

MARIA REGINA PEREIRA SILVA

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA
SETORIAL PROF. ZENON ROCHA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI – TERESINA-PI.**

**BELO HORIZONTE – MG
2001**

MARIA REGINA PEREIRA SILVA

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA
SETORIAL PROF. ZENON ROCHA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI TERESINA-PI.**

Dissertação de Mestrado apresentada como
requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre, no Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação da Escola de
Ciência da Informação da UFMG.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo José Wense Dias
Co-orientadora: Prof^a Dr^a Maria das Graças Targino

BELO HORIZONTE – MG

2001

CDD 025.52

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: PRODUÇÃO, ORGANIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO
LINHA DE PESQUISA: TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA
SETORIAL PROF. ZENON ROCHA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI – TERESINA-PI.**

**MARIA REGINA PEREIRA SILVA
MESTRANDA**

**EDUARDO JOSÉ WENSE DIAS
PROFESSOR ORIENTADOR**

**MARIA DAS GRAÇAS TARGINO MOREIRA GUEDES
PROFESSORA CO-ORIENTADORA**

**BELO HORIZONTE -MG
2001**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

FOLHA DE APROVAÇÃO

Titulo: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA SETORIAL PROF. ZENON ROCHA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – TERESINA-PI.

Aluna: **Maria Regina Pereira Silva**

Data: **dezembro de 2001**

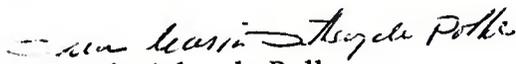
Dissertação de mestrado defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG, aprovada pela banca examinadora:



Prof. Dr. Eduardo José Wense Dias – Orientador
Escola de Ciência da Informação da UFMG



Profa. Dra. Isis Paim
Escola de Ciência da Informação da UFMG



Profa. Dra. Ana Maria Athayde Polke
Escola de Ciência da Informação da UFMG

Belo Horizonte (MG), dezembro de 2001

DEDICATÓRIA

A minha mãe Maria de Lourdes, exemplo de vida e dedicação.
Ao meu marido Antonio Paulo na força de seu silêncio.
Aos meus filhos Larissa, Laise e Lauro na alegria de suas presenças.

AGRADECIMENTOS

A **DEUS**, pela minha existência e pela misericórdia nos momentos de desânimo.

A minha família, especialmente, ao meu irmão Antonio Balmes e minha tia Carmelita (Lili), pela força moral que sempre me transmitiram.

Ao Magnífico Reitor da UFPI, Prof. Pedro Leopoldino Ferreira Filho pela oportunidade que me concedeu de participar desse Curso.

Ao Prof. José Ribeiro dos Santos Júnior, pelo esforço na Coordenação do MICI.

A todos os funcionários da UFPI que torceram pela minha vitória especialmente ao Prof. João Batista Teles, pelo apoio estatístico.

Aos bibliotecários de BCCB, Ana, Antonia, Carmem, Elzuila, Gisela, Margarete, Socorro e especialmente a Geraldo Batista de Moura Filho, pela compreensão e apoio.

A todos os funcionários da BCCB, especialmente, a Celeste Costa, Francisca Melo, Irma, José Vicente, Luzinete, Maria José, Olinta e Pedro, pelo incentivo recebido.

Aos funcionários da BCCS, Antonio Bento, Leontina, Lúcia, Solange, Soledade e particularmente a Maristela Albuquerque pela compreensão nos momentos de ausência e pelo incentivo.

A todos os colegas de mestrado especialmente a Liana Rosa Brito Cardoso, Sílvia Samara Barbosa Gomes e Valéria Oliveira Costa, pelo convívio, apoio e alegria transmitida e também a Adriana, Francisca, Laurení, Valtemar e Gilca que foram presença marcante nas horas incertas.

A todos os professores da Escola de Ciência da Informação da UFMG, na pessoa da Profa. Dra. Isis Paim pelos ensinamentos transmitidos.

Aos funcionários da Escola de Ciência da informação da UFMG, em especial a Goreth Maciel e Viviany Carvalho pela simpatia e disponibilidade.

Ao meu orientador Prof. Dr. Eduardo José Wense Dias, pela paciência, apoio, incentivo e, sobretudo compreensão.

A minha co-orientadora Profa. Dra. Maria das Graças Targino, pelo carinho, respeito, força e, sobretudo transmissão de experiência.

Ao colega Francisco das Chagas Neves (in memoriam), que pelo companheirismo conquistou a todos.

A TODOS OS QUE DIRETA OU INDIRETAMENTE CONTRIBUÍRAM PARA A REALIZAÇÃO DESTA DISSERTAÇÃO, MEU MUITO OBRIGADA.

ENSINAMENTO

“... TODA A CIÊNCIA SERIA INÚTIL SE, POR DETRÁS DE TUDO
AQUILO QUE FAZ OS HOMENS CONHECER, ELES NÃO SE
TORNASSEM MAIS SÁBIOS, MAIS TOLERANTES, MAIS MANSOS,
MAIS FELIZES, MAIS BONITOS...”

Rubem Alves

SUMÁRIO

	LISTA DE TABELAS	9
	LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS	11
	RESUMO	13
	ABSTRACT	15
1	INTRODUÇÃO	17
2	A UNIVERSIDADE BRASILEIRA	24
2.1	Evolução	24
2.2	UFPI	31
2.2.1	Centro de Ciências da Saúde	33
2.2.2	Biblioteca setorial	35
3	AVALIAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	36
4	ESTUDOS DE USUÁRIOS	46
4.1	Usuários da área médica	50
4.2	Satisfação dos usuários	53
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	57
5.1	Universo da pesquisa e população	58
5.2	Amostra e técnica utilizada	59
5.3	Análise dos dados	61
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO	62
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	90

8	REFERÊNCIAS	94
9	BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	100
	ANEXO – Questionário aplicado aos discentes e docentes	102

LISTA DE TABELAS

ESTUDANTES

p.

TABELA 1 Perfil da amostra.Sexo, faixa-etária e categoria acadêmica	62
TABELA 2 Frequência e horário da BSCCS	63
TABELA 3 Finalidade de uso da BSCCS	64
TABELA 4 Serviços utilizados na BSCCS	65
TABELA 5 Fontes de informação mais utilizada na BSCCS	66
TABELA 6 Recurso mais utilizados/Ações sugeridas p/melhorar serviços da BSCCS	68
TABELA 7 Classificação itens relacionados à Biblioteca	72
TABELA 8 Informatização da Biblioteca atende as necessidades	75
TABELA 9 Informatização da Biblioteca atende as necessidades (JUSTIFICATIVA)	76

LISTA DE TABELAS

PROFESSORES

	P.
TABELA 1 Perfil da amostra. Sexo e Faixa-Etária	79
TABELA 1.1 Perfil da amostra. Categoria Acadêmica	79
TABELA 1.2 Perfil da Amostra. Categoria Acadêmica (estudante, pós-graduação, professor)	80
TABELA 2 Frequência e horário que procura a Biblioteca Setorial do CCS	81
TABELA 3 Finalidade de uso da Biblioteca Setorial do CCS	82
TABELA 4 Serviços utilizados na Biblioteca Setorial do CCS	83
TABELA 5 Fontes de informação mais utilizada na Biblioteca Setorial do CCS	83
TABELA 6 Recurso mais utilizado/Ações sugeridas para melhorar Serviços da Biblioteca	86
TABELA 7 Classificação itens relacionados à Biblioteca Setorial do CCS	87

LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ALA	American Library Association
ANDES	Associação Nacional dos Docentes de Ensino Superior
APB	Associação Paulista de Bibliotecários
ARIST	Annual Review of information Science and Technology
BCCB	Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
BSCCS	Biblioteca Setorial Prof. Zenon Rocha do Centro de Ciências da Saúde
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCA	Centro de Ciências Agrárias
CCE	Centro de Ciências da Educação
CCHL	Centro de Ciências Humanas e Letras
CCN	Centro de Ciências da Natureza
CCS	Centro de Ciências da Saúde
C&T	Ciência e tecnologia
CINAEM	Comissão Interinstitucional Nacional de Avaliação em Ensino Médico
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CT	Centro de Tecnologia
FMS	Fundação Municipal de Saúde

GQT	Gestão de Qualidade Total
HGV	Hospital Getúlio Vargas
IES	Instituição (ões) de ensino superior
IFLA	International Federation of Library Association
ISO	International Standart Organization
MEC	Ministério de Educação e do Desporto
NTIC	novas tecnologias de informação e comunicação
NORFINFO	Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries
PSF	Programa de Saúde da Família
SDI	Serviço de Disseminação da Informação
SIBI/UFPI	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UNICAMP	Universidade de Campinas
USP	Universidade de São Paulo

RESUMO

SILVA, Maria Regina Pereira. **Satisfação do usuário:** estudo de caso na Biblioteca Setorial Prof. Zenon Rocha do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Piauí. 2001. 106f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

A universidade, enquanto responsável por uma formação educacional, cultural e tecnológica do país, possui a biblioteca como órgão co-responsável na missão de contribuir como repassadora do conhecimento consolidado, pois os livros têm bastante representatividade principalmente na educação formal. Nesse contexto, objetiva-se avaliar o nível de satisfação dos docentes e discentes da área de saúde da comunidade acadêmica especificamente no curso de medicina da Universidade Federal do Piauí(UFPI) diante dos serviços prestados pela Biblioteca Prof. Zenon Rocha do Centro de Ciências da Saúde (BSCCS).

O instrumento técnico que usamos para realizar a pesquisa foi o questionário misto, como parâmetro de avaliação, solicitando informações sobre: dados pessoais, categoria acadêmica, frequência, horário, motivos da frequência, serviços, fontes de informação utilizada, material bibliográfico, áreas mais carentes, grau de satisfação no atendimento, relacionamento com os funcionários, recursos utilizados para busca e sugestões, instalações físicas, informatização da biblioteca, acesso à internet e a bases de dados da área médica.

Quanto aos discentes, os resultados demonstraram que são em sua maioria jovens do sexo masculino, possuem frequência assídua, optando pela ida diária à biblioteca. As fontes de informação mais utilizadas por eles são os livros-texto e consideraram como área mais carente, na sua opinião, a Hematologia.

A respeito dos serviços da biblioteca, os discentes responderam majoritariamente que são satisfatórios, quanto ao relacionamento com os funcionários que a maioria considera boa. Como recursos mais utilizados para buscas de informação, recorrem ao auxílio do bibliotecário e auxiliares. No tocante ao acervo de livros, foi considerado pelos discentes como bom, ao passo que o de periódicos consideraram simplesmente regular. Em relação à questão do atendimento pelos funcionários, optaram pela alternativa bom e as instalações físicas da biblioteca foram classificadas como boas. Responderam ainda que a informatização da biblioteca atende às suas necessidades. Sobre o acesso à Internet, como a biblioteca não oferece esse tipo de serviço os que o utilizam fazem através do Centro de Ciências da Saúde (CCS); porém muito

pouco, sendo que a maioria dos discentes não acessam as bases de dados da área médica.

Os docentes apresentam algumas distinções quanto ao seu nível de satisfação e às características pessoais, estando a maioria na faixa etária de 40 anos, freqüentam a biblioteca esporadicamente, utilizam pouco o serviço de empréstimo da biblioteca, freqüentando a biblioteca muito mais com o intuito de se atualizarem de tópicos do seu interesse e preparar aulas e material didático. Sendo assim, convém ressaltar que o serviço mais utilizado pelos docentes é a consulta local e as fontes de informação mais utilizadas são os periódicos seguidos dos livros texto. A área mais carente segundo eles é a de periódicos, seguida pela de Saúde Pública. Quanto ao relacionamento com os funcionários, consideram bom na sua maioria; como recurso mais utilizado para busca e sugestão procuram consultar o bibliotecário/auxiliar da biblioteca e consideram o acervo, de forma geral, bom, assim como, o atendimento da biblioteca e as instalações físicas; a informatização da biblioteca deixa a desejar, pois não possui Internet na biblioteca e quando precisam, acessam através do CCS. Mesmo assim, a procura é mínima e as bases de dados da área médica são raramente acessadas.

ABSTRACT

SILVA, Maria Regina Pereira. **User satisfaction:** case study in the Sectorial Library Prof. Zenon Rocha of the Health Sciences Center of the Federal University of Piauí. 2001. 106 f. Dissertation (Master in Science of the Information) - University of Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

The university, as responsible for the educational, cultural and technological formation of the country, has the library as a co-responsible agency in the mission of contributing to the dissemination of consolidated knowledge, for books continue to be important in formal education. In the context, the objective was to evaluate the level of satisfaction of faculty and students in the area of health in of the academic community, specifically the course of medicine of the Federal University of Piauí (UFPI) given the services provided by the Library Prof. Zenon Rocha of the Health Sciences Center (BSCCS).

A questionnaire was used to collect personal data and academic category, frequency, schedule, reason of the frequency, services, main information sources utilized, bibliographic material, areas in need, degree of user satisfaction, relationship with the staff, search features used, physical installations, computerization of the library, access to the Internet and to databases of the medical area.

As for students, the results has demonstrated that they are in its majority young and male; visit the library frequently, usually every day. The sources of information more used by them are textbooks and considered hematology as the area more needing. Regarding the services of the library, their answers were mainly "satisfactory". As regard the relationship with the staff, the majority considers it good: as features used for information searching they appeal to the librarian and other library staff; the collection of books was considered by the students as good, whereas the periodicals were considered to be only adequate; in with relation to the question of attendance by the staff, they considered it good; the physical installations of the library is adequate. As for access to the Internet, the library not providing this type of service, those who have it get access through the Health Sciences Center. The majority of the students do not have access to the databases of the medical area.

Regarding the faculty, these present some distinctions as to the level of satisfaction and personal characteristics. The majority are in their 40s, don't go often to the library, make little use of the loan services of the library. Therefore, they go to the library rather with the intention of keeping abreast in topics of their interest and to prepare lesson and didactic material. Thus, it stands out that the service more used by the faculty is local consultation, the sources of information

more used are the periodicals followed by text books, the area in most need according them is that of the periodicals, followed by Public Health matters. As for the relationship with the staff, the majority considers it good. For searching and for suggestions they mostly look for the librarian and other library staff. They also consider good the collection, in general, as well as attendance of the library and the physical installations; the computerization of the library is wanting for it does not provide for Internet access. When they need to do so they have access to it through the CCS. Yet, they make very little use of databases of the medical area.

1 INTRODUÇÃO

A revolução informacional alterou a civilização de tal forma que, atualmente, em qualquer recinto e sob qualquer ponto de vista, seja de ordem política, econômica ou mesmo cultural, estamos interagindo constantemente com sistemas de informação, nos campos pessoal e profissional.

Shaff citado por Maia (2000) comenta que as mudanças vertiginosas surgidas a partir dos fins do século XVIII, interferiram no comportamento humano, em relação ao meio ambiente e ao próprio ser humano. A primeira modificação foi em relação à substituição dos “músculos humanos” pela força da máquina. A segunda, a criação dos computadores disputando o lugar do homem no nível intelectual. Sendo que a terceira refere-se à microbiologia, que permite ao homem, mediante aplicação de novos conhecimentos, alterar não só o ambiente externo, como também a sua própria estrutura interna.

Além das três revoluções enunciadas, temos também, Toeffler citado por Maia (2000) que tem outra visão a respeito das transformações ocorridas, nas quais denomina a revolução industrial de Segunda Onda e, considera a agricultura como Primeira Onda. Para ele a Terceira Onda, refere-se à Revolução da Informação, datada de 1956, que ocorreu a partir da realidade nos Estados Unidos, onde o número de trabalhadores do setor de serviços baseados na alta tecnologia ultrapassou o de operários da indústria, aderindo a novos valores e novas riquezas.

Na realidade, a existência da informação converteu-se num imperativo imprescindível para o desenvolvimento em todos os níveis. A globalização torna-se realidade imperativa e a cooperação no âmbito da informação ultrapassa fronteira, atingindo velocidade máxima e transformando-se em porta de entrada para o desenvolvimento das nações.

Segundo Stewart (1998), com o surgimento da revolução informacional, surgiram inúmeras alterações em nossa percepção sob vários aspectos da vida diária. Para o autor, objetos que antes construíam a realidade encontram-se tomando forma diferente. Por exemplo, temos o dinheiro, anteriormente tangível e manipulável. Hoje, em muitas ocasiões, assume a forma de 0 (zero) e 1 (um), isto é, toma a forma de *bit*, que é a menor unidade de dado possível no computador. Agora, a nova forma de trabalho passa a ser o intelecto humano, simbolizado como parte do capital intelectual. Enfim, as mudanças são bastante visíveis na vida cotidiana, requerendo adaptações a essas transformações.

Para Stair (1998), as empresas passam por várias transformações no desenvolvimento dos seus negócios, sobrevivem e são regidas pela economia da informação onde a própria informação tem valor. Hoje, o comércio envolve mais troca de informações do que bens tangíveis. Através de informações, são negociados e transferidos eletronicamente bilhões de dólares no mundo inteiro, representando transações utilizadas para compra de suprimentos e principalmente para tomadas de decisões.

Entretanto, apesar da importância das novas tecnologias, as pessoas constituem o elemento-chave nesse contexto da ciência e tecnologia (C&T). Nesse sentido, as evoluções devem transformar a sociedade, considerando, essencialmente, a qualidade de vida, embora parte da sociedade dos países periféricos continue à margem das evoluções tecnológicas em face de questões sócio-econômicas e culturais.

A esse respeito, Targino (1998) chama a atenção para a velocidade com que surgem as novas informações, acarretando o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC). Infere que a mola propulsora de todas essas mudanças é a informação, sem negar, no entanto, que junto com o avanço tecnológico crescem os conflitos e as lutas sociais, com o objetivo de integrar as novas tecnologias a um número cada vez maior de indivíduos.

Sem dúvida, informar é processo dinâmico e complexo, implicando desenvolvimento. Em outras palavras, quem está à frente leva vantagem, o que significa que quanto mais desenvolvida a nação ou região, mais depressa avança em termos tecnológicos, em contraposição aos países periféricos, que decididamente investem menos em C&T do que os países centrais, os quais investem maciçamente em pesquisa aplicada. No entanto, segundo a autora supracitada, não basta a união dos cientistas para o desenvolvimento da atividade científica. É necessário que haja projetos de políticas públicas e que a parceria governo e sociedade seja enfatizada pela iniciativa privada.

No que se refere ao termo informação, Moraes (1994) alerta que essa vem recebendo definições globais bastante pretensiosas. Diz que palavras que passam a significar tudo acabam perdendo o seu verdadeiro sentido por significar nada. Aliás, muitas pessoas sem idéia clara acerca do significado do termo informação, acreditam que se vive na era da informação, de forma incontestável.

Entretanto, a informação carece de profissionais especializados que organizem os fatos e transformem os dados em informação precisa e relevante. A base do conhecimento é construída a partir de seleção, organização e manipulação dos dados, atribuindo-lhes o real valor informacional, que está ligado ao uso, seja para o desenvolvimento da comunidade científica ou da tecnológica.

O mundo atual encontra-se marcado por informação e conhecimento, perpassando pelos caminhos da universidade. Sabe-se que a literatura mundial tem dobrado a cada 10 ou 15 anos. Assim, o número de publicações que em 1900 era de 10.000 pulou para 100.000 em 1990, o que nos leva a crer que o conhecimento detido pelo homem também dobrou. No entanto, estatisticamente essa afirmação é irreal. A informação assim como as riquezas

são privilégios limitados, os quais atingem bem menos a sociedade do que se imagina.

Chartier (1998) compara o bibliotecário ao jardineiro que poda sua biblioteca, querendo dizer que, diante da explosão bibliográfica pela qual são atirados no mercado milhões de publicações, de todas as qualidades, compete ao bibliotecário fazer triagem dessa produção bibliográfica. É necessário selecionar o que realmente for relevante para o seu acervo, pois o excesso de produção impressa acarreta perda de tempo e sobrecarga de informação muitas vezes desnecessária.

Assim sendo, a biblioteca, seja de ordem nacional, pública ou universitária, funciona como guia, evitando perdas da informação. No âmbito da universidade, a biblioteca é um subsistema que interage dentro de outro sistema, no qual os usuários são o alvo das ações. E tendo a biblioteca universitária a finalidade de subsidiar o apoio documental às atividades de ensino, pesquisa e extensão, funciona como fonte de informação, filtrando-a para os usuários.

Conforme se observa, o material impresso sobreviverá às inovações tecnológicas, porém necessita ser selecionado, armazenado e tratado para que cumpra a sua função, que é disseminar a informação. Assim sendo, os sistemas modernos surgem, sem, contudo extinguirem os antigos, representados muitas vezes pelo material impresso. Estes continuam, até porque o surgimento de novos sistemas causa impacto; assim as novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC) são assimiladas rapidamente por uns, paulatinamente por outros e, às vezes, nunca por alguns, até por questões sociais e econômicas, como antes dito.

A expectativa das universidades brasileiras em relação às suas bibliotecas é praticamente a mesma, e a relevância das informações disponibilizadas e a

confiabilidade dos serviços oferecidos constituem meta prioritária no desenvolvimento dos trabalhos, desse setor de informação e documentação.

* A biblioteca exercia, anteriormente, papel passivo em relação ao usuário, tendo como prioridade o armazenamento do material bibliográfico. Com o aumento da produção bibliográfica, o armazenamento tornou-se cada vez mais complexo. Diante desse fato, o bibliotecário é forçado a mudar sua postura, priorizando o usuário como elemento consumidor da informação, estudando seus hábitos e comportamentos, priorizando a seleção e aquisição do material na intenção de servi-lo melhor.

* Segundo Sadi et al. (1985), nas últimas décadas, as bibliotecas deixam de ser apenas depositárias do conhecimento e passam a ter aspecto mais ativo, isto é, passam a ser voltadas para o usuário, criando sistemas de informação e outros serviços visando à sua satisfação. Devido à explosão informacional e à crise econômica, estabeleceram-se políticas de aquisição, organização e administração de bibliotecas, visando à eficácia dos serviços oferecidos aos usuários de bibliotecas.

Nessa ótica, este trabalho visa a pesquisar a satisfação do usuário da biblioteca setorial Prof. Zenon Rocha do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Piauí (BSCCS). Trata-se de estudo com possibilidade de contribuir para a melhoria da biblioteca universitária no âmbito do Piauí, especialmente na área da saúde – curso de medicina - que corresponde ao universo ora estudado.

Baseamos nossa pesquisa na premissa de que elevado número de usuários considera os serviços oferecidos pela BSCCS não centrados no usuário, e diante das evoluções tecnológicas, a biblioteca precisa ser mais atuante, no sentido de acompanhar esses avanços para se tornar uma biblioteca de melhor qualidade, pois, ao que parece está aquém do alvo que precisa atingir para cumprir a sua meta, que é disseminar a informação.

A BSCCS atua com o objetivo de coletar o conhecimento incorporado em documentos impressos e eletrônicos de maneira que o mesmo seja armazenado de forma propícia, a fim de ser recuperado satisfatoriamente, tendo como missão contribuir com a formação dos universitários da área de saúde, levando dessa forma informação relevante que possa transformar-se em conhecimentos. Para isso, é necessário avaliar os serviços oferecidos e incrementar a sua qualidade. Aliás, a qualidade hoje se consolidou como um dos temas centrais das organizações, sejam elas públicas ou privadas, e em todos os setores indistintamente, quer lidem com serviços ou produtos. Com o advento da expansão informacional e da globalização, o cidadão contemporâneo tornou-se consciente de sua importância dentro do contexto social e, portanto, mostra-se mais exigente.

Contextualizaremos este trabalho seguindo os passos a seguir definidos. Abordaremos a universidade brasileira, com breve histórico, enfatizando a situação atual das universidades. Abordaremos, em seguida a Universidade Federal do Piauí (UFPI) enquanto Instituição de Ensino Superior (IES), com destaque para o Centro de Ciências da Saúde (CCS), para a biblioteca, objeto de estudo. Por último, destacaremos o estudo de usuário propriamente dito, revendo a literatura sobre o assunto, na área médica, avaliando a qualidade dos serviços oferecidos na biblioteca.

Considerando a validade do estudo do usuário o presente trabalho possui os seguintes objetivos:

Objetivo geral

Avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços da Biblioteca Setorial Prof. Zenon Rocha do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Piauí – Teresina-Pi.

Objetivos específicos

- a) Identificar os fatores considerados positivos e/ou negativos pelos usuários em relação a estes serviços;
- b) Identificar o nível de eficiência dos serviços oferecidos;
- c) Observar a frequência dos usuários na biblioteca;
- d) Identificar a finalidade de uso da biblioteca pelos usuários;
- e) Avaliar o uso de novas tecnologias como ferramentas de trabalho na biblioteca.

2 A UNIVERSIDADE BRASILEIRA

2.1 Evolução

A respeito da origem das universidades Wanderley (1986) ressalta que se originaram segundo o estilo de instituições greco-romanos. A partir de então, após sucessivas transformações, passaram a seguir os moldes religiosos do Oriente islâmico e do Ocidente cristão.

Além disso, nos tempos do feudalismo, existiam locais denominados *studia generalia*, onde se concentravam estudantes de diversas partes. Sempre supervisionados por autoridades civis e religiosas, somente com a permissão destes, era permitido lecionar ou graduar-se. A importância atribuída a algumas escolas no século XVII era tamanha que o grupo de professores, estudantes e padres que faziam parte delas eram dotados de muitos privilégios e imunidades. Além de morar com a mais absoluta segurança, tinham proteção e ainda direito de interromper os estudos. Dos *studia generalia* os mais importantes foram os de Paris, Bolonha, Nápoles e Oxford.

Logo em seguida, surgiu o termo *universitas*, atribuído às sociedades corporativas das escolas, referindo-se à comunidade de professores e alunos.

A cultura árabe também influenciou na formação de muitas universidades, dentre elas, a escola de medicina em Salerno, na Itália no século XI. Contudo na Itália, apesar de prevalecer o ensino do direito, após o Concílio de Latrão, o núcleo passou a ser de teologia.

Considerando-se as muitas transformações ocorridas nas universidades no decorrer dos tempos, das antigas as que mais se assemelhavam às modernas seriam as de Paris (1211), Praga (1348), Barcelona (1450), Coimbra (1290), Oxford (1249) e de Londres (1836), dentre outras.

Foram os colonizadores os primeiros fundadores das universidades nas Américas, dentre elas a de Lima (1551), México (1553), Harvard (1636) e de Princeton (1746). Já a América Latina sofreu influências do modelo universitário espanhol; esse fato deu-se a partir do século XVI, com a estruturação de universidade no México, Cuba, Guatemala, Peru, Chile e Argentina.

Em se tratando das universidades medievais, suas características marcantes foram as seguintes: eram conservadoras, possuíam cursos de teologia bastante extensos e polêmicos, tinham regime de internato, as aulas eram expositivas e defendiam teses na conclusão dos cursos. Porém, os estudos realizados tinham a intenção voltada para o saber, sem outra preocupação, além do interesse de criar uma elite aristocrática. No entanto, esse quadro foi-se transformando através dos tempos, adotando-se novos métodos que se moldavam às condições exigidas pela realidade dos fatos ocorridos, pois o advento da revolução industrial e a fixação do modelo capitalista de produção exigiram mão de obra especializada e novas técnicas adaptáveis à atual distribuição das atividades trabalhistas. Assim, houve preocupação das universidades em se ajustar aos processos de desenvolvimentos econômico e social. Moderadamente, esse processo foi-se moldando à particularidade de cada nação, e a idéia de exclusividade aos descendentes da burguesia deu lugar ao atendimento à classe média. Paulatinamente, as universidades foram evoluindo e seus objetivos passaram a ser voltados para o exercício das profissões. A partir de então, foram conferidos também títulos e diplomas à população por intermédio de órgãos de classe e também do governo.

Wanderley (1986) afirma que as universidades contemporâneas foram estruturadas nos moldes das tradicionais, ressaltando três aspectos: comunidade, imunidade e universalidade. E com o passar dos anos foram sofrendo modificações e adaptando-se às condições e aos locais.

Targino (1982) afirma que a criação da universidade se deu na Idade Média; nessa época os intelectuais reuniam-se com o intuito de discutir opiniões sobre conhecimentos diversos e foram se tornando cada vez mais freqüentes, reunindo pensadores e pessoas importante dos meios social, político e cultural, para discutirem os problemas universais, surgindo daí a idéia. O objetivo primordial da universidade na Idade Média era formar “experts” na área da Teologia e da Metafísica, não demonstrando interesse pelo desenvolvimento das Ciências, o que só aconteceu a partir dos séculos XVII e XVIII. Somente a partir do século XIX é que as universidades européias voltaram seu interesse para o desenvolvimento científico, o que as levou a ampliar seus horizontes passando a ter visão global e solucionando problemas no campo da ciência, teologia, medicina, jurisprudência e não mais voltando-se unicamente para a parte espiritual – a Teologia.

Para que as universidades acompanhassem o desenvolvimento científico tecnológico, a Europa e os Estados Unidos criaram cursos de pós-graduação, incentivando os interessados em estudos mais aprofundados, porém na Europa esses títulos eram privilégio dos que ocupavam os postos mais elevados na Universidade e nas indústrias. Nos Estados Unidos, porém, além dos cursos elevados de pós-graduação, criaram-se também os intermediários de mestrado, com trabalhos finais menos complexos, popularizando ainda mais o ensino e servindo de divulgação e modelo a outros países, fato ocorrido após a II Guerra Mundial.

Lima (1994, p.59) ressalta que no Brasil, a universidade foi estruturada com o propósito de interesses do Poder. Em 1920, criava-se a Universidade do Rio de Janeiro com objetivo muito questionável, pois tinha a função de conceder ao rei da Bélgica, Alberto I, o título benemérito de *doctor honoris causa*. Por outro lado, os cursos isolados no século passado eram estruturados para a manutenção do exército, deixando transparecer que Portugal não queria a libertação cultural do País, para não perder seu apogeu. Ainda com relação à

criação de universidades brasileiras, no ano de 1934, a Universidade de São Paulo (USP) teve integração curricular. Em 1935, Anísio Teixeira organizou a Universidade do Distrito Federal.

Segundo Georgen citado por Kunsch (1992), a iniciativa mais valente e inovadora foi de Darcy Ribeiro que com esforços implantou, em 1961, a Universidade de Brasília. Essa com proposta de projeto nacional da intelectualidade brasileira, tendo sido o fato mais importante da história da universidade no Brasil, criada de acordo com os moldes da cultura nacional dentro da realidade brasileira, como forma de substituir o modelo tradicional. Com a ajuda de um grupo de intelectuais, coordenado pelo próprio Darcy Ribeiro, passando este a ser o primeiro reitor, procurando corrigir a impostura de entrega de graus e títulos universitários nacionais e internacionais, prestigiando a intenção de resgatar não só a lealdade aos valores e padrões da ciência e da cultura em âmbito internacional, mas, sobretudo a fidelidade do povo brasileiro.

Contudo, Lima (1994) afirma que, após a avaliação de 1935, ficou constatado que o espírito da universidade sofre interferências de cooperativistas internos, de forma que até hoje ainda sofre conseqüências, e não consegue passar o projeto de conhecimento puro. Afirma, ainda, que ao final da década de 50 e meados de 60, as universidades, ainda que precariamente, conseguiam suprir algumas demandas sociais. No entanto, a reforma de 1968 pôs tudo “*por água abaixo*”, incorporando às universidades brasileiras o modelo americano, utilizando o critério de créditos e departamentos. Com isso, o nível de ensino decaiu muito mais e as aulas passaram a ser ministradas por meio de palestras. Houve também redução nas verbas destinadas a bibliotecas e equipamentos. A privatização das universidades foi estimulada e as Ciências Humanas e Sociais foram as áreas mais prejudicadas.

Passada essa fase, a vontade de fazer filosofia clara da educação continuou e os questionamentos persistiram, sendo a Associação Nacional dos

Docentes de Ensino Superior (ANDES), a principal líder do movimento, apoiada por outros órgãos interessados no assunto.

Targino (1982) menciona que o ensino universitário no Brasil foi originário do modelo francês privilegiando a burguesia e favorecendo a poucos, com professores pouco remunerados e com falta de pesquisa científica. Mesmo diante do desenvolvimento científico e tecnológico impulsionado pela Segunda Guerra Mundial, a universidade permanecia dissociada da realidade brasileira, defasada e superada.

No Brasil, em 1951, criou-se o Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq), uma vez que se verificava que a ausência de desenvolvimento científico e tecnológico na Universidade devia-se à falta de aperfeiçoamento no quadro de pessoal. Daí o objetivo do CNPq passa a ser incentivar a iniciação científica, a pesquisa e a pós-graduação no País e no exterior.

A Reforma Universitária, ocorrida pela Lei n. 5540/68, foi consequência do desenvolvimento econômico do país, gerado também pela implantação da pós-graduação, que culminou em transformações, levando os discentes a uma mudança de consciência. Essa reforma foi traçada com seguintes objetivos: busca de eficiência, modernização, flexibilidade administrativa e a formação de recursos humanos de alto nível, visando ao desenvolvimento do sistema educacional brasileiro e conseqüentemente do país.

Para Targino, a Reforma Universitária foi somente parcial, deixando ainda muito a desejar, pois houve somente alguns pontos de melhora numa tentativa de recuperar o objetivo da Universidade como centro criador de ciência e cultura de um povo.

Sendo as universidades responsáveis pela formação cultural da sociedade e pelas transformações sofridas por ela, apesar dos questionamentos, problemas e desgastes, a discussão nos leva a deduzir que as universidades dentre todas as

organizações, pelas características de suas finalidades de ensino, pesquisa e extensão, de uma forma ou de outra têm contribuído para a formação da comunidade, através de investigações científicas e da formação de profissionais qualificados, constituindo-se assim a elite cultural do país.

Kunsch (1992, p. 40) por outro lado afirma que no Brasil a pesquisa desenvolveu-se a partir de 1934 juntamente com a criação da USP, nos moldes europeu sofrendo influências da Itália, Alemanha e França de onde chegaram cientistas para implantação da universidade, infiltrando-se na Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Sem dúvida, os cientistas internacionais contribuíram para que a USP se tornasse pioneira na formação de pesquisadores no Brasil deslançando a pesquisa.

A partir da experiência da USP outros projetos foram lançados, como no Rio de Janeiro – o Instituto de Biofísica da Universidade do Brasil, atual Universidade Federal do Rio de Janeiro; e em Viçosa na Universidade Federal de Viçosa. Então tanto na USP como em outras universidades, foram criadas tendências a procurarem recursos externos e elaborar convênios com fundações e empresas *pré dispostas a investir em pesquisa.*

Avançando também rumo a pesquisa a Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG, investiu nesse setor, tomando o ambiente mais adequado ao desenvolvimento intelectual e acadêmico dos alunos envolvidos no processo.

Após a Reforma administrativa de 1968, implantando oficialmente o Curso de pós-graduação no Brasil destaca-se a pós-graduação brasileira a qual obteve três fases distintas: na década de 50 e 60 destacou-se a formação de pessoal; nos anos 70 a criação de cursos e a década de 80 foi a fase de maior ênfase dada a pesquisa. Com a criação da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), o CNPq (Conselho Nacional de desenvolvimento Científico e Tecnológico), em 1951, ficou instituído o sistema brasileiro de pós-graduação. A CAPES se destinou a formação de recursos

humanos e o CNPq se envolveu mais na pesquisa. Sendo esses órgãos responsáveis pelo desenvolvimento dos cursos de pós-graduação e, conseqüentemente da pesquisa.

Com o surgimento desses órgãos e o estabelecimento dos cursos de pós-graduação houve desenvolvimento nas pesquisas, contribuindo na aquisição de equipamentos para a sua elaboração, proporcionando a oportunidade de criação de laboratórios, elevando também o nível da graduação.

É importante ressaltar, que a CAPES é uma entidade que muito tem apoiado as universidades na formação de recursos humanos, aplicando o sistema de avaliação permanente e contínua nos programas de pesquisa e pós-graduação elevando o nível dos seus cursos, contribuindo no aperfeiçoamento dos pesquisadores.

2.2 UFPI

Após fazermos algumas considerações sobre a evolução da universidade de modo geral, nos reportaremos à Universidade Federal do Piauí (UFPI), universo onde foi desenvolvida a pesquisa. A UFPI teve sua criação a partir da decisão de fundir algumas faculdades isoladas existentes na época em áreas tais como: direito (primeira fundada, em 1936), odontologia (primeira da área de saúde a ser implantada), medicina, filosofia e administração. A UFPI foi instituída por meio da lei nº 5.528, de 12 de novembro de 1968. Atualmente mantém 43 cursos de graduação em Teresina no *campus* Ministro Petrônio Portela no Bairro Ininga. Com *campus* universitário em cidades do interior como: *campus* Ministro Reis Veloso (Parnaíba), com 4 cursos, administração de empresas, ciências contábeis, ciências econômicas e licenciatura em pedagogia; *campus* universitário de Picos (Picos), com 2 cursos licenciatura em pedagogia e licenciatura em letras. Funcionam também os Colégios Agrícolas de Teresina (CAT), de Floriano (CAF) e de Bom Jesus (CABJ).

Possui ainda, 3 cursos de aperfeiçoamento, 23 cursos de especialização nas mais diversas áreas, 4 cursos de mestrado institucional sendo (educação, ciência animal, química e saúde coletiva) 6 de mestrado interinstitucional: enfermagem, comunicação social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), matemática da Universidade Federal do Ceará (UFC), letras da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), ciência da informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e desenvolvimento urbano da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Existem ainda 4 cursos de doutorado, enfermagem em convênio com a UFRJ e os interinstitucional serviço social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP), comunicação e educação pela UFRJ.

A UFPI, conta atualmente com 917 professores, assim distribuídos: 120 doutores, 328 mestres, 336 especialistas e 133 graduados, 13.962 alunos de

graduação e 2064 alunos matriculados nos cursos de pós-graduação em andamento, os quais são assessorados por 1.097 técnicos administrativos, divididos em grupos de nível superior, nível médio, e apoio operacional conforme dados de setembro de 2000.

Para melhor estruturação as áreas de ensino da UFPI estão subdivididas em seis centros de ensino:

- Centro de Ciências da Natureza (CCN);
- Centro de Ciências Humanas e Letras (CCHL);
- Centro de Ciências da Educação (CCE);
- Centro de Ciências Agrárias (CCA);
- Centro de Tecnologia (CT);
- Centro de Ciências da Saúde (CCS).

2.2.1 Centro de Ciências da Saúde

Para desenvolvermos este trabalho nos limitamos ao CCS, composto por 13 departamentos que atendem aos cursos de enfermagem, nutrição, educação física, odontologia e medicina.

Nossa pesquisa foi desenvolvida no curso de medicina o qual foi criado em 1968, com sua primeira turma formando-se em 1974. O curso conta com 141 professores que atendem atualmente 500 alunos, sendo 326 masculinos e 174 femininos, distribuídos em 12 períodos, tendo lançado no mercado de trabalho mais ou menos 1.500 médicos desde a sua implantação. O curso de medicina possui três departamentos:

- medicina especializada;
- materno-infantil;
- medicina comunitária.

O curso de medicina da UFPI encontra-se relacionado entre os dez melhores do país de acordo com a Comissão Interinstitucional Nacional de Avaliação em Ensino Médico (CINAEM). Esta comissão congrega nove entidades ligadas à área. Após o provão do Ministério de Educação e Cultura de MEC o curso foi classificado como o melhor do Nordeste, ficando 3% acima da média nacional. Dos 102 cursos de medicina existentes no país, o da UFPI, encontra-se entre os 10 melhores.

Atualmente, na área médica existem dois mestrados em andamento, o mestrado Interinstitucional em ciências médicas em parceria com a Universidade de Campinas (UNICAMP) e o mestrado em saúde pública que conta com o apoio da Escola Nacional de Saúde Pública do Rio de Janeiro (ENSP). Ambos com 15 inscritos. O curso de medicina mantém ainda o Programa de Residência Médica com sete especializações sendo: clínica médica, clínica cirúrgica, oftalmologia,

ginecologia e obstetrícia pediátrica, doenças infecciosas e parasitárias, psiquiatria e dermatologia, reconhecidos pelo CINAEM da Secretaria de Ensino Superior do MEC. Participa também do Programa de Saúde da Família (PSF), apoiado pela Fundação Municipal de Saúde (FMS) como posto de capacitação.

Através de convênio com o Estado tem como hospital-escola provisório o Hospital Getúlio Vargas (HGV). O prédio próprio e definitivo do novo hospital está em via de ser inaugurado, sendo equipado com a participação do Programa de Modernização das Instituições Federais de Ensino.

2.2.2 Biblioteca setorial

Com a finalidade de apoiar o ensino médico foi criada em 1968 a biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde “Prof. Zenon Rocha”. Convém ressaltar que é parte integrante do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SIBI/UFPI) e está vinculada à Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco (BCCB), Biblioteca Central da UFPI. A biblioteca do CCS, atualmente funcionando em instalações definitivas, conta hoje com 1538 títulos de livros perfazendo um total de 6.866 exemplares de livros. Possui 423 títulos de periódicos, atingindo o total de 29.292 fascículos. Para atender à demanda por serviços, a biblioteca conta com sete funcionários, sendo 1 bibliotecário, 4 assistentes, 1 contínuo (restaurador) e 1 copeira, funcionando de segunda a sexta-feira em horário ininterrupto de 7:30 às 18:00 horas.

Atualmente existem 789 usuários cadastrados, sendo que 320 pertencem ao curso de medicina. Para melhor atendimento, a biblioteca oferece os seguintes serviços: empréstimos local e domiciliar, levantamento bibliográfico, consulta local, serviço de comutação bibliográfica através da BCCB com acesso ao Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), serviço de reprografia, salas de estudo em grupo, cabines para estudo individual e orientação bibliográfica.

A área física da biblioteca encontra-se assim distribuída:

- 01 sala de estudo em grupo 13,50 m²
- 01 salão para leitura 13,60 m²
- 02 salas de periódicos 27,50 m²
- 01 salão acervo de livros 31,00 m²
- 01 sala de serviços técnicos 20,00 m²
- 01 hall e dois banheiros 24,00 m²

3 AVALIAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Percebe-se que a avaliação da informação é vista através da qualidade da informação, sob vários pontos de vista, inclusive do valor. Contudo, o termo, valor, quando usado por profissionais da área da informação tem o sentido de valor de uso, o que para Repo citado por Nehmy e Paim (1998) equivale à qualidade.

Deduz-se, que valor de uso é tido como o aproveitamento de recursos informacionais disponíveis e relevantes, usados para o objetivo proposto. De modo geral, avaliar a informação é critério subjetivo e complexo. Estudiosos levantam essa questão considerando que não é fácil encontrar modelos de mensuração de modo completo; então o mais viável é restringir essa mensuração a pequenas variáveis, na falta de recursos para uma avaliação geral.

Dentro dessa perspectiva Marchand (1990) diferencia cinco inclinações para definições a respeito de qualidade: 1 – abordagem transcendente, 2 – abordagem baseada no usuário, 3 – abordagem centrada no produto, 4 – abordagem do ponto de vista da produção, 5 – abordagem vista pelo prisma do valor. Apesar de várias tendências, na verdade, resumem-se em duas grandes abordagens: uma baseada no produto e outra centrada no usuário. Para o cientista da informação, qualidade da informação recai no atendimento das necessidades específicas de cada usuário, consoante com os objetivos propostos.

Segundo Wormel (1990, p.1), vários fatores são determinantes para que a qualidade da informação seja, hoje, foco de discussões entre eles. Temos a ansiedade e a sobrecarga da informação; a visão crítica dos custos e benefícios dos produtos de informação modernos e dos serviços; a crescente significância da seleção cuidadosa da informação disponível aos que trabalham o conhecimento; a competição no mercado de informação; o acesso à compreensão de uso eficaz das fontes de informação tanto nas empresas privadas como na administração pública.

Na ciência da informação, qualidade da informação, é assunto mundialmente discutido e a sua divulgação é tamanha, que se tornou tema do seminário, realizado em Copenhagem, na Dinamarca em agosto de 1989, sob a promoção do Nordic Council for Scientific information and Research libraries (NORDINFO).

Sobre a realização do Seminário com o título “Qualidade da Informação”, tendo como logotipo QI – por sinal muito apropriado, identificando-se com o objetivo do Seminário, num jogo de palavras, tomando como base os sistemas de informação. Os convidados apresentaram seu ponto de vista sobre o assunto. Dentre eles Don Marchand, apresenta *paper* sobre gerenciamento da informação, abordando as diferenças e semelhanças entre indústria de produtos de qualidade e qualidade da informação, Míriam Ginman, analisa a qualidade da informação pelo lado das empresas privadas. Patrícia Hämäläinen comenta sobre o produto de nicho e diz ser um modelo de serviço aplicável a grandes e pequenos empreendimentos, Myrtha Casa Nova por sua vez interpreta a informação ressaltando-a como principal elemento de mudança. Werner Schwuchow se reporta ao problema de avaliação dos serviços de qualidade da informação. Gülten Vagner enfatiza o seu discurso sobre a carência de estudos teóricos e de síntese nesta área do conhecimento, avaliando que “*na era da informação é uma ironia profunda que haja uma carência de corpo sólido de trabalho teórico sobre a qualidade da informação*”. (Wormel, 1990). Peter Hegedus faz a correlação entre qualidade e uso no encadeamento da produção de informação, baseado em exemplos da documentação e da informação no campo da ciência social, evidenciando que a hipótese oculta que iguala uso e qualidade nos sistemas de informação é falsa.

Prosseguindo, Ulf Hanson examina a qualidade embutida da base de dados, e alerta para uma das questões mais importantes nos serviços de base de dados hoje, afirmando que, apesar dos usuários terem recebido com facilidade os serviços oferecidos pelas bases de dados, na maioria das vezes não sabem o que

fazer com as informações. Joham Olaisen apresenta fundamentação teórica para o exame da correlação entre autoridade cognitiva e autoridade institucional no processo de informação e Rafael Capurro dá ênfase ao caráter social da informação e ao mensuramento da qualidade como qualidade ética, com *paper* que discute o conceito de ecologia da informação, sob aspecto teórico-prático. Os vários pontos de vista e a dimensão da qualidade da informação discutidos nesse Seminário constituem guia para estudo de avaliação nos produtos e serviços de informação.

Silva (1999) ressalta que, no Brasil, a Associação Paulista de Bibliotecários (APB), em 1992, foi uma das primeiras entidades a realizar evento, enfocando o tema qualidade, onde houve apresentação de vários trabalhos concernentes ao assunto. A revista **Ciência da Informação** levando em conta a repercussão do assunto, em 1993 ocupou por dedicar fascículo de sua publicação, o volume número 22, referente aos meses de maio a agosto, à questão informação e qualidade. Publicou diversos trabalhos sobre gestão, aplicação e ferramentas da qualidade para serviços de informação, enfocando artigos de estudiosos no assunto e empresas empenhadas em melhorar seu atendimento.

Há crescente interesse nessa área e existem várias experiências sobre indicadores de qualidade para bibliotecas acadêmicas, entre elas o da International Federation of Library Associations (IFLA) que propõe: uso geral da biblioteca e suas facilidades, qualidade da coleção, qualidade da catalogação, disponibilidade da coleção, serviço de referência e satisfação do usuário. Nos requisitos da International Standard Organization (ISO), 11620 propõem também diretrizes para os serviços de informação, sendo também suas normas bastante difundidas em outros setores (Valls e Vergueiro, 1998).

No entanto tais pesquisas em termo geral constatam que os indicadores devem ser encarados como ferramentas ou meios de mensuração, pois sendo a

satisfação do usuário um fato subjetivo, a ferramenta se relaciona com os serviços de um modo geral e não com serviços prestados isoladamente.

Deparamos durante a revisão de literatura, com vários questionamentos e conclusões sobre avaliação da qualidade da informação, optando pela concepção emitida por Schwuchow (1990, p.67) para nos direcionar.

“Qualquer critério de avaliação da qualidade da informação é, por natureza, subjetivo. É praticamente impossível encontrar um critério de mensuração simples, preciso e satisfatório. Devido à necessidade de incorporar a complexidade aos procedimentos de elaboração, manutenção e gerência, ao limitado tempo de vida útil da informação e ao elevado custo de todo o processo, os critérios de mensuração da qualidade da informação devem ser restritos ao pequeno conjunto de variáveis quantitativas, pois, desta forma, o grau de exatidão dos dados, provavelmente será maior”.

Hamburg citado por Oberhofer (1981) descreve diversos tipos de modelos aplicáveis à avaliação de bibliotecas. Bommer também, citado por Oberhofer (1981), ao analisar as causas do insucesso da aplicação dos modelos dirigidos à solução de problemas e/ou das tomada de decisão, na avaliação de bibliotecas universitárias, ressalta que a maioria é difícil de ser entendida, dificultando assim que o bibliotecário entenda e utilize seus resultados. Diz também que essas técnicas limitam-se à solução de problemas únicos, não foram usadas com sucesso na construção de modelo completo, de modo simples e geral, suficiente para serem aplicadas a várias situações.

Vasconcelos (1992, p.4) ressalta que os estudos sobre avaliação da eficácia dos serviços de bibliotecas, tiveram seu início na década de 60, enfatizando as medidas de recuperação, abrangendo bases de dados, sistemas de entrega de documentos e uso do produtos de informação. Diz ainda que Buckland (1975); Kantor (1976) e Saracevic (1977), realizaram estudos relevantes sobre o critério do conceito e a medida de avaliação, geralmente em bibliotecas universitárias.

Daí em diante, vários estudos sobre avaliação dos serviços de biblioteca foram realizados, a fim de detectar as barreiras que dificultam o processo de busca da informação, procurando encontrar estratégias que preencham possíveis lacunas existentes.

Oberhofer (1981) categoriza a abordagem do estudo sobre avaliação em duas classes gerais. A primeira, sobre os objetivos da biblioteca universitária e métodos para medir a realização desses objetivos. A segunda, relativa à satisfação do usuário e facilidade do fluxo da informação no sentido mais amplo do termo.

Em seu trabalho Oberhofer (1981, p.47) conclui que o nível de desempenho das bibliotecas brasileiras estudadas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ), na Biblioteca Central e duas setoriais é semelhante ao de outros países. Ressalta que, na maioria dos estudos de avaliação de bibliotecas, encontram-se frustrações, falhas e baixo nível de satisfação com relação aos serviços prestados por bibliotecas e sistemas de informações. Comenta ainda que esses problemas são universais, e têm ligação com fatos idênticos, como a relação contraditória entre qualidade e quantidade, excesso e escassez de informação na fonte, relevante para o usuário. Apesar das NTIC terem resolvido alguns aspectos relativos ao crescimento exponencial da informação, o problema de obtenção da informação adequada na quantidade necessária e no momento exato ainda não foi solucionado.

No que se refere à avaliação como área de estudo, encontra-se em estágio embrionário faltando muito a ser estudado, o nesse sentido Swanson, citado por Oberhofer (1981), diz que é uma situação natural ao processo de desenvolvimento de qualquer área do conhecimento que se encontre em fase de evolução, na busca de novas teorias. Entretanto alguns conhecimentos já foram adquiridos e já há progresso nessa direção.

Sob tal perspectiva, Valls (1998) citando Atkinson, diz que os serviços de informação têm como propósito reduzir o tempo, para que clientes e usuários tenham acesso à informação de que precisam, atingindo seus objetivos, sejam quais forem eles.

Valls tenta ainda estabelecer a diferença entre produto e serviço; para ele, a área de produção norteia-se por capital e/ou equipamentos, sendo que a área de serviço deve orientar-se pelas pessoas; logo são situações que merecem estudos específicos.

Chartier (1998) ressalta que na Antigüidade, considerava-se que a biblioteca ideal era aquela que reunia muito conhecimento em espaço delimitado, sugerindo que “quanto mais volumes acumulassem melhor” seria pura utopia. Compartilhando essa visão, criou-se a biblioteca de Alexandria, que possuía mais de quinhentos mil rolos, uma obra era composta com mais ou menos dez a vinte rolos, constituindo-se o mito de Alexandria. Na criação da Biblioteca Nacional da França, também esse mesmo pensamento levou-os a constituir acervos imensos, com intenção de transformá-los em comunicação à distância, através de textos eletrônicos, contudo esqueceram que era necessário satisfazer as outras demandas de leitura.

Em contraste ao pensamento das bibliotecas na Antigüidade, hoje nas bibliotecas eletrônicas da França, encontram-se somente os livros que serão procurados, facilitando o encontro do leitor com a obra. Entretanto, nas bibliotecas públicas, pode-se encontrar qualquer tipo de literatura, o que pode parecer que, que quanto mais especializada a biblioteca, maior a comunicação entre a biblioteca e sua clientela.

O paradigma tradicional da imagem da biblioteca como sendo lugar para proteção dos livros, empoeirados e quase sem serventia, foi substituído por modelo mais dinâmico e invasor. Com o advento da explosão bibliográfica, após a II Guerra Mundial as bibliotecas passaram por transformações, ultrapassando as

paredes e indo ao encontro dos leitores, surgindo os carros biblioteca, bibliotecas de bairros e empresas etc...

Em outras palavras, a biblioteca em qualquer âmbito é recurso indispensável, sendo o arquivista, o bibliotecário, ou seja, o profissional da informação, responsável pela avaliação e pela qualidade dos serviços de informação relevante. E com o excesso da produção bibliográfica, a informação carece cada vez mais desse profissional.

No momento atual a biblioteca universitária, como instituição prestadora de serviços e principal depositária de informação, deve sentir-se responsável pela melhoria dos serviços, analisando as necessidades e usos da informação, pois esse procedimento leva à melhoria da avaliação dos serviços. É necessário centrar a atenção nas necessidades do usuário, principalmente em relação ao acervo da biblioteca ou dos centros de informação e documentação.

Paralelamente, a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento, aliadas à interação bibliotecário x usuário, são fatores essenciais para o bom desempenho do trabalho na biblioteca.

Araújo, citado por Lima (1994, p.9), afirma "*Toda informação do mundo, não importa quão gloriosamente organizada e eficientemente recuperada, nada é se ninguém a quer*". Isso implica dizer que o profissional da informação além de se preocupar com a organização da informação, tornando-a acessível, deve também divulgá-la, elaborando estratégias que incentivem os usuários a utilizar a biblioteca através de divulgação por meio de serviço de disseminação da informação (SDI), propiciando o uso dos recursos informacionais na biblioteca. No caso qualidade não implica somente organização de sistemas, mas também satisfação do usuário.

Estudos demonstram que na área da Ciência da Informação e da Biblioteconomia os pesquisadores de várias áreas são o objeto de estudo básico

nas pesquisas referentes a usuários de bibliotecas. Afinal de contas são os usuários mais freqüentes nas bibliotecas, preferencialmente nas especializadas.

Tomaél (1995) avalia a qualidade na medição entre o profissional que atua no serviço de referência e a informação desejada, dizendo que grande parte depende da qualidade pessoal desse profissional e de suas relações com o usuário e os elementos da própria equipe. A orientação e o acompanhamento do pessoal do serviço de referência são essenciais no processo de transferência da informação, uma vez que a comunicação entre bibliotecário e usuário é satisfatória quando ambos estão pré-dispostos ao entendimento.

A observação da autora demonstra que o relacionamento entre usuários e bibliotecários é recurso que aliado ao sistema é fator fundamental para elevar a qualidade dos serviços de informação da biblioteca, minimizando barreiras de na obtenção da informação requerida.

Os sistemas de qualidade para Valls (1995, p.1), estão sendo estruturados em várias organizações e seus benefícios são largamente conhecidos tais como: satisfação dos clientes, produtividade, sistematização da organização, entre outros. Com base nessa afirmação, o processo de reestruturação dos sistemas é fator determinante para o atendimento satisfatório durante a busca da informação de que o usuário necessita.

Sem dúvida para Valls (1995), o papel do profissional de informação (bibliotecário, arquivista, documentalista) é imprescindível como responsável pelo gerenciamento dos documentos e registros do sistema de qualidade. Afirma que o profissional da informação desempenha papel fundamental no sistema de qualidade da empresa, uma vez que as técnicas de tratamento da informação convencionais, desenvolvidas por esses profissionais para centro de informações e arquivos, podem ser adaptadas e levadas ao controle de documentos e registros do sistema da qualidade, com poucas adaptações. A esse respeito entende-se que as novas teorias incorporadas pelo profissional da informação, principalmente

com o surgimento das NTIC mudaram o perfil desse profissional. Foi ampliado o leque de atuação, dando-lhes condições suficientes para atuarem em diversas áreas do conhecimento humano que trabalhe com unidade de informação, uma vez que o processo de qualidade perpassa pelo bom gerenciamento de uma unidade de informação.

Para Valls e Vergueiro (1998), são várias as ênfases dadas à palavra qualidade. Entre elas, significa a propriedade capaz de distinguir coisas e pessoas das outras, porém como gestão tem a seguinte definição para a ABNT (1994, p.6):

“Modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando o sucesso a longo prazo, através da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros, da organização e para a sociedade”

A percepção que os clientes tem sobre o serviço recebido é um dos parâmetros de avaliação da qualidade em várias áreas de produção. Também essa avaliação pode ser realizada através de vários elementos tangíveis.

“A biblioteca não constitui por si só uma empresa, mesmo considerando como empresa qualquer empreendimento que explore determinado setor da economia com o objetivo de sucesso. Ela se configura como órgão de recursos informacionais, recursos estes que agregados aos outros, humanos, materiais e financeiros, completam a clássica formatação de empresas. Isto quer dizer que a biblioteca ao aplicar métodos de qualidade total em sua gerência não o faz isoladamente do órgão que a mantém” (Areco apud Valls e Vergueiro, 1998, p.51).

O tema qualidade e as questões relacionadas a ele estão em evidência na literatura especializada nacional e a ciência da informação tem discutido muito esse tema. Foram levantados vários relatos de experiência na área, com base principalmente na literatura internacional, cujos estudos encontram-se mais aprofundados sobre a gestão da qualidade em serviços de informação.

Retomando-se o termo qualidade, existem várias definições, tais como:

“propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza” (Ferreira apud Valls e Vergueiro, 1998, p.48).

“totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas” (ABNT, apud Valls e Vergueiro, 1998 p.49).

Assim, qualidade para a ABNT é vista como a própria Gestão da Qualidade Total (GQT) e não como elemento isolado. A própria ABNT cita “em algumas referências a qualidade é definida como “adequação ao uso” ou “adequação ao propósito” ou “satisfação do cliente” ou “conformidade aos requisitos”.(1994, p.4).

“A qualidade, de um modo geral, significa o atendimento aos interesses, desejos e necessidades dos clientes. Esta prática faz parte da qualidade em unidade de informação, que através do conhecimento dos mecanismos de gestão da qualidade fazem uma adaptação as suas necessidades tendo em vista a facilidade de entendimento dos conceitos e a adaptabilidade destes aos procedimentos de uma unidade de informação”. (Baralho apud Valls e Vergueiro, 1998, p.54).

Com base nas considerações tecidas sobre avaliação e qualidade dos serviços de informação, abordaremos a seguir o estudo de usuários que é tema essencial para o planejamento dos serviços de biblioteca e centros de documentação, assim como para implementação de sistemas de informação (humano ou não humano).

4 ESTUDO DE USUÁRIOS

Na visão de Metchko (1980), os estudos de uso e usuários da informação científica e tecnológica tornaram-se instrumentos indispensáveis para planejamento e avaliação dos sistemas de informação e têm sido frequentes na literatura da biblioteconomia. As pesquisas sobre preferências de usuários possuem o propósito de contribuir na resolução dos problemas e nas tomadas de decisão administrativas. A autora ressalta que estudos nesse nível tiveram seu início em 1948 com J. D. Bernal, o qual elaborou estudos a respeito do uso de periódicos por cientistas britânicos em instituições governamentais, universitárias e de pesquisa privada. A autora menciona Urquhart, que por sua vez realizou trabalho sobre os tipos de publicações solicitadas pelos usuários no London Science Museum Library. Os resultados desses trabalhos foram relatados na Royal Scientific Conference.

A partir de então, com base nesses trabalhos houve uma inclinação no sentido de realização desses estudos, visando a analisar o comportamento do usuário. A esse respeito, foram realizados trabalhos nas décadas de 50, e foram crescendo as investigações de 1960, e estudos sobre necessidade e usos de usuários intensificaram-se a partir de 1970.

✧ No estudo de usuários são percebidas três fases: a primeira, relativa à necessidade de informação dos usuários da comunidade científica e tecnológica, a segunda, sobre comportamento do usuário e a terceira, sobre necessidades e uso da informação, com o envolvimento de vários profissionais, tornando-se estudo de caráter interdisciplinar com a participação de sociólogos, psicólogos e outros relacionados com diversas áreas do conhecimento humano.

Figueiredo (1994) conceitua estudo de usuários como:

“investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de modo adequado.” (p.7)

✧ A finalidade dos estudos de usuário é ainda investigar por que, como e para que os indivíduos usam informação e também quais são os fatores que afetam tal uso, uma vez que a informação é usada em vários campos e com vários objetivos.

Uma das vantagens desses estudos é que eles são a forma de abrir canais de comunicação, entre a biblioteca e a comunidade à qual ela serve. Os usuários são incentivados a expressarem suas necessidades e ao mesmo tempo contribuírem para que a biblioteca ou centro de informação supra essas necessidades.

✧ Os estudos de usuários são também importantíssimos para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou na da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, contribuindo para que os recursos necessários possam ser alocados em tempo hábil para suprir as necessidades. Contribuem, ainda, para que tanto a biblioteca quanto o centro de documentação revejam a postura técnica adotada, a qual muitas vezes é negligenciada em detrimento da satisfação das necessidades informacionais do usuário.

✧ Para Figueiredo (1994), além do estudo de usuários atualmente uma nova inclinação nessa linha é a averiguação sobre o efeito da informação, com a finalidade de se descobrir sua contribuição para a inovação, para a criação, ou para os trabalhos em andamento; esse fato se deve à necessidade de justificativa dos sistemas de informação sob o ponto de vista do custo-benefício. A dificuldade de mensuração da informação já foi observada por Menzel no primeiro artigo da revisão do ARIST, sobre estudo do usuário em 1966. ¹⁹⁶⁶

Entende-se que a dificuldade de medir o efeito da informação, para que se possam mensurar os usos que dela se fazem são devido a sua complexidade.

Apesar de vários estudos, ainda não houve consenso sobre a informação obtida, razão pelo qual tem havido críticas sobre o estudo de usuários; acha-se que são identificadas as demandas de informação, mas não o seu efeito depois de recebê-la, quer em forma de documentos ou de entrevista, quer de uma ou de outra forma; é uma questão que ainda não foi abordada.

Bax e Dias (1997) discorrendo sobre o estudo do usuário pelo aspecto das relações de interação entre os seres humanos e sistemas, citam Dervin que vem tentando desenvolver metodologia, capaz de avaliar a interação homem/sistema, com foco na problemática da comunicação.

O estudo nessa abordagem surgiu diante da constatação de que os sistemas são projetados, porém sem grandes preocupações com o público alvo, que irá utilizá-los, e sim com outras causas, geralmente de ordem tecnológica, surgindo daí as falhas na comunicação.

Segundo a abordagem da “Construção do Sentido”, que é a expressão traduzida do termo “*Sense-Making*”, quase sempre os sistemas (humano ou não humano) esperam que os usuários se adaptem a eles, que sejam e procedam da forma que convém aos sistemas e não como convém ao usuário; vencer essas barreiras é o principal objetivo da abordagem. A abordagem da “construção do sentido” decorre de constatação de que os sistemas atuais falham, principalmente na comunicação com os seres humanos, por não o considerarem realmente como principal elemento da questão, como o coração do sistema, responsável pela sua real utilidade.

O estudo proposto pode ser utilizado para se conhecer a comunidade de usuários que o sistema irá atender, com a abordagem da construção do sentido; leva-se à preocupação com o usuário às últimas conseqüências.

Conhecendo bem o usuário, o projetista terá condições de definir melhor todos os aspectos do sistema (humano ou não humano). A abordagem da

“construção do sentido” é sem dúvida mais um esforço no sentido de estudar os usuários dos sistemas de informação e a metodologia mais indicada é a entrevista com perguntas pessoais.

O estudo de usuários quando visto pelo prisma homem x máquina, nos leva a crer que a interação profissional da informação/projetista pode constituir um avanço nesse sentido.

4.1 Usuários da área médica

De acordo com Minayo (1998), a partir dos anos 70, houve avanço da produção intelectual na área da saúde. Com a incorporação da saúde pública, sentiu-se que as ciências sociais se engajaram no estudo saúde/doença. Partindo daí para um estudo mais profundo em busca de explicações da causa doença x mortalidade, enveredando pelas raízes históricas das populações dos países latino-americanos, no estudo dos fenômenos saúde/doença. Esse fato contribuiu para se desenvolver trabalho teórico no setor de saúde aliado a movimentos sociais, fazendo com que os profissionais técnicos e intelectuais da área passem a ter outra postura, na explicação desse fenômeno.

✎ Ao longo dos tempos, os estudos de usuários de bibliotecas que mais chamaram atenção foram os estudos e as pesquisas realizadas no âmbito dos usuários da informação científica e tecnológica. Os anos 70 evidenciam essa tendência. Todavia, desde o final dos anos 50 até mais ou menos meados dos anos 60, os estudos priorizaram a adequação dos sistemas de informação à satisfação das necessidades de informação de engenheiros e cientistas. A seqüência dessas tendências é também lugar comum nas dissertações que tratam do usuário.

Preferencialmente, os estudos sobre o comportamento do usuário têm sido aqueles que enfocam os cientistas ou tecnólogos, que recaem sobre a instituição universitária, ou seja, a análise do comportamento de usuários de bibliotecas universitárias. Estudos visando comunidades específicas de usuários são mais ou menos na metade dos anos 60.

O Annual Review of Information Science and Technology (ARIST) tem publicado revisões e críticas a respeito. O comportamento do indivíduo na busca da informação obedece às necessidades imediatas e não imediatas. As necessidades imediatas – sujeito busca arquivos pessoais, sua memória ou

observações por ele anotadas – são fontes internas. As necessidades não imediatas permitem que o indivíduo se utilize das fontes exteriores. Os dois constituem comportamentos básicos para obtenção da informação. (Prazeres *apud* Lima 1994). No entanto, no caso do usuário da área médica que lida com vidas humanas, suas necessidades imediatas exigem que obtenham informações urgentes, e que além de buscarem arquivos pessoais, busquem autores mais experientes. O aumento do volume de publicações, e a crescente especialização dentro da área dificultam ainda mais a satisfação das necessidades do usuário da área médica, cabendo ao profissional da informação bastante habilidade na transferência da informação.

Infere-se então, que os estudos de usuários de biblioteca também visam à adequação dos sistemas de informação e bibliotecas às necessidades do usuário. As pesquisas buscam, assim, o equilíbrio entre os sistemas e seus usuários, na tentativa de encontrar uma posição equilibrada e harmoniosa entre usuários e a instituição universidade.

Segundo Lima (1994), a universidade é formada por um conjunto de áreas que atuam conjugadas para determinado fim e são denominados setores ou departamentos. É necessário conhecer como os usuários buscam e recuperam informação para o desenvolvimento de suas pesquisas, porque assim fazendo procurar-se-á melhorar a prestação de serviços nos setores da biblioteca ou centros de informação e documentação.

Nas ciências biológicas, função é a operação pela qual uma das várias partes que compõem o organismo colabora para a sua manutenção como um todo. A biblioteca tem a função de proporcionar facilidade para utilização de canais que acessem informações eficientes. Convém ressaltar que quanto maior o nível acadêmico ou titulação, maior a necessidade de informação atualizada.

Moraes (1994), defende que, para haver aproximação entre o profissional da informação e o profissional da saúde, contribuindo para a superação da

desigualdade social, participando da construção da democracia do país, investindo na saúde e na vida, é necessário que a biblioteca contribua para a produção do conhecimento nas universidades, e se integre no processo ensino/aprendizagem com fontes e dados de melhor qualidade e confiabilidade. Infere, que a melhor saída é adotar a interdisciplinaridade e a integração de setores, como estratégia para nortear as polêmicas a respeito do estabelecimento de política de informação em Saúde no Brasil. A nova ordem constitucional, (Saúde, direito de todos e dever do Estado) institucional (descentralização e unificação dos serviços de saúde) e societária (pacto democrático) devem ser consideradas no processo decisório de estruturação dos sistemas.

4.2 Satisfação dos usuários

↙ Dias (1994) acredita que seja necessário incluir a satisfação do usuário como variável a ser considerada em qualquer situação, pois, essa é, sem dúvida, a medida do sucesso de qualquer biblioteca. Convém, que haja esforço especial no sentido de desenvolver metodologia simples e mais confiável, para se aferir essa satisfação. O autor propõe que se estabeleça indicador indireto do desempenho da biblioteca, tais como avaliações de cursos de graduação e pós-graduação, como a que é feita regularmente pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Segundo ele, na avaliação de um curso está embutida, naturalmente, a avaliação implícita da biblioteca do curso.

Falar de biblioteca nos dias modernos sem mencionar o usuário não procede, pois ele é o centro da informação, tanto que a literatura da área está repleta de estudos e pesquisas de usuários, abordando vários fatores, como: identificação do usuário, atendimento das suas necessidades implícitas (potenciais) e explícitas (reais), retroalimentação do sistema através do feedback do cliente, daí a sua importância para os sistemas de informação.

Para Barnard citado por Valls e Vergueiro (1998), as bibliotecas não devem saber somente quem são os seus clientes, elas devem identificar suas necessidades e expectativas. Sem dúvida, esse é o ponto de partida para que se possam preencher certas lacunas na satisfação do usuário.

Población (1990) diz que numa das últimas revisões do ARIST, evidenciou-se o novo direcionamento nos estudos que se vêm realizando desde 1978, sobre as necessidades e usos da informação, envolvendo também a participação do usuário nos projetos de avaliação de serviços oferecidos por centros de informação e documentação. É importante acentuar que à medida que o usuário toma conhecimento do desenrolar do processo de busca, pode compreender melhor a dificuldade relativa e contribuir para a eliminação das barreiras existentes.

Nas últimas décadas, com a frequência dos trabalhos sobre estudo da satisfação do usuário, acompanhando a transição da biblioteca, tornou-se necessário que os bibliotecários procurassem maior interação com o usuário, integrando cada vez mais, a biblioteca a um novo contexto social, o que incrementa seu nível de importância.

⌘ É bom ressaltar que a satisfação do usuário é fato subjetivo e que essa satisfação se relaciona com os serviços de modo geral e não com os serviços prestados isoladamente (Valls e Vergueiro, 1998).

Um dos serviços primordiais na satisfação do usuário é o atendimento de referência, mas para Tomaél e Zanielli (1995), uma das maiores dificuldades nesse serviço é a interação usuário x bibliotecário, pois responder às questões dos usuários satisfatoriamente implica atender todas as expectativas do usuário que procura a unidade de informação. O bibliotecário de referência não pode ser apático nem desinteressado, para que o usuário não se sinta um intruso, interrompendo outra atividade que está sendo executada pelo bibliotecário. Este deve fornecer respostas eficientes e eficazes para completar a satisfação do usuário. Sob tal perspectiva, Tomaél e Zanielli (1995) resgatam Traina Júnior na sua abordagem a respeito do usuário quando diz: *“um cliente não é uma interrupção de nosso trabalho... é a finalidade dele,”* enfatizando que os anseios do usuário devem ser atendidos, de modo que gere lucros a ambas as partes, atingindo a excelência pretendida.

Ainda sobre modelo de satisfação qualitativa, é o sistema que engloba variáveis sobre aquisição, processamento técnico e tratamento das rotinas de serviço, como também controle de saída (circulação e usuários).

A satisfação do usuário perpassa pela administração da biblioteca. Dias (1985), em seu estudo sobre a abordagem de papéis gerenciais de Mintzberg e sua aplicação a bibliotecas e centros de informação, ressalta que em biblioteconomia e ciência da informação essa preocupação é tópico de extrema

importância, uma vez que a biblioteca como qualquer outra organização, precisa ser bem administrada. O modelo de Mintzberg, ao ser usado por Person em sua tese de doutorado numa universidade norte-americana, teve como objetivo identificar a percepção que os administradores de bibliotecas públicas e universitárias tinham de suas funções. Person estudou administradores em seis bibliotecas públicas e nove universitárias. O estudo identificou conceitos de papel gerencial de acordo com os aspectos de dimensão, conflito, ambigüidade e satisfação.

Ao categorizar vários papéis concernentes a administradores como: empreendedor, líder, alocador de recursos, disseminador, especialista e monitor, deixou claro que todos os administradores mostraram algum grau de envolvimento nos diferentes papéis, e ressalta que a formação de administradores por tipo de biblioteca não se justifica uma vez que eles têm o mesmo grau de comportamento. Então a experiência gerencial de uma biblioteca pode ser aplicada em qualquer outro tipo de biblioteca.

Para Población (1990) é difícil esperar que a comunidade universitária e os pesquisadores apresentem alto grau de satisfação pelos serviços de informação que estão disponíveis no Brasil. Para tanto as necessidades de informação exigem ações para seu pronto atendimento, principalmente na situação atual que se apresenta desestimulante e preocupante, o que exige processo de tomada de conhecimento e o desenvolvimento de atitudes para amenizar as barreiras existentes.

Figueiredo (1994) considera o estudo da comunidade imprescindível para a administração da biblioteca, pois como ela tem funções específicas, esse estudo só irá contribuir, uma vez que leva a avaliar essas funções e se ainda justificam os objetivos da sua criação ou precisam ser feitas modificações e adaptações de acordo com as mudanças ocorridas no meio ambiente, o que se tornou mais ou menos importante com o passar dos tempos. O que foi considerado quando da

época da sua criação como os tipos de serviços oferecidos, as estruturas organizacionais, o número de profissionais, os recursos necessários do planejamento inicial da biblioteca devem ser revistos a partir do resultado do estudo da comunidade para que continue cumprindo a sua missão perante a comunidade servida por ela.

A autora ressalta que apesar de existirem críticas e limitações sobre o estudo de usuários, eles tem contribuído muito e já se pode levantar generalizações ou tendências quanto ao comportamento de usuários da informação. Sendo essas bastante relevantes, planejadores e administradores devem considerá-las e usá-las para o planejamento de novos sistemas de informação e para avaliar os sistemas já existentes. Diz ainda que é a melhor maneira de se definirem as necessidades dos usuários e estabelecer um sistema com um grupo de voluntários usando-os em condições reais, daí avaliar as suas opiniões.

¶ Enfim, sabe-se que a melhor maneira de administrar a satisfação dos nossos usuários e atender às necessidades e demandas de informação é realizando sistemático estudos de usuários que irão nos permitir avaliar as coleções, os serviços e produtos e adaptá-los às necessidades e demandas.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As pesquisas relativas ao campo das ciências sociais empregam metodologia diferenciada do tratamento dado às ciências físicas e biológicas, em virtude de estudarem temas sociais e suas relações com a sociedade e tratarem do fato social, no qual as visões do mundo do pesquisador e dos atores sociais estão implicadas em todo o processo do conhecimento (Minayo, 1998).

A metodologia usada para estudo do usuário é muito variada, oferecendo diversos métodos e técnicas. Optamos pelo método indutivo, pela possibilidade que oferece de inferir uma verdade geral ou universal, partindo de dados particulares para constatações mais abrangentes, como esclarecem Lakatos e Marconi (1985).

Esta investigação seguiu os seguintes passos:

- a) definição do universo e da população;
- b) amostra e técnica utilizada;
- c) análise dos dados;
- d) resultados e discussões.

5.1 Universo da pesquisa e população

Esta pesquisa foi centrada nos usuários efetivos da BSCCS. A população escolhida dentro do universo abrangeu docentes e discentes da área médica, exclusivamente do curso de medicina, por ser a clientela mais assídua.

Ressaltamos que apesar de haver técnicos e funcionários da UFPI inscritos na biblioteca, esses foram excluídos da pesquisa, não por serem considerados insignificantes, mas, devido ao número restrito diante do universo de professores e alunos que freqüentam a biblioteca.

A população de usuários da pesquisa foi formada por 320 alunos e 40 professores, totalizando 360 usuários.

5.2 Amostra e técnica utilizada

Utilizou-se amostra proporcional a 25%, sobre cada um dos dois segmentos. A escolha foi feita junto a um estatístico, que concluiu dentro das técnicas, ser amostra significativa. Foram pesquisados 25%, de 320 alunos inscritos e 25% de 40 professores inscritos, resultando em 80 alunos e 10 professores, totalizando 90 o número de usuários pesquisados. Tratando-se de biblioteca especializada, a maioria dos usuários inscritos é de aluno do curso de medicina, o que garante representatividade no tamanho da amostra.

Para a escolha dos pesquisados, utilizou-se amostra não probabilística acidental, onde o próprio pesquisador utiliza o raciocínio para edificar a amostra, de acordo com o universo e população de sua pesquisa. Essa técnica consiste em selecionar os elementos da amostra, sem escolha prévia e critérios pré-estabelecidos, e sim em função de sua presença acidental no lugar preciso em momento preciso. (Contandriopoulos e Champagne, 1999).

Foi efetuado um pré-teste para avaliar o questionário, instrumento de coleta utilizado, de modo a garantir a propriedade das perguntas, ou seja, se elas eram adequadas, claras e objetivas. Selecionamos elementos da amostra pertencentes ao universo, incluindo-os na pesquisa definitiva.

Os dez primeiros usuários inscritos e atendidos na biblioteca no dia foram pesquisados no pré-teste. Detectamos que não houve dificuldade em responder ao questionário e nenhum constrangimento provocado por alguma pergunta ou que alguma pergunta parecesse confusa. Para a aplicação do pré-teste utilizou-se também a amostra acidental

Utilizamos, a técnica do questionário, por ser instrumento que alia rapidez e segurança, garantindo ao pesquisado maior liberdade e anonimato. O questionário misto constituiu-se de 23 perguntas abertas e fechadas, permitindo

assim ao informante livre resposta, elaborada com questões a serem respondidas por escrito pelo pesquisado.

Os questionários (ANEXO) utilizados na coleta de dados incluíram questões ligadas aos objetivos da pesquisa. Os dados foram obtidos diretamente do informante.

5.3 Análise dos dados

Obtidos os dados, procedeu-se à tabulação e à análise das informações coletadas pelos questionários, com o auxílio de um estatístico.

Optou-se por apresentar dados relativos aos dois segmentos separadamente. Assim, de acordo com os comentários dos questionários, trabalharemos sugestões e opiniões expressadas.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O universo estudado incluiu universitários do curso de medicina e professores regularmente inscritos na biblioteca do CCS. Os dados relativos aos dois segmentos foram analisados separadamente em tabelas estatística.

ESTUDANTES

Tabela 1 (Estudantes)

Perfil da amostra. Sexo, faixa-etária e categoria acadêmica.
Teresina (PI), 2001.

	n°	%	
SEXO	Masculino	41	51,25
	Feminino	39	48,75
	Não respondeu	1	1,25
FAIXA-ETÁRIA	17 a 20 anos	18	22,50
	21 a 23 anos	34	42,50
	24 a 26 anos	17	21,25
	27 a 30 anos	4	5,00
	31 a 40 anos	4	5,00
	Acima de 40 anos	2	2,50
	Total	80	100,00
CATEGORIA ACADÊMICA	Estudante de graduação	78	97,50
	Estudante de pós-graduação	2	2,50
ESTUDANTE PÓS-GRADUAÇÃO	Residência	1	50,00
	Especialização	1	50,00
Total	2	100,00	

Fonte: Pesquisa Direta.

Comparando-se a frequência por sexo observa-se na TAB. 1 que houve ligeira predominância masculina (51,25%), sendo que a feminina foi de 48,75%. Não obstante a propagada evolução feminina, a sua presença menor que a masculina pode ser atribuída à complexidade do curso e à disponibilidade de tempo, confirmando a premissa de que as mulheres ainda estão estudando nas áreas humanas e sociais, com maior frequência. Note-se que, entretanto detectou-se percentagem alta de mulheres na docência.

Em relação à faixa etária, os universitários encontram-se em maior número entre 21 - 23 anos, o que se justifica devido ao ingresso na vida escolar, atualmente, ser mais cedo.

Quanto à categoria acadêmica atendida na BSCCS, os estudantes de graduação abrangem 97,50%, o que é justificável, uma vez que o acervo bibliográfico é quase que totalmente destinado à graduação.

Tabela 2 (Estudantes)
Frequência e horário da BSCCS.
Teresina (PI), 2001.

		nº	%
FREQÜÊNCIA	Não respondeu	1	1,25
	Diária	29	36,25
	Semanal	32	40,00
	Quinzenal	6	7,50
	Mensal	3	3,75
	Menos freqüentemente	9	11,25
HORÁRIO	Não respondeu	2	2,50
	Manhã	21	26,25
	Tarde	18	22,50
	Ambos, indiferentemente.	39	48,75
Total		80	100,00

Fonte: Pesquisa Direta.

Dentre o grupo de estudantes pesquisados, nota-se que a frequência declarada diária foi de 36,25% e a semanal de 40%, fato esperado, uma vez que a maioria dos universitários frequenta a biblioteca para o empréstimo domiciliar. Face ao acúmulo de aulas, geralmente, estudam em outros locais, retornando no fim do prazo do empréstimo, exatamente oito dias.

No tocante ao horário de frequência, verificou-se que o horário da manhã é o mais freqüentado, com 26,25%. Esses dados são confirmados a partir da observação de que é nesse horário também que são devolvidos os empréstimos

especiais do dia anterior ficando a parte da tarde com 22,50%. Quando tomados separadamente, a parte da manhã destacou-se pelo motivo já exposto.

Tabela 3 (Estudantes)
Finalidade de uso da BSCCS
Teresina (PI), 2001.

		n ^o	%
FINALIDADE	Estudar	62	77,50
	Atualizar-se em tópicos de seu interesse	32	40,00
	Elaborar trabalhos escolares	28	35,00
	Preparar trabalho ou livro para publicação	9	11,25
	Preparar aulas e material didático	4	5,00
	Fundamentar pesquisa de laboratório	4	5,00
	Solucionar problemas relacionados com a prática médica	27	33,75
	Outros	10	12,50
Total	80	220,00	

Fonte: Pesquisa Direta

Quanto à finalidade e ao uso da biblioteca por estudantes, a resposta de maior índice (77,50%), foi estudar. Esse fato é bastante aceitável, uma vez que as instalações da biblioteca propiciam ambientes adequados e acesso fácil às dependências das salas de aula.

O segundo fator mais abordado referente à finalidade e ao uso da biblioteca foi atualizar-se em tópicos de seu interesse com 40%, ficando a elaboração de trabalhos escolares com 35%.

Tabela 4 (Estudantes)

Serviços utilizados na BSCCSTeresina (PI), 2001.

		nº	%
SERVIÇOS	Não respondeu	2	2,50
	Consulta local	68	85,00
	Outros	1	1,25
	Empréstimo domiciliar	70	87,50
	Empréstimo interbibliotecário	3	3,75
	Serviço de fotocópias	16	20,00
	Levantamento bibliográfico	20	25,00
	Orientação bibliográfica	10	12,50
	Comutação bibliográfica	1	1,25
	Listas temáticas do acervo	14	17,50
Total	80	256,25	

Fonte: Pesquisa Direta.

Inquiriu-se sobre os serviços que já haviam utilizado na biblioteca e observou-se que o empréstimo domiciliar obteve um índice de 87,50%, o que prova ser esse o serviço mais utilizado por eles, seguido da consulta local que foi de 85%, fato que se justifica devido à proximidade do hospital-escola, servindo a biblioteca de apoio as suas dúvidas imediatas. O levantamento bibliográfico obteve 25%, pois através dele, os universitários podem se atualizar sobre o material recém-adquirido.

Tabela 5 (Estudantes)
Fontes de informação mais utilizada na BSCCS
Teresina (PI), 2001.

	n°	%	
FONTE DE INFORMAÇÃO	Não respondeu	1	1,25
	Livros textos	74	92,50
	Manuais	15	18,75
	Livros especializados	42	52,50
	Monografias/dissertações/teses	4	5,00
	Obras de referência (dicionários, enciclopédias, mapas, índices, abstracts, etc...)	7	8,75
	Periódicos ou revistas da área (jornais, revistas)	17	21,25
Total	80	200,00	

Fonte: Pesquisa Direta.

Os livros texto, com 92,50%, são os mais utilizados, seguidos de livros especializados da área médica com, 52,50%, e em seguida, os periódicos da área médica, abrangendo 21,25%.

Os dados obtidos corroboram o resultado anterior, quando justificamos o empréstimo domiciliar bastante alto. Nesse sentido os livros texto são os mais emprestados e, conseqüentemente, os mais utilizados.

Ao longo do questionário, ao serem interpelados sobre a existência do material bibliográfico desejado no acervo da BSCCS, evidenciou-se que os manuais foram os mais encontrados num total de 70%. A existência de material específico por disciplina é maior que a de livros textos, ficando estes com percentual de 25% pois tratam de disciplinas mais gerais, denotando, assim, bastante procura de material de atualização da área, conforme a especialização a ser seguida pelo acadêmico de medicina.

Em relação à existência da bibliografia recomendada pelos professores, também indagada ao pesquisado, de acordo com as respostas observou-se a predominância na resposta - às vezes - com 77,50%, e a alternativa sempre, com

13,75%. Na realidade, o resultado é surpreendente. Pois o natural seria que os professores intermediassem a compra do acervo através de sugestões, facilitando o aproveitamento do aluno mediante o acesso à bibliografia a ser adotada ao longo do curso.

Em relação às áreas e sub áreas mais carentes do acervo da BSCCS, os dados confirmaram que para a maioria dos estudantes, a área mais carente do acervo é Hematologia com 11,25% seguida de Ortopedia e Cirurgia com percentagem de 10%, ficando Radiologia, Genética Médica e Endocrinologia com 7,5%. Ao analisarmos a área e a sub área sobre a qual menos reclamações ocorreram, constatamos que foi Diagnóstico e Tratamento, Gastroenterologia, Obstetrícia, Dermatologia e Oftalmologia com 1,25%.

A respeito dos serviços prestados pela BSCCS como empréstimo, consulta, levantamento bibliográfico, os mesmos foram classificados pelos respondentes em satisfatórios com 53,75%, ficando 35%, com resposta - parcialmente satisfatórios.

Sobre a relação com funcionários 22,50% responderam que é ótima, nota-se que a relação entre servidores e alunos facilita o andamento dos serviços desenvolvidos, justificados pela pergunta a respeito dos serviços da biblioteca. 61,25% optaram pela resposta boa e 13,75% regular

De modo geral, os serviços e o relacionamento dispensado na biblioteca, são definidos como “bons”.

Tabela 6 (Estudantes)

Recurso mais utilizados / Ações sugeridas p/ melhorar serviços da BSCCS.
Teresina (PI), 2001.

	nº	%	
RECURSO MAIS UTILIZADO	Não respondeu	1	1,25
	Acesso direto às estantes	12	15,00
	Consulta a colegas/professores	8	10,00
	Consulta a catálogos da biblioteca	6	7,50
	Consulta ao bibliotecário/auxiliar de biblioteca	33	41,25
	Consulta a sistemas informatizados da biblioteca	27	33,75
	Outra	1	1,25
Total	80	110,00	
AÇÕES SUGERIDAS	Não respondeu	37	46,25
	Atualização do acervo	16	20,00
	Ampliação do horário de atendimento	8	10,00
	Exigência de silêncio	1	1,25
	Ampliação do quadro de empréstimo	1	1,25
	Atendimento bom	2	2,50
	Melhoria do atendimento	7	8,75
	Ampliação do quadro de funcionários	3	3,75
	Ampliação do número de terminais	4	5,00
	Melhoria da automação/instalação da Internet	8	10,00
	Melhoria do armazenamento da coleção	1	1,25
	Melhoria do serviço de empréstimo	1	1,25
	Implantação de livre acesso	10	12,50
	Ampliação do espaço físico	4	5,00
Total	80	128,75	

Fonte: Pesquisa Direta.

Observou-se que 41,25% dos universitários solicitam primeiramente o auxílio do bibliotecário e dos seus auxiliares para depois recorrerem à consulta dos sistemas informatizados da biblioteca tendo obtido a última opção 33,75% dos respondentes.

Em virtude de a BSCCS ser setorial especializada é importante que o bibliotecário e seus auxiliares estejam em constante contacto com o usuário para

atender as suas expectativas e apontar soluções principalmente em relação às dúvidas mais imediatas.

A propósito, Dias (2000), em artigo publicado em número especial destinado a comemorar a passagem do cinqüentenário da escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), hoje Escola de Ciência da Informação (ECI), ressaltou a dificuldade que o usuário tem em selecionar a informação que lhe é oferecida. O problema é que a quantidade de informação disponível tanto em catálogos como em base de dados é enorme, e a maioria dos usuários não têm habilidade suficiente e conhecimento necessário que lhes permita estabelecer estratégias de busca que possam traduzir suas necessidades informacionais. Diante disso será necessário recorrer ao profissional da informação, o qual usará suas técnicas específicas para auxiliá-lo. O bibliotecário tem tradição no desenvolvimento de práticas aplicáveis aos problemas de organizar e acessar informações contidas em documentos, desde a Antigüidade, com a biblioteca de Assurbanipal.

Sobre as ações sugeridas, o quadro apresenta-se da seguinte maneira:

- atualização do acervo 20%, fato que consideraram ao responder que o acervo precisa ser melhorado;
- seguido da implantação de livre acesso com 12,50%, fato que consideramos normal, pois o acesso à estante dá mais liberdade de escolha aos assuntos solicitados, dando ao usuário oportunidade de conhecer bibliografia correlata à procurada;
- ampliação do horário de atendimento (10%) foi uma das sugestões, contudo, apesar de o horário atual ser conveniente com o horário do curso, atendendo diariamente em horário ininterrupto, alguns alunos sugerem que esse horário seja estendido até a noite; porém essa opinião conflita com a maioria que concorda com o horário existente;

- melhoria da automação/instalação da internet com 10% . Quando se referem à automação, esta questão refere-se unicamente a internet, o que se confirma com a resposta a respeito do sistema de automação da biblioteca. Grande parte respondeu que a informatização do SIBI/UFPI satisfaz suas necessidades. É inegável a vantagem de instalação da internet, uma vez que o auxílio às pesquisas seria bem maior. Na biblioteca não existe o acesso à internet, mas é possível no laboratório de informática do CCS, em prédio que fica ao lado e ainda na BCCB;
- melhoria no atendimento 8,75%. Considerou-se pequena essa percentagem em relação à resposta sobre funcionário x usuário que foi considerado entre boa e ótima; entretanto se considerarmos a peculiaridade de cada usuário, esta resposta não nos surpreende;
- ampliação do quadro de funcionários com 3,75%. Infelizmente, a questão funcional nas universidades federais é hoje problema crucial, devido às constantes aposentadorias, mortes e outros motivos responsáveis pelos desfalques de funcionários, os quais por falta de abertura de concurso não são substituídos, gerando caos. Entretanto, como a BSCCS é pequena ainda se tem conseguido conciliar os serviços com o número de funcionários existentes.

Em relação às opiniões citadas é necessário que se repense sobre a atualização do acervo requerida pelos universitários, uma vez que os livros sobre medicina são os mais onerosos da área e requerem liberação de verba mais alta que para outros cursos.

Sob tal perspectiva, Targino (1982) afirma que as decisões sobre o uso de recursos destinados à Educação e à pesquisa científica devem constar sempre de programas coerentes e orgânicos, que definam uma estratégia de ação flexível mais segura, para evitar interferências e pressões comprometedoras. Para a autora, nas regiões tecnologicamente atrasadas, os recursos deveriam beneficiar

muito mais o ensino de qualidade do que a pesquisa, embora reconheça que a pesquisa-treinamento, a pesquisa aplicada e a pesquisa pura são indissociáveis da atividade universitária. Reforça que se o ensino possuir alto nível, seguramente haverá êxito na pesquisa e no trabalho científico.

Hoje, o que impede o livre acesso à biblioteca é o fato do acervo ser bastante valioso, carecendo de uma estrutura mais segura, como portão eletrônico e vigilância sobre a conservação do mesmo. Além do mais, também é necessário maior conscientização sobre o uso do livre acesso, a necessidade de conservação do material que inclui até mesmo a concepção do exercício da cidadania.

Tabela 7 (Estudantes)

**Classificação Itens Relacionados à Biblioteca.
Teresina (PI), 2001.**

		nº	%
ACERVO LIVROS	Não respondeu	4	5,00
	Ótimo	2	2,50
	Bom	38	47,50
	Regular	30	37,50
	Ruim	5	6,25
	Péssimo	1	1,25
ACERVO PERIÓDICOS	Não respondeu	6	7,79
	Ótimo	1	1,30
	Bom	25	32,47
	Regular	40	51,95
	Ruim	4	5,19
	Péssimo	1	1,30
ATENDIMENTO FUNCIONÁRIOS	Não respondeu	4	5,00
	Ótimo	16	20,00
	Bom	39	48,75
	Regular	19	23,75
	Ruim	1	1,25
	Péssimo	1	1,25
HORÁRIO FUNCIONAMENTO	Não respondeu	4	5,06
	Ótimo	11	13,92
	Bom	41	51,90
	Regular	13	16,46
	Ruim	8	10,13
	Péssimo	2	2,53
INSTALAÇÕES FÍSICAS	Não respondeu	4	5,00
	Ótimas	7	8,75
	Boas	47	58,75
	Regulares	17	21,25
	Ruins	4	5,00
	Péssimas	1	1,25
Total		80	100,00

Fonte: Pesquisa Direta.

Dos 80 alunos pesquisados, 38 (47,50%), consideraram o acervo de livros bom. E, 30 deles (37,50%) regular, o que é corroborado pelas ações sugeridas de atualização do acervo, e 5 (6,25%) ruim, sendo que 2 (2,50%) consideraram

ótimo, 4 dos pesquisados deixaram de responder ao questionário. Essa questão do acervo está relacionada tanto com a insuficiência de exemplares quanto com a atualização do acervo propriamente dita, pois aí se subentende que, ao procurarem a biblioteca para empréstimo, como os livros atualizados são poucos, muitas vezes o que encontram são as edições mais defasadas.

Tratando-se do acervo de periódicos convém ressaltar que a maioria, ou seja, 51,95%, consideraram regular, e 32,47% bom o que pode significar que os alunos encontram periódicos em menor disponibilidade que livros texto, muito embora esses não constituam acervo disponível a empréstimo, somente para xerox. Os alunos estão mais satisfeitos com o acervo de periódicos que os professores, uma vez que sua exigência por esse acervo é menor.

O atendimento foi relacionado com a quantidade de funcionários existentes, mas, apesar de ter havido sugestão para aumento, à disponibilidade desses e o bom relacionamento entre alunos e funcionários justificaram o bom atendimento confirmado. O atendimento foi considerado bom por 39 pesquisados, abrangendo 48,75%. E ainda 20%, responderam ótimo, o que representa 16 pesquisados, corroborando opinião formulada pelo pesquisador de que a quantidade de funcionários não inviabiliza o bom atendimento do usuário. Quatro pesquisados deixaram de responder a essa pergunta.

Ainda sobre a quantidade de pessoal existente nas bibliotecas universitárias, Dias (1994) afirma que o estabelecimento de padrões para pessoal nas bibliotecas universitárias está sendo preocupação dos bibliotecários universitários e dos estudiosos tanto no país como no exterior. O tema já foi pauta de vários eventos, dentre eles, o Seminário para Estudo dos Problemas de Administração e Funcionamento das Bibliotecas Universitárias e o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). O Brasil não tem ainda nenhum documento sobre padrões igual os editados pela American Library Association

(ALA) e pela International Federation of Library Association (IFLA) para bibliotecas universitárias.

Os padrões para pessoal nas bibliotecas universitárias brasileiras foram reconhecidos como instrumento importante da administração e isso é confirmado pela experiência de vários países que têm evidado esforços no sentido de estabelecê-los.

Discutir a biblioteca como elemento isolado no contexto de empresas e universidades está definitivamente descartado.

O autor supracitado propõe que se disponha de dois instrumentos para guiar os administradores nas questões de pessoal: um enunciado de diretrizes e princípios e um sistema de informações com dados quantitativos. Para que esses padrões cumpram seu objetivo final, que é otimizar o desempenho das bibliotecas, é necessário, evidentemente, que a sua utilização seja feita com esperada competência gerencial. Para tanto, convém melhorar a formação do bibliotecário, qualificando a linha gerencial das bibliotecas.

O problema do horário de funcionamento foi ventilado anteriormente na TAB. 6, quando foi sugerida a ampliação do mesmo, porém 51,90 % o consideraram bom e 13,92% ótimo, o que é um número satisfatório pela justificativa do fato de o curso de medicina não funcionar no horário da noite, muito menos aos sábados. Consideramos que, apesar de ainda haver reclamações, essas se devem às complexidades inerentes à pessoa humana.

Não nos surpreende a satisfação sobre instalações físicas consideradas em 58,7% boas, devido ao fato de as novas instalações oferecerem mais possibilidades de estudo e ambiente mais acolhedor.

Tabela 8 (Estudantes)
Informatização da Biblioteca Atende as Necessidades.
Teresina (PI), 2001.

	n°	%	
INFORMATIZAÇÃO SATISFATÓRIA	Não respondeu	4	5,00
	Sim	34	42,50
	Em parte	36	45,00
	Não	6	7,50
Total	80	100,00	

Fonte: Pesquisa Direta.

O atendimento satisfatório da BCCS aos seus usuários depende em parte do sistema de informatização do SIBI/UFPI, programa do acervo de publicações existente na biblioteca. Com o intuito de avaliar essa satisfação, indagamos dos usuários se o referido sistema atendia às suas necessidades. Obtivemos o seguinte resultado: 42,50% desses usuários responderam estar satisfeitos, justificando que há disponibilidade total do acervo catalogado e classificado. Responderam ainda que o programa é de fácil acesso, manuseio e entendimento, sendo adequado à pesquisa com facilidade de consulta, reserva e empréstimo.

Tabela 9 (Estudantes)

**Informatização da Biblioteca Atende as Necessidades (JUSTIFICATIVA).
Teresina (PI), 2001.**

	nº	%	
JUSTIFICATIVA	Não respondeu	46	57,50
	Disponibilidade total	2	2,50
	Desatualização / carência do acervo	3	6,25
	Problemas técnicos com o sistema	3	6,25
	Distribuição inadequada do assunto	1	1,25
	Dificuldade em conciliar assunto procurado e título indicado	1	1,25
	Computadores insuficientes para pesquisa	1	6,25
	Programa ultrapassado	1	1,25
	Programa utilizado é de fácil manuseio e entendimento	1	1,25
	Inexistência de computadores para o público	1	7,50
	Inexistência de acesso à Internet	2	11,25
	Informação adequada	2	2,50
	Adequação à pesquisa	1	1,25
	Possibilidade de busca, reserva e empréstimo.	2	2,50
Total	80	103,75	

Fonte: Pesquisa Direta.

Dos 45% que responderam em parte, na tabela TAB. 8, ofereceram na TAB. 9 as seguintes justificativas: inexistência de acesso à internet, desatualização do acervo, problemas técnicos no sistema, distribuição inadequada do assunto, dificuldade de conciliar assunto procurado e título indicado, número insuficiente de computadores, carência do acervo. Os usuários que responderam na TAB. 8 que o sistema não atende às suas necessidades foram somente 7,50% justificando que: o número de terminais é insuficiente para pesquisa, o programa está ultrapassado, existem problemas técnicos nos computadores e a biblioteca não disponibiliza acesso à internet.

As justificativas sobre a informatização foram bastante variadas, sendo que entre as respostas válidas a maior foi a da inexistência do acesso à internet no

âmbito da biblioteca com 11,25%, problemas técnicos 6,25%, desatualização/carência do acervo com 6,25% e número de computadores insuficientes 7,50%.

Entretanto, houve justificativas positivas: alguns consideraram que existe disponibilidade total (2,50%) e possibilidade de busca, reserva e empréstimo (2,50%).

Segundo Maia (2000), a utilização das novas tecnologias e a facilidade de acesso à informação resultante do desenvolvimento das telecomunicações e da internet tornou as bibliotecas e os serviços de informação, componentes essenciais desse processo. Para a autora, as bibliotecas incorporam aos poucos novas tecnologias, redirecionando suas políticas de disponibilização e tratamento da informação e sua relação com o usuário.

Diante do exposto, inquiriu-se o usuário sobre o acesso à internet; para nossa surpresa, somente 5% declararam acessar, e 86,25% responderam negativamente. Apesar de sua opinião sobre a internet ser a seguinte: 11,25%, responderam que tem conhecimento da disponibilidade de seu uso no laboratório do CCS, 13,75% que é essencial para atualização do conhecimento, 5% responderam que é essencial para a melhoria da pesquisa, 6,25% declararam que há necessidade de funcionários disponíveis e treinados para acompanhá-los nas pesquisas. Contudo, 10% consideraram o acesso à internet indispensável e 2,50% que falta laboratório de informática, no próprio recinto da biblioteca.

Conforme as respostas fica evidente que apesar de muitos não se interessarem em acessar a internet, reconheceram a sua importância e vantagens como ferramenta de pesquisa na obtenção de informação. Cabe a biblioteca verificar quais são realmente as dificuldades dos usuários, familiarizando-os com as NTIC, facilitando o seu acesso e conseqüentemente ampliando os recursos das pesquisas.

Sobre a utilização da internet referente à área médica, 16,25%, responderam afirmativamente sobre o seu uso e 71,25% que nunca a utilizaram . Porém subentende-se que não utilizaram acessando-a através do CCS.

As proporções que se seguem refletem o acesso às bases de dados médicas:

MEDLINE – 13,04%,

MEDCENTER – 4,35%,

MEDSCAPE – 4,35% e

MINISTÉRIO DA SAÚDE 4,35%.

Quando perguntados sobre o local de acesso, 8,70% responderam ter acessado no laboratório de informática do CCS e 4,35 na internet em outro local.

PROFESSORES

Após analisarmos as respostas dos discentes, passaremos a comentar os resultados obtidos através dos docentes, visto que, os questionários foram aplicados separadamente.

Tabela 1 (Professores)
Perfil da Amostra. Sexo e Faixa-Etária.
Teresina (PI), 2001.

		n°	%
SEXO	Masculino	4	40,00
	Feminino	6	60,00
FAIXA-ETÁRIA	31 a 40 anos	2	20,00
	acima de 40 anos	8	80,00
Total		10	100,00

Fonte: Pesquisa Direta.

É acentuado o número de mulheres pesquisadas que atuam como docentes, (60%), o que reforça a pesquisa sobre a força da mulher no trabalho em competição com os homens, porém como se verificou quanto aos estudantes, o número de homens é maior.

Justifica-se a faixa etária acima de 40 anos (80%) para a docência, pois hoje os pré-requisitos para a docência superior são o mestrado e o doutorado.

Tabela 1.1 (Professores)

Perfil da Amostra. Categoria Acadêmica. Teresina (PI), 2001.

		n°	%
CATEGORIA ACADÊMICA	Estudante de pós-graduação	2	20,00
	Professor	10	100,00
Total		10	120,00

Fonte: Pesquisa Direta.

Entre os docentes pesquisados, observou-se que 20% são estudantes de pós-graduação, o que comprova que, atualmente, profissionais buscam cada vez

mais especializar-se, seja por opção pessoal ou impulsionados pela obrigatoriedade que impõe a universidade.

Tabela 1.2 (Professores)

Perfil da Amostra. Categoria Acadêmica (estudante pós-graduação, professor) Teresina (PI), 2001.

		nº	%
ESTUDANTE PÓS-GRADUAÇÃO	Especialização	2	100,00
Total		2	100,00
PROFESSOR	Auxiliar de ensino	1	10,00
	Visitante	1	10,00
	Adjunto	5	50,00
	Assistente	3	30,00
Total		10	100,00

Fonte: Pesquisa Direta.

É interessante observar que todos os professores possuem especialização, fato que não é surpresa em relação às exigências das IES. Conforme TAB. anterior, outros estão em fase de pós-graduação e os demais com certeza já são mestres e/ou doutores.

Dentre os professores pesquisados a maioria é adjunto (50%) os assistentes são 30%.

Segundo Targino (1982) o aperfeiçoamento do pessoal docente assume grande importância, quer seja através da Pós-Graduação, Especialização, Mestrado, Doutorado, Pós-Doutoramento, quer seja mediante a nucleação de grupos de pesquisa, cuja soma de esforços propicia maior produtividade.

Tabela 2 (Professores)
Frequência e Horário Que Procura Biblioteca Setorial do CCS.
Teresina (PI), 2001.

		n°	%
FREQÜÊNCIA	Diária	1	10,00
	Quinzenal	1	10,00
	Mensal	1	10,00
	Menos freqüentemente	7	70,00
Total		10	100,00
HORÁRIO	Não respondeu	1	10,00
	Manhã	2	20,00
	Tarde	1	10,00
	Ambos, indiferentemente	6	60,00
Total		10	100,00

Fonte: Pesquisa Direta.

Para Lima (1994), o professor, utiliza a biblioteca de acordo com o seu nível acadêmico. O graduado utiliza revistas especializadas, o titulado doutor possui certa independência intelectual, que lhe garante acesso à literatura internacional. O doutor, com maior maturidade acadêmica, normalmente chefe de projetos ou departamentos, comunica-se mais com os seus pares do que propriamente com a biblioteca ou com a literatura especializada. Para a biblioteca, vão os doutores “menores”, pois os maiores estão produzindo conhecimento que, de tão novo ainda não foi publicado e, portanto, não estão disponíveis nas bibliotecas. Há também entre titulados ou não uma especificidade quanto ao uso da literatura científica ou técnica.

Os docentes participantes da pesquisa freqüentam a biblioteca muito raramente, levando-nos a crer que a maioria age assim, porque supre as suas necessidades de informação com material próprio, através de seus pares ou na internet. Ou ainda porque a biblioteca não supre suas demandas informacionais. Entretanto, eles precisam de atualização e a biblioteca de sua especialidade, de uma forma ou de outra, sempre pode oferecer algo.

No tocante ao horário, a maioria respondeu que vai a biblioteca nos dois horários indiferentemente. Esse resultado sem dúvida, tem estreita vinculação com a pouca freqüência constatada anteriormente. Ora, se vão à biblioteca com pouca assiduidade, o turno conseqüentemente, assume significação quase nula.

Tabela 3 (Professores)

**Finalidade de Uso da Biblioteca Setorial do CCS
Teresina (PI), 2001.**

		n°	%
FINALIDADE	Estudar	1	10,00
	Atualizar-se em tópicos de seu interesse	5	50,00
	Elaborar trabalhos escolares	2	20,00
	Preparar aulas e material didático	4	40,00
	Solucionar problemas relacionados com a prática médica	1	10,00
	Outros	4	40,00
Total		10	170,00

Fonte: Pesquisa direta.

Indagados os docentes a respeito da finalidade de uso da biblioteca, a maioria respondeu que a sua freqüência deve-se à atualização em tópicos do seu interesse, o que confirma que os profissionais da área de saúde necessitam de informações com respostas imediatas para suprirem as suas dúvidas.

Tabela 4 (Professores)
Serviços Utilizados da Biblioteca Setorial do CCS
Teresina (PI), 2001

		n°	%
SERVIÇOS	Consulta local	7	70,00
	Empréstimo domiciliar	6	60,00
	Serviço de fotocópias	3	30,00
	Levantamento bibliográfico	4	40,00
	Disseminação seletiva da informação	1	10,00
	Listas temáticas do acervo	1	10,00
Total		10	220,00

Fonte: Pesquisa Direta.

Observou-se que 70% dos pesquisados utilizam como prioridade serviços de consulta local fato que corrobora a resposta anterior, entendendo-se que os professores buscam a biblioteca principalmente para tirar dúvidas, além da utilização dos demais serviços oferecidos.

Tabela 5 (Professores)
Fontes de Informação Mais Utilizada na Biblioteca.
Teresina (PI), 2001.

		n°	%
FONTES DE INFORMAÇÃO	Não respondeu	1	10,00
	Livros textos	5	50,00
	Livros especializados	2	20,00
	Monografias/dissertações/teses	2	20,00
	Obras de referência (dicionários, enciclopédias, mapas, índices, abstracts, etc...)	1	10,00
	Periódicos ou revistas da área (jornais, revistas)	8	80,00
Total		10	190,00

Fonte: Pesquisa Direta.

Quanto aos professores terem respondido que o periódico é a fonte de informação mais solicitada, é evidente que os mesmos estão trilhando por caminhos claramente corretos uma vez que periódicos são fontes de pesquisa mais atualizadas, trazendo informações que levarão ainda algum tempo para se

consolidarem em livros texto. A opção por livros texto em segundo lugar é aceitável, uma vez que na prática do ensino esse tipo de material bibliográfico é bastante utilizado para preparação dos planos de aula.

Indagamos aos docentes se encontravam o material desejado referente à bibliografia. Dos pesquisados 10% responderam que sempre encontram material desejado e 60% responderam que não.

Devido às constantes atualizações da área médica o material bibliográfico, principalmente os livros textos, ficam obsoletos rapidamente e, na maioria das vezes a nova edição não está ainda disponível na biblioteca, e o pessoal da área prefere sempre as últimas edições dos livros.

Ao serem interpelados se a BSCCS possui documentos incluídos na bibliografia que sugerem aos alunos, 20% dos professores responderam que sempre, 30% às vezes, 20% raramente e 20% nunca. De acordo com a resposta anterior, fica evidente que os docentes recomendam sempre as edições mais atualizadas. Porém, por falta de disponibilidade de verbas para compra, muitas vezes esses livros deixam de ser atualizados, e mesmo assim quando do empréstimo domiciliar os usuários solicitam, preferencialmente, as edições mais recentes.

As áreas e sub áreas mais carentes do acervo da BSCCS, de acordo com os docentes ficaram distribuída, conforme explicação a seguir: área carente, Saúde Publica foi a mais indicada com 20%, Radiologia, Medicina Preventiva, Endocrinologia, Angiologia, Informática em Saúde e Oftalmologia foram indicadas com 10%, considerando-se, portanto essas áreas menos carentes. Uma vez que 40% dos pesquisados não responderam a essa questão, houve dificuldade em nomear de fato a menos carente.

Verificou-se equilíbrio entre a carência do acervo de acordo com a opinião dos docentes, nas áreas de Saúde Pública e na de periódicos. Devido à abstenção

ter sido muito grande, ficou praticamente impossível detectar outras áreas consideradas carentes. Tão carente quanto à Saúde Pública de modo geral é o periódico.

Na pergunta sobre avaliação dos serviços da biblioteca, é importante observar que a maioria dos docentes pesquisados considerou os serviços parcialmente satisfatórios (60%), o que leva a crer que a maior razão dessa afirmação deve-se a outras respostas já dadas como dificuldade de encontrar o material desejado, ausência de bibliografia indicada, área de periódicos carentes.

A percentagem de 60% dos professores consideraram boa a relação com os funcionários. Em relação à assiduidade na biblioteca, comparada à resposta dos alunos, foi mais ou menos equilibrada. Embora os alunos sejam mais assíduos, os índices indicam que os dois segmentos estão satisfeitos com o relacionamento entre funcionários e usuários.

Tabela 6 (Professores)

**Recurso Mais Utilizado / Ações Sugeridas p/ Melhorar Serviços da Biblioteca.
Teresina (PI), 2001.**

	n°	%	
RECURSO MAIS UTILIZADO	Acesso direto às estantes	3	30,00
	Consulta a colegas/professores	2	20,00
	Consulta a catálogos da bibliotec	2	20,00
	Consulta ao bibliotecário/auxiliar de biblioteca	5	50,00
Total	10	120,00	
AÇÕES SUGERIDAS	Não respondeu	4	40,00
	Ampliação do número de terminais	1	10,00
	Atualização do acervo	3	30,00
	Convênio com a Bireme	1	10,00
	Funcionamento aos sábados	1	10,00
	Instalação do programa de periódicos	2	20,00
	Melhoria salarial dos funcionários	1	10,00
	Qualificação de funcionários	1	10,00
	Melhoria da automação/instalação da Internet	2	20,00
Total	10	160,00	

Fonte: Pesquisa Direta.

Dos recursos mais utilizados para pesquisa, consulta ao bibliotecário e ao auxiliar de biblioteca foram as mais evidenciadas pelos docentes, o que indica que o professor está bem inteirado da atribuição do bibliotecário e auxiliar de biblioteca. O usuário precisa localizar a informação, e muitas vezes devido ao excesso, tem que recorrer a um profissional da informação (bibliotecário, arquivista, documentalista, cientista da informação) que com o seu conhecimento e habilidade irá selecionar a informação de maneira eficiente e eficaz.

A biblioteca do CCS possui acesso fechado ao leitor; contudo, concessões são feitas aos professores, o que justifica o acesso às estantes ficar sendo a segunda opção, dentre os recursos mais utilizados para efetuar pesquisa.

Foi dada relevância à atualização do acervo, em diversas questões da pesquisa como forma de repassar aos alunos conhecimentos atualizados.

Na segunda parte do questionário solicitamos que nos fossem dadas algumas sugestões para melhora dos serviços; a mais evidenciada foi atualização do acervo (30%), seguida de melhoria da automação/instalação da internet, instalação do programa de periódicos e ampliação do número de terminais.

Tabela 7 (Professores)
Classificação Itens Relacionados à Biblioteca.
Teresina (PI), 2001.

		nº	%
ACERVO LIVROS	Não respondeu	2	20,00
	Bom	6	60,00
	Regular	2	20,00
ACERVO PERIÓDICOS	Não respondeu	2	20,00
	Bom	2	20,00
	Regular	2	20,00
	Ruim	4	40,00
ATENDIMENTO FUNCIONÁRIOS	Não respondeu	2	20,00
	Ótimo	1	10,00
	Bom	7	70,00
HORÁRIO FUNCIONAMENTO	Não respondeu	2	20,00
	Ótimo	1	10,00
	Bom	6	60,00
	Regular	1	10,00
INSTALAÇÕES FÍSICAS	Não respondeu	1	10,00
	Ótimas	3	30,00
	Boas	5	50,00
	Regulares	1	10,00
Total		10	100,00

Fonte: Pesquisa Direta.

Consideraram que o acervo se classifica como bom, pois na medida do possível sempre que há liberação de verbas são compradas obras para a BSCCS. Apesar de acharem as edições desatualizadas e não freqüentarem com assiduidade, o que evidencia afirmação é o resultado das pesquisas e as avaliações dos alunos, em sala de aula.

sendo o periódico considerado a fonte de informação mais atualizada, é óbvio que qualquer falha na sua periodicidade é notada pelos professores, razão pela qual consideraram o acervo ruim (40%). Entretanto a opção regular e bom obtiveram o mesmo índice (20%).

Como esperado, houve satisfação no tocante ao horário, pois a BSCCS tem funcionamento ininterrupto de Segunda a Sexta, de 7:00 às 18:00.

A biblioteca conta hoje com prédio novo e moderno, equipado com ar condicionado. Entretanto, a sua limitação quanto ao espaço físico, persiste, sobretudo quanto às salas de estudo individual. Para os docentes, as instalações físicas foram consideradas boas e não ótimas pelo argumento da restrição de salas individuais.

No tocante a facilidade de manuseio e entendimento do sistema, os docentes foram unânimes em afirmar que não há problema nesse sentido. Percebe-se, foi de consenso geral a satisfação do programa da biblioteca SIBI/UFPI o qual faz parte do sistema de acervo.

Quanto à questão do atendimento das pesquisas pelo sistema de informação da BSCCS, 60% dos docentes afirmaram estarem parcialmente satisfeitos, o que pode ser interpretado pela ausência de acesso à internet no recinto da biblioteca, fato que impossibilita o acesso a fontes internacionais e tido como responsável pela falta de satisfação total no atendimento do sistema.

Como era de se esperar as necessidades informacionais de cada um são diferentes e, por esse motivo, ao serem indagados sobre o atendimento das necessidades informacionais por parte do sistema de informação, as respostas não obtiveram percentuais elevados em nenhuma alternativa oferecida (sim, em parte, não). Ficando 10% sendo o parâmetro para todas as respostas.

Na tentativa de conhecer o percentual de professores que acessam a internet no laboratório do CCS, incluímos no questionário pergunta relativa à

questão e constatamos que 20% responderam afirmativamente e 70% não. Pelo fato de não haver acesso à internet na biblioteca, todos os que responderam sim utilizam as dependências do laboratório do CCS.

Hoje com a evolução das telecomunicações, a tão comentada era da informação e os vários tipos de informação disponíveis na internet, inclusive base de dados na área médica, os docentes e discentes tem que se envolver nesse processo como forma de melhorar as suas pesquisas.

Diante da opinião a respeito dos serviços da internet, de modo geral pudemos constatar, que ainda há resistência quanto ao uso das NTIC. Poucos alunos e professores acessam as bases de dados da área médica, o que nos leva a crer que muitos as desconhecem. Constatou-se que somente seis entre dez professores, afirmaram já ter acessado as bases de dados CURRENT CONTENTS e MEDLINE.

Necessária se faz maior divulgação a respeito das bases existentes na área médica, e a necessidade de atualização; urge que professores e alunos se envolvam nesse processo, de conhecer e acessar as bases relativas à área médica.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando como base o objetivo central antes enunciado, qual seja avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços da BSCCS, com o fim de rever as metas políticas estabelecidas, o que pressupõe a avaliação dos serviços oferecidos em seus diferentes aspectos, os dados coletados e devidamente discutidos permitem as seguintes inferências (são alusivas aos dois segmentos estudados – discentes e docentes):

- 1 – quanto ao sexo dos respondentes, dentre os discentes, predomina o sexo masculino (51,25%) em contraposição aos docentes, cuja maior representatividade é do sexo feminino, com 60%;
- 2 – a faixa etária dos discentes é em sua maioria jovem (42,50%), que estão entre 21 a 23 anos, quanto aos docentes, 80% estão acima de 40 anos;
- 3 – no que concerne à frequência, dentro das expectativas teóricas, os discentes, em sua maioria opta pela ida diária (36,25%) e semanal (40%), enquanto que os docentes, surpreendentemente, freqüentam a biblioteca, pouco, pois 70% responderam a alternativa menos freqüentemente, ficando assim a frequência diária, quinzenal e mensal em 10%. A ausência dos docentes na biblioteca os impossibilita de conhecerem as obras recém-lançadas e divulgá-las junto ao alunado. Muito embora tomem conhecimento do acervo através de catálogos e listas, deixam de manusear a obra, tendo assim um contato mais direto com as publicações.
- 4 – o horário de maior incidência, no caso dos discentes, é o turno matutino, mas para os docentes, é dado sem importância, ou seja, vão à biblioteca à tarde ou durante a manhã, o que tem justificativa visível no fato de pouco freqüentarem a biblioteca;

- 5 – inquiridos sobre a finalidade e uso da biblioteca os discentes (77,50%) responderam que vão para estudar e 40% para atualizar-se em tópicos do seu interesse, enquanto que os docentes (50%) vão para atualizar-se em tópicos do seu interesse e 40% para preparar aulas e material didático;
- 6– quanto aos serviços mais utilizados, os alunos responderam o empréstimo domiciliar com 87,50% seguido da consulta local (85%), e os professores responderam consulta local (70%) seguido de empréstimo domiciliar (60%);
- 7 – quanto à fonte de informação mais utilizada os alunos responderam que são os livros texto (92,50%), ficando os livros especializados com 52,50%, e os periódicos com 21,25%. Já os professores responderam periódicos (80%), seguidos de livros textos (50%);
- 8 – sobre a satisfação com os serviços de modo geral prestados pela biblioteca, os discentes responderam que em 53,75% são satisfatórios e 35% parcialmente satisfatórios. Ao serem indagados sobre a mesma pergunta os 60% dos docentes responderam são parcialmente satisfatórios e 30% satisfatórios;
- 9 – a respeito do relacionamento com os funcionários os discentes majoritariamente (61,25%), julgam boa a relação funcionários x usuários e ótima, em 22,50%. Esse índice decai no caso dos docentes, que a classificaram tão somente como boa (60%) e ótima (20%).
- 10 – 41,25% dos discentes afirmaram utilizar como recurso para obtenção da informação a consulta ao bibliotecário/auxiliar de biblioteca, seguida dos sistemas de informatização da biblioteca (33,75%). Os

docentes também utilizam primeiro a consulta ao bibliotecário (50%) seguida do acesso as estantes (30%);

11 – das ações sugeridas para melhoria dos trabalhos pelos discentes, a mais evidente foi atualização do acervo (20%) seguida de implantação do livre acesso (12,50%). Já os docentes responderam atualização do acervo (30%) e instalação do programa de periódicos/instalação de acesso à internet (20%).

Destacamos os fatores considerados positivos pelos pesquisados:

- a) ambos os segmentos apontam a presença de quantidade satisfatória de livros específicos das disciplinas profissionalizantes e, grosso modo, os serviços oferecidos são considerados satisfatórios, em sua essência;
- b) ambos os segmentos confirmam que, para a busca de informação, recorrem, prioritariamente, ao corpo técnico da biblioteca, o que é indício forte de valorização da função do profissional da informação, com ênfase para bibliotecários e auxiliares de biblioteca.

Quanto aos pontos negativos mais ressaltados pelos dois segmentos foram assim condensados: (a) desatualização da coleção (b) falta de livre acesso às estantes; (c) inexistência do programa de periódicos (d) impossibilidade de acesso à internet no âmbito da biblioteca. Em se tratando, especificamente, dos alunos, acrescentaram, ainda, como ponto limitativo, a questão do atendimento, justificando que deveria haver mais funcionários.

Os dados evidenciaram que os professores freqüentam a biblioteca muito para dirimir dúvidas imediatas, ao contrário do alunado, que prioriza os serviços de empréstimo domiciliar e local, ou seja, freqüentam à biblioteca para empréstimo de publicações e/ou local de estudo.

No caso das chamadas novas tecnologias – bases de dados – tanto discentes como docentes ainda relutam em adotá-las. Considerando os resultados e discussão espera-se contribuir para a reformulação de políticas e metas, para resolução dos problemas existentes, alertando as autoridades da UFPI e da BSCCS, sobre os pontos limitativos que possam estar dificultando a biblioteca no alcance do seu objetivo final, que é fornecer informações para que se possa formar profissional competente.

8 REFERÊNCIAS

ARAUJO, Franca Maria Benedetti Galvão de. A automação no centro de informação e documentação do Instituto de Pesquisas Espaciais (INPE). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n.2, p. 151-154, jul./dez. 1986.

BAX, Marcelo P, DIAS, Eduardo Wense. **A Abordagem da “Construção do Sentido” em estudo de usuários**. Belo Horizonte, 1997. 5 fls. (Relatório Técnico, ECI 001)

BOMMER, M.R. Operations research in libraries: a critical assessment. **J. Am. Soc. Inf. Sci.**, Washington, v.26, n.3, p.137-139, May/June., 1975.

CHARTIER, R. **A Aventura do livro: do leitor ao navegador**. São Paulo: UNESP. 1998.

CHIARA, I.G. Di, OLIVEIRA, S.M., TOMAÉL, M. I. Serviços de qualidade: o caso do sistema de biblioteca da Universidade Estadual de Londrina. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Associação dos Bibliotecários do ceará, 1998.

CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Brasília: IBICT, v. 22, n.2, 1993.

CONTANDRIOPOULOS, André-Pierre, CHAMPAGNE, François, POTVIN, Louise. **Saber preparar uma pesquisa**. 3 ed. São Paulo, Hucitec, 1999. 215p.

DIAS, Eduardo José Wense. Biblioteconomia e Ciência da Informação: natureza e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.5, n. especial, p.

_____. A Abordagem dos papéis gerenciais de Mintzberg e sua aplicação a bibliotecas e centros de informações. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 37-54, mar., 1985.

_____. Padrões para pessoal nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 23, p. 335-339, set./dez. 1994.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas Universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira, Brasília: INL, 1980.

FIGUEIREDO, N.M. Aspectos especiais de estudos de usuários... **Ciência da Informação**, Brasília, v.10, n.2, p. 18-23, jul./dez. 1982

_____. **Avaliação de coleções e estudo de usuários.** Brasília: ABDF, 1979. 96p.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT, 1994. 154p.

GIACOMETTI, M. M. **Motivação e busca de informação: comportamento de docentes pesquisadores da UFMT Campinas, PUCCAMP, 1989.**Dissertação de Mestrado.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1991.

GINMAN, M. Quality information for quality. In: WORMEL, I (Ed.) **Information quality: Definitions and dimensions.** London: Taylor Graham, 1990. p.18-33

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Universidade e comunicação na edificação da sociedade.** São Paulo: Edições Loyola, 1992. 195p.

LAKATOS, E. M, MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 1985.

LIMA, Ademir Benedito Alves. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de biblioteca.** Londrina: EMBRAPA - CNPSo. 1994.

MAIA, Regina Maria da Costa Smith. **O uso da internet como fonte de pesquisa acadêmica por professores e alunos do programa de pós-graduação em Ciência da Informação da UFMG.** 2000.Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais.

MARCHAND, D. Managing information quality In: WORMELL, I.(Ed.) **Information quality: definitions and dimensions.** London: Taylor Graham, 1990, p.7-17.

_____. Information management. **Review**, v.1, Issue 1, Summer 1985.

MARTELETO, R.M. Necessidades de informação de professores e integração entre biblioteca universitária e atividades acadêmicas. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p. 123-138, mar. 1984.

METCHKO, Dulce Maria Bastos. **Demandas de usuários da biblioteca do setor de ciências da saúde da Universidade Federal do Paraná.** Dissertação

(Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Escola de Biblioteconomia da UFMG, Curitiba, 1980.

MINAYO, Maria Cecília de Sousa. **O desafio do conhecimento**. 5ed. São Paulo: Hucitec, 1998. 269p.

MORAES, Ilara Hammerli Sozzi de. **Informações em saúde: da prática fragmentada o exercício da cidadania**. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC /ABRASCO, 1994

MORAES, Irany Novah. **Perfil da universidade**. São Paulo: Pioneira: Editora da Universidade de São Paulo, 1986. 131p.

NEHMY, Rosa Maria Quadros, PAIM, Ísis. A desconstrução do conceito de “qualidade da informação”. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n. 1, p. 36-45, jan./abr., 1998.

NEILL, S.D. The information analyst as a quality filter in the scientific communication process. **Journal of information Science**, v. 15, n.1.p.3.12,1989.

OBERHOFER, Cecília A. Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v.10, n.1, p. 47-58, jan./jun. 1981.

OLAISEN, J. information quality factors and the cognitive authority of electronic information. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**. London: Taylor Graham, 1990, p.84-91.

OLIVEIRA, S.M. A satisfação do usuário como medida de avaliação de serviço de biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4, 1985, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP/BC, 1985. 388p. p. 356-374.

PAIM, I. NEHMY, R., GUIMARÃES, C. Problematização do conceito “qualidade” da informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**. v.1, n.1, p.111-119, jan./jun. 1996.

PINHEIRO, E. G., COSTA, M. F. Qualidade total em bibliotecas universitárias: uma nova relação em busca da gestão de qualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Associação dos Bibliotecários do Ceará, 1998.

PINTO, D. **Cultura da qualidade versus qualidade de vida**. Rio de Janeiro: PUC, 1995.p.104-175: Qualidade o novo paradigma da sociedade capitalista. (Dissertação de Mestrado).

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, v.22, n.2, p. 133-7, maio/ago. 1993.

POBLACIÓN, Dinah Aguiar, DIAS, Maria Matilde Kronka. Satisfação dos usuários de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 6., 1989, Belém, **Anais...Belém**, 1990, v. 1, p.157-177.

RAMOS, M. E. M., BERTHOLINO, M.L.F., BELLUZZO, R. C.B. Gestão de qualidade em busca de indicadores de desempenho. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, 1998, Fortaleza. **Anais... Fortaleza: Associação dos Bibliotecários do Ceará**, 1998.

REPO, A. J. The value of information: approaches in economics, accounting and management science. **Journal of American Society for Information Science**, v.40, n.2, p.68-85, mar. 1989

ROCHA, C.C., GOMES, S.H.A. Gestão da qualidade em unidade de informação. **Ciência da Informação**, v.22, n. 2, p.142-52, maio/ago. 1993.

RUDIO, F.V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 24 ed. Petrópolis: Vozes, 1999. 144

SADI, Benedita S. C., ELEUTERIO, Irene L., GOMES, Sônia G., NORONHA, Daisy P., SILVA, Nilza N. da, FERREIRA, Maria Cecília G., LIZIERO, Sônia M.F., ANDRADE, Maria Terezinha D. de. Satisfação frustração do usuário em obter documentos em uma biblioteca acadêmica da saúde pública. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., 1985, Campinas. **Anais...Campinas: UNICAMP/BC**, 1985. 388p. p 340-355.

SARACEVIC, T. **Ciência da informação: origem, evolução e relações. Perspectivas da ciência da informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. 2 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998. 451p.

SWANSON, R.W. Performing evaluation studies in information Science. **J. Am. Soc. Inf. Sci.**, Washington, v.26, n.3, p. 140-156, May/Jun. 1975.

SCHWUCHOW, Werner. Problems in evaluating the quality of information services. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**, London: Taylor Graham, 1990.p.54-68.

SILVA, Sueli M.G.M. **Objetivos e percepção de qualidade: o caso do sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas**. Macció: UFAL, 1999. 18p. Projeto Mimeografado.

STEWART, Thomas A. **Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARGINO, M. G. A universidade brasileira no momento atual. **Educ. bras.**, Brasília, v, 4, n. 9, p. 90-99, 2 sem., 1982.

_____. **Comunicação científica: o artigo de periódico nas atividades de ensino e pesquisa do docente universitário brasileiro na pós-graduação**. 1998. 387f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

TOMAÉL, Maria Inês, ZANINELLI, Neide Jardinete. Qualidade como fator de motivação no atendimento de referência. **Inf. & Inf.**, Londrina, v.0, n.0, p.47-54, jul./dez. 1995.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI. Biblioteca Setorial do CCS. Folheto Informativo SIBI/UFPI. Teresina: UFPI. 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI. Coordenadoria de planejamento administrativo. **Catálogo da UFPI: ano 2000**. Teresina: UFPI, 2000.

VALLS, Valéria Martins. **O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do sistema de qualidade**. Mar. 1995 (Ensaio APB, 16).

VALLS, Valéria Martin, VERGUEIRO, Valdomiro, c.s. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. **Perspect. Ci. Inf.**, Belo horizonte, v.3, n.1, p.47-59, jan./jun. 1998.

VALLS, Valéria Martins. O gerenciamento dos documentos do sistema de qualidade. **Ci. Inf., Brasília**, v.25, n.2, p.161-165, maio/ago. 1996.

_____. A participação do profissional da informação em sistema de qualidade. **Cadernos BAD**, v.3, p. 89-96, 1995.

VASCONCELOS, Rosa Maria Araújo de Godoy e. Avaliação de desempenho da biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSITÁRIAS, 7, 1991, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: SIBI/UFRJ, 1992. V.2,p. 515-526.

_____. Avaliação dos serviços informacionais. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2, 1994, Belo Horizonte. **Anais...**Belo Horizonte: ABMG, 1994. 820p. p.3-14.

VERGUEIRO, V. C., CARVALHO, T., REDDY, L. S. K. Proposta de metodologia para identificação de indicadores de qualidade: aplicação em bibliotecas universitárias da área odontológica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Associação dos Bibliotecários do Ceará, 1998.

WANDERLEY, Luis Eduardo W. **O que é universidade**. 6ed. São Paulo: Edições Loyola, 1986. 84p.

WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**, London: Taylor Graham, 1990.

9 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

A QUALIDADE da informação jornalística. Belo Horizonte: Curso de pós-graduação em Ciência da Informação da UFMG, 1999. 43 p. Projeto para dissertação de mestrado.

ALMEIDA, M. S., **Qualidade da informação: uma revisão bibliográfica.** Belo Horizonte: Curso de pós-graduação em Ciência da Informação da UFMG, 1994. 26p. Texto avulso

ALLEN, Bryce L. **Information tasks.** Toward a user centered approach information systems. San Diego: Academic Press, 1996.

ANIEDEN, C.O.T. Maine evaluates its library services. **North Country Libraries**, v. 13, p. 12-15, Jan., 1970. 13 p. 12-15, jan., 1970.

BORBA, Maria do Socorro de Azevedo, WOLKOFF, Daisy Blumenberg, MURGUIA, Eduardo I. M. et al. Satisfação do usuário (corpo discente) da Biblioteca Setorial de Pós-graduação em Biblioteconomia e em Filosofia. **Transinformação**, Campinas, v.2, n.2/3, p. 45-62, maio/dez. 1990.

BUCKLAND, Michael K. Information as a thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n.5, p. 351-360, 1991.

_____. **Book availability and the library user.** New York: Pergamon Press, 1975.

CARVALHO, M.C.R. de. **Estabelecimento de padrões mínimos para bibliotecas universitárias.** Fortaleza: UFC., Brasília: ABDF, 1981.

CHWEH, S. S. A model instrument for user-rating of library service. **California Librarian**, v.39, n.2, p. 46-55, Apr., 1978.

DERVIN, Brenda, NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual review of information science and technology**, v.21, p. 3-48-61, 1986.

DIAS, Eduardo José Wense. A Biblioteca Legislativa e seus objetivos. **R. de Inf. Legisl.** Brasília. a. 27, n. 107, jul./set. 1990. 277-286.

KANTOR, P. B. Availability analysis. **J. Am. Soc. Inf. Sci.**, Washington, v. 27, n. 5, p. 311-319, Sept./Oct. 1976

_____. The library as an information utility in the university context: evolution and measurement of service. **J. Am. Soc. Inf. Sci.**, Washington, v. 27, n.2, p.100-112, Mar./Apr. 1976.

LANCASTER, F. W. **The measurement and evaluation of library services.** Washington, DC.: Information Resource Press, 1974

MARTYN, J. Information needs and uses. In: Cuadra C. , ed. **Annual Review of Information Science and Technology.** Washington, v.9, 1975.

MEADOW, Charles. **Text information retrieval systems.** San Diego: Academic Express, c. 1992.

SARACEVIC, T., SHAWIR, W.M., KANTOR, P. B. Causes and dynamics of user frustration in an academic library. **Col. Res. Libr.**, Chicago, v.38, n.1, p.7-18, Jan. 1977.

SALVERSON, C. A. Relevance of statistics to library evaluation. **College & Research Libraries**, v.30, p.352-61, July. 1969.

VAKKARI, Perti. Library and information Science: Its content and scope. In: **ADVANCES in librarianship.** Academic Press , 1994, v.18, p.1-55.

WEINBERG, C. B. The university library: analysis and proposals... **Man. Sci.** Baltimore, v.21, n.2, p.130-140, Oct. 1974.

WESTBROOK, L. User needs: a synthesis and analysis of current theories for the practioner. **RQ**, v.32, n.4, p. 541-549, Summer 1993.

WHITEHALL, T. User valuations and resource management for information services. **ASLIB Proced.**, London, v. 32, n.2, p.87-105, Feb. 1980.

ANEXO – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES E DOCENTES

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO
CURSO DE MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRANDA: MARIA REGINA PEREIRA SILVA
ORIENTADOR: EDUARDO JOSÉ WENSE DIAS
CO-ORIENTADORA: MARIA DAS GRAÇAS TARGINO

PESQUISA

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA SETORIAL PROF.
ZENON ROCHA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO PIAUÍ - TERESINA - PI.

Prezado(a) usuário(a)

A sua opinião é imprescindível ao estudo ora proposto. Devemos ressaltar que as respostas serão tratadas de forma estritamente confidencial. Assim que os questionários forem recolhidos, os nomes serão substituídos por números e os questionários depois de tabulados serão destruídos. Por favor, siga as instruções abaixo:

OBS:

- 1 Marque com um X a alternativa escolhida, ou responda conforme solicitado.
- 2 Caso o espaço não seja suficiente para responder ou fazer comentários adicionais, utilize o verso da folha indicando o número do respectivo item.
- 3 Em caso de dúvidas sobre qualquer questão, entre em contato com o entrevistador, mas evite deixar respostas em branco.

Muito obrigada

MARIA REGINA PEREIRA SILVA
Bibliotecária
Fone (086) 215 5681

Assinale fontes de informação que você mais utiliza na Biblioteca

Podem assinalar mais de uma alternativa

- 1() livros textos
- 2() manuais
- 3() livros especializados
- 4() monografias/dissertações/teses
- 5() obras de referência (dicionários, enciclopédias, mapas, índices, abstractes, etc.)
- 6() periódicos ou revistas da área (jornais, revistas)
- 7() outros. Especifique: -----

[] [] [] [] [] [] []

Você encontra o material desejado

- 1() sempre 2() às vezes 3() raramente 4() nunca

[] []

A Biblioteca possui a bibliografia indicada atualizada para sua disciplina

- 1() sempre 2() às vezes 3() raramente 4() nunca

[] []

Cite três áreas/subáreas mais carentes no acervo da Biblioteca

[] [] [] [] []

Como você classifica os serviços oferecidos pela Biblioteca em relação à informação e/ou ao documento desejado

- 1() totalmente satisfatórios
- 2() satisfatórios
- 3() parcialmente satisfatórios
- 4() insatisfatórios

[] []

Sua relação com os funcionários da Biblioteca é

- 1() ótima 2() boa 3() regular 4() ruim 5() péssima

[] []

Quando precisa de determinado documento na Biblioteca, qual o recurso mais utilizado. Assinale só uma alternativa.

- 1() acesso direto às estantes
- 2() consulta a colegas/professores
- 3() consulta a catálogos da biblioteca
- 4() consulta ao bibliotecário/auxiliar de biblioteca
- 5() consulta a sistemas informatizados da biblioteca
- 6() outra:-----

[] [] [] [] [] [] []

16 Sugira ações para melhorar a qualidade dos serviços de atendimento na Biblioteca

[] [] [] [] [] [] []

7 Com relação à Biblioteca, classifique os itens:

	1 ótimo	2 bom	3 regular	4 ruim	5 péssimo
acervo de livros					
acervo de periódicos					
Atendimento dos funcionários					
horário de funcionamento					

8 Classifique as instalações físicas da Biblioteca

1 () ótimas 2 () boas 3 () regulares 4 () ruins 5 () péssimas

A informatização da Biblioteca atende as suas necessidades

1 () sim 2 () em parte 3 () não

Justifique

.....

.....

.....

9 Através da Biblioteca você tem acesso à Internet

1 () sim 2 () não

Qual a sua opinião a respeito desse serviço

.....

.....

.....

Você já utilizou bases de dados da área médica

1 () sim 2 () não

Justifique

.....

.....

.....

Em que biblioteca e/ou instituição?

.....

.....

Entrevistas livres

.....

.....

.....

.....

.....

[]

[]

[]

[]

[]

[]

[] [] [] []

[]

[] [] [] []

[]

[] [] [] []

[] [] []