

AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UESPI *GT2 Dimensões acadêmicas*

Sheury de Abreu Soares¹
Bruna Raquel de Oliveira Carvalho Alencar²
Edigar Pires Poty³
Vanessa Aguiar dos Santos Andrade⁴

RESUMO

As Bibliotecas Universitárias são responsáveis pela guarda e disseminação da informação sobre os mais diversos campos do conhecimento. A gestão da informação nessa organização possibilita o desenvolvimento de atividades planejadas, objetivos e metas de modo a oferecer a seus clientes inovações e qualidade em serviços e produtos. A gestão da informação na dinamização do uso das coleções através dos serviços de referência, circulação e reprodução são todas as atividades que direta ou indiretamente visam o atendimento aos usuários. O objetivo geral desse trabalho é conhecer como ocorre o gerenciamento da informação na Biblioteca Central da UESPI e os objetivos específicos são verificar se o gerenciamento da informação na dinamização do uso das coleções na Biblioteca Central da UESPI atende as necessidades informacionais de seus usuários; verificar se as etapas da dinamização do uso das coleções através dos serviços referência, circulação e reprodução são desenvolvidas na Biblioteca Central da UESPI; identificar serviços, atividades, e produtos da Biblioteca Central da UESPI na dinamização do uso das coleções. A metodologia utilizada é pesquisa bibliográfica e estudo de caso na Biblioteca Central da UESPI, com aplicação de questionário dirigido aos usuários para coleta de dados quantitativos e qualitativos. O método é o indutivo. Ao final do estudo os resultados apontaram informações que possibilitaram conhecer a gestão da informação na Biblioteca Central da UESPI sendo possível sugerir algumas recomendações que virão a melhorar a gestão da informação na dinamização do uso das coleções na Biblioteca Central da UESPI.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Gestão da informação. Dinamização de coleções. Biblioteca Central da UESPI.

¹ Graduada em Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, e-mail sheury22@yahoo.com.br.

² Graduada em Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, e-mail bruna_raquel_17@hotmail.com.

³ Graduado em Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, e-mail edigarpoty@yahoo.com.br.

⁴ Graduada em Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, e-mail neskacatedral@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

As Bibliotecas Universitárias dispõem de uma grande quantidade de informações de várias áreas do saber. O gerenciamento destas informações as torna responsáveis e gestoras, e se bem administradas atenderão de forma rápida e eficiente as necessidades dos seus usuários.

Escrever sobre o gerenciamento da informação na Biblioteca Central da Universidade Estadual do Piauí (UESPI) surgiu da necessidade de conhecer como profissionais na área de biblioteconomia administram a informação. Qual seu desempenho quando se trata em dinamizar o uso das coleções, que meios, atitudes, estratégias e decisões são levadas em consideração nessa função biblioteconômica.

A partir desse questionamento, o objetivo geral desse trabalho é conhecer como ocorre o gerenciamento da informação na Biblioteca Central da UESPI e os objetivos específicos são verificar se o gerenciamento da informação na dinamização do uso das coleções na Biblioteca Central da UESPI atende as necessidades informacionais de seus usuários; verificar se as etapas da dinamização do uso das coleções através dos serviços de referência, circulação e reprodução são desenvolvidas na Biblioteca Central da UESPI; identificar serviços, atividades, e produtos da Biblioteca Central da UESPI na dinamização do uso das coleções.

A escolha do tema é justificável pelo fato de ser essencial a gestão da informação nas Bibliotecas Universitárias, pois é uma organização que oferece serviços e produtos a um público exigente. Portanto é uma atividade que requer grande atenção por parte do gestor, afinal é nesse espaço que acadêmicos de diversos campos do conhecimento buscaram saciar o desejo de informação.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Ao afirmar que mesmo sem levar em consideração o espaço ou tempo, Carvalho (2004), diz é possível verificar que a Biblioteca Universitária é uma das bases da universidade, sendo a administradora do conhecimento. Assim a Biblioteca Universitária é aquela:

Mantida por uma instituição de ensino superior e que atende as necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as

atividades, de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser uma única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede. (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p.53).

Técnicas de gestão se aplicam hoje na administração e gerenciamento de instituições, atividades e/ou serviços e produtos, tanto na empresa privada como no serviço público. Sua finalidade está em adotar práticas que permitam o melhor aproveitamento dos recursos para alcançar objetivos. Vistas como uma organização, as Bibliotecas Universitárias, apresenta seu produto que é a informação e a gerência com a finalidade de oferecer serviços que atenda a comunidade universitária. Le Coadic (2001, p.4), diz que “a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte”.

SCHWARTZ, 2010 p.26, afirma que:

A gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapeando os fluxos formais de informação em diferentes ambientes de produção, assim como, sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenamento e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e tomadas de decisão.

O gerenciamento eficaz da informação é, portanto imprescindível em qualquer organização. Saber gerenciar as informações de uma Biblioteca Universitária de forma eficiente e centrada nos seus usuários é indispensável para qualquer gestor.

O gerente transforma-se em centro complexo de informações. Ao concentrar informações, torna-se responsável pelo tratamento, compartilhamento e distribuição das mesmas dentro da cadeia hierárquica e passa a atuar como porta-voz, repassando-as ao ambiente externo. (LUSTOSA, 2002, p.145).

2.1 Gestão da informação na dinamização do uso das coleções

Alternativa acertada na definição do que fazer, para dinamização dos serviços de uma biblioteca, está na introdução de técnicas administrativas que permitam o gerenciamento adequado de recursos bibliográficos. Assim incorporam na literatura para dinamizar o uso das coleções, segundo Maciel e Mendonça (2000) funções como: referência; circulação e reprodução.

Maciel e Mendonça (2000) diz que o serviço de referência em uma biblioteca dará melhores condições aos usuários, pois o bibliotecário de referência direcionará suas atividades de modo a atender as necessidades informacionais de seus clientes, tornando-se peça fundamental em qualquer unidade de informação.

O serviço de referência segundo Maciel e Mendonça (2000, p.34) compreende:

Todas as atividades voltadas direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário. Inclui divulgação de informações gerais sobre a biblioteca, como endereço, horário de funcionamento, assim como as específicas, voltadas para um segmento pré-determinado. Promove o uso do sistema e de seus recursos e, para isso desenvolve atividades de treinamento pessoal da clientela na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais. Realiza e orienta as atividades de pesquisa escolar e documental. Incentiva eventos, tais como as noites de autógrafos, palestras, exposições e conferências. Estimula a hora-do-conto, as feiras e troca de livros, os varais de cordel etc.

Outra atividade da referência é a orientação e auxílio ao usuário, segundo Maciel e Mendonça (2000, p.36) está compreendendo, “as atividades exercidas face-a-face com o usuário visando facilitar o acesso às coleções e a facilidade na utilização dos demais recursos que a biblioteca ofereça, como os catálogos, bases, acesso à internet etc”.

Na função circulação Maciel e Mendonça (2000), diz que este setor da biblioteca deve ser bem localizado, pois terá um fluxo constante de usuários, geralmente é a recepção. A circulação de acordo com Maciel e Mendonça (2000, p.38) é a função:

Responsável pelo controle da movimentação das coleções dentro (consultas) e fora da biblioteca (empréstimo domiciliares, circulação restrita ou dirigida, empréstimo entre bibliotecas). As atividades de inscrição do usuário, expedições de avisos a leitores em atraso e a aplicação de penalidades, caso as bibliotecas as adote, normalmente se enquadram dentro desta função.

A reprodução é a função que fornece cópias de documentos a usuários da biblioteca quando este a solicita, é uma forma de disponibilizar cópias de artigos científicos através da internet. Maciel e Mendonça (2000, p.39), diz que esta função: “consiste em requisito básico para as instituições que se propõe a participar de intercâmbio de cópias de documentos. Inclui as atividades ligadas a serviços fornecimento e provisão de cópias (oferece e obtém) e o seu de corrente controle”.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada é uma pesquisa bibliográfica sobre Bibliotecas Universitárias e o gerenciamento da informação nestas por bibliotecários. Segundo Gil (2009), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos. Assim é feito um levantamento tanto de livros como artigos científicos que tratam do tema a ser trabalhado na pesquisa.

Na pesquisa também é realizado um estudo de caso na Biblioteca Central da UESPI, onde foi aplicado um questionário dirigido aos usuários com respostas fechadas e abertas.

O estudo de caso permite explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; preservar o caráter do objeto estudado; descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; formular hipóteses ou desenvolver teorias; e explicar variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a situação de levantamentos e experimentos. (GIL, 2002, p. 54).

Estes propósitos tornam-se bastante relevantes nesta pesquisa, pois possibilitam a coleta de dados quantitativos e qualitativos para a análise e interpretação de fatos ou fenômenos.

De acordo com Gil (2009), o método indutivo parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares.

Foi aplicado, junto aos usuários dessa unidade de informação, nos dias 7, 8 e 9 de novembro de 2011, nos turnos manhã, tarde e noite, um total de 50 questionários com perguntas fechadas e abertas.

4 RESULTADOS FINAIS

Os dados apresentados na atual discussão foram selecionados pelo destaque de maior relevância em relação à questão em discussão.

Assim através da pesquisa direcionada aos usuários da biblioteca por meio de questionário para avaliar serviços, atividades e produtos foi possível perceber:

No que se refere ao grupo de usuários 82% dos participantes da pesquisa são alunos da graduação seguido com 8% a comunidades em geral. Constata-se que esse espaço é

frequentado também por um relevante número de pessoas que não são alunos da instituição, que provavelmente utilizam-se dessa unidade de informação pela carência em nossa cidade de Bibliotecas Públicas e pelo conforto ambiental proporcionado pela sala de leitura refrigerada.

Também constatou-se que 42% dos usuários vem a biblioteca diariamente e 40% de 2 a 3 vezes por semana, Ou seja 82% dos entrevistados vem toda semana à biblioteca. Fatores como ambiente silencioso, sala de leitura, ar-condicionado e o fato de muitos livros ainda não serem emprestados, pois não foram inseridos no catálogo, poderiam justificar essa frequência à biblioteca.

Sobre o uso do sistema da biblioteca para pesquisa, 28% dos usuários consideram regular e 26% o avaliou como insuficiente. Atualmente a consulta ao catálogo só pode ser realizada na própria biblioteca e nos equipamentos dos funcionários, os computadores para pesquisa ao catálogo ainda não foram instalados, e a biblioteca está a espera da aquisição de um novo servidor que possibilite a pesquisa on-line.

Quanto ao levantamento bibliográfico, 30% dos usuários o consideram insuficiente 20% regular, e 20% o avaliam como satisfatório. O fato é que, hoje a biblioteca da UESPI, em decorrência da falta de recursos humanos e de fontes de informação atualizadas, não oferece esse serviço.

Igualmente no que se refere à orientação no uso das normas da ABNT, 34% dos usuários desconhece o serviço, 22% consideram regular e 22% bom. Se hoje esse serviço não é oferecido na biblioteca, como avaliar essa porcentagem de 44% de um serviço inexistente?

Sobre a elaboração, por parte da biblioteca, de fichas catalográficas dos trabalhos de conclusão de curso, 34% dos usuários avaliaram como satisfatório e 26% desconhecem, provavelmente por não ter precisado até o momento da pesquisa desse serviço. Não existe de fato uma divulgação da biblioteca sobre os serviços oferecidos.

Os usuários da biblioteca avaliaram a sala de leitura com 24% bom e 24% muito bom. Esta satisfação responde ao fato desta unidade de informação ter aumentado consideravelmente sua capacidade de salas de leitura, dispondo hoje de duas salas de estudo, locais de pesquisa no acervo geral e 162 lugares para leitura com mesas, cadeiras confortáveis, ar-condicionado e boa iluminação.

Quanto ao acesso à internet na biblioteca 26% dos usuários consideram o serviço satisfatório e 22% o avaliaram como insuficiente. Destaca-se que embora hoje o acesso à internet pela rede wireless está disponível em todo o prédio, o serviço de acesso digital

oferecido aos usuários conta atualmente com oito computadores onde, somente quatro estão ligados à internet.

A divulgação dos serviços, atividades e produtos da biblioteca foi avaliada por 28% dos usuários como insuficientes e 20% regular. O meio de divulgação utilizado nessa BU no momento limita-se à distribuição de um pequeno número de folders, com informações básicas sobre o funcionamento da biblioteca e as normas e regulamentos de circulação e empréstimo, viabilizado através da doação do papel necessário para impressão pelos estudantes do curso de biblioteconomia. Divulga-se precariamente a realização de eventos, cursos e palestras com a fixação de cartazes e material impresso como boletins informativos e jornais institucionais através de expositores.

No que diz respeito ao serviço de empréstimo 32% dos usuários avaliaram como regular e 20% como bom. O resultado de somente 20% dos entrevistados considerarem o serviço de empréstimo bom é consequência da baixa representação, ainda, do acervo da biblioteca no novo sistema. Somente 18% dos livros do acervo já estão registrados no banco de dados do sistema.

O serviço de renovação do empréstimo foi avaliado por 30% dos usuários da biblioteca como regular e somente 20% se colocam como satisfeitos. De fato, o serviço que deveria estar sendo realizado diretamente pelo usuário on-line, é realizado na própria biblioteca no balcão de empréstimo, em consequência da falta de um servidor adequado que permita a renovação domiciliar.

Quanto à identificação de itens no acervo 30% dos usuários considera regular e somente 24% como bom. A desorganização do acervo, etiquetas apagadas, notações erradas, e a falta de recursos humanos suficientes para manutenção do acervo nas estantes são alguns dos motivos para a dificuldade do usuário identificar os livros de interesse no acervo da biblioteca. Alguns destes problemas já estão sendo solucionados como o recadastramento do acervo, onde as etiquetas são trocadas, e os erros de classificação corrigidos. Isto, porém, é um processo lento principalmente pela falta de bibliotecários e auxiliares da área. Como solução paliativa para facilitar o acesso ao acervo, a biblioteca está contando com ajuda de bolsistas para organização do mesmo e foram utilizadas etiquetas coloridas que representam as classes do sistema e auxiliam a busca do item desejado.

Na resposta dos usuários da biblioteca da UESPI sobre disseminação da informação, 22% dos usuários desconhecem esse serviço, 22% avaliaram como regular e 22% como satisfatório. Como a biblioteca não dispõe ainda de um serviço de referência estruturado, as

respostas de desconhecimento e regular são plenamente justificadas. Não são desenvolvidas atividades específicas para disseminação da informação e o único produto em funcionamento que auxilia o acesso informação é o catálogo. Porém, como já tem se salientado, o sistema BIBLIOS está em processo de alimentação e conseqüentemente o acesso ao catálogo e a suas informações é parcial.

Sobre a avaliação do atendimento dos funcionários da biblioteca, quanto à rapidez no atendimento 24% dos usuários da biblioteca o consideram regular e 28% bom; a eficiência foi avaliada com 34% como sendo satisfatório e 30% bom; a cordialidade 26% consideram regular e 34% satisfatório; o profissionalismo 32% avaliaram como satisfatório e 28% consideram bom, a disponibilidade 40% consideram satisfatório e 22% bom. O atendimento que o funcionário dessa biblioteca presta diretamente aos usuários localiza-se na circulação - empréstimo e renovação; guarda de bolsas; reserva de acesso à internet; localização de documentos no acervo; uso das salas de leitura e informações sobre a biblioteca. Pode-se perceber ao analisar o gráfico, que a média das respostas se situa como satisfatório na altura dos 60%, o que indica que o usuário de certa forma considera o atendimento do funcionário aprovado. No entanto, através de observações foi constatado que muitos funcionários resistem a tarefas simples do cotidiano que facilitam e fazem o uso da biblioteca mais efetivo. É necessário considerar a elaboração de um programa de treinamento para os funcionários, que lhes permita desenvolver suas habilidades e competências da melhor forma possível, retratando-se num melhor atendimento ao usuário.

Sobre a avaliação dos livros da biblioteca 42% dos usuários consideram o acervo insuficiente, 18% avaliaram como regular e 18% bom. Embora o acervo de livros da biblioteca apresente um número de itens considerável (25.885 títulos e 59.181 exemplares), estão distribuídos de forma desigual por diversas áreas do conhecimento e a quantidade de exemplares para os livros básicos das disciplinas é insuficiente para as necessidades dos usuários.

Quanto aos periódicos impressos (revista, jornais etc.) 36% dos usuários dizem serem insuficientes, 22% regular e 22% satisfatório. A biblioteca não dispõe de assinatura de revista, as que têm foram adquiridas por meio de doações.

Podemos considerar a avaliação dos dois itens anteriores (livros e periódicos) situada no patamar dos 40% de aprovação. Ou seja, é necessário realizar uma avaliação da composição do acervo, efetivar um estudo de necessidades dos usuários junto à comunidade universitária, e investir na melhoria destes acervos.

No que se refere aos trabalhos acadêmicos (monografias, dissertações e teses) 28% dos usuários desconhecem e 32% avaliam como insuficiente. A biblioteca tem como responsabilidade preservar a memória acadêmica da Instituição. O acervo de monografias, porém, ainda não tem o tratamento adequado, que permita identificar e ter acesso aos documentos sob sua guarda. Ficam em uma área isolada; por se tratar de um documento único não podem ser emprestados, e, nem sempre a biblioteca tem funcionários disponíveis para acompanhar a consulta deste material.

Quanto aos materiais audiovisuais como CD, DVD, fita cassete 56% dos usuários desconhecem e 28% dizem ser insuficiente. Também ficam em uma área isolada e por não terem recebido ainda tratamento técnico não podem ser emprestados.

A respeito dos resultados da pesquisa referentes à avaliação dos usuários sobre o acervo da biblioteca. Em geral menos de 40%, como é visualizado, aprovam a atual situação do acervo conforme estaremos expondo a seguir: 1) atualização - 42% dos consideram insuficientes e 28% avaliaram como regular. Como já foi exposto antes, a biblioteca conta com um número considerável de títulos, mas a inexistência de uma política de desenvolvimento de coleções a atualização desse acervo fica comprometida. 2) Organização do acervo 30% dos usuários avaliaram como satisfatório, 26% como sendo insuficiente e 26% regular. A avaliação de mais de 50% de insatisfação em relação à organização do acervo é reflexo das considerações já levantadas sobre o assunto – falta de recursos humanos para a realização desse trabalho. 3) Conservação dos documentos da UESPI 28% dos usuários consideram regular o estado, 28% satisfatório e 26% avaliam como insuficiente. A circulação das obras de uma biblioteca está sujeita a danos físicos, que muitas vezes é proporcionada pelo próprio usuário. Não existem ações direcionadas à educação para preservação e conservação dos documentos. A restauração desses documentos na biblioteca da UESPI é realizada por estagiários ocasionalmente do curso de biblioteconomia. 4) Sobre o atendimento das necessidades informacionais aproximadamente 60% dos usuários avalia como regular ou insuficiente, ou seja, mais de 50% dos usuários da biblioteca concordam que o acervo não satisfazem suas necessidades informacionais através das coleções disponíveis.

Como critérios utilizados pelos usuários para fazer uso de livros na biblioteca 43% dos usuários utiliza à busca direto no acervo e 30% a sugestão do professor. Talvez por não conhecerem e também não serem divulgados outros meios de busca no acervo, o usuário se agarre a esses dois critérios. É necessário considerar a falta de recursos que impossibilitam ainda o acesso ao catálogo.

As condições físicas da biblioteca também foram avaliadas e os resultados. Os itens higiene, iluminação e temperatura foram totalmente aprovados com índices superiores a 80%. Quanto ao espaço que a biblioteca ocupa podemos afirmar que a metade dos usuários o considera insuficiente. De fato, mesmo com o aumento da área da biblioteca na reforma já não existe espaço para crescimento do acervo, não há espaço adequado para abrigar as coleções de periódicos, trabalhos de conclusão de cursos (TCCs) e audiovisuais e o espaço para trabalho técnico também é inadequado. Os equipamentos foram avaliados como regular ou insatisfatório por mais de 50% dos usuários, fato explicado pela insuficiência de computadores e inexistência de equipamentos audiovisuais para utilização destas coleções. A avaliação do mobiliário encontra-se no patamar de 50% de aprovação. Embora existam mesas e cadeiras confortáveis, a biblioteca não dispõe de cabinas de leitura individual nem salas próprias para estudo em grupo. De uma forma geral as instalações da biblioteca tiveram uma acentuada melhoria com a reforma do prédio, porém, o espaço interno ainda não foi concluído e as divisórias necessárias para definir e separar as áreas de trabalho, espaço para coleções especiais, estudo em grupo, e salas de portadores de deficiências não foram instaladas.

A pesquisa também procurou encontrar através de pergunta aberta a opinião dos usuários sobre fatores como pontos positivos e/ou negativos da biblioteca. Como resposta dos usuários a tabela 1 demonstra os resultados:

Tabela 1 – Pontos positivos e/ou negativos expostos pelos usuários sobre a Biblioteca Central do UESPI.

PONTOS POSITIVOS	Nº de usuários	PONTOS NEGATIVOS	Nº de usuários
Espaço amplo	12	Os livros estão desatualizados	13
Iluminação	9	Dificuldade no empréstimo	7
Funcionários simpáticos	6	Espaço insuficiente para estudo	7
Livros atualizados	5	Dificuldade em acessar a internet	6
Ar-condicionado	4	Funcionários desatualizados	5
Limpeza	3	Sala de estudo barulhenta	4
Acesso à internet	2	Dificuldade para encontrar livros no acervo (falta de organização)	4
Ambiente silencioso	2	Poucos computadores com acesso a internet	3
A biblioteca ser aberta a comunidade	2	Não existe um banco de dados que possibilitasse a pesquisa	2
As mesas são boas	1	Lentidão para catalogar os livros	2
Elaboração de fichas catalográficas	1	Poucos funcionários no atendimento	1
		O acervo não atende as	1

		necessidades informacionais	
		A guarda do material na recepção é inconveniente, pois não tem nenhuma segurança.	1
		Falta acessibilidade para deficientes	1
		Faltam tomadas para uso dos notebooks	1
		Falta de cabines individuais	1

Fonte: própria dos autores

Ainda como resultado da pesquisa através de pergunta aberta, os usuários apresentaram sugestões para melhorar serviços ou atendimento da Biblioteca Central da UESPI. As recomendações são apresentadas na tabela 2 a seguir, em ordem decrescente, para poder identificar as principais reivindicações dos usuários.

Tabela 2 – Sugestões expostos pelos usuários sobre a biblioteca central da UESPI.

LISTA DE SUGESTÕES	Nº DE USUÁRIOS
Treinamento de funcionários	14
Atualizar o acervo	12
Disponibilizar mais computadores com acesso à internet	8
Oferecer uma conexão a internet mais rápida e que não saia de rede com tanto frequência	5
Separar o local de trabalho da sala de leitura	4
Aumentar o acervo	4
Disponibilizar a reserva de livros	3
Armários com chaves para guardar bolsas e pastas	3
Organizar o acervo	3
Aumentar o número de funcionários para melhor atendimento	3
Cabine de estudo individual	3
Aumentar e oferecer cadeiras mais confortáveis	3
Divulgar a biblioteca	2
Mais fiscalização quanto aos livros	1
Mais mesas	1
Oferecer um maior número de periódicos	1
Organizar melhor o espaço da biblioteca	1
Permite que os alunos levem livros do acervo para a sala de leitura	1
Permitir a entrada com livros do acervo na sala de leitura	1
Disponibilizar funcionários para localizar livros no acervo	1
Contratação de bibliotecários	1
Treinamento do usuário	1
Abrir o acesso ao facebook	1

Fonte: própria dos autores

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dinamização do uso das coleções através dos serviços de referência, circulação e reprodução caracterizam-se nesse estudo como sendo as atividades que de forma direta ou não, visam o atendimento dos usuários na Biblioteca Central da UESPI.

O gerenciamento na Biblioteca Central da UESPI está em processo de implantação. Nesse momento as habilidades gerenciais estão focadas para resolver os problemas que vão surgindo, estes estão ligados à dinamização do uso das coleções e fazem parte de um projeto administrativo total que está em andamento. Mesmo assim de certa forma os usuários se mostraram satisfeitos com a biblioteca.

Constatou-se também que apenas o serviço de circulação acontece, porém com dificuldades devido à morosidade na alimentação do novo sistema e pela falta de recursos. A dinamização do uso das coleções através dos serviços de referência e reprodução, descritos como básicos pela literatura, nesse momento não acontecem na biblioteca.

A pesquisa mostrou ainda que embora alguns serviços, atividades e produtos da biblioteca estejam sendo desenvolvidos com dificuldade, os usuários se encontram de certa forma satisfeitos com a situação atual. Porém, como este posicionamento dos leitores envolve uma avaliação qualitativa, que pode estar influenciada pelas melhoras no espaço físico e o desconhecimento dos conteúdos e serviços ainda inacessíveis pela falta de estrutura, a avaliação do incremento real e dinamização do uso das coleções somente poderão ser vistos quando for possível um estudo quantitativo comparativo do uso das coleções. Isto no momento é inviável por não existirem relatórios de circulação anteriores.

Em linhas gerais como sugestão a gestão da informação na dinamização do uso das coleções na Biblioteca Central da UESPI é oportuno colocar a seguir algumas recomendações decorrentes dos resultados da pesquisa e que virão melhorar a gestão da biblioteca:

- Implantação do serviço de referência;
- Divulgação dos serviços, atividades e produtos da biblioteca;
- Treinamento dos funcionários para que possam trabalhar em equipe;
- Treinamento de usuários para que possam conhecer a biblioteca e os recursos da mesma;
- Contratação de pessoal habilitado; e,
- Criação de uma política de desenvolvimento de coleções

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. p.77-102.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTE, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arqueologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. p.53.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p.41-55

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p.8-25.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. p. 3-11.

LUSTOSA, Jeová Gomes. O comportamento informacional de pesquisadores e gerentes. In: TARGINO, Maria das Graças; CASTRO, Mônica M.M.R.N. (Orgs.). **Desafiando os domínios da informação**. Teresina: EDUFPI, 2002. p.129-151.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha Mendonça. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

SCHWARTZ, Gisele Maria. **Gestão da informação sobre esporte recreativo e lazer: balanço da rede cedes**. Várzea Paulista, SP: Fontoura, 2010. p. 25-31.

APÊNDICE A – Questionário aplicado à usuários da Biblioteca Central da UESPI

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UESPI

Prezado usuário da biblioteca

Esse questionário faz parte do trabalho de conclusão de curso de Bacharelado em Biblioteconomia desenvolvido por Sheury de Abreu Soares. Agradeço sua cooperação.

1. A que grupo de usuário você pertence?

- docente
 aluno de graduação
 aluno de pós-graduação
 funcionário
 comunidade em geral

2. Com que frequência vem a biblioteca

- diariamente
 de 2 a 3 vezes por semana
 1 vez por semana
 1 vez por mês

3. Como você avalia os seguintes serviços e atividades da biblioteca? (Veja legenda abaixo)

		D	1	2	3	4	5
3.1	Pesquisa no sistema da biblioteca						
3.2	Levantamento bibliográfico						
3.3	Ficha catalográfica						
3.4	Orientação as normas da ABNT						
3.5	Sala de leitura						
3.6	Acesso a internet						
3.7	Divulgação dos serviços, atividades e produtos da biblioteca						
3.8	Serviço de empréstimo						
3.9	Serviço de renovação						
3.10	Identificação de itens no acervo						
3.12	Disseminação da informação						

LEGENDA: D-desconhece. 1-Insuficiente. 2-regular. 3-satisfatório. 4-bom. 5-muito bom

4. Como você avalia atendimento dos funcionários da biblioteca quanto: (Veja legenda abaixo)

		D	1	2	3	4	5
4.1	Rapidez						
4.2	Eficiência						
4.3	Cordialidade						
4.4	Profissionalismo						
4.5	Disponibilidade						

LEGENDA: D-desconhece. 1-Insuficiente. 2-regular. 3-satisfatório. 4-bom. 5-muito bom

5. Como você avalia as seguintes coleções da biblioteca? (Veja legenda abaixo)

	D	1	2	3	4	5
5.1 Livros						
5.2 Periódicos impressos (revistas, jornais etc.)						
5.3 Trabalhos acadêmicos (monografias, dissertações e teses)						
5.4 CD, DVD, fita cassete						
5.5 Mapas						

LEGENDA: D-desconhece. 1-Insuficiente. 2-regular. 3-satisfatório. 4-bom. 5-muito bom

6. Como você avalia o acervo da biblioteca? (Veja legenda abaixo)

	D	1	2	3	4	5
6.1 Atualização						
6.2 Organização						
6.3 Conservação dos documentos						
6.4 Atende suas necessidades informacionais?						

LEGENDA: D-desconhece. 1-Insuficiente. 2-regular. 3-satisfatório. 4-bom. 5-muito bom

7. Quais critérios você utiliza para fazer uso de livro na biblioteca?

7.1 Sugestão do professor	
7.2 Pesquisa no sistema da biblioteca	
7.3 Orientação do bibliotecário	
7.4 Orientação de algum funcionário da biblioteca	
7.5 Busca direta no acervo	

8. Como você avalia as condições da biblioteca? (Veja legenda abaixo)

	D	1	2	3	4	5
8.1 Espaço						
8.2 Iluminação						
8.3 Limpeza						
8.4 Equipamentos						
8.5 Ar condicionado						
8.6 Mobiliário						

LEGENDA: D-desconhece. 1-Insuficiente. 2-regular. 3-satisfatório. 4-bom. 5-muito bom

9. Escreva pontos positivos e/ou negativos da biblioteca

10. Contribua com sugestões para melhoramento de serviços ou atendimento