

TENDÊNCIAS DE SERVIÇOS PARA AS BIBLIOTECAS NO FUTURO

DÉBORA OLIVEIRA DA SILVA (UNISINOS)

deboraoads@gmail.com

LUCIANA CURRA (UNISINOS)

lcurra@unisinios.br

Resumo: *A GESTÃO DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS TEM SIDO OBJETO DE INTERESSE DOS GESTORES DESSES SERVIÇOS. O PRESENTE ARTIGO PRETENDE FAZER UMA REFLEXÃO SOBRE AS TENDÊNCIAS DE SERVIÇOS PARA AS BIBLIOTECAS NO FUTURO, TOMANDO POR BASE UMA PESQUISA DE REALIZADA COM USUÁRIOS DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA. OS RESULTADOS DA PESQUISA, AINDA QUE NÃO SEJAM CONCLUSIVOS, SUGEREM QUE AINDA HÁ GRANDE CONCENTRAÇÃO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS RELATIVOS AO ACERVO FÍSICO DA BIBLIOTECA. TENDO EM VISTA OS HORIZONTES DELINEADOS NA LITERATURA PESQUISADA, APONTA-SE COMO ALTERNATIVA À MANUTENÇÃO DA IMPORTÂNCIA ECONÔMICA E SOCIAL DAS BIBLIOTECAS, UMA REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS POR ESTA, DE MODO A MANTER E AMPLIAR O NÚMERO DE USUÁRIOS ATENDIDOS.*

Palavras-chaves: *BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS; QUALIDADE EM SERVIÇOS; MEIOS ELETRÔNICOS.*

TRENDS OF SERVICES FOR LIBRARIES IN THE FUTURE

Abstract: *QUALITY MANAGEMENT IN UNIVERSITY LIBRARIES HAS BEEN THE OBJECT OF INTEREST TO MANAGERS OF SUCH SERVICES. THIS ARTICLE AIMS TO REFLECT ON TRENDS IN SERVICES FOR LIBRARIES IN THE FUTURE, BASED ON A SURVEY CONDUCTED WITH USERS OF AN UNIVERSITYY LIBRARY. THE SURVEY RESULTS, THOUGH NOT CONCLUSIVE, SUGGEST THAT THERE IS GREAT CONCENTRATION IN USE OF SERVICES RELATING TO THE PHYSICAL COLLECTION OF THE LIBRARY. IN VIEW OF THE HORIZON OUTLINED IN THE RESEARCH LITERATURE SUGGESTS AS AN ALTERNATIVE TO MAINTAINING THE ECONOMIC AND SOCIAL IMPORTANCE OF LIBRARIES, A RESTRUCTURING OF SERVICES OFFERED BY THIS IN ORDER TO MAINTAIN AND EXPAND THE NUMBER OF USERS SERVED.*

Keyword: *UNIVERSITY LIBRARIES; SERVICE QUALITY; ELECTRONIC MEDIA.*

1. Introdução

As bibliotecas de todo mundo estão assistindo uma significativa mudança no comportamento dos seus consumidores. Este fenômeno deve-se, entre outras coisas, à inserção das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) voltadas ao conhecimento, como o aparecimento dos *e-books*, a virtualização de artigos de periódicos, os sites de busca na Internet (Google, Altavista, etc.), entre outros. Esse movimento suscita pensar essa nova realidade e repensar as ofertas de serviços em bibliotecas, as quais foram tradicionalmente delineadas com base nos acervos físicos.

As bibliotecas universitárias, estando inseridas dentro das universidades e, portanto, configurando-se como elementos para o desenvolvimento social do país, passam a ter maior relevância no contexto social e econômico predominante nas últimas décadas. Então se faz necessária a redefinição das práticas de trabalho e métodos gerenciais para responderem, de maneira rápida e eficiente, tanto às demandas da sociedade como às características e necessidades específicas de sua clientela. Tradicionalmente, essas unidades de informação preocuparam-se com a melhoria da qualidade de seus produtos e serviços, aprimorando a organização física e estrutural do trabalho ou buscando um fluxo organizacional que atenda aos objetivos pretendidos. No entanto, essa iniciativa em direção à qualidade parecia basear-se mais na visão dos profissionais sobre os serviços do que na opinião daqueles para quem os serviços eram disponibilizados.

A literatura sobre bibliotecas tem se dedicado a discussão sobre o futuro das mesmas diante deste novo contexto econômico-social, onde a disseminação das novas tecnologias de acesso a informação tem se feito cada vez mais intensa. Alguns destes trabalhos basearam-se na proposição de cenários futuros, visto que na data de sua escrita as TICs ainda não dominavam o contexto geral (OVERHAGE; HARMAN, 1965). Outros trataram de analisar o papel das bibliotecas no contexto do mundo digital, analisando as necessidades de reestruturação destes ambientes para satisfazer seus *stakeholders* (FERREIRA, 1997; ALMEIDA; FERREIRA, 2000; LICKLIDER, 2008; CARUSO, 2008).

Para delinear as estruturas que deverão sustentar a biblioteca do futuro, entretanto, é necessário conhecer as percepções de seus clientes sobre os serviços oferecidos atualmente. A partir disso, discutir as tendências de serviços que serão necessários para satisfazer os requisitos de qualidade destes clientes. Sob este contexto, este artigo pretende responder a seguinte questão de pesquisa: quais os serviços devem ser oferecidos pela biblioteca do futuro para satisfazer os seus usuários? Para isso, serão objetivos deste trabalho: (i) investigar as tendências de serviços para as bibliotecas no futuro, tomando por base uma pesquisa realizada entre os usuários de uma biblioteca universitária; (ii) analisar as necessidades não atendidas tentando extrair informações para ações estratégicas no futuro.

2. As bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias têm como objetivo principal dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, atividades estas realizadas pelas universidades. Para Almeida e Ferreira (2000, p. 22) as universidades e, portanto consequentemente as bibliotecas devem estar “atentas às mudanças do ensino e prontas a estabelecer um maior relacionamento com a comunidade acadêmica, participando ativamente da vida política da instituição e nos processos de tomada de decisão”.

O posicionamento das bibliotecas vem sendo discutido, objetivando dar continuidade ao processo de desenvolvimento dos serviços prestados. As bibliotecas, hoje, ainda estão atuando em quatro frentes:

- a) na seleção, tratamento e armazenamento de publicações e outros materiais, promovendo melhorias na qualidade do tratamento, com a inclusão de outras informações de interesse aos usuários, como conteúdos, indicadores de qualidade, resumos etc., nos catálogos on-line e bases institucionais;
- b) na busca e acesso a informação desejada e obtida em qualquer lugar que ela esteja. Exemplos disso são: consulta remota às bases de dados locais e serviços oferecidos aos usuários; ampliação do acesso a bases de textos completos, de diretórios, etc.; cursos que visem à auto-capacitação do usuário na recuperação da informação; acesso à Internet pelo usuário; serviço de comutação de dados extensivo a todos os usuários;
- c) na criação de outros formatos de disseminação e divulgação da informação, criação de bases de dados como, por exemplo, de trabalhos de conclusão de curso; bases de dados e de teses e dissertações;
- d) na manutenção de sistemas de acompanhamento e avaliação por intermédio do desenvolvimento de estudos de necessidades dos usuários, como meio de criação de novos serviços e avaliação dos existentes; constante atualização na identificação de novas tecnologias necessárias à melhoria dos serviços prestados.

Outro dado relevante no contexto de bibliotecas é o público que faz uso desse espaço. Segundo Ferreira (1997) estudos sobre uso das tecnologias emergentes têm evidenciado que a tendência de comportamento dos usuários de informação é buscar, cada vez mais, serviços: (i) interativos, ou seja, que utilizem todos os recursos tecnológicos disponíveis para estimular e promover a participação da clientela, tanto na utilização como na produção e avaliação das informações a serem inseridas nos próprios serviços de informação que lhe estão sendo oferecidos; (ii) personalizados e contextualizados, o que significa: serviços comprometidos com grupos específicos de comunidades, tratando de identificar suas necessidades intrínsecas, "customizando", ou seja, personalizando produtos e serviços em função de pessoas ou grupos, e ainda tratando de contextualizar a informação (fornecer elos de compreensão para o usuário); (iii) relevantes com valor agregado, isto é, que venham ao encontro das expectativas e conveniências do consumidor, sendo muito questionada a vital importância da manutenção de diálogos constantes entre provedor e consumidor de informações.

Nesse contexto pode-se sugerir que existe uma necessidade emergente de revisão nos processos e nos serviços entregues efetivamente nas bibliotecas, na busca de cenários futuros promissores.

2.1 As bibliotecas do futuro

Overhage e Harman (1965) descrevem futuros cenários de uma situação de biblioteca inteligente, desde 1965. Com apoio do *Council on Library Resources - CLR*, é publicada a monografia de Licklider (2008) *Libraries of the Future*, com a visualização de uma possível iniciação de leitores a um avançado sistema, chamado *Symbiont*, para habilitá-los ao uso de bases de dados a fim de praticar o *browsing*, ou seja, a busca aleatória de dados de pesquisa, agora em documentos legíveis por computador.

A conferência da *The Association of College and Research Libraries*, 2008 trouxe como tema de discussão o futuro das bibliotecas. Abaixo se encontram os itens do relatório produzido nesse evento relevantes para o tema deste artigo (CARUSO, 2008):

- Existirá maior ênfase na digitalização de coleções, na conservação de arquivos digitais, e melhoria dos métodos do armazenamento de dados (segurança), recuperação e serviços;
- As competências dos profissionais de biblioteconomia continuarão a desenvolver-se em resposta às mudanças das necessidades e as expectativas das populações às que eles servem, e o contexto profissional da equipe de suporte da biblioteca ficará cada vez mais diversificado em apoio aos novos programas de serviços e necessidades administrativas;
- Os estudantes e o corpo docente das universidades continuarão exigindo o acesso crescente a recursos de biblioteca e serviços, e esperarão encontrar uma presença cada vez mais forte de uma biblioteca digital, rica tanto no uso acadêmico como nas funcionalidades de computação social;
- Os debates sobre a propriedade intelectual ficarão cada vez mais comuns no ensino superior e os recursos e a programação educativa relacionada à gerência de propriedade intelectual serão uma parte importante dos serviços da biblioteca à comunidade acadêmica;
- A evolução da tecnologia de informação formará tanto a prática da pesquisa escolar como a rotina diária de estudantes e corpo docente, e as exigências por serviços relacionados à tecnologia e ambientes de usuário ricos em tecnologia continuarão crescendo e necessitarão investimento adicional;
- A educação superior será cada vez mais abordada como um negócio, e serão cobradas mais responsabilidades e medidas quantitativas relativas às contribuições da biblioteca para a pesquisa, ensino, e as estratégias de serviços da instituição criarão programas de avaliação de biblioteca aproximando-os da alocação de recursos de recursos institucionais;
- Como parte do negócio do ensino superior, os estudantes se enxergarão cada vez mais como os clientes da biblioteca acadêmica e exigirão facilidades de alta qualidade, recursos, e serviços afinados para as suas necessidades e preocupações;
- A aprendizagem *on-line* continuará expandir-se como uma opção de estudantes e corpo docente – tanto no ambiente universitário como fora dele – e as bibliotecas investirão em recursos e serviços para uma comunidade acadêmica distribuída;
- A demanda por acesso livre, acesso público a dados e aos resultados de pesquisas, como parte de programas de pesquisa com financiamentos públicos continuará crescendo;
- A proteção da privacidade e o suporte à liberdade intelectual continuará crescendo e definindo questões relativas às bibliotecas acadêmicas e os bibliotecários.

Quando as bibliotecas não eram automatizadas, muitos usuários mantinham seus arquivos pessoais para buscar informações do seu interesse. Hoje, eles têm seus

microcomputadores pessoais para resolver seus problemas. Pode-se concluir, então, que não é simplesmente automatizando serviços que a biblioteca passará a atender satisfatoriamente seu público. A biblioteca continuará tendo seus concorrentes (por exemplo, os sites de busca na Internet), mesmo sendo automatizada. O que as bibliotecas carecem é conhecer os seus usuários para atendê-los de acordo com um conjunto de atividades e percepções. É necessário que um conjunto de atividades administrativas promova o encontro, mutuamente satisfatório, entre as necessidades, desejos e expectativas do mercado que a biblioteca precisa atender e os objetivos organizacionais de longo prazo da própria biblioteca. Essas atividades consistem no equilíbrio entre o interesse do mercado e o que a biblioteca pode oferecer (AMARAL, 2009).

3. Satisfação do cliente (usuário) no contexto das bibliotecas

Medir a satisfação de clientes passou a ser uma atividade em ascensão com o decorrer do tempo. Técnicas e teorias são desenvolvidas e aperfeiçoadas frequentemente. A fidelização do cliente é consequência de sua satisfação e os fatores de concorrência propiciam aos clientes um ascendente número de opções capazes de atender às suas necessidades e expectativas (CHURCHIL; PETER, 2000). Daí a preocupação crescente das organizações com o fator satisfação.

Os principais referenciais de excelência (incluindo os critérios de avaliação do Prêmio Nacional de Qualidade - PNQ, Prêmio Qualidade do Governo Federal - PQGF, e ISO série 9000:2000) incluem, entre seus requisitos, a necessidade de medir-se a satisfação dos clientes.

A satisfação do cliente tem duas funções importantes para a empresa. A primeira é tornar-se meta da organização como ferramenta gerencial e, a segunda, ser utilizada em conjunto com as demais ferramentas de *marketing* pra melhorar e potencializar os resultados para a empresa (NEWELL, 2000).

É importante que cada organização analise e valide quais das prerrogativas realmente não são mitos e adequadas à realidade do mercado que está inserido. Os clientes insatisfeitos atuam de forma negativa nos processos da organização. Ao invés de promover a empresa, a indicam negativamente. Segundo Frederick Reichheld (1996), estima-se que um comentário negativo neutraliza de três a dez referências positivas. Ao invés de otimizar a eficiência operacional, gera um custo maior, pois o atendimento de suas reclamações requer disponibilidade. No contexto de identificação de valor por parte do cliente/usuário final, para Woodruff (1997) as estratégias de investigação do que é valor para o cliente começam com uma compreensão do cliente em si.

No que se refere às bibliotecas, Araújo e Oliveira (2005, p. 36) as consideram como uma “coleção de documentos bibliográficos (livros, periódicos, etc.) e não bibliográficos (gravuras, mapas, filmes, discos, etc.) organizada e administrada para formação, consulta e recreação de todo público ou de determinadas categorias de usuários”. As bibliotecas, independente de suas finalidades, são instituições sem fins lucrativos, ou melhor, são consideradas como centro de custos, e não de captação de recursos (CUNHA, 2000, p. 72). Esta constatação pode deixar as bibliotecas vulneráveis no que se refere à relação custo x benefício. Desta forma, manter uma biblioteca exige investimento, não só em termos financeiros, mas, suscita um novo posicionamento desta em relação aos usuários, produtos e serviços.

Pode-se afirmar que as bibliotecas universitárias são estruturas responsáveis pelo suporte informacional à comunidade acadêmica. Objetivam, sobretudo, o uso da informação para a geração de conhecimento. Neste prisma, a informação é o principal produto que a

biblioteca universitária dispõe aos usuários. Sendo assim, torna-se eminente à necessidade de atividades de promoção dos produtos informacionais deste tipo de biblioteca. Para Guinchat e Menou (1994, p. 458) os objetivos da promoção dos produtos informacionais consistem em:

- Tornar a unidade de informação, seus produtos e serviços conhecidos dos seus usuários potenciais;
- Tornar os produtos e serviços da unidade atraentes;
- Fazer os usuários potenciais compreenderem como podem utilizar os diferentes produtos e serviços e quais são as vantagens que eles têm em utilizar estes instrumentos;
- Manter contato com os usuários para informá-los continuamente sobre a unidade e para conhecer suas reações.

A satisfação do usuário em relação aos serviços prestados e suas necessidades norteiam os objetivos que levam a identificar os indicadores de qualidade. Vergueiro e Carvalho (1993) trazem como contribuição, no que se refere aos estudos sobre gestão da qualidade e sua aplicação em unidades de informação, após acurada revisão de literatura, os seguintes indicadores de qualidade:

a) Comunicação: este indicador é muito percebido pelo usuário. A comunicação transmite a transparência do centro de informação;

b) Acesso: está relacionado à obtenção e localização de material de informação no acervo, itens de infra-estrutura/equipamentos e utilização de serviços diversos (ex. locais específicos para estudo individual, acessos para deficientes físicos, disponibilidade de computadores);

c) Confiança: reflete a segurança e o bom conceito de seus clientes em relação ao atendimento prestado e as necessidades respondidas satisfatoriamente;

d) Cortesia: refere-se à forma de atendimento, delicadeza, amabilidade, paciência no relacionamento com o usuário;

e) Efetividade/eficiência: está relacionado aos processos na unidade de informação, deve produzir um efeito positivo no usuário;

f) Qualidade: "a qualidade em serviços é medida principalmente através da percepção que os clientes têm sobre o serviço recebido" (VERGUEIRO; VALLS, 1998, p. 51).

g) Resposta: é a solução imediata a uma questão do usuário. Pode ser avaliada pelo tempo, pela variedade, pela presteza do atendente em atender a uma solicitação ou dúvida;

h) Tangíveis: elementos tangíveis são: infra-estrutura, equipamentos e acervo. São medidos pelo usuário de acordo com a utilidade, se estão disponíveis e em boas condições de uso;

i) Credibilidade: diz respeito à participação nas decisões, o estado de conservação dos materiais, a orientação dos profissionais, o horário de funcionamento das bibliotecas, entre outros;

j) Segurança: sob o ponto de vista do usuário, segurança compreende a confiança nos serviços prestados pela biblioteca.

k) Extensividade: reflete a satisfação nas questões de referência e no acervo disponibilizado quanto à dimensão, alcance e desenvolvimento;

l) Garantia: o que assegura ao usuário que o serviço ou produto que ele está utilizando é bom;

m) Satisfação do cliente: corresponder ao que deseja o usuário;

n) Tempo de resposta: o tempo que o usuário julga necessário para satisfazer suas necessidades. Pode ser exemplificada pela fácil localização dos itens na estante.

Assim, torna-se importante conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário. Além disso, com o uso da Internet, surge a necessidade de estar constantemente disponibilizando novos serviços, os quais atendam às necessidades dos usuários de forma eficaz. No entanto, para que isto ocorra, são necessárias constantes avaliações e análises dos serviços e dos usuários.

4. Qualidade dos serviços nos centros de informação (Bibliotecas)

Para Denton (1990), a qualidade em serviços pode ser definida em termos de atendimento às expectativas dos clientes, ou seus padrões de desempenho. Ele salienta que ter serviços com qualidade exige mais do que desenvolver definições adequadas de qualidade e usar quantificações. Empregados motivados, bem informados e atenciosos são ativos valiosos e necessários, caso os serviços devam ser melhorados. O que as organizações precisam priorizar são aqueles serviços que fazem com que a empresa torne-se “a preferida” e que cativam a clientela. Tendo como foco os Centros de Informação, Tanaka e Tonetto (1996) consideram a área de documentação e informação na maioria das organizações como fornecedora de serviços.

Silva (2000) mostra a realidade das bibliotecas universitárias como organizações dependentes que disputam os escassos recursos e formam um conceito de qualidade em serviços que retrata o desejo e os interesses dos grupos. Este autor declara sua insatisfação com a implantação da gestão da qualidade no mundo globalizado, que visa: competitividade, lucratividade e aumento de produtividade, pois são aspectos não condizentes com a realidade das unidades de informação especialmente bibliotecas escolares, públicas ou universitárias.

Deve-se salientar que, a questão da competitividade em organizações que não visam o lucro, como bibliotecas e unidades de informação, está relacionada ao desenvolvimento de estratégias com um diferencial competitivo, que agregar valor aos produtos e serviços oferecidos, garantindo assim seu espaço em relação a outras instituições (SILINGOVSKI, 1999).

Para Longo e Vergueiro (2003) a realidade exige das organizações uma visão estratégica dos negócios, dos modelos gerenciais adotados e do capital humano, diferenciais competitivos a longo prazo.

Atualmente, as bibliotecas estão preocupando-se em justificar sua existência e sua importância para as empresas as quais estão vinculadas. Como nas empresas, os centros de informação são muito cobradas em relação à qualidade, tanto pelos mantenedores, quanto, e principalmente, pelos usuários dos serviços. Conforme afirma Vergueiro (1993), as

bibliotecas preocuparam-se com a melhoria da qualidade de seus produtos e serviços, aprimorando a organização física e estrutural do trabalho ou buscando um fluxo organizacional que atendesse os objetivos pretendidos. Entretanto, essa iniciativa em direção à qualidade parecia basear-se mais na visão dos profissionais sobre os serviços do que na opinião daqueles para quem os serviços eram disponibilizados.

Uma das dificuldades enfrentadas pelos profissionais sempre foi saber quais eram as reais necessidades de melhoria do ponto de vista dos usuários. Como declara Vergueiro (1993), os profissionais estavam fechados na sua visão, esquecendo de se colocar no lugar dos usuários. Medeiros, Ares e Grego (2000) têm como justificativa para esta dificuldade a carência de instrumentos gerenciais que permitam o levantamento e avaliação do desenvolvimento dos trabalhos, possibilitando um controle maior da qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma a identificação dos determinantes da qualidade em serviços e medidas de desempenho correspondentes em cada atividade de interação fornecem suporte para a melhoria e garantia da qualidade em serviços.

5. Estudo empírico

5.1 Contextualização da pesquisa

A pesquisa de campo foi realizada em na biblioteca da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. A pesquisa consistiu na realização de um *survey* com usuários desta biblioteca, com intuito de captar o perfil dos usuários e a percepção dos mesmos sobre os serviços prestados pela biblioteca. A Biblioteca Central da UNISINOS tem área física de 37.000 m² distribuídos em 5 andares destinados ao acervo que totaliza cerca de 600 mil obras.

A pesquisa teve como objetivo identificar como os usuários da Biblioteca usam seus serviços, com a intenção qualificar esses serviços e o atendimento prestados. O público-alvo foram os usuários da Biblioteca, ou seja, alunos de graduação e pós-graduação, professores, funcionários, egressos e comunidade em geral que utilizam os serviços da Biblioteca. Para isso, buscou-se identificar: (i) quais os serviços mais utilizados; (ii) quais os serviços menos conhecidos; (iii) quais as possíveis dificuldades dos usuários; (iv) quais as necessidades não atendidas.

Para isso foi delineada uma pesquisa quantitativa do tipo *survey*. Segundo Freitas *et al.* (2000) o método de pesquisa *survey* é apropriado quando se deseja responder questões do tipo “o quê”, “por quê?”, “como?” e “quanto?”, dessa forma sendo adequado para os objetivos do presente estudo. Quanto ao propósito da pesquisa *survey* utilizada, pode-se classificá-la, de acordo com Pinsonneault e Kraemer (1993), como tendo características exploratórias e descritivas. A pesquisa exploratória é utilizada quando o objetivo é familiarizar-se sobre um determinado assunto, identificando conceitos iniciais relacionados a ele. A pesquisa descritiva é apropriada quando se busca identificar percepções de uma dada população em relação a algum fenômeno.

O tipo de amostra utilizado foi não-probabilístico, tornando, dessa forma, os resultados não generalizáveis estatisticamente (FREITAS *et al.*, 2000). O processo de amostragem foi feito por conveniência, tendo os participantes respondido à pesquisa de forma voluntária. Os questionários ficaram a disposição dos usuários nos acervos de consulta da biblioteca por um período de dois meses. A amostra total obtida foi composta de 120 empresas.

Os dados utilizados nesta pesquisa são transversais, caracterizando a pesquisa como de

momento único. Esse tipo de estudo é caracterizado por Sampieri *et al.* (1991) como sendo uma coleta única de dados, pela qual se pretende avaliar o estado das variáveis em um dado momento.

Conforme afirma Gil (1995), a fidedignidade de um instrumento é verificada quando o mesmo produz consistentemente os mesmos resultados, uma vez aplicado à mesma amostra. A medição da confiabilidade pode ser feita, sob a proposição de Sampieri *et al.* (1991) através do coeficiente Alfa de Cronbach. Foram tomadas as medidas necessárias para garantir a validade interna, ou seja, as condições de aplicação do instrumento, de acordo com o sugerido pela literatura (CAMPBELL; STANLEY, 1979; LITWIN, 1995). O teste Alpha de Cronbach gerou um escore 0,819. Segundo Hair *et al.* (2009), valores superiores a 0,7 indicam que os mesmos são confiáveis. Dessa forma conclui-se que o instrumento utilizado era confiável para a obtenção de dados para análise.

5.2 Apresentação e discussão dos resultados

Os dados coletados por meio dos questionários foi tabulada utilizando planilha MS Excel. Os dados foram analisados com uso do software Le Sphinx. Ao todo, foram obtidos 328 respostas.

Em relação a frequências de utilização da biblioteca pelos respondentes, verifica-se que a maioria, ou seja, 52,4% da amostra frequenta a biblioteca de uma a duas vezes por semana. Respondentes que comparecem a biblioteca menos de uma vez por semana representam 32,3% da amostra. Os respondentes que frequentam a biblioteca de três a quatro vezes por semana e cinco ou mais vezes por semana representam, respectivamente, 11,6% e 3,7% da amostra.

Em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca, os respondentes foram questionados sobre qual deles mais utilizavam. Essa questão permitia múltipla resposta. Os serviços mais utilizados são aqueles relativos ao acervo físico. Os serviços relacionados com o empréstimo domiciliar são os mais representativos na amostra, sendo eles: catálogo online (61,9%), reserva e renovação (59,1) e reserva domiciliar (42,1%). É importante destacar que o serviço de reserva e renovação pode ser feito via acesso online, nos computadores disponíveis na biblioteca, por telefone ou nos balcões de atendimento. O serviço de consulta local ao acervo representa o serviço mais utilizado, na visão de 61,6% dos respondentes. Os acervos digitais, representados pelas bases de dados, biblioteca digital de teses e dissertações e biblioteca digital de trabalhos de conclusão de curso (TCCs) foram assinalados por 41,8% dos respondentes.

Dentre as dificuldades percebidas pelos usuários na utilização da biblioteca, as maiores são relativas a dificuldades na localização de material nas estantes do acervo, representando 44,5% das respostas. Em seguida, figuram dificuldades no acesso ao catálogo online, com 14,3% das respostas. Destaca-se que 5,5% dos respondentes atribuem suas dificuldades ao atendimento inadequado oferecido pela biblioteca.

Na análise dos resultados podem-se destacar alguns pontos que nortearão as ações que futuramente serão estudadas e aplicadas. São eles:

- Os serviços mais utilizados, apesar do movimento pela virtualização das bibliotecas destacados pela literatura, ainda são os relativos ao acervo físico, principalmente os livros, como empréstimo, renovação e reserva de livros.

- A biblioteca é mais utilizada pelos alunos de graduação do que por qualquer outro dos públicos que transitam pela universidade. Esse fato pode ser explicado pela maior representatividade numérica deste público em relação aos demais.
- Dos aproximadamente 26.000 alunos que esta universidade possui, e mais uma comunidade discente e docente de aproximadamente 3.500 pessoas, responderam o questionário apenas 328 pessoas. Note-se que o questionário ficou disponível na biblioteca por dois meses. Neste sentido, é possível que uma pequena parcela daqueles que utilizam os serviços da biblioteca tenham respondido à pesquisa.
- Usuários que utilizam primordialmente os serviços eletrônicos da biblioteca, como bases de dados, por exemplo, possivelmente não responderam à pesquisa, haja vista que a mesma só foi disponibilizada no saguão da biblioteca. Em decorrência disso, pode-se explicar o fato de usuários típicos deste tipo de serviço, como estudantes de Pós-Graduação, terem sido pouco evidenciados na amostra.
- Dos respondentes, a grande maioria frequenta a biblioteca 1 a 2 vezes por semana, sugerindo que trata-se de um público assíduo na utilização dos serviços oferecidos pela biblioteca.
- No quesito dificuldades encontradas a constatação feita foi que a maior dificuldade apontada é a de encontrar o material nas estantes. É importante ressaltar que essa biblioteca é composta de acervo dividido por áreas de conhecimento, porém é um acervo aberto onde os usuários têm acesso às estantes e, portanto precisam conhecer um pouco mais da classificação dos livros. Entretanto, a biblioteca conta com atendentes qualificados a auxiliarem os usuários na localização do material no acervo, sempre que estes solicitarem por ajuda.
- Verificou-se que alguns usuários atribuem as dificuldades na utilização dos serviços da biblioteca ao atendimento inadequado que recebem. Esse fato carece de especial atenção, considerando que a maior função dos atendentes é, justamente, contribuir para que o usuário tenha uma boa experiência de serviço ao utilizar a biblioteca.

Os resultados da pesquisa corroboram o que a bibliografia pesquisada sobre bibliotecas antecipou, ou seja, que as bibliotecas são vistas como “depositárias” de livros, não lugares para se frequentar por lazer. Conforme preconizado por Ferreira (1997), usuários estão cada vez mais procurando informações através dos recursos tecnológicos disponíveis e, com isso, diminuindo a frequência de visitas. Nesse sentido, uma limitação desta pesquisa foi não ter disponibilizado uma versão online, de modo que os usuários que utilizam predominantemente os serviços virtuais da biblioteca também tivessem a possibilidade de responder.

7. Considerações finais

As mudanças que as novas tecnologias vêm produzindo nas universidades atingem também a biblioteca universitária e as relações efetivas desta com a clientela. Nesse sentido, os usuários passam a ser espectadores interativos, com acesso instantâneo às informações e diversas possibilidades de compartilhamento do conhecimento. Todavia, o acesso ao conhecimento é um dos fatores que impulsionam o desenvolvimento econômico de uma nação. Assim sendo, as universidades e, conseqüentemente, as bibliotecas, precisam estar atentas à essas novas formas de acesso ao conhecimento.

Há de se preocupar, por exemplo, com a qualidade das informações acessadas. O livre acesso aos conteúdos na Internet pode levar a conteúdos sem embasamento científico, prejudicando o processo de aprendizagem. É necessário acompanhar as tendências tecnológicas, de modo a não permitir que o usuário da era digital não se sinta estimulado a pesquisar por intermédio das bibliotecas.

A intenção deste trabalho foi discutir o futuro das bibliotecas, frente ao cenário de virtualização em que se vive atualmente. Por meio do estudo empírico, foi possível sugerir que, ainda que haja uma tendência pelo incremento na utilização dos serviços virtuais, os serviços relativos ao acervo físico ainda são predominantes. Dado que o acesso ao conhecimento de forma virtual torna-se mais freqüente entre os usuários das bibliotecas, é preciso despertar na comunidade acadêmica e geral o interesse em freqüentar a biblioteca universitária com outros objetivos, que somente aqueles relativos ao empréstimo de material bibliográfico.

Nesse sentido, sugere-se a extensão dessa pesquisa de modo a investigar outras possibilidades de atuação das bibliotecas, de modo que os usuários acostumados a era digital ainda se sintam motivados a freqüentar estes ambientes, seja por estudos, pesquisa ou lazer.

Referências

- ALMEIDA, M. G. G., & Ferreira, V. B. F. **Perfil dos bibliotecários da Universidade Federal da Bahia: impacto da nova tecnologia da informação.** Salvador: [s.n.], 2000.
- AMARAL, S. A. *Marketing e gerência de biblioteca.* 2009. Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/handle/123456789/223>. Acesso em: 05 jan. 2010.
- ARAUJO, E. A., & OLIVEIRA, M.. A produção de conhecimento e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. (Coord.). *Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação.* p. 29-43. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.
- BUENO, S. B.. Qualidade em unidades de informação e resolução de problemas. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v.10, n.1, p. 131-145, jan./dez., 2005.
- CAMPBELL, D. T. ; STANLEY, J. *Delineamentos experimentais e quase-experimentais de pesquisa.* São Paulo: EPU-EDUSP, 1979.
- CARUSO, F.. *As dez melhores suposições sobre o futuro das bibliotecas acadêmicas e os bibliotecários.* 2008. Disponível em: <http://fabianocaruso.com/biblioteconomia/as-dez-melhores-suposicoes-sobre-o-futuro-das-bibliotecas-academicas-e-os-bibliotecarios/>. Acesso em: 05 jan. 2010
- CUNHA, M. B.. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Revista Ciência da Informação*, n. 29, v. 1, p. 71-89, jan-abr, 2000.
- CHURCHIL Jr, G. A.; PETER, J. P. *Marketing – Criando Valor para os Clientes.* São Paulo: Saraiva, 2000.
- DRABENSTOTT, K. M., & BURMAN, C.. Revisão analítica da biblioteca do futuro. *Revista Ciência da Informação*, n. 26, v. 2, 1996.
- FERREIRA, S. M.. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. *Ciência da Informação*, n. 26, v. 20, 1997.
- FIGUEIREDO, N. M.. *Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas.* São Paulo: Nobel, 1991.
- FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. *Revista de Administração da USP (RAUSP)*, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul-set. 2000.
- GUINCHAT, C., & MENO, M.. *Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação.* Brasília: IBICT, 1994.

- HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R.L.; BLACK W. C. *Análise Multivariada de Dados*. 9ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- KOTLER, P.. *Marketing para as organizações que não visam o lucro*. São Paulo: Atlas, 1978.
- KOTLER, P., & ARMSTRONG, G.. *Introdução ao marketing*. (4a ed.). Rio de Janeiro: LTC, 2000.
- KOTLER, P., & BLOOM, P. N.. *Marketing para serviços profissionais*. São Paulo: Atlas, 1998.
- LITWIN, M. S. *How to measure survey reliability and validity*. The Survey Kit, v. 7. Thousand Oaks, Califórnia: Sage Publications, Inc., 1995.
- NEWELL, F.. *Fidelidade.com*. São Paulo: Makron Books, 2000.
- OVERHAGE, C. F., & HARMAN, R. J. (Eds.). *INTREX: Report of a planning conference on information technology experiments*. Cambridge, MA: MIT Press, 1965.
- LICKLIDER, J.C.R.. *Libraries of the Future*. Chicago: ACRL Publications, 2008.
- PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. Survey research in management information systems: an assessment. *Journal of Management Information System*, 1993.
- REICHNELD, F. Learning from Customer Defections: the customers you lose hold the information you need to succeed. *Harvard Business Review*, p. 1-22, mar., 1996.
- ROSETTO, M.. Os novos materiais bibliográficos e a gestão da informação: livro eletrônico e biblioteca eletrônica na América Latina e Caribe. *Ciência da Informação*, n. 26, v. 1, 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000100008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 04 jan. 2010, de
- SAMPIERI, R.H. *et al. Metodologia de la investigación*. México, McGraw-Hill, 1991.
- SILINGOVSKI, Regina Rita Liberati. A “gestão da qualidade” na Administração e organização da unidade de informação 4 da rede de bibliotecas UNOESTE de Presidente Prudente. Monografia de especialização apresentada no curso de Gerência de unidades de informação, da Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Departamento de Ciências da Informação, [1999] Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/admbiblio.htm>>. Acesso em 30/07/2010.
- SINGH, R. . Branding in library and information context: the role of marketing culture. *Information Services & Use*, n. 24, p. 93–98, 2004.
- SILVA, A. E. C.. Gestão da Qualidade em Bibliotecas: aspectos críticos. In: *Seminário Nacional De Bibliotecas Universitárias*, n. 12, 2002, Recife. Apresentação Oral. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrrj.br/snbu/snbu2002/main.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2010.
- SILVA, S. M. G.. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. *Revista Informação & Sociedade: Estudos*, v.10, n.1, p. 1-9, 2000. Disponível em: < <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em 28 jul. 2010.
- SOLOMON, M. R.. *O comportamento do consumidor*. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- TANAKA, N. L.; TONETTO, R. M.. Qualidade total no atendimento ao cliente. In: *Encontro Nacional De Informação E Documentação Jurídica*, n. 5., 1996, Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/servusu.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2010.
- VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T.. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 6, n.1, 2001.
- WOODRUFF, R. B.. Customer value: the next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, n. 25, v. 2, p. 139-153, 1997.