

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO

Nos 100 anos da Biblioteca de Ciências da Saúde da UFPR tomamos a iniciativa de realizar uma pesquisa de satisfação dos usuários, objetivando saber o que eles pensam da biblioteca. Para tanto foi elaborado um formulário contendo uma pergunta e uma sugestão: **“Como você vê a sua biblioteca?”** e **“Sugestões”**. Estas questões foram elaboradas para dar liberdade aos nossos usuários de apontar os aspectos positivos e negativos da biblioteca. Foram distribuídos 150 formulários e respondidos 100, o que representa aproximadamente 10% dos usuários que freqüentam a biblioteca. Os formulários ficaram próximos a “Caixa de Sugestão da Biblioteca” e também foram entregues pelos nossos servidores aos usuários, os quais, após emitirem suas opiniões os formulários foram colocados na caixa de sugestões. Responderam ao formulário: 77 alunos do curso de graduação de medicina, 4 professores do curso de medicina, 2 alunos do doutorado, 5 alunos do mestrado, 11 da especialização e 2 técnicos administrativos.

Na primeira questão **“Como você vê a sua biblioteca?”** 88% dos entrevistados responderam que a biblioteca é: boa, muito boa, excelente, organizada, ótimo ambiente, “a biblioteca é uma extensão da minha casa” enfim frases que nos leva a concluir que a biblioteca desenvolve um bom trabalho. Porém, neste mesmo campo alguns usuários citaram alguns itens que precisam ser melhorados como: acervo, espaço físico e ventilação.

Quanto às **“Sugestões”** foram relacionados vários aspectos, tais como: acervo, ambiente (espaço físico, ventilação, claridade), rede sem fio e horário.

Para análise dos itens que precisam ser melhorados estabelecemos alguns critérios, objetivando identificar os itens mais emergenciais e que devem ser priorizados.

Critérios:

- Os itens que tiveram respostas com percentual igual ou maior que 80% terão prioridade nas ações e deverão ser resolvidos em curto prazo;
- Os itens que tiveram respostas com percentual entre 10% e 79% indicam que as ações devem ser resolvidas em curto e médio prazo.
- Os itens que tiveram respostas com percentual entre 1% e 9% indicam que as ações poderão ser resolvidas em médio e longo prazo.

Embora se tenham estabelecidos esses critérios às respostas, as mesmas foram também analisadas pela sua relevância. Por exemplo: O caso da rede sem fio, embora tenha sido mencionado apenas duas vezes, terá prioridade por ser um problema que atinge grande número de usuários.

ITENS AVALIADOS

1 - Ambiente

Dentre os 100 alunos que responderam, 15 acham que a biblioteca precisa melhorar, 70 acham o ambiente bom, 13 usuários não mencionam este aspecto.

1.1 Aspectos positivos apontados:

- Boa organização;
- Adequada para estudo;
- Boa estrutura;

1.2 Aspectos que precisam ser melhorados:

- Ampliação do espaço físico;
- Melhorar a ventilação;

1.3 Ações

Aumentar em curto prazo o número de ventiladores e, se possível, proceder à instalação de ar-condicionado.

Elaborar projeto ou realizar parceria com o Setor de Ciências da Saúde e a Biblioteca Central visando à ampliação do espaço físico da biblioteca, ação em curto e médio prazo.

2 - Acervo

Dentre os 100 alunos que responderam, 10 acham que o acervo da biblioteca é bom, 59 acham que o acervo precisa melhorar e 30 não responderam o item acervo.

2.1 Aspectos abordados como Positivo

- Não foram encontrados dados que pudéssemos concluir que o acervo apresenta aspecto positivo, devido ao baixo número de pessoas que responderam que o acervo da biblioteca é Bom.

2.2 Aspectos que precisamos melhorar

- Ampliar o número de exemplares;
- Atualizar edições antigas dos livros da bibliografia básica;
- Ampliar os títulos da bibliografia básica;

2.3 Ações

Definir ações baseadas na bibliografia básica do curso, uma vez que 77% dos usuários que responderam são alunos da graduação.

- Analisar a bibliografia básica do curso de medicina visando:
Identificar e adquirir os livros em que o número de

exemplares sejam insuficiente para o número de alunos de acordo com a recomendação do MEC.

Adquirir títulos cujas edições estejam desatualizadas.

Adquirir outros títulos para substituir livros já esgotados ou para novas disciplinas do curso.

- Elaborar projetos para aquisição de material bibliográfico e submetê-los as diversas fontes disponíveis na UFPR. Investir também em campanhas de doação de livros.
- Compartilhar o processo de compra de livros com os alunos e professores nas questões sugeridas de títulos, de livros, e análise da bibliografia básica assim como, em outros aspectos que possam ajudar a biblioteca a melhorar seu acervo.
- Repetir a pesquisa relativa ao acervo no ano de 2014.

3 - Horário

Dentre os 100 alunos que responderam, 9 acham que o horário de funcionamento da biblioteca necessita ser ampliado e 91 não responderam.

- Pelo pequeno número de resposta e por não ter tido reclamações na biblioteca nos últimos anos, faz-se necessário à realização de estudo que atinja o maior número de usuários para verificar a real necessidade de ampliação do horário, assim como para identificar o turno que deve ser ampliado.

4 - Internet

Dentre os 100 alunos que responderam, 15 se manifestaram pela melhoria da rede sem fio.

No que diz respeito a esse assunto, atualmente, a biblioteca através do projeto UFPR SEM FIO já disponibiliza rede sem fio de boa qualidade. Essa rede foi

instalada em agosto de 2013. O seu acesso é mediante login e senha do e-mail institucional.

Conclusão

Concluimos que, em geral, a biblioteca possui bom atendimento e oferece serviços que atendem as necessidades dos usuários. No entanto, para que os serviços e produtos sejam melhores avaliados é importante que seja feita uma pesquisa para identificar aspectos positivos e negativos.

Percebeu-se que o item de maior relevância na pesquisa foi “**acervo**” que teve percentual negativo e, por conseguinte precisa melhorar com medidas urgentes. Também se destaca o item “**ampliação da estrutura física**”. Neste caso, algumas providências já foram tomadas mediante a utilização do corredor com a colocação de 6 mesas que comportam 24 usuários e uma bancada para uso de notebook com 4 lugares. Os dois itens anteriormente citados precisam de alto investimento. Neste sentido, a biblioteca está empenhada para resolvê-los a curto e médio prazo. Os demais itens já estão sendo encaminhados ou já foram resolvidos.