

ESTUDO DAS PERCEPÇÕES DE USUÁRIOS E BIBLIOTECÁRIAS NA BIBLIOTECA
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

Evelin Rodríguez Antúnez

Dissertação apresentada ao Curso de Mes -
trado: CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSI-
DADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO e do INSTI-
TUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E
TECNOLOGIA - IBICT para obtenção do grau de
Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Jeannette M. Kremer, Ph.D.
Universidade Federal de Minas Gerais -
UFMG

Rio de Janeiro

1 9 8 7

AGRADECIMENTOS

À mamãe, Ramón e Edgardo Reniery pelo seu apoio

À Prof. Jeannette M. Kremer, em reconhecimento a seus esforços na orientação deste trabalho

Ao Prof. Lúcio Flávio Renault de Morães, do Departamento de Administração Pública da UFMG, ao qual considero meu Co-orientador, dadas às suas valiosas contribuições

À Prof. Regina Campos, do Departamento de Psicologia Social da UFMG, em agradecimento a sua colaboração

À Dirce Soares Penido, Prof. Clivas Vieira e ao pessoal docente dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde que colaboraram na realização deste trabalho

Às Profs. Marysia Malheiros Fiuza, Lucy Gonçalves Fontes e Suzy de Souza Queiroz com gratidão, pela força dada no decorrer da pesquisa.

À meus colegas Alfredo e Ireda com carinho

Aos Profs. Antonio Miranda, Nice Menezes de Figueiredo, Regina Célia Montenegro de Lima e Hagar Espanha Gomes, com o reconhecimento especial pelos conhecimentos transmitidos ao longo do curso

À bibliotecária Júlia Gonçalves da Silveira da Biblioteca da Escola de Biblioteconomia da UFMG, pelo seu esforço no levantamento das fontes bibliográficas que serviram de suporte a este trabalho.

S U M Á R I O

AGRADECIMENTOS	
SIGLAS E ABREVIATURAS	iv
LISTA DE TABELAS	v
RESUMO	ix
1 <u>INTRODUÇÃO</u>	1
1.1 Situação atual da Biblioteca Central da UFV	2
1.2 Definição do problema	4
1.3 Justificativa	5
1.4 Referências bibliográficas	7
2 <u>REVISÃO DA LITERATURA</u>	8
2.1 Estudos de percepções de professores e bibliote <u>cários</u> em bibliotecas universitárias	8
2.2 O conflito em bibliotecas	14
2.2.1 Estudos do conflito em bibliotecas	20
2.2.1.1 Diversos enfoques da importância do conflito	21
2.2.1.2 Fatores que contribuem para a formação de conflitos	22
2.3 Referências bibliográficas	31
3. <u>METODOLOGIA DA PESQUISA</u>	35
3.1 Objetivo principal	36
3.2 Coleta, processamento e análise dos dados	36
3.3 Estudo do corpo docente	38
3.4 Estudo do bibliotecário	41
3.5 Referências bibliográficas	43

4.	<u>ESTUDO DE PERCEPÇÕES: CORPO DOCENTE DA UFV</u>	44
4.1	Características do corpo docente	44
4.2	Uso da Biblioteca da UFV	50
4.3	Opiniões sobre a Biblioteca da UFV	57
4.4	Opiniões da interação usuário/biblioteca	65
4.5	Incidentes críticos	78
4.6	Avaliação de fontes de informação	87
4.7	Comentários e sugestões do corpo docente	93
4.8	Conclusões	106
4.9	Referências bibliográficas	109
5.	<u>ESTUDO DE PERCEPÇÕES: BIBLIOTECÁRIAS DA UFV</u>	110
5.1	Classificação dos dados coletados por categorias	110
5.1.1	Serviços	111
5.1.2	Usuários	113
5.1.3	Problemas técnico-administrativos	116
5.1.4	Comentários e sugestões das bibliotecárias	122
5.2	Opiniões sobre a relevância de serviços na Biblioteca da UFV	126
5.3	Opiniões sobre a relevância da participação do usuário nas atribuições técnico-administrativas da Biblioteca da UFV	128
5.4	Conclusões	132
5.5	Referências bibliográficas	134
6.	<u>CONFLITO NA BIBLIOTECA DA UFV</u>	135
6.1	Situações de conflito entre docentes e bibliotecárias	135

6.2	Situações de conflito entre bibliotecárias dos diversos setores	141
6.3	Situações de conflito entre bibliotecárias e autoridades universitárias	145
6.4	Referências bibliográficas	147
7	<u>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES</u>	149
7.1	Referências bibliográficas	153
8	<u>BIBLIOGRAFIA</u>	154
9	<u>ANEXOS</u>	161
9.1	Questionário utilizado no estudo de usuários do corpo docente	162
9.2	Roteiro de entrevista utilizado com a Diretora da Biblioteca	176
9.3	Roteiro de entrevista utilizado com as bibliotecárias do Setor de Seleção e Aquisição	182
9.4	Roteiro de entrevista utilizado com as bibliotecárias do Setor de Circulação e Referência	186
9.5	Roteiro de entrevista utilizado com as bibliotecárias do Setor de Bibliografia e Documentação	191
9.6	Roteiro de entrevista utilizado com as bibliotecárias do Setor de Classificação e Catalogação	195
9.7	Roteiro da avaliação das bibliotecárias sobre a relevância de serviços na Biblioteca da UFV	199
9.8	Roteiro da avaliação das bibliotecárias sobre a relevância da participação do usuário nas atribuições técnico-administrativas da Biblioteca da UFV	201

SIGLAS E ABREVIATURAS

C A Ciências Agrárias

C B Ciências Biológicas e da Saúde

F A Frequência Acumulada

Grau Acadêmico

GR Graduação

E Especialização

M Mestrado

D Doutorado

LD Livre-Docência

PD Pós-Doutorado

PUC/RJ Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

U F V Universidade Federal de Viçosa

LISTA DE TABELAS

4.1.1. Distribuição do corpo docente por departamentos nos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde	45
4.1.2. Distribuição do corpo docente por Centros segundo o grau acadêmico, em percentagens	47
4.1.3. Distribuição do corpo docente por Centros segundo os tipos de atividades exercidas, em percentagens	48
4.1.4. Distribuição do corpo docente da UFV por Centros e tempo de exercer docência, em percentagens	49
4.2.1. Distribuição do corpo docente da UFV por departamentos nos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde, e frequência de uso da Biblioteca, em percentagens	51
4.2.2. Frequência de uso da Biblioteca da UFV pelo corpo docente, por Centros, em percentagens	52
4.2.3. Frequência de uso da Biblioteca da UFV pelo corpo docente, por tipos de atividades exercidas, em percentagens	54
4.2.4. Frequência de uso da Biblioteca da UFV pelo corpo docente, por grau acadêmico, em percentagens	55
4.2.5. Dificuldades encontradas pelo corpo docente da UFV no uso da Biblioteca por Centros, em percentagens	56

4.3.1. Avaliação da qualidade da coleção da Biblioteca da UFV pelos professores, por Centros, em percentagens	58
4.3.2. Avaliação da qualidade da coleção da Biblioteca da UFV pelos professores, por frequência de uso, em percentagens	59
4.3.3. Opinião a respeito do catálogo da Biblioteca da UFV pelos professores, por Centros, em percentagens	61
4.3.4. Opinião a respeito do catálogo da Biblioteca da UFV pelos professores, por frequência de uso, em percentagens	62
4.3.5. Avaliação da qualidade do serviço de referência da Biblioteca da UFV pelos professores, por Centros, em percentagens	63
4.3.6. Avaliação da qualidade do serviço de referência da Biblioteca da UFV pelos professores, por frequência de uso, em percentagens	64
4.3.7. Avaliação em escala de 1 (péssimo) a 6 (excelente) do desempenho das bibliotecárias da UFV	66
4.3.8. Organização de bibliotecas consideradas ideal pelo corpo docente da UFV, por grau acadêmico, em percentagens	67
4.4.1. Participação do corpo docente no planejamento dos serviços da Biblioteca da UFV por Centros, em percentagens	69

4.4.2. Participação do corpo docente nas atividades da <u>Bi</u> blioteca da UFV por Centros, em percentagens	70
4.4.3. Como os professores consideram sua participação nas atividades da Biblioteca da UFV, por Centros , em percentagens	72
4.4.4. Relacionamento dos professores com o pessoal da <u>Bi</u> blioteca da UFV, por Centros, em percentagens	73
4.4.5. Relacionamento dos professores com o pessoal da <u>Bi</u> blioteca da UFV, por frequência de uso, em percen- tagens	75
4.4.6. Conhecimento dos professores a respeito dos servi- ços prestados pela Biblioteca da UFV, mediante sua identificação, em percentagens	76
4.4.7. Frequência de uso da Biblioteca da UFV pelo corpo docente, por identificação de serviços oferecidos, em percentagens	77
4.4.8. Distribuição do corpo docente da UFV por Centros e serviços solicitados, em percentagens	79
4.5.1. Última vez que os professores da UFV tinham procu- rado algum material bibliográfico, por grau acadê- mico, em percentagens	80
4.5.2. Comportamento dos professores durante busca de ma- terial bibliográfico na Biblioteca da UFV, por grau acadêmico, em percentagens	82

4.5.3. Comportamento dos professores na última vez que buscaram material bibliográfico na Biblioteca da UFV, por grau acadêmico, em percentagens	83
4.5.4. Sucesso na busca de material bibliográfico pelo corpo docente da UFV, por tempo de docência, em percentagens	85
4.5.5. Sucesso na busca de material bibliográfico pelo corpo docente da UFV, por atividades exercidas, em percentagens	86
4.5.6. Sucesso na busca de material bibliográfico pelo corpo docente da UFV, por grau acadêmico, em percentagens	88
4.5.7. Efeitos da não obtenção de material procurado na Biblioteca da UFV pelos professores, por Centros, em percentagens	89
4.6.1. Avaliação em escala de 1 (sem importância) a 6 (extremamente importante) da importância das fontes de informação utilizadas pelo corpo docente da UFV	92
5.2.1. Avaliação em escala de 1 (sem importância) a 6 (extremamente importante) sobre a relevância de serviços na Biblioteca da UFV	127
5.3.1. Avaliação em escala de 1 (sem importância) a 6 (extremamente importante) sobre a relevância da participação do usuário nas atribuições técnico-administrativas da Biblioteca da UFV	129

RESUMO

Pretende-se verificar as falhas técnico-administrativas da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa (UFV), Minas Gerais, através do levantamento das percepções de professores e bibliotecárias. Tentou-se analisar as opiniões a respeito dos serviços, da interação usuário-bibliotecário, do desempenho dos bibliotecários via serviços, da participação do usuário no planejamento das atividades e dos problemas que afetam o desempenho da Biblioteca. A revisão da literatura abrange os estudos de percepções de professores e bibliotecários em bibliotecas universitárias e os estudos de conflito em bibliotecas. A metodologia da pesquisa é detalhada, incluindo as técnicas da análise de conteúdo e de entrevista utilizadas respectivamente nos estudos do corpo docente e das bibliotecárias. A principal contribuição é o estudo das situações de conflito que ocorrem como consequências das disfunções técnico-administrativas. Finalmente, são apresentados os resultados e formuladas algumas conclusões e recomendações para a solução dos conflitos na Biblioteca da UFV.

A B S T R A C T

This study discusses the technical and administrative failures at the Library of the Universidade Federal de Viçosa - UFV (Minas Gerais, Brazil), through an analysis of perceptions of faculty and librarians. It includes the opinions about library service, the user librarian interaction, professional performance of librarians, activities, and problems affecting library performance. The review of the literature includes studies on faculty and librarians' perceptions at university libraries and studies on conflicts in libraries. The research methodology is fully presented, including the techniques for content analysis and interviewing applied in the studies of faculty and librarians. The main contribution is an analysis of the occasions where conflict arises as consequence of technical/administrative disfunctions. Finally, results and conclusions are presented, and recommendations are made to solve the conflicts at the Library of UFV.

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo pretende verificar através do levantamento das percepções de professores e bibliotecárias as falhas técnico-administrativas da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa (UFV). Com esse objetivo, procurou-se analisar algumas características desses usuários, suas opiniões a respeito dos serviços prestados, da interação usuário-bibliotecário decorrente da sua participação no planejamento das atividades, etc.

Por outro lado, tentou-se analisar as opiniões das bibliotecárias a respeito do seu desempenho via serviços, do seu conhecimento sobre a participação dos usuários no planejamento de seu trabalho, dos fatores internos e externos que afetam o seu desempenho, etc.

O estudo é exploratório e descritivo, pois descreve uma série de fatos e fenômenos ocorridos na Biblioteca da UFV, classificando-os e interpretando-os conforme as semelhanças e diferenças que apresentam, sendo os dados obtidos qualitativos, quando se utilizam palavras, ou quantitativos, quando são símbolos numéricos. (1:54-57)

O trabalho é dividido em duas partes, pelo fato de terem sido analisados separadamente o corpo docente e as bibliotecárias, partindo do pressuposto de que existem diferenças nos perfis dessas duas populações, e no papel que cada um desempenha, como beneficiários ou como agentes produtores de serviços.

A revisão da literatura abrange dois assuntos:

a) estudos de percepções de professores e bibliotecárias em

bibliotecas universitárias; b) estudos do conflito em bibliotecas, cobrindo os últimos 16 anos da produção literária em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A metodologia da pesquisa é detalhada, com a intenção de fornecer maiores informações às pessoas interessadas em aplicá-la em estudos semelhantes em outras bibliotecas.

A principal contribuição que se pretende dar corresponde à abordagem do conflito nessa Unidade, dado que se confirmou na escassez de trabalhos publicados nessa área.

Finalmente, e com base nos resultados obtidos nas duas populações estudadas, são formuladas algumas conclusões, assim como apresentadas recomendações pertinentes para a solução dos conflitos na Biblioteca da UFV.

1.1. Situação atual da Biblioteca Central da UFV

A Biblioteca Central da Universidade Federal de Viçosa está subordinada à Pró-Reitoria Acadêmica, e tem como objetivos básicos proporcionar infra-estrutura bibliográfica às atividades de ensino, pesquisa e extensão, assim como orientar aos usuários na utilização dos serviços oferecidos.

Está localizada num edifício de dois pavimentos com uma área disponível de 5.000m², no andar térreo além das salas de estudo e pinacoteca, funcionam a Diretoria e os serviços administrativos e técnicos, no andar superior estão a coleção bibliográfica, a Seção de Circulação e Referência e as áreas de estudo.

O seu acervo bibliográfico é constituído de livros, teses, periódicos, e materiais especiais, abrangendo todos os ramos do conhecimento humano, com ênfase nas Ciências Agrárias; o sistema é de acesso restrito para todos os seus usuários, com exceção do pessoal docente, sendo de livre acesso apenas as obras da coleção de referência.

O horário de funcionamento é o seguinte:

2a. à 6a. feira: das 07:00 às 22:45hs.

Sábados : das 08:00 às 15:45hs.

Os serviços prestados pela biblioteca, são os seguintes:

- a) Consulta local, permitida a toda a comunidade em geral
- b) Empréstimo domiciliar, sendo limitado a alunos, professores e servidores
- c) Serviço de Referência: orientação ao usuário sobre a existência de fontes e serviços disponíveis, orientação à pesquisa e levantamento bibliográfico
- d) Serviço de Alerta, através da divulgação do boletim bibliográfico, lista de novas aquisições e bibliografias especializadas
- e) Serviço de reprodução de documentos
- f) Comutação bibliográfica
- g) Treinamento de usuários (alunos de graduação e pós-graduação)

Em relação a seu quadro de funcionários, este está constituído de 8 bibliotecárias, 36 auxiliares de bibliotecas, 18 fun

cionários de apoio, totalizando 62 pessoas.

O acervo inclui 3.598 títulos de periódicos (sendo 1.663 correntes), livros (obras de referência) 64.216, teses 6.757, publicações seriadas 33.500, relatórios 3.377, separatas 8.794, recortes de jornais 2.227, e folhetos 4.597.

Além dos estudantes a nível de graduação e pós graduação e os professores, consideram-se também usuários os servidores e leitores especiais (professores visitantes, bolsistas de órgãos públicos ou privados, estagiários).

A Biblioteca Central da UFV, também participa em programas nacionais como Comut (Comutação Bibliográfica), integra a rede do Catálogo Coletivo Nacional de Periódicos do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, e do SNIDA (Sistema Nacional de Informação e Documentação Agrícola).

1.2 Definição do problema

Estudar as percepções dos professores e bibliotecárias, através de um levantamento de opiniões a respeito dos serviços prestados, do acervo bibliográfico, das instalações físicas, da interação usuário-bibliotecário, da participação do usuário no planejamento das atividades, etc, com o objetivo de verificar as falhas técnico-administrativas na Biblioteca da UFV.

Assim, os sub-problemas abordados neste estudo podem ser explicitamente colocados da seguinte forma:

- quais os serviços necessários para dinamizar a Biblioteca da UFV?

- como é a interação entre usuários e bibliotecários?
- qual a participação do usuário no planejamento das atividades da Biblioteca?
- qual o conhecimento que o usuário tem dos recursos da sua Biblioteca?
- quais os fatores que afetam o desempenho das bibliotecárias?
- as bibliotecárias conhecem as necessidades dos seus usuários?

1.3 Justificativa

A iniciativa de estudar a comunidade de professores, dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde, e as bibliotecárias partiu de um diálogo entre a Diretora da Biblioteca e a autora deste trabalho.

Entretanto, existam outras razões fundamentais que levaram a despertar um interesse maior, que são:

- a) A situação de crise vivida pelas bibliotecas universitárias no Brasil nessa última década, retratada na literatura existe;
- b) A análise dos estudos de usuários realizados no Brasil, onde transparece o pouco uso que os professores fazem das bibliotecas, sem explorar mais a fundo a origem desse grave problema;
- c) O consenso geral dos professores desses Centros sobre a insatisfação dos serviços prestados pela Biblioteca, e da pouca interação entre usuário-bibliotecário, confirmada pelos depoimentos fornecidos na etapa de exploração.

Além disso, houve também um grande interesse da parte da Diretoria em verificar quais as causas que impedem um melhor desempenho das bibliotecárias, e a preferência da autora pela Área de Ciências Agrárias e afins, reforçada pela tradição que a UFV tem nessa área.

Convêm esclarecer que nem todos os professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde participaram, sendo que só foram considerados os Departamentos de Biologia Animal, Geral e Vegetal, pelo fato de oferecerem um maior suporte ao Centro de Ciências Agrárias, dados os programas de estudo vigentes nessa instituição de ensino superior.

1.4 Referências bibliográficas

1. RUDIO, F. V. Introdução ao projeto de pesquisa científica.
6. ed. Petrópolis, Vozes, 1982. p.54-7.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Estudos de percepções de professores e bibliotecárias em bibliotecas universitárias.

Segundo levantamento realizado no Annual Review of Information Science and Technolgy, Library Literature e Library and Information Science Abstract no período de 1969 a 1986, um número bem reduzido de estudos foi realizado na área de percepções, especificamente de professores e bibliotecárias em bibliotecas universitárias. É por essa razão que alguns dados aqui abordados foram retirados dos estudos de usuários e dos poucos existentes no assunto.

A respeito dos serviços Dougherty (6:29-39) demonstrou, que usuários da Biblioteca da University of Syracuse foram influenciados positivamente mediante a criação de um serviço de entrega de documentos, o que os levou a uma mudança de atitudes em relação a sua biblioteca, aumentando a acessibilidade à coleção e o melhor aproveitamento dos recursos bibliográficos.

Nelson, citando Leonard (19:268), afirmou que os professores das Universidades do Estado de Colorado, E.E.U.U., sugeriram que os bibliotecários deveriam fazer maiores esforços para promover os serviços das bibliotecas. Em seguida, Lawson comentou que "no estudo realizado numa universidade sobre o serviço de referência, a falha dos bibliotecários em promover suas atividades resultou em demandas limitadas por parte dos professores, o que comprovou o problema de comunicação existente entre usuários e bibliotecários".

Nelson (19:269-75) revelou que, em pesquisa realizada em seis universidades da Califórnia, E.E.U.U., quando os professores foram questionados sobre a disponibilidade de serviços, o questionário aplicado listava treze serviços, e desses só onze eram oferecidos regularmente. Entretanto, no resultado comprovou-se que esses serviços eram totalmente desconhecidos pelos usuários, o que confirmou a falha na promoção e divulgação desses pelos bibliotecários. Em consequência, 95% desses professores sugeriram a distribuição de manuais e boletins como meios de divulgação dos recursos da biblioteca, concluindo-se que "os bibliotecários não têm conseguido desenvolver o seu potencial, nem demonstrado iniciativa em promover os serviços, parecendo que não se interessam muito pelo atendimento ao usuário".

Whitlatch (26:143-47) garante que as percepções tiradas do estudo sobre a adequação dos serviços na Biblioteca Clark da San Jose State University, foram úteis. Ele verificou que o uso da biblioteca pelos professores foi baixo, a maioria desses confiava mais nas fontes de sua coleção particular, e só 29,1% confiavam na sua biblioteca. Além disso, os professores dos cursos de engenharia eram os que menos usavam a biblioteca, demonstrando também pouco interesse em colaborar na seleção e aquisição da coleção, confirmando-se que a disciplina acadêmica é uma variável significativa.

Prather, citando Dumont (20:59), mostra que "a literatura no assunto indica não terem sido feitas muitas tentativas para estudar as atitudes de grupos com respeito ao uso da

biblioteca".

Em estudo realizado por Rzasa (21:406-7) na Purdue University, se observou que mais de 50% dos professores frequentavam a biblioteca na procura de material bibliográfico útil para publicar um documento, atualizar-se ou como suporte a sua disciplina, e que acima de 75% preferiam consultar livros de referência, revistas, monografias e textos-livros da coleção de reserva.

Van Styvendaele (24:270) demonstrou que na Biblioteca da Antwerp State University Centre, a preferência dos professores pelo uso de fontes de referência que dão acesso à literatura periódica foram: a consulta de citações encontradas no final dos artigos de periódicos e capítulos de livros (54,3%), do current contents e SDI (21,1%) e dos índices e abstracts (15,3%), e ressaltou a importância do current contents como o instrumento que mais auxilia o cientista na seleção de artigos relevantes.

Pesquisas feitas nas Bibliotecas da Clark University, College of The Holy Cross e do Polytechnic Institute por Davis (4:528-30), confirmaram que o tempo de trabalho na instituição foi determinante no uso da biblioteca, assim 85,7% dos professores com mais de 7 anos de serviço mostraram maiores expectativas em encontrar os itens de sua preferência, enquanto que só 55,5% com menos de 6 anos manifestaram o mesmo êxito; em seguida 86% dos professores com mais de 7 anos consideraram útil o auxílio do bibliotecário no uso da biblioteca, enquanto só 63,6% com menos de 6 anos de serviço concordaram com isso; a

qualidade da coleção foi considerada adequada por 83,3% dos professores com mais de 7 anos de serviço, e só 43,3% com menos de 6 anos opinaram o mesmo.

No estudo feito por Schreiner (22:30) nas Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, percebeu-se que a maior parte dos professores ligados aos cursos de graduação desconhecem a função, a organização e os serviços que a biblioteca oferece, e concluiu-se que sua utilização é apenas limitada à sala de leitura e depósito de livros-textos.

Já Velho (25:147) confirmou que o nível de atendimento nessas bibliotecas é ainda insuficiente em relação à informação armazenada. Ao que tudo indica esse problema estaria ligado à qualidade dos serviços e às falhas na organização das coleções, ocasionando dificuldades aos usuários na recuperação das informações de seu interesse.

Kremer (11:205-7) em estudo realizado na PUC/RJ, comprovou que a maioria dos professores usa as bibliotecas pelo menos mensalmente ou com maior frequência, verificando que quanto mais alto o grau acadêmico maior é a frequência de uso. Outros aspectos avaliados foram: a qualidade das coleções julgada pela maioria como regular; as fontes de informação onde os professores demonstraram sua preferência pelos artigos em periódicos estrangeiros, e o comportamento na busca do material bibliográfico, sendo o mais comum a utilização do catálogo.

Nassar e Costa, citando Nocetti (18:109-22), reconheceram que "no Brasil não existem estudos quanto a usuários de bibliotecas do setor agrícola". Além de ter constatado que, no Centro de Pesquisa Agropecuária do Trópico Umido, a frequên

cia à biblioteca pelos pesquisadores foi muito baixa, que 50% desses dispensam o auxílio do bibliotecário na localização dos materiais bibliográficos, aumentando esse comportamento nos que têm nível de mestrado e doutorado. Também apontaram que apenas 25% desses conhecem todos os serviços, e reconheceram que o fator negativo foi a falta de promoção dos cursos de treinamento.

Os problemas de comunicação no serviço de referência são ressaltados por Halldorsson que, citando Smith (10:387) enfatizou o problema da comunicação na entrevista de referência como um aspecto que precisa ser melhorado. A respeito do desempenho de profissionais na entrevista de referência, comentou que "suas habilidades foram melhores no manuseio das fontes, mas houve falhas no conhecimento do assunto".

Davis (4:531) declarou que "muitas atividades poderiam ser desenvolvidas para melhorar a comunicação entre bibliotecário e professor". Como exemplos citou "Lehman, que sugeriu a formação de comitês de biblioteca, e Rader que indicou a organização de encontros nos departamentos da universidade e a distribuição de manuais da biblioteca". Por último, citou Nelson, que disse que "as cartas, memorandos e o contato informal são produtivos nesse tipo de relacionamento".

Abath (1:357-71), que realizou um estudo com as bibliotecárias das Universidades Federais da Paraíba, Rio de Janeiro e Brasília, confirma que não há correlação entre o salário e o desempenho, e recomendou que as bibliotecas deveriam avaliar periodicamente o desempenho de seu pessoal. Com base nisso, definir as recompensas, promoções, treinamentos, cursos

de pós-graduação, etc.

Numa pesquisa realizada sobre o desempenho dos bibliotecários na University of Manitoba, Canadá, Divay et alii. (5:29-35) obtiveram os seguintes resultados: 64% dos professores manifestaram que a assistência dos bibliotecários foi útil no desenvolvimento de suas pesquisas, 75% desses valorizaram a especialização do assunto no desenvolvimento das coleções, 73% a assistência dada pelo serviço de referência, e 57% a instrução dada no uso da biblioteca. Os professores reconheceram a necessidade de cursos avançados sobre especialização do assunto para os bibliotecários. Além disso, avaliaram as funções dos bibliotecários, indicando em primeiro lugar a prestação de serviços e, em último, as funções administrativas.

2.2. O conflito em bibliotecas

A sociedade engloba organizações e essas por sua vez vários segmentos ou grupos, que apresentam conflitos devido às diferenças de opiniões, valores, prioridades, objetivos, papéis, formas de comportamento, existentes entre seus membros, e que se tornam evidentes nas constantes tomadas de decisões do viver cotidiano.

A organização, considerada a célula social que coordena as ações humanas, absorve as dicotomias do meio ambiente e controla a energia psicológica dos indivíduos, é tratada dentro das três correntes de pensamento que Motta (17) compilou sobre conflito.

Descrevem-se assim três abordagens: abordagem político-sociológica, abordagem da sociologia industrial e organizacional, e abordagem psicológica.

a) Abordagem político-sociológica

Baseia-se no conflito prioritário de interesses, proveniente do sistema social externo. Pressupõe que as relações de poder dependência e interesses, situadas no macro-ambiente social e político, são transportadas à organização de trabalho e, em consequência, nas formas vigentes de funcionamento das empresas. Para Motta, "as decisões tomadas pela direção da empresa no plano da produção e da coordenação das diversas unidades de serviço visam garantir a distribuição do poder e status estabelecida fora e projetada internamente para a empresa. Assim, o poder na empresa tem sua origem num sistema de produção e estratificação social criado externamente. Nesse siste-

ma a função da empresa é produzir bens e serviços remunerando o capital e contratando mão de obra assalariada. O mesmo tipo de conflito é encontrado em todas as organizações, mesmo as sem fins lucrativos, pois, sendo de natureza externa, as relações de subordinação interna refletem as relações na sociedade em que atuam." (17:57-70).

A essência do conflito organizacional consistirá na reprodução a nível interno do jogo de forças suscitado pelos interesses dicotômicos no seio da sociedade como um todo. O mecanismo interno de perpetuação desses interesses é um mecanismo da cúpula que detém a estrutura iniciadora, as finalidades, os objetivos e metas de uma empresa.

b) Abordagem da sociologia industrial e organizacional

"A segunda corrente trata o conflito como prioritário, e o vê essencialmente como um conflito de papéis a nível organizacional, resultante de adaptações sociais impostas à organização da produção, fruto da evolução tecnológica e econômica". A abordagem sociológica ressalta a estrutura, os objetivos e o ambiente organizacionais. Considera que, " por um lado , o conflito dentro da empresa é função da reorganização constante da mão de obra, gerada por pressões externas e cuja responsabilidade recai sobre os que exercem o papel de gerentes. A reorganização da produção e suas racionalidades técnicas são criadas para aumentar constantemente a produtividade, contrapondo-se às aspirações individuais de crescente bem-estar e segurança no emprego. Por outro lado, o conflito é produto da própria necessidade que tem a organização do trabalho de criar

sistemas de controle ou de obter consentimento individual de uma coletividade específica. Os gerentes na execução dessa função desempenham um papel conflitivo, com aspirações individuais por autonomia e independência com relação ao trabalho ou à organização. Essas contraposições geram um conflito social, de fundo organizacional, entre os que tomam as decisões e os que são destinados ao conformismo, sujeitos à unilateralidade do processo e aos impactos negativos das decisões econômicas". (17:57-70).

A partir desta colocação do problema se analisaram algumas variáveis extraídas do conflito de papéis:

b a.) Conflito mando por subordinação

Etzioni (8:8-9) contrapõe os conceitos de felicidade e os de eficiência/racionalidade, descobrindo suas incompatibilidades e também sua congruência. Com base nesses papéis organizacionais, acredita que felicidade e eficiência podem ser simultâneos, fazendo a exceção em dois aspectos: nem todo trabalho pode ser bem pago e satisfatório, e nem todas as ordens e regulamentos são aceitos.

b b.) Conflito com relação à decisão

A função tomada de decisão é aspecto fundamental na caracterização do papel do gerente. A unilateralidade do processo decisório é considerada como uma das fontes de conflito. A contribuição crítica de March e Simon (14:160) insere-se aqui como exemplo de definição do conflito organizacional com ênfase na decisão.

b c.) Conflito controle por consentimento

Etzioni (8:81-83) analisando Weber, obtém dele os fundamentos da organização burocrática sob o ângulo do exercício do poder. Traz como consequências a conformidade ou a internalização das regras através de valores respeitados pelos subordinados.

Há necessidade de se combinar as normas com os valores aceitos, e isso trará um aumento de poder outorgado pela legitimidade.

A área de controle da organização abrange a tensão entre as necessidades do participante e as da organização. Os esforços são dirigidos para recompensar o consentimento e punir os que não consentem; o êxito está em função dessa capacidade de controle. As diferenças entre os controles utilizados permitem classificar as organizações e correlacionar técnicas e procedimentos que otimizem a ação organizacional segundo sua estrutura e objetivo.

c) Abordagem psicológica

A terceira corrente visualiza o conflito como sendo essencialmente de personalidade e de percepções a nível individual e de pequenos grupos organizacionais. Reflete a existência de deficiências econômicas e psicossociológicas na estrutura interna. Esse enfoque admite várias possibilidades de análise, e dada a riqueza intrínseca do nível interpessoal é o mais prescritivo e produtivo em termos de administração do conflito. Esta abordagem apresenta duas modalidades: o conflito en-

tre a personalidade e a organização, e o conflito intergrup -
pal, intergrupar e interpessoal.

c a.) Conflito personalidade e organização

Argyris em sua obra (2:48-66) procura analisar a personalidade humana situada na organização formal, e os efeitos dessa relação. Seu enfoque de análise exige o conhecimento dos princípios e fatores da personalidade humana; incorpora os fatores dos pequenos grupos informais, e contrapõe esse conjunto de fatores à análise dos pressupostos tradicionais da organização formal.

A definição básica sobre a organização da personalidade, conceituada como individualidade e sua estruturação, dá-se através de suas interações com os outros, e a individualidade serve de guia para dar sentido às experiências.

Para Argyris o critério da maturidade seria então a medida em que o indivíduo permite que os outros expressem as mesmas necessidades.

O confronto da personalidade humana com os princípios formais da organização não favorece a maturidade. Há in congruência entre as necessidades de uma personalidade madura e as da organização formal, estando colocado dessa forma o conflito entre personalidade e organização.

c b.) Conflito intergrupar, intragrupal e interpessoal

O modelo do equilíbrio que parte do conceito de campo de forças originado por Lewin (13:287-302), é aplicável a qualquer grupo a partir de uma situação problema.

As forças em referência podem ser restritivas e impulsoras, múltiplas e de intensidades diversas, compondo um quadro grupal de equilíbrio estático/dinâmico.

Conforme indica Lewin, o indivíduo em grupo "não reage a estímulos simples, mas responde a um meio ambiente estruturado como uma forma, responde em função de seu campo perceptivo", e completa o seu raciocínio dizendo que, "os grupos devem ser apreendidos como totalidades dinâmicas que resultam das interações entre os membros".

O modelo dialético é fundamentado na relação dialética dos grupos, que se dá através da contradição.

A missão do grupo é a luta pela superação das contradições, face ao fenômeno escassez. A constituição dos grupos, sua unidade, dá-se através do contrato para arbitragem das trocas mútuas.

Esse contrato é feito em função de interesses comuns da situação de escassez. Com a colocação de novas contradições dentro do processo dialético, dá-se o enfraquecimento dos laços iniciais, dando início à burocratização e, com isso, o excesso de regras. O grupo se desintegra até que um novo interesse comum produza uma nova consciência grupal.

Essas análises levam à compreensão dos processos grupais nas organizações e fornecem uma base para inúmeras fórmulas institucionalizadas de administração do conflito. Partem da afirmativa de que o conflito intergruppal/intragrupal pode ter consequências funcionais ou disfun

cionais, dependendo da forma como é tratado e de sua in tensidade.

2.2.1. Estudos de conflito em bibliotecas

A universidade como instituição acadêmica, conforme ma nifesta Baldrige citado por Sharma (23:42), é considerada uma das organizações mais complexas, com suas missões conflitivas de ensino, pesquisa e serviços públicos, onde há regulamentações e políticas que especificam as relações entre suas unidades e que devem ser respeitadas para se manter o controle da ordem dentro da instituição. Na sua estrutura organizacional predomina o mode lo burocrático de Max Weber.

Os grupos internos dessa organização, constituída por docentes, discentes e pessoal administrativo, incluindo nesse úl timo os bibliotecários classificados como técnicos, empenham-se em aferradas disputas na concorrência por recursos, confrontos a respeito de concepções sobre papéis, valores e relações entre as partes; e em última instância o indivíduo responde emocionalmente, externando ou reprimindo sentimentos negativos em suas rela ções interpessoais.

A biblioteca, vista como um subsistema desse tipo de organização, na sua missão de prestação de serviços aos usuários, envolve segmentos diferenciados e em cada um deles percebemos ma nifestações específicas de conflitos.

Na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informa- ção, pode-se apreciar que os trabalhos publicados sobre bibliote- cas universitárias, visando analisar as situações de conflito en

tre o pessoal que desempenha tarefas nos diversos setores, tem sido escassos, assim como não tem sido realizados estudos formais numa determinada biblioteca.

Em levantamento feito no Library Literature e no Library Information Science Abstracts nos anos 1970-1986, foi comprovado que todas as iniciativas nesse sentido tem partido dos Estados Unidos, e um único artigo abordando esse assunto foi gerado no Brasil.

2.2.1.1. Diversos enfoques da importância do conflito

Bundy ressalta a importância desses estudos nas bibliotecas, quando afirma: "um exame do conflito interno nas bibliotecas identificaria os grupos e seus interesses os quais, através de suas atitudes e atividades, deixariam transparecer se sua biblioteca está prestando bons serviços". (3:259)

Segundo Marx citado por Motta (17:57-70), "sem conflito não há progresso, esta é a lei que a civilização seguiu até o dia de hoje".

Eggleton, citando Schmidt (7:70), acredita "que os resultados positivos do conflito trazem melhores idéias, novas abordagens para resolver os problemas, estimulação do interesse e da criatividade através da tensão, dando aos indivíduos chances para testar as suas capacidades".

Já para Roark citado por Sharma (23:48), "os conflitos apresentam oportunidades para mudanças, melhoria nas relações, motivação para reavaliar as normas de interação, e impede a estagnação e o fastio, sendo por isso considerados de

alguma forma saudáveis".

"O conflito e as diferenças de opinião contribuem ao bem estar de uma organização, sendo que de tais diferenças novos e modernos métodos emergem", é o que afirma Kelley citado por Sharma. (23:48)

Considera Moscovici (16:87) que, de um ponto de vista amplo, "o conflito tem muitas funções positivas, ele previne a estagnação decorrente do equilíbrio constante da concórdância, estimula o interesse e a curiosidade pelo desafio da oposição, descobre os problemas e demanda sua resolução, funciona verdadeiramente como a raiz de mudanças pessoais, grupais e sociais".

2.2.1.2. Fatores que contribuem para a formação de conflitos.

Fazendo uma análise da literatura existente sobre o conflito em bibliotecas, encontramos vários fatores que contribuem para a formação de conflitos nessas unidades, sendo os mais comuns: a estrutura organizacional burocrática, a interdependência de tarefas entre unidades da instituição ou entre setores da biblioteca, a distribuição do orçamento, a mobilidade administrativa no cargo de diretor da biblioteca, a falta de definição de papéis, objetivos e políticas nos vários setores da biblioteca, os problemas de relacionamento intergrupais (bibliotecários, docentes; discentes e pessoal administrativo), e intragrupal (bibliotecários, auxiliares de biblioteca e pessoal de apoio). Somam-se a esses a fraca formação dos bibliotecários como administradores, decorrente do currículo vigente nos

cursos de Biblioteconomia.

Bundy afirma que, "as escolas de Biblioteconomia, por tradição ensinam da administração clássica as vantagens da organização burocrática, deixando de lado as suas limitações". Continua a dizer que, "há conflito em qualquer burocracia onde existem especialistas, pois às vezes o especialista que tem conhecimento da situação pode ser ignorado por não ocupar a posição na hierarquia para tomar as decisões", e reforça essa afirmativa indicando que "uma das razões que leva às organizações a dispensar essa ajuda é que os especialistas, algumas vezes, tomam as decisões aplicando critérios diferentes, assim predominando os critérios técnicos, podendo deixar de lado os objetivos organizacionais". (3:255) "É o que acontece muitas vezes no caso de seleção e aquisição de documentos em bibliotecas", conforme confirma Fiuza. (9:166)

Também segundo Fiuza (9:164), "a estrutura burocrática existente na maioria das bibliotecas pode ser responsável por um tipo de conflito individual que se apresenta sob a fórmula: burocracia versus profissionalização". Em seguida aponta que, "a diferença básica e maior fonte de conflito entre burocracia e profissionalismo situa-se na área de relações de autoridade. A autoridade executiva permeia a burocracia: o superior numa hierarquia tem controle total sobre os subordinados". Por outro lado afirma que, "a incompatibilidade entre autonomia da profissão e autoridade na organização, forma um conflito, cuja resolução dependerá da estrutura de controle desenvolvida na instituição". (9:165)

A respeito dos conflitos gerados pela incoerência

entre obrigações profissionais e exigências institucionais, Fiuza declara que, "o objetivo profissional do bibliotecário é atender às necessidades de informação do usuário.

Para atingir esse objetivo, ele tem que seguir caminhos, tomar resoluções e usar recursos que, às vezes, divergem das normas burocráticas adotadas na instituição". E cita o caso de que, "um bibliotecário de uma universidade precisaria ter o máximo de liberdade para decidir sobre seleção, aquisição, empréstimo, circulação, etc., para atender bem seus usuários. Porém, a administração superior exige redução de perda de livros, economia de material, de recursos humanos, formalidades burocráticas para aquisição, etc." (9:166)

Hasonfeld e English citados por Fiuza (9:171-172) afirmam que, "a Biblioteconomia pode ser considerada entre as semiprofissões que se caracterizam pela inexistência de uma base de conhecimento teórico sistemático, pela falta de monopólio sobre seu campo de prática e por associações profissionais fragmentárias". Dessa forma, "o semi-profissional se submete mais facilmente a um maior controle burocrático e é mais aquiescente à autoridade administrativa que o profissional e, portanto, o bibliotecário, cuja carreira profissional é dependente de sua situação dentro do contexto institucional, é menos autônomo e mais constrangido pela organização burocrática".

Eggleton reforça a sua posição sobre o conflito nas bibliotecas dizendo que, "a causa deriva dos profissionais que, trabalhando numa organização burocrática, desenvolvem relações conflitivas em razão da demanda por maior autonomia e influên-

cia, enquanto a preocupação da hierarquia é manter o poder sobre o conhecimento especializado". (7:74)

O problema das diferenças interdepartamentais é comentado por Fiuza, quando diz que "as unidades de processamento, de maneira geral, encontram-se afastadas do público e tendem a considerar seu serviço como fim". E acrescenta que, "não se conseguiu ainda um sistema de feedback que possa contribuir para a adequação dos serviços técnicos com os serviços ao público.

Assim, não somente em relação a prioridades, mas também com relação ao tipo de organização do material (catalogação, classificação, indexação) surgem conflitos entre os dois departamentos". Finaliza dizendo que, "esses conflitos seriam resultantes então da diversidade de objetivos e da diferente percepção da realidade". (9:169)

Roark citado por Sharma, aponta que "os problemas de orçamento são a causa do desentendimento entre o reitor da universidade e o diretor da biblioteca, pois o primeiro vê as necessidades da instituição como um todo, estabelecendo as suas prioridades e preferências, enquanto que o segundo tem sua própria filosofia e prioridades fixadas nas necessidades da biblioteca". Em seguida, Lee afirma que "de fato o orçamento afeta tudo, pois quase todos os problemas se centralizam ao redor das finanças, e nesse caso o diretor da biblioteca não tem autoridade para tomar decisões orçamentárias, tendo de esperar a aprovação do reitor da universidade, o que é motivo de conflito". (23:44)

Sharma (23:50) aconselha que, "embora o conflito entre o diretor da biblioteca e o reitor da universidade contínuem pelos problemas orçamentários, esse conflito deveria ser amigável e com o mínimo de tensão, de modo que não afete o progresso da instituição".

Numa pesquisa feita em vinte bibliotecas acadêmicas, com a finalidade de explorar as expectativas, atitudes, relações e outras fontes de conflito, Lee (12:398) observou que "os problemas e conflitos aumentaram devido à crise financeira", e reconhece que "a maioria dos problemas se centralizam nas finanças, é por essa razão que os diretores de bibliotecas não são bem sucedidos".

Outro fator citado como causa de conflito é "o problema da mobilidade administrativa ou instabilidade nos cargos de reitor da universidade e diretor da biblioteca", pois isso, segundo afirma Lee (12:399), "gera mudanças no pessoal administrativo".

Lee, citado por Sharma (28:48), conclui que "muitos administradores, incluindo neles os diretores de bibliotecas, deixam as instituições por divergências em suas filosofias, estilos de administração e outros motivos, essa mobilidade afeta a administração da biblioteca e, em decorrência disso, também os usuários pelo tempo que demora em se estabelecerem novas relações de trabalho dentro da instituição.

A falta de definição de papéis, objetivos e políticas nos vários setores da biblioteca, é indicada como fonte de conflito nas bibliotecas. A esse respeito McAnally e Downs, citados por Sharma (23:43), declaram que "o conflito entre o

reitor da universidade e o diretor da biblioteca é hoje mais frequente porque o diretor está cada vez mais próximo do nível superior na administração, mas não participa das decisões políticas nem do planejamento e desenvolvimento curricular, e isso reduz a eficácia do bibliotecário na formulação das necessidades de sua unidade".

Sharma, citando Miller (23:45), diz que "a diferença de opinião entre o reitor da universidade e diretor da biblioteca a respeito dos serviços e da coleção é outro fator que leva ao conflito; assim o reitor pode estar interessado na construção da coleção e dispensar a necessidade de pessoal, já o diretor pode achar que um serviço efetivo é mais importante que uma boa coleção".

Afirma Fiuza (9:166-167) que "outro tipo de conflito que pode aparecer e que se enquadraria entre os conflitos de papéis, é o caso do bibliotecário que desempenha o papel de administrador. Seria o conflito entre as funções administrativas e as funções profissionais". Nesse caso, continua afirmando que, "nos exercícios das funções administrativas e de supervisão, ele deve formular objetivos, linhas de ação e planos para a organização e suas subdivisões, dirigir, aconselhar e corrigir o trabalho de outras pessoas. Supõe-se que as funções de bibliotecário requeiram um alto grau de autonomia e criatividade para tomada de decisões, baseadas no conhecimento profissional e nas necessidades individuais do usuário".

Sustenta Eggleton (7:76) que "os conflitos entre superiores e subordinados, e entre indivíduos dos vários setores da universidade, continuarão dados os problemas de orçamen

to, pessoal, política, etc., e as bibliotecas poderão ter dificuldades por causa da natureza difusa, confusa de seus objetivos e metas".

Problemas de relacionamento intergrupar são fontes de conflito, segundo confirma Fiuza (9:167), declarando que "a principal ocorrência de conflito intergrupar em bibliotecas apresenta-se entre os departamentos de serviços técnicos e os de serviço ao público". Exemplifica esse tipo de conflito dizendo que, "podemos caracterizar, aqui, os problemas centrais de alocação de recursos e prioridade de ação. A Seção de Aquisição requisita grandes quantias para aumentar e/ou conservar o acervo e a sua pretensão se justifica, de vez que, em muitos casos, a importância da biblioteca e a eficiência do bibliotecário são, inadequadamente, medidas pela extensão quantitativa do acervo.

A Seção de Catalogação consome recursos no pagamento de pessoal, pois as tarefas aí realizadas requerem grande número de horas de trabalho. O Departamento de Serviços ao Público solicita, com razão, maiores verbas, pois os programas de auxílio ao leitor (SDI, traduções, abstracts, etc.) são caros". Além disso, indica-se aqui uma outra fonte de conflito, a programação de atividades, e a seu respeito Fiuza diz que "na maioria das bibliotecas, o processamento técnico está sempre com serviços acumulados e não há uma ordem de prioridade estabelecida de acordo com as necessidades dos usuários".

Mc Anally e Downs (15:45) indicam que "a falta de contato com o chefe superior imediato também pode gerar conflito. Numa pesquisa o diretor da biblioteca informou que não ti-

nha visto a seu chefe superior há 10 anos".

Sharma, citando Roark (23:49), acredita que "muitos conflitos entre o reitor da universidade e o diretor da biblioteca são gerados pela pobreza nas comunicações, e a maioria dos conflitos poderiam ser resolvidos se se aumentasse a comunicação face a face, reduzindo dessa forma a sua intensidade pela interação construtiva".

Bundy (3:257-259) reconhece que a insatisfação dos bibliotecários, auxiliares e pessoal de apoio da biblioteca, a respeito de status, salário, da falta de oportunidades para seu crescimento, e outro tipo de reivindicações solicitadas não serem atendidas, é outro motivo que leva ao conflito com o diretor da biblioteca, e nesse caso o diretor pode ser bloqueado pelos seus subordinados e encarar-se com o problema de resistência a sua autoridade. Continua a dizer que "é evidente num sistema burocrático o excesso de autoritarismo, onde ordens, ameaças e críticas caracterizam as comunicações com o pessoal, transparecendo em consequência disso a hostilidade, o receio e o ressentimento interpessoal".

Um outro fator mencionado como causa de conflito em bibliotecas, é a formação fraca dos bibliotecários como administradores. A esse respeito, Eggleton, citando Runyon (7:75), menciona "a necessidade que os bibliotecários têm de adquirir habilidades para a resolução de conflitos, tanto dentro como fora da biblioteca".

Lee afirma (12:401) que "numa pesquisa feita com um grupo de diretores de bibliotecas, alguns deles demonstraram

habilidades para manipular os conflitos face às demandas de grupos externos, no entanto outros demonstraram deficiências".

Já Sharma, citando Randall e Goodrich (23:45), declara que "muitos reitores de universidades opinam que os bibliotecários não têm mostrado competência em administrar as suas bibliotecas".

Webster reforça o anterior dizendo que: "a maioria dos bibliotecários não é formalmente treinada para administrar". Em consequência Sharma (23:45-47) confirma que "isso origina um sentimento de insegurança neles, aumentando o conflito quando o reitor interfere nos assuntos internos da biblioteca, trazendo como implicações a perda de controle nessa unidade, o que em decorrência afeta as relações de trabalho entre seus subordinados, perdendo o diretor da biblioteca a sua credibilidade".

2.3 Referências bibliográficas

1. ABATH, Rachel Joffily. Biblioteca universitária: uma análise do trabalho bibliotecário. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., Porto Alegre, 1987. Anais... Porto Alegre, Universidade Federal de Rio Grande do Sul, 1987. p.357-71.
2. ARGYRIS, Chris. A personalidade humana. In: _____. Personalidade e organização. Rio de Janeiro, Renes, 1957. p. 48-66.
3. BUNDY, Mary Lee. Conflict in libraries. College & Research Libraries, Chicago, 27(4):253-62, July 1966.
4. DAVIS, Jinnie Y. & BENTLEY, Stella. Factors affecting faculty perceptions of academic libraries. College & Research Libraries, Chicago, 40:527-32, Nov. 1979.
5. DIVAY, G.; DUCAS, A. M. & OYSTRYK, N. M. Faculty perceptions of librarians at the University of Manitoba. College & Research Libraries, Chicago, 48(1):27-35, Jan. 1987.
6. DOUGHERTY, Richard M. The evaluation of campus library document delivery service. College & Research Libraries, Chicago, 34(1):29-39, Jan. 1973.
7. EGGLETON, Richard. Conflict in libraries revisited. Libri, Copenhagen, 29(1):64-78, March 1979.

8. ETZIONI, Amitai. Organizações modernas. São Paulo, Pioneira , 1973. p. 8-83.
9. FIUZA, Marysia Malheiros. O papel do conflito na administração de bibliotecas. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 6(2):161-74, set. 1977.
10. HALLDORSSON, E. A. & MURFIN, M. E. The performance of professionals and nonprofessionals in the reference interview. College & Research Libraries, Chicago, 38(5):385-95, Sept. 1977.
11. KREMER, J. M. Estudo de usuários das Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, PUC, 1984. 311p.
12. LEE, S. A. Conflict and ambiguity in the role of the academic library director. College & Research Libraries, Chicago, 38(5):396-403, Sept. 1977.
13. LEWIN, KURT. Teoria do campo em ciência social. São Paulo, Pioneira, 1965. 302p.
14. MARCH, J. G. & SIMON, H. A. Conflito nas organizações. In: _____. Teoria das organizações. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1979. p. 160.90.

15. MC ANALLY, A. M. & DOWNS, R. E. The changing role of directors of university libraries. College & Research Libraries, Chicago, 34 (2):103-25, March 1973.
16. MOSCOVICI, Fela. Energia no grupo: tensões e conflito interpessoal. In: _____. Desenvolvimento interpessoal. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos, 1980. p.87-95.
17. MCTTA, P. R. A proposta de participação na teoria gerencial - a participação indireta. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 15(3): 54-70, jul./set. 1981.
18. NASSAR, N. L. & COSTA, S. L. L. Perfil do usuário de uma biblioteca agrícola. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, 10(2):109-22, jul./dez. 1982.
19. NELSON, J. Faculty awareness and attitudes toward academic library reference services: a measure of communication. College & Research Libraries, Chicago, 34(5):268-75, Sept. 1973.
20. PRATHER, James E.; RUSSELL, R. E. & CLEMONS, M. L. Library resources of a metropolitan university - assessment by users. College & Research Libraries, Chicago, 44 (1):59-65, Jan.

21. RZASA, P. V. & MORIARTY, J. H. The types and needs of academic library users: a case study of 6.568 responses. College & Research Libraries, Chicago, 31(6):403-9, Nov. 1970.
22. SCHREINER, H. B. Estudo e treinamento de usuários no sistema de biblioteca da UFRGS. In: JORNADA SUL RIOGRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 6., Porto Alegre, 1980. Anais da... Porto Alegre, Associação Riograndense de Bibliotecários, 1980. p.27-37.
23. SHARMA, R. N. The librarian and administrative conflicts. Libri, Copenhagen, 32(1):41-53, 1982.
24. VAN STYVENDAELE, B. J. H. University scientists as seekers of information. sources of references to periodical literature. Journal of Librarianship, London, 9(4):270-77, Oct. 1977.
25. VELHO, A. V. Avaliação de periódicos correntes na UFRGS. In: JORNADA SUL RIOGRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 6., Porto Alegre, 1980. Anais da... Porto Alegre, Associação Rio Grandense de Bibliotecários, 1980. p.143-50.
26. WHITLATCH, J. B. Library use patterns among full and part time faculty and students. College & Research Libraries, Chicago, 44(2):141-52, March 1983.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Tendo em vista que nos estudos de percepções de docentes e bibliotecários em bibliotecas universitárias já realizados, foi comprovado que não existe uma metodologia própria para a sua execução, foram aplicadas neste estudo as técnicas tradicionais: entrevista e questionário.

Embora caiba ressaltar que, apesar de Brocatti (1:10-11) ter desenvolvido "uma metodologia para a construção de um questionário voltado à avaliação das percepções que o usuário tem da biblioteca universitária", aplicando-a numa amostra de alunos da Universidade Metodista de Piracicaba, São Paulo, meditou-se na sua aplicação prática, e dadas as limitações dos recursos disponíveis, concluiu-se que neste não era viável a sua utilização.

De igual forma, para evitar erros de interpretação e utilizando como suporte a literatura sobre o assunto nas áreas de administração e psicologia social, decidiu-se definir o termo percepção como:

Percepção = Julgamento de valor positivo ou negativo a respeito de um serviço, processo ou produto (catálogo, fontes bibliográficas) infraestrutura física, ou pessoa dentro do sistema de informação.
(entra em jogo o elemento cognitivo)

É mister esclarecer que, dada a escassez de recursos, o estudo ficou restrito a professores dos cursos de graduação e

pós-graduação dos Centros de Ciências Agrárias e Ciências Biológicas e da Saúde, assim como às bibliotecárias que trabalham na Biblioteca da UFV.

3.1 Objetivo Principal

Este estudo pretende verificar, a partir do levantamento das percepções de professores e bibliotecárias, as deficiências técnico-administrativas da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa. Para atingir esse objetivo, e partindo do pressuposto de que existem grandes diferenças entre as duas populações de docentes e bibliotecárias, decidiu-se estudar cada uma separadamente. Assim, procurou-se analisar nos professores algumas características a respeito do seu comportamento no uso da Biblioteca, suas opiniões e dificuldades em relação ao acervo, desempenho do pessoal técnico via serviços, instalações físicas, da interação usuário - biblioteca, etc. Por outro lado, nas bibliotecárias analisaram-se as suas funções, expectativas da relevância da participação do usuário no seu trabalho, dos serviços prestados, do relacionamento com as colegas e autoridades universitárias, e dos problemas técnico-administrativos que afetam o seu desempenho.

3.2 Coleta, processamento e análise dos dados.

Os instrumentos utilizados na coleta dos dados são:

a entrevista aplicada às bibliotecárias e o questionário ao corpo docente. (anexos do 9.1 até o 9.8)

Na elaboração do questionário dos professores, foi levado em consideração o modelo de Kremer (4:245-58) por ter sido aplicado com êxito em pesquisa feita na PUC/RJ com professores universitários.

O questionário apresenta em sua maioria questões de múltipla escolha e poucas questões abertas, além de conter instruções claras e precisas para evitar ambiguidades, só sendo aplicado depois de um pré-teste feito com a intenção de garantir a sua validade.

Nas questões 10 e 14 foi adotada a técnica do incidente crítico, desenvolvida por Flanagan (3:99-141), que "consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando, também, procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem significação especial para o encontro de critérios sistematicamente definidos".

Todas as questões foram processadas manualmente.

No caso das questões abertas, foram apuradas e selecionadas de acordo com a sua frequência e conteúdo das respostas, em seguida foram agrupadas por categorias de forma a facilitar a sua interpretação.

Convém destacar que das respostas da questão 29 (anexo 9.1) foram selecionadas só as mais relevantes, tratando sem

pre de reproduzir as respostas na mesma linguagem dos informantes.

Na entrevista aplicada ao pessoal técnico da Biblioteca da UFV, levou-se em consideração as recomendações feitas por Marconi e Lakatos.. (5:70-74)

No roteiro da entrevista com as bibliotecárias foram incluídas de 8 a 16 questões, apresentando diferenças em função dos cargos exercidos. Além disso, foram incluídas duas listas contendo uma relação de atribuições técnico-administrativas e de serviços, com a finalidade de avaliar a relevância e a participação do usuário.

Foram apuradas manualmente somente as questões pertinentes ao estudo em questão, aplicando-se a técnica de análise de conteúdo, que segundo Berelson, citado por Festinger (2:406-16) tem como objetivo "converter os fenômenos registrados em bruto em dados passíveis de tratamento essencialmente científico, de modo que um cabedal de conhecimentos possa ser construído".

Em síntese, essa técnica consiste em reproduzir fielmente as frases textuais das respostas, tal como citadas no momento da entrevista, e seguidamente agrupando-as por categorias de acordo com as semelhanças de conteúdo, com a intenção de facilitar a sua compreensão.

3.3 Estudo do corpo docente.

No período do estudo, docente dos Centros de Ciências

Agrárias e Ciências Biológicas e da Saúde da UFV era formado por 243 professores.

Os questionários foram distribuídos nos respectivos Centros e esses por sua vez os distribuíram nos seus Departamentos. Após o pré-teste realizado com sucesso em 25/03/86, foi feita a distribuição de 220 questionários em 04/86, considerando que, do total dos professores, 28 estavam ausentes da instituição.

Nessa distribuição houve um retorno de 105 questionários, que foram respondidos até o mês de julho. Em consequência, o retorno foi de 48,8% do total de professores presentes no campus.

Através do questionário aplicado aos docentes, pretendeu-se coletar os seguintes dados:

- a) Dados pessoais (departamento, atividades exercidas, grau acadêmico, tempo como professor)
- b) Frequência e motivo de uso da Biblioteca
- c) Opinião a respeito da qualidade da coleção
- d) Tipo de organização de bibliotecas considerado ideal para a UFV
- e) Comportamento na busca do material bibliográfico
- f) Opinião a respeito da importância das fontes de informação para as atividades de ensino, pesquisa e extensão
- g) Opinião a respeito da avaliação do desempenho das bibliotecárias no atendimento ao usuário
- h) Opinião a respeito dos serviços de referência, alerta, outros serviços e produtos (catálogo)

- i) Opinião a respeito da participação do usuário no planejamento das atividades da Biblioteca
- j) Opinião a respeito do conhecimento e identificação dos serviços prestados pela Biblioteca
- k) Opinião a respeito de novos serviços
- e) Comentários e sugestões.

Para verificar o comportamento do corpo docente na busca de material bibliográfico e, em consequência, o seu nível de satisfação, foi utilizada a técnica do incidente crítico já definida anteriormente.

O questionário, além de conter em sua maioria questões de múltipla escolha e algumas questões abertas, inclui ainda algumas escalas de avaliação (questões 32 e 34) para verificar as opiniões.

As hipóteses propostas para este estudo são:

- a) os professores que fazem maior uso da Biblioteca demonstram percepções mais positivas em relação a seu desempenho.
- b) os professores que fazem menor uso da biblioteca demonstram percepções mais negativas em relação a seu desempenho

Os resultados são apresentados em tabelas no capítulo 4, de forma a permitir comparações entre os dados obtidos, possibilitando com isso a verificação das hipóteses.

Ficaram sem apurar, algumas questões que não continham dados relevantes aos aspectos estudados.

3.4 Estudo das bibliotecárias

O corpo técnico da Biblioteca da UFV era constituído de 8 bibliotecárias no período que foi realizado este estudo.

As entrevistas foram programadas em colaboração com a Diretoria de forma a não alterar as atividades dos diversos setores dessa Unidade.

A aplicação das entrevistas foi feita em abril e na primeira semana de maio de 1986.

A entrevista durou em média de 30 a 45 minutos.

No momento da entrevista, prestaram-se todos os esclarecimentos necessários à obtenção de respostas o mais possível completas.

Através dessa técnica pretendeu-se coletar os seguintes dados a respeito do pessoal técnico da Biblioteca da UFV:

- a) Dados pessoais (cargo, atividades exercidas, grau acadêmico)
- b) Critérios e políticas aplicadas no desenvolvimento de tarefas
- c) Nível de participação dos professores no planejamento do trabalho
- d) Serviços prestados pelos setores (Bibliografia e Documentação, Circulação e Referência)
- e) Conhecimento da utilização dos serviços pelos usuários
- f) Avaliação da relevância de serviços oferecidos e não oferecidos
- g) Avaliações praticadas nos serviços oferecidos

- h) Avaliação da relevância da participação dos professores nas atribuições técnico-administrativas
- i) Problemas técnico-administrativos que afetam o seu desempenho
- j) Relacionamento com as colegas e usuários
- k) Incentivos oferecidos na reciclagem do pessoal técnico
- l) Comentários e sugestões

Os resultados são apresentados no capítulo 5, agrupando-se as informações coletadas em categorias (técnica de análise de conteúdo), algumas tabelas também são apresentadas.

É importante ressaltar que alguns dados considerados não relevantes foram eliminados.

3.5 Referências bibliográficas

1. BROCATTI, A. L. Uma metodologia para a construção de um questionário voltado à avaliação das percepções que o usuário tem da biblioteca universitária. Dissertação de Mestrado. Campinas, 1985. p.10-11.
2. FESTINGER, L. & KATZ, D. A pesquisa na psicologia social. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1974. p.406-16.
3. FLANAGAN, J. C. The critical incident technique. Psychological Bulletin, 51(4):327-58, July 1954. Traduzido para o português em Arquivo Brasileiro de Psicologia Aplicada, 25(2): 99-141, abr./jun. 1973.
4. KREMER, J. M. Estudo de usuários das Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, PUC, 1984. p.245-58.
5. MARCONI, M. de A. & LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas amostragens e técnicas de pesquisas, amostragens, e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo, Atlas, 1982. p.70-74.

4. ESTUDO DE PERCEPÇÕES: CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

Com o objetivo de verificar, a partir do estudo das percepções dos professores, o desempenho técnico-administrativo da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa, são analisados pelos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde algumas de suas características, suas opiniões e comportamento no uso da biblioteca e das fontes de informação, opiniões sobre o desempenho das bibliotecárias via serviços e atividades desenvolvidas e suas expectativas sobre novos serviços, bem como da sua participação na programação deste trabalho e do seu relacionamento, produto da interação usuário-bibliotecária.

4.1 Características do Corpo Docente

Dos questionários distribuídos aos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde da Universidade Federal de Viçosa, foram obtidas 105 respostas de um total de 243 pessoas, excluindo-se 110 professores por não terem respondido aos questionários e 28 que não participaram por estarem ausentes da instituição (tabela 4.1.1.).

Deve-se destacar, entretanto, que se obtiveram respostas de 48,8% dos professores presentes no Campus. Mais professores do Departamento de Engenharia Agrícola (19) responderam ao questionário, seguido de Fitotecnia (18), Zootecnia (15) e Econo

TABELA 4.1.1.1

DISTRIBUIÇÃO DO CORPO DOCENTE POR DEPARTAMENTOS NOS CENTROS DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS E BIOLÓGICAS E DA SAÚDE, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA.

CENTROS/DEPARTAMENTOS	Nº PROFESSORES QUE RESPONDERAM AO QUESTIONÁRIO	Nº PROFESSORES QUE NÃO RESPONDERAM AO QUESTIONÁRIO	Nº PROFESSORES AUSENTES	TOTAL
C. A.				
Economia Rural	15	16	11	42
Engenharia Agrícola	19	9	4	32
Engenharia Florestal	10	21	4	35
Fitopatologia	6	6	1	13
Fototecnia	18	18	1	37
Solos	5	12	2	19
Zootecnia	15	14	-	29
C. B.				
Biologia Animal	3	3	-	6
Biologia Geral	4	6	4	14
Biologia Vegetal	10	5	1	16
TOTAL	105	110	28	243

mia Rural (15).

Houve uma maior tendência a não responder ao questionário entre os professores do Departamento de Engenharia Florestal (21). Verificou-se que a maior percentagem dos professores ausentes foi no Departamento de Economia Rural (11).

A tabela 4.1.2 apresenta a distribuição dos professores por Centros, segundo o grau acadêmico, mostrando que tanto no Centro de Ciências Agrárias, como no de Ciências Biológicas e da Saúde, mais doutores, (51,4%) e mestres (34,3%), responderam ao questionário, somando 85,7% do total de informantes.

A tabela 4.1.3 apresenta a distribuição dos professores por Centros e tipos de atividades exercidas, mostrando que 45,7% do total nos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde exercem atividades de ensino, pesquisa e extensão. Entretanto, pouco mais da quinta parte dos docentes (22,8%) exercem ao mesmo tempo, atividades de ensino, pesquisa, administração e extensão, apenas 19,1% do total se dedicam à atividades de ensino e pesquisa.

A tabela 4.1.4 mostra a distribuição dos professores por Centros e tempo de docência. Segundo esses dados a maioria são professores com mais de 16 anos (38,1%), e só uma minoria está nessa universidade há 2 anos (5,7%). De fato é interessante mencionar que mais da metade dos professores (62,9%) tem de 11 a 16 anos de exercício em docência.

Pode-se considerar que essas características acima mencionadas, constituem fatores importantes na análise de suas opiniões e comportamento no uso da biblioteca, no relacionamento

TABELA 4.1.2

DISTRIBUIÇÃO DO CORPO DOCENTE POR CENTROS SEGUNDO O GRAU ACADÊMICO, EM PORCENTAGENS

MAIS ALTO GRAU ACADÊMICO	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Graduação	4,5	5,9	4,8
Especialização	2,3	-	1,9
Mestrado	34,1	35,3	34,3
Doutorado	51,1	52,9	51,4
Livre - Docência	2,3	-	1,9
Pós-Doutorado	3,4	5,9	3,8
Sem Resposta	2,3	-	1,9
TOTAL	100,0	100,0	100,0
N	88	17	105

TABELA 4.1.3

DISTRIBUIÇÃO DO CORPO DOCENTE POR CENTROS SEGUNDO OS TIPOS DE ATIVIDADES EXERCIDAS, EM PORCENTAGENS

TIPOS DE ATIVIDADES EXERCIDAS	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Ensino, Pesquisa e Extensão	44,3	52,9	45,7
Ensino, Pesquisa, Administração e Extensão	26,1	5,9	22,8
Ensino e Pesquisa	14,8	41,2	19,1
Ensino, Pesquisa e Administração	7,9	-	6,7
Ensino	3,4	-	2,8
Administração e Pesquisa	1,1	-	0,9
Ensino e Extensão	1,1	-	0,9
Sem Resposta	1,1	-	0,9
TOTAL	100,0	100,0	100,0
N	88	17	105

TABELA 4.1.4

DISTRIBUIÇÃO DO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA POR CENTROS E TEMPO DE EXERCER
DOCÊNCIA, EM PORCENTAGENS

	CIÊNCIAS AGRÁRIAS		CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE		T O T A L	
	%	FA	%	FA	%	FA
Menos de 1 ano	4,5	4,5	-	-	3,8	3,8
1 - 2 Anos	2,3	6,8	-	-	1,9	5,7
3 - 5 Anos	7,9	14,7	23,5	23,5	10,4	16,1
6 - 10 Anos	20,5	35,2	17,6	41,1	20,0	36,1
11 - 15 Anos	25,0	60,2	23,5	64,6	24,8	60,9
Mais de 16 Anos	38,6	98,8	35,3	100,0	38,1	99,0
Sem Resposta	1,1	100,0	-	-	1,0	100,0
TOTAL	100,0		100,0		100,0	
N	88		17		105	

Com as bibliotecárias e na sua participação nas atividades técnico-administrativas da biblioteca.

4.2 Uso da Biblioteca da UFW

Com o objetivo de verificar a utilização da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa, analisou-se a frequência de uso e o comportamento do corpo docente dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde, conforme os departamentos, grau acadêmico e as atividades exercidas para comprovar se há diferenças.

A tabela 4.2.1 mostra a frequência de uso da biblioteca pelos docentes por departamento nos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde. Pelo percentual demonstrado, a biblioteca é mais utilizada pelos professores dos Departamentos de Fitotecnia (66,7%), Biologia Animal (66,7%), Solos (60,0%), e Economia Rural (53,3%). Observa-se uma menor frequência de uso entre os professores dos departamentos de Biologia Vegetal (90,0%), Engenharia Florestal (70,0%), Engenharia Agrícola (68,6), Fitopatologia (66,7%) e Zootecnia (53,3%). Pode-se dizer que o número de docentes que frequentam pouco a biblioteca é maior, como se confirma nos percentuais das colunas mensal e rara da referida tabela.

Na tabela 4.2.2. verifica-se mais uma vez, a pouca frequência de uso da biblioteca pelos professores, onde apenas 45,4% do Centro de Ciências Agrárias e 35,4% do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde apresenta um maior uso.

TABELA 4.2.1

DISTRIBUIÇÃO DO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA POR DEPARTAMENTOS NOS CENTROS DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS E BIOLÓGICAS E DA SAÚDE E FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA, EM PORCENTAGENS (N = 105).

CENTROS / DEPARTAMENTOS	FREQUÊNCIA DE USO					TOTAL	
	MAIS DE 1 VEZ x SEM.	SEMANAL	QUINZENAL	MENSAL	RARA	%	Nº
C.A.							
Economia Rural	13,3	13,3	26,7	46,7	-	100,0	15
Engenharia Agrícola	5,2	5,2	21,0	10,7	57,9	100,0	19
Engenharia Florestal	10,0	20,0	-	40,0	30,0	100,0	10
Fitopatologia	16,6	-	16,6	66,7	-	100,0	6
Fitotecnia	27,8	16,7	22,2	22,2	11,1	100,0	18
Solos	20,0	-	40,0	20,0	20,0	100,0	5
Zootecnia	6,7	26,7	13,3	40,0	13,3	100,0	15
C.B.							
Biologia Animal	66,7	-	-	33,3	-	100,0	3
Biologia Geral	-	50,0	25,0	25,0	-	100,0	4
Biologia Vegetal	-	-	10,0	40,0	50,0	100,0	10

TABELA 4.2.2

FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA PELO CORPO DOCENTE, POR CENTROS, EM PERCENTAGENS.

FREQUÊNCIA	CIÊNCIAS AGRÁRIAS		CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE		TOTAL	
	%	FA	%	FA	%	FA
Mais de uma vez por semana	13,6	13,6	11,8	11,8	13,3	13,3
Semanal	12,5	26,1	11,8	23,6	12,4	25,7
Quinzenal	19,3	45,4	11,8	35,4	18,1	43,8
Mensal	32,9	78,3	35,3	70,7	33,3	77,1
Rara	21,6	100,0	29,3	100,0	22,8	100,0
TOTAL	100,0		100,0		100,0	
N	88		17		105	

É interessante notar na tabela 4.2.3, algumas diferenças no uso da biblioteca de acordo com as atividades exercidas pelos professores, sendo que 100% dos que se dedicam à atividades de ensino e extensão, 60% ao ensino e pesquisa e 57,1% ao ensino, pesquisa e administração, demonstram um maior uso da biblioteca da Universidade Federal de Viçosa.

Por outro lado, os professores que exercem atividades de ensino, pesquisa, administração e extensão e que representam um percentual de 79,1%, como os que desenvolvem atividades de ensino, pesquisa e extensão (56,3%) demonstram uma menor frequência de uso.

Segundo a tabela 4.2.4 a maior parte dos professores com nível de mestrado (57,1%) e com nível de doutorado (61,8%) usam a biblioteca mensal ou raramente, e é interessante também destacar que os de graduação, especialização e livre docência aparecem com uma frequência de uso mais alta se comparado com os anteriores, apesar desses representarem um menor número do total dos informantes. Pode-se concluir que quanto mais alto é o grau acadêmico, menor é a frequência à biblioteca.

A tabela 4.2.5 apresenta as dificuldades encontradas pelos professores no uso da biblioteca. Na distribuição feita por Centros é importante notar que no item "outra dificuldade", que aparece com 36,4% pelo Centro de Ciências Agrárias e 41,2% pelo Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, foram citadas: o excessivo barulho da conversa dos estudantes, a distância da biblioteca do local de trabalho, o calor e a falta de luminosidade nas cabines de estudo. Seguidamente aparece o acesso físico com 22,7% pelo Centro de Ciências Agrárias, 5,9% pelo Centro de Ciên

TABELA 4.2.3

TECA. DA UFV PELO CORPO DOCENTE, POR TIPOS DE ATIVIDADES EXERCIDAS, EM PERCENTAGENS.

TIPOS DE ATIVIDADES EXERCIDAS								-TOTAL
ENSINO/EXT.	ENSINO/PESQ.	ADMINIS TR./PESQ	ENSINO/PESQ./ ADMINSTR.	ENSINO/PESQ./ EXTENSÃO	ENSINO/PESQ./ ADM./EXTENSÃO	SEM RESPOSTA		
100,0	15,0	-	28,5	14,6	4,2	-	13,3	
-	20,0	-	14,3	12,5	4,2	-	11,4	
-	25,0	100,0	14,3	16,6	12,5	-	18,1	
-	30,0	-	14,3	27,1	50,0	100,0	33,3	
-	10,0	-	28,5	29,2	29,1	-	23,8	
100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
1	20	1	7	48	24	1	105	

TABELA 4.2.4

FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA PELO CORPO DOCENTE, POR GRAU ACADÊMICO, EM PORCENTAGENS.

FREQUÊNCIA	GRAU ACADÊMICO								TOTAL
	GR	E	M	D	LD	PD	SEM RESPOSTA		
Mais de uma vez por semana	20,0	-	11,4	14,5	-	25,0	-		13,3
Semanal	20,0	-	14,3	9,1	50,0	25,0	-		12,4
Quinzenal	20,0	100,0	17,1	14,5	50,0	-	50,0		18,1
Mensal	40,0	-	37,1	32,7	-	25,0	50,0		33,3
Rara	-	-	20,0	29,1	-	25,0	-		22,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0
N	5	2	35	55	2	4	2		105

TABELA 4.2.5

DIFICULDADES ENCONTRADAS PELO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA NO USO DA BIBLIOTECA POR CENTROS, EM PERCENTAGENS.

DIFICULDADES	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Nenhuma dificuldade	28,4	35,3	29,5
Acesso físico	22,7	5,9	19,9
Equipamento	19,3	11,8	18,1
Disposição do mobiliário	17,0	5,9	15,2
Infraestrutura física	17,0	11,8	16,2
Outra dificuldade	36,4	41,2	37,2
N	88	17	105

NOTA: podia ser indicada mais de uma dificuldade.

cias Biológicas e da Saúde e por último foram citadas a falta de equipamento, a infra-estrutura física e a disposição do mobiliário.

4.3 Opiniões sobre a Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa.

Além de uma boa coleção e bons serviços, a biblioteca deve oferecer um bom atendimento aos seus usuários. A existência dessas condições determinarão o seu uso, e para isso é importante conhecer as opiniões dos usuários a seu respeito.

Para verificar essas opiniões, foi solicitado aos professores que avaliassem a qualidade das coleções, o catálogo, os serviços e o desempenho das bibliotecárias durante o atendimento. As tabelas 4.3.1 e 4.3.2 mostram os conceitos fornecidos pelos professores sobre a qualidade da coleção da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa. Na tabela 4.3.1 onde a distribuição é por Centros, há uma tendência maior dos docentes em considerar a coleção como regular ou boa, tal como se confirma com a moda em 43,8%.

Não há diferenças de opiniões na tabela 4.3.2, pois os percentuais totais indicados nas colunas por frequência de uso, correspondem aos mesmos da tabela anterior (rever tabela 4.3.1). Pode se dizer que tanto os professores com maior ou menor frequência de uso à biblioteca, coincidem nas suas respostas em relação à avaliação da coleção.

Quanto às opiniões dos professores a respeito do catá-

TABELA 4.3.1

AValiação DA QUALIDADE DA COLEÇÃO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIçOSA PELOS PROFESSORES,
POR CENTROS, EM PERCENTAGENS.

AVALIAÇÃO	CIÊNCIAS AGRÁRIAS		CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE		TOTAL
Péssima	9,0	5,9		8,6	
Regular	42,0	52,9		43,8	
Boa	44,3	41,2		43,8	
Ótima	3,4	-		2,8	
Sem resposta	1,3	-		0,9	
TOTAL	100,0	100,0		100,0	
N	88	17		105	

TABELA 4.3.2

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA COLEÇÃO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA PELOS PROFESSORES,
 POR FREQUÊNCIA DE USO, EM PORCENTAGENS.

AVALIAÇÃO	FREQUÊNCIA DE USO					T O T A L
	MAIS DE 1 VEZ x SEM.	SEMANAL	QUINZENAL	MENSAL	RARA	
Péssima	7,1	23,1	5,3	2,8	12,5	8,6
Regular	35,7	46,1	31,5	48,6	50,0	43,8
Boa	57,1	30,8	57,9	42,8	33,3	43,8
Ótima	-	-	5,3	5,7	-	2,8
Sem resposta	-	-	-	-	4,2	0,9
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	14	13	19	35	24	105

logo da biblioteca, a tabela 4.3.3 mostra que os professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde, consideram como características desse instrumento: a facilidade de consulta (70,5%), os assuntos como sendo bem representados (32,4%) e achá-lo incompleto (31,4%).

A tabela 4.3.4 apresenta a distribuição dos professores por frequência de uso. Pode-se observar que as mesmas características citadas na tabela anterior são apontadas aqui pelos professores, existindo pouca diferença nos dois primeiros percentuais totais nas duas tabelas (rever tabela 4.3.3). No item "outra opinião" foram indicadas: está desatualizado, precisa ser automatizado e a falta de rotulação em várias gavetas, o que ocasiona perda de tempo na sua consulta.

A opinião dos professores a respeito da qualidade do Serviço de Referência é mostrada nas tabelas 4.3.5 e 4.3.6. Na tabela 4.3.5, onde a distribuição é feita por Centros, os professores do Centro de Ciências Agrárias, em sua maioria, acham que a qualidade desse serviço é regular (36,4%) ou boa (34,1%), não existindo diferença nenhuma para os professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, cujo percentual é o mesmo (29,4%) tanto para qualificar a qualidade do serviço como regular ou boa. É interessante destacar que um total de 13,3% dos professores se abstiveram de responder à questão.

Pôde-se notar na tabela 4.3.6, onde a divisão dos professores é por frequência de uso, que a maioria dos que frequentam mais a biblioteca opinam que a qualidade desse serviço é regular (ver as colunas "mais de uma vez", "semanal" e "quinzenal") enquanto que os que a frequentam menos consideram a sua qualida

TABELA 4.3.3

OPINIÃO A RESPEITO DO CATÁLOGO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA PELOS PROFESSORES, POR CENTROS, EM PERCENTAGENS.

OPINIÃO	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Acha fácil de consultar	67,0	88,2	70,5
Os assuntos estão bem representados	34,1	23,5	32,4
Acha incompleto	29,5	41,2	31,4
Os assuntos não estão bem representados	17,0	5,9	15,2
Acha difícil de consultar	7,9	-	6,7
Acha completo	5,7	11,8	6,7
Outra opinião	13,6	11,8	13,3
Sem resposta	1,1	-	0,9
N	88	17	105

NOTA: podia ser indicada mais de uma opinião

TABELA 4.3.4

OPINIÃO A RESPEITO DO CATÁLOGO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA PELOS PROFESSORES, POR FREQUÊNCIA DE USO, EM PERCENTAGENS.

OPINIÃO	FREQUÊNCIA DE USO					TOTAL
	MAIS DE 1 VEZ x SEM.	SEMANAL	QUINZENAL	MENSAL	RARA	
Acha fácil de consultar	78,6	84,6	78,9	58,8	64,0	69,5
Acha incompleto	42,8	23,1	47,4	23,5	28,0	31,4
Os assuntos estão bem representa - dos	35,7	38,5	31,6	32,3	24,0	31,4
Os assuntos não estão bem represen - tados	14,3	23,1	15,8	17,6	8,0	15,2
Acha difícil de consultar	-	-	10,5	11,8	4,0	6,6
Acha completo	-	15,4	15,8	5,9	-	6,6
Outra opinião	21,4	23,1	26,3	8,8	4,0	14,3
Sem resposta	7,1	-	-	-	8,0	2,8
N	14	13	19	34	25	105

NOTA: podia ser indicada mais de uma opinião

TABELA 4.3.5

AValiação DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIçOSA, PELOS PROFESSORES, POR CENTROS, EM PERCENTAGENS.

AVALIACÃO	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Péssima	4,5	17,6	6,7
Regular	36,4	29,4	35,2
Boa	34,1	29,4	33,3
Ótima	9,1	5,9	8,6
Excelente	2,3	5,9	2,8
Sem resposta	13,6	11,8	13,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0
N	88	17	105

TABELA 4.3.6

AValiação DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIçOSA PELOS PROFESSORES, POR FREQUÊNCIA DE USO, EM PERCENTAGENS

AVALIÇÃO	FREQUÊNCIA DE USO					TOTAL
	MAIS DE 1 VEZ x SEM.	SEMANAL	QUINZENAL	MENSAL	RARA	
Péssima	14,3	-	-	5,7	12,5	6,7
Regular	42,9	23,1	47,4	31,4	33,3	35,2
Boa	21,4	38,5	21,0	40,0	37,5	33,3
Ótima	14,2	7,6	10,5	8,6	4,2	8,6
Excelente	-	7,6	5,3	2,9	-	2,8
Sem resposta	7,1	23,1	15,8	11,4	12,5	13,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	14	13	19	35	24	105

de como boa (ver as colunas "mensal" e "rara").

A tabela 4.3.7 apresenta a avaliação do desempenho das bibliotecárias da Universidade Federal de Viçosa no atendimento aos seus usuários. Observa-se pelos valores dos itens avaliados que a rapidez e a eficiência no atendimento são habilidades julgadas com menor peso, o mesmo acontecendo com o conhecimento da matéria e a habilidade de introduzir inovações nos serviços. Daí se conclui que o desempenho das bibliotecárias é considerado como regular pela maioria dos professores dos dois Centros.

Em relação ao que consideram uma organização de bibliotecas ideal para a Universidade Federal de Viçosa, a maioria dos professores (30,5%) preferem uma Biblioteca Central e uma biblioteca para cada departamento. Outros têm preferência por uma Biblioteca Central e uma biblioteca para cada Centro (24,7%), só 23,8% concordam com a organização atual. É interessante destacar a marcada preferência dos mestres e doutores, que coincidem nos mesmos tipos de organização ideal, se considerarmos que esses representam a maioria dos informantes neste estudo (ver tabela 4.3.8).

4.4 Opiniões sobre a interação usuário-biblioteca

As opiniões que os usuários têm a respeito de sua interação com a biblioteca esclarecem até que ponto ela está sendo adequada para satisfazer as suas necessidades e demandas. Se considerarmos o usuário a razão de ser da biblioteca universitária,

TABELA 4.3.7

AVALIAÇÃO EM ESCALA DE 1 (PÉSSIMO) A 6 (EXCELENTE) DO DESEMPENHO DAS BIBLIOTECÁRIAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA.

ORDEM DECRESCENTE DE VALORES	ÍTEM DE DESEMPENHO AVALIADOS	SOMA DE PONTOS	MÉDIA
1	Gentileza no trato com o usuário	447	4,257
2	Iniciativa para localizar a informação solicitada	418	3,980
3	Interesse demonstrado no atendimento	404	3,847
4	Rapidez no atendimento	397	3,780
5	Conhecimento da matéria ou assunto	368	3,504
6	Eficiência no atendimento para resolver problemas	365	3,476
7	Habilidade para introduzir inovações nos serviços oferecidos	250	2,380

TABELA 4.3.8

ORGANIZAÇÃO DE BIBLIOTECAS CONSIDERADAS IDEAIS PELO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA,
 POR GRAU ACADÊMICO, EM PORCENTAGENS.

ORGANIZAÇÃO DE BIBLIOTECAS IDEAL	GRAU ACADÊMICO								TOTAL
	GR	E	M	D	LD	PD	SEM RESPOSTA		
Outra organização	25,0	50,0	37,1	29,6	-	20,0	-	30,5	
Uma biblioteca central e uma biblioteca para cada Centro.	-	-	22,8	27,8	50,0	40,0	-	24,7	
Todo o material reunido numa só biblioteca	75,0	-	20,0	20,4	50,0	20,0	66,7	23,8	
Uma biblioteca para cada departamento	-	50,0	14,3	22,2	-	-	33,3	18,1	
Sem opinião	-	-	5,7	-	-	-	-	2,8	
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
N	4	2	35	54	2	5	3	105	

é obvio que a sua participação no planejamento dos serviços a serem oferecidos, assim como nas atividades a serem desenvolvidas, o seu relacionamento com o pessoal da biblioteca, bem como a sua capacidade de identificar e conhecer os serviços que ela oferece, e as expectativas de novos serviços, devem levar à confirmação da sua importância.

Com o objetivo de verificar a interação usuário-biblioteca, foram levantadas as opiniões dos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde em relação a sua participação no planejamento dos serviços da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa. Pode-se apreciar na primeira coluna da tabela 4.4.1 sua participação atual no planejamento desses serviços, comprovando-se que só uma minoria (12,3%) afirma participar.

Na segunda coluna da mesma tabela apresenta-se a sua participação futura, observando-se que a maioria dos professores do Centro de Ciências Agrárias mostra um maior interesse em participar nessa tarefa (51,4%), enquanto os de Ciências Biológicas e da Saúde mostram pouco interesse (5,7%).

A tabela 4.4.2 apresenta a participação dos professores nas atividades da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa por Centros. Note-se pelo percentual que a participação dos professores do Centro de Ciências Agrárias é maior se comparada com a dos professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde nas seguintes atividades: sugestão sobre aquisição de material bibliográfico Ciências Agrárias (81,8%) e Ciências Biológicas e da Saúde (58,8%), e indicação de obras para a coleção de

TABELA 4.4.1

PARTICIPAÇÃO DO CORPO DOCENTE NO PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VI
 ÇOSA, POR CENTROS, EM PORCENTAGENS

C E N T R O S	P A R T I C I P A Ç Ã O			
	ATUAL	FUTURA		
Ciências Agrárias	Sim	9,5	Sim	51,4
	Não	74,3	Não	30,5
	Sem resposta	-	Sem resposta	1,9
Ciências Biológicas e da Saúde	Sim	2,8	Sim	5,7
	Não	12,4	Não	8,6
	Sem resposta	0,9	Sem resposta	1,9
TOTAL	100,0			100,0
N	105			105

TABELA 4.4.2

PARTICIPAÇÃO DO CORPO DOCENTE NAS ATIVIDADES DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR CENTROS, EM PORCENTAGENS

PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Sugestões aquisição de material	81,8	58,8	78,1
Indicação de obras para a coleção de reserva.	31,8	23,5	30,5
Reformulação na seleção e aquisição de material	4,5	5,9	4,8
Auxílio na classificação do material	4,5	5,9	4,8
Seleção final do material	4,5	-	3,8
Sugestões sobre adaptações dos sistemas de classificação	1,1	5,9	1,9
Outra atividade	1,1	-	0,9
Sem resposta	15,9	41,2	20,0
N	88	17	105

NOTA: podia ser indicada mais de uma atividade.

reserva Ciências Agrárias (31,8%) e Ciências Biológicas e da Saúde (23,5%). É interessante também ressaltar que houve uma maior incidência de pessoas sem responder à questão no Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (41,2%). Da mesma forma, é importante observar que a participação dos professores em atividades como auxílio na classificação do material e sugestões sobre adaptações dos sistemas de classificação, é quase nula tal como o demonstram os respectivos percentuais.

Na tabela 4.4.3 são fornecidas informações a respeito de como os professores consideram sua participação nas atividades da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa. Pode-se notar que os professores do Centro de Ciências Agrárias, em sua maioria, reconhecem a sua participação como pouco frequente (57,9%), e os do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, com percentual de 41,2%, reconhecem a sua participação como pouco frequente ou nula. Só uma minoria do total dos informantes reconhece a sua participação como frequente (3,8%). É importante destacar que mais pessoas no Centro de Ciências Biológicas e da Saúde ficaram sem responder à questão (11,7%).

A tabela 4.4.4 mostra o relacionamento dos professores com o pessoal da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa, revelando que a maioria dos professores dos dois Centros estão satisfeitos (90,5%). Entretanto, é interessante perceber que 29,4% dos professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde se mostram insatisfeitos com esse nível de relacionamento.

O relacionamento dos professores com o pessoal, da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa, por frequência de

TABELA 4.4.3

COMO OS PROFESSORES CONSIDERAM SUA PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR CENTROS, EM PERCENTAGENS.

COMO CONSIDERAM	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Pouco frequente	57,9	41,2	55,2
Nula	32,9	41,2	34,3
Frequente	3,4	5,9	3,8
Sem resposta	5,7	11,7	6,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0
N	88	17	105

TABELA 4.4.4

RELACIONAMENTO DOS PROFESSORES COM O PESSOAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR CENTROS, EM PORCENTAGENS.

RELACIONAMENTO	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Satisfatória	94,3	70,6	90,5
Insatisfatória	5,7	29,4	9,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0
N	88	17	105

uso, é mostrado na tabela 4.4.5. Pode-se confirmar pelos percentuais apresentados, que há um consenso na maioria em considerar o relacionamento como satisfatório (91,4%), e que apenas 16,7% dos professores com frequência rara o consideram insatisfatório.

As tabelas 4.4.6 e 4.4.7 mostram as opiniões dos professores a respeito do conhecimento dos serviços mediante sua identificação, assim como a relação entre frequência de uso e a identificação desses serviços.

Na tabela 4.4.6 onde se apresenta a relação entre conhecimento e identificação de serviços, nota-se que os serviços mais conhecidos pelos professores são: consulta interna (74,3%), empréstimo domiciliar (73,3%), cópias xerox (60,9%), referência (58,1%) e comutação bibliográfica (57,1%). Por outra parte foram considerados como menos conhecidos os seguintes: alerta (34,3%) e treinamento de usuários (31,4%). É interessante destacar que os serviços de resumos (12,4%) e sumários correntes (13,3%) foram identificados como conhecidos por uma minoria, serviços que atualmente não são oferecidos pela Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa. Também é curioso ressaltar que, do total de 86 pessoas (81,9%) que disseram conhecer todos os serviços, nem todas tiveram condição de identificá-los com precisão, como pode ser confirmado na comparação desse total com os percentuais obtidos nas colunas dos serviços.

Na tabela 4.4.7, onde se apresenta a identificação de serviços pela frequência de uso dos professores à Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa, se reforça o resultado da tabela anterior, confirmando-se como serviços menos conhecidos pelos

TABELA 4.4.5

RELACIONAMENTO DOS PROFESSORES COM O PESSOAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR FREQUÊNCIA DE USO, EM PORCENTAGENS.

RELACIONAMENTO	FREQUÊNCIA DE USO					T O T A L
	MAIS DE 1 VEZ x SEM.	SEMANAL	QUINZENAL	MENSAL	RARA	
Satisfatório	92,8	92,3	94,7	94,3	83,3	91,4
Insatisfatório	7,1	7,6	5,3	5,7	16,7	8,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	14	13	19	35	24	105

TABELA 4.4.6

CONHECIMENTO DOS PROFESSORES A RESPEITO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA DA UFV, MEDIANTE SUA IDENTIFICAÇÃO, EM PORCENTAGENS (N = 105)

CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS.	IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS										TOTAL	
	CONSULTA INTERNA	EMPRÉSTIMO DOMICILIAR	REFERÊNCIA	ALERTA	COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA	CÓPIAS XEROX	TREINAMENTO DE USUÁRIOS	RESUMOS	SUMÁRIOS CORRENTES	Nº	%	
Sim	74,3	73,3	58,1	34,3	57,1	60,9	31,4	12,4	13,3	86	81,9	
Não	18,1	18,1	18,1	18,1	18,1	18,1	18,1	18,1	18,1	19	18,1	

NOTA: Podia ser indicado mais de um serviço.

TABELA 4.4.7

FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA DA UFV PELO CORPO DOCENTE, POR IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS, EM PERCENTAGENS
(N = 105)

FREQUÊNCIA DE USO	IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS											TOTAL	
	CONSULTA INTERNA	EMPRESTIMO DOMICILIAR	REFERÊNCIA	ALERTA	COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA	CÓPIAS XEROX	TREINAMENTO DE USUÁRIOS	RESUMOS	SUMÁRIOS CORRENTES	SEM RESPOSTA	Nº	%	
Mais de uma vez por semana	16,0	17,3	14,7	8,0	14,7	16,0	8,0	2,7	1,3	1,3	14	100,0	
Semanal	16,9	16,9	13,6	3,4	13,6	15,2	5,1	5,1	6,8	3,4	13	100,0	
Quinzenal	16,8	17,8	11,9	10,9	14,8	16,8	6,9	1,0	3,0	-	19	100,0	
Mensal	18,0	17,3	12,7	6,7	12,0	14,0	8,7	4,0	2,6	4,0	35	100,0	
Rara	19,7	18,5	13,6	8,6	12,3	9,9	4,9	2,5	2,5	7,4	24	100,0	

NOTA: Podia ser indicado mais de um serviço.

usuários: treinamento de usuários e alerta, independente da frequência desses à biblioteca. Conclui-se que não há diferenças tão significativas entre aqueles que frequentam mais ou frequentam menos a biblioteca, e sua relação com a identificação de serviços que essa oferece na atualidade.

As expectativas a respeito de novos serviços foram detectadas, tal como mostra a tabela 4.4.8, onde a distribuição do corpo docente é feita por Centros. Observa-se que os serviços mais solicitados pelos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde foram: sumários correntes de revistas técnico-científicas (54,3), resumos de artigos de periódicos (51,4%), treinamento de usuários (47,6%) e auxílio na normalização de trabalhos técnico-científicos (32,4%). É interessante notar que 23,5% dos professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde ficaram sem responder à questão, e apenas 18,1% do total dos professores indicaram outro serviço: elaboração de listagens computarizadas dos catálogos existentes na biblioteca.

4.5 Incidentes Críticos

Com a finalidade de estudar o comportamento dos professores da Universidade Federal de Viçosa na busca do material bibliográfico necessário às suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, foi aplicada a técnica do incidente crítico.

Pela tabela 4.5.1 pode-se notar que as buscas de materiais ocorreram com maior frequência entre "esta semana" e "há duas semanas", fato que se confirma na incidência da moda em

TABELA 4.4.8

DISTRIBUIÇÃO DO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA POR CENTROS E SERVIÇOS SOLICITADOS, EM PERCENTAGENS.

SERVIÇOS SOLICITADOS	CENTROS		TOTAL
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Sumários correntes de revistas técnico-científicas.	56,8	41,2	54,3
Resumos de artigos de periódicos.	53,4	41,2	51,4
Treinamento de usuários	50,0	35,3	47,6
Auxílio na normalização de trabalhos científico/técnicos	36,4	11,8	32,4
Outro serviço	19,3	11,8	18,1
Sem resposta	5,7	23,5	8,6
N	88	17	105

NOTA: Podia ser indicado mais de um serviço.

TABELA 4.5.1

ÚLTIMA VEZ QUE OS PROFESSORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA TINHAM PROCURADO ALGUM MATERIAL BIBLIOGRÁFICO, POR GRAU ACADÊMICO, EM PERCENTAGENS.

ÚLTIMA VEZ	GRAU ACADÊMICO							TOTAL
	GR	E	M	D	LD	PD	SEM RESPOSTA	
Hoje	-	-	8,6	7,3	-	25,0	-	7,6
Ontem	-	-	-	7,3	-	-	-	3,8
Esta semana	60,0	-	28,6	12,7	50,0	25,0	-	20,9
Há 2 semanas	20,0	100,0	11,4	21,8	50,0	25,0	50,0	20,9
Este mês	20,0	-	22,8	16,4	-	25,0	-	18,1
Há mais de 1 mês	-	-	28,6	34,5	-	-	50,0	28,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	5	2	35	55	2	4	2	105

20,9%. 46,7% das buscas aconteceram dentro do mesmo mês e há mais de um mês, podendo-se concluir que a procura de materiais não é feita com muita frequência. Há algumas diferenças em relação ao grau acadêmico. Pelos percentuais se comprova que a frequência dos mestres na procura de material é maior do que a dos doutores, considerada como menos regular.

As tabelas 4.5.2 e 4.3.3 apresentam dados sobre o comportamento dos professores que realizaram buscas de material bibliográfico na Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa.

Na tabela 4.5.2 são mostrados os vários tipos de comportamento adotados usualmente pelos professores durante a busca de material, segundo o seu grau acadêmico. Pode-se ver que existem poucas diferenças entre mestres e doutores, considerados a maioria dos informantes deste estudo. O comportamento mais comum dos mestres e doutores é consultar o catálogo, enquanto os mestres preferem em segundo lugar pedir ajuda à bibliotecária (60,0%) e em terceiro lugar ir direto à estante (45,7%). Já os doutores optam por ir direto à estante (70,9%) e como terceira opção pedir ajuda à bibliotecária (56,4%). Outras formas de comportamento foram citadas pelos professores, como: pedir ajuda aos auxiliares da biblioteca e aos estudantes de pós-graduação.

Na tabela 4.5.3 aparecem dados sobre o comportamento dos professores na última vez que buscaram material na biblioteca. A maioria dos professores indicou como comportamentos mais comuns: consultar o catálogo (53,3%) e ir direto à estante (48,6%), como pode ser visto nos percentuais totais. Como terceira e quarta opção indicaram: pedir ajuda à bibliotecária (35,2%) e consultar a sua própria coleção (16,2%).

TABELA 4.5.2

COMPORTAMENTO DOS PROFESSORES DURANTE BUSCA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO NA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR GRAU ACADÊMICO, EM PORCENTAGENS.

COMPORTAMENTO	GRAU ACADÊMICO										TOTAL	
	GR	E	M	D	LD	PD	SEM RESPOSTA					
Consulta o catálogo	100,0	100,0	82,8	78,2	100,0	75,0	100,0					81,9
Vai direto à estante	80,0	100,0	45,7	70,9	100,0	75,0	-					62,0
Pede ajuda à bibliotecária	-	-	60,0	56,4	100,0	25,0	-					51,5
Pede ajuda a um colega	-	-	-	-	-	25,0	-					0,9
Solicita informação pelo telefone	-	-	-	1,8	-	-	-					0,9
Outra forma	-	-	2,8	1,8	-	25,0	-					2,8
Sem resposta	-	-	2,8	-	-	-	-					0,9
N	5	2	35	55	1	4	3					105

NOTA: Podia ser indicada mais de uma forma de comportamento.

TABELA 4.5.3

COMPORTAMENTO DOS PROFESSORES NA ÚLTIMA VEZ QUE BUSCARAM MATERIAL BIBLIOGRÁFICO NA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR GRAU ACADÊMICO, EM PERCENTAGENS.

COMPORTAMENTO	GRAU ACADÊMICO							TOTAL
	GR	E	M	D	LD	PD	SEM RESPOSTA	
Consultou o catálogo	60,0	50,0	57,1	47,3	100,0	50,0	100,0	53,3
Foi direto à estante	60,0	50,0	34,3	56,4	100,0	75,0	-	48,6
Pediu ajuda à bibliotecária	-	-	40,0	38,2	-	50,0	-	35,2
Consultou a sua coleção	20,0	50,0	20,0	10,9	-	50,0	-	16,2
Solicitou ajuda a colega da UFV	-	-	5,6	1,8	-	25,0	-	3,8
Solicitou informação a outras instituições	-	-	5,6	1,8	-	25,0	-	3,8
Entrou em contato com colegas fora da UFV	-	-	2,8	3,6	-	25,0	-	3,8
Outra forma	-	50,0	2,8	-	-	-	-	1,8
N	5	2	35	55	1	4	3	105

NOTA: Podia ser indicada mais de uma forma de comportamento.

Há algumas diferenças de comportamento em relação ao grau acadêmico, pois a maioria dos doutores indicou como o mais comum ir direto à estante (56,4%), enquanto os mestres, em sua maioria, indicaram como o mais comum localizar o material no catálogo (57,1%). Pode-se concluir que essa preferência se deve à maior experiência de uso da biblioteca por parte dos doutores, se comparados com os mestres.

As tabelas 4.5.4, 4.5.5 e 4.5.6 apresentam as percentagens de sucesso nas buscas de material bibliográfico pelo corpo docente, de acordo com algumas de suas características.

A tabela 4.5.4 apresenta uma análise do sucesso que os professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde, têm tido na busca do material bibliográfico, por tempo de docência na Universidade Federal de Viçosa.

Pelas opiniões declaradas se confirma, que os percentuais mais altos de sucesso nas buscas foram dos professores com mais de 16 anos de docência, seguido dos professores de 11-15 anos e de 6-10 anos, somando um total de 85,7% e representando a maioria dos dois terços dos informantes neste estudo. Os que afirmaram ter insucesso nas buscas, e apresentavam percentuais mais altos, foram os professores na faixa de 6-10 anos e mais de 16 anos de serviço na Universidade.

Pela tabela 4.5.5 se observa que os professores que dizem ter sucesso na busca de material bibliográfico, se dedicam em sua maioria a atividades de ensino, pesquisa e extensão (41,4%) ensino, pesquisa, administração e extensão (25,7%) e ao ensino e pesquisa respectivamente (20,0%). Os professores que opinaram não ter tido sucesso na busca exercem, na sua maioria,

TABELA 4.5.4

SUCESSO NA BUSCA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO PELO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR TEMPO DE DOCÊNCIA, EM PORCENTAGENS.

TEMPO DE DOCÊNCIA	SUCESSO NA BUSCA						TOTAL	
	S I M			N Ã O			%	FA
	%	FA	%	%	FA	FA		
Menos de 1 ano	2,9	2,9	5,7	5,7	5,7	3,8	3,8	
1 - 2 anos	2,9	5,8	2,9	2,9	8,6	2,9	6,7	
3 - 5 anos	7,1	12,9	14,3	14,3	22,9	9,5	16,2	
6 - 10 anos	20,0	32,9	25,7	25,7	48,6	21,9	38,1	
11 - 15 anos	30,0	62,9	11,4	11,4	60,0	23,8	61,9	
Mais de 16 anos	35,7	98,6	40,0	40,0	100,0	37,1	99,0	
Sem resposta	1,4	100,0	-	-	-	0,9	100,0	
TOTAL	100,0		100,0	100,0		100,0		
N	70		35	105				

TABELA 4.5.5

SUCESSO NA BUSCA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO PELO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR ATIVIDADES EXERCIDAS, EM PERCENTAGENS.

TIPOS DE ATIVIDADES	SUCESSO NA BUSCA						TOTAL	
	S I M		N Ã O		%	FA	%	FA
	%	FA	%	FA				
Ensino, pesquisa e extensão	41,4	41,4	54,3	54,3	45,7	54,3	45,7	45,7
Ensino, pesquisa, administração e extensão	25,7	67,1	17,1	71,4	22,9	71,4	22,9	68,6
Ensino e Pesquisa	20,0	87,1	17,1	88,5	19,0	88,5	19,0	87,6
Ensino, Pesquisa e Administração	7,2	94,3	5,7	94,2	6,7	94,2	6,7	94,3
Ensino	1,4	95,7	5,7	100,0	2,9	100,0	2,9	97,2
Administração e Pesquisa	1,4	97,1	-	-	0,9	-	0,9	98,1
Ensino e Extensão	1,4	98,5	-	-	0,9	-	0,9	99,0
Sem resposta	1,4	100,0	-	-	0,9	-	0,9	100,0
TOTAL	100,0		100,0		100,0		100,0	
N	70		35		105		105	

atividades de ensino, pesquisa e extensão (54,3%).

Em síntese, pode-se concluir que as pessoas que manifestam não ter tido sucesso na busca representam apenas um terço do total dos informantes. O sucesso na busca de material bibliográfico pelo corpo docente por grau acadêmico é mostrado na tabela 4.5.6. Note-se que há diferenças entre mestres e doutores, sendo que 28,6% dos mestres afirmaram ter tido sucesso na busca do material procurado, assim como 54,3% dos doutores.

A respeito do insucesso na busca do material bibliográfico, observa-se que mais doutores (48,6%) negaram ter tido sucesso na busca, e menos mestres (42,8%) manifestaram a mesma frustração. Apenas 5 pessoas com nível de graduação, tiveram sucesso na busca do material, representando 4,8% dos informantes.

A tabela 4.5.7 apresenta os efeitos que produzem a não obtenção do material procurado conforme os Centros. Observa-se que o maior efeito citado pelos professores de ambos os Centros foi atraso nas atividades, sendo o percentual mais alto no Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (70,6%). A falta de material bibliográfico causou efeito negativo sério em 34,1% dos docentes do Centro de Ciências Agrárias.

4.6 Avaliação de Fontes de Informação

Utilizando uma escala que varia de 1 (sem importância) a 6 (extremamente importante), os professores avaliaram trinta fontes de informação, levando em consideração a importância de cada uma delas como suporte às atividades de ensino, pesquisa e

TABELA 4.5.6

SUCESSE NA BUSCA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO PELO CORPO DOCENTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, POR GRAU ACADÊMICO, EM PORCENTAGENS.

	SUCESSE NA BUSCA						TOTAL	
	SIM			NÃO			%	FA
	%	FA	%	%	FA			
Graduação	7,1	7,1	-	-	-	4,8	4,8	
Especialização	2,8	9,9	-	-	-	1,9	6,7	
Mestrado	28,6	38,5	42,8	42,8	42,8	33,3	40,0	
Doutorado	54,3	92,8	48,6	48,6	91,4	52,4	92,4	
Livre docência	1,5	94,3	2,8	2,8	94,2	1,9	94,3	
Pós-doutorado	2,8	97,1	5,7	5,7	100,0	3,8	98,1	
Sem resposta	2,8	100,0	-	-	-	1,9	100,0	
TOTAL	100,0		100,0	100,0		100,0		
N	70		35			105		

TABELA 4.5.7

EFEITOS DA NÃO OBTENÇÃO DE MATERIAL PROCURADO NA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA PELOS PROFESSORES, POR CENTROS, EM PORCENTAGENS.

E F E I T O S	C E N T R O S		T O T A L
	CIÊNCIAS AGRÁRIAS	CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	
Atraso nas atividades	62,5	70,6	63,8
Efeito negativo sério	34,1	29,4	33,3
Nenhum efeito negativo	2,3	-	1,9
Sem resposta	1,1	-	0,9
TOTAL	100,0	100,0	100,0
N	88	17	105

extensão na Universidade Federal de Viçosa.

Foram indicadas como fontes mais importantes as seguintes: teses, dissertações; índices, abstracts; livros, manuais estrangeiros; artigos em revistas estrangeiras e livros e manuais nacionais.

A preferência dos professores em citar as teses e dissertações (1º lugar), e índices e abstracts (2º lugar), vem a reforçar a importância dessas fontes nas atividades de ensino e pesquisa, pois elas fornecem informações bibliográficas, mantendo os professores atualizados nas diversas áreas.

Cabe ressaltar que os livros, manuais estrangeiros e os artigos em revistas estrangeiras tenham alcançado somas de pontos (569 e 559) bem mais elevadas do que as nacionais (554 e 540). Esse fato confirma a preferência pelas fontes estrangeiras.

Outras fontes citadas, como revisões de literatura (6º lugar) e anais de congressos, simpósios, etc. (8º lugar), constituem instrumentos valiosos no desenvolvimento de pesquisas nas diversas áreas do conhecimento técnico-científico, sendo que mantêm atualizados os cientistas, pesquisadores e docentes sobre o estado da arte nas ciências, como também informados sobre os últimos avanços e descobertas.

É interessante destacar a escolha em 8º lugar de publicações de órgãos de governos estrangeiros, material considerado não convencional e de difícil aquisição, pois são fontes com circulação restrita.

Também é bastante significativa a valorização dos contatos com colegas da Universidade Federal de Viçosa (9º lugar),

se comparados com os contatos externos (16º lugar).

As fontes incorporadas ao serviço de alerta da Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa, como são a lista de novas aquisições (10º lugar) e as bibliografias especializadas compiladas pelos bibliotecários (15º lugar), são considerados de relativa importância. Este fato talvez se deva à pouca colaboração dos professores, em orientar as bibliotecárias na escolha de informações mais relevantes a incluir nessas publicações, ou, pouco conhecimento de assuntos nas diversas áreas.

Pode-se notar que os relatórios de pesquisas (11º lugar), bem como as bibliografias em artigos, livros, etc. (12º lugar) são fontes úteis para os professores, sendo que a partir dessas se conseguem melhores informações bibliográficas específicas sobre um determinado assunto. Nesse caso as bibliografias são bem mais fáceis de se recuperar, por estarem incluídas entre as fontes que eles usualmente consultam.

É importante observar que as normas técnicas, especificações (13º lugar), foram indicadas como fontes de menor importância. Isso se justifica pelo seu uso limitado a algumas áreas.

Também é curioso reparar que as publicações de órgãos do governo brasileiro (14º lugar), não foram consideradas fontes de consulta relevantes pelos professores, se comparadas com as publicações de governos estrangeiros (8º lugar).

Vale a pena ressaltar também o pouco valor que é dado ao contato com as bibliotecárias da Universidade Federal de Viçosa, confirmando-se mais uma vez a sua fraca atuação como disseminadores da informação técnico-científica nessas áreas do conhecimento.

TABELA 4.6.1

AValiação em escala de 1 (SEM IMPORTÂNCIA) A 6 (EXTREMAMENTE IMPORTANTE) DA IMPORTÂNCIA DAS FONTES UTILIZADAS PELO CORPO DOCENTE DA UFV.

ORDEM DE IMPORTÂNCIA	FORTE DE INFORMAÇÃO	SOMA DE PONTOS	MÉDIA
1	Teses, dissertações	609	5,800
2	Índices, abstracts	590	5,619
3	Livros, manuais estrangeiros	569	5,419
4	Artigos em revistas estrangeiras	559	5,323
5	Livros, manuais nacionais	554	5,276
6	Revisões de literatura	542	5,161
7	Artigos em revistas nacionais	540	5,142
8	Anais de congressos, simpósios, etc	527	5,019
8	Publicações de órgãos de governos estrangeiros	527	5,019
9	Contatos com colegas da UFV	488	4,647
10	Lista de novas aquisições da biblioteca da UFV	487	4,638
11	Relatórios de pesquisa	484	4,609
12	Bibliografias em artigos, livros, etc	479	4,561
13	Normas técnicas, especificações	434	4,133
14	Publicações de órgãos de governo brasileiro	426	4,057
15	Bibliografias especializadas compiladas por Bibliotecárias da UFV.	417	3,971
16	Contatos com colegas e profissionais fora da UFV	407	3,876
17	Catálogos de fabricantes de produtos e/ou equipamentos	405	3,857
18	Boletim bibliográfico da Biblioteca da UFV	404	3,847
19	Projetos de pesquisa	397	3,780
19	Catálogos de editoras de livros	397	3,780
20	Enciclopédias e/ou dicionários especializados	384	3,657
21	Jornais	378	3,600
22	Fotografias, slides	374	3,561
23	Fitas, cassetes	350	3,333
24	Suas próprias anotações	344	3,276
25	Contatos com bibliotecárias da UFV	332	3,161
26	Mapas, atlas, plantas, etc	328	3,123
27	Relatórios de empresas	274	2,609
28	Patentes	234	2,228

Concluindo, pode-se dizer que as fontes citadas a partir do 15º lugar são geralmente consideradas com pouca ou nenhuma importância, e correspondem, em sua maioria, ao grupo de fontes não convencionais.

4.7 Comentários e Sugestões

Foram apuradas neste ítem as respostas às questões abertas incluídas no questionário aplicado aos professores.

Com o objetivo de facilitar a sua análise, considerou-se necessário agrupá-las por categorias, resultando as seguintes:

- a) Coleções
- b) Serviços
- c) Recursos humanos
- d) Interação Usuário-Biblioteca
- e) Experiências marcantes no uso da biblioteca

Descrição das Categorias

a) Coleções:

Nesta categoria são incluídas as opiniões dos professores a respeito da qualidade da coleção, do que precisa ser feito para sua melhoria, da sua experiência em relação ao seu arranjo nas estantes, do que eles estavam procurando da última vez que localizaram material bibliográfico na Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa e das causas do sucesso e insucesso na busca desse material.

Das opiniões sobre a qualidade da coleção, 39 professores declararam que ela é incompleta e desatualizada. Outros (21 casos) reclamaram da falta de periódicos especializados nas suas áreas: Engenharia Agrícola e Florestal, Fitopatologia e Zootecnia.

Mais 6 professores alegaram que a coleção é fraca nas áreas de Engenharia Agrícola e Zootecnia.

Três pessoas argumentaram que há atraso na aquisição dos últimos números da coleção de periódicos.

Outros pedidos incluíram teses e dissertações de outras universidades nacionais e estrangeiras.

Há ainda reclamações de que as listas de livros e periódicos sugeridos pelos professores não foram suficientemente atendidas.

Para melhorar a qualidade da coleção, 31 professores acham que se deveria atualizar as coleções de referência e de periódicos; nessa última precisa-se completar os números que estão em falta.

A maioria, 58, concorda que deveriam ser adquiridos novos títulos de livros. Mais 12 pessoas opinam que seria conveniente solicitar periodicamente aos professores uma lista de material bibliográfico prioritário dentro de cada área e, em caso de surgir problemas nas aquisições, sugerem que se lhes comunique imediatamente, pois as bibliotecárias nem sempre têm o hábito de fazê-lo.

Um total de 40 professores culpam o setor administrativo da universidade pelas falhas na aquisição dos materiais bibliográficos, pois os trâmites burocráticos aplicados nesse setor só ocasionam atrasos, prejudicando o bom andamento das atividades de ensino e pesquisa. Esses depoimentos levam a confirmar os resultados apresentados anteriormente sobre o julgamento da coleção considerada como regular ou boa pelos docentes.

O arranjo do material foi outro assunto abordado e só 11 pessoas se mostraram satisfeitas, sendo que a maioria (55 casos) re

clamou da desordem e das dificuldades enfrentadas no momento de se localizar o material desejado. Vários professores (15) acharam que é necessário uma melhor rotulação nas estantes, pois às vezes o usuário se perde por falta de orientação na hora de localizar o material de seu interesse.

Houve 22 reclamações sobre a classificação do material, pois os professores consideram que em muitas áreas, não é adequada. Desses, 8 sugeriram que as bibliotecárias solicitem a colaboração dos especialistas, pois as suas falhas se devem ao pouco domínio ou desconhecimento dos assuntos abordados nas diversas áreas.

A respeito do tipo de material bibliográfico procurado da última vez que frequentaram a biblioteca, trinta e oito pessoas disseram estar procurando livros-textos. A maior parte (54 casos) estavam procurando periódicos internacionais. Dezenove indicaram estarem fazendo levantamento bibliográfico para se atualizarem nas suas respectivas áreas. Seis procuravam literatura para colocar à disposição dos estudantes. Mais 3 professores declararam ter procurado anais de congressos. Apenas 3 indicaram relatórios de pesquisas recentes e só 2 disseram procurar teses. Observa-se que esse resultado contradiz a preferência dos professores pelas teses, tal como foi demonstrado nesta pesquisa (tabela 4.6.1).

Entre os motivos do sucesso na busca do material, os professores apontam: estar familiarizado com a coleção; receber ajuda dos auxiliares da biblioteca; encontrar o material procurado; e a coleção de periódicos estar organizada por ordem alfabética de título, o que facilita a sua localização.

Entre os motivos do insucesso apontam: a falta de alguns núme

ros do periódico procurado; as obras desejadas estarem classificadas como raras, dificultando com isso o seu acesso; e, por último, um usuário indica não ter achado o material procurado por encontrar-se perdido nas estantes.

b) Serviços:

Nesta categoria são incluídas as opiniões dos professores a respeito dos serviços que, na atualidade, a biblioteca da Universidade Federal de Viçosa lhes oferece. Esses serviços são: Referência e Circulação; Comut; Xerox e Alerta.

A maioria dos professores declara que existe pouca agilidade no Serviço de Referência, portanto precisa ser reorganizado. Alguns o qualificam de pouco eficiente. Há reclamações de que precisa ser mais divulgado, pois são vários os professores que não sabem da existência desse serviço.

Outros acham que é dada pouca atenção ao usuário, e se lamentam do pouco contato que as bibliotecárias e auxiliares de biblioteca mantêm com ele.

Para melhorar a qualidade do Serviço de Referência, os docentes afirmam que é preciso enriquecer a coleção de referência, adquirindo obras mais atualizadas, e publicar um boletim informativo sobre as atividades da biblioteca, pois o trabalho das bibliotecárias é muito pouco divulgado.

Em relação ao Serviço de Empréstimo, há várias reclamações sobre a limitação do número de obras emprestadas para cada professor, das multas por atraso na devolução do material, sem fazer um prévio aviso, e dos trâmites burocráticos desse serviço que constituem uma barreira para seu uso.

Um professor reclama da "falta de interesse de um auxiliar em verificar a data da devolução do material emprestado, o que o obrigou a pagar multa". Outro professor menciona que "tomou por empréstimo especial 25 livros e quando foi renová-los, o auxiliar o obrigou a levá-los até o balcão".

O Serviço Comut é avaliado pelos professores como muito demorado, ocasionando-lhes atrasos no desempenho de suas atividades de ensino e pesquisa. É um serviço considerado deficiente pela maioria.

O Serviço de Xerox é qualificado de super deficiente pois, "além de ser reduzido o número de copiadoras, a sua manutenção é péssima, o que produz irritação e revolta nos usuários que, às vezes, acabam mutilando o material bibliográfico", é o que disse um professor.

O Serviço de Alerta é considerado pela maioria dos professores como um serviço de pouca divulgação, e portanto são de pouco uso os seus produtos: boletim bibliográfico, lista de novas aquisições e bibliografias especializadas, que nem sempre são distribuídos e colocados à disposição do pessoal docente.

Há ainda reclamações em relação aos critérios aplicados na elaboração dessas publicações, "pois elas contêm informações que nem sempre são do interesse do usuário e sim da bibliotecária, pelo qual se considera necessário consultar o usuário de forma a detectar os seus interesses e necessidades de informação, é o que disse um grupo de professores.

Alguns reclamam da falta de informação sobre as últimas aquisições. Outros sugerem que os boletins deveriam abranger uma área

específica, de forma a poder servir aos usuários nas diversas áreas de especialização. É importante destacar aqui o estudo realizado por Oliveira (1:197-210), onde são confirmadas as falhas desse serviço.

Mais oito professores recomendam ampliar o horário de atendimento, contando com a presença de bibliotecárias para garantir um melhor funcionamento.

c) Recursos Humanos

Esta categoria abrange as opiniões dos professores sobre os vários aspectos que têm a ver com o desempenho do pessoal na biblioteca: do comportamento com o seu usuário na prestação de determinado serviço ou na execução de tarefas técnico-administrativas, das suas limitações, e necessidades a respeito de um maior incentivo por parte das autoridades universitárias.

Conforme a maioria dos professores "há falta de treinamento para os auxiliares-encarregados do atendimento ao usuário, assim como despreparo, pois muitos não contam com bom nível de instrução". Foi sugerido que "deveria ser feita uma avaliação desse pessoal e manter só os mais eficientes", que consideram uma minoria, na Biblioteca.

"Às vezes o despreparo e insegurança dos auxiliares os fazem ser agressivos", é o declarado por um professor. Há várias queixas da falta de supervisionamento para manter o silêncio nas salas de estudo, "que mais parece um camping do que uma biblioteca", segundo disse outro professor.

Um número razoável de professores pede à contratação de

bibliotecárias, alegando que "se precisa de pessoal qualificado, inovador, dinâmico e preocupado com dar melhores serviços a seus usuários.

"A maior frustração que tive foi a de localizar uma obra na estante com maior rapidez do que o auxiliar de biblioteca", afirmou um professor. "Não existe diálogo entre as bibliotecárias e o corpo docente", declara um bom número de professores.

Várias pessoas manifestaram a sua preocupação e a necessidade de mudar a mentalidade das bibliotecárias, pois alegam que "a tendência dessas é de se preocupar mais com o processamento técnico do material bibliográfico e com os mecanismos burocráticos do empréstimo de materiais, do que em facilitar o acesso às informações e prestar melhores serviços a seus usuários".

Em decorrência dessa postura, "a função atual da biblioteca é só a de armazenar o conhecimento contido nas fontes bibliográficas", é o que afirma um grupo de professores.

A maior parte dos professores sugere que "é uma necessidade incentivar a interação usuário-bibliotecária, e que as bibliotecárias deveriam se esforçar em desenvolver um trabalho de equipe, abrindo o diálogo com os seus usuários, consultando-os e atendendo os seus pedidos formulados no dia a dia".

Um professor sugeriu que "é preciso que todas as bibliotecárias, tenham a mesma oportunidade de fazerem cursos de pós-graduação no País ou no exterior, tal como acontece com os professores, pois é fator primordial para a melhoria da biblioteca uma melhor qualificação do seu pessoal".

Um grupo de professores elogiou a iniciativa da realização desta pesquisa, e declarou que "já deveria ter sido empreendida

pelc corpo técnico da biblioteca, sem ter de esperar pelo auxílio de pessoal de fora da instituição".

d) Interação Usuário-Biblioteca

Aqui foram incluídas as opiniões dos professores em relação a sua colaboração no planejamento dos serviços, participação nas atividades da biblioteca, assim como no relacionamento com o seu pessoal técnico e auxiliar.

Solicitou-se inicialmente a opinião do pessoal docente sobre a sua colaboração atual no planejamento dos serviços bibliotecários. Quatro professores responderam que não colaboram no planejamento desses serviços por falta de tempo. A maioria declarou que existe um representante por cada departamento, que colabora nessa atividade. Um total de 37 professores manifestou que nunca foi solicitada a sua colaboração nesse tipo de atividade. Um professor reclamou da falta de diálogo bibliotecária-usuário, e justifica dizendo que "parece que os professores têm que aceitar o que é imposto pelas bibliotecárias, pois não têm o direito de opinar a respeito de nada".

Outro professor disse que, "falta iniciativa no bibliotecário para motivar o seu usuário, de forma a colaborar mais". Três pessoas responderam que "não há receptividade nos pedidos formulados pelos usuários, e que o entrosamento nesse sentido com o pessoal da biblioteca é bem difícil".

Em seguida, foi solicitada a opinião dos professores sobre a possibilidade de colaborar futuramente no planejamento dos serviços.

Dois professores atribuem a impossibilidade de colaborar nessa tarefa ao pouco tempo disponível. Um outro professor sugeriu que deveria ser criada uma comissão com representantes de todas as áreas de assunto. E uma maioria manifestou o seu interesse em colaborar nessa tarefa. Também solicitou-se a opinião do corpo docente em relação a sua participação nas atividades da biblioteca. A maioria respondeu que sua participação é pouco frequente ou nula; argumentou que isso se deve à falta de disponibilidade de tempo. Dezoito pessoas declararam que nunca foram convidadas a participar. Dez professores responderam que falta motivação por parte dos bibliotecários. Mais quatro indicaram que anos atrás sugeriram material bibliográfico, e o resultado desse esforço não deu em nada. Um outro professor disse que falta divulgação das atividades desenvolvidas pela biblioteca. Outro professor disse que não é solicitada a sua colaboração na classificação do material. E por último, uma pessoa respondeu que "as bibliotecárias se acham auto-suficientes e não aceitam sugestões". As opiniões emitidas sobre a atuação da Comissão de Biblioteca foram as seguintes: 11 professores a acham pouco atuante. A maioria responde que não sabe nada de sua atuação; e 16 dizem não saber de sua existência.

Um professor declara que essa Comissão tem pouca força de decisão e de pressão. Outro professor comenta que se conhece muito pouco sobre a sua existência, e que deveria ser mais divulgada.

Houve várias respostas em torno da questão de se participar periodicamente de encontros, reuniões e debates, com o objetivo de melhorar o sistema de informações da Biblioteca da UFV. Em

princípio a maioria dos professores indica o seu interesse em participar.

Nove professores alegam que não participariam por falta de tempo. Um professor diz que enquanto não houver recursos financeiros não adiantam as reuniões. Apenas 18 declaram que não gostariam de participar.

Formulou-se a questão sobre o interesse em participar de um curso para treinamento de usuários, surgindo algumas diferenças de opiniões nos professores. Quatro deles responderam que não teriam interesse por falta de tempo. Um professor sugere que é bem mais prático fornecer ao usuário um manual simplificado sobre o uso da biblioteca. Unicamente 4 pessoas manifestam que já fizeram o curso.

Houve poucas divergências entre os professores que afirmam estar interessados, e os que não mostram interesse nenhum. Trinta e sete pessoas respondem que teriam maior oportunidade em se familiarizar e aproveitar melhor os recursos disponíveis, fazendo o curso, enquanto 39 respondem que já conhecem a sua biblioteca e não adiantaria em nada, pois as suas coleções são falhas.

Por último, pediu-se aos professores a sua opinião sobre o seu relacionamento com o pessoal da biblioteca, demonstrando as razões pelas quais eles consideram satisfatório ou não satisfatório esse relacionamento.

A maioria dos professores declara que é satisfatório, devido ao fato de estarem trabalhando há muitos anos na Universidade, e serem conhecidos pelo pessoal. Tanto os auxiliares como as bibliotecárias são gentis no atendimento, embora tenham suas limi-

tações. Uma minoria responde que é insatisfatório, citando as várias razões para justificar essa atitude.

Manifestam esses professores que o horário do cafezinho parece sagrado, pois o pessoal não gosta de atender. Outros se queixam de que os auxiliares não têm iniciativa, competência e nem liberdade de decisão, pois na biblioteca o poder é centralizado. Também reclamam das normas de uso da biblioteca, da pouca presença de bibliotecárias no atendimento ao público, e sugerem a criação de um serviço de relações públicas para melhorar a interação usuário-biblioteca.

e) Experiências marcantes no uso da Biblioteca.

Contém relatos de experiências negativas colhidas no decorrer do uso da biblioteca, falhas detectadas de caráter técnico-administrativo sobre seu funcionamento, e deficiências observadas em relação aos seus recursos.

Em primeira instância, os professores manifestam suas queixas a respeito do barulho, da falta de luminosidade nas salas de estudo, da ventilação em algumas das salas, da permissão de entrada à biblioteca de estudantes sem camisa e de short, da proibição aos estudantes de pós-graduação de ter acesso às coleções e, por último, do desleixo dos catálogos de uso externo, o que dificulta a recuperação das obras, pois há várias gavetas que não possuem rotulação, fazendo ao usuário perder o seu valioso tempo. Um professor manifesta a sua preocupação dizendo "ficar estarelecido de que uma Universidade envolvida em pesquisa e cursos de pós-graduação deixe chegar a biblioteca na situação deprimen-

te em que está, pois a maior parte da literatura científica existente é obsoleta, e acrescenta que a administração atual deveria dar maior atenção aos problemas da biblioteca para recuperá-la da situação ruim em que está".

Outro professor comenta que "mais parece uma lanchonete ou supermercado do que uma biblioteca, pois é o local mais intranquilo para estudar na UFV". Outro professor declara "ter visto estudantes e mesmo professores arrancando páginas de livros e periódicos, pois nesse momento não estava funcionando nenhuma das máquinas xerox". "Falta informação sobre a organização das coleções, e, devido a essa falha, demorei para localizar os boletins técnicos que procurava", é o depoimento formulado por um professor.

Um usuário se queixa "de ter solicitado um periódico sobre tecnologia de sementes há vários anos, sem ter conseguido até o momento sensibilizar os responsáveis pela aquisição".

Há frustração e queixas formuladas pela maioria na consulta aos periódicos, pois os números que geralmente são procurados não existem ou estão desaparecidos.

Um grupo de professores reclama que "a obra procurada estava classificada como obra rara, impedindo com isso a sua consulta fora do local, mas tal problema foi resolvido por uma outra biblioteca que facilitou o seu empréstimo".

Um professor declara que a Biblioteca da UFV é frequentada por uma minoria de professores, e esse comentário vem reforçar o resultado da pouca frequência desses obtido nesta pesquisa (tabela 4.2.1 e 4.2.2).

E por último, uma pessoa disse que "é deprimente ver que uma boa parte dos estudantes desconhece os recursos de sua biblioteca, e que é necessário um treinamento urgente para que possam conhecer a disponibilidade dos seus recursos e compreender as suas limitações, e em consequência fazer um melhor uso de sua biblioteca".

4.8 Conclusões

Como conclusões gerais deste estudo temos:

- a) A maioria dos professores frequenta pouco a Biblioteca. Proporcionalmente os mais frequentes são os professores com graduação, especialização e livre docência, verificando-se que quanto mais alto o grau acadêmico menor é a frequência;
- b) As principais dificuldades citadas pelos professores no uso da Biblioteca são: o excessivo barulho da conversa dos estudantes, a distância da Biblioteca do local de trabalho, o calor, a falta de luminosidade nas cabines de estudo, o acesso físico e o equipamento;
- c) Para a maioria dos professores as coleções apresentam apenas qualidade regular ou boa. Há divergências de opiniões a respeito da qualidade da coleção de acordo com a frequência de uso à Biblioteca;
- d) Na avaliação da qualidade do Serviço de Referência, a maioria dos professores (36,4%) do Centro de Ciências Agrárias o consideram como regular;
- e) Na avaliação do desempenho das bibliotecárias no atendimento aos usuários, os itens: conhecimento da matéria e a habilidade de introduzir inovações nos serviços, são julgados com menos peso pelos professores. O desempenho das bibliotecárias é avaliado como regular pela maioria dos professores;

- f) Os professores em sua maioria (30,5%) preferem uma Biblioteca Central e uma biblioteca para cada departamento;
- g) A maioria (51,4%) dos professores do Centro de Ciências Agrárias mostra maior interesse em participar do planejamento dos serviços, se comparado com os professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde. Apenas uma minoria (12,3%) do total dos informantes afirma participar dessa tarefa;
- h) A participação dos professores em atividades como auxílio na classificação do material (4,8%) e sugestões sobre adaptações dos sistemas de classificação (1,9%), é quase nula. E a maioria (55,2%) considera sua participação nas atividades da Biblioteca como pouco frequente;
- i) Maior número de professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (29,4%) se mostram insatisfeitos com o relacionamento do pessoal da Biblioteca;
- j) Os professores em sua maioria afirmam conhecer mais os serviços de consulta interna e empréstimo domiciliar, e menos os de alerta e treinamento de usuários; nem todos conseguem identificar todos os serviços com precisão;
- k) Nas expectativas de novos serviços, a maioria dos professores solicita os sumários correntes de revistas técnico-científicos e os resumos de artigos de periódicos;
- l) Os resultados da análise dos incidentes críticos confirmam os resultados da análise das opiniões dos professores sobre o uso da Biblioteca;

- m) Há diferenças de comportamento na busca do material bibliográfico de acordo com o grau acadêmico, pois os mestres têm preferência pela consulta ao catálogo e os doutores por ir direto à estante;
- n) Os professores com mais tempo de docência afirmam ter mais sucesso na busca do material procurado;
- o) A maioria dos professores que afirmam ter sucesso na busca do material bibliográfico se dedicam às atividades de ensino, pesquisa e extensão e, de acordo com o grau acadêmico, mais doutores afirmam ter tido sucesso na busca do material;
- p) Na avaliação das fontes de informação os professores indicam como as mais importantes: as teses, dissertações, índices, abstracts, livros e manuais estrangeiros e artigos em revistas estrangeiras; e citam como de pouca importância as bibliografias compiladas pelas bibliotecárias da UFV e o contato com elas;
- q) Os problemas mais criticados foram as falhas nas coleções de periódicos e de referência, o desleixo do catálogo, a pouca divulgação dos serviços e atividades da Biblioteca, a dificuldade de acesso e uso das coleções, os serviços de circulação e referência, alerta, e a falta de diálogo para detectar as necessidades dos usuários.

4.9 Referências bibliográficas

1. OLIVEIRA, S. M. de. Avaliação de um serviço de alerta: projeto sedin/Biblioteca Central da UFV. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., Campinas, 1985. Anais... Campinas, Unicamp, 1985. p. 197-210.

5. ESTUDO DE PERCEPÇÕES: BIBLIOTECÁRIAS DA UFV

Com o objetivo de verificar, a partir do estudo das percepções das bibliotecárias, o desempenho técnico-administrativo da Biblioteca da UFV, foram analisadas no pessoal técnico as suas funções segundo o seu cargo em cada um dos setores, as suas opiniões sobre a participação dos professores no seu trabalho, e o seu relacionamento com os professores e colegas, os problemas que afetam o seu desempenho, e as suas expectativas sobre os serviços e atividades que atualmente são desenvolvidas ou não na Biblioteca.

5.1 Classificação dos dados coletados por categorias:

Com as informações colhidas, a partir de entrevistas feitas com as oito bibliotecárias dos setores: Diretoria, Classificação e Catalogação, Seleção e Aquisição, Bibliografia e Documentação, e Circulação e Referência da Biblioteca Central da UFV, se procedeu à elaboração de algumas categorias, com a finalidade de facilitar a sua interpretação e análise. Utilizou-se assim a técnica de análise de conteúdo que, segundo Berelson, citado por Festinger (1:405-6), consiste em registrar os materiais qualitativos naturais do conteúdo manifesto na comunicação, sendo o seu objetivo fundamental converter os fenômenos, isto é, o comportamento simbólico das pessoas em dados científicos.

Dessa forma, tentou-se agrupar as palavras textuais provenientes da fala de todas as entrevistadas em categorias, dividindo-as por sua vez em sub-categorias. Deste agrupamento, resultaram quatro categorias: serviços, usuários, problemas técnico-administrativos, e comentários e sugestões.

5.1.1 Serviços:

Dentro desta categoria se incluíram as opiniões das bibliotecárias a respeito da utilização dos serviços pelos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde, dos meios que a biblioteca utiliza para promover e divulgar as suas atividades e serviços, e das formas de avaliação praticadas nos serviços oferecidos, as quais se consideram como sub-categorias.

Descrição das sub-categorias:

Conhecimento da sua utilização:

- ... Reconheço que são muito poucos os professores que frequentam a biblioteca, eles desconhecem o que a biblioteca tem...
- ... Não, não tenho conhecimento se os serviços que a biblioteca oferece são utilizados plenamente pelos professores...
- ... Acho que os serviços são utilizados plenamente pelos professores...

Meios de Promoção e Divulgação:

- ... Para promover e divulgá-los são utilizados os seguintes meios: folhetos, exposições de novas aquisições de materiais

maioria do pessoal não mostra interesse em abordar tal assunto, e mais, parece que existe uma certa predisposição e sensação de mal estar em serem avaliadas indiretamente através dos serviços. Em decorrência disso, transparece no bibliotecário a falta de progressão e de maior sensibilidade para captar mudanças, fato confirmado nas afirmações sustentadas por Oliveira (3:9) e Gonzaga (2:12).

5.1.2 Usuários

Nesta categoria foram incluídas as opiniões a respeito das formas de participação dos usuários, no planejamento dos serviços e atividades desenvolvidas pela biblioteca; da importância desta participação no seu trabalho, e do relacionamento com os professores dos Centros acima mencionados na fase de interação usuário-bibliotecário, as quais se consideram como sub-categorias.

Descrição das sub-categorias

Participação nas atividades

- .., Eles colaboraram na classificação dos materiais quando se apresentam dúvidas...
- ... Ajudam a retificar a classificação do material que se encontra perdido nas estantes...
- ... Formulam pedidos de levantamentos bibliográficos para recrenciamento dos cursos...
- ... Auxiliam no estabelecimento de prioridades com relação à seleção do material recebido em caráter de doação ou permutação

ta...

- ... Colaboram na elaboração de índices especializados, auxiliando na seleção de cabeçalhos de assunto...
- ... Os professores vêm à biblioteca e solicitam o material bibliográfico necessário preenchendo as fichas de pedidos de compra...
- ... Alguns professores procuram doar coleções que possam ser úteis à biblioteca...
- ... Colaboram fornecendo informações sobre doações, disponibilidade de verbas de convênios dadas por instituições, órgãos, tais como FINEP...

Reconhecimento da sua participação

- ... Não, os professores não participam da programação das atividades do Setor de Circulação e Referência...
- ... Não existe a participação dos professores nas atividades que desenvolve o Setor de Bibliografia e Documentação...
- ... Como Diretora da Biblioteca reconheço que de certa forma existe a participação dos professores...
- ... A participação dos professores é importante na classificação, porque garante uma mais rápida recuperação dos materiais na estante, e esse reconhecimento transmitido facilita a classificação futura de outros documentos semelhantes, é uma forma eficaz de direcionar o nosso trabalho...
- ... A participação deles é importante, sendo que possuem um conhecimento maior do que está sendo produzido nas suas áreas

de especialização...

... Seria importante porque auxiliaria os serviços oferecidos pela biblioteca...

Relacionamento da interação usuário-bibliotecário

... Não existe muito entrosamento com os professores...

... O relacionamento é restrito...

... É bom...

... É regular...

... É normal...

... É tranquilo...

... É de pouco contato...

... É mais ou menos frequente...

... É muito bom...

... É frequente...

... É ótimo...

Pode-se notar pelas opiniões manifestadas, que a participação dos professores é maior nos setores de Seleção e Aquisição e de Classificação e Catalogação, e é quase nula nos setores de Circulação e Referência e de Bibliografia e Documentação, enquanto a Diretoria reconhece que essa participação é limitada. Cabe ressaltar que, nesses setores onde não há participação do usuário, não foram indicadas iniciativas e nem esforços para mudar esse panorama.

A importância dessa participação nas atividades que desenvolve a biblioteca, é reconhecida pelos bibliotecários do setor de Classificação e Catalogação, apesar disso pode-se comprovar no resultado desta pesquisa que esse depoimento contradiz a realidade dada a participação nula do usuário no auxílio à classificação do material bibliográfico. As bibliotecárias dos outros setores responderam que seria importante a participação do usuário nas suas atividades, mas na realidade foi comprovado que não existem incentivos que levem a estimular essa participação.

A respeito do relacionamento usuário-bibliotecário, dá para apreciar que é considerada limitada e pouco frequente, o que em decorrência vem confirmar uma vez mais a pouca participação do usuário. Nesse sentido, o bibliotecário está consciente e reconhece o pouco relacionamento com a maior naturalidade, sem sequer demonstrar preocupação em descobrir as causas, e nem se questionando do porque dessa atitude do seu usuário. O bibliotecário deve compreender que é através desse relacionamento que ele terá oportunidade de avaliar os objetivos e metas propostos no seu trabalho, pois se a finalidade de toda tarefa desenvolvida tem como alvo o seu usuário, não se concebe outra forma mais fácil de retroalimentação do que a própria interação, daí a sua importância.

5.1.3 Problemas técnico-administrativos

Aqui foram incluídas as opiniões a respeito dos problemas técnico-administrativos que a biblioteca vem enfrentando em

relação a: recursos materiais, financeiros e humanos, estilo de administração praticado pela Diretoria, ausência de incentivo ao desenvolvimento profissional e relacionamento com os colegas de trabalho dos diversos setores; denominam-se estas de sub-categorias.

Descrição das Sub-Categorias

Estrutura Organizacional

- ... Falta uma estrutura administrativa oficializada pela Reitoria e implantada pela Universidade, não existindo chefias intermediárias...
- ... Não há nenhuma possibilidade de se fazer um planejamento prévio das atividades na Diretoria, devido ao fato de não existir uma estrutura organizacional nessa unidade...
- ... As tarefas desempenhadas pela diretoria vão desde as mais simples até as mais complexas, realizando assim tarefas de caráter técnico como administrativo...

Coleções

- ... Há problemas com a renovação dos títulos de publicações periódicas por falta de verbas...
- ... Há problemas com as fontes bibliográficas que auxiliam o nosso trabalho, pois elas estão desatualizadas, às vezes in completas e não correspondem a nossa língua...

Recursos Humanos

- ... É preciso renovar o quadro de pessoal do setor de Circulação e Referência...
- ... Falta atualização no pessoal técnico...
- ... Falta pessoal capacitado tanto profissional como auxiliar, para desenvolver eficientemente o trabalho no nosso setor...
- ... Falta qualificação no pessoal auxiliar...
- ... Até o momento não houve um concurso formal para a seleção do pessoal técnico...
- ... Falta qualificação no pessoal técnico, por não existir oportunidade para fazer cursos de especialização e mestrado...
- ... A Diretoria da Biblioteca negou a aprovação da vaga de demissão de um bibliotecário...

Relacionamento entre bibliotecárias e autoridades universitárias.

- ... Há falta de interesse dos órgãos superiores da Universidade para com a biblioteca...
- ... Existe desatenção por parte da Reitoria da Universidade com a biblioteca...
- ... Há muita burocracia na administração da Universidade, o que prejudica o melhor andamento das nossas atividades...

Relacionamento entre bibliotecárias e diretoria

- ... Falta interligamento entre a Diretoria, o Setor de Seleção

- e Aquisição e a área financeira da Universidade, em síntese, falta comunicação e cooperação para superar as falhas...
- ... Existe pouco interesse da direção para incentivar a reciclagem do pessoal técnico...
 - ... Não há uma participação democrática para tomadas de decisões em todos os níveis...
 - ... Há falta de interesse da direção com relação à solicitação de verbas, procura de ajuda em outros órgãos e instituições...
 - ... Há falta de autoridade e contradição de ordens entre os setores e a Diretoria...
 - ... Falta um melhor entrosamento entre as bibliotecárias e Diretoria, e vice-versa...
 - ... Não existe diálogo nem troca de idéias para programar as atividades, tudo é feito cumprindo padrões estabelecidos pela Diretoria...
 - ... Às vezes não existe liberdade de escolha no método de trabalho...
 - ... O relacionamento com os colegas é bom. Basicamente é de chefia para subordinados...

Relacionamento entre os vários setores da biblioteca

- ... O relacionamento com as colegas é razoável...
- ... Existem setores onde não existe muito bom relacionamento...
- ... O relacionamento com os diversos setores poderia ser bem me

lhor...

- ... Há falta de comunicação em todos os níveis dentro da Biblioteca...
- ... Há falta de um entrosamento maior entre o pessoal da Biblioteca para saber o que é feito nos outros setores e poder encaminhar o trabalho de forma mais eficiente...
- ... Há falta de ética profissional, ao surgir desentendimentos em relação às tarefas, falhas cometidas, no auxílio aos usuários, provocando situações de conflito na presença desses...

Fatores ambientais versus desenvolvimento profissional

- ... Há falta de motivação profissional...
- ... Há falta de valorização, não se tem promoção mesmo fazendo cursos e nós bibliotecários não temos representatividade dentro da Universidade para reivindicar os nossos direitos...
- ... Há insatisfação a nível profissional...
- ... A nossa classificação como técnicos nos desmerece, pois contamos com curso superior como os professores...
- ... Falta criatividade no desenvolvimento das atividades...
- ... Não há inovação no trabalho desenvolvido...
- ... Há desinteresse em se desempenhar eficientemente...
- ... Há comodismo e falta de interesse em auxiliar o usuário...
- ... Falta entusiasmo ao exercer as nossas tarefas...

... Se o pessoal da Biblioteca se mostra interessado em participar de eventos, é apoiada esta iniciativa e libera-se o pessoal, desde que os custos envolvidos sejam acarretados pelos interessados...

... Faltam cursos de reciclagem para as bibliotecárias que cubram todos os aspectos da Biblioteconomia...

... A falta de incentivo e reconhecimento profissional e de um melhor ambiente de trabalho, leva-me a reconhecer com honestidade que o meu desempenho é tal qual como quando estou em casa dando ordens a minha empregada doméstica...

Em síntese, pode-se dizer que, através das opiniões emitidas pelas bibliotecárias, transparece uma série de deficiências, tanto administrativas quanto técnicas: a começar a ausência de uma estrutura organizacional faz que as atribuições e objetivos não sejam claros nem explícitos dentro da Biblioteca, o que ocasiona situações de conflito, e um melhor desempenho da diretoria dessa unidade; a falta de recursos financeiros que assegurem a renovação das assinaturas das publicações periódicas, e em última instância a necessidade da contratação e ampliação de pessoal técnico e auxiliar qualificado, pois dadas essas limitações só é viável a prestação de serviços tradicionais; porém as bibliotecárias julgam que isto se deva à falta de interesse da administração da Universidade, já que a Biblioteca na percepção detectada, parece nunca ter recebido atenção prioritária, se comparada com as outras unidades. Pelos depoimentos apresentados se confirma que o relacionamento entre a Diretoria e bibliotecárias não é de cordialidade e harmonia, além disso o regime

de centralização de autoridade imperante ocasiona demoras na prestação de serviços. O relacionamento com as colegas é considerado razoável em alguns setores, embora em outros se reconheça como precário.

Logo, as condições ambientais não propiciam o desenvolvimento profissional, pois segundo as bibliotecárias não existe valorização profissional nem meios para formular e concretizar suas reivindicações; não há incentivo, nem reconhecimento como profissionais; e não são tomadas iniciativas para tornar realidade a reciclagem do pessoal técnico e auxiliar, o que provoca comodismo, desânimo e desinteresse em se desempenhar de forma eficiente, servindo melhor o seu usuário.

5.1.4. Comentários e Sugestões

Ao final da entrevista, deu-se às bibliotecárias a oportunidade de apresentar alguns comentários e sugestões como forma de contribuir ao aprimoramento da Biblioteca; assim incluem-se nesta categoria uma série de reclamações e opiniões que serviriam de subsídio para uma possível reestruturação dessa unidade, às quais se denominam de sub-categorias.

Descrição das sub-Categorias

Coleções

... Das iniciativas empreendidas pela diretoria para melhoria das coleções, está a de sensibilizar o pessoal que lida com convênios para deixar parte da verba para compra de material bibliográfico...

... Dar prioridade à aquisição de materiais para o auxílio de nosso trabalho, tais como dicionários especializados, listas de cabeçalho de assunto, tesouros especializados, pois os que existem estão desatualizados e incompletos...

Recursos Humanos

... Capacitar pessoal auxiliar através de treinamento...

... Aumentar a contratação de pessoal técnico e auxiliar nos diferentes setores...

... Maiores oportunidades para a reciclagem do pessoal técnico...

... Há falta de recursos humanos especializados para os serviços serem mais eficientes...

... Há necessidade de se contratar pessoal, para desenvolver tarefas consideradas específicas e de necessidade imediata como: processamento de materiais, que por falta de preparo estão sendo pouco utilizados (separatas)...

Serviços

... É prioritário a automação dos nossos serviços...

... Deveriam ser automatizados todos os serviços da Biblioteca...

... Há necessidade de se automatizar os serviços...

... Houve uma iniciativa de automatizar os serviços, mas não se tocou mais no assunto...

... É urgente a automação de alguns serviços da biblioteca...

- ... Se faz necessária a automação de nossa biblioteca...
- ... Falta agressividade na promoção e divulgação dos serviços ; esta é uma grande falha dos setores de Circulação e Referência e de Bibliografia e Documentação...
- ... Numa pesquisa feita por um bibliotecário da instituição, chegou-se a conclusão de que os professores não estavam interessados em receber as publicações do Serviço de Alerta , no entanto o serviço continua sendo oferecido sem levar em consideração os resultados dessa pesquisa...

Incentivo à Biblioteca

- ... Maior atenção das autoridades universitárias com a biblioteca...
- ... Mudar a estrutura da administração da biblioteca...
- ... Melhorar a estrutura administrativa da biblioteca...
- ... Dentre os mecanismos utilizados pela Diretoria para motivar as autoridades universitárias a dar maior apoio às atividades da biblioteca, está o de sensibilizá-los a partir da colocação das necessidades da Unidade, de forma a conseguir sua colaboração...

Nesta última categoria são apresentadas as opiniões sobre como poderiam ser melhoradas as coleções, os recursos humanos, os serviços, e que tipo de incentivos são necessários para contribuir para um melhor desempenho da Biblioteca.

A respeito das coleções, observa-se que as bibliotecá - rias do setor de Classificação e Catalogação se mostram apreen-

sivas pela carência de material bibliográfico atualizado para o auxílio do seu trabalho, e solicitam a atenção da Diretoria de forma a superar essa falha, dada a importância dessas fontes na recuperação da informação. Também demonstram a sua preocupação com relação à coleção de separatas por estar sendo pouco utilizada, devido à falta de processamento ocasionada pela escassez de pessoal. É interessante salientar que o pessoal mais interessado em melhorar as coleções foram da Diretoria e da Seleção e Aquisição.

Em relação aos recursos humanos, há evidências da necessidade de treinamento do pessoal auxiliar, como de ampliar o quadro de pessoal técnico e auxiliar nos diferentes setores, e feitas reclamações sobre maiores oportunidades para a reciclagem do pessoal técnico. As bibliotecárias manifestam que se sentem desvalorizadas e sem motivação, sendo que na instituição são desconhecidos os seus méritos, na medida em que adquirem maiores conhecimentos através de cursos de especialização, mestrado, etc., o que não acontece com o pessoal docente.

Sobre os serviços, a maioria das bibliotecárias sugere a sua automação imediata e 50% delas reclamam da pouca agressividade na promoção e divulgação dos serviços, reconhecendo isso como deficiência dos setores de Circulação e Referência e Bibliografia e Documentação...

É interessante ressaltar que até aqui as bibliotecárias só abordaram aspectos relacionados com as coleções, os recursos humanos e os serviços, e que em nenhum momento se referiram, e sequer apresentaram soluções, para superar as falhas administra

tivas, a falta de verbas, ou propostas para solucionar ou melhorar as relações pessoais nessa unidade.

Um último aspecto abordado foi o incentivo à Biblioteca, onde a maior parte das bibliotecárias solicita maior atenção das autoridades universitárias, de forma a poder resolver os sérios problemas que enfrenta. Da mesma forma, solicitam a criação de uma estrutura administrativa condizente com a realidade, de forma a garantir a distribuição equitativa dos seus recursos e a delimitação de funções e responsabilidades nos diversos setores da Biblioteca.

5.2. Opiniões sobre a relevância de serviços na Biblioteca da UFV

Nas entrevistas aplicadas a bibliotecárias, foram incluídas também duas questões, a primeira contendo uma relação de serviços e a segunda uma relação de atribuições que atualmente são ou não são executadas na Biblioteca da UFV. Utilizando em cada uma delas, uma escala de valores de 1 (sem importância) a 06 (extremamente importante), pediu-se que indicassem a relevância de cada serviço, e da participação do usuário nas atribuições técnico-administrativas.

Observa-se na relação de serviços (tabela 5.2.1) que a totalidade das bibliotecárias considera de extrema importância dar orientação ao usuário sobre o manuseio de fontes (1º lugar). A maioria concorda na importância de se elaborar bibliografias especializadas sobre diversas áreas de assuntos, antecipando-se

TABELA 5.2.1

AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECÁRIAS SOBRE A RELEVÂNCIA DE SERVIÇOS NA BIBLIOTECA DA UFV

ORDEM DE PRIORIDADES	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	SOMA DE PONTOS	MÉDIA
1	Dar orientação ao usuário sobre o manuseio de fontes bibliográficas e não bibliográficas	48	6,000
2	Elaborar bibliografias especializadas sobre diversas áreas de assuntos, antecipando-se às demandas dos usuários	43	5,375
3	Elaborar bibliografias especializadas sobre as diversas áreas de assunto a pedido dos usuários.	42	5,250
3	Fornecer sumários correntes por áreas de assunto sobre as últimas publicações periódicas	42	5,250
3	Localizar documentos não existentes na Biblioteca através de contatos com Centros de Informação, Pesquisa, Bibliotecas, etc	42	5,250
4	Oferecer cursos de treinamento de usuários para os professores	40	5,000
5	Facilitar o acesso à informação técnico-científica a partir da reprodução de documentos	39	4,875
5	Comunicar a disponibilidade de novas fontes a partir da disseminação de boletins por áreas de assunto	39	4,875
6	Fornecer resumos aos usuários da literatura técnico-científica em áreas de assunto específico	38	4,750
6	Dar orientação ao usuário sobre o uso das normas para a apresentação de trabalhos	38	4,750

às demandas dos usuários (2º lugar).

As bibliotecárias também acham relevante elaborar bibliografias especializadas sobre as diversas áreas de assunto, a pedido dos usuários, fornecer sumários correntes por áreas de assunto sobre as últimas publicações periódicas, como localizar documentos não existentes na Biblioteca através de contatos com centros de informação, pesquisa, bibliotecas, etc, (3º lugar).

Outros serviços, como oferecer cursos de treinamento de usuários para os professores (4º lugar); facilitar o acesso à informação técnico-científica, a partir da reprodução de documentos, e comunicar a disponibilidade de novas fontes, a partir da disseminação de boletins por áreas de assunto, foram considerados importantes pela maioria (5º lugar). Por último foram citados: fornecer resumos aos usuários da literatura técnico-científica em áreas de assunto específico, e dar orientação ao usuário sobre o uso das normas para apresentação de trabalhos (6º lugar), os quais foram avaliados como menos relevantes se comparados com os antes indicados.

5.3. Opiniões sobre a relevância da participação do usuário nas atribuições técnico-administrativas na Biblioteca da UFV.

Nota-se na tabela 5.3.1, onde se relaciona a relevância da participação do usuário nas atribuições técnico-administrativas, que as bibliotecárias em sua maioria consideram de suma importância a participação do usuário na determinação dos livros, e outros materiais que formam a coleção de reserva, assim

TABELA 5.3.1

AValiação DAS BIBLIOTECÁRIAS SOBRE A RELEVÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NAS ATRIBUIÇÕES TÉCNICO-ADMINISTRATIVAS DA BIBLIOTECA DA UFV

ORDEM DE PRIORIDADES	AValiação DAS ATRIBUIÇÕES	SOMA DE PONTOS	MÉDIA
1	Solicitar <u>periodicamente</u> a colaboração dos <u>pro</u> fessores para determinar os livros e outros <u>ma</u> teriais que formam a coleção de reserva	45	5,625
1	Programar encontros, reuniões, etc, com os <u>pro</u> fessores, para tornar sua participação mais <u>di</u> nâmica no planejamento e execução das atividades da biblioteca	45	5,625
2	Avaliar a <u>qualidade</u> dos serviços oferecidos na Biblioteca da UFV, com a participação das <u>bi</u> -bliotecárias e professores	44	5,500
2	Selecionar o <u>material bibliográfico</u> e não <u>bi</u> -bliográfico de interesse.	44	5,500
2	Auxiliar na escolha de cabeçalho de assunto para <u>materiais bibliográficos</u>	44	5,500
3	Fornecer <u>informações</u> aos <u>professores</u> sobre os <u>inconvenientes</u> que surgirem na seleção de <u>mate</u> riais	42	5,250
4	Introduzir novos serviços dentro do sistema de <u>informação</u> , de forma a acompanhar as <u>necessida</u> des e demandas dos professores	41	5,125
5	Realizar <u>mudanças</u> nos sistemas de <u>classifica</u> -ção atendendo às sugestões dos professores	37	4,625

como programar encontros para estimular a sua participação no planejamento das atividades da biblioteca (4º lugar).

As bibliotecárias, também, julgam relevante a participação do usuário nas seguintes atribuições: avaliar a qualidade dos serviços oferecidos, selecionar o material bibliográfico e não bibliográfico, e auxiliar na escolha de cabeçalhos de assunto (2º lugar).

Da mesma forma, outras atribuições como: fornecer informações sobre os inconvenientes que surgirem na seleção de materiais (3º lugar) e introduzir novos serviços dentro do sistema de informação a pedido dos professores (4º lugar), foram consideradas de importância pela maioria das bibliotecárias.

Chama-se a atenção para o fato de que 50% das bibliotecárias consideram mais ou menos importante realizar mudanças nos sistemas de classificação, atendendo às sugestões dos professores, o que vem reforçar a sua atitude conservadora e o descaso em adequar a Biblioteca às necessidades dos seus usuários (5º lugar).

Em síntese, pode-se dizer que, embora exista na maioria das bibliotecárias uma certa disposição por verificar mudanças e dinamizar a sua Biblioteca, transpareceram no decorrer das entrevistas deficiências na formação profissional que estariam impedindo um melhor desempenho e a realização desse objetivo.

Por outro lado, foi comprovado que a determinação da relevância ou não relevância de serviços é função da Diretoria, e as bibliotecárias se limitam a cumprir ordens dado o estilo de administração predominante nessa unidade. Soma-se a esse proble-

ma a falta de recursos financeiros, em decorrência do reduzido número de pessoal técnico existente, fatores que de uma ou outra forma afetam a concretização de novos serviços.

A respeito das atribuições técnico-administrativas, pode-se verificar que realizar mudanças nos sistemas de classificação adotados contando com a participação do usuário, é considerada atribuição de pouca relevância para a maioria das bibliotecárias e esse resultado vem reforçar o que aparece na tabela 4.4.2 a respeito do auxílio à classificação dos materiais, onde a colaboração dos professores é nula devido às discordâncias e às falhas que, segundo eles, existem na classificação do conhecimento em certas áreas de assunto.

5.4 - Conclusões

As principais conclusões deste estudo são as seguintes:

- a) A maioria das bibliotecárias desconhece a pouca utilização dos serviços pelos seus usuários. Nem as responsáveis pelos serviços de circulação e referência e de alerta estão conscientes dessa situação;
- b) As bibliotecárias em sua maioria afirmam não terem feito nenhuma avaliação dos serviços prestados pela Biblioteca;
- c) O relacionamento limitado e pouco frequente com o seu usuário é reconhecido pela maioria das bibliotecárias, o que vem confirmar a pouca interação entre usuário e bibliotecário;
- d) As bibliotecárias em sua maioria desconhecem as necessidades dos seus usuários, pois na relevância dos serviços indicam outros considerados de menor prioridade pelos professores;
- e) Pelos resultados se comprova que não há definição de objetivos e metas no planejamento dos serviços da Biblioteca da UFV;
- f) Apenas 50% das bibliotecárias consideram importante adequar os sistemas de classificação às necessidades dos usuários;
- g) Há um consenso na maioria das bibliotecárias em considerar o relacionamento com as colegas dos outros setores como pouco frequente, pouco cordial e precário, principalmente com a Diretoria;

- h) Os problemas técnico-administrativos denunciados pelas bibliotecárias são; a falta de uma estrutura organizacional, de recursos financeiros, de ampliação do pessoal técnico e auxiliar, de valorização profissional e de incentivo à reciclagem, de representatividade nos órgãos da Universidade, etc;
- i) As bibliotecárias formulam sugestões para aprimorar o desempenho da Biblioteca, sendo elas: atualização imediata das ferramentas de trabalho (dicionários técnicos, tesouros, lista de cabeçalhos de assunto, diretórios, guias, catálogos, etc.), treinamento do pessoal auxiliar, automação dos serviços, ampliar o orçamento para melhorar as coleções, e a contratação de pessoal técnico e auxiliar qualificado, maior autonomia na aquisição e compra do material bibliográfico, adotar um estilo de administração para a Biblioteca mais condizente com a realidade, e maior interesse das autoridades universitárias para com os problemas dessa Unidade.

5.5 Referências bibliográficas

1. FESTINGER, L. & KATZ, D. A pesquisa na psicologia social. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1974. p.406-16.
2. GONZAGA, M. A. P. Bibliotecário: uma visão crítica do profissional. Palavra Chave, São Paulo, 2(12):12, ago. 1982.
3. OLIVEIRA, Z. C. P. de. Um estudo de auto-imagem profissional do bibliotecário. Palavra Chave, São Paulo, 2(12):8-10, ago. 1982.

6 . CONFLITO NA BIBLIOTECA DA UFV

No confronto das opiniões das bibliotecárias e do corpo docente dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde, a respeito das atribuições, serviços, acervo bibliográfico, do relacionamento entre usuários, bibliotecárias e autoridades universitárias, do desempenho técnico-administrativo do pessoal técnico da biblioteca, da participação do usuário no planejamento das atividades, etc., verificam-se algumas divergências e con tradições que parecem levar a situações de conflito intergrupal e intragrupal.

Em decorrência desses resultados, é interessante explorar as causas que motivam a formação dessas situações conflituovas, utilizando como suporte a própria literatura sobre o assunto e a experiência profissional.

De forma a facilitar essa discussão, optou-se por classificar tais situações em três grupos:

- a) situações de conflito entre docentes e bibliotecárias
- b) situações de conflito entre bibliotecárias dos vários seotores, e
- c) situações de conflito entre bibliotecárias e autoridades universitárias (reitor, pessoal da unidade administrativa)

6.1 Situações de conflito entre docentes e bibliotecárias

As situações de conflito a serem descritas aqui focaliz

zam vários níveis: relacionamento, participação do usuário no planejamento de atividades, desempenho técnico-administrativo das bibliotecárias via serviços, etc.

A frequência à Biblioteca de uma minoria é indicativo de conflito, e a maioria dos professores reclama da falta de diálogo com as bibliotecárias, existindo dessa forma contradições nos depoimentos dos professores ao responderem que esse relacionamento é satisfatório. Esses fatos vêm confirmar que a avaliação desse relacionamento é feita num plano pessoal e não profissional.

Além disso, os professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde mostram-se descontentes com as bibliotecárias, e reagem frequentando pouco a Biblioteca.

Esse relacionamento, indica Heathcote (6:40-64), "poderia melhorar se o bibliotecário adotasse uma atitude mais útil com seus usuários isso é, através de um bom desempenho oferecendo mais e melhores serviços direcionados ao encontro de suas necessidades de informação".

Drucker (2:12) reforça a importância do diálogo com o usuário, dizendo que, "é do resultado dele que as prioridades da biblioteca são manifestadas". Verma (:92-94) sugere que "o mais essencial para desenvolver boas relações são os próprios serviços prestados".

Por último, Guinagh (4:137-45) afirma que "as relações entre professores e bibliotecários devem ser contínuas, pois esses últimos precisam de apoio dos primeiros para reivindicar o orçamento da biblioteca".

A nível de serviços, se originam várias situações de conflito. Percebe-se isso a começar pela indecisão dos professores ao identificar os serviços, pois nem todos foram capazes de identificá-los e alguns fizeram escolhas de serviços ainda não existentes. Por outro lado, as bibliotecárias, responsáveis pelos serviços de referência e alerta, mostram suas contradições em relação à utilização plena desses serviços pelos seus usuários, revelando com isso a inexistência de planejamento e avaliação dos serviços oferecidos.

Foi comprovado que os produtos do serviço de alerta, com exceção da lista de novas aquisições, foram avaliados pelos usuários como fontes de pouca importância, o que leva a acreditar que estão insatisfeitos com o referido serviço. Logo, os serviços de treinamento de usuário e de resumos da literatura nas diversas áreas solicitadas pelos professores, e considerados de pouca importância pelas bibliotecárias, dão a impressão de não existir um acompanhamento nem exploração das necessidades do usuário, comprovando-se que há um distanciamento entre bibliotecário e usuário.

Guinagh (4:137-45) reconhece que "o distanciamento entre professor e bibliotecário pode ser melhorado a partir de um programa de educação do usuário", além dele representar um valioso suporte na medida que capacita ao usuário no conhecimento do potencial da sua biblioteca.

Heathcote (6: 40-64) afirma que, "a experiência de bibliotecários que fornecem instrução no uso da biblioteca, é a de ter encontrado nos professores um desconhecimento total dos

recursos e serviços disponíveis".

Na participação solicitada aos usuários a respeito do planejamento nos serviços da Biblioteca da UFV, conclui-se pelas suas respostas, que as expectativas de colaboração dos professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde são bem menores, dada a apatia e a falta de credibilidade na sua Biblioteca.

Também foram apresentadas várias reclamações sobre a comunicação deficiente que o Setor de Seleção e Aquisição tem com alguns usuários, pois os professores nem sempre estão a par dos pedidos de materiais bibliográficos, e não toma conhecimento das causas pelas quais os mesmos não foram atendidos.

Para superar essas falhas, Guinagh (4:137-45) aconselha que "os bibliotecários deveriam convidar os pesquisadores e consultá-los nos problemas referentes à obtenção dos materiais bibliográficos, essa comunicação criaria uma atitude positiva entre o professor e a sua biblioteca".

Handy (5:242-78) reforça dizendo que "comunicações deficientes são fontes de conflito".

Eggleton, citando Walton e Dutton (3: 64-78), também reconhece que "os obstáculos na comunicação entre usuário e bibliotecário são fatores que originam conflito".

Sharma citando Mc Clure (9:41-53), ressalta a sua importância dizendo, "a comunicação interpessoal efetiva é um requisito nas novas técnicas de administração", além disso comenta que "os bibliotecários acadêmicos já tem feito sérias críticas sobre a atuação dos administradores de bibliotecas no processo de comunicação interpessoal".(10:2388-91).

Um professor manifesta a sua preocupação, a respeito da atuação do bibliotecário dizendo que "as experiências têm demonstrado infelizmente que, quando o cargo de diretoria da Biblioteca tem sido exercido por pessoas não formadas na área de Biblioteconomia, têm surgido menos conflitos e demonstrado essa unidade um melhor desempenho".

Outras situações de conflito derivadas da utilização dos sistemas de classificação, consulta ao catálogo e acesso às estantes das coleções, foram colocadas no decorrer deste estudo, como é o caso do auxílio dado pelos professores na classificação do material onde se observam contradições, pois as bibliotecárias afirmam categoricamente que esses auxiliam nessa tarefa e os professores afirmam que é só uma minoria que colabora efetivamente.

Há também diferenças em relação aos sistemas de classificação utilizados, já que alguns professores declaram que os assuntos no catálogo não estão bem representados, no entanto as bibliotecárias consideram que a participação dos professores na adequação desses sistemas, de forma a adaptá-los às suas necessidades, é de pouca importância.

Disfunções de caráter técnico são apreciadas na busca do material bibliográfico pelos professores, sendo que esses confirmam as suas preferências pela consulta ao catálogo e ir direto à estante. Dados esses resultados, as bibliotecárias apresentam falhas na manutenção e conservação dos catálogos e na rotulação das estantes onde se localizam os materiais; prova disso é que um terço dos professores não obtiveram sucesso na busca do material procurado.

Em resumo, pode ser constatado que a Biblioteca da UFV não é de livre acesso e a única forma de obter conhecimento do seu acervo é através da consulta ao catálogo. Tal situação leva a acreditar que os usuários enfrentam sérias dificuldades na localização do material desejado, que bibliotecárias parecem ignorar ou subestimar.

Uma última situação de conflito entre os professores e bibliotecárias é narrada por um grupo de professores do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, quando comentam que, "solicitaram empréstimo de determinadas obras e ficaram surpresos quando lhes informaram que não podiam ser retiradas por estarem classificadas como obras raras, tendo que conseguí-las em outra instituição".

A respeito dessa ocorrência, Drucker (2:4-14) afirma que "os bibliotecários nesse sentido têm demonstrado ineficiência, pois uma biblioteca não é local para guardar livros e sim para fazê-los circular", e ainda acrescenta dizendo que "o arranjo das coleções deveria ser determinado pelo seu padrão de uso, o qual está sujeito a mudanças conforme as necessidades dos usuários". Finaliza enfatizando que "os bibliotecários precisam estar conscientes disso". Vale dizer que, o bibliotecário terá de usar a sua intuição e ser flexível na tomada de decisões, consultando periodicamente seu usuário, adequando as coleções e facilitando a sua consulta conforme os interesses dele, e só assim cumprirá a sua função de disseminador da informação técnico-científica.

6.2 Situações de conflito entre as bibliotecárias

Na análise do confronto das opiniões manifestadas pelas bibliotecárias dos diversos setores da Biblioteca da UFV, observa-se que são vários os fatores que contribuem à formação de conflitos internos nessa unidade, sendo os de maior destaque: o estilo de administração tipicamente burocrático, o relacionamento pessoal, a comunicação, a interdependência de tarefas, a distribuição do orçamento, e a definição de papéis, objetivos e políticas.

Mesmo não estando oficializada nem definida a estrutura organizacional da Biblioteca da UFV, foi constatado pelos depoimentos de professores e bibliotecários que o estilo de administração imperante nesse unidade é o burocrático, caracterizado pelo excesso de autoritarismo e centralização do poder, sem dar chances às bibliotecárias de determinar a escolha de seus métodos de trabalho, e nem tomar decisões sobre o planejamento dos serviços. Dessa forma tudo leva a acreditar que a relevância dos serviços prestados é função centralizada pela Diretoria, gerando-se com isso os conflitos já discutidos entre usuários e bibliotecárias.

As bibliotecárias reconhecem essa falha e reforçam as suas argumentações declarando que, "a burocracia atrapalha o bom andamento das atividades, tolhe a criatividade e o incentivo para desempenhar-mos com eficiência, mais parece que há desconfiança de nossa capacidade".

Eggleton citando Thompson, Bundy, Baumfield, Knapp e Edwards (3: 74-75), comenta que "o conflito será inevitável

nas bibliotecas onde a interação dos profissionais e a burocracia se ajustam ao modelo "já descrito neste estudo.

Hall, citado por Eggleton (3:75), declara que "as organizações parecem dispor de habilidades para desenvolver novos modelos de organização, os quais ajudariam a dissolver as situações de conflito".

Singh (11:164) afirma que o chefe tem a responsabilidade de permitir a liberdade de escolha nos métodos de trabalho, assim como animar seus subordinados a colaborar com novas idéias; dando essas oportunidades a biblioteca teria um melhor desempenho".

Há indícios de que o relacionamento das bibliotecárias com a Diretoria não é de harmonia e nem de cordialidade, e pode ser confirmada a falta de empatia com a Diretora. Esse relacionamento tem suas raízes em várias ocorrências citadas pelas bibliotecárias, entre elas: o problema da comunicação, que é precária entre os vários setores, desconhecendo-se o que cada um faz e, como consequência disso surgindo divergências na definição de papéis e objetivos de comum acordo.

Manifestações de descontentamento com a Diretoria são narradas, quando as bibliotecárias denunciam que "numa ocasião precisavam reivindicar melhores condições de trabalho e remuneração perante a Reitoria, negando-se a acompanhá-las e a dar-lhes o apoio solicitado".

A falta de incentivo e estímulo à reciclagem do pessoal técnico é outra fonte de conflito, onde as bibliotecárias comentam que "a Diretora não se esforça por reivindicar esse direito, dando a impressão que não está interessada no aperfeiçoamento

mento do seu pessoal".

Em seguida, declaram as bibliotecárias que "o relacionamento entre nós não é frequente e nem muito bom, existindo diferenças pessoais e um certo distanciamento, essa irregularidade transfere-se até os auxiliares, prejudicando o bom desempenho da Biblioteca e gerando maiores conflitos". Mais duas bibliotecárias manifestam que "têm acontecido fatos de desavenças traspassando os limites na presença de usuários", o que consideram uma falta de ética profissional, respeito mútuo e respeito para com o próprio usuário.

Sharma, citando Lyle (9:41-53), comenta que "o diretor da biblioteca deve ser receptivo às mudanças contínuas, e observar que as melhores escolhas resultam de um estudo das várias alternativas disponíveis".

Scanlan afirma (8:245) que "é necessária a introdução de incentivos nas atividades diárias das organizações, sendo que as pessoas sentem quando ninguém aprecia suas opiniões, habilidades e experiência".

Em relação ao papel de diretor, Bundy argumenta (1:256) que "as pessoas nas hierarquias tentam agir de forma a proteger o seu status, assim quando uma mudança é proposta a examinam e tentam agir em termos de como essa afetará o seu status", continuando a dizer que "é importante proporcionar à pessoa humana as oportunidades para seu crescimento". (1:258)

Lee também ressalta (7:396-403) a importância do papel do diretor nas decisões e reivindicações em torno da biblioteca.

Para concluir, vale destacar que o diretor da biblioteca deve atuar como catalizador, incentivando as comunicações em

todos os níveis, preservando as boas relações pessoais, demonstrando iniciativa, dinamismo e criatividade nos pedidos formulados pelos seus subordinados, de forma a superar as dificuldades e obstáculos que impeçam e malogrem o bom desempenho da sua biblioteca.

A interdependência de tarefas entre os Setores de Classificação e Catalogação e de Circulação e Referência provoca situações de conflito sendo que, quando foi preciso esclarecer qual era o setor responsável pela conservação e manutenção dos catálogos, nenhum deles assumiu o desleixo na rotulação das gavetas reclamado pelos professores.

A esse respeito, Walton e Dutton (13:343-63) declaram que "a interdependência de tarefas não proporciona apenas um incentivo para a colaboração, mas também apresenta uma ocasião para o aparecimento de conflitos", e ainda acrescentam que "sempre que há insatisfação no papel, ambiguidades na definição de responsabilidades de trabalho, aumenta ainda mais a probabilidade do conflito entre unidades".

A distribuição do orçamento é outra fonte de conflito, pois os recursos financeiros destinam-se exclusivamente à compra de material bibliográfico, existindo limitações para a ampliação dos quadros de pessoal técnico.

Com relação ao orçamento da biblioteca, Drucker (2:4-14) afirma que "o valor real em termos de serviços justifica o suporte financeiro para a biblioteca", e é por essa razão, que o bibliotecário deve estar ciente de que um bom desempenho é fator chave para a obtenção de recursos. Em decorrência disso, o

bibliotecário deve adotar atitudes mais positivas, dando maior ênfase à prestação de serviços, facilitando o acesso às fontes bibliográficas, abrindo o diálogo com o seu usuário de forma a detectar e satisfazer as suas necessidades de informação, tomando as decisões em conjunto sobre a relevância ou não relevância dos serviços prestados, fazendo das bibliotecas sistemas abertos onde predomine o espírito democrático, e cumprindo a missão de disseminar ao invés de armazenar a informação técnico-científica.

6.3 Situações de conflito entre bibliotecárias e autoridades universitárias.

As bibliotecárias formulam uma série de reclamações em torno de seu status, da falta de incentivo à reciclagem do pessoal da biblioteca, provocando com isso desestímulo e desinteresse para melhorar o seu desempenho. Em seguida, denunciam que elas não tem representatividade nos órgãos que operam na universidade e que não existem mecanismos para reivindicar os seus direitos como profissionais, e em consequência se sentem desvalorizadas.

Também exteriorizam o seu ressentimento, dizendo que "a Biblioteca nunca tem sido prioridade das autoridades universitárias se comparada com as outras unidades dentro da instituição".

De igual forma, as bibliotecárias reclamam que "é necessário aperfeiçoar os mecanismos de comunicação entre a unidade administrativa, a Diretoria, e o pessoal do Setor de Seleção e Aquisição, e só assim se conseguirá um melhor entendimento".

Há também demonstrações de desagrado, quando afirmam que "é preciso maior autonomia na aquisição e compra de materiais bibliográficos, pois os trâmites burocráticos aplicados pela unidade administrativa são demorados, fazendo às vezes cortes sem prévias consultas, provocando com isso a formação de conflitos com os nossos usuários".

Sobre este último aspecto Walton e Dutton (13:343-63) enfatizam que "os sentimentos de perda de status e poder, assim como a ambiguidade na organização podem aumentar o potencial do conflito".

Já Bundy confirma (1:358) que "os bibliotecários são conscientes da sua falta de status, particularmente na comunidade acadêmica".

E para finalizar Sharma (9:41-53) comenta que, "numa instituição acadêmica a biblioteca é a maior fonte de serviço público", e conclui dizendo que "muitas universidades são julgadas pela qualidade de suas bibliotecas, e a instituição nesse caso pode perder a sua credibilidade".

6.4 Referências bibliográficas

1. BUNDY, Mary Lee. Conflict in libraries. College & Research Libraries, Chicago, 27(4):253-62, July 1966.
2. DRUCKER, P. Managing the public service institutions. College & Research Libraries, 37(1):4-14, Jan. 1976.
3. EGGLETON, R. Conflict in libraries revisited. Libri, Copenhagen, 29(1):64-78, March 1979.
4. GUINAGH, K. The professor's reliance on the library. In: FARBER, E. I. & WALLING, R. The academic library: essays in honor of Guy R. Lyle. Metuchen, Scarecrow Press, 1974. p.137-45.
5. HANDY, C. B. Da política e manejo de diferenças. In: _____. Como compreender as organizações. Rio de Janeiro, Zahar, 1978. p.242-78.
6. HEATHCOTE, D. Public relations and publicity. In: COWLEY, J. Libraries in higher education. London, Clive Bingley, 1975. p.39-64.

7. LEE, S. A. Conflict and ambiguity in the role of the academic library director. College & Research Libraries, Chicago, 38(5):396-403, Sept. 1977.
8. SCANLAN, B. K. Organização.. In: ____ . Princípios de administração e comportamento organizacional. São Paulo, Atlas, 1979. p. 245.
9. SHARMA, R. N. The librarian and administrative conflicts. Libri, Copenhagen, 32(1):41-53, March 1982.
10. ____, S. T. Library managers: can they manage? Will they lead? Library Journal, Whitinsville, 105(20):2388-91, Nov. 1980.
11. SINGH, M. Library improvement: some human factors. Indian Librarian, s. 1. 26(4):164, March 1972.
12. VERMA, S. C. Academic libraries - faculty-library relationship. Indian Librarian, s. 1. 26(2):92-4, Sept. 1971.
13. WALTON, R. E. & DUTTON, J. M. Administração do conflito interdepartamental: um modelo e uma revisão. In: LOBOS, Júlio A. Comportamento organizacional. São Paulo, Atlas, 1978. p. 343-63

7. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nos dois estudos realizados separadamente, foram analisadas algumas características dos usuários docentes da Biblioteca da UFV, suas percepções sobre seu comportamento, uso da Biblioteca, desempenho das bibliotecárias via serviços, acervo bibliográfico e participação no planejamento das atividades da Biblioteca.

Por outro lado, foram analisadas na bibliotecárias algumas características, suas opiniões sobre critérios aplicados no desenvolvimento das tarefas, nível de participação do usuário no planejamento do seu trabalho, interação com o usuário e problemas técnico-administrativos que afetam o seu desempenho, etc.

Para verificar as falhas técnico-administrativas da Biblioteca da UFV, foram propostas duas hipóteses (capítulo 3) que serão discutidas a seguir.

No estudo do corpo docente foram propostas duas hipóteses:

A primeira, de que, os professores que fazem maior uso da Biblioteca demonstram percepções mais positivas em relação a seu desempenho, é rejeitada. Foi verificado que a qualidade da coleção foi julgada como regular ou boa pelos professores que apresentam maior frequência de uso ("mais de uma vez por semana e quinzenal").

Além de considerar o catálogo incompleto e julgar a qualidade do serviço de referência como regular.

A segunda hipótese, de que os professores que fazem menos uso da Biblioteca demonstram percepções mais negativas em relação a seu desempenho, é aceita. Foi confirmado que a qualidade da coleção foi julgada como regular ou boa pelos professores que

apresentam menor frequência de uso ("mensal e rara"). Em seguida, julgam o catálogo como incompleto e finalmente a qualidade do serviço de referência é considerada pela maioria como boa.

Como foi comprovado no decorrer do estudo, a ineficácia na comunicação produz divergências de objetivos, isolamento, desgaste nas relações interpessoais, etc; em consequência é urgente a aplicação de mecanismos que levem a dinamizar esse processo em duas vias: a nível interno (Diretoria, bibliotecárias e auxiliares) e a nível externo (professores, alunos, pessoal administrativo).

Pode-se concluir que as deficiências que transparecem no desempenho das bibliotecárias são reflexo da falta de reciclagem. A esse respeito, convém às autoridades universitárias dar o apoio necessário ao pessoal dessa Unidade, para participar de cursos de atualização, especialização e mestrado oferecidos nas instituições docentes nacionais. Também é preciso tomar providências para que o pessoal técnico realize cursos de curta duração sobre relações humanas, administração de pessoal, administração de conflitos, marketing em bibliotecas, etc.

A falta de uma estrutura organizacional nessa Unidade origina graves problemas, levando a Diretora a desperdiçar o seu tempo até na solução de problemas domésticos, sendo portanto urgente a elaboração de um organograma delegando funções e responsabilidades em cada Setor.

Pelos resultados deste estudo se confirma que nem os professores e nem as bibliotecárias concordam com o estilo burocrático de administração. Recomenda-se como alternativa viável o estilo de administração participativa, caracterizado pela participação ativa e dinâmica de todos os membros (usuários e bibliotecá-rias) em conjunto, onde cada um assume direitos e deveres e onde,

num ambiente democrático, sejam discutidos todos os problemas e tomadas as decisões de forma a atingir objetivos comuns.

Nos serviços conclui-se que a pouca frequência dos usuários é motivada pela sua obsolescência, e pela falta de iniciativa das bibliotecárias em detectar as necessidades dos usuários. É importante reconhecer que só através do diálogo com o seu usuário as bibliotecárias conseguirão descobrir as suas necessidades.

Confirma-se também que nem todos os professores conhecem os serviços que a Biblioteca oferece, e é por essa razão que se deve dar um curso de treinamento aos professores, de forma a atualizá-los sobre os recursos disponíveis.

Considerando a importância que têm os serviços de alerta e referência dentro do sistema de informação da Biblioteca, e reconhecendo a sua pouca divulgação e o pouco uso pelos usuários, deveria-se realizar uma avaliação e sua reestruturação.

A preferência dos professores pelas teses leva a acreditar que é necessário agilizar o serviço de intercâmbio desse material com outras universidades nacionais e estrangeiras.

A falta de pessoal técnico é um dos graves problemas da Biblioteca, e dado o excesso de trabalho as bibliotecárias dedicam mais tempo às tarefas de rotina (seleção, classificação, catalogação).

Parece faltar às bibliotecárias liderança, iniciativa, e espírito de colaboração de forma a racionalizar melhor os recursos disponíveis.

Dada a crítica situação da Biblioteca da UFV, seria conveniente criar uma Consultoria Adjunta à Diretoria com a finalidade de realizar avaliações dos serviços, coleções, pessoal,

assim como coordenar os trabalhos de aperfeiçoamento do pessoal técnico e auxiliar, e da Comissão de Biblioteca criada recentemente.

Com base nos resultados obtidos neste estudo, recomenda-se a sua continuidade, incluindo o corpo docente dos outros Centros e o discente em geral.

É importante ressaltar que as deficiências apontadas por Miranda (1,2), em estudos realizados nas bibliotecas universitárias brasileiras há 10 anos correspondem quase às mesmas verificadas neste estudo, razão pela qual se conclui que nenhum avanço tem sido feito. Compete ao Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias promovido pelo Ministério de Educação, fomentar programas que contribuam para melhorar a situação de crise da Biblioteca da UFV em particular, e às outras bibliotecas universitárias brasileiras em geral.

7.1 Referências bibliográficas

1. MIRANDA, A. Biblioteca universitária no Brasil; reflexões sobre a problemática. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1., Niterói, 1978. Anais... Niterói, Universidade Federal Fluminense, 1978. 36p.
2. _____. Bibliotecas universitárias em questão. CAPES informa, Brasília, 2(1):1-2, abr. 1980.

8. BIBLIOGRAFIA

1. ABATH, R. J. Biblioteca universitária: uma análise do trabalho bibliotecário. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., Porto Alegre, 1987. Anais... Porto Alegre, Universidade Federal de Rio Grande do Sul, 1987. p.357-71.
2. ARGYRIS, C. A personalidade humana. In: ____ Personalidade e organização. Rio de Janeiro, Renes, 1957. p.48-66.
3. BROCATTI, A. L. Uma metodologia para a construção de um questionário voltado à avaliação das percepções que o usuário tem da biblioteca universitária. Dissertação de Mestrado. Campinas, Unicamp, 1985. p.10-11.
4. BUNDY, M. L. Conflict in libraries. College & Research Libraries, Chicago, 27(4):253-62, July 1966.
5. DAVIS, J. Y. & BENTLEY, S. Factors affecting faculty perceptions of academic libraries. College & Research Libraries, Chicago, 40(6):527-32, Nov. 1979.
6. DIVAY, G., DUCAS, A. M. & OYSTRYK, N. M. Faculty perceptions of librarians at the University of Manitoba. College & Research Libraries, Chicago, 48(1):27-35, Jan. 1987.

7. DOUGHERTY, R. M. The evaluation of campus library document delivery service. College & Research Libraries, Chicago, 34(1):29-39, Jan. 1973.
8. DRUCKER, P. Managing the public service institutions. College & Research Libraries, 37(1):4-14, Jan. 1976.
9. EGGLETON, R. Conflict in libraries revisited. Libri, Copenhagen, 29(1):64-78, March 1979.
10. FESTINGER, L. & KATZ, D. A pesquisa na psicologia social. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1974. p.406-16.
11. FIUZA, M. M. O papel do conflito na administração de bibliotecas. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 6(2):161-74, set. 1977.
12. FLANAGAN, J. C. The critical incident technique. Psychological Bulletin, 51(4):327-58, July 1954. Traduzido para o português em Arquivo Brasileiro de Psicologia Aplicada, 25(2):99-141, abr./jun. 1973.
13. GONZAGA, M. A. F. Bibliotecário: uma visão crítica do profissional. Palavra Chave, São Paulo, 2(12):12, ago. 1982.

14. GUINAGH, K. The professor's reliance on the library. In: FARBER, E. I. & WALLING, R. The academic library: essays in honor of Guy R. Lyle. Metuchen, Scarecrow Press, 1974. p. 137-45.
15. HALLDORSSON, E. A. & MURFIN, M. E. The performance of professionals and nonprofessionals in the reference interview. College & Research Libraries, Chicago, 38(5):385-95, Sept. 1977.
16. HANDY, C. B. Da política e manejo de diferenças. In: _____. Como compreender as organizações. Rio de Janeiro, Zahar, 1978. p.242-78.
17. HEATHCOTE, D. Public relations and publicity. In: COWLEY, J. Libraries in higher education. London, Clive Bingley, 1975. p.39-64.
18. KREMER, J. M. Estudo de usuários das Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, PUC, 1984. 311p.
19. LEE, S. A. Conflict and ambiguity in the role of the academic library director. College & Research Libraries, Chicago, 38(5):396-403, Sept. 1977.
20. LEWIN, K. Teoria do campo em ciência social. São Paulo; Pioneira, 1965. 302p.

21. MARCH, J. G. & SIMON, H. A. Conflito nas organizações.
In: _____. Teoria das organizações. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1979. p.160-90.
22. MARCONI, M. de A. & LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo, Atlas, 1982. p.70-74.
23. MC ANALLY, A. M. & DOWNS, R. B. The changing role of directors of university libraries. College & Research Libraries, Chicago, 34(2):103-25, March 1973.
24. MIRANDA, A. Biblioteca universitária no Brasil; reflexões sobre a problemática. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1., Niterói, 1978. Anais... Niterói, Universidade Federal Fluminense, 1978. 36p.
25. _____. Bibliotecas universitárias em questão. CAPES informa, Brasília, 2(1):1-2, abr. 1980.
26. MOSCOVICI, F. Energia no grupo: tensão e conflito interpessoal. In: _____. Desenvolvimento interpessoal. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos, 1980. p.87-95.

27. MOTTA, P. R. A proposta de participação na teoria gerencial - a participação indireta. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 15(3):54-70, jul./set. 1981.
28. NASSAR, N. L. & COSTA, S. L. L. Perfil do usuário de uma biblioteca agrícola. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, 10(2):109-22, jul./dez. 1982.
29. NELSON, J. Faculty awareness and attitudes toward academic library reference services: a measure of communication. College & Research Libraries, Chicago, 34(5):268-75, Sept. 1973.
30. OLIVEIRA, S. M. de. Avaliação de um serviço de alerta: projeto sedin/Biblioteca Central da UFV. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., Campinas, 1985. Anais, Campinas, Unicamp, 1985. p.197-210.
31. OLIVEIRA, Z. C. P. de. Um estudo de auto-imagem profissional do bibliotecário. Palavra Chave, São Paulo, 2(12):8-10, ago. 1982.
32. PRATHER, J. E.; RUSSELL, R. E. & CLEMONS, M. L. Library resources of a metropolitan university - assessment by users. College & Research Libraries, Chicago, 44(1):59-65, Jan. 1983.

33. RUDIO, F. V. Introdução ao projeto de pesquisa científica.
6 ed. Petrópolis, Vozes, 1982. p.54-7.
34. RZASA, P. V. & MORIARTY, J. H. The types and needs of
academic library users: a case study of 6.568 responses.
College & Research Libraries, Chicago, 31(6):403-9, Nov.
1970.
35. SCANLAN, B. K. Organização. In: _____. Princípios de admi -
nistração e comportamento organizacional. São Paulo,
Atlas, 1979. p.245.
36. SCHREINER, H. B. Estudo e treinamento de usuários no siste-
ma de bibliotecas da UFRGS. In: JORNADA SUL RIO GRANDENSE
DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 6., Porto Alegre, 1980.
Anais da... Porto Alegre, Associação Rio Grandense de Bi -
bliotecários, 1980. p.27-37.
37. SHARMA, R. N. The librarian and administrative conflicts.
Libri, Copenhagen, 32(1):41-53, March 1982.
38. SHARMA, S. T. Library managers: can they manage? Will they
lead? Library Journal, Whitinsville, 105(20):2388-91, Nov.
1980.
39. SINGH, M. Library improvement: some human factors. Indian
Librarian, s.l. 26(4):164, March 1972.

40. VAN STYVENDAELE, B. J. H. University scientists as seekers of information: sources of references to periodical literature. Journal of Librarianship, London, 9(4):270-77, Oct. 1977.
41. VELHO, A. V. Avaliação de periódicos correntes na UFRGS. In: JORNADA SUL RIO GRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 6., Porto Alegre, 1980. Anais da... Porto Alegre, Associação Rio Grandense de Bibliotecários, 1980. p.143-50.
42. VERMA, S. C. Academic libraries - faculty - library relationship. Indian Librarian, s. l. 26(2):92-4, Sept. 1971.
43. WALTON, R. E. & DUTTON, J. M. Administração do conflito interdepartamental: um modelo e uma revisão. In: LOBOS, Júlio A. Comportamento organizacional. São Paulo, Atlas, 1978. p.343-63.
44. WHITLATCH, J. B. Library use patterns among full and part time faculty and students. College & Research Libraries, Chicago, 44(2):141-52, March 1983.

9. A N E X O S

ANEXO 9.1

ESTUDO DE USUÁRIOS: CORPO DOCENTE DOS CENTROS
DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS E BIOLÓGICAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

Prezado(a) Professor(a):

Para a realização deste estudo é imprescindível a sua colaboração. Portanto, peço-lhe que preencha e devolva este questionário à Diretoria de seu Centro.

Todas as respostas terão tratamento confidencial.

PARA RESPONDER A ESTE QUESTIONÁRIO

Por favor, faça um círculo ao redor do número da respostas que deseja indicar.

Exemplo A: Você conhece os serviços da sua Biblioteca?

Sim 1
Não 2

Exemplo B: Numa escala de avaliação com conceitos variando de 1(péssimo) a 6 (excelente), assinale, na sua opinião, o desempenho dos bibliotecários no que diz respeito a:

	Péssimo		Excelente			
a) Rapidez no atendimento	1	2	3	4	5	6
b) Gentileza no trato com o usuário.....	1	2	3	4	5	6

Nº: _____

1 - Centro _____

2 - Departamento _____

3 - Sua frequência de uso da biblioteca da UFV pode ser considerada:

- Diária 1
- Mais de uma vez por semana 2
- Semanal 3
- Quinzenal 4
- Mensal 5
- Rara 6
- Nunca usa 7

4 - Indique sua opinião a respeito da qualidade da coleção da Biblioteca, fazendo um círculo ao redor do número correspondente:

- a) Péssima 1
- b) Regular 2
- c) Boa 3
- d) Ótima 4
- e) Excelente 5

5 - Quais as razões que o levam a opinar assim:

6 - Na sua opinião, o que deveria ser feito para melhorar a qualidade das coleções da Biblioteca?

7 - Como você age para localizar material na Biblioteca?
(Pode indicar mais de uma opção)

- Vai direto à estante 1
- Consulta o catálogo (fichário) 2
- Pede ajuda a um colega 3
- Solicita informação pelo telefone 4
- Pede ajuda à bibliotecária 5
- Outras formas (especifique) _____

_____ 6

8 - Na última vez que você tentou localizar algum material bibliográfico nas estantes da Biblioteca, qual foi a sua experiência em relação ao seu arranjo?

9 - Qual sua opinião a respeito do catálogo (fichário) da Biblioteca da UFV? (Pode escolher mais de uma resposta)

- a) Acha fácil de consultar 1
- b) Acha difícil de consultar 2
- c) Os assuntos estão bem representados 3
- d) Os assuntos não estão bem representados 4
- e) Acha completo 5
- f) Acha incompleto 6
- g) Outra opinião (especifique) _____

_____ 7

10 - Quando foi a última vez que você precisou localizar algum material bibliográfico (livro, periódico, anais de congressos, etc.) necessário às suas funções de ensino, pesquisa e/ou extensão na UFV?

Hoje 1
Ontem 2
Esta semana 3
Há 02 semanas 4
Este mês 5
Há mais de 01 mês ...-..... 6

11 - O quê estava procurando?

12 - Como agiu para localizar esse material? (Pode indicar mais de uma opção)

a) Foi direto à estante da biblioteca da UFV 1
b) Consultou o catálogo (fichário) da biblioteca 2
c) Pediu ajuda à bibliotecária 3
d) Solicitou ajuda a um colega da UFV 4
e) Entrou em contato com colegas fora da UFV 5
f) Solicitou informações a outras instituições 6
g) Consultou a sua coleção particular 7
h) Outra forma (especifique) _____

13 - Foi bem sucedido?

Sim 1
Não 2

14 - Qual foi o motivo do sucesso ou insucesso na busca?

15 - Você conhece os serviços de sua Biblioteca?

Sim 1

Não 2

16 - Caso positivo, identifique-os, marcando um círculo ao redor dos números correspondentes:

a) Consulta interna 1

b) Empréstimo domiciliar 2

c) Referência (serviço de informações ao usuário sobre a existência de fontes e serviços disponíveis dentro da Biblioteca) 3

d) Alerta (boletim bibliográfico, lista de novas aquisições, bibliografias especializadas) 4

e) Comutação bibliográfica (localização de documentos não existentes na biblioteca da UFV e obtenção de fotocópias dos mesmos)..... 5

f) Cópias xerox de documentos 6

g) Treinamento de usuários (orientação sobre um melhor uso dos recursos da biblioteca da UFV)..... 7

h) Resumos (fornecer ao usuário resumos da literatura técnico-científica, com uma certa periodicidade em determinadas áreas de assunto) 8

i) Sumários correntes(circulação periódica dos sumários das revistas técnico-científicas recebidas na biblioteca da UFV) 9

17 - Qual a sua opinião em relação à qualidade do Serviço da Referência (serviço de informações ao usuário sobre a existência de fontes e serviços disponíveis dentro da Biblioteca)

- Péssima 1
- Regular 2
- Boa 3
- Ótima 4
- Excelente 5

18 - Quais as razões que o levam a pensar assim?

19 - Na sua opinião, o que deveria ser feito para melhorar a qualidade do Serviço de Referência?

20 - Indique, na sua opinião, que serviços deveriam ser fornecidos pela biblioteca da UFV (Pode indicar mais de uma opção)

- a) Serviço de resumos de artigos de periódicos (revistas) técnico-científicos 1
- b) Sumários correntes de revistas técnico-científicas.... 2
- c) Treinamento de usuários 3
- d) Auxílio na normalização de trabalhos científico-técnicos dos professores 4
- e) Outros (especifique) _____

5

21 - Você participa do planejamento dos serviços oferecidos pela biblioteca da UFV?

Sim 1

Não 2

Caso negativo, por quê?

22 - Estaria disposto a colaborar num futuro próximo, do planejamento desses serviços?

Sim 1

Não 2

Caso responda afirmativamente, especifique como:

23 - Indique de que atividades da Biblioteca você participa: (Pode indicar mais de uma opção)

a) Sugestões para aquisição de material a ser adquirido pela biblioteca 1

b) Seleção final do material a ser adquirido pela Biblioteca 2

c) Reformulação na seleção e aquisição de materiais por problemas como: edições esgotadas, demoras, falta de verba, etc. 3

d) Auxílio na classificação do material 4

e) Sugestões sobre adaptações dos sistemas de classificação usados pela Biblioteca 5

f) Indicação de obras para a coleção de reserva..... 6

g) Outras (especifique) _____

7

24 - Como você considera a sua participação nas atividades da Biblioteca? (Indique marcando um círculo ao redor do número correspondente):

- a) Frequente 1
- b) Pouco frequente 2
- c) Nula 3

25 - Quais os motivos que o levam a atuar assim?

26 - O que você acha da atuação do Comitê de Biblioteca da UFV?

27 - Gostaria de participar periodicamente de encontros, reuniões, debates, com a finalidade de colaborar com a melhoria do sistema de informação da Biblioteca?

28 - Você teria interesse em participar de um curso para treinamento de usuários na Biblioteca? Por quê?

29 - Narre alguma experiência marcante no seu uso da Biblioteca da UFV.

30 - Cite as dificuldades que você tem encontrado no uso da Biblioteca (Pode indicar mais de uma opção)

- a) Acesso físico 1
- b) Disposição do mobiliário 2
- c) Equipamento 3
- d) Infraestrutura física (banheiros, sala de estudos, etc.) 4
- e) Outra dificuldade (especifique) _____ 5
- f) Nenhuma dificuldade 6

31 - Que tipo de organização de biblioteca você considera ideal para a UFV? (Indique apenas uma opção)

- Todo o material reunido numa só biblioteca 1
 Uma biblioteca para cada Departamento 2
 Uma biblioteca Central e uma biblioteca para cada Centro 3
 Outras (especifique) _____ 4
-

32 - Avalie o desempenho das bibliotecárias da UFV na escala variando de "1" (péssimo) a "6" (excelente) no que diz respeito a:

	Péssimo			Excelente		
a) Rapidez no atendimento	1	2	3	4	5	6
b) Gentileza no trato com o usuário	1	2	3	4	5	6
c) Iniciativa para localizar a informação solicitada	1	2	3	4	5	6
d) Conhecimento da matéria ou assunto	1	2	3	4	5	6
e) Interesse demonstrado no atendimento	1	2	3	4	5	6
f) Eficiência no atendimento para resolver problemas....	1	2	3	4	5	6
g) Habilidade para introduzir inovações nos serviços oferecidos	1	2	3	4	5	6

33 - Como você considera o seu relacionamento com o pessoal da Biblioteca?

- Satisfatório 1
 Insatisfatório 2

Por quê?

34 - Avalie na seguinte escala variando de "1" (sem importância) a "6" (extremamente importante), o grau de importância de cada uma das seguintes fontes de informação, como suporte para suas atividades de ensino, pesquisa e extensão na UFV:

	Sem impor- tância		Extremamente importante			
a) Livros, manuais nacionais.....	1	2	3	4	5	6
b) Livros, manuais estrangeiros..	1	2	3	4	5	6
c) Artigos em revistas nacio- nais.....	1	2	3	4	5	6
d) Artigos em revistas estrangei- ras	1	2	3	4	5	6
e) Jornais	1	2	3	4	5	6
f) Teses, dissertações	1	2	3	4	5	6
g) Anais de congressos, simpósi- os, etc	1	2	3	4	5	6
h) Revisões de literatura	1	2	3	4	5	6
i) Relatórios de pesquisas	1	2	3	4	5	6
j) Publicações de órgãos do gover- no brasileiro	1	2	3	4	5	6
k) Publicações de órgãos de gover- nos estrangeiros	1	2	3	4	5	6
l) Normas técnicas, especifica- ções	1	2	3	4	5	6
m) Catálogos de fabricantes de produtos e/ou equipamentos....	1	2	3	4	5	6
n) Mapas, atlas, plantas etc	1	2	3	4	5	6
o) Patentes	1	2	3	4	5	6
p) Relatórios de empresas	1	2	3	4	5	6
q) Projetos de pesquisa	1	2	3	4	5	6
r) Suas próprias anotações	1	2	3	4	5	6
s) Enciclopédias e/ou dicionários especializados	1	2	3	4	5	6
t) Bibliografias em artigos, li- vros	1	2	3	4	5	6

	Sem impor- tância			Extremamente importante		
u) Bibliografias especializa- das compiladas por bibliote- cárias da UFV	1	2	3	4	5	6
v) Boletim Bibliográfico da Biblioteca da UFV	1	2	3	4	5	6
w) Lista de novas aquisições da Biblioteca da UFV	1	2	3	4	5	6
x) Índices, abstratos	1	2	3	4	5	6
y) Catálogos de editoras de li- vros	1	2	3	4	5	6
z) Contatos com colegas da UFV	1	2	3	4	5	6
za) Contatos com colegas e profissionais fora da UFV..	1	2	3	4	5	6
zb) Contatos com bibliotecárias da UFV	1	2	3	4	5	6
zc) Fotografias, slides	1	2	3	4	5	6
zd) Fitas, cassetes	1	2	3	4	5	6

35 - Qual o efeito que produz a não obtenção de material procurado sobre suas atividades de ensino, pesquisa e extensão na UFV?

Nenhum efeito negativo 1
 Efeito negativo sério 2
 Atraso nas suas atividades 3

36 - Qual é o seu regime de trabalho na UFV?

Dedicação exclusiva 1
 Tempo parcial 2

37 - Que tipo de atividade você desempenha atualmente na UFV?
(Indique apenas uma opção)

Só ensino	1
Só pesquisa	2
Só administração	3
Só extensão	4
Ensino e extensão	5
Ensino e administração	6
Ensino e pesquisa	7
Administração e extensão	8
Administração e pesquisa	9
Pesquisa e extensão	10
Ensino, pesquisa e administração	11
Ensino, pesquisa e extensão	12
Ensino, pesquisa, administração e extensão	13

38 - Exerce outras atividades fora da UFV?

Sim	1
Não	2

39 - Há quanto tempo você é professor da UFV?

Menos de 01 ano	1
1-2 anos	2
3-5 anos	3
6-10 anos	4
11-15 anos	5
Mais de 16 anos	6

40 - Qual é o seu mais alto grau acadêmico?

- Graduação 1
- Especialização 2
- Mestrado 3
- Doutorado 4
- Livre-Docência 5
- Pós-Doutorado 6

41 - Faça seus comentários e sugestões a respeito da Biblioteca da UFV:

Agradeço a sua colaboração.

A N E X O 9.2

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM A DIRETORA DA BIBLIOTECA DA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

DADOS PESSOAIS

Nome: _____

ROTEIRO

1 . Descreva detalhadamente as atividades que você desenvolve neste Setor:

2 . Existe uma política para a programação dessas atividades?

- 3 . Você acha que os serviços que a Biblioteca oferece são utilizados plenamente pelos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas?
- 4 . Já se fez alguma avaliação dos serviços que a Biblioteca oferece aos usuários?
- 5 . . Que meios a biblioteca utiliza para divulgar ou promover atividades e serviços desenvolvidos?

6 . Existe a participação dos professores no trabalho que você desenvolve?

7 . Descreva detalhadamente essa participação:

8 . O que você acha do oferecimento de Cursos para treinamento de usuários para os professores?

9 . Como você definiria o seu relacionamento com os professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas?

10 . E com o pessoal dos vários Setores da Biblioteca?

11 . Quais os incentivos que a Instituição oferece ao pessoal técnico da Biblioteca?

E com relação a sua reciclagem?

12 . Como você definiria a atuação do Comitê da Biblioteca com relação a seu trabalho?

13 . Que mecanismos você utiliza para motivar às autoridades universitárias a dar maior apoio as suas atividades?

14 . Que iniciativas você tem empreendido para tratar de corrigir as deficiências das coleções (incluindo material de trabalho)?

15 . Quais os tópicos que você consideraria relevantes para ser abordados, no caso de elaborar uma programação de cursos para o pessoal da Biblioteca?

16 . Mencione os problemas técnico-administrativos que você considera que afetam o seu desempenho no dia a dia?

17 . Que comentários e sugestões você faria para contribuir com o aprimoramento do Sistema de Informação?

ANEXO 3.3

ROTEIRO DE ENTREVISTA NO SETOR DE SELEÇÃO E AQUISIÇÃO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA.

DADOS PESSOAIS

Nome: _____

Cargo: _____

ROTEIRO

1. Que atividades você desenvolve neste Setor?

2. Existe uma política para a seleção e aquisição de materiais?

3. Quais os critérios adotados na seleção e aquisição de materiais?

4. Quando surgem problemas na seleção e aquisição de materiais você lhes comunica aos professores imediatamente?

5. Existe a participação dos professores nos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde na seleção e aquisição de materiais?

5.1. Descreva detalhadamente esta participação:

5.2. Você acha que essa participação é importante? Por quê?

6. Quais os serviços que o seu Setor oferece?

7. Mencione os problemas técnico-administrativos que você considera que afetam o desempenho de suas tarefas no dia-a-dia:

8. Você se sente bem trabalhando neste Setor; por quê?

9. Como você definiria o seu relacionamento com os professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde?

9.1. E com os outros setores da biblioteca?

10. Que comentários e sugestões você faria para contribuir com o aprimoramento do Sistema de Informação?

ANEXO 9.4

ROTEIRO DE ENTREVISTA NO SETOR DE CIRCULAÇÃO E REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA.

DADOS PESSOAIS

Nome: _____

Cargo: _____

ROTEIRO

1. Que atividades você desenvolve atualmente neste Setor?

1.1. Existe uma política para a programação dessas atividades?

2. Quais os serviços que o seu Setor oferece aos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde?

2.1. Que aspectos você leva em consideração ao planejar estes serviços?

2.2. Os serviços que o seu Setor oferece são utilizados plenamente pelos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas?

2.3. Já fez alguma avaliação dos serviços oferecidos no seu Setor, com a finalidade de captar a sua satisfação e introduzir novos serviços?

3. Existe a participação dos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde no trabalho que você desenvolve?

3.1. Descreva detalhadamente essa participação:

3.2. Você acha que essa participação é importante? Por que?

4. Mencione os problemas técnico-administrativos, que você considera que afetam o desempenho de suas tarefas no dia-a-dia:

5. Você se sente bem trabalhando nesta Unidade; por quê?

6. Existe no seu Setor um programa de treinamento de usuários pa
ra os professores; caso exista com que frequência estes cur -
sos são oferecidos e qual o seu período de duração?

7. Como você definiria o seu relacionamento com os professores
dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde?

7.1. E com os outros Setores da biblioteca?

8. Que comentários e sugestões você faria para contribuir com o aprimoramento do Sistema de Informação?

ANEXO 9.5

ROTEIRO DE ENTREVISTA NO SETOR DE BIBLIOGRAFIA E DOCUMENTAÇÃO DA
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA.

DADOS PESSOAIS:

Nome: _____

Cargo: _____

ROTEIRO

1. Que atividades você desenvolve atualmente neste Setor?

1.1. Existe uma política para a programação dessas atividades?

2. Quais os serviços que este Setor oferece aos professores dos
Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde?

2.1. Que aspectos você leva em consideração ao planejar estes serviços?

2.2. Os serviços que o seu Setor oferece são utilizados plenamente pelos professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde?

2.3. Já fez alguma avaliação dos serviços oferecidos no seu Setor, com a finalidade de captar a sua satisfação e introduzir novos serviços?

3. Existe a participação dos professores destes Centros no trabalho que você desenvolve?

3.1. Descreva detalhadamente essa participação:

3.2. Você acha que essa participação é importante? Por quê?

4. Mencione os problemas técnico-administrativos que você considera que afetam o desempenho de suas tarefas no dia-a-dia:

5. Você se sente bem trabalhando nesta Unidade; por quê?

6. Existe no seu Setor um programa de treinamento de usuários para os professores; caso exista com que frequência estes cursos são oferecidos e qual o seu período de duração?

7. Como definiria o seu relacionamento com os professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde?

7.1. E com os outros Setores da biblioteca?

8. Que comentários e sugestões você faria para contribuir com o aprimoramento do Sistema de Informação?

ANEXO 9.6

ROTEIRO DE ENTREVISTA NO SETOR DE CLASSIFICAÇÃO E CATALOGAÇÃO DA
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA.

DADOS PESSOAIS

Nome: _____

Cargo: _____

ROTEIRO

1. Que atividades você desenvolve neste Setor?
2. Existe uma política para a classificação e catalogação de materiais?
3. Que critérios você leva em consideração em relação à classificação e catalogação de materiais?

4. Quando surgem problemas na classificação e catalogação dos materiais, você solicita a colaboração de quem?

5. Existe a participação dos professores no trabalho que você desenvolve?

5.1. Descreva detalhadamente essa participação:

5.2. Você reconhece que a participação deles é importante; por quê?

6. Quais os serviços que este Setor oferece aos professores destes Centros?

7. Existe no seu Setor um programa de treinamento de usuários para os professores; caso exista com que frequência estes cursos são oferecidos e qual o seu período de duração?

8. Mencione os problemas técnico-administrativos que você considera que afetam o desempenho de suas tarefas no dia-a-dia:

9. Você se sente bem trabalhando nesta Unidade; por que?

10. Como definiria o seu relacionamento com os professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde?

10.1. E com os outros Setores da biblioteca?

11. Que comentários e sugestões você faria para contribuir com o aprimoramento do Sistema de Informação?

AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECÁRIAS SOBRE A RELEVÂNCIA DE SERVIÇOS NA BIBLIOTECA DA UFV

ATIVIDADES/SERVIÇOS	Sem importância	Extremamente importante
1. Dar orientação ao usuário sobre o manuseio de fontes bibliográficas e não bibliográficas que auxiliem o seu trabalho	1 2 3 4 5 6	6
2. Fornecer resumos aos usuários da literatura técnico/científica em áreas de assunto específicas, com uma certa periodicidade	1 2 3 4 5 6	6
3. Elaborar bibliografias especializadas sobre as diversas áreas de assuntos, antecipando-se às demandas dos usuários	1 2 3 4 5 6	6
4. Elaborar bibliografias especializadas sobre as diversas áreas de assuntos, a pedido dos usuários	1 2 3 4 5 6	6
5. Proporcionar subsídios ao usuário na apresentação e elaboração de trabalhos científico/técnicos, através do conhecimento de normas existentes	1 2 3 4 5 6	6
6. Comunicar a disponibilidade de novas fontes bibliográficas e não bibliográficas, a partir da disseminação de boletins bibliográficos, por áreas de assunto	1 2 3 4 5 6	6
7. Fornecer sumários correntes por áreas de assunto, sobre as últimas publicações periódicas recebidas	1 2 3 4 5 6	6

ATIVIDADES/SERVIÇOS	Sem importância	Extremamente importante
8. Garantir ao usuário o acesso à informação a partir da reprodução de documentos, artigos e outras fontes contidas nas diversas coleções da biblioteca	1	2 3 4 5 6
9. Localizar documentos não existentes na Biblioteca da UFV, através de contatos com editoras, livrarias, centros de informação, centros de documentação, bibliotecas, institutos de pesquisa, universidades, etc. localizadas dentro e fora do País	1	2 3 4 5 6
10. Oferecer cursos de treinamento de usuários para os professores dos Centros de Ciências Agrárias e Biológicas e da Saúde da UFV	1	2 3 4 5 6

AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECÁRIAS SOBRE A RELEVÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NAS ATRIBUIÇÕES TÉCNICO-ADMINISTRATIVAS DA BIBLIOTECA DA UFV

TIPOS DE ATRIBUIÇÕES	Sem importância						Extremamente importante
1. Participar da seleção do material bibliográfico e não bibliográfico de interesse dos professores	1	2	3	4	5	6	
2. Participar da escolha de cabeçalhos de assunto, para dar entrada a documentos, artigos e outros materiais bibliográficos e não bibliográficos da biblioteca	1	2	3	4	5	6	
3. Solicitar perío i amente a colaboração dos professores, para determinar os livros e outros materiais que formam a coleção de reserva	1	2	3	4	5	6	
4. Comunicar aos professores os inconvenientes que surgirem na seleção e aquisição de materiais: edições esgotadas, falta de verba, atraso na chegada do material	1	2	3	4	5	6	
5. Realizar mudanças nos sistemas de classificação, de acordo com as sugestões dos professores, de forma a facilitar a recuperação da informação	1	2	3	4	5	6	

TIPOS DE ATRIBUIÇÕES	Sem importância	Extremamente importante
<p>7. Introduzir novos serviços dentro do sistema de in- formação, de forma a acompanhar as necessidades e demandas de informação dos professores, a partir das sugestões formuladas por estes</p>	<p>1 2 3 4 5 6</p>	
<p>8. Programar encontros, reuniões, etc., com os profes- sores, para tornar sua participação mais dinâmica no planejamento e execução das atividades da bi- blioteca</p>	<p>1 2 3 4 5 6</p>	

bibliográficos e eventos culturais programados dentro e fora da Universidade...

Conhecimento de avaliações feitas:

... Não, ainda não se fez nenhum tipo de avaliação...

... Não, ainda não foi feita nenhuma avaliação nos serviços oferecidos pela biblioteca...

... Não, não tenho conhecimento se foi feito algum estudo...

Através dessas opiniões, verifica-se que nem todas as bibliotecárias tem consciência da utilização dos serviços pelos usuários, sendo que a maioria apresenta suas dúvidas, e só uma minoria reconhece o pouco uso desses. É curioso que as bibliotecárias dos Setores de Circulação e Referência e de Bibliografia e Documentação (Serviço de Alerta), não acertaram em suas respostas, se considerarmos esses setores chaves por lidarem diretamente com o usuário.

Vários são os meios utilizados para promover e divulgar os serviços, apesar disso as bibliotecárias em sua maioria dizem desconhecer a receptividade e satisfação que esses meios têm sobre o usuário, sendo necessário refletir sobre esse grave problema. Pois se se consideram as limitações da verba destinada à biblioteca, precisa-se adotar uma atitude mais consciente de forma a fazer dos poucos recursos disponíveis um uso mais racional.

Sobre o conhecimento de avaliações dos serviços, todas as bibliotecárias responderam que ainda não foram feitos estudos de avaliação, e dadas as limitações de pessoal é bem provável que no momento não sejam tomadas iniciativas a seu respeito.

É importante observar que ao falar de avaliação, a