

A satisfação dos usuários da Biblioteca de Ciências Humanas no curso de Biblioteconomia da UFC: interação com serviços através das redes sociais

Grupo de Trabalho 11: **Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Interdisciplinaridade**

Bruno de Paula Araújo ¹ 

Evandro Leandro Lima Sales ² 

¹ Graduando em Biblioteconomia, Universidade Federal do Ceará, bruno.araujo93@alu.ufc.br

² Graduando em Biblioteconomia, Universidade Federal do Ceará, evandroleandro13@gmail.com

RESUMO

215

Tendo em vista o aumento exponencial das tecnologias digitais, diversas áreas do conhecimento precisaram se adaptar à novas ferramentas e meios de recuperação de informação. A esse viés, ao levar em consideração as bibliotecas universitárias enquanto organizações que têm públicos específicos e ativos nas mídias sociais, surgem impasses em alcançar a satisfação desses usuários em casos que não há um contato ativo virtualmente. O objetivo geral desta pesquisa tem como principal proposta a coleta de dados através dos usuários da Biblioteca de Ciências Humanas (BCH), com o foco nos discentes do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará. Tem como objetivos específicos: A) Medir a satisfação dos usuários, B) propor melhorias nos serviços oferecidos nas mídias sociais. Esta é uma pesquisa bibliográfica com metodologia quanti-qualitativa de caráter exploratório e descritivo. A amostra coletada do estudo de campo teve resultados satisfatórios, ao identificar que metade

dos usuários entrevistados estão satisfeitos com os serviços oferecidos e fazem uso das redes sociais. Como considerações finais, a pesquisa traz os principais pontos a serem melhorados no que diz respeito ao uso adequado das mídias sociais da BCH, como o Marketing para uma melhor promoção de seus serviços online, assim expandindo seus horizontes.

Palavras-chave: pesquisa de satisfação; estudo de usuários; redes sociais; Biblioteca de Ciências Humanas.