

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

FRANCIELE PEREIRA DA SILVA

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE: ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO
DOS USUÁRIOS**

Rio Grande
2013

FRANCIELE PEREIRA DA SILVA

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE: ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO
DOS USUÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado o Curso de
Biblioteconomia da Universidade
Federal do Rio Grande, como requisito
parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Me. Márcia Rodrigues
Coorientador: Prof. Me. Fabiano Couto Corrêa da Silva

Rio Grande
2013

FRANCIELE PEREIRA DA SILVA

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE: ESTUDO SOBRE A
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade
Federal do Rio Grande, como requisito
parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia.

Data de aprovação: ___/___/2013.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof.^a Me. Márcia Rodrigues
Universidade Federal do Rio Grande

Prof.^a Desiré Amaral
Universidade Federal do Rio Grande

Prof.^a Alex Serrano
Universidade Federal do Rio Grande

SUMÁRIO

RESUMO.....	5
ABSTRACT.....	6
1 INTRODUÇÃO	7
2 OBJETIVOS.....	9
2.1 OBJETIVO GERAL	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3 JUSTIFICATIVA.....	10
4 REVISÃO DE LITERATURA	11
4.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	12
4.1.1 Biblioteca Central da FURG	13
4.2 QUALIDADE NOS SERVIÇOS	14
4.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	15
5 METODOLOGIA	16
5.1 TIPO DE ESTUDO.....	16
5.2 LOCAL DO ESTUDO	16
5.3 AMOSTRA	16
5.4 COLETA DE DADOS	16
6 ANÁLISE DOS DADOS	18
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
REFERÊNCIAS.....	25
APÊNDICE A - Questionário utilizado para coleta de dados	27

RESUMO

Este estudo buscou identificar a percepção dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande acerca dos serviços de atendimento, circulação de materiais e acervo bibliográfico. A pesquisa, de natureza quanti-qualitativa, tem caráter exploratório-descritivo e utilizou como instrumento de coleta de dados questionários semifechados, os quais foram encaminhados via e-mail aos usuários com vínculo ativo junto à Biblioteca Central da FURG. O corpus desta pesquisa, composto de 257 respondentes, foi analisado e chegou às seguintes constatações: alguns usuários encontram-se insatisfeitos com o acervo desatualizado e poucos exemplares de certa obra, conclui-se que a divulgação deste trabalho poderá aprimorar as ações oferecidas pela Biblioteca.

Palavra- chave: Serviços de informação. Percepção dos usuários. Biblioteca universitária. FURG.

ABSTRACT

This study sought to identify the users' perception of the Central Library of the University of Rio Grande about answering services, movement of materials and bibliographic. The research, quantitative and qualitative in nature, is an exploratory-descriptive and used as an instrument for data collection semiclosed questionnaires, which were sent via email to users with active bond next to the Central Library FURG. The corpus of this research, consisting of 257 respondents was analyzed and reached the following findings: some users are dissatisfied with the acquis outdated and few copies of a work, it is concluded that the disclosure of this study may enhance the action offered by the Library.

Keyword: Information service. Perception of users. University library. FURG.

1 INTRODUÇÃO

A busca por um ambiente de qualidade é uma preocupação dos administradores para que possam atingir os objetivos de uma organização. De acordo com Gil (1999), a qualidade é definida a partir das necessidades do cliente e de seu interesse em produtos e serviços livres de deficiência.

A qualidade não aparece apenas nos produtos e serviços, mas também no trabalho de todo um grupo e abrange todos os aspectos de uma organização. O serviço de atendimento de qualidade, é de grande importância a fim de satisfazer as necessidades informacionais do cliente. Para que isto ocorra é necessário que haja profissionais capacitados e treinados para oferecer ao usuário um serviço eficiente.

Nesse sentido, uma biblioteca bem estruturada, com disponibilidade de materiais, que supram a demanda dos usuários, estará influenciando-os, positivamente, na busca pelo aprimoramento dos seus conhecimentos. Cabe lembrar que com evolução tecnológica, as bibliotecas também precisam adotar/atualizar o que se chama de biblioteca híbrida, ou seja, aquele estabelecimento que agrega o armazenamento, o acesso e o uso do acervo de forma física, digital e pela rede (GARCEZ, RADOS, 2002). Destaca-se a flexibilidade, atualização e criatividade em sua realização e forma a fim de atender às necessidades dos clientes.

Visando avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) bem como identificar o grau de satisfação dos seus usuários, o presente trabalho tem como questão norteadora averiguar a percepção dos usuários acerca dos serviços de atendimento, circulação de materiais e a qualidade do acervo bibliográfico, identificando possíveis melhorias nestes serviços.

O trabalho, estruturado segundo as seções apresentado nesta pesquisa, inclui: Objetivos, onde são abordados o objetivo geral e objetivos específicos deste estudo; Justificativa, item que relata a importância desta pesquisa para a área de Biblioteconomia e suas implicações para a instituição pesquisada; Revisão de Literatura, subdividida em três importantes tópicos: Bibliotecas Universitárias, A Qualidade nos Serviços e A Satisfação do Usuário; Metodologia, onde são detalhados os passos da pesquisa e o método de obtenção dos dados e sua análise; Análise dos resultados, contendo uma análise detalhada dos dados obtidos através

do instrumento de coleta; e Considerações finais, seção na qual são tecidas considerações a respeito da pesquisa, dos resultados obtidos e sugestões de melhoria de determinados aspectos levantados na seção anterior.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Identificar a percepção dos usuários da Biblioteca Central da FURG a respeito da qualidade dos serviços de atendimento e circulação de materiais e acervo bibliográfico.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Central da FURG no que diz respeito aos serviços de atendimento e circulação de materiais.
- Identificar o nível de satisfação no que diz respeito as atualidades do acervo bibliográfico.
- Apontar possibilidades de melhorias nos serviços analisados.

3 JUSTIFICATIVA

A FURG possui um Sistema de Bibliotecas composto por uma Biblioteca Central e oito bibliotecas setoriais. A Biblioteca Central, localizada no Campus Carreiros da Universidade, possui um acervo de cerca de 97 mil itens e

[...] está voltada para o atendimento de todos os cursos de graduação e pós-graduação, reunindo um acervo de livros, periódicos, CD-ROMs, DVDs, bases de dados, mapas, obras em Braille, entre outros, que abrange as diversas áreas do conhecimento. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, 2013)

O Sistema de Bibliotecas da FURG atende a uma população universitária de mais de 12.000¹ usuários. Destes, cerca de 10.000² são estudantes de graduação (presencial e EAD) e pós-graduação.

Levando em consideração a importância do acervo e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, bibliotecas estas destinadas a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, torna-se necessário realizar estudos periódicos sobre o nível de satisfação dos usuários, a fim de buscar a excelência no atendimento às necessidades informacionais da comunidade que atende.

Nesta perspectiva, visando avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da FURG, bem como averiguar o nível de satisfação dos seus usuários, o presente trabalho tem como questão norteadora verificar a sua percepção acerca dos serviços de atendimento, circulação de materiais e a qualidade do acervo bibliográfico, identificando possíveis melhorias nos itens abordados.

Acredita-se que os resultados desta pesquisa poderão contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas da FURG, especialmente os que se referem à qualidade dos serviços de atendimento e circulação de materiais, bem como acervo bibliográfico. Como reflexo do investimento em melhorias nos serviços, observa-se a elevação do nível de satisfação dos usuários. Assim, espera-se que esta pesquisa possa, também, contribuir para o aumento do nível de satisfação da comunidade acadêmica a respeito dos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da FURG.

¹ Informação retirada da página institucional do Sistema de Bibliotecas da FURG - Histórico do SIB, em http://www.biblioteca.furg.br/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=4.

² Informação obtida junto à Direção da Biblioteca Central da FURG no mês de fevereiro de 2013.

4 REVISÃO DE LITERATURA

Compreender uma unidade de informação como uma organização prestadora de serviço determina que se tenha conhecimento do conjunto do qual a unidade faz parte. Antes de mais nada, é preciso destacar pontos fortes e fracos a fim de definir estratégias que deverão ser executadas através de um planejamento, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários.

A informação é o principal elemento de uma biblioteca universitária. Em se tratando de uma biblioteca com uma estrutura voltada para proporcionar acesso à informação, ela necessita gerenciar muito mais do que um acervo: é necessário gerenciar conteúdos que estão inseridos em seus documentos, Toda vez que um bibliotecário elabora catálogos, classifica e distribui o acervo, e desta forma está gerenciando conhecimentos, ampliando o acesso à informação e agregando valor (SILVA, 2005). Sendo assim, o acervo, seja ele impresso ou o virtual, necessita ser administrado de forma a suprir as necessidades informacionais da comunidade universitária no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Entende-se que há necessidade de um modelo de gestão a fim direcionar as funcionalidades deste universo de informações, que contribuirá para que os recursos alocados em cada processo sejam utilizados de forma apropriada, permitindo assim uma determinação conforme os princípios e missão da biblioteca universitária.

O fator de percepção em uma biblioteca universitária é essencial para a gestão da qualidade dos serviços que se direcionam para a satisfação dos usuários. Os serviços de gestão das bibliotecas conceituam a percepção como sendo a forma pela qual os usuários visualizam os serviços oferecidos. A gestão de qualidade se realiza pela estrutura de avaliação da qualidade e atividades gerenciais para então facilitar a concepção de conceitos inovadores que envolvem os serviços e a disseminação da melhor maneira de atender os usuários.

Conforme Almeida (2000, p. 73), “satisfação do cliente é um dos critérios mais importantes para se avaliar a eficácia e a qualidade do serviço”. A qualidade é entendida como algo sentido pelo usuário (algo a que ele atribui valor) e é também uma característica do serviço em si. É importante afirmar que os conceitos da administração são aplicáveis dentro das bibliotecas, pois estas precisam ser administradas fazendo-se uso do que há de moderno nessa área do conhecimento, para que as funções de organizar, armazenar e disseminar a informação sejam

exercidas para que os usuários obtenham satisfação em suas buscas. Nota-se que a comunidade acadêmica caracteriza a biblioteca como importante espaço para complementação dos seus estudos, sendo assim, aliando-se as tecnologias às teorias da administração conclui-se ser este o caminho certo para a satisfação do usuário.

Nesta revisão de literatura serão abordados três tópicos: o primeiro discorre sobre as bibliotecas universitárias, incluindo um item que trata da Biblioteca Central da FURG; o segundo tópico retrata a qualidade dos serviços prestados; e o terceiro tópico aborda a questão da satisfação dos usuários.

4.1 Bibliotecas Universitárias

A universidade e a biblioteca, desde os tempos antigos, exercem um papel fundamental na preservação e disseminação do conhecimento. A biblioteca é, comum que seja entendida como uma ferramenta de autoeducação que possibilita aos indivíduos aprofundar e adquirir novos conhecimentos.

Em uma biblioteca um item indispensável é o bom atendimento ao usuário, o que refletirá na sua satisfação e retorno ao estabelecimento. O principal papel de uma biblioteca universitária é propor aos usuários serviços de informação e disponibilizar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

As bibliotecas em geral são distribuidoras de informações, desempenhando papel fundamental no desenvolvimento da sociedade, ocasionando transformações científicas, tecnológicas e educacionais em diversas áreas do conhecimento (SCHWEITZER, 2007). Sabe-se que as universidades são responsáveis pela formação de profissionais aptos e preparados para enfrentar o mercado de trabalho, sendo a biblioteca um recurso importante que possibilita ao acadêmico aprofundar seus conhecimentos, obter novas informações bem como compartilhar saberes.

Administrar uma biblioteca com competência e visando bons resultados exige planejamento e controle das atividades e serviços. Às bibliotecas universitárias, designadamente, compete fornecer informações em níveis compatíveis com as necessidades dos usuários, como apoiá-los às atividades, sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão.

Segundo Silva (2005) uma biblioteca universitária necessita gerenciar mais do que o acervo: precisa, como razão de sua existência, gerenciar conteúdos

depositados em suas estantes, pois toda vez que um bibliotecário elabora catálogos, classifica e distribui o acervo, desta forma gerenciando conhecimentos, ampliando o acesso e agregando valor. Em uma biblioteca universitária as necessidades informacionais do usuário devem ser atendidas pelos serviços oferecidos, caso contrário estes terão uma percepção negativa em relação aos serviços prestados.

Neste caso é muito importante que haja uma boa administração para que o usuário sinta-se satisfeito. É possível analisar nas bibliotecas universitárias dois níveis de serviços: o básico e o de valor agregado, um serviço o básico é a leitura que corresponde a uma das cinco leis de Ranganathan (1967): “um livro para cada leitor”. Esta lei descreve que é necessário ao leitor o atendimento da sua necessidade. Assim, quando o leitor busca por informações sobre um determinado assunto é importante que o acondicionamento dos livros esteja de acordo com um sistema organizado de classificação por assuntos, o que facilita a sua recuperação, já o serviço de valor agregado corresponde à disseminação da informação, levantamento bibliográficos entre outros. Percebe-se desta forma, que uma atividade só agrega valor quando se torna importante dentro do processo, resultando em satisfação do usuário.

4.1.1 Biblioteca Central da FURG

No ano de 1975 foi iniciada a construção do Campus Carreiros da FURG, que começou suas atividades no ano de 1978. Apenas em novembro de 1986 começou a ser construído um prédio próprio para a Biblioteca do Campus Carreiros. No final do ano de 2010, o Núcleo de Informação e Documentação (NID) passou a denominar-se Sistema de Bibliotecas (SIB), ligado à Pró Reitoria de Graduação.

Atualmente a FURG conta com uma Biblioteca Central e oito bibliotecas setoriais:

No Campus Carreiros localizam-se a Biblioteca Central, a Biblioteca Setorial de Pós-Graduação em Oceanografia e a Biblioteca Setorial Sala Verde - Judith Cortesão. Já a Biblioteca Setorial da Saúde, localizada junto à Área Acadêmica da Saúde Dr. Newton Azevedo, a Biblioteca Setorial Campus Cidade e a Biblioteca Setorial do Museu Oceanográfico estão situadas no Centro da cidade de Rio Grande. As bibliotecas dos Campi de Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul e Santa Vitória do Palmar, localizam-se nas suas respectivas cidades. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, 2013)

A Biblioteca Central está voltada para o atendimento de todos os cursos de graduação e pós-graduação, reunindo um acervo de livros, periódicos, CD-ROMs, DVDs, bases de dados, mapas, obras em Braille, entre outros, que abrange as diversas áreas do conhecimento. Por meio do catálogo on-line, disponibilizado no endereço eletrônico da biblioteca: <http://www.argo.furg.br>, o Sistema ARGO oferece consultas ao acervo, reservas e renovações de todos os tipos de materiais bibliográficos.

Assim a Biblioteca Central caracteriza-se pela diversidade de materiais que compõem o seu acervo e por oferecer uma ampla gama de serviços voltados à toda a comunidade acadêmica da FURG.

4.2 Qualidade nos serviços

Segundo Gronroos (2004), qualidade de um serviço ou produto é qualquer coisa perceptiva ao usuário. O autor ainda destaca que a vantagem competitiva de uma empresa depende da qualidade do valor de seus bens e serviços, devendo-se levar em conta como a qualidade é percebida pelos clientes. De acordo com Lovelock e Wright (2001), a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são quesitos diferentes, já que as percepções destes se baseiam em avaliações cognitivas de longo prazo e a satisfação é uma reação emocional de curto prazo. Quando o usuário não encontra exatamente o que procura, isto lhe causará um grande desconforto, e conseqüentemente, um sentimento de insatisfação com o serviço prestado.

Ao se tratar de prestação de serviço é importante a qualidade da equipe de contato e o atendimento em si, pois são eles que mostrarão a diferença, contribuindo para a elevação do nível de satisfação dos usuários.

Pinheiro e Godoy (2002) salientam que entre qualidade e informação existe uma afinidade muito grande. As organizações prestadoras de serviços enfrentam um grande desafio, ou seja, estar sempre entre as melhores e para estar neste rol precisa oferecer o melhor de seus serviços.

4.3 Satisfação do usuário

A satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços é influenciada por características dos serviços oferecidos pela biblioteca e a percepção que estes tem a respeito de qualidades atendidas ou não. Neste caso, os fatores emocionais e as necessidades dos usuários mostrarão se o serviço foi ou não bem executado.

Kotler (1998) define satisfação como o sentimento de prazer à decepção, resultado da comparação do que foi recebido com as expectativas da pessoa. Las Casas (2001) salienta que é necessário oferecer treinamento em todos os níveis da organização, utilizando comunicação adequada, ou seja, os funcionários devem ser convencidos e gratificados pelos resultados obtidos. É importante também a criação de uma filosofia de satisfação dos usuários da biblioteca e não apenas normas e regulamentos.

É importante que a biblioteca se defina e adeque às necessidades dos usuários e não espere que ele reclame dos serviços para então identificar o problema, pois para melhorar os níveis de satisfação deve-se primeiramente definir seu grau de satisfação ou insatisfação. Ao estar em contato direto com o usuário, os auxiliares das bibliotecas universitárias podem compreender feições importantes sobre o processo de constituição da percepção dos usuários em relação aos serviços prestados.

Lovelock e Wright (2002) afirmam que quando o cliente tem suas expectativas atendidas ou superadas pela prestação do serviço, então este apresenta qualidade, e logo, o cliente ficará satisfeito. Também destaca que para que isso realmente ocorra é necessário que a biblioteca esteja sempre preparada tanto sob aspectos administrativos quanto técnicos, ter sua missão, propósitos e objetivos bem definidos, dispor de um bom acervo bibliográfico, e manter um pessoal capacitado e em número satisfatório para que os usuários tenham uma boa percepção da imagem da unidade de informação.

5 METODOLOGIA

5.1 Tipo de estudo

Trata-se de uma pesquisa quanti-qualitativa, segundo Triviños (1987), em pesquisas quantitativas, as variáveis devem ser “medidas”, já nas pesquisas qualitativas, as variáveis são “descritas”. exploratório-descritiva segundo Gil (2006), pode ser classificada como experimentais; sendo o tipo mais complexo comparando-se com os outros, pois ao aprofundar o conhecimento da realidade, ao explicar como, por que as coisas são/acontecem de determinado modo, o risco de cometer erros torna-se maior. cujo objetivo é verificar a percepção dos usuários das Biblioteca Central da FURG acerca da qualidade dos serviços de atendimento, circulação de materiais e acervo bibliográfico.

5.2 Local do estudo

Biblioteca Central da FURG.

5.3 Amostra

O Sistema de Bibliotecas da FURG atende a uma população universitária de mais de 12.000 usuários. Destes, cerca de 10.000 são estudantes, ou seja, a parcela mais representativa de usuários do Sistema compõe-se de alunos de graduação (presencial e EAD) e pós-graduação.

Assim, para aplicação dos questionários e levantamento de dados para esta pesquisa, delimitou-se o universo de 10.000 usuários, todos com vínculo ativo junto à universidade. A amostra deste trabalho constituiu-se de 257 respondentes, o que equivale a uma amostra de 2,5% da totalidade de estudantes de graduação e/ou pós-graduação com vínculo ativo.

5.4 Coleta de dados

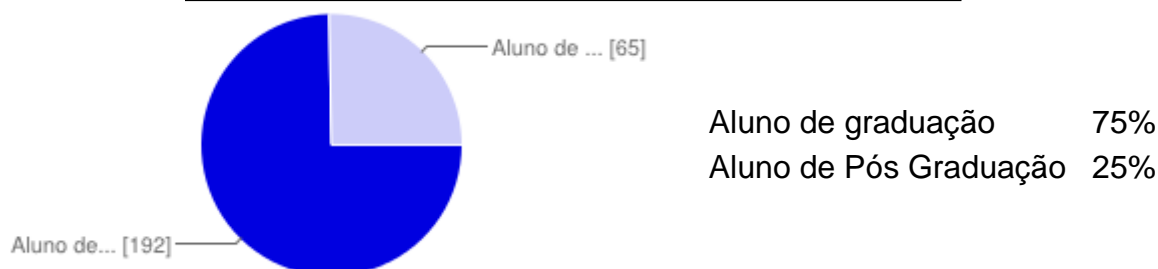
A coleta de dados se deu através do envio de questionários contendo nove questões. Destas, uma questão aberta e oito questões fechadas. Os questionários

foram elaborados através do Google Docs³ e enviados por e-mail pela Bibliotecária Roseli Senna Prestes, atual Diretora do Sistema de Bibliotecas da FURG. Dos 10.000 questionários enviados, 257 responderam até o dia 26 de fevereiro.

³ O Google Docs é um pacote de aplicativos do Google composto por um processador de texto, um editor de apresentações, um editor de planilhas e um editor de formulários, todos disponíveis para uso totalmente on-line. Para elaboração do questionário e análise dos resultados (gráficos) desta pesquisa fez-se uso do editor de planilhas e do editor de formulários.

6 ANÁLISE DOS DADOS

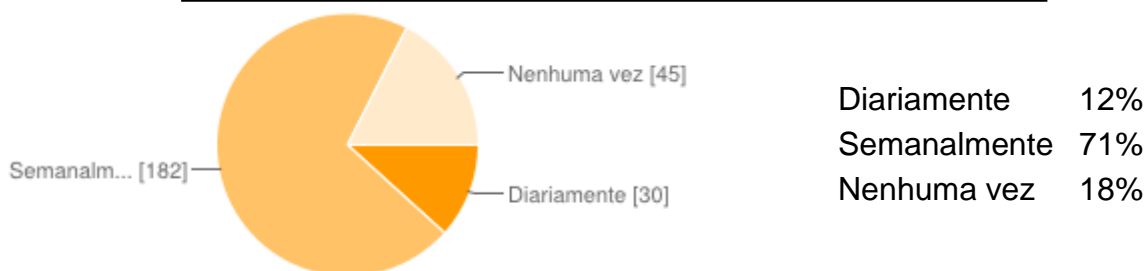
Gráfico 1 – Distribuição dos alunos segundo o vínculo com a instituição.



Fonte: Gráfico elaborado pela autora

O Gráfico 1 demonstra que 75% dos respondentes desta pesquisa compõe-se de alunos de graduação, enquanto os 25% restantes são alunos de pós-graduação.

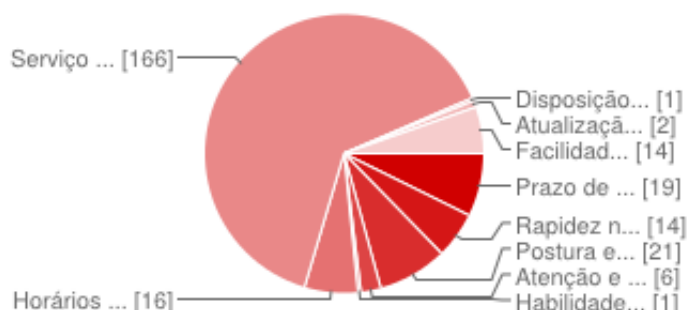
Gráfico 2 – Distribuição dos usuários segundo a frequência de uso da biblioteca.



Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Os resultados demonstram que 71% dos usuários frequentam a biblioteca semanalmente, enquanto 18% não frequentaram a Biblioteca Central nenhuma vez nos últimos 20 dias, seguidos de 12% que afirmam ter frequentado a Biblioteca Central diariamente nos últimos 20 dias. Cabe destacar que a flexibilidade do horário de funcionamento, das 8h às 21h, permite aos usuários que a frequentem sem prejuízo de suas atividades.

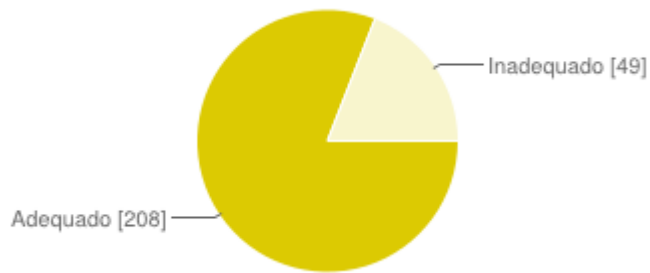
Gráfico 3 - Cinco melhores aspectos do serviço de circulação de materiais do sistema da Biblioteca da FURG.



Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Prazo de empréstimo	7%
Rapidez no atendimento	5%
Postura e facilidade de comunicação com o bibliotecário	8%
Atenção e personalização do atendimento	2%
Habilidades do funcionário com os equipamentos	0%
Horários de atendimento	6%
Serviço on-line (renovação, reserva, consulta ao catálogo) - Interface e facilidade no uso	64%
Disposição dos livros	0%
Atualização do acervo	1%
Facilidade no acesso aos livros	5%

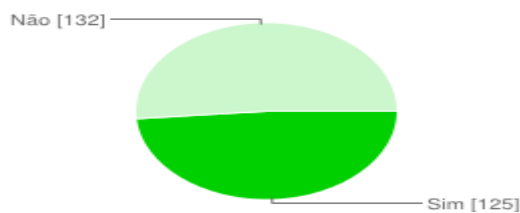
Em ordem crescente de aparecimento, o aspecto que mais agradou aos usuários se refere ao Serviço on-line, contabilizando 64% do total. Logo a seguir aparecem os itens Postura e facilidade de comunicação com o bibliotecário (8%) e Prazo de empréstimo (7%). Na sequência observa-se os itens Horários de atendimento (6%), Facilidade no acesso aos livros e Rapidez no atendimento (ambos contabilizando 5%), Atenção e personalização do atendimento (2%) e Atualização do acervo (1%). As opções Habilidades dos funcionários com os equipamentos e Disposição dos livros tiveram somente 1 marcação cada uma, o que não chega a ser representativo em termos percentuais, portanto figuram como 0%.

Gráfico 4 – Disposição do mobiliário.

Adequado 81%
Inadequado 19%

Fonte: Gráfico elaborado pela autora

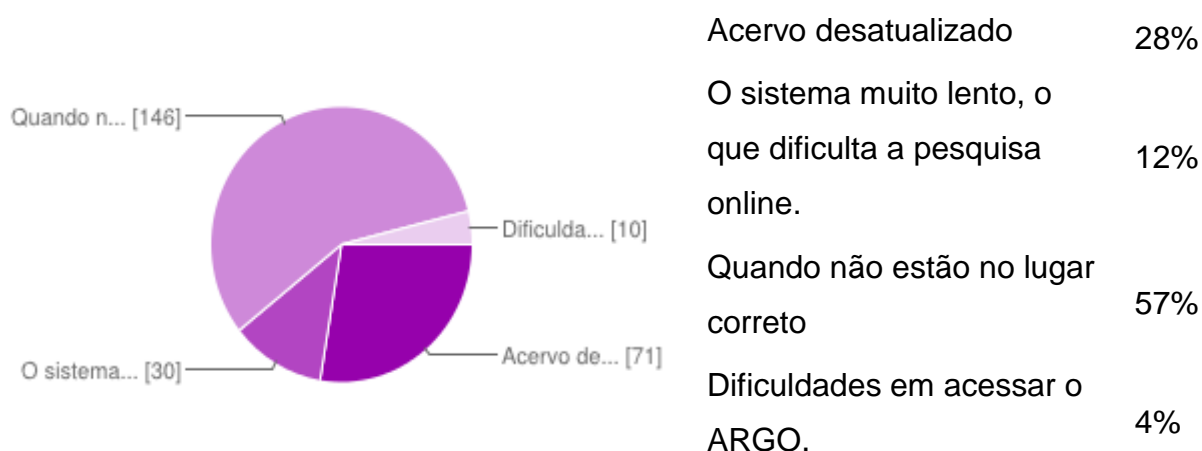
Os resultados demonstram que os a grande maioria dos usuários (81%) encontra-se satisfeita em relação à disposição do mobiliário, contra 19% que qualificaram a disposição do mobiliário como Inadequada.

Gráfico 5 – Disponibilidade de material no sistema

Sim 49%
Não 51%

Fonte: Gráfico elaborado pela autora

O resultado mostra com pouca diferença podendo haver até certa equiparação se for considerada uma escala de variabilidade.

Gráfico 6 – Dificuldades na buscar de materiais

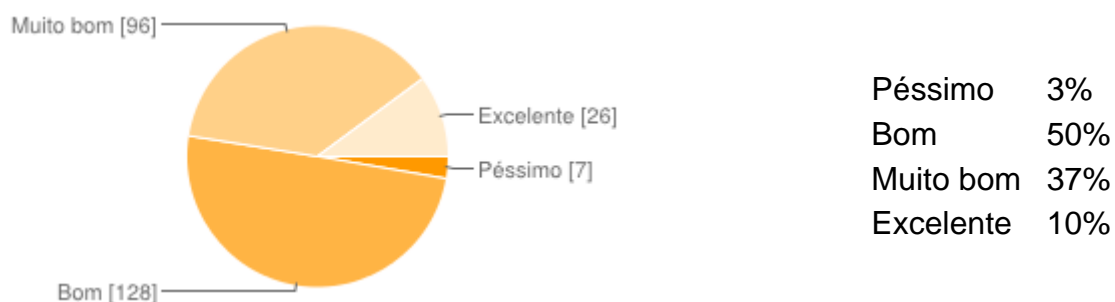
Fonte: Gráfico elaborado pela

A maior dificuldade apontada pelos usuários se refere à busca por materiais que não estão no lugar correto (57%), seguida de Acervo desatualizado (28%), Sistema lento (12%) e Dificuldades em acessar o ARGO (4%).

Gráfico 7 – Satisfação dos usuários em relação à consulta via Internet.

Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Grande parte dos usuários demonstrou estar satisfeita com o sistema on-line (76%), além de um significativo número de usuários (19%) ter demonstrado estar muito satisfeito com o serviço. No entanto, 5% responderam estar insatisfeitos. Investigar o porquê é uma forma de estar contribuindo com a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da FURG.

Gráfico 8 – Qualidade geral dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central da FURG

Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Percebe-se, no geral (50%), que os usuários estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelas Bibliotecas Central da FURG. Os dados obtidos demonstram ainda que 37% consideram a qualidade dos serviços oferecidos muito bom, seguido de 10% que consideram excelentes os serviços oferecidos pela Biblioteca Central. Observa-se apenas uma pequena parcela dos usuários que participaram desta pesquisa (3%) considera os serviços prestados de péssima qualidade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pensar em uma Biblioteca Universitária hoje e não levar em consideração a satisfação do usuário, é um grande desafio, pois esta terá que enfrentar, para seu o reconhecimento, questões relacionadas à sua competência e participação efetiva no meio de um contexto universitário.

A questão central deste trabalho foi verificar a percepção dos usuários acerca dos serviços de atendimento, circulação de materiais e acervo bibliográfico, identificando possíveis melhorias nos mesmos.

No caso do acervo bibliográfico, evidenciou que os usuários encontram-se insatisfeitos com a atualização do acervo (o acervo bibliográfico encontra-se, segundo os respondentes, defasado), e as obras atuais são disponibilizadas em pouca quantidade, ou estão disponíveis apenas para consulta local, o que evidencia a necessidade de ampliação da quantidade de exemplares adquiridos a fim de possibilitar aos usuários o empréstimo domiciliar das obras.

Uma das grandes preocupações dos usuários se refere à busca do material no acervo, pois os materiais muitas vezes não se encontram no lugar correto.

Grande parte dos usuários encontra-se satisfeita com o serviço **on-line**, pois possibilita que se façam buscas, renovações, reservas das obras desejadas.

É essencial que as Bibliotecas Universitárias desenvolvam e programem alguns estudos de avaliação dos serviços que prestam, quando poderão ser avaliadas a qualidade e a satisfação de seus usuários, podendo assim identificar falhas e corrigi-las, tendo como meta a oferta de serviços de excelência aos seus frequentadores.

Outro ponto a ser observado é que, em decorrência dos fatores identificados pelos níveis de satisfação dos usuários apresentados, poderão ser tomadas decisões no que diz respeito à administração da Biblioteca, como por exemplo, investimentos na estrutura física (salas de estudo individuais ou em pequenos grupos), possíveis mudanças na aquisição de livros (construção de uma política de aquisição que preveja um número mínimo e exemplar de acordo com as disciplinas ofertadas e alunos matriculados) e atualização do acervo.

Observa-se que neste trabalho a qualidade dos serviços prestados influencia muito a satisfação dos usuários. Espera-se que este tenha chegado ao seu objetivo principal, demonstrando assim como a qualidade influencia na satisfação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. **Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância**. Ci. Inf., Brasília, v. n. . 2002. Disponível em: www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf

GIL, Antônio de Loureiro. **Qualidade total na organizações**. São Paulo: Atlas, 1999.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing: conceitos, exercícios, casos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva 2002.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

PINHEIRO, Mariza Inês da Silva; GODOY, Leoni Pentiado. **Qualidade em serviços: uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22., 2002, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: ABEPRO, 2002. 1 CD-ROM.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. rev. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis de biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

SILVA, L. A G. da. **Visão panorâmica do planejamento de sistemas de bibliotecas universitárias**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Brasília, 1981. **Anais...** Brasília: CAPES 1981. p. 53-60.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidade e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SCHWEITZER, Fernanda. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 80-88, jul./dez 2007.

SHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse. **Qualidade no atendimento e tecnologia da informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. Biblioteca. **Histórico das bibliotecas**. Rio Grande, RS, 2012. Disponível em: <http://www.biblioteca.furg.br/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=4>. Acesso em: 13 jun. 2012.

APÊNDICE A - Questionário utilizado para coleta de dados

Universidade Federal do Rio Grande Trabalho de conclusão de curso

Rio Grande, 03 de Julho de 2012

Questionário elaborado com finalidade de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande: a percepção dos usuários acerca do acervo bibliográfico, atendimento e circulação de materiais.

1- Identificação:

Categoria:

1.1 () Aluno de graduação 1.2 () Aluno de Pós Graduação

2) Com que frequência você procura a biblioteca ou utilizou os serviços online nos últimos 20 dias?

3.1 Diariamente

3.2 semanalmente

3.3 Nenhuma vez

3) Selecione 5 melhores aspectos abaixo do serviço de circulação de materiais do sistema da Biblioteca da FURG.

() Prazo de empréstimo

() Rapidez no atendimento

() Postura e facilidade de comunicação com o Bibliotecário

() Atenção e personalização do atendimento

() Habilidade do funcionário com os equipamentos

() Horário de atendimento

() Serviço online (renovação, reserva, consulta ao catálogo) – interface e facilidade no uso.

() Disposição dos livros

() Atualização do acervo

Facilidade no acesso aos livros

4) Quanto a disposição do mobiliário você considera?

Adequado

Inadequado

5) Em algum momento você já procurou algum material que estava disponível no sistema e não estava de fato na biblioteca?

Sim

Não

6) Qual sua maior dificuldade em buscar os materiais?

Acervo desatualizado

O sistema muito lento, o que dificulta a pesquisa on- line

Quando não estão no lugar correto

7) Você encontra-se satisfeito (a) com a consulta ao acervo via internet (funcionamento do sistema de forma geral)?

satisfeito insatisfeito Muito satisfeito

8) Qual sua opinião em relação a qualidade geral dos serviços oferecidos pela biblioteca?

Péssimo

Bom

Muito bom

Excelente

9) Caso seja necessário, utilize este espaço para comentários
