

Identificación de las necesidades de los usuarios por los administradores de las bibliotecas universitarias: estudio exploratorio en instituciones de enseñanza superior brasileñas

Waldomiro Vergueiro

Telma de Carvalho

Universidade de São Paulo (Brasil)

Resumen

Se analizan las metodologías utilizadas por los directores de las bibliotecas de instituciones de enseñanza superior subordinadas a la administración pública del estado de São Paulo (Brasil) para identificar las nuevas necesidades de información de sus usuarios y establecer las prioridades para su satisfacción, y analizar cómo afectan esos procesos a las actividades de planificación de las bibliotecas. Para ello se hizo llegar un cuestionario a los gerentes de todas las bibliotecas de las universidades públicas del estado de São Paulo. La mayoría de ellos prefieren el contacto personal para obtener información sobre las nuevas necesidades de los usuarios y consideran el tipo de usuario y las disponibilidades económicas como los elementos más importantes a la hora de establecer prioridades.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias. Planificación. Desarrollo de colecciones. Servicios bibliotecarios. Necesidades de información.

Abstract

This paper analyzes the methodologies used by the university library administrators of the higher education institutions in the state of São Paulo (Brasil) to identify the new information needs of their clients and establishing priorities in attending them, and inquires how these processes affect the planning activities of the libraries. A survey was sent to all the library administrators of the State's public universities. Most of the managers prefer to obtain information from the users through personal contact, and consider that the main factors to determine priorities are the client typology and the availability of financial resources.

Key words: University libraries. Planning. Collection development. Library services. Information needs.

1. Introducción

Teniendo en cuenta la extensa producción de estudios de usuarios que se encuentran en la literatura especializada (SIATRI, 1999), la importancia de identificar las necesidades de información de los usuarios y el modo de establecer prioridades para su satisfacción ya ha sido determinada en el área de biblioteconomía y ciencia de la información. Esto se hace incluso más necesario cuando se considera la regularidad con que los usuarios presentan necesidades de información aún no conocidas por los bibliotecarios, que muchas veces no tienen claro cómo satisfacerlas.

En las bibliotecas universitarias, las nuevas necesidades de información pueden surgir en lo que respecta tanto a las especialidades de profesores e investigadores como a la modernización de las tecnologías de información. De este modo se hace casi evidente la importancia de contar con un procedimiento que permita a los profesionales de la información identificar demandas que indiquen nuevas necesidades de información u organizar nuevos servicios. En el primer caso está incluida, por ejemplo, la propuesta de asignaciones por los docentes; en cuanto al segundo, se puede pensar en servicios personalizados o dirigidos a segmentos específicos, como los profesores, los estudiantes de posgrado, los investigadores, etcétera.

A la vista de los puntos mencionados, este estudio pretende analizar el modo en que los administradores de las bibliotecas universitarias de instituciones estatales del estado de São Paulo identifican las nuevas necesidades de información de sus usuarios y cómo establecen prioridades para su satisfacción; además, la investigación también intentaba evaluar en qué medida se ven afectadas las actividades de planificación de la biblioteca al surgir las necesidades de los usuarios, así como comparar el grado de autonomía y las conductas gerenciales de los administradores de las bibliotecas de instituciones de enseñanza superior pública en cuanto a la propuesta de acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de sus usuarios.

2. Las bibliotecas universitarias brasileñas y las necesidades de los usuarios

Como organización social que se relaciona con su contexto, la universidad brasileña acompañó los cambios políticos, económicos y sociales, lo que muchas veces requirió transformaciones estructurales para que responder de manera más eficaz a las necesidades de información de la enseñanza superior.

Uno de los factores que influyen directamente en las universidades es la política educativa. En este sentido, las universidades brasileñas sufrieron un fuerte impacto con la reforma universitaria de 1968-1969, que determinó “nuevos objetivos

de enseñanza, investigación y extensión de acuerdo con los propósitos del desarrollo nacional”; al mismo tiempo, la reforma también determinó que las bibliotecas universitarias deberían colaborar con estos nuevos objetivos, integrándose en el sistema académico y “oponiéndose al concepto de biblioteca aislada” (Gomes y Barbosa, 2003).

Justo antes de la reforma, el Conselho Federal de Educação (CFE), creado en 1963, había establecido la importancia de tener bibliotecas universitarias como apoyo a los cursos universitarios. Además, el crecimiento de las universidades y de las bibliotecas se produjo de manera irregular en el país. Actualmente existen cerca de 1500 bibliotecas universitarias en Brasil; de ellas, la mayor parte se concentra en las regiones sur y sudeste del país (Russo, 2003).

Por otro lado, en comparación con los demás tipos de bibliotecas, las universitarias presentaron un desarrollo constante en lo referente a equipamientos, colecciones, contexto físico y humano, a pesar de enfrentarse a los mismos problemas en cuanto a la obtención de recursos económicos para el mantenimiento de sus actividades. Estas dificultades han tenido un impacto más decisivo en las instituciones del ámbito estatal, dependientes casi exclusivamente de los escasos recursos destinados al sector público.

Entre los factores que han influido en el desarrollo de las bibliotecas universitarias brasileñas destacan, según Oliveira (2002), la política educativa, los cambios en los hábitos de uso de las bibliotecas en función de la tecnología disponible, las estrategias de formación, los servicios de información ofrecidos por otras entidades, el cambio de la enseñanza centrada en el maestro en aquella que se centra en el alumno, la educación a distancia, la interacción universidad-empresa y el cambio en el perfil del estudiante universitario.

En los últimos años, el Gobierno federal ha establecido parámetros muy rígidos para la aprobación y funcionamiento de los cursos superiores en Brasil, con un detallado proceso de evaluación que incluye las bibliotecas. Esto llevó a varias universidades privadas del país a incorporar las nuevas tecnologías de comunicación e información, innovando sus procesos, actividades, servicios y productos de información. En el área estatal, el desarrollo de las bibliotecas universitarias puede parecer irregular; las bibliotecas del Gobierno federal han de enfrentarse a diversas dificultades para su reestructuración de acuerdo con los nuevos paradigmas, “basados en los desarrollos tecnológicos, nuevos niveles de la información y gestión del conocimiento compatibles con la complejidad de los medios electrónicos” (Xavier, 2001, p. 90). Por otro lado, algunos sistemas públicos de bibliotecas universitarias constituyen una excepción a esta regla, como los de las tres universidades del estado de São Paulo (Coletta et ál., 2002; Ferrari et ál., 2002; Fujita et ál., 2002; Vicentini, 2002).

En el ámbito de las tres universidades del estado de São Paulo, la preocupación por la calidad y la identificación de las necesidades de información de los usuarios se ha incrementado en los últimos años (Ferreira, 2002; Sampaio, 2004) y ha llegado a constituirse en una actividad pionera en el panorama de las bibliotecas universitarias brasileñas. La selección de los tres sistemas de bibliotecas universitarias como universo de la presente investigación está justificada, por tanto, por esta posición de vanguardia.

3. Identificación de las necesidades de los usuarios por los administradores de las bibliotecas universitarias

Para la realización del estudio exploratorio se pensó inicialmente en analizar las estrategias adoptadas para identificar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas universitarias brasileñas tanto del ámbito privado como del estatal. Sin embargo, las dificultades para la obtención de datos relativos a las bibliotecas universitarias privadas llevaron los investigadores a la opción de estudiar en primer lugar solo las prácticas de las bibliotecas del ámbito estatal, con la intención de retomar la investigación en las privadas más adelante. De esta manera, el universo de investigación quedó restringido a las bibliotecas de las tres universidades públicas del estado de São Paulo, es decir: *a*) Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) – 22 bibliotecas, *b*) Universidade de Campinas (UNICAMP) – 19 bibliotecas, y *c*) Universidade de São Paulo (USP) – 41 bibliotecas.

La técnica de investigación adoptada consistió en hacer llegar un cuestionario a los gerentes de las bibliotecas con la finalidad de averiguar cómo identifican las necesidades de información de sus usuarios, cómo establecen prioridades de satisfacción, cómo se ven afectadas las actividades de planificación de la biblioteca por las necesidades de los usuarios y cuál es su grado de autonomía en cuanto a la propuesta de acciones.

Se envió una carta por correo electrónico a los gerentes de las bibliotecas, 79 cuestionarios en total, de los cuales 20 fueron para UNESP, 18 para UNICAMP y 41 para USP; la diferencia entre el número de bibliotecas y el de cuestionarios se explica porque algunas bibliotecas dependen de una misma gerencia. Las consultas se componían de tres partes, 7 preguntas en total, distribuidas como sigue: *a*) identificación de la universidad (UNESP, UNICAMP, USP); *b*) identificación de las necesidades de los usuarios, con 2 preguntas, cada una con 6 alternativas, de modo que se pedía a los gerentes que marcaran un orden de prioridad (de 1 a 6); *c*) planificación de unidades de información y nuevas necesidades de los usuarios, con 5 afirmaciones: los gerentes debían señalar su grado de concordancia con ellas (de 1 a 4). Al final se reservó un espacio para que los encuestados hiciesen alguna sugerencia a los investigadores (anexo 1).

Se pidió que la respuesta se diera en el plazo más breve posible. De los cuestionarios enviados, 5 fueron devueltos debido a problemas con la dirección electrónica o con el servidor de correo.

3.1. Universo de la investigación

3.1.1. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho

Distribuidas en 16 campus, 22 bibliotecas que sirven de apoyo a escuelas y facultades componen la Coordenação Geral de Bibliotecas (CGB), liderada por un comité gestor que se compone de un coordinador, un secretario, un grupo de soporte técnico, otro de desarrollo de colecciones, otro de automatización y otro de análisis de sistemas. El CGB tiene por objetivo la coordinación de las actividades de la red de bibliotecas y la creación de condiciones adecuadas para su funcionamiento sistémico. Asimismo, proporciona apoyo a las bibliotecas, propone políticas compatibles con el plano estratégico de la universidad y establece directrices, patrones y procedimientos para la red de bibliotecas (Portal Bibliotecas UNESP, 2004).

3.1.2. Universidade de Campinas

La Biblioteca Central coordina el Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU), con 18 bibliotecas sectoriales, distribuidas en 3 campus, que sirven de apoyo a 52 cursos de licenciatura y 63 de posgrado. La Biblioteca Central fue inaugurada en 1989 con el objetivo de proporcionar información técnico-científica a los programas de enseñanza, investigación y extensión de la universidad, así como hacer accesible la información producida y almacenada en la universidad. Además de coordinar el sistema de bibliotecas, también tiene responsabilidades en la adopción de patrones o criterios para la organización y administración en el campo de la biblioteconomía y la integración en sistemas de información nacionales e internacionales, intentando proporcionar acceso a la producción científica internacional y hacer visible el conocimiento producido en la UNICAMP (SBU – Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, 2004).

3.1.3 Universidade de São Paulo

El Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (SIBI) inició sus actividades en 1982 congregando todas las bibliotecas de las 39 unidades, distribuidas en 6 campus, que sirven de apoyo a 179 cursos de licenciatura, 261 de maestría y 240 de doctorado, así como a las investigaciones desarrolladas en la universidad. Hay un comité supervisor y un director técnico, responsable del departamento técnico. Seis profesores designados por el rector, el director técnico y dos gerentes de bibliotecas, elegidos por sus compañeros, componen el comité supervisor. El SIBI tiene el objetivo de proporcionar las condiciones adecuadas para el funcionamiento sistémico de las bibliotecas y ofrecer apoyo al desarrollo de las actividades de enseñanza e investigación de la universidad, así como la promoción del acceso a la

información mediante la utilización de programas cooperativos y la racionalización de los recursos disponibles a través de la estandarización de procedimientos y mecanismos de cooperación entre las bibliotecas (SIBiNet, 2004).

4. Análisis e interpretación de los resultados

Los 22 cuestionarios (29,73%) que fueron recibidos por los gerentes de las bibliotecas universitarias del estado de São Paulo se distribuyeron como sigue: UNESP, 4; UNICAMP, 6; y USP, 11 (1). En vista de las respuestas, se observa que el grado de participación de las bibliotecas de la UNICAMP fue más alto que el de las otras universidades, ya que el 33,33% de los gerentes que recibieron el cuestionario optaron por contestar, mientras que la participación de la USP y la UNESP se limitó al 29,27% y el 20%, respectivamente.

Los cuestionarios recibidos fueron analizados con base en dos aspectos: *a)* las formas y métodos más utilizados para la identificación de las nuevas necesidades de los usuarios de la unidad de información; *b)* los factores que influyen a la hora de priorizar la satisfacción de estas necesidades en la unidad de información.

Al analizar las formas y métodos más utilizados para la identificación de nuevas necesidades de los usuarios, presentados en la tabla I, destaca la preferencia de los gerentes por los contactos personales, lo que evidencia un interés por mantener una proximidad con los usuarios. Por otro lado, también se percibe que los procedimientos más elaborados para obtener información sobre las nuevas necesidades de los usuarios son poco utilizados por los gerentes, y no se ha identificado ningún método por el que demuestren una especial preferencia. En este sentido, aunque se pueda defender la importancia de los contactos personales con los usuarios para aquellos que son responsables de la toma de decisiones, todo parece indicar que estas decisiones pueden estar basadas en una visión parcial de la realidad; es razonable suponer, por ejemplo, que la mayoría de los gerentes restringe sus contactos con los

	Cuestionarios	Encuestas	Contactos personales	Sugerencias	Percepción de los gerentes	Análisis de la literatura
Prioridad 1	4	2	11	3	4	1
Prioridad 2	6	4	1	5	4	3
Prioridad 3	3	3	5	5	5	2
Prioridad 4	3	3	2	5	3	4
Prioridad 5	4	4	1	1	4	5
Prioridad 6	1	5	2	2	1	7
Total	21	21	22	21	21	22

Tabla I. Formas y métodos más utilizados para identificación de las nuevas necesidades de los usuarios.

usuarios al espacio de las bibliotecas, de modo que no recibe información de aquellos que no visitan su espacio de trabajo con frecuencia. Además, es un poco preocupante el bajo grado de preferencia que el análisis de la literatura obtuvo en las respuestas, toda vez que podría constituir un indicador para la renovación de servicios y productos que aún no han sido planteados por los usuarios.

En cuanto al grado de prioridad que se otorga a las nuevas necesidades de los usuarios, existen diversos factores que pueden influir en él. A este respecto, los gerentes de las bibliotecas universitarias que han participado de la investigación señalaron aquellos que más influencia tienen en su toma de decisiones. Como se observa en la tabla II, existe una ligera preferencia por el tipo de usuario, seguida inmediatamente por la disponibilidad de recursos económicos; estos factores han sido señalados como primera opción por 9 (40,91%) y 8 (36,37%) gerentes, respectivamente. Esto es bastante positivo, ya que denota, por un lado, una preocupación por la segmentación de los usuarios —se supone que las nuevas necesidades de docentes y alumnos de posgrado tienen un peso más grande en las decisiones de los gerentes—, y, por otro, una atención a la gestión de los recursos económicos para poder llevar a cabo la prestación de los servicios.

Otro aspecto bastante interesante de las respuestas obtenidas es la importancia que parecen otorgar los gerentes a los aspectos didácticos de las nuevas necesidades de los usuarios a la hora de establecer prioridades de servicio; aunque solamente 2 de los participantes señalaron estos aspectos como primera opción, un número considerable de ellos (10, es decir, el 47,62%) lo hicieron como segunda opción. Esto puede ser interpretado como una señal de que los gerentes también se preocupan por este aspecto de su actividad profesional.

Los resultados indican asimismo una baja importancia de las determinaciones tomadas desde esferas superiores. En este sentido, se observa que las bibliotecas de las universidades públicas del estado de São Paulo tienen autonomía para

	Tipo de usuario	Disponibilidad de recursos	Aspectos didácticos	Proyectos de investigación	Tipo de material necesario	Determinación superior
Prioridad 1	9	8	2	3	4	1
Prioridad 2	2	2	10	4	2	1
Prioridad 3	2	4	4	7	3	3
Prioridad 4	4	3	4	1	5	3
Prioridad 5	2	5	1	4	6	1
Prioridad 6	3	–	–	2	2	12
Total	22	22	21	21	22	21

Tabla II. Factores que influyen a la hora de priorizar las nuevas necesidades en las bibliotecas.

decidir sobre la implementación de nuevos servicios, de modo que los gerentes no han de esperar las decisiones de sus superiores en este sentido.

En la tercera parte del cuestionario se pidió a los gerentes que manifestaran su total desacuerdo, su desacuerdo, su conformidad o su total conformidad respecto a cuatro afirmaciones relacionadas con la planificación de necesidades de información y nuevas necesidades de los usuarios (preguntas 3 a 7).

Como se observa en la tabla III, las respuestas se concentraron en la total conformidad para la afirmación 3 —“La identificación de nuevas necesidades de los usuarios es un factor determinante en la elaboración del plan de trabajo de la unidad de información”—: 17 de los 22 gerentes (77,27%) señalaron la opción 4 (“totalmente de acuerdo”). Solamente uno de ellos estaba en desacuerdo con esta afirmación.

Las afirmaciones 4 —“En los últimos cinco años varios servicios/productos fueron propuestos por esta unidad de información debido a la identificación de nuevas necesidades de información de los usuarios”— y 5 —“En los últimos cinco años varios servicios/productos fueron introducidos o mejorados por esta unidad de información debido a la identificación de nuevas necesidades de los usuarios”— no presentaron la misma concentración que la 3, pero se observa una preocupación por proponer e introducir servicios y productos a partir de la identificación de nuevas necesidades de los usuarios. La misma conclusión se aplica a la afirmación 7 —“En los últimos cinco años ninguna actividad propuesta por la unidad de información para atender a las nuevas necesidades de los usuarios dejó de ser autorizada por la administración superior”—, aunque se puede intuir cierta resistencia por parte de los gerentes a mostrar su pleno acuerdo con ella.

En ciertos aspectos, se puede decir que la afirmación 6 —“Tengo autonomía para incluir nuevas necesidades de información de los usuarios en las actividades de la unidad de información”—, fue la única que presentó discrepancia en cuanto a resultados, ya que 6 de los gerentes (27, 27%) reconocieron, aunque tácitamente, que no tienen autonomía a la hora de definir las actividades de los servicios de información de los que son responsables. Relacionando esta cuestión con la afirmación 2, en la que se preguntaba sobre los factores que influyen para priorizar la satisfacción de las nuevas necesidades de los usuarios, se supone que los gerentes que manifestaron su falta de autonomía señalaron la determinación de los superiores como primera opción.

El cuestionario enviado también permitía a los gerentes de las bibliotecas universitarias manifestarse abiertamente sobre la investigación. Solamente 9 de ellos utilizaron esta opción, y presentaron sugerencias o comentarios que fueron agrupados en cinco categorías, como se observa en la tabla IV. No se pudo identificar ninguna opinión predominante, pero fue satisfactorio advertir el interés de los ge-

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Factor determinante en la elaboración del plan de trabajo		1	4	17
Propuesta de varios servicios y productos en los últimos cinco años	3		7	12
Introducción de varios servicios y productos en los últimos cinco años		2	8	12
Autonomía para incluir nuevas necesidades	3	3	9	7
Ninguna actividad propuesta en los últimos cinco años dejó de ser autorizada	1	2	8	10

Tabla III. Planificación de unidades de información y nuevas necesidades de los usuarios.

rentes por recibir los resultados de la investigación, coincidiendo con la intención de los investigadores, que ya habían decidido enviar los resultados a todos los participantes de la investigación.

Interés por recibir los resultados de la investigación	3
Interés por el tema de investigación	2
Aclaración de las respuestas	2
Desacuerdo con las preguntas del cuestionario	1
Destacar las innovaciones como fruto de la visión institucional	2

Tabla IV. Comentarios y sugerencias.

5. Consideraciones finales

El estudio pretendía analizar cómo los administradores de las tres principales universidades públicas del estado de São Paulo identifican las nuevas necesidades de información de sus usuarios y cómo establecen prioridades para su satisfacción. La mayoría de los gerentes prefieren el contacto personal para obtener información sobre esas nuevas necesidades y consideran el tipo de usuario y las disponibilidades económicas como los elementos más importantes a la hora de priorizar la implementación de los servicios.

En cuanto al efecto de estas nuevas necesidades de los usuarios en la planificación de las bibliotecas, se observó que esta cuestión ya está incluida entre las preocupaciones de los gerentes e influye en la propuesta e introducción de algunos servicios y productos en las bibliotecas. Por otro lado, al comparar el grado de

autonomía de los gerentes a la hora de proponer servicios y productos para la satisfacción de las nuevas necesidades de los usuarios, se puede afirmar que la mayoría de ellos son de facto autónomos, a pesar de que algunos opinaron que no tienen la libertad necesaria para la toma de decisiones.

Notas

- (1) Una vez analizados los datos, se recibieron otros 6 cuestionarios, pero no pudieron ser utilizados en la investigación porque había terminado el plazo estipulado.

Referencias

- Coletta, Terezinha das Graças; Grandi, Márcia Elisa Garcia de; Ferrari, Adriana Cybelle; Robles, Ivone; Rocha, Maria do Socorro Bezerra (2002). Modelo de gestão: proposta para o SIBI/USP. // XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Recife, 2002. <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm> (2004-07-12) [Trabalhos – Apresentação oral – Gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias].
- Ferrari, Adriana Cybelle; Vicentini, Luiz Atílio; Fujita, Mariângela Spotti Lopes (2002). O consórcio CRUESP/Bibliotecas: a gestão compartilhada e participativa no conhecimento de diretrizes futuras. // XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Recife, 2002. <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm> (2004-07-12) [Trabalhos – Apresentação oral – Gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias].
- Ferreira, Danielle Thiago (2002). O ambiente da qualidade em sistema de informação: aplicação do programa 5s. // XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Recife, 2002. <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm> (2004-07-12) [Trabalhos – Apresentação oral – gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias].
- Fujita, Mariângela Spotti Lopes; Souto, Maria Constância Martinhão; Souto, Maria Ferraz (2002). Programa de gestão da informação e de pessoas em perspectiva sistêmica e acadêmica na rede de bibliotecas da UNESP: 2001-2004. // XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Recife, 2002. <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm> (2004-07-12) [Trabalhos – Apresentação oral – gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias].
- Gomes, Linda Carla Vidal Bulhosa; Barbosa, Marilene Lobo Abreu (2003). Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias. // CINFORM IV. Encontro Nacional de Ciência da Informação. Salvador: UFBA, 2003. http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/frames.html (2004-07-15) [Anais eletrônicos – Artigos].
- Oliveira, Silas Marques de (2002). Gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias. // XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Recife, 2002. <http://www.ufpe.br/snbu/> (2004-07-15) [Conferências e palestras].
- Portal Bibliotecas UNESP. <http://www.biblioteca.unesp.br/> (2004-07-13).
- Russo, Mariza (2003). A biblioteca universitária no cenário brasileiro. // Boletim CFB. II:1 (maio 2003) 3. <http://www.cfb.org.br/leitura/download.asp?Arquivo=07.doc> (2003-11-05).

- Sampaio, Maria Imaculada Cardoso, et ál. (2004). PAC – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBI/USP. // *Ciência da Informação*. 33:1 (jan.-abr. 2004) 142-148.
- SBU – Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. <http://www.unicamp.br/bc/> (2004-07-13).
- Siatry, Rania. The evolution of user studies. // *Libri*. 49:3 (Sept. 1999) 132-141.
- SIBiNet. Universidade de São Paulo. Sistema Integrado de Bibliotecas. <http://www.usp.br/sibi/>. (2004-07-13).
- Vicentini, Luiz Atílio (2002). O gerenciamento de conteúdos digitais: concepção e desenvolvimento de biblioteca digital no contexto da universidade utilizando-se de software livre. // XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Recife, 2002. <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm> (2004-07-12) [Trabalhos – Apresentação oral – Gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias].
- Xavier, Eliane Falcão Tuler (2001). Qualidade nos serviços ao cliente: um estudo de caso em bibliotecas universitárias da área odontológica. Dissertação (mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2001.

Anexo 1. Questionario utilizado para la obtención de datos

Prezado(a) colega,

Estamos desenvolvendo um estudo exploratório sobre a identificação das necessidades dos clientes pelos administradores de bibliotecas universitárias governamentais do Estado de São Paulo, que deverá ser apresentado no **X Encuentro sobre Sistemas de Información y Documentación – IBERSID 2004**, no período de 2 a 4 de novembro de 2004, em Zaragoza, Espanha. Para tanto, gostaríamos de contar com sua inestimável colaboração, respondendo ao questionário abaixo, o que não deverá tomar mais de cinco minutos de seu tempo. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários e antecipadamente agradecemos.

Cordialmente,

Prof. Dr. Waldomiro Vergueiro
Depto. de Biblioteconomia e Documentação
Escola de Comunicações e Artes – USP

Bibliotecária Telma de Carvalho
Serviço de Documentação Odontológica
Faculdade de Odontologia – USP

PARTE 1. TIPO DE INSTITUIÇÃO

- Instituição: UNESP
 UNICAMP
 USP

PARTE 2. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES

Nas questões 1 e 2, numere as alternativas por ordem de importância, sendo 1 muito importante e 6 menos importante, sem repetir pontuações.

- 1) Formas/métodos utilizados para identificação de novas necessidades dos clientes da unidade de informação:
 - a) Questionários ()

- b) Entrevistas estruturadas ()
 - c) Contatos pessoais ()
 - d) Caixa de sugestões ()
 - e) Percepção da gerência ()
 - f) Análise da literatura da área ()
- 2) Influência ou peso na decisão de priorização de atendimento dessas necessidades na unidade de informação:
- a) Tipo de cliente (docente, discente, outros) ()
 - b) Disponibilidade orçamentária ()
 - c) Aspecto didático (cursos oferecidos) ()
 - d) Projetos de pesquisa desenvolvidos na unidade ()
 - e) Tipo de material necessário para atendimento ()
 - f) Determinação da administração superior ()

PARTE 3. CONSIDERAÇÃO DE NOVAS NECESSIDADES DOS CLIENTES NO PLANEJAMENTO DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Nas questões 3 a 7 utilize a escala para indicar o seu grau de concordância com as afirmações, sendo: 1 (Discordo totalmente), 2 (Discordo), 3 (Concordo) e 4 (Concordo plenamente). Favor negritar ou sublinhar a opção escolhida.

- 3) A identificação de novas necessidades dos clientes é fator determinante na elaboração do plano de trabalho da unidade de informação
- 1 2 3 4
- 4) Nos últimos 5 anos, vários serviços/produtos foram propostos por esta unidade de informação, devido à identificação de novas necessidades de informação dos clientes
- 1 2 3 4
- 5) No mesmo período, vários serviços/produtos foram introduzidos ou aprimorados por esta unidade de informação, devido à identificação de novas necessidades de informação dos clientes...
- 1 2 3 4
- 6) .. e nenhuma atividade proposta pela unidade de informação para atender às novas necessidades dos clientes deixou de ser autorizada pela administração superior
- 1 2 3 4
- 7) Tenho autonomia para incluir novas necessidades de informação dos clientes nas atividades da unidade de informação
- 1 2 3 4

O espaço abaixo é reservado para seus comentários e sugestões sobre o tema da pesquisa:

