Seção: Resumo de monografia

**O Marketing de produtos e serviços e a satisfação do usuário: um estudo de caso da Biblioteca Setorial de Ciências Agrárias da UFSCar**

**Resumo**

O estudo como finalidade, aplicar o conceito de marketing de produtos e serviços em relação às necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Setorial de Ciências Agrárias da UFSCar, conhecer o perfil dos usuários e avaliar os produtos e serviços oferecidos.Para o desenvolvimento deste trabalho foi realizada uma pesquisa, por meio de questionários, aos usuários da biblioteca, com o objetivo de conhecer as preferências, hábitos e satisfação quanto à utilização dos produtos e serviços da biblioteca. De acordo com a análise dos resultados, permitiu-se conhecer o perfil do usuário, e obter informações sobre os materiais mais utilizados por eles, freqüência, e motivos para virem á biblioteca. Os resultados obtidos foram de satisfação (conceitos excelente e bom) no quesito da avaliação de itens como: atendimento, acervo, organização e estrutura física, juntamente com os serviços de empréstimo domiciliar, comunicação visual, orientação das normas da ABNT, e a divulgação dos produtos/serviços da biblioteca. O atendimento ás necessidades informacionais, e nível de satisfação dos produtos e serviços, foi considerado razoável por maior parte dos alunos. Para os itens referentes a empréstimo entre bibliotecas, Comut, e Portal da Capes, verificou-se que a maioria dos alunos não conhecem a existência desses serviços. A partir da opinião dos usuários constatou-se alguns pontos críticos: a maioria respondeu que gostaria que a biblioteca oferecesse salas com computadores com acesso à internet, a melhoraria de locais de estudo (salas de estudo de grupo e individual) e também aquisição de mais exemplares e opções de livros, (quantidade e diversidade de livros), além da necessidade de ter um ambiente silencioso na biblioteca. Para a melhoria da qualidade dos serviços, com base na análise dos resultados obtidos, sugere-se providenciar treinamento aos usuários da biblioteca quanto à utilização dos seus serviços, pois muitos não conhecem as fontes de informação e quais serviços estão disponíveis para eles. É importante que a biblioteca faça a divulgação e promoção dos produtos e serviços, a fim de estimular o uso de seus recursos, valorizando a satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

**Palavras-Chave:** Marketing. Biblioteca Universitária. Produtos e Serviços de Informação. Satisfação do Usuário.