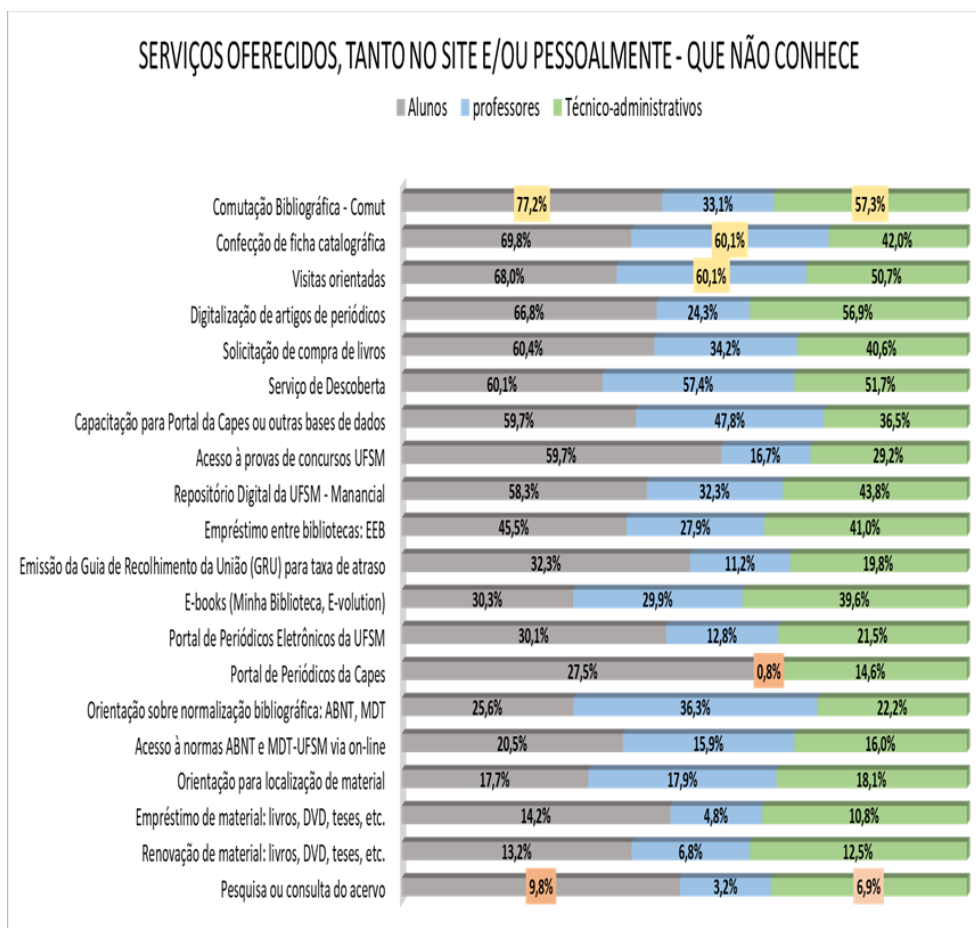
as bibliotecas e os bibliotecários ganham espaço no ambiente virtual, na medida em que selecionam e disponibilizam informações organizadas com credibilidade reconhecida e atuam na educação dos usuários para o acesso, avaliação e uso eficiente da informação.

Muitas das informações desconhecidas dos usuários devem ser divulgadas no *site* da biblioteca e, para isso, é importante a mesma manter pessoal designado para este fim, para que toda e qualquer modificação necessária seja feita pelo menos diariamente.

No campo “Outro” os 10% de estudantes que o utilizaram, citaram vários outros modos de busca das informações: *site* da UFSM; conversa com outras pessoas; pessoalmente na biblioteca; *e-mail* do centro/coordenação curso; portal do aluno; Instagram dos centros; panfletos e cartazes; Facebook do curso; Facebook da UFSM e aplicativo UFSM. Já os 13% dos professores citaram: *site* da UFSM; pessoalmente na biblioteca; *e-mail* da direção do centro e *e-mail* da biblioteca. Os 11% dos técnico-administrativos citaram: *site* da UFSM; Google; pessoalmente na biblioteca e conversa com outras pessoas.

Pela questão 2 buscou perceber, em relação aos serviços que o sistema de bibliotecas oferece pessoalmente ou via *site*, quais os graus de conhecimento dos mesmos pelos usuários.

**Fig. 9 – Resultados das questões 2.1 a 2.20: avaliação do que não conhecem sobre os serviços oferecidos pela biblioteca, no site ou pessoalmente**



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Na Fig. 9 são apresentados os resultados do desconhecimento dos serviços oferecidos pela biblioteca nas três categorias. Observa-se que a média das respostas de todos os serviços para cada categoria mostra resultados importantes para serem levados em conta. Para os estudantes, 42,3% não conhecem os serviços e 9,4% conhecem e utilizam com muita frequência. Para os professores, 26,7% não conhecem os serviços e 7,5% conhecem e utilizam com muita frequência e para os técnico-administrativos, 31,6% não conhecem os serviços e 8,0% conhecem e utilizam com muita frequência.

Não conhecer os espaços e serviços oferecidos não significa que não sejam importantes. O desconhecimento impacta negativamente na utilização dos espaços e serviços e isso pode ser otimizado com um plano de comunicação social, criando um canal de comunicação fortalecido da biblioteca com a comunidade que atende.

Em relação a serviços específicos em cada categoria pode-se notar que, dentre os estudantes, os serviços menos utilizados foram a comutação bibliográfica – quase 78,0% citaram desconhecer este serviço – e a confecção da ficha catalográfica e as visitas orientadas, desconhecidas por quase 70,0%. O serviço mais conhecido relatado dentre os estudantes foi a pesquisa ou consulta do acervo: somente 9,8% citou não conhecer, seguido de renovação e empréstimo de material do acervo, com média de 13,7%.

Já dentre os professores os serviços menos conhecidos foram a confecção da ficha catalográfica e as visitas orientadas que, aproximadamente, 60,0% desconhecem. O serviço mais conhecido dentre os docentes foi o Portal de Periódicos da CAPES: apenas 0,8% citaram não conhecer.

Dentre os técnico-administrativos o serviço de menor conhecimento foi a comutação bibliográfica (57,3%) e o de maior conhecimento foi pesquisa ou consulta ao acervo (6,9%).

Em relação ao serviço de comutação bibliográfica a estatística do setor demonstra que é mais utilizado por estudantes da pós-graduação e professores e muito pouco por estudantes da graduação, fator que deve ser considerado na interpretação do resultado obtido. O mesmo ocorre com o serviço de ficha catalográfica, que somente será utilizado pelos estudantes de pós-graduação e professores na finalização da dissertação, tese, livro ou revista em que forem autores.

Já em relação ao Portal de Periódicos CAPES, 27,5% dos estudantes desconhecem. Segundo Pinto (2016), em relação ao Portal de Periódicos CAPES, isso pode ser ocasionado pelo fato de os estudantes desconhecerem as possibilidades que o portal disponibiliza, além do que fica evidente que os estudantes preferem consumir informações provenientes dos livros e outras fontes na Internet.

No desconhecimento em relação ao Portal de Periódicos CAPES e o restante dos serviços, Pinto (2016) constatou que no início do curso os estudantes estão em fase de ambientação com a cultura universitária e com a própria biblioteca e somente usufruirão mais intensamente dos seus serviços no final do curso, quando apresentam maior vivência acadêmica em relação ao ambiente da biblioteca e seus serviços. Esse dado tem relação com o perfil dos estudantes que responderam essa pesquisa, pois 1.874 deles (63,5%), cursam do 1º ao 4º semestre.

Quanto à orientação para localização do material a média de desconhecimento nas três categorias é de 17,9%. Esta é uma dificuldade que impacta na pesquisa ou consulta do acervo, com índice de utilização acima de 84,0% dentre as três categorias. A classificação dos livros nas estantes é complexa, mas esse entendimento pode ser melhorado com mais sinalização, treinamentos rápidos aos usuários e atendimento da equipe, que fique próxima do acervo e bem identificada que está à disposição.

Assim, em relação aos serviços elencados na questão convém que se tome uma posição de pro-atividade, antecipando-se na divulgação e mostrando suas potencialidades.

### ***3.6. Análise da questão aberta***

Na questão aberta as três categorias registraram suas sugestões quanto aos serviços ou espaços das bibliotecas, pontos a melhorar, dúvidas ou outros comentários que desejassem. Prestou-se atenção às observações relacionadas com os serviços e espaços oferecidos e não

foram agrupados como relevantes os comentários de elogios ou críticas de atendimento, bem como casos relacionados com situações pessoais.

### ***Respostas dos estudantes para a questão aberta***

Dos 2.953 estudantes respondentes 444 escreveram alguma observação. Agrupando as mais relevantes resultaram em 24 temas citados, na ordem do maior para o menor: melhoria da divulgação dos espaços e serviços: totens, postagens, livros novos, portais, reuniões de centros, atualizações; mais espaços com sofás para descanso, para estudos, palestras, reuniões; revisão do modo de operação da GRU: somente um banco, forma de pagamento, integração entre as bibliotecas; Internet e *wifi* com melhor alcance e qualidade na biblioteca; climatização nos ambientes; aquisição de livros novos e em maior número; orientação na busca de livros no acervo: melhora na sinalização com mais informações, mapa do acervo para melhorar a identificação; diminuição do barulho nos ambientes de estudo; mais espaços para estudo individual; aquisição de computadores e manutenção; melhoria no fluxo de mensagens enviadas pelo CPD acerca da renovação de retirada de livros; mais espaços para estudo em grupo; aumento do número de tomadas disponíveis; treinamentos, visitas orientadas, capacitações para aprender e utilizar melhor o que a biblioteca oferece; aumento do prazo de dias para renovação de retirada de livro; aquisição de livros disponíveis *online*; disponibilizar a previsão de chegada do livro; promoção de atividades culturais: eventos, lazer, com autores, etc.; área para uso de estudo que possa entrar com mochila e material pessoal; página da biblioteca pouco acessível e pouco intuitiva; melhoria na iluminação, paisagismo, conforto e revitalização dos ambientes; aumento do horário do salão de convivência e desenvolvimento de aplicativo específico da biblioteca para renovação e outras tarefas; promoção de acessibilidade do prédio.

### ***Respostas dos professores para a questão aberta***

Dos 251 professores respondentes 57 manifestaram alguma observação. Agrupando as mais relevantes, resultaram em nove temas citados, na ordem do maior para o menor: ampliação da divulgação sobre serviços, referências, livros novos; aquisição, com solicitação de maior número, mais informação de quando chega o livro; aumento do prazo de empréstimo; melhoria na notificação de renovação via *e-mail*; espaço para reuniões, estudos em grupo e para troca de livros; unificação do acervo; integração para o pagamento da GRU; ambiente mais iluminado, climatização e melhoria na posição da biblioteca no *site* da UFSM.

### ***Respostas dos técnico-administrativos para a questão aberta***

Dos 288 técnico-administrativos respondentes 38 escreveram alguma observação. Agrupando as mais relevantes resultaram em 10 temas mais citados, na ordem do maior para o menor: oferecimento de programação diversificada: filmes, clube de leitura, rodas de conversa, oficinas, cursos, público infantil; divulgação dos serviços e notícias nos diversos meios de comunicação da instituição; cafeteria ou lancheria anexa ao prédio da biblioteca; espaço com mais salas, com climatização e mais confortável; mais acessibilidade; treinamento dos usuários para melhor orientação na procura dos livros; melhoria no *site* da biblioteca; melhoria no sistema da GRU; aquisição de mais livros.

Muitas observações apareceram citadas nos três segmentos, com maior ou menor importância entre eles. Mas uma das constatações mais frequentes se refere à conveniência de considerar a intensificação da divulgação de todos os serviços ofertados pela biblioteca,

demanda constante entre as três categorias. Assim, parece ser conveniente a biblioteca fazer um planejamento de sua comunicação para uma divulgação eficiente dos serviços e espaços que oferece, mediante uso de *e-mails*, redes sociais, portais e do *site* institucional, local em que a maioria dos usuários busca por informações.

A divulgação pode explicar muitos destas dúvidas e desconhecimentos relatados, dentre elas a respeito da aquisição e aumento do prazo de empréstimo, por exemplo. A aquisição envolve processos de licitação e de recurso disponível, ou seja, o usuário poderá perceber que o serviço funciona de uma maneira diferente de uma compra privada. Quanto ao aumento do prazo de empréstimo convém demonstrar que algumas bibliografias requisitadas com mais frequência não possuem número suficiente para todas as turmas e o rodízio mais curto é necessário para que o maior número possa ter a mesma chance de acessar ao livro.

A acessibilidade foi outro tema abordado. Note-se que projetos de infra-estrutura estão em andamento para instalação de elevador e que a BC integra o Núcleo de Acessibilidade da UFSM, assim como dispõe de audiolivros, livros em Braille e computadores com programas específicos para deficientes visuais.

Além da divulgação, outro ponto que apareceu nas três categorias, mas principalmente entre os estudantes, foi a solicitação de mais espaços para usos variados: estudo individual, estudo em grupo, descanso, reuniões, aulas, reuniões, feiras de trocas de livros, cursos, oficinas e atividades culturais. Nesse sentido a biblioteca é lembrada por estar numa posição geográfica importante e central no *campus*, com fácil acesso.

Em relação aos espaços, não só no aumento em tamanho e número, pode-se perceber outras solicitações, tais como climatização, revitalização, iluminação, mais conforto. Observa-se que essas demandas vão na direção das transformações observadas nas funções das bibliotecas em relação aos novos espaços e importância deles, uma vez que a biblioteca contemporânea deve oferecer espaços alternativos, multiusos, de informação e cultura, no qual o usuário pode estudar, trabalhar, pesquisar e que seja um espaço cativante e agradável (LEMOS, 2015; PINHEIRO *et al.*, 2018; PUUKKO, 2012; SILINGOVSKI, 2013).

A Biblioteca Central melhorou e ampliou alguns de seus espaços nos últimos anos. Em breve, novos espaços serão preparados aos usuários: na varanda externa do prédio da biblioteca, desde o final de 2018, ocorre a Polifeira do Agricultor, pela qual se comercializa produtos da agroindústria dos agricultores da região e, eventualmente, o brechó do projeto Zelo, que tem o objetivo de arrecadar ração para cães e gatos que circulam pelo *campus* da UFSM. Assim, a biblioteca também atende aos projetos da instituição e mostra seus espaços para diversos fins.

Além da necessidade de divulgação e da melhoria dos espaços, outro fator observado envolve a qualidade da Internet *wifi*, o pagamento via GRU e as notificações de *e-mail* do CPD quanto as reservas e prazos das renovações do material. Em relação a qualidade da internet e alcance do *wifi*, é um fator que pode ser resolvido mais rapidamente pela biblioteca. A Internet a cabo é de boa qualidade, mas a biblioteca pode disponibilizar mais pontos de rede para os usuários. Quanto ao sinal *wifi* os roteadores atuais não alcançam todo o prédio, que é grande e dividido em andares.

Além destes e outros tantos temas importantes listados, cabe ressaltar a dificuldade dos usuários na orientação na busca de livros no acervo, razão pela qual estima-se a necessidade de reforço na sinalização, com mapas de localização do acervo e divulgação de como é a classificação universal, pois percebeu-se que os usuários não sabem como ela funciona. Todas essas observações são derivadas de experiências vivenciadas pelos usuários e a biblioteca tem nelas subsídios importantes dos caminhos a direcionar sua atuação.

#### **4. Considerações finais**

Um dos desafios atuais para as bibliotecas universitárias é atender com qualidade a seus usuários. Assim, teve-se o propósito de analisar as percepções dos usuários das bibliotecas da Universidade Federal de Santa Maria/RS em relação aos serviços e espaços por elas ofertados aos estudantes, professores e técnico-administrativos, no intuito de diagnosticar o que conhecem e assim propor sugestões para auxiliar na melhoria dos serviços prestados.

No âmbito das bibliotecas universitárias concede-se importância para os comportamentos e necessidades de seus usuários, acompanhando a mudança nos conceitos que orientam a estruturação e funcionamento das mesmas, a partir da inclusão da tecnologia digital na seleção e disseminação da informação. Com essa perspectiva novos serviços surgiram e se tornaram necessários, mudando a condição da biblioteca como espaço também de cultura, sociabilidade e relacionamento.

A percepção dos usuários é importante nessa ressignificação das bibliotecas universitárias e, neste caso, os resultados do questionário demonstraram que os usuários não conhecem a maioria dos espaços e serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFSM, o que pode indicar a subutilização de muitos deles. Na primeira parte do questionário, em que o foco das questões foi em torno dos espaços e acessos à Internet, percebeu-se que o espaço de convivência, assim como os salões de estudo em grupo e individual, pesquisa no acervo impresso, acesso à Internet com equipamento próprio ou nos computadores da biblioteca e o uso da sala de multimídia não foram utilizados por 36,87% dos estudantes, 66,64% dos professores e 56,25% dos técnico-administrativos. Esta não utilização pode ter várias causas, como desconhecimento da sua existência, a sua não necessidade ou a sua utilização apenas como um lugar de acesso a gratuito à Internet. Convém lembrar que os espaços são criados com uma ou mais finalidades atribuídas pelas instituições, mas as pessoas podem fazer usos não previstos, imaginativos e criativos desses espaços (CERTEAU, 2009).

Em relação à fonte de busca de notícias e informações sobre os serviços e novidades nas bibliotecas da UFSM, a média de 75,66% das três categorias citou buscar essas informações no site institucional da biblioteca. Portanto, no *site* deve-se disponibilizar informações e serviços de maneira clara, rápida e atualizada para seus usuários. Para isso é importante a biblioteca manter pessoal designado para este fim, para que toda e qualquer modificação necessária seja feita, pelo menos, diariamente. Os perfis nas mídias sociais também são bem consultadas, então convém terem o mesmo acompanhamento e atualização.

Na segunda parte do questionário pesquisou-se, numa relação de serviços que as bibliotecas da UFSM oferecem, o que os usuários conheciam e utilizavam destes serviços. O desconhecimento também se repetiu: 42,3% dos estudantes, 26,7% dos professores e 31,6% dos técnico-administrativos não conhecem os serviços.

O serviço de comutação bibliográfica foi o menos conhecido entre os estudantes e os técnico-administrativos. Entre os professores foram a visita orientada e a confecção da ficha catalográfica. O serviço de consulta ou pesquisa no acervo foi o mais conhecido entre os estudantes e técnico-administrativos. Entre os professores foi o Portal de Periódicos CAPES. Tem que se levar em conta que alguns desses serviços desconhecidos pelos usuários são assinados pela instituição. Para o Serviço de Descoberta e *E-books*, por exemplo, a média de não conhecimento é de 56,4% e 33,26% respectivamente, em todas as categorias. Em relação ao Portal de Periódicos CAPES, 27,5% dos estudantes o desconhecem.

Em relação às visitas orientadas pode ser importante sua divulgação e, até mesmo, uma modificação de sua dinâmica, com reformulação dos conteúdos de acordo com o público atendido, podendo ser realizada em mais de um encontro, como iniciar em sala de aula e terminar com a prática na biblioteca. Também por meio de visitas técnicas, em reuniões nos centros de ensino ou departamentos, convém aproximar-se dos professores, principalmente dos que abordam temas relacionados com metodologias de pesquisa ou vinculados à pós-graduação, que são o principal elo com os estudantes e a pesquisa da instituição. Também pode ser melhorada a sinalização para a localização do material no acervo, realizando rápidos treinamentos diários, com horário pré-estabelecido, para quem estiver no acervo ou se interessar.

O desconhecimento impacta na menor utilização dos serviços, o que pode indicar a necessidade da realização de capacitações e divulgação desses serviços. Pode haver um planejamento e divulgação sobre esses serviços informacionais, para que os usuários possam utilizá-los de forma eficaz e ágil, assim podem ser ofertadas capacitações voltadas aos usuários acerca das fontes de informações existentes nas bibliotecas.

Na última questão do questionário os usuários puderam registrar suas sugestões quanto aos serviços ou espaços, pontos a melhorar, dúvidas ou outros comentários que desejassem. Houve 444 respostas de estudantes, 57 de professores e 38 de técnico-administrativos. Nestas respostas compareceram vários temas similares entre as três categorias: maior divulgação dos espaços e serviços; mais espaços para descanso, estudos, palestras, reuniões, disseminação cultural, agenda de eventos e apoio a projetos.; revisão do modo de operação da GRU; Internet e *wifi* com melhor alcance; climatização nos ambientes; aquisição de livros novos; orientação na busca de livros no acervo; diminuição do barulho nos ambientes de estudo; mais espaços para estudo individual; aquisição de computadores e manutenção; mensagens enviadas pelo CPD sobre renovação; mais espaços para estudo em grupo; aumento do número de tomadas disponíveis; treinamentos, visitas orientadas e capacitações; promoção de atividades culturais; acessibilidade do *site*.

Os usuários fizeram uma análise total da biblioteca na sua utilização, pois relataram, além de questões sobre serviços, a importância da infra-estrutura. É preciso pensar em alternativas para atrair os usuários, tanto ao espaço físico das bibliotecas, quanto aos serviços oferecidos. Para isso talvez fosse conveniente a estruturação de um plano de comunicação para divulgação da biblioteca, seus espaços e serviços, infra-estrutura e potencialidades.

Percebeu-se, ainda, a conveniência de melhorar a orientação aos usuários, uma vez que muitos usuários relataram que souberam do que as bibliotecas disponibilizam em termos de produtos e serviços pelo questionário da pesquisa. A biblioteca pode utilizar vários meios de comunicação disponíveis: *site*, *e-mails*, redes sociais.



Outro ponto relevante a considerar é a competência e presteza de todos os profissionais que atuam nas bibliotecas, que devem realizar um bom atendimento para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. Convém promover capacitação e atualização contínuas no que se refere à sistemas de informação em suporte eletrônico, incluindo a habilidade para pesquisar na variada gama de bases de dados que se oferecem e para a resolução de problemas técnicos. A atualização é imprescindível diante das novas bases e sistemas de busca que surgem a cada dia.

As bibliotecas podem conhecer as necessidades dos seus usuários, determinar o seu grau de satisfação e adaptar-se de acordo com isso. Neste sentido a biblioteca pode ser considerada uma interface entre os recursos de informação disponíveis e os usuários que ela atende. Por isso a biblioteca deve estar em constante inovação, principalmente no que tange a oferta de serviços. Vivemos num momento dinâmico, de novas gerações e novas necessidades dos usuários.

Em síntese, percebe-se um novo entendimento de biblioteca que aos poucos está modificando o sistema de bibliotecas da UFSM. Já se tem alteração em alguns de seus espaços e serviços, ampliou-se espaço físico, aumentou-se o ambiente dos espaços de convivência, permitindo ao usuário ler, utilizar o *wifi*, descansar e fazer o uso que necessita, disponibiliza-se mesas e peças para jogos de tabuleiro, espaço para exposições, para grupo de atividade laboral, para projetos de extensão, sala de multimídia, cabines individuais, salões de estudo individual e em grupo. Assim, o sistema de bibliotecas da UFSM busca-se se projetar como espaço cultural, lugar de fomento e encontros culturais, encontro das pessoas entre si e com a literatura, com espaços de inovação e de espaços para lidar com a informação. O foco não deve estar somente nos livros, mas nos usuários com vistas a tornar-se um lugar necessário na sociedade.

### **Referências bibliográficas**

**CARVALHO, L. M.; SILVA, A. M.**

2009 Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema. *Informação & Sociedade*. 19:3 (2009) 125-132.

**CERTEAU, M.**

2009 *A Invenção do cotidiano: artes de fazer*. Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

**FELÍCIO, J. C. S. M.**

2014 *Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários*. Florianópolis: UFSC, 2014.

**GIL, A. C.**

2010 *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.

**GIL, A. C.**

2009 *Estudo de caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise dos dados, como redigir o relatório*. São Paulo: Atlas, 2009.

**GOMES, H. F.**

2014 A Biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 19, (2014) 151-163.

**GOMES, H. S.**

2019 *Brasil tem 116 milhões de pessoas conectadas à Internet, diz IBGE*. [Em linha]. 2019. [Consult. 22 ago. 2019]. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/brasil-tem-116-milhoes-de-pessoas-conectadas-a-internet-diz-ibge.ghtml>.

**KENSKI, V. M.**

2014 *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. São Paulo: Papirus, 2014.

**LE MOS, A. A. B.**

2015. *De bibliotecas e biblioteconomias: percursos*. Brasília: Briquet de Lemos, 2015.

**MACEDO, N. D.; DIAS, M. M. K.**

1992 Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, 25:3/4 (1992) 40-47.

**MAYER, F. P.**

2016. *Introdução à estatística e conceitos de amostragem*. Curitiba: UFPR, 2016.

**PINHEIRO, L. V.; CAFÉ, L. M. A.; SILVA, E. L.**

2018 As Bibliotecas universitárias e os desafios da pós-modernidade. *Em Questão*. 24:3 (2018) 152-176.

**PINTO, F. S.**

2016 *Estudo de usuários da biblioteca setorial do Instituto de Natureza e Cultura (INC)*. Florianópolis: UFSC, 2016.

**PUUKKO, O.**

2012 *Inovação nas bibliotecas finlandesas*. [Em linha]. 2012. [Consult. 3 set. 2019]. Disponível em: <https://finland.fi/pt/vida-amp-sociedade/inovacao-nas-bibliotecas-finlandesas/>.

**SILINGOVSKI, R. R. L.**

2013 *A Função pedagógica da biblioteca universitária enquanto organização e espaço educacional: estudo de caso*. Presidente Prudente: Universidade do Oeste Paulista, 2013.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, Brasil**

2019a *UFSM em números*. Santa Maria: UFSM, 2019.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, Brasil**

2019b *UFSM em números: painel cursos*. Santa Maria: UFSM, 2019.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, Brasil**

2019c *UFSM em números: painel servidores*. Santa Maria: UFSM, 2019.

**VIEIRA, S.**

2009 *Como elaborar questionários*. São Paulo: Atlas, 2009.

**YIN, R.**

2015 *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2015.

**Adriane Terezinha Filipetto | atfilipetto@yahoo.com.br**

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Brasil

**Claudemir de Quadros | claudemirdequadros@gmail.com**

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) / RS, Brasil