

Os livros são para usar: política de avaliação do uso e acesso em biblioteca

Thiago Leite
Erinaldo Carmo

Resumo

Os serviços de biblioteca atendem às necessidades reais dos usuários? Esta é a questão central desta pesquisa que pretende investigar a percepção e satisfação dos usuários a fim de testar as seguintes hipóteses: 1) os serviços oferecidos pela biblioteca podem ser melhorados se identificadas primeiramente as necessidades destes; 2) um sistema integrado de bibliotecas poderá adequar atividades de gestão e planejamento se compreender a qualidade dos serviços oferecidos em seus campuses? O lócus desta pesquisa será a biblioteca Joseph Mesel do *Campus* Recife – IFPE. De cunho exploratório e descritivo, deu-se por meio de questionário fechado e o público-alvo são usuários regulares desta biblioteca. Investiga aspectos referentes ao uso do acervo e da biblioteca e, a partir desta percepção, poderá compreender a satisfação dos usuários e o que se pode adequar quanto as atividades e serviços, aprimorando os já oferecidos e objetivando uma política de avaliação. O referencial teórico traz conceitos da Biblioteconomia no âmbito da Ciência da Informação e de Políticas Públicas que se encontra na seara da Ciência Política. A relevância desta pesquisa foca no estudo de usuário e contribui não apenas para a gestão da coordenação de biblioteca, como para a gestão de um sistema de bibliotecas por meio de demonstrar a necessidade de avaliação periódica.

Palavras-chave: Política pública. Avaliação. Biblioteca. Estudo de usuários. Serviço de referência

Abstract

Do library services meet the real needs of users? This is the central question of this research, which aims to investigate the perception and satisfaction of users in order to test the following hypotheses: 1) the services offered by the library can be improved if their needs are first identified; 2) will an integrated library system be able to adapt management and planning activities if it understands the quality of the services offered in its campuses? The focus of this research will be the Joseph Mesel library at Campus Recife - IFPE. Exploratory and descriptive, it took place through a closed questionnaire and the target audience is regular users of this library. It investigates aspects related to the use of the collection and the library and, based on this perception, it will be able to understand the users' satisfaction and what can be adjusted regarding the activities and services, improving those already offered and aiming at an evaluation policy. The theoretical framework brings concepts from Librarianship in the scope of Information Science and Public Policies that are in the field of Political Science. The relevance of this research focuses on user study and contributes not only to the management of library coordination, but also to the management of a library system by demonstrating the need for periodic evaluation.

Keywords: Public policies. Evaluation. Library. Users study. Reference service.

1 Bibliotecário-documentalista e Mestre em Políticas Públicas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco. thiago.leite@jaboatao.ifpe.edu.br / thiagojeans@gmail.com

2 Doutor em Ciência Política pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. erinaldodocarmo@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

A leitura e o acesso à informação são um dos princípios básicos quando falamos em educação. É dever primordial dos que trabalham nos ambientes informacionais propiciar a qualidade para que o bom uso da biblioteca e o acesso à leitura sejam facultados. A biblioteca é uma extensão da sala de aula e também um espaço que deve proporcionar variadas opções de pesquisa, sendo a biblioteca um pilar no mundo do conhecimento. Quando se falam em políticas públicas relacionadas à educação - trazendo o estudo para um viés referente ao acesso e ao uso da informação - é pertinente explicar as deficiências existentes quanto ao uso efetivo da biblioteca como ambiente de aprendizagem e o incentivo à prática da leitura e à visibilidade do setor.

A competência informacional - já amplamente discutida na área da Ciência da Informação - pode ser trabalhada num viés em que o profissional bibliotecário possa contribuir na qualidade da educação dentro e fora da biblioteca. Carvalho (2014, p.188) infere que os profissionais da informação proporcionam a “transmissão do conhecimento como fator de transformação individual e social”, capacitando o usuário para buscar a informação desejada. Preocupar-se com o usuário e com o uso da informação está diretamente relacionado a atividade biblioteconômica chamada serviço de referência¹.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE, atua na Região Metropolitana do Recife, Zona da Mata Sul, Agreste e uma parte do Sertão pernambucano – mais precisamente a do Sertão do Pajéu – e possui em todos os seus *campi* bibliotecas e bibliotecários. Diante disto, este trabalho visa avaliar e explorar o uso da biblioteca no intuito de investigar a satisfação do usuário e sua percepção para com a biblioteca e com os serviços oferecidos, a fim de identificar a qualidade na utilização destes serviços e poder prospectar a promoção do acesso e uso, contribuindo com a gestão e o planejamento. São vistos assim indicadores de resultados que ajudam a compreender a eficácia destes serviços destinados aos alunos da instituição.

Silva *et al* (2019, p.30) acrescentam que:

A proposição de políticas públicas de acesso ao livro, leitura e literatura torna-se vital para que se consolide a prática e acesso à leitura como direito e, principalmente, como forma de aprimorar a educação e a cultura, bem como permitir a inclusão social dos cidadãos de modo pleno”.

É importante para fins de planejamento e organização bibliotecário, realizar o estudo de usuários² para compreender necessidades e poder definir ações mais precisas evocando mudanças de acordo com a realidade do ambiente organizacional e dos desejos de quem utiliza a biblioteca. Remover barreiras informacionais e educacionais possibilita o uso e acesso a ferramentas como a biblioteca, a fim de que práticas de acesso à informação tornem-se rotineiras no cotidiano acadêmico. Democratizar a leitura e a cultura no país é permitir o real exercício da cidadania. Ou seja, a leitura é uma alternativa para diminuir a desigualdade social e garantir o direito de ler e escrever.

O Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPE (SIBI-IFPE), que passa ainda por um processo de construção, possui diretrizes de funcionamento em sua política interna que contempla as bibliotecas do IFPE. A identificação de pontos acerca da satisfação e necessidade do usuário e melhorias no atendimento ao usuário, de forma que seja satisfatório e efetivo este feito, promove a integração da comunidade acadêmica com a gestão da biblioteca.

Este trabalho irá abordar referenciais teóricos da Biblioteconomia e explicitar alguns conceitos desta área do conhecimento, como algumas tipologias de biblioteca, do uso e acesso da informação, dos estudos de usuários e do serviço de referência. Também será conceituada a Ciência

¹ Atividade que consiste no atendimento ao usuário e no esforço em atender à pesquisa e às necessidades de informação do usuário com qualidade.

² Consiste na avaliação periódica com a comunidade usuária da biblioteca com fins de coletar dados do acervo e demais peculiaridades da biblioteca, para identificar a eficiência dos serviços.

Política, mais precisamente apresentando referenciais sobre Políticas Públicas. O trabalho de pesquisa é qualitativo e por meio da aplicação de questionário buscou compreender a satisfação dos usuários quanto ao uso da biblioteca para que, com a obtenção de um diagnóstico dos serviços prestados, a biblioteca possa se aperfeiçoar nos serviços e atividades oferecidos; colaborar também com o sistema integrado de bibliotecas neste diagnóstico de estudo de usuários; partir por melhorias para a comunidade acadêmica no futuro propagar o uso captando até usuários externos.

O trabalho se coloca como embrionário e intenta propiciar o surgimento de outros trabalhos de avaliação da percepção do usuário em outros momentos como também em outras bibliotecas do sistema integrado de bibliotecas do IFPE, no interesse de intensificar melhores hábitos para com os usuários por meio da construção de políticas internas de funcionamento. E é a primeira lei de Ranganathan ‘os livros são para usar’, que dá título a este trabalho e que reflete a importância do melhor uso de um acervo.

2. SOBRE A METODOLOGIA E JUSTIFICATIVA

O problema desta pesquisa surge da experiência profissional do autor, que, enquanto um *policymaker*³, observa e infere que bibliotecas necessitam avaliar e compreender a qualidade de seus serviços e adequar-se a necessidade de seus usuários num processo contínuo de melhores práticas em suas atividades; que é importante para o planejamento bibliotecário realizar um estudo de usuário para identificar em qual serviço e atividade focar; e supondo que o ambiente de bibliotecas ainda não atinge uma utilização mais robusta, este trabalho pretende pesquisar a percepção dos usuários em relação à biblioteca e quanto os seus serviços oferecidos.

O planejamento, portanto, torna possível a realização de eventos, o alcance de objetivos, analisa as ameaças e oportunidades, não é incentivado pelo acaso, ou seja, o planejamento faz acontecer, minimiza riscos e equilibra dúvidas e modificações. (LIMA; ALVES, 2017, p.1224). Também, saber quanto à expectativa do usuário e a realidade para identificar se as hipóteses relatadas correspondem com esta realidade e inferir se isto advém da falta de uma política de serviço de referência. Afinal, para construir uma política pública de qualidade se faz necessário ter um diagnóstico atual da realidade.

A pesquisa tem como *locus o campus* Recife por alguns fatores: ser o *campus* mais antigo; o que possui mais cursos superiores; tem maior quantidade de alunos; tem a maior quantidade de funcionários lotados em biblioteca no IFPE. Esta pesquisa social se encaixa em denominações como uma pesquisa exploratória, mas também, uma pesquisa descritiva. É uma pesquisa quali/quantitativa e tem como finalidade identificar e esclarecer um conceito de um possível problema, por meio de amostragem de uma coleta de dados não costumeiro; também estuda um grupo característico, com o objetivo de levantar opinião desta população. Assim corrobora Gil (2019, p.3) quando explica que:

As pesquisas descritivas, são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos, etc.

Desta forma, visa-se pesquisar a partir do olhar do cliente/usuário por meio da aplicação de questionário a sujeitos anônimos como se dá a utilização da biblioteca na intenção de analisar o que pode ser melhorado em qualidade dos serviços, contribuindo para a tomada de decisões e gestão. Gil (2019) explica também que o questionário é uma técnica de investigação que compõe um conjunto de questões com o propósito de obter informações e opiniões das pessoas e, que, um bom questionário, garante que as pessoas se sintam motivadas a respondê-lo.

³ *Policymaker*: (fazedores de política pública) atores que protagonizam a elaboração de uma política pública. (SECCHI, 2014, p.156)

Após a conclusão desta pesquisa, sugere-se como produto deste trabalho, a elaboração de propostas de políticas na promoção de ações que proporcionem aos indivíduos um melhor espaço de leitura, o uso efetivo das tecnologias de informação, exploração e uso do acervo, e que, estas propostas possam ser incluídas como contribuição no regulamento.

Para esse universo de estudantes, foram aplicados 212 questionários entre usuários da biblioteca, calculada esta média pela quantidade de empréstimos e devoluções mensais. As abordagens ocorreram no período de outubro a dezembro de 2019 apenas com estudantes que estavam *in loco* em todos os turnos na Biblioteca Joseph Mesel⁴, *campus* Recife. Trata-se de amostra não probabilística, com seleção dos usuários a contemplar diferentes cursos, faixas de idade e sexo, sem a preocupação inicial de estratificação proporcional dos grupos, no formato de amostragem por conveniência.

Neste caso, adota-se a estatística meramente descritiva, sendo a seleção dos usuários dos serviços da biblioteca realizada sem considerar os grupos de forma estratificada proporcionalmente. Nesse sentido, a pesquisa não tratará de estimativas de erro, isso porque a amostra não probabilística retrata o universo, mas não possibilita a inferência com precisão, não sendo possível assim estabelecer a margem de erro e nível de confiança.

Este tema de pesquisa nasce da percepção no âmbito da prática profissional do pesquisador. Em qualquer setor privado e dentro do serviço público é importante que uma biblioteca seja utilizada da melhor forma possível, e que a comunidade faça bom uso deste acervo. A ocupação do profissional bibliotecário é contribuir para a aquisição do conhecimento por meio da informação, e, a informação criteriosa pode ser um agente modificador na sociedade com a produção de conhecimentos.

A informação é a matéria-prima que dispõe os profissionais da informação, seja em uma biblioteca ou no meio virtual. Dawes *apud* Bandeira e Cisne (2014), aponta que a informação passou a ser tratada como objeto e instrumento de políticas públicas quando se percebeu a importância desta na utilização em tomadas de decisão para alcançar objetivos de outras políticas em outras áreas, coletando e disseminando informação com fins de preservá-la. Bandeira e Cisne (2014) discutem que a globalização veio a doar um novo significado da informação para a economia, trazendo crescimento e novas perspectivas para as políticas nacionais de informação.

Motivar e procurar ambientar os serviços de informação de acordo com as necessidades dos usuários é construir degraus para que as equipes que integram as bibliotecas possam iniciar um processo de atendimento considerando requisitos do serviço de referência. Valentim (2002) ressalta que entre as competências sociais e políticas dos profissionais de Biblioteconomia estão a de executar o estudo de usuários e promover uma atitude interativa e mais próxima de políticos, empresários e educadores no propósito de difundir informações identificando novas demandas sociais de informação, assim como outras questões. Celina Souza (2004, p.25) mostra que as políticas públicas são abrangentes dentro o campo de estudo ao dizer que “a política pública em geral e a política social em particular são campos multidisciplinares, e seu foco está nas explicações sobre a natureza da política pública e seus processos”.

3. APRESENTAÇÃO DA BIBLIOTECONOMIA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

De acordo com Briquet de Lemos (1998), a biblioteca possui três características que definem o papel de uma biblioteca: o aspecto cultural, pois salvaguarda a memória social de uma comunidade e de um povo, assim como da humanidade; o aspecto de serviço público, com a proveniência de ser útil por meio de informações destinadas a produzir conhecimento em diversos tipos de atividade, proporcionando o saber por meio da leitura; e o aspecto da cidadania, mais voltado à biblioteca pública, visando levar informação e conscientizar cidadãos sobre direitos e deveres.

Apesar das técnicas, o trabalho do profissional bibliotecário se dá na relação com as pessoas, no caso, usuários da informação que vão em busca de suprir suas necessidades. Ainda na discussão

⁴ Foi professor e diretor geral do *campus* Recife.

social da Biblioteconomia, Vieira (1986, p. 82) consegue introduzir a função política da profissão ao comentar que:

O bibliotecário tem que se conscientizar de que o objeto de sua profissão é a informação e que ele tem um papel de catalisador/difusor do conhecimento dentro da sociedade, advindo daí seu grande potencial político como agente de transformação social.

O termo informação é utilizado em diversas áreas, porém, na Biblioteconomia e Ciência da Informação ela é primordial e está diretamente ligada ao produto da necessidade de um usuário. Satisfazer esta necessidade por meio de tecnologias, sistemas e métodos é uma incumbência do bibliotecário, por exemplo. Historicamente no universo das bibliotecas houve uma enorme contribuição do matemático e bibliotecário indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan quando dispôs cinco leis da Biblioteconomia que ainda hoje permanecem atuais. As cinco leis da Biblioteconomia devem ser a práxis para que os profissionais enfrentem desafios de buscar melhores práticas para com o uso e o usuário da informação.

Sobre isso, Nunes e Carvalho (2016) comentam que a visão holística de Ranganathan observa a biblioteca como um todo e diz que são articulados dinâmicos elementos em prol da difusão do conhecimento, no intuito de acompanhar a evolução da sociedade. Em seu livro, Ranganathan (2009, p.263) disse acerca da biblioteca que ela “é um instrumento de educação universal, que reúne e difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento”.

Quem possui informação tende a buscar a reflexão que gera o conhecimento, algo perigoso para quem não concorda que é importante tirar a sociedade da inércia sufragista, e, assim, a biblioteca deve acompanhar as novidades técnico-científicas e culturais nos diversos suportes informacionais, adquirindo-os e armazenando-os para oferecer o acesso a estes documentos.

Influenciadas pelo advento da internet na década de 90 do Século XX e a inserção das tecnologias da informação e comunicação nas universidades e na sociedade de maneira geral, as bibliotecas universitárias buscam também sua modernização, e as experiências passam a priorizar o uso dessas tecnologias no gerenciamento das bibliotecas e na elaboração e disponibilização de catálogos on-line [...] (NUNES; CARVALHO, 2016, p.188).

Quanto à avaliação institucional, as bibliotecas universitárias sistematizam-se de acordo com parâmetros fundamentados nos critérios do Sistema Nacional do Ensino Superior (SINAES), responsável pela avaliação das instituições de ensino superior, seus cursos e estudantes, qualificando aspectos de eixos principais para a obtenção de um bom desempenho, como: corpo docente, gestão, pesquisa, responsabilidade social, etc. e dentre estes, as bibliotecas. Diante da negligência existente para com a ciência, a educação e conseqüentemente para com as bibliotecas universitárias de modo geral, são estas exigências de avaliação que dão voz para que as gestões consigam, de alguma forma, explicitar as necessidades de melhoria para o setor biblioteca de acordo com o que este sistema avaliativo exige, visando assim, conseguir recursos e investimentos para atenuar reais insuficiências.

Para isso, é importante garantir a difusão sobre a usabilidade das bibliotecas, descentralizar a cultura e garantir uma política de democratização cultural a fim de que o público que não faz uso de um equipamento cultural para leitura não continue marginalizado e esquecido. Os gestores públicos precisam ter a sensibilidade de priorizar instalações que sejam boas bibliotecas onde a comunidade possa exercer esse direito cultural, social e educacional.

Assim, numa discussão sobre política pública na área da ciência da informação é imprescindível comentar do quanto é importante garantir o acesso aos indivíduos e permitir que a sociedade consiga adquirir o gosto pela leitura e pela informação e tornar-se livre para reflexão das próprias ideias. A leitura é um ato político e traz a importância de obter garantias legais pelo Estado para que ocorra incentivos por esta prática leitora, já que a sociedade ainda caminha por locais desiguais. Na sociedade, a leitura é uma prática tida como libertadora, e assim, Chartier ([1998], p.77) aponta que “[...] esta liberdade leitora não é jamais absoluta. Ela é cercada por limitações derivadas das capacidades, convenções e hábitos que caracterizam, em suas diferenças, as práticas de leitura”. A

biblioteca tem esse papel social, e assim, têm-se a história das bibliotecas públicas, surgidas no século XVII na Europa e nos Estados Unidos da América garantindo um acesso público e gratuito, contendo acervos de obras gerais.

3.1 O uso e acesso da informação

Num contexto histórico, estes estudos chamavam-se “levantamento bibliotecário” (*library surveys*, em inglês) e no Brasil iniciou-se em meados do século XX e consistia em uma coleta de dados num sistema com atividades e operações entre os usuários e o uso do acervo. Como um fenômeno social, após esta época surgiram os estudos de comunidade na Inglaterra na metade do século XX também, com interesse em saber o que as pessoas liam, em torno dos usos das bibliotecas públicas no geral.

Para evidenciar a necessidade de se investigar as aspirações dos usuários, aponta-se que quanto à identificação real das necessidades dos usuários, a importância de realizar um estudo destes guiam diretrizes para elaboração de políticas para uma biblioteca, inclusive de seleção, mas que sobretudo apontam também diretrizes para obter noção de prática para o serviço de referência e de disseminação de informação. (FIGUEIREDO, 1994).

Em Biblioteconomia, trata-se o termo “usuário” para demonstrar o indivíduo interessado na busca por informação, seja ela no acervo físico ou digital no meio web. Cunha, Amaral e Dantas (2015) explicitam que a busca de informações envolve sistemas de informações e na categorização dos usuários, tal qual se realiza um estudo para identificar melhor os aspectos dessa busca por informação e tirar conclusões para confeccionar uma política de informação.

A questão do estudo de usuários está extremamente ligada à relação entre as “necessidades de informação do usuário” e o “uso da informação”. A constante avaliação dos serviços prestados abre horizontes para que o profissional bibliotecário analise a eficácia do seu ambiente de trabalho e busque por melhorias e adequações. Assim, o estudo de usuários nasce da necessidade de compreender como está a relação acervo x usuário, serviço x usuário, e buscar dados de aperfeiçoamento de ações e atividades executadas na biblioteca. (VIEIRA, 2014).

4. SERVIÇO DE REFERÊNCIA PARA GARANTIR O ACESSO; AVALIAÇÃO PARA PROVER QUALIDADE

Por muito tempo a biblioteca ficou limitada a ser apenas um espaço passivo de busca por informação, servindo verticalmente e criando diversos estereótipos que em grande parte culpa-se o profissional da informação que não se reinventava nem buscava tratar o usuário como um verdadeiro cliente. Os bibliotecários limitavam-se ao longo da história a transparecer que ao ambiente da biblioteca cabia somente o serviço de empréstimo e devolução, com o desconfortável pagamento de multas regado de assobios em busca de silêncio naquele local, onde muitos professores utilizavam-no como castigo.

Para fins de conceito, é importante destacar que de acordo com Lima e Alves (2017, p.1227) “o serviço de referência é responsável pelo atendimento ao público de uma biblioteca, é nele que são realizados os serviços de orientação ao usuário quanto aos serviços prestados e ao acervo, e ainda outras informações sobre a biblioteca”.

Almeida Júnior (2003, p.45) apresenta o resumo de um breve histórico acerca do serviço de referência e seu surgimento, interessante para compreensão:

1876: Na primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um “serviço de referência” formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de Referência).

1883: Acontece a primeira posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo “reference work” (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época, surge o SR com a ideia que dele temos hoje.

O serviço de referência é considerado como o serviço fim da biblioteca, no momento em que ocorre a necessidade e o atendimento do desejo do usuário. González-Fernández-Villavicencio (2012, p.568) como disposto em seu artigo, compreende que o serviço de referência “*ofrece asesoramiento e indicaciones sobre creación, gestión, evaluación de recursos de información, herramientas y servicios, para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información*”⁵. Este processo também pode ocorrer virtualmente, é quando o bibliotecário colabora no processo de referência utilizando ferramentas disponíveis para auxiliar o usuário a encontrar a informação no meio digital. Foi na década de 1970 e com o termo em inglês “*information literacy*” que se tem os primeiros conhecimentos sobre o letramento informacional, quando o bibliotecário americano Paul Zurkowski o recomendou como um mecanismo de acesso à informação.

O letramento informacional, também conhecido como “competência informacional”, consiste em:

Estruturação sistêmica de um conjunto de competências que permite integrar as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, objeto de aprendizagem, visando à tomada de decisão e resolução de problemas. (VIEIRA, 2014, p.249).

O foco da competência informacional é tornar o usuário independente e autônomo em algumas de suas pesquisas, sobre tudo, é um empoderamento pessoal no sentido de ser possível alcançar a busca da informação, sendo assim, um aprendizado para a vida.

A Biblioteconomia se utiliza dos estudos de usuários para extrair dados que levem a compreensão da percepção de utilização e qualidade dos serviços e atividades nas bibliotecas e centros de informação. Uma avaliação institucional é um procedimento imprescindível a uma política pública, pois permite identificar qual rumo tomar nos processos e atividades. Tanto na Ciência Política quanto na Biblioteconomia, a avaliação é uma atividade da gestão que visa transformar o que não funciona, o que não está em concordância ou ainda, o que não se tem uma visão da realidade para melhorá-la, ou, continuar na execução do que já transcorre com êxito. A atividade de avaliação tem a importância em avaliar serviços e atividades, e no funcionamento da administração e gerenciamento de uma biblioteca ou unidade de informação para garantir êxito nas atividades.

A avaliação é uma das etapas do planejamento e oferece a contribuição em aperfeiçoar o esquema elaborado previamente. Usa aspectos da Administração úteis no gerenciamento como a justificção: quando fundamenta à hierarquia solicitações orçamentárias, redução de cortes, etc.; alocação: quando é capaz de demonstrar necessidades de aplicação de recursos, melhor distribuição de atividades e operações, etc. Almeida (2005) comenta que há possibilidade de comparar resultados esperados ao final do processo de avaliação, pois, se conhece o nível de satisfação do público e os efeitos do que pôde ser planejado na organização. Acredita-se que o objetivo de longo prazo da biblioteca seja produzir certos resultados na comunidade a ser atendida. (LANCASTER, 2004, p.9). Fato é que, para se alcançar as mudanças desejadas, é preciso ter como meta a avaliação dos riscos e incertezas bem como aproveitar das oportunidades, é realmente se debruçar no modelo da análise *swot*⁶ como a Administração coloca e transformar as fraquezas em força e os pontos fracos em fortes.

⁵ Livre tradução: Oferece assessoramento e indicações sobre criação, gestão, avaliação de recursos de informação, ferramentas e serviços, para que os usuários possam satisfazer suas necessidades de informação.

⁶ Análise *swot* é instrumento utilizado no planejamento estratégico que consiste em obter importantes dados que indicam características (oportunidades, ameaças, forças e fraquezas) do ambiente interno.

5. POLÍTICA PÚBLICA: perspectiva necessária na CI

Acredita-se que o objetivo de longo prazo da biblioteca seja produzir certos resultados na comunidade a ser atendida. (LANCASTER, 2004, p.9). Fato é que, para se alcançar as mudanças desejadas, é preciso ter como meta a avaliação dos riscos e incertezas bem como aproveitar das oportunidades, é realmente se debruçar no modelo da análise *swot* como a Administração coloca e transformar as fraquezas em força e os pontos fracos em fortes.

Em política pública, um problema surge devido a alguma necessidade que possa melhorar algo e dar qualidade a algo na sociedade. Secchi (2014, p.44) diz que “um problema é a discrepância entre o *status quo* e uma situação ideal possível. Um problema público é a diferença entre o que é e aquilo que se gostaria que fosse a realidade pública”.

“O gestor tem a obrigação de identificar as falhas e as oportunidades de melhoria no processo e, ainda, as oportunidades de avanço e retraimento no mercado [...] Nos serviços, o conceito (Benchmarking) é utilizado da mesma maneira, mas a diferença é o fato de a busca pela melhoria não estar em algo físico, mas sim na qualificação do profissional para a prestação de um serviço de qualidade” ESTABEL; MORO (orgs.), 2014, p.70.

Esse estímulo social que é a política pública, comumente é institucionalizado em governos democráticos e Silva *et al* (2019, p. 24) aborda sobre isso quando diz que políticas públicas são as “decisões políticas preventivas ou corretivas e estratégias destinadas a modificar uma realidade [...] buscam atender demandas sociais advindas de problemas públicos por meio do rompimento da inércia do Estado frente a essas”.

As novas áreas em que as políticas públicas podem atuar vão aumentando de acordo com as necessidades e a complexidade de atividades que a sociedade apresenta nas constantes mudanças, que exigem assim, diferentes demandas. Novos atores surgem e o que os governos precisam é inovar com segmentos de inclusão para consolidar novas abordagens políticas.

Em uma política pública, diversos atores estão envolvidos e são importantes em sua elaboração e atuação. É considerável identificá-los e saber o seu papel década um, e, ainda segundo Dias e Matos (2012, p. 39) se faz necessário que estes atores possam “influenciar de algum modo as políticas governamentais, defendendo seus interesses próprios ou dos grupos que representam”.

As políticas públicas possuem etapas em seu desenvolvimento e elaboração, também chamados de (*policy-making process*) nos quais se situam o que são chamados ciclos de políticas públicas (*policy cycle*). Alguns autores divergem na quantidade de etapas deste ciclo, e aqui, serão apresentadas duas visões diferentes, Dias e Matos (2012) explicitam haver cinco etapas: 1 – identificação do problema; 2 – formulação de soluções; 3 – tomada de decisões; 4 – implementação e 5 – avaliação. Estas etapas do ciclo geralmente tendem a se retroalimentar durante o ciclo, pois, muitas políticas públicas não surgem sempre na mesma etapa e as sequências se alternam. Porém, Secchi (2014, p.44) traz uma reflexão bastante importante ao dizer que o ciclo de políticas públicas:

Ajuda a organizar as ideias, faz que a complexidade de uma política pública seja simplificada e ajuda políticos, administradores e pesquisadores a criar um referencial comparativo para casos heterogêneos.

Tais políticas geralmente se desenvolvem no seio em que vão ser executadas, ou seja, nas instituições. É lá que o analista de política pública alcançará densidade de insumos para que a execução seja bem-sucedida, atento ao que o cenário oferece. Neste processo é imprescindível mapear os elementos relevantes e condicionados no tratamento da política em questão. Toda política pública é executada para que destinatários usufruam do que foi elaborado. São os chamados *policytakers*, os indivíduos destinatários para quem a política foi elaborada. Comumente passivos, podem também provocar influência na elaboração da política pública. Surgem assim, os temas demais relevantes discutidos em políticas públicas, como: educação, saúde, moradia, estrutura das metrópoles, etc.

A ciência e a educação são impulsos que podem gerar mudanças ocorridas na sociedade por meio da informação científica e avanços tecnológicos que, por sua vez, em alguns governos, não possuem o devido reconhecimento dentro dessa sociedade já tão globalizada. Neste universo de informações excessivas, Targino (2007) explica que a globalização é um processo que permite acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, mas que, é uma informação ambivalente, que ora cumpre o papel de exercício da cidadania incitando os indivíduos a reivindicarem seus direitos, e ora pode deculturá-los quando utilizadas formas de dominação econômica, política e cultural. Em um país onde não se teve em tempos primórdios uma cultura educacional como prioridade governamental, como o Brasil, necessita que atualmente a educação seja lançada como uma política pública para tentar sanar deficiências históricas.

A informação na biblioteca é o local dentro de uma instituição de ensino onde o aluno tem a oportunidade de fazer uso de um acervo que seja selecionado e devidamente organizado. Afinal, o uso da informação é o principal motivo de existir da biblioteca. Realizar uma avaliação da biblioteca pelo olhar do usuário, disponibiliza dados para reorganização da instituição e da biblioteca, para que depois se perceba em outro momento.

A avaliação é uma ferramenta importante porque permite à administração realizar uma série de ações em função dos resultados obtidos, entre os quais: gerar informações úteis para futuras políticas públicas; prestar contas de seus atos; justificar ações e explicar as decisões; corrigir e prevenir falhas; responder se os recursos, que são escassos, estão produzindo os resultados esperados e da forma mais eficiente possível; identificar as barreiras que impedem o sucesso de um programa; promover o diálogo entre os vários atores individuais e coletivos envolvidos; fomentar a coordenação e a cooperação entre esses atores. (DIAS E MATOS, 2012, p.85)

A utilidade primordial da avaliação de desempenho de uma instituição e seus setores é para se ter um autodiagnóstico dos serviços e atividades e assim considerar onde e como melhor aplicar tais recursos; desenvolver esquemas de aperfeiçoamentos e traçar uma perspectiva de desempenho maior do que antes da realização da avaliação.

Sobre Institutos Federais e o IFPE

O Governo Federal, por meio do Ministério da Educação (MEC), concebeu um novo modelo de educação técnica. Foram os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Uma instituição verticalizada que pudesse atender da educação básica ao ensino superior; que chegasse a locais extremos dos estados brasileiros, interiorizando um ensino justo e de qualidade por meio da estrutura multicampi.

Em todo o país foram criados 38 institutos federais, com 312 *campi*, cada um constituindo-se uma autarquia educacional vinculada ao Ministério da Educação, supervisionada pela Secretaria de Educação Média e Tecnológica e dotada de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didática, pedagógica e disciplinar. Os institutos federais visam a contribuir para o progresso socioeconômico, local, regional e nacional, na perspectiva do desenvolvimento sustentável, integrado com as demandas da sociedade, mediante a produção, disseminação e aplicação de conhecimento tecnológico e acadêmico. BANDEIRA; CYSNE (2014, p.7).

O foco em conceber soluções técnicas, científicas e tecnológicas também permite que os Institutos Federais se preocupem com a inclusão social e com a atuação em serem espaços de concepção de políticas públicas. Estas políticas surgem no decorrer do funcionamento das atividades, nas quais é permitido identificar intervenções por meio do ensino, pesquisa e extensão, visando potenciais sintonias de desenvolvimento nas regiões onde há exercício da instituição.

Sobre a atuação dos Institutos Federais e a preocupação política social, Pacheco (2010) comenta que:

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia são a síntese daquilo que de melhor a Rede Federal construiu ao longo de sua história e das políticas de educação profissional e tecnológica do governo federal. São caracterizados pela ousadia e inovação, necessárias a uma política e um conceito que buscam antecipar aqui e agora as bases de uma escola contemporânea do futuro e comprometida com uma sociedade radicalmente democrática e socialmente justa.

Os Institutos Federais oferecem um tipo de ensino que se reinventou e procura estar sempre voltado ao social. Esses institutos “assumem o papel de agentes estratégicos na estruturação das políticas públicas para a região que polarizam, estabelecendo uma interação mais direta junto ao poder público e às comunidades locais” (PACHECO, 2010, p. 17).

Apresentação da pesquisa

Na pesquisa, foi aplicado um total de 212 questionários num cenário estruturado de acordo com o número de matrículas extraídos da Plataforma Nilo Peçanha, desenvolvida pelo governo federal no intuito de coletar, tratar e disponibilizar informações da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Esses dados foram colhidos de acordo com o Resultado PNP 2019, tendo como base o ano de 2018.

Do total de 10.209 matrículas, 6.668 foram de alunos de curso técnico, 2.996 de cursos superiores (bacharelado, licenciatura e tecnologia) e 432 de especialização (vide anexo II). O curso de mestrado possui uma biblioteca a parte no IFPE e não serviu como estatística e fins de pesquisa, uma vez que o questionário foi aplicado apenas na biblioteca em questão neste trabalho. O questionário a seguir apresenta 18 questões de única resposta.

QUESTIONÁRIO

1. Estudante de curso:
 INTEGRADO SUBSEQUENTE GRADUAÇÃO/LIC. PÓS-GRADUAÇÃO
2. Você utiliza a biblioteca com a frequência de:
 De 1 a 3 vezes por semana 3 vezes ou mais por semana Raramente
3. A qualidade do **espaço físico** da biblioteca é satisfatória?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
4. Você avalia como **positivo** o atendimento na recepção da biblioteca?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
5. Você costuma **pesquisar no sistema** a disponibilidade do livro afim de encontrá-lo no acervo?
 SIM NÃO
6. Você consegue **localizar** facilmente a obra que procura no acervo?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
7. Você já tirou dúvidas de **pesquisa** com algum **bibliotecário**?
 SIM NÃO
8. Você já solicitou serviço de **orientação** para TCC?
 SIM NÃO
9. O **horário** de funcionamento da biblioteca 7h30/21h é satisfatório?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
10. O uso dos **equipamentos eletrônicos** (PC's, tablets) disponíveis na biblioteca, é satisfatório?
 SIM NÃO PARCIALMENTE
11. A qualidade da **internet** disponível na biblioteca atende sua necessidade?
 SIM NÃO PARCIALMENTE

12. Você já utilizou as salas de **estudos em grupo**? () SIM () NÃO
Se sim, o espaço é adequado? () SIM () NÃO () PARCIALMENTE
13. Você já utilizou o espaço para **estudos individuais**? () SIM () NÃO
Se sim, o espaço é adequado? () SIM () NÃO () PARCIALMENTE
14. Você conhece as **bibliotecas virtuais** disponíveis (Pearson, Ebrary, etc)? () SIM () NÃO
Se sim, já as utilizou? () SIM () NÃO
Se já utilizou, são importantes para sua pesquisa? () SIM () NÃO () PARCIALMENTE
15. A quantidade de obras liberadas para **empréstimo** é satisfatória?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE
16. A quantidade de **dias de empréstimo** das obras é satisfatória?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE
17. Você já participou de alguma **atividade cultural** da/na biblioteca? () SIM () NÃO
Se sim, avalia como **positiva** as **atividades culturais** realizadas?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE
18. Os **avisos e comunicações** da biblioteca possuem clareza e são satisfatórios?
() SIM () NÃO () PARCIALMENTE

Após a tabulação das respostas do questionário, obteve-se que:

A primeira questão demonstrou que o universo de usuários da biblioteca nesta pesquisa é formado em sua maior parte por alunos dos cursos integrados. Nenhum discente dos cursos de especialização respondeu à pesquisa, mesmo sendo uma das opções, não aparecendo assim nas próximas análises de respostas algo relativo a estes.

Na segunda questão foi percebido que a maior parte dos usuários são de estudantes dos cursos integrados, isso se deve em certa parte pelo fato dos cursos integrados terem o maior número de alunos, em comparação às demais modalidades de cursos. A maioria que respondeu os questionários vide a questão 1 são alunos de cursos integrados, e também os que mais frequentam semanalmente a biblioteca.

A questão 3 preocupou-se em indagar aos alunos se o espaço físico da biblioteca é satisfatório. Assim, 71,7% respondeu que sim; 24,5% respondeu que parcialmente; 2,8% que não e 0,9% não respondeu a este quesito. Apesar de a biblioteca Joseph Mesel possuir um amplo espaço para acervo, ambiente de estudos e processamento técnico, é importante atentar-se ao ¼ (24,5%) que respondeu sobre a estrutura ser parcialmente satisfatória. De alguma forma, demonstra-se algum desejo de melhoria no que tange a espaços físicos.

A questão 4 buscou saber acerca de um dos principais propósitos da pesquisa deste trabalho, que é a satisfação no atendimento. Buscou-se compreender o atendimento no balcão da biblioteca, e 69,3% avaliou como positivo, porém, 23,1% explicitou que o atendimento é positivo parcialmente e 5,7% avaliou que o atendimento não é positivo. 1,9% não respondeu à questão. Ou seja, quase 2% optou por não responder, um fato também preocupante diante do percentual de abstenção de resposta em relação as abstenções de outras questões. Percebe-se que, no geral, o atendimento da biblioteca foi avaliado como satisfatório, mas que é possível buscar identificar o que levou a ter mais de 25% dos respondentes insatisfeitos ao somar os parcialmente e não satisfeitos. O questionário fechado não permite obter maiores detalhes.

Sobre a questão 5, os sistemas de automação de bibliotecas não servem apenas para realizar o empréstimo, devolução e renovação das obras. Também servem como suporte para que a comunidade acadêmica consiga identificar se a biblioteca possui a obra desejada e aonde encontra-se nas estantes do acervo da biblioteca, anotando o número de chamada para achar a obra. Vê-se que 76,9% não pesquisam as obras no sistema de automação, 21,7% disseram que pesquisam e 1,4% não responderam.

A questão 6 indagou se os alunos conseguem encontrar facilmente o que buscam no acervo. Quanto a isso, foi verificado que a maioria indica que apenas parcialmente, com 42%, 31,6% disseram que encontram o que buscam no acervo e 25,5% não encontram facilmente o que procuram. Isso demonstra que é necessário atentar-se a duas questões: quanto à sinalização do acervo, se o ambiente está devidamente identificado; e se os alunos conseguem mesmo com um ambiente sinalizado, interpretar o código e buscar entre as estantes o que procuram. Uma questão de atuação da educação de usuários.

A questão 7 buscou informações acerca da relação aluno-bibliotecário, ao investigar o percentual de discentes que já procuraram auxílio de bibliotecários para sanar alguma dúvida e solicitar algum serviço de pesquisa. Assim, 66,5% disseram que não buscaram auxílio com algum bibliotecário e 33% já procuraram algum tipo de auxílio.

Na questão 8, 99,1% respondeu que não solicitou auxílio na orientação para o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC. Apenas 0,9% respondeu que sim. Os bibliotecários mantêm uma relação mais próxima com as Normas Técnicas Brasileiras (NBR's) no que dizem respeito à Documentação e que são elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A questão 9 ocupou-se em perguntar se o horário de funcionamento da biblioteca de 7:30 às 21h é satisfatório. Assim, 80,2% afirmou que sim; 10,8% respondeu que parcialmente; 7,5% disse que não e houve abstenção de 1,4% que não respondeu e assim, vê-se que o horário de funcionamento da biblioteca Joseph Mesel atende às necessidades dos estudantes.

A questão 10 demonstra uma insatisfação com 37,7% dos que responderam; 30,2% está parcialmente satisfeito e 27,8% está satisfeito. 4,2% preferiu não responder. Foi visto que 71,7% avaliam o espaço físico da biblioteca como positivo, porém, um pouco mais da metade disso está insatisfeito quanto aos equipamentos de informática.

A questão 11 perguntou se a qualidade da internet atende as necessidades do usuário. 49,5% dos que responderam informaram que não atende, porém, a qualidade da internet é um problema sistêmico da instituição e não da biblioteca, especificamente, por não possuir uma rede própria e isolada.

Na questão 12A, os discentes responderam se já utilizaram ou não as salas de estudos em grupo da biblioteca, que são apenas 2 para o universo de 29 cursos, de diversas modalidades. Vê-se que a frequência de uso é alta com 76,9% dos que responderam sim; 21,2% disseram que não, e 1,9% não respondeu. Na 12B, obteve-se que, 38,2% afirma ser um espaço parcialmente adequado para utilização; 23,1% afirma que sim, é adequado; 20,8% não respondeu e 17,9% afirmou não ser um espaço adequado. Entende-se que há uma insatisfação quanto ao uso.

A questão 13A buscou saber a percepção dos usuários acerca do uso dos espaços individuais, 89,6% afirmam utilizar deste espaço; 8% não utiliza e 2,4% não respondeu. De forma geral, o espaço é bastante utilizado de acordo com a maioria percentual. A 13B pergunta sobre a adequação deste espaço de estudos e, como mostra o gráfico, 75,5% indica que sim, o espaço é adequado para estudos; 13,2% indica que parcialmente; 8,5% preferiu não responder à questão.

A questão 14 foi sobre biblioteca virtual, onde 49,5% informou não as conhecer; 45,3% afirmam conhecer as bibliotecas virtuais e 5,2% não respondeu. Analisar as respostas dessa questão permite visualizar a necessidade da manutenção de assinaturas das bibliotecas virtuais pela instituição bem como na preocupação de divulgação aos discentes do uso destas. Têm-se na 14B que dos 45,3% que conhecem as bibliotecas virtuais, 45,3% não as acessou; 29,7% não respondeu a questão e 25,0% comenta já ter utilizado as plataformas das bibliotecas virtuais. E por fim, a 14C ilustra sobre a importância das bibliotecas virtuais dentre quem já as utilizou em pesquisas. Têm-se que 58,5% não respondeu; 15,6% comentou que não são importantes; 14,6% afirmam ser importantes e 11,3% afirmam que apenas parcialmente.

A questão 15 buscar saber entre os discentes se a quantidade de obras disponíveis para empréstimo é satisfatória, que atualmente são 4 por usuário. 53,3% afirmam que sim; 26,4% dizem que parcialmente; 18,9% comenta que não é satisfatório e 1,4% não respondeu. No geral, há satisfação na quantidade de disponibilização de obras para empréstimo domiciliar.

Na 16, com percentuais próximos onde: 39,6% afirmou que sim; 32,5% afirmou que não; 26,4% dizem que parcialmente e 1,4% não respondeu percebe-se que há alguma insatisfação sobre a quantidade de dias em que o aluno fica de posse das obras – que atualmente é de 7 dias - pois, foi significativo o percentual que respondeu não estar satisfeito e que está parcialmente satisfeito.

17A mostra que 89,2% dos discentes não participaram de atividades culturais na biblioteca; 7,1% afirmam ter participado e 3,8% não responderam. Em 17B, buscou-se saber da satisfação de quem já participou das atividades realizadas na biblioteca, porém, como houve um percentual alto em 17A que afirmou não ter participado, têm-se abstenção de 75,0% dentre os que não responderam; vê-se que 10,4% afirmaram que as atividades culturais são satisfatórias; outros 7,5% disseram que estão satisfeitos apenas parcialmente e por final 7,1% disseram que as atividades não são satisfatórias.

A questão 18 quis identificar a satisfação dos usuários quanto aos avisos e comunicações dispostos pela biblioteca. Foi visto que 63,7% dos discentes afirmaram que os avisos e comunicações são satisfatórios; 29,7% disse que são apenas parcialmente satisfatórios; 5,2% disseram que não estão satisfeitos e 1,4% não respondeu.

Para evidenciar as questões trabalhadas e facilitar o apontamento de algum tipo de intervenção posterior, foram criadas 4 categorias avaliativas mais genéricas acerca do questionário, agrupando as questões pertinentes de cada assunto, sendo eles: estrutura, atendimento, uso e tecnologia. Foi visto durante a pesquisa que, dentre estes, “uso” e “tecnologia” apresentaram maiores deficiências apontadas pelos alunos. Isto não quer dizer que os outros pontos não necessitem de melhorias e que não possam ser inclusas recomendações para procedimentos.

Tabela 1 – Indicador de estrutura

QUESTÕES	Q3; Q12; Q13
CONSIDERAÇÕES	<p>Nas questões referentes à estrutura física da Biblioteca Joseph Mesel, obteve-se um percentual positivo de satisfação tanto da estrutura física geral bem como dos ambientes de estudos em grupo e de estudos individuais, tendo este último uma maior significância quanto a satisfação e uso. Ou seja, o fato de o espaço de estudo individual oferecer mais opções de conforto nos estudos, mesmo que as cabines fiquem no corredor fora da biblioteca ameniza a necessidade de mais salas de estudo em grupo, porém, cada um tem sua importância diferentemente.</p> <p>Neste contexto, um usuário comentou sobre a questão 12 que em uma das salas de estudo em grupo não tem ar-condicionado; outro usuário ainda comenta que as salas são muito pequenas. Já outro usuário comenta que o barulho das mesas de estudo em grupo no salão da biblioteca atrapalha os estudos para quem está estudando individualmente.</p> <p>Entende-se que o espaço da biblioteca pode ser tido como adequado para o cenário atual, mas que, em breve, a biblioteca não irá suprir fisicamente a demanda e o que se almeja é a construção de um prédio para abrigá-la. Projetar a ampliação desta biblioteca é uma demanda que requer atenção, pois, de acordo com a avaliação de curso de graduação junto ao documento do SINAES, a estrutura física é indicador apontável de classificar pontos positivos para a instituição. Também a CPA realiza apontamentos em sua avaliação, atenta às avaliações externas que podem surgir. A longo prazo, os setores responsáveis por infraestrutura junto ao SIBI-IFPE e a coordenação da biblioteca são capazes de prospectar este projeto de ampliação e impulsionar em momento oportuno a realização da obra.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 2 – Indicador de atendimento

QUESTÕES	Q4; Q7; Q8; Q9; Q17; Q18
CONSIDERAÇÃO	<p>Verificou-se que no geral o atendimento da biblioteca é tido como positivo pelos estudantes. Apesar de não haver um bibliotecário que fique diretamente responsável por um atendimento ativo e mais direto com os alunos, os bibliotecários ficam disponíveis para receberem as demandas, necessidades e possíveis suportes para quaisquer questionamentos individuais. Neste sentido, um usuário sinalizou sobre o atendimento ser lento e que os atendentes são mal-humorados. Outro informou em uma pergunta do indicador de tecnologia que foi utilizar os computadores e o “bibliotecário” (pode ter sido qualquer funcionário) foi grosseiro, envolvendo a questão do indicador atendimento. Certo de que foi um comentário surgido dentre outros e que pode ter sido uma eventualidade, fica a ideia de verificar junto a equipe boas práticas de atendimento e facilitar constantes treinamentos em prol do atendimento ao público.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 3 – Indicador de uso

QUESTÕES	Q1; Q2; Q5; Q6; Q12; Q13; Q14; Q17
CONSIDERAÇÕES	<p>O uso da biblioteca pode ser aprimorado se houver possibilidade de incutir alguns procedimentos de divulgação dos serviços. Cabe não desanimar na propagação dos serviços oferecidos e garantir que as informações cheguem à comunidade acadêmica. Buscar a melhoria contínua quanto a promoção do setor garante visibilidade da biblioteca e atrai os usuários como também possibilita que haja mais efetividade na inclusão da biblioteca nas políticas internas e planos da administração, quando passa a ocupar indiretamente espaços com o envolvimento dos demais setores da instituição.</p> <p>Dois usuários fizeram os mesmos comentários avulsos nos questionários, sobre aumentar os dias de empréstimos para 10 dias, como na UFPE. Sabe-se que cada instituição possui suas regras de acordo com a sua realidade e muitas vezes o usuário não tem essa compreensão das necessidades internas. A apresentação da biblioteca periodicamente não apenas informa as regras de funcionamento como pode explicar os porquês sem causar maiores dúvidas de utilização.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 4 – Indicador de tecnologia

QUESTÕES	Q10; Q11
CONSIDERAÇÃO	<p>As questões referentes ao indicador de tecnologia foram apenas duas, porém, foram as que mais obtiveram uma resposta negativa quanto à satisfação dos usuários. A insatisfação trouxe comentários avulsos, nos quais os usuários informam diversos relatos: um dia nunca ter usado os computadores (não se sabe o motivo); outro questiona que os computadores não funcionam como deveriam; que os computadores são de péssima qualidade e que a internet é precária; que a internet não funciona; que a biblioteca não disponibiliza adequadamente os computadores e equipamentos de acesso à internet. Cada relato anterior partiu de um usuário diferente.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investigar o funcionamento de uma instituição e seus serviços são atividades de avaliação em política pública. A execução da avaliação serve para conhecer melhor o cenário e poder realizar implementações em prol de um melhor desempenho de determinada atividade. Assim, a economicidade nos recursos utilizados e a eficácia das atividades podem ser garantidos. O planejamento é uma ferramenta que produz benefícios à instituição e, com o auxílio do processo de avaliação, aperfeiçoa a tomada de decisões. A biblioteca é um setor que vem se reinventando ao longo dos tempos e o usuário é o principal motivo de sua existência.

Foi visto que o sistema de automação de bibliotecas é pouco utilizado para consulta dos materiais disponíveis no acervo e que as bibliotecas virtuais não são utilizadas com êxito como poderiam. Há insatisfação por parte dos alunos quanto aos equipamentos eletrônicos disponíveis para uso na biblioteca, bem como a qualidade da internet. Identificou-se que dentre os respondentes, a maioria não participa efetivamente de atividades culturais que a biblioteca realiza.

Desta maneira, fica evidente que há uma necessidade de reforçar a visibilidade da biblioteca e procurar incutir práticas de divulgação e atividades de marketing interno. Para isso, é necessário haver um corpo de bibliotecários suficiente para a execução destas atividades além das já existentes e distribuídas. Assim, as avaliações podem ser mais repartidas dentre as necessidades, como a exemplo de investigar com mais afinco sobre o uso das bibliotecas virtuais; do incentivo na participação de atividades culturais; da criação de políticas internas da biblioteca, etc. A gestão conseguirá focar nas questões administrativas, uma vez que, havendo equipe suficiente, os serviços serão melhor direcionados.

É necessário a integração de outros setores da instituição com a biblioteca, dando suporte tecnológico e de comunicação para que estas lacunas sejam aos poucos sanadas. Que recursos possam ser direcionados à biblioteca, para manutenção e compra de equipamentos visando que a biblioteca caminhe junto à evolução da tecnologia. Os recursos também são necessários para constantes atualizações de acervo, com avaliação de uso das obras e das necessidades dos usuários, permitindo que a seleção dos materiais de aquisição e doação seja efetiva à realidade do que se precisa. A dificuldade encontrada na pesquisa foi quanto as perguntas do questionário serem genéricas sobre os assuntos, necessitando assim, aprofundamento para identificar pormenores e obter dados mais específicos que levassem a uma compreensão de intervenção mais direcionada. Outro ponto de limitação é a falta de domínio para inferir mais correlações entre os dados, apesar de o trabalho não ter foco estatístico e quantitativo. Porém, deseja-se que o trabalho seja pioneiro de outros, em outras bibliotecas, com outros assuntos.

Por fim, entende-se que diretrizes de atendimento aos usuários e práticas de serviço de referência sempre são necessários e que este quesito não obteve peso negativo, como ocorreu com questões relacionadas à infraestrutura e tecnologia, apesar de ser um objetivo buscar saber a necessidade de construir uma política de serviço de referência para o sistema de bibliotecas, a partir da experiência na biblioteca Joseph Mesel. A primeira hipótese verifica-se positiva quando afirma que se identificados os problemas nos serviços oferecidos pela biblioteca haverá possibilidade de intervenção, ainda mais quando estes problemas são apontados pelos usuários. A segunda hipótese confere que o sistema de bibliotecas do IFPE a partir do que foi identificado na primeira, irá dispor de conteúdo para gerir atividades de adequação para as bibliotecas componentes, uma vez que esta avaliação também pode ocorrer em outros campuses.

Discutir sobre como se pode realizar melhorias no serviço de referência prestado deve ser um tema recorrente em encontros e reuniões para que os bibliotecários se atualizem, entendendo que o usuário é a maior importância quando se busca qualidade na educação. Assim, se propõe que com o resultado visto a partir desta pesquisa que seja elaborada uma política de avaliação de serviços de atendimento e uso como um documento norteador afim que sirva de subsídio à gestão em ter um diagnóstico constante da percepção dos usuários quanto ao uso e acesso. É possível compreender a importância de desenvolver constantes atividades de avaliação e que a construção de demais políticas voltadas às bibliotecas e a leitura mereçam entrar na agenda e ganhar destaque nas políticas, decisões e construções de planos das instituições.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2.ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2005
- BANDEIRA, L. A. do N.; CYSNE, M. do R. de F. P. Políticas públicas de informação e desenvolvimento econômico-social: o papel da biblioteca do Instituto Federal do Ceará – *campus Juazeiro do Norte*. **In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISA EM POLÍTICAS PÚBLICAS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**, 1, Franca, set., 2014. Disponível em: <<https://www.franca.unesp.br/Home/Pos-graduacao/-planejamentoeanalisedepoliticaspUBLICAS/isippedes/ligia-1.pdf> > Acesso em: 31 mar. 2020.
- BRIQUET DE LEMOS, A. Biblioteca. In: CAMPELLO, B. S.; CALDEIRA, P. de T.; MACEDO, V. A. A. (orgs.). **Formas e expressões do conhecimento: introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998.
- CARVALHO, M. da C. Biblioteca pública e educação: apontamentos sobre o papel da leitura hoje. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, n. esp., p.186-194, out.-dez., 2014. Disponível em: <scielo.br/pdf/pci/v19nspe/14.pdf> Acesso em: 15 jan. 2020.
- CHARTIER, R. **A aventura do livro: do leitor ao navegador: conversações com Jean Lebrun**. São Paulo: UNESP, [1998]. Tradução de Reginaldo C. C. de Moraes.
- CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. Do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.
- DIAS, R.; MATOS, F. **Políticas públicas: princípios, propósitos e processos**. São Paulo: Atlas, 2012.
- ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. DA S. (orgs.). **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014. (Série Tekne).
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. Servicios de referencia em bibliotecas universitárias: tendencias y plan de marketing. **El profesional de la información**, Sevilla, v.21, n.6, nov.-dez, 2012. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/18133/1/03-Gonza%CC%81lez-Ferna%CC%81ndez-Villavicencio.pdf> > Acesso em: 22 jan. 2020.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 2004.
- LIMA, J. L.; ALVES, R. B. C. A percepção dos usuários de uma IES sobre a qualidade dos serviços de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.13, n. esp., 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/937>> Acesso em: 18 out 2019.

LIMA, J. L.; ALVES, R. B. C. A percepção dos usuários de uma IES sobre a qualidade dos serviços de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.13, n. esp., 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/937>> Acesso em: 18 out 2019.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar., 2016.

PACHECO, Eliezer Moreira. **Os institutos federais: uma revolução na educação profissional e tecnológica**. Natal: IFRN, 2010. 26p.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SECCHI, L. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

SILVA, R. C. da *et al.* Políticas públicas de leitura e biblioteca escolar: percebendo os cenários nacional e internacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 3, set./dez., 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1238/1149> Acesso em: 18 jan. 2020.

SOUZA, C. Políticas públicas: uma revisão de literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, n.16, p. 20-45, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.com.br/pdf/soc/n16/a03n16>. Acesso em: 20 dez. 2019.

TARGINO, M. das G. O óbvio da informação científica: acesso e uso. **TransInformação**, Campinas, n.19, v.2, p.95-105, maio-ago., 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010337862007000200001&script=sci_abstract&tlng=pt> Acesso em: 14 fev. 2020.

VALENTIM, M. L. (org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. Disponível em: http://abecin.org.br/e-books/colecao-palavra-chave/VALENTIM_%28Org%29_Forma%C3%A7%C3%A3o%20do%20profissional%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf Acesso em: 04 abr. 2020.

VIEIRA, R. **Introdução à teoria geral da Biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.