

Uma avaliação experiencial do projeto de modernização da Biblioteca da Universidade Federal do Tocantins, Brasil¹

An experiential evaluation of the modernization project of the Library of the Federal University of Tocantins, Brazil

Una evaluación experiencial del proyecto de modernización de la Universidad Federal de Tocantins, Brasil

Une évaluation expérientielle du projet de modernisation de la Bibliothèque de l'Université Fédérale de Tocantins

*Heloisa dos Santos Brasil**
*Lea Carvalho Rodrigues***

Resumo: O artigo apresenta os resultados da avaliação da modernização da biblioteca da Universidade Federal do Tocantins, Campus de Palmas. O objetivo foi avaliar o processo verificando se os resultados atendem às necessidades de informação da comunidade acadêmica. A pesquisa é interpretativa, e a modalidade de investigação é o estudo de caso, com pesquisa bibliográfica, documental, observação participante, aplicação de questionários e a realização de entrevistas qualitativas com usuários, técnicos e membros da gestão da universidade envolvidos no processo. Constatou-se que o processo de modernização da biblioteca do Campus de Palmas é considerado por seus usuários como significativo. Contudo, os investimentos e ações são realizados de modo fragmentado. Foram priorizadas as tarefas administrativas da biblioteca, razão por que a infraestrutura para a informatização, os recursos humanos e o acervo não condizem com as necessidades dos usuários da referida biblioteca.

Palavras-chave: bibliotecas universitárias, avaliação institucional, Universidade Federal do Tocantins, metodologias de avaliação.

Abstract: The paper presents the results of the evaluation of modernization of the library of Palmas Campus at Federal University of Tocantins. The objective was to evaluate the process by checking if the results meet the information needs of the academic community. The research is interpretative and the mode of investigation is case study, including document and bibliographic research, participant observation, applying questionnaires and conducting qualitative interviews with users, technicians and members of the university management involved in the process. It was found that the process of modernization of Palmas Campus library is regarded by its users as significant. However, investments and actions are carried out piecemeal. Priority was focused on administrative tasks of the library. That is why the infrastructure for computerization, material and human resources do not match the needs of the users of that library.

Keywords: university libraries, institutional evaluation, Universidade Federal do Tocantins, evaluation methods.

* Mestre em Avaliação de Políticas Públicas pela Universidade Federal do Ceará - UFC. Especialista em Docência do Ensino Superior pela Universidade Federal do Tocantins – UFT. Bibliotecária da UFT. E-mail: heloisabrasil@uft.edu.br

** Doutora em Ciências Sociais pela Unicamp, com pós-doutorado em Antropologia Social pelo Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS), é atualmente professora associada na Universidade Federal do Ceará (UFC). E-mail: leaufc@gmail.com

Introdução As bibliotecas variam de acordo com as características da sociedade ou da instituição a que estão vinculadas. Por isto, os seus acervos e serviços são desenvolvidos com base nos interesses do seu público. Dessa forma, existem várias tipologias para denominá-las, entre elas: bibliotecas escolares, especializadas, comunitárias, hospitalares, universitárias, etc.

A biblioteca do tipo universitária é assim caracterizada por ser vinculada a uma Instituição de Educação Superior (IES). Segundo Cunha (2010, p. 6), a função desse tipo de biblioteca é "proporcionar acesso ao conhecimento". Desse modo, a biblioteca universitária dará suporte à universidade por meio da disseminação da informação que pode servir de apoio à docência, às pesquisas, aos projetos de extensão e também contribuirá com os interesses/ações da administração da IES.

A biblioteca universitária também tem a possibilidade de ser depositária e dinamizadora de toda construção técnica, científica e cultural da comunidade acadêmica, por meio do tratamento e da disponibilização das monografias, dissertações, teses, relatórios de pesquisas, anais de eventos e produções literárias dos diversos membros dessa comunidade.

De acordo com a análise da literatura, desde a segunda metade do século XX, as bibliotecas universitárias federais brasileiras se encontram em processo intenso de informatização e automação. Foi nesse contexto que se avaliou o processo de modernização da Biblioteca Professor José Torquato Carolino, da Universidade Federal do Tocantins (UFT), vinculada ao Campus Universitário de Palmas dessa Instituição Federal de Ensino Superior (IFES).

Conforme informação presente no Catálogo de Cursos da UFT (UFT, 2010), a referida instituição desenvolve, desde o ano de 2006, esforços para modernizar seu Sistema de Bibliotecas Universitárias (SISBIB). Este sistema é composto por oito bibliotecas, sendo duas no Campus de Araguaína e uma em cada um dos demais Campi da UFT. O objetivo desta pesquisa, assim, foi avaliar os resultados preliminares do processo de modernização da Biblioteca do Campus de Palmas.

Segundo os autores Meneghel e Lamar (2001), a partir da década de 1990, o Estado brasileiro promoveu a modernização da administração pública, na tentativa de aumentar a eficácia e a eficiência dos serviços públicos. Segundo os autores, a partir desses pressupostos, o objetivo da modernização da educação superior seria a eficiência, e não a qualidade dos serviços. Assim, ela estaria pautada na economia de recursos materiais e humanos, e não no atendimento às necessidades dos agentes sociais.

Como a biblioteca da UFT do Campus de Palmas é um setor da administração pública federal, avaliou-se o seu processo de modernização partindo da seguinte questão central: em que medida esse processo está articulado e responde às necessidades da comunidade acadêmica da UFT no Campus de Palmas?

Uma vez que a referida biblioteca é parte de uma instituição pública, seus projetos e serviços são considerados como de cunho público e social. Por isso, esta pesquisa se caracteriza como uma avaliação de políticas públicas que, segundo Silva (2008, p. 172), é um "mecanismo de construção de conhecimento crítico sobre políticas e programas sociais, podendo realimentar

decisores públicos e lutas sociais por cidadania, rumo à construção de uma sociedade justa e mais igualitária”.

A abordagem dessa avaliação está pautada nas concepções de análise de políticas desenvolvidas por Lejano (2006), o qual propõe um modelo experiencial de avaliação. Nesse modelo, a compreensão deve ter como principal instrumento a experiência local dos atores da política, experiência da qual o pesquisador pode se aproximar por meio de entrevistas e técnicas de observação.

O tipo de pesquisa adotado nesta avaliação foi o estudo de caso, uma vez que a UFT desenvolveu o processo de modernização nas suas oito bibliotecas universitárias, mas, nesta avaliação, se considerou apenas a biblioteca do Campus de Palmas. Para a pesquisa de campo utilizou-se a triangulação de métodos, procedimento metodológico recomendado para a avaliação de políticas públicas por Minayo (2005), porque possibilita a utilização de diferentes instrumentos de coletas de dados em uma mesma avaliação. Destacamos, no entanto, que a análise ultrapassa a triangulação de dados no sentido de buscar apenas modelos de convergência, por comparação e contraste de resultados, ou modelos de validação de dados quantitativos com os resultados dos dados qualitativos; aproximando-se mais dos modelos de transformação, em que se interpretam os dados quantitativos de forma correlacionada aos dados qualitativos (Creswell; Clark, 2007, p.63). Consideramos, ainda, que a proposta de Lejano ultrapassa qualquer desses modelos porque se pauta na experiência dos sujeitos e da vivência do pesquisador com a situação em estudo, de onde advêm

dados de observação que não cabem nos modelos acima elencados.

Assim, a coleta de dados foi feita a partir das seguintes ferramentas: pesquisa documental, bibliográfica, observação in loco, aplicação de questionários a usuários da biblioteca do Campus de Palmas e entrevistas com usuários da biblioteca e servidores da UFT, entre eles: membros da gestão e técnicos envolvidos na implementação do processo de modernização.

Foram aplicados 127 questionários. Desse total, 17 respondentes eram professores, um de cada curso de graduação do Campus de Palmas; 102 eram discentes, sendo seis alunos matriculados em cada um dos 17 cursos de graduação desse Campus; quatro eram usuários da biblioteca provenientes da comunidade externa e quatro eram membros da categoria de técnico-administrativos em educação daquela universidade.

Após a aplicação desse questionário, dez dos respondentes foram convidados para uma entrevista, sendo eles: um representante da categoria de técnico-administrativos em educação do Campus de Palmas, um representante dos usuários da comunidade externa, quatro professores e quatro alunos, sendo um aluno e um professor representativos de cada área do conhecimento. Também foram entrevistados nove servidores da UFT. Para garantir o sigilo quanto à identidade dos entrevistados e questionados, os seus nomes foram trocados na apresentação dos resultados.

Por meio da interpretação das entrevistas e da observação participante, foi possível perceber que os envolvidos na gestão do processo de modernização da

biblioteca o veem como uma solução para os problemas que esse setor apresentava quando foi transferida da Universidade do Estado do Tocantins (Unitins) para a UFT. Esta cessão fez parte do processo de constituição da UFT.

Segundo os entrevistados, nesse momento, as bibliotecas universitárias funcionavam de forma inadequada, uma vez que os acervos estavam desatualizados, as estruturas físicas eram improvisadas, os recursos humanos não pertenciam ao quadro de pessoal da UFT, mas eram provenientes da Unitins, e, além disso, nenhuma biblioteca era informatizada. Diante desse cenário, a UFT incluiu o processo de modernização das bibliotecas como uma das metas do seu Planejamento Estratégico para os anos de 2006 a 2010.

Segundo o Catálogo de Cursos da UFT (UFT, 2010), o processo de modernização das bibliotecas dessa IFES é caracterizado por investimentos em melhoria da

infraestrutura dos espaços físicos, aquisição de acervo da bibliografia básica e complementar dos cursos de graduação, aquisição de equipamentos de informática, de mobiliários e informatização desses setores.

Considerações dos usuários sobre os investimentos no processo de modernização

Inicialmente, procurou-se saber com que frequência os participantes dessa pesquisa utilizam a biblioteca. Conforme a tabela abaixo, constatou-se que a categoria que mais utiliza esse setor é a discente, uma vez que 80% deles a frequentam mais de uma vez por semana. Os demais alunos (20%) informaram que a utilizam mensalmente, raramente ou nunca a utilizam.

Tabela 1 – Distribuição de usuários por frequência de uso da Biblioteca do Campus de Palmas da UFT

Categorias	Discentes		Docentes		Técnico-administrativos em educação		Usuário Externo	
	Total de Respondentes	%	Total de Respondentes	%	Total de Respondentes	%	Total de Respondentes	%
Diariamente	25	25%	00	0%	00	0%	01	25%
Uma vez por semana	15	15%	04	27%	00	0%	00	0%
Mais de uma vez por semana	41	40%	03	20%	00	0%	02	50%
Mensalmente	07	7%	03	20%	01	25%	01	25%
Raramente	11	11%	03	20%	03	75%	00	0%
Nunca utiliza	02	2%	02	13%	00	0%	00	0%
Total	101	100%	15	100%	04	100%	04	100%

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados de pesquisa.

Os técnico-administrativos em educação que participaram desta pesquisa não utilizam a biblioteca com frequência. Conforme os dados, apenas um afirmou a utilização mensal, enquanto os demais (três) a usam raramente. O representante dessa categoria que foi entrevistado afirmou que tem o hábito de adquirir os livros de que necessita, além de considerar as regras de funcionamento da biblioteca como rígidas, principalmente a cobrança de multas no caso de atraso na devolução de livros emprestados.

Dos usuários externos que responderam ao questionário, três utilizam a biblioteca semanalmente, e um, mensalmente. O usuário dessa categoria que foi entrevistado afirmou que utiliza somente as salas de estudo da biblioteca para estudar para concurso. Segundo ele, "não faço o uso da biblioteca em si, só utilizo o espaço da biblioteca. Eu, enquanto usuário, vamos chamar assim,

sou um usuário passivo, porque eu não sou uma pessoa que posso utilizar dos serviços diretamente, né?" (Carlos, usuário da comunidade externa da UFT).

Entre as categorias de usuários da biblioteca da UFT/Campus de Palmas, há várias diferenças quanto ao seu uso. Professores, por exemplo, podem emprestar mais livros da biblioteca e têm um prazo maior que os demais usuários para a devolução; porém, Carlos, usuário externo, foi o único a se declarar como alguém com direitos e benefícios limitados. Quando esse usuário afirma que não faz "uso da biblioteca em si", pode-se entender que ele não tem acesso à essência da biblioteca. Além disso, o termo "passivo", utilizado por Carlos, pode ter uma conotação forte, porque pode mostrar como ele se sente com relação à atenção que recebe da biblioteca, ou seja, sem participação.

Tabela 2 – Distribuição de usuários por frequência de uso de outras bibliotecas em Palma

Categorias	Discentes		Docentes		Técnico- Administrativos em Educação		Usuário Externo	
	Total de Respostas	%	Total de Respostas	%	Total de Respostas	%	Total de Respostas	%
Sim	58	57%	04	25%	00	0%	02	50%
Não	44	43%	12	75%	04	100%	02	50%
Total	102	100%	16	100%	04	100%	04	100%

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados de pesquisa.

Do total de usuários que respondeu ao questionamento sobre a necessidade de utilizar outras bibliotecas, além desta da UFT, 51% afirmaram que fazem uso de outras bibliotecas na capital do Tocantins.

Solicitou-se aos participantes desta pesquisa que informassem, de forma aberta, o motivo pelo qual procuram outra biblioteca. Dos 64 que afirmaram esse hábito, 48 responderam a essa solicitação.

As justificativas mais recorrentes, indicadas nos questionários e nas entrevistas, permitem o entendimento de que as motivações dos usuários pela procura de outras bibliotecas estão relacionadas a três características da biblioteca da UFT do Campus de Palmas: 1) a localização da biblioteca; 2) as condições do espaço físico; e 3) a qualidade do seu acervo. Estes aspectos serão analisados a seguir.

Localização da biblioteca da UFT do Campus de Palmas

A localização da referida biblioteca aparece como um dos fatores que influenciam os seus usuários a procurar outras bibliotecas na cidade de Palmas. Sobre isto, observa-se que esse Campus se localiza na parte norte da cidade, mas, conforme afirmam Kran e Ferreira (2006), a maioria da população de Palmas reside na área sul dessa capital. Além disso, o Campus está localizado numa distância aproximada de quatro quilômetros do centro da cidade, o que significa que está relativamente distante para a maioria da população que reside na Capital, o que leva alguns dos envolvidos nesta pesquisa a procurar outras bibliotecas mais próximas de suas residências.

As condições do espaço físico da biblioteca

Com relação a essa motivação dos usuários para buscar outra biblioteca em Palmas, os entrevistados informaram que havia muito barulho no ambiente da biblioteca. Disseram também que, no período de chuvas no estado do Tocantins,

ocorria a formação de poças de água da chuva nos espaços de estudo e no acervo. Observamos, ainda, que existiam muitas lâmpadas queimadas no espaço da biblioteca. Dadas essas condições, esses entrevistados indicaram que procuravam bibliotecas com espaços mais silenciosos, organizados e confortáveis.

À época da pesquisa de campo, durante o primeiro semestre do ano de 2010, os investimentos referentes à infraestrutura da biblioteca ainda não tinham sido experimentados pela comunidade acadêmica, haja vista que o novo prédio ainda estava em fase de construção. Mas, por meio da análise das entrevistas e dos questionários, foi possível perceber que os usuários tinham fortes expectativas com relação à estrutura que estava em construção. Quando essa temática foi colocada nas entrevistas, de modo descritivo, os usuários revelaram suas expectativas, quase sempre com comparações, e, por várias vezes, os déficits do atual espaço físico foram os parâmetros para expor o que eles esperavam do novo prédio.

Por meio do questionário e perguntas abertas aos usuários, sobre as suas expectativas quanto ao novo prédio que estava sendo construído, temos que, das cento e vinte pessoas que responderam a essa questão, parte citou mais de uma expectativa. São elas: espaço adequado e confortável para estudos e pesquisas (77); aumento do acervo de livros e assinatura de periódicos (47); acervo organizado (24); aprimoramento dos serviços informatizados (11); equipe maior para o atendimento aos usuários (10) e profissionais capacitados para o atendimento (06).

Essas últimas respostas mostraram que eles esperavam mais do que mudanças na estrutura física da biblioteca, porque

a organização do acervo não depende somente do espaço disponível, mas também da equipe de profissionais que o organiza. O aprimoramento dos serviços informatizados também é um exemplo de que a expectativa deles não estava ligada apenas a questões de infraestrutura, pois eles diziam querer um atendimento melhor, haja vista as referências à equipe de pessoal da biblioteca.

Sendo assim, percebemos que era grande a expectativa dos usuários por essa “nova biblioteca”. Isso indicava que eles esperavam que essa mudança de espaço físico fosse dar condições para o nascimento de outra biblioteca. De certo modo, essa esperança se mostrava alimentada pelos discursos da gestão da

UFT, pois havia uma divulgação muito forte desse novo prédio. Percebemos, também, que os servidores que trabalhavam nessa biblioteca também tinham uma “esperança de dias melhores” com relação a essas mudanças.

Avaliação do acervo

A terceira característica da biblioteca da UFT do Campus de Palmas, que influenciava os membros da comunidade a procurar outra biblioteca, é a formação e a quantidade de exemplares do acervo dessa biblioteca. Aspectos que serão analisados a seguir.

Tabela 3 – Distribuição dos usuários quanto à avaliação da disponibilidade de títulos do acervo da biblioteca do Campus Universitário de Palmas da UFT

Categorias	Disponibilidade de títulos frente às necessidades dos usuários							
	Sim	%	Às Vezes	%	Não	%	Respondentes	%
Discentes	40	40%	54	55%	05	05%	99	100%
Docentes	06	43%	07	50%	01	07%	14	100%
Técnico-administrativos em educação	02	50%	02	50%	00	00%	04	100%
Comunidade Externa	02	50%	02	50%	00	00%	04	100%
Total	50	41%	65	54%	06	05%	121	100%

Fonte: elaboração própria a partir dos dados coletados em campo.

A análise dos dados da tabela acima permite a identificação de que a maioria (54%) dos usuários consultados considerava que a biblioteca nem sempre possuía os títulos de livros de que eles precisavam. Contudo, é possível perceber, por meio das observações e da interpretação dos dados provenientes das entrevistas, que alguns usuários consideram que a aquisição de

livros provocou melhorias significativas neste acervo. Eles informam que o acervo foi expandido, fazem comparações com o acervo que foi herdado da Unitins; porém, ressaltam que este acervo de livros ainda precisa melhorar, sobretudo, em dois aspectos: 1) aumento na variedade de títulos de livros; e 2) na quantidade de exemplares dos livros do acervo da biblioteca.

Tabela 4 – Distribuição dos usuários segundo a avaliação da quantidade de exemplares dos livros da bibliografia básica dos cursos de graduação do Campus de Palmas da UFT

Categorias	Quantidade de exemplares dos livros da bibliografia básica							
	Suficiente	%	Pouco suficiente	%	Insuficiente	%	Respondentes	%
Discentes	14	14%	59	60%	25	26%	98	100%
Docentes	02	15%	09	70%	02	15%	13	100%
Total	16	14%	68	61%	27	25%	111	100%

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados de pesquisa.

Para a análise dos dados da tabela acima foram consideradas as respostas dos discentes e docentes, porque eles são os usuários potenciais desta bibliografia básica. Sobre a quantidade de exemplares dos livros da bibliografia básica, notamos que, nas duas categorias, apenas 14% dos entrevistados consideraram a quantidade de exemplares suficiente, enquanto 86% a consideraram como insuficiente ou pouco suficiente. O diálogo com alguns dos membros dessas categorias permitiu a percepção de que a insuficiência da quantidade de exemplares de livros é o fator que mais incomoda esses usuários, ainda que alguns professores tenham evidenciado que as reclamações dos alunos sobre essa questão diminuiriam após o início dos investimentos em acervo.

Os alunos informaram que o período mais difícil é o de provas, uma vez que se esgotam os exemplares. Para eles, os livros são disputados entre os cursos, já que alguns títulos de livros são utilizados por vários cursos.

Observamos que os professores percebiam a pouca quantidade de exemplares pelas reclamações dos seus alunos e pareciam entender as suas exigências sobre essa questão, mas mostraram-se conformados com a situação, pois por vezes justificaram que a biblioteca nunca teria um livro por aluno. Essa postura é compreensível, haja vista que os docentes possuem acervos particulares e não necessitam entrar na disputa por livros da biblioteca, o que foi evidenciado pelos alunos.

Tabela 5 – Distribuição dos usuários segundo avaliação sobre a atualização das fontes de informação do acervo da biblioteca

Categorias	Atualização do Acervo					
	Sim	%	Não	%	Respondentes	%
Discentes	51	52%	47	48%	98	100%
Docentes	10	67%	05	33%	15	100%
Técnico-administrativos em educação	02	50%	02	50%	04	100%
Comunidade Externa	01	25%	03	75%	04	100%
Total	64	53%	57	47%	121	100%

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados de pesquisa.

Com relação à atualização do acervo, os usuários que participaram desta pesquisa estavam bastante divididos, haja vista que a maioria (53%) considerava que o acervo era atualizado, mas a quantidade daqueles (47%) que consideravam o contrário também era bastante grande.

Além disto, três dos entrevistados, membros da comunidade externa, classificam o acervo da biblioteca como desatualizado, fato compreensível, uma vez que a aquisição de livros é exclusiva para o atendimento das bibliografias dos Cursos de Graduação da UFT. Sendo assim, as expectativas dos membros das categorias de técnico-administrativos em educação e da comunidade externa não estão incluídas ou previstas na formação desse acervo.

Por meio das entrevistas, foi possível identificar que existem usuários que sentem falta de outros tipos de investimentos para o acervo. Segundo Patrícia:

Outra coisa que sinto também é..., livros para ler mesmo de leitura, clássicos brasileiros, romantismo, simbolismo, mais vi-

sível assim pra gente ter uma leitura assim..., inclusive livros contemporâneos... os livros assim estão sempre assim saindo na mídia, os livros atuais de leitura, ficção científica, autoajuda, não só livros didáticos sabe, mas para, para uma leitura cotidiana mesmo, sinto falta disso. (Patrícia, aluna de Curso da Área de Saúde).

Encontramos outros usuários que concordaram com a avaliação de Patrícia. Além disso, alguns professores também expressaram anseios por encontrar na biblioteca coleções específicas; por exemplo, sobre o "Tocantins, tem que ter uma área específica com as obras do Tocantins, com as obras raras, nós já tivemos aí mapas..." (Lídia, professora da Área de Humanas). Ou outra entrevistada que afirmou: "Se a gente pudesse ter jornais microfilmados..., pra gente fazer pesquisa seria muito bom" (Júlia, professora da Área de Ciências Sociais Aplicadas).

A partir das afirmações acima, é possível entender que, para esses usuários, acervo atualizado significa mais que aquisição constante de bibliografia básica.

Tabela 6 – Distribuição dos usuários segundo avaliação sobre a variedade dos tipos de fontes de informação do acervo da biblioteca

Categorias	Disponibilidade de CDs, periódicos e outras fontes desejadas							
	Sim	%	Às vezes	%	Não	%	Respondentes	%
Discentes	29	31%	28	30%	36	39%	93	100%
Docentes	04	27%	05	33%	06	40%	15	100%
Técnico-administrativos em educação	01	33%	01	33%	01	33%	03	100%
Comunidade Externa	01	25%	01	25%	02	50%	04	100%
Total	35	30%	35	30%	45	40%	115	100%

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados de pesquisa.

Com relação aos dados da tabela acima, verificamos que, em todas as categorias, os usuários questionados indicaram que a biblioteca não tinha o de que eles precisavam nos seus acervos de periódicos

e de multimeios. Apenas 30% sentiam-se atendidos quanto a este item, contra 70% que declararam não haver disponibilidade ou haver disponibilidade parcial desses tipos de material. Solicitamos que os

respondentes indicassem no questionário, de forma aberta, quais os tipos de fontes de informação de que eles precisavam, e não encontraram na biblioteca; 42 participantes responderam a esta solicitação, e alguns indicaram mais de uma fonte. De modo que os suportes menos encontrados foram: periódicos científicos (28), CDs (22), DVDs (18), internet (03) e jornais (02).

Apesar de a UFT não adquirir suportes de informação digitais, a biblioteca tem um pequeno acervo, que é formado por doações ou por CDs que acompanham livros (suplementos). Percebemos que parte dos usuários, ao identificar no livro que há este tipo de suplemento, procura os servidores da biblioteca e solicita esse material. Esse acesso depende da autorização do bibliotecário, já que o material não recebe tratamento técnico e não está indexado no SIE, o que o torna um serviço restrito e sem garantias de ser realizado para o usuário.

A partir das entrevistas, verificamos que ocorreram menções quanto à necessidade de melhoria do acesso às mídias digitais que a biblioteca possuía no período da pesquisa. Patrícia, aluna de um dos cursos da Área da Saúde, diz: "Sei que tem CDs, mas não os vejo, é difícil encontrar, é bagunçado, nunca consegui ter acesso".

Quanto à assinatura de periódicos, no Relatório de Avaliação Institucional Interna da UFT do período 2007-2008, há uma justificativa de que a falta de assinatura de periódicos é suprida pela disponibilidade de os usuários acessarem o Portal de Periódicos da CAPES (UFT, 2009c).

A partir dos dados da tabela 7, abaixo, é possível entender a reclamação dos usuários quanto à assinatura de periódicos impressos, apesar de terem a possibilidade de acessar gratuitamente os periódicos disponíveis no Portal da Capes.

Tabela 7 – Distribuição de usuários quanto à existência de orientação para a utilização do Portal de Periódicos da Capes

Categorias	Orientação sobre a utilização do Portal de Periódicos da Capes							
	Sim	%	Algumas vezes	%	Não	%	Respondentes	%
Discentes	04	05%	23	26%	60	69%	87	100%
Docentes	03	21%	05	36%	06	43%	14	100%
Técnico-administrativos em educação	02	67%	01	33%	00	00%	03	100%
Comunidade Externa	00	00%	01	33%	02	67%	03	100%
Total	09	08%	30	28%	68	64%	107	100%

Fonte: elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.

Os dados indicam a falta de orientação sistemática e adequada aos usuários para a utilização do Portal de Periódicos da Capes, o que leva ao desconhecimento dessa ferramenta de pesquisa por parte dos alunos (note, na tabela acima, que 69% dos discentes declararam não ter orientação quanto ao uso desta ferramenta), que assim

sentem a necessidade da assinatura de periódicos impressos. Além disto, existem periódicos importantes para uma biblioteca universitária que não estão disponíveis nesse Portal; por exemplo, o *Le Monde Diplomatique Brasil*.

Por meio das entrevistas e da observação, verificamos que os professores

que reivindicaram essa assinatura, tanto conhecem como utilizam esse Portal, porém tomam essa atitude baseados nas condições dos seus alunos da graduação, uma vez que esse público tem menos experiência com esse recurso, situação que é agravada pela falta de orientação.

Também foi evidente nos depoimentos dos professores que eles tinham conhecimento de que o Governo Federal não disponibilizava recursos específicos para a aquisição de periódicos científicos na versão impressa, uma vez que ele disponibilizava o acesso gratuito ao Portal de Periódicos da CAPES; entretanto, alguns

reivindicaram que o Campus adquira esse tipo de assinatura com os seus recursos próprios (sem rubrica).

Avaliação do atendimento prestado pelos servidores da biblioteca

Apresentamos, a seguir, dados sobre a avaliação dos sujeitos da pesquisa sobre o atendimento prestado pelos servidores da biblioteca.

Tabela 8 – Distribuição dos usuários quanto ao atendimento prestado pelos servidores da biblioteca do Campus Universitário de Palmas da UFT

Categorias	Atendimento dos servidores da biblioteca									
	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Respon- dentes	%
Discentes	16	16%	45	46%	32	33%	04	05%	97	100%
Docentes	03	20%	06	40%	06	40%	00	00%	15	100%
Técnico-administrativos em educação	03	75%	00	00%	01	25%	00	00%	04	100%
Comunidade Externa	00	00%	03	100%	00	00%	00	00%	03	100%
Total	22	18%	54	45%	39	33%	04	04%	119	100%

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados de pesquisa.

Conforme os dados da tabela acima, 63% dos envolvidos nesta pesquisa consideram o atendimento prestado pelos servidores da biblioteca como bom ou ótimo. Estes dados podem significar que essa maioria se sente bem atendida por esses profissionais da biblioteca da UFT de Palmas, porém uma parcela considerável (33%) dos questionados indicou que esse atendimento é regular, sendo que

a afirmação foi mais presente entre os membros das categorias de discentes e docentes.

Os usuários que indicaram o atendimento como regular ou ruim foram convidados a comentar, de forma aberta, as suas respostas, sendo que 46 deles atenderam a essa solicitação. Eles elencaram os seguintes fatores como condicionantes das suas respostas: 1) a

quantidade de servidores insuficiente (22); 2) a necessidade de melhoria na qualidade do atendimento (16); 3) a necessidade de capacitação dos atendentes (07); 4) a demora no atendimento (05).

Podemos considerar que as observações dos usuários se relacionavam ao fato de que a quantidade de servidores tem relação com a demora no atendimento e a necessidade de melhorar a qualidade do atendimento pode ser resolvida com a capacitação dos servidores da biblioteca. A opinião de um dos entrevistados sobre a capacitação dos servidores da biblioteca foi singular. Téó acredita que, no geral, o servidor dessa biblioteca:

Não é um leitor, não é um ativista cultural, ele é no máximo é um burocrata do livro. Se você vai à biblioteca de Palmas o atendimento é péssimo, não tô dizendo que as pessoas gritam com você, que tratam mal, mas são pessoas que não tem..., que não tem a menor intimidade com a vida cultural, com o livro, com a literatura, com a poesia, com a ciência que tá lá colocada, não tem nenhuma relação, entra e sai e aquilo lá é um castigo. (Téó, servidor técnico-administrativo em educação da UFT).

A observação sobre capacitação feita pela quase totalidade dos usuários entrevistados relacionava-se a questões de técnicas de atendimento ao público. Já Téó se referiu à necessidade de formação dos servidores da biblioteca de forma que estes fossem qualificados para a "ação cultural" e científica, de modo que bibliotecários e assistentes fizessem mais do que a administração da informação e a localização de livros no acervo. Segundo ele, estes deveriam atuar como mediadores de informação, ser criativos para contribuir tanto com a formação do acervo quanto com a formação dos usuários da biblioteca.

Nesta mesma linha de raciocínio, é que Milanesi (2002, p. 98) afirma que os profissionais da informação devem ir além da "organização passiva de um acervo à espera de leitores, em contrapartida, é possível criar atividades e serviços que são, claramente, estímulos à ampliação do conhecimento pelos conflitos que suscitam, pelo prazer que oferecem – ou pelos dois".

Tabela 9 – Distribuição dos usuários quanto à quantidade de pessoas envolvidas no atendimento da biblioteca do Campus de Palmas da UFT

Categorias	Suficiência do número de servidores da biblioteca					
	Sim	%	Não	%	Respondentes	%
Discentes	25	26%	73	74%	98	100%
Docentes	03	21%	11	79%	14	100%
Técnico-administrativos em educação	01	25%	03	75%	04	100%
Comunidade Externa	00	00%	04	100%	04	100%
Total	29	24%	91	76%	120	100%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

As considerações dos usuários sobre a quantidade de servidores da biblioteca ficam mais evidentes depois da análise dos dados da tabela acima, pois se verifica que 76% dos usuários consultados entenderam que a quantidade de servidores da biblioteca não era suficiente.

Os entrevistados fizeram, também, referências a menor quantidade de pessoas para o atendimento informatizado (empréstimo, devolução, renovação de empréstimo e reserva de livros) do que para o auxílio à consulta do acervo e para a oferta de serviços especializados de disseminação de informação. Segundo os usuários, havia horários em que eram formadas grandes filas para o atendimento no balcão de empréstimo. Conforme o professor Cláudio:

Pra mim o atendimento é bom, a única... outra crítica que eu teria à biblioteca é a falta de funcionários, às vezes faz uma fila bem grande, então é falta de funcionários, tem que ter mais funcionários. Então as únicas críticas que eu teria seriam a falta de funcionários, porque o acervo tá crescendo cada vez mais, mas não se contratam mais funcionários, então vai ficar cada vez pior na minha visão esse atendimento, mas não é culpa da biblioteca, é porque não tem funcionário (Cláudio, professor da Área da Saúde).

A relação construída pelo professor Cláudio entre a quantidade de servidores da biblioteca e o crescimento do acervo pode ser bem compreendida com os seguintes dados: no ano de 2004, a biblioteca possuía 40.812 exemplares de livros e 22 funcionários (UFT, 2004), enquanto no ano de 2010 o seu acervo era composto por 79.264 exemplares de livros e o seu quadro de pessoal era formado por 21 pessoas, entre servidores e bolsistas (UFT, 2010d). A partir dessa

relação, é possível inferir que o acervo foi praticamente duplicado, enquanto os recursos humanos foram reduzidos.

Nota-se que a UFT tentava resolver os problemas da quantidade insuficiente de pessoal com a participação de bolsistas na equipe da biblioteca. Alguns dos entrevistados criticaram essa atitude da Instituição. Para a aluna Graça:

Na verdade eu sempre sou atendida por estagiários, eu creio que o aluno ele não tem conhecimento de tudo, do funcionamento da biblioteca..., é como o..., o próprio aluno, ele tem período muito pequeno é, de seis meses, um ano de biblioteca, quando o aluno já começa ter o conhecimento se muda de estagiário, né? (Graça, aluna da área de Ciências Sociais Aplicadas).

A partir da observação, foi verificada uma intensa rotatividade de sujeitos na composição desse quadro de pessoal da biblioteca, principalmente entre os bolsistas, cuja maior parte estuda em cursos integrais e por isto encontra dificuldades em cumprir um horário fixo nas atividades administrativas da biblioteca. Na avaliação da aluna acima citada, essa rotatividade não contribuía com a qualidade do atendimento dos usuários da biblioteca.

Avaliação da informatização dos serviços da biblioteca

Para iniciarmos a discussão sobre a avaliação dos serviços ofertados pela biblioteca, vamos, em primeiro lugar, apresentar os dados de pesquisa sobre a eficiência do serviço informatizado de empréstimo.

Tabela 10 – Distribuição dos usuários quanto aos serviços informatizados de empréstimo de livros da Biblioteca do Campus de Palmas da UFT

Categorias	Eficiência do serviço informatizado de empréstimo							
	Eficiente	%	Pouco Eficiente	%	Ineficiente	%	Respondentes	%
Discentes	76	78%	19	19%	03	03%	98	100%
Docentes	11	73%	03	20%	01	07%	15	100%
Técnico-administrativos em educação	03	100%	00	00%	00	00%	03	100%
Total	90	78%	22	19%	04	03%	116	100%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.

Os dados mostram que os membros da categoria usuários externos não tinham acesso aos serviços informatizados de empréstimo, devolução e reserva de livros da biblioteca, por isto, conforme tabela acima, serão analisadas apenas as respostas dos membros das categorias de discentes, docentes e técnico-administrativos em educação.

Os dados mostram que 78% dos usuários consultados aprovavam o serviço informatizado de empréstimo e devolução de livros. No entanto, 19% do total de usuários questionados consideraram o serviço pouco eficiente, e 3% do total de usuários considerou o serviço informatizado de empréstimo e devolução como ineficiente. Por meio dos comentários dos usuários nos questionários e dos depoimentos obtidos nas entrevistas, percebemos que as críticas a esse serviço estavam relacionadas à ocorrência de algumas falhas nos serviços de empréstimo e devolução, entre elas o fato de que algumas vezes o sistema ficava inoperante. Os entrevistados também citaram casos em que a devolução do livro não era computada. Além disso, foram registradas reclamações quanto ao sistema não permitir a renovação do

empréstimo de livros de modo on-line e sobre o fato de acesso ao serviço ser limitado a determinados públicos.

A questão do acesso limitado ao serviço de empréstimo de livros para determinados públicos foi evidenciada por alguns professores e por um técnico-administrativo em educação. Eles questionaram o fato de os alunos da especialização lato sensu não poderem realizar esse tipo de empréstimo. Além disso, o técnico-administrativo em educação também questionou a restrição desse serviço aos demais profissionais que trabalham na UFT, de forma terceirizada, que são os motoristas, os vigilantes, os que trabalham na limpeza e manutenção, etc.

Entretanto, observamos que, quando a biblioteca não era informatizada, os funcionários terceirizados e os alunos das especializações da UFT eram cadastrados como usuários e podiam utilizar o serviço de empréstimo de livros das bibliotecas como os demais servidores e alunos dessa IFES, situação que foi modificada após a informatização das bibliotecas. A esse respeito vale reter as observações de Biagin e Carcino (2009, p. 38), pois, de acordo com esses autores, nesse

processo de construção de bibliotecas informatizadas, virtuais e até digitais, existem “interesses por vezes divergentes que estão relacionados a uma lógica de fundo”. Para eles, essa lógica está pautada em princípios econômicos e comerciais que valorizam a perpetuação da hegemonia capitalista e, sendo assim,

não interessa partilhar o acesso às fontes de informação com os membros das classes “subalternas”.

Abaixo, colocamos uma tabela sobre a frequência com que os usuários se utilizam da plataforma on-line, de forma a perceber os problemas porventura existentes na utilização desse recurso.

Tabela 11 – Distribuição dos usuários quanto às frequências com que pesquisam no catálogo on-line do SIE

Categorias	Frequência de consulta ao catálogo on-line							
	Sempre	%	Às vezes	%	Nunca	%	Respondentes	%
Discentes	02	02%	19	20%	76	78%	97	100%
Docentes	02	13%	04	27%	09	60%	15	100%
Técnico-administrativos em educação	00	00%	01	25%	03	75%	04	100%
Comunidade Externa	00	00%	00	00%	04	100%	04	100%
Total	04	03%	24	20%	92	77%	120	100%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.

Na época da pesquisa de campo, a biblioteca do Campus de Palmas não dispunha de computadores disponíveis para os usuários consultarem diretamente o catálogo on-line do SIE. Dessa forma, quando os usuários precisavam saber se havia na biblioteca determinada fonte de informação, era necessário que eles solicitassem essa consulta aos atendentes nos terminais de empréstimo e devolução de livros da biblioteca, o que levava alguns usuários à fila de espera somente para identificar se a biblioteca possuía ou não determinado livro.

Com este cenário, não foi difícil entender por que os dados da tabela acima indicam que somente 2% dos discentes e 13% dos

docentes têm o hábito de consultar esse catálogo da biblioteca.

Para o acesso adequado dos usuários ao acervo, é necessário que haja na biblioteca terminais de computadores para a consulta ao catálogo e servidores disponíveis para auxiliar os usuários em suas pesquisas. Segundo Mangué (2006, p. 160), “no sistema brasileiro a universidade concentra sua atenção sobre o software negligenciando, paradoxalmente, a aquisição dos equipamentos para uso do sistema, isto é, dificultando o acesso ao software e, por conseguinte, o atendimento ao usuário final, com consequentes efeitos negativos para o atendimento ao usuário”.

Há que se considerar que qualquer investimento na biblioteca deve ser motivado pelas necessidades dos usuários, pois se eles não usufruírem dos recursos

implantados não há razão para fazê-lo. O auxílio aos usuários da biblioteca do Campus de Palmas será discutido a partir dos dados da próxima tabela.

Tabela 12 – Distribuição dos usuários quanto à orientação para utilizar o catálogo on-line do SIE

Categorias	Apoio à utilização do catálogo on-line									
	Servidor da Biblioteca	%	Colega	%	Docente	%	Nunca recebeu apoio	%	Respondentes	%
Discentes	06	06%	03	03%	07	07%	82	84%	98	100%
Docentes	02	13%	00	00%	00	00%	13	87%	15	100%
Técnico- administrativos em educação	00	00%	00	00%	00	00%	04	100%	04	100%
Comunidade Externa	00	00%	00	00%	00	00%	04	100%	04	100%
Total	08	07%	03	02%	07	06%	103	85%	121	100%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.

De acordo com a tabela acima, 85% dos membros da comunidade acadêmica consultados nesta pesquisa disseram nunca terem sido ensinados a utilizar o catálogo on-line do SIE. Os dados apresentados na tabela acima indicam que, na biblioteca do Campus de Palmas, a orientação dos seus usuários quanto ao uso do catálogo on-line do SIE não é uma prática constante. Essa falta de orientação explica o fato de a maioria dos usuários não utilizarem essa ferramenta do SIE (conforme os dados da tabela 11).

Segundo Carvalho (2004), os serviços mais atingidos pela informatização são: a consulta ao catálogo e a bases de dados das bibliotecas, tanto no suporte on-line como em CD-ROM, a pesquisa bibliográfica, o tratamento da informação, a aquisição de acervo, a comutação e o acesso à internet. A partir desse pressuposto, a maioria dos serviços atingidos pela informatização são aqueles relacionados com a consulta/pesquisa/localização e o acesso dos

usuários às fontes de informação. Porém, no caso da UFT, os serviços mais atingidos pela informatização estão relacionados com as atividades administrativas da sua biblioteca.

Avaliação da informatização dos serviços da biblioteca

A partir dos dados coletados no campo, verificamos que a biblioteca do Campus de Palmas, desde o ano de 2006, passou por um processo de transformações que visava proporcionar atendimento básico para uma biblioteca universitária, qual seja: um acervo com a bibliografia básica, infraestrutura adequada, mobiliários e sistema de armazenamento e recuperação das informações do acervo.

Quando se constata que, nos últimos anos, a biblioteca da UFT do Campus de Palmas passou do sistema de

fichas catalográficas para um sistema informatizado, que houve diminuição na quantidade de recursos humanos e que para ela se prepara um novo prédio estruturado segundo os conceitos e recursos contemporâneos, entende-se que ela vem passando por um constante processo de modernização, embora esse processo se encontrasse desarticulado dos reais interesses dos seus usuários. Isto porque, como bem mostrado no corpo do artigo, os efeitos do processo de modernização/informatização da biblioteca da UFT do Campus de Palmas mostravam-se mais direcionados para administração da biblioteca do que para o atendimento às necessidades dos seus usuários. Uma confirmação disto é o fato de que os serviços executados pelos servidores e bolsistas eram informatizados, porém os serviços mais relacionados com o acesso dos usuários à informação e aqueles que dependem da relação mais direta entre os servidores e os usuários da biblioteca não eram viabilizados de forma adequada.

Apesar disto, para a maioria dos usuários consultados nesta pesquisa a informatização da biblioteca pareceu ser o ponto alto dessa modernização, mas somente no aspecto empréstimo, devolução, renovação e reserva de livros, já que faltavam orientação e computadores para os usuários utilizarem os serviços do catálogo on-line do SIE.

Como mostraram os dados, no processo de modernização dessa biblioteca, foi necessário adquirir equipamentos de informática, aumentar a quantidade de servidores e investir na capacitação destes trabalhadores, para assim ofertar de forma efetiva os serviços ainda em fase de implementação.

Verificamos, também, que os usuários queriam para o acervo mais do que os livros que compõem a bibliografia básica dos cursos. Eles também queriam obras literárias, assinatura de periódicos, coleções especiais e outros tipos de fontes de informação. Assim, é necessário que se considerem os interesses dos docentes e discentes para além do ensino; os dos servidores técnico-administrativos em educação e dos usuários externos tanto na formação do acervo, quanto na oferta de serviços.

De modo geral, o grande desafio dessa biblioteca é ampliar e estreitar a relação com o seu público, para isso é necessário uma aproximação com os usuários para assim identificar os seus interesses e, a partir disso, desenvolver ações de extensão, eventos culturais, cursos, informativos, etc., isto é, serviços especializados de disseminação de informações, orientações para a pesquisa e para a formação do pensamento crítico.

A partir desses dados, concluímos que esse processo mostrou-se em acordo com os pressupostos do projeto de modernização da educação superior brasileira, o qual está baseado em ideais liberais e enfatiza os aspectos técnicos, o aumento da eficácia da administração pública e a produtividade, em detrimento das necessidades dos agentes envolvidos nesse processo.

Referências bibliográficas

- BRASIL, Heloisa dos Santos. *Avaliação do processo de modernização da biblioteca da Universidade Federal do Tocantins, campus de Palmas*. Dissertação de mestrado, Curso de Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas (MAPP) da Universidade Federal do Ceará (UFC), 2011.
- CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. *A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias*. Niterói: Intertexto, 2004.
- CRESWELL, John W.; CLARK, Vicki L.P. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. California: Sage Publications, 2007.
- CUNHA, Murilo Bastos da. *A biblioteca universitária na encruzilhada*. DataGramaZero: Revista de Informação, v.11, n.6 dez. 2010 . Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_art.htm>. Acesso em: 20 dez. 2010.
- KRAN, Faida; FERREIRA Frederico Poley. *Qualidade de vida na cidade de Palmas - TO: uma análise através de indicadores habitacionais e ambientais urbanos*. Ambiente & Sociedade, v. 9, n. 2, jul./dez. 2006.
- LEJANO, Raul P. Experience. In: *Frameworks for policy analysis: merging text and context*. New York: Routledge, 2006. p. 177 – 197.
- MANGUE, Manuel Valente. *Informatização e organização do trabalho em bibliotecas universitárias: estudo comparado entre Brasil, Moçambique e África do Sul*. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. esp., p. 147-163, jan./jul., 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/351/419>>. Acesso em: 30 ago. 2010.
- MENEGHEL, S. M.; LAMAR, A. R. *Avaliação como Construção Social: reflexões sobre as políticas de Avaliação de Educação no Brasil*. Avaliação, Campinas, v. 6, n. 4, p. 17-26, 2001.
- MILANESI, Luís. *Biblioteca*. São Paulo: Ateliê, 2002.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. Conceito de avaliação por triangulação de métodos. In: __. MINAYO, Maria Cecília de Souza; ASSIS, Simone Gonçalves de; SOUZA, Edinilsa Ramos de (org). *Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. p. 19-51.
- SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Avaliação de políticas e programas sociais: uma reflexão sobre o conteúdo teórico e metodológico da pesquisa avaliativa. In: __. *Pesquisa avaliativa: aspectos teórico-metodológicos*. São Paulo; São Luis: Veras; GAEPP, 2008. p. 89-177.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PALMAS. BIBLIOTECA. *Relatório das atuais condições da Biblioteca da Universidade Federal do Tocantins (Campus de Palmas)*. Palmas: UFT, 2004.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. *Catálogo das condições de oferta dos cursos de graduação*. Palmas: UFT, 2010d.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. *Planejamento Estratégico 2006-2010: por uma universidade consolidada democrática, inserida na Amazônia*. Palmas: UFT, 2006b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. *Relatório de Avaliação Institucional – UFT 2009-2010*. Palmas: UFT, 2010h.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. *Relatório de Avaliação Institucional Interna da UFT 2007-2008*. Palmas: UFT, 2009c.

Resumen: El artículo presenta los resultados de la evaluación de la modernización de la biblioteca de la Universidad Federal de Tocantins, Campus Palmas. El objetivo fue evaluar el proceso y verificar si los resultados cumplen las necesidades de información de la comunidad académica. La investigación es interpretativa y se constituye como un estudio de caso; hubo investigación bibliográfica y documental, observación participante, cuestionarios, entrevistas cualitativas con los usuarios, técnicos y miembros de la dirección de la Universidad que participan en el proceso. Se observó que el proceso de modernización de la biblioteca del Campus de Palmas es considerado por sus usuarios como significativo. Sin embargo, las inversiones y las acciones se realizan de forma fragmentaria. Se priorizan las tareas administrativas de la biblioteca y, a causa de eso la infraestructura de informatización, recursos humanos y materiales no coinciden con las necesidades de los usuarios de esta biblioteca.

Palabras-clave: bibliotecas universitarias, evaluación, Universidade Federal do Tocantins, metodología.

Résumé: Cet article présente les résultats de l'évaluation de la modernisation de la bibliothèque du Campus Palmas de l'Université fédérale de Tocantins. L'objectif était d'évaluer le processus tout en vérifiant si les résultats répondent aux besoins d'information de la communauté universitaire. La recherche est interprétative et le mode d'investigation est l'étude de cas, appuyée sur la recherche bibliographique et documentaire, l'observation participante, l'application de questionnaires et la réalisation d'entretiens qualitatifs avec les utilisateurs, techniciens et membres de la direction de l'Université impliqués dans le processus. Il a été constaté que le processus de modernisation de la bibliothèque du Campus Palmas est considéré par ses utilisateurs comme significatif. Toutefois, les investissements et les actions sont menés de façon fragmentée et se sont concentrés sur les tâches administratives de la bibliothèque, ce qui explique pourquoi l'infrastructure pour l'informatisation et les ressources humaines et matérielles ne correspondent pas aux besoins des utilisateurs de cette bibliothèque.

Mots-clés: bibliothèques universitaires, évaluation, Universidade Federal do Tocantins, méthodologie.

Notas

- 1 Os dados e as reflexões presentes neste artigo são fruto da dissertação de mestrado de Heloisa dos Santos Brasil (BRASIL, 2011), sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Lea Carvalho Rodrigues, defendida junto ao Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas da UFC (MAPP).