

A biblioteca do Instituto de Matemática e Estatística da UFF: estudo avaliativo sob a ótica de usuários

AUTORA: RENATA DA SILVA LEMOS MANHÃES

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. LUCÍ MARY ARAÚJO HILDENBRAND

<https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2020/Dissertacao%20Renata%20Manhaes%20T2019%20VERS%C3%83O%209%20JUNHO.pdf>

Resumo

O estudo teve por objetivo avaliar a satisfação dos alunos de graduação e de pós-graduação quanto à infraestrutura, aos serviços e ao acervo da biblioteca do Instituto de Matemática e Estatística da Universidade Federal Fluminense. Fez uso da abordagem avaliativa centrada em consumidores e conduziu a seleção de critérios utilizados em estudos avaliativos de bibliotecas universitárias, para fundamentar a avaliação. A coleta de dados se deu por meio de questionário, baseado na estrutura criada por Cavalcante (2017), e totalizou 72 itens. O instrumento foi enviado a partir do *Google Forms* para todos os 273 alunos inscritos na biblioteca, obtendo-se retorno de 45 usuários. Os dados quantitativos e qualitativos, analisados, respectivamente, por meio da estatística descritiva e da análise de avaliação, evidenciaram que a biblioteca não atingiu desempenho favorável no julgamento da infraestrutura, dos serviços e do acervo, bem como apontaram os seus principais problemas. Expressivo número de alunos declarou pouca satisfação/insatisfação ou não saber informar acerca do que é ofertado pela biblioteca. As recomendações propostas direcionaram-se para as melhorias nas condições da infraestrutura, na divulgação dos serviços, na oferta de capacitações para a comunidade acadêmica atendida e no desenvolvimento dos acervos bibliográficos físico e eletrônico disponíveis.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Satisfação do usuário. Avaliação.

Data da defesa: 29/03/2021