

**REFLEXÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS  
OFERECIDOS POR UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO INTERIOR  
PAULISTA: UM ESTUDO DE CASO**

*Renata Maria Morais de Sá*  
*Acadêmica do curso de Biblioteconomia da UCS*  
*rmmsa@ucs.br*

*Vanessa Henriques Veloso*  
*Bacharel em Biblioteconomia voveloso@ucs.br*

Recebido em: 27/12/2016  
Aceito em: 10/03/2017

*João Paulo Borges da Silveira*  
*Professor da Universidade de Caxias do Sul (UCS)*  
*Bibliotecário da Universidade Federal do Rio Grande (FURG)*  
*Mestre em Memória Social e Patrimônio Cultural*  
*jpbsilveira@ucs.br*

**Resumo**

Este artigo aborda um estudo de caso realizado em uma Biblioteca Universitária do Interior Paulista. Por meio deste estudo verifica-se a satisfação dos alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários. O objetivo deste estudo é demonstrar a realidade enfrentada na biblioteca em estudo, verificando as formas de melhor atuação. Deste modo analisou-se um caso concreto ocorrido na biblioteca universitária a fim de sustentar a importância de um estudo dos usuários e os efeitos produzidos com a pesquisa realizada. Trata-se de uma pesquisa qualitativa de campo buscando os dados diretamente com os envolvidos. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário e para a análise, utilizou-se das respostas obtidas no formulário e também nos gráficos estatísticos. A qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Universitária viabiliza o conhecimento e a informação aos usuários que a frequentam.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Qualidade. Atendimento ao usuário.

**1 INTRODUÇÃO**

As mudanças que vêm ocorrendo constantemente no meio biblioteconômico traz como consequência uma série de fatores que interferem diretamente na atuação das unidades de informação. Com as diversas formas de tecnologias ao nosso alcance, pode-se organizar várias maneiras de motivar o serviço de referência nas bibliotecas universitárias. Assim sendo, uma das ferramentas mais importantes ao

se tratar da importância do tema em questão é o estudo de usuário. Através deste, pode-se obter um panorama da realidade encontrada nas bibliotecas e o perfil de seus usuários. Desta forma, torna-se possível estudar estratégias de funcionamento nas bibliotecas universitárias que atendam o perfil de usuário.

O tema deste estudo foi motivado a partir da necessidade sentida de se obter

respostas referentes à qualidade dos serviços prestados pela biblioteca aqui estudada. A partir daí, espera-se obter respostas às questões levantadas por meio de um estudo feito na biblioteca universitária a fim de orientar bibliotecários e funcionários a respeito da melhor atuação na oferta de produtos e serviços prestados.

O presente estudo teve como questão central avaliar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos na referida biblioteca universitária analisada. Complementando, a pesquisa relaciona-se a três objetivos específicos e que dialogam entre si, a saber: 1) analisar a qualidade dos produtos e serviços prestados pela biblioteca universitária; 2) demonstrar a importância de um bom funcionamento; e, 3) avaliar a eficiência e eficácia dos produtos e serviços oferecidos.

O estudo foi elaborado a partir de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo com abordagem quali-quantitativa. A biblioteca universitária avaliada possui aproximadamente 52 cursos de graduação, incluindo cursos de pós-graduação nas modalidades *Scripto Sensu* (mestrado e doutorado) e *Lato Sensu* (especialização e MBA). Entre os cursos oferecidos há também cursos na modalidade presencial e a distância. A universidade conta com aproximadamente 18.000 alunos e 3.000 colaboradores, incluindo funcionários do corpo administrativo, de apoio e docentes e como mencionado anteriormente, a instituição se localiza no interior paulista.

Desta maneira, apoiou-se este estudo na literatura científica da área da Biblioteconomia no que tange as bibliotecas universitárias e os estudos de usuários, bem como utilizou-se de pesquisa de satisfação de usuários de uma biblioteca universitária, realizada através de um questionário que trará grande contribuição para esta tipologia de biblioteca e eventuais ganhos provenientes com os resultados finais.

## **2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

As universidades são instituições cuja função primordial é a formação em nível superior de profissionais que atuarão no desenvolvimento social, econômico, político, educacional e cultural, tanto da nação quanto de pequenas comunidades. Segundo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996, as universidades “são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano” (BRASIL, 1996). Consolida-se dessa maneira o tripé de das universidades, constituído pelo o ensino, a pesquisa e a extensão, com mesmo grau de importância e devendo dialogar entre si.

Para Cunha (2010, p. 7), as bibliotecas universitárias são “organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas”. Podemos também dizer que a definição exata de biblioteca universitária é sempre um desafio, pois cada unidade é diferente uma da outra, sendo moldada conforme as características da instituição a qual está subordinada.

A biblioteca universitária vem passando por um período de mudanças. O cenário em que ela atua vem mudando constantemente. As universidades estão focadas em um corpo docente que dialogue em como, quando e onde o aprendizado acontecerá. Os meios para isso são muitos, pois este novo cenário apresenta tecnologias que contribuem para a eficiência e eficácia na construção do conhecimento. Alguns exemplos desta modificação de cenário são o ensino a distância, bibliotecas

Na universidade, a preservação do conhecimento é uma das funções que menos rapidamente mudam. O computador ou mais precisamente, a convergência digital dos vários meios de comunicação (impresso,

vídeo e sonoro) e das experiências sensoriais por meio da realidade virtual já foi além da imprensa e de seus impactos no conhecimento. Através dos séculos, o ponto focal da universidade tem sido a biblioteca, com o seu acervo de obras impressas preservando o conhecimento da civilização. Atualmente, esse conhecimento existe sob muitas formas: texto, gráfico, som, algoritmo e simulação da realidade virtual e, ao mesmo, ele existe literalmente no éter, isto é, distribuído em redes mundiais, em representações digitais, acessíveis a qualquer indivíduo e, com certeza, não mais uma prerrogativa de poucos privilegiados da academia (CUNHA, 2000, p. 72).

Esta evolução informacional ligada, por exemplo, ao ensino à distância vem ocorrendo de forma muito rápida, o que propicia dificuldades aos serviços bibliotecários. Com o uso da tecnologia, mais pessoas tem acesso ao conhecimento, o que reflete em um aumento na comunidade de usuários nas bibliotecas universitárias, além de necessitar de novas formas de atender as demandas apresentadas pelos usuários.

Contudo, é preciso haver modificações nos serviços essenciais ofertados pela biblioteca: serviços de referência, serviços bibliográficos e informacionais, acesso confiável a internet, serviços de orientação, horários adequados de serviço buscando a maximização das oportunidades de acesso pelos usuários e promoção de serviços bibliotecários para a comunidade dos cursos à distância entre outras atribuições, as quais tornam-se desafios que devem ser considerados e atendidos pelas bibliotecas universitárias (MUELLER, 2000).

Em relação às atividades acadêmicas, Cunha (2000) aborda a seguinte questão:

No tocante à natureza das atividades acadêmicas, é comum afirmar-se que a missão da universidade é efetivada pela trindade: ensino, pesquisa e extensão. Porém, esses papéis podem ser vistos como uma simples manifestação do século XX e ligados aos papéis fundamentais de criação, preservação, integração, transmissão e ampliação do conhecimento. Se adotada a terminologia contemporânea de redes

computacionais, a universidade atual pode ser considerada como um servidor de conhecimentos, que provê serviços e produtos, isto é, a criação, preservação, transmissão ou aplicação de conhecimentos sob qualquer forma solicitada (CUNHA, 2000, p. 75).

Miranda (1978) relata que a maior dificuldade encontrada por bibliotecas universitárias está nesta realidade objetiva e dinâmica que vem sendo construída por conta das mudanças na área da Biblioteconomia que refletem diretamente nas unidades de informações. Esta conjuntura afeta diretamente o funcionamento dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, mas que de alguma forma devem ser encaradas e administradas, devendo cada unidade considerar a sua realidade e a sua comunidade.

Por outro lado, as universidades são algo recente na nossa cultura. Ainda temos muitos problemas referentes à estrutura administrativa, processos técnicos e pessoal. Porém, um dos maiores obstáculos ainda consiste no desenvolvimento dos produtos e serviços oferecidos e que atendam satisfatoriamente os usuários, no caso das bibliotecas universitárias especificamente.

## 2.1 QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERTADOS

Desenvolve-se produtos e serviços nas bibliotecas visando atender as necessidades de uma comunidade de usuários, podemos também compreender estas necessidades como as “carências humanas, físicas ou psicológicas, que se tornam latentes em determinados momentos, a que pode, por ventura, impulsionar a aquisição de produtos e serviços” (REICHEL, 2013, p. 27), as quais os usuários esperam suprir nas bibliotecas.

Kotler e Armstrong (2007, p. 200), autores da área da Administração, definem

produtos como “algo que pode ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e que pode satisfazer um desejo ou uma necessidade”. Quanto aos serviços, os autores afirmam que são “um tipo de produto que consiste em atividades, benefícios ou satisfações oferecidas para venda, que são essencialmente intangíveis” (KOTLER; ARMSTRONG, 2007, p. 200).

Para Barbalho (1996), qualidade consiste nas características que os produtos e serviços devem ter para satisfazerem as necessidades dos usuários e na inexistência de falhas em suas ofertas. A autora ainda afirma que todo conceito de qualidade no âmbito das unidades de informação estabelece um ponto em comum, que são os usuários.

Devido à importância relacionada à qualidade dos produtos e serviços prestados em bibliotecas, Vanti (1999) destaca que a qualidade é uma das preocupações frequentes dos administradores de unidades de informação. O programa 5S é um método, já muito utilizado atualmente em organizações, que reflete a satisfação do cliente, qualidade, segurança, motivação e controle de gastos, além de criar condições básicas para o desenvolvimento da organização. Em relação à origem do programa 5S, Rebello (2005) diz que:

Surgiu no Japão na década de 1950 e foi aplicado após a 2ª Grande Guerra, com a finalidade de reorganizar o país quando vivia a chamada crise da competitividade. A adoção do Programa 5S foi um dos fatores da recuperação das empresas japonesas e da implantação da Qualidade Total no país. Demonstrou ser tão eficaz que até hoje é considerado o principal instrumento de gestão da qualidade e da produtividade utilizado no Japão. As empresas japonesas consideram indispensável a aplicação do Programa 5S para a plena consolidação do gerenciamento pela Qualidade Total de seus empreendimentos. Foi desenvolvido com o objetivo de transformar as atitudes das pessoas e os ambientes das organizações, ocasionando melhor qualidade de vida dos

funcionários, redução de custos e desperdícios e aumento da produtividade das organizações. (REBELLO, 2005, p. 168)

Para o sucesso do programa, é importante a conscientização do programa e a manter o foco no objetivo pretendido. Este método deve ser implementado juntamente com o objetivo de melhorar as condições de trabalho propiciando um ambiente de qualidade onde os colaboradores (e não mais funcionários) trabalhem em harmonia e em equipe. Vanti (1999, p. 334) afirma que “A satisfação do cliente, qualidade, segurança, motivação e a economia de recursos escassos são as metas principais deste programa”. Ainda para a autora, citando Masiero, temos que:

Os cinco sentidos que dão nome ao Programa 5S têm sua origem nas iniciais das palavras japonesas seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. Em português são conhecidos como os sentidos de utilização, organização, limpeza, saúde e autodisciplina. O 5S é um sistema organizador, mobilizador e transformador de pessoas e organizações. Assim como as filosofias do just-in-time (no tempo certo), kaizen (melhoria contínua), controle de qualidade total, jidoka (autodetecção) e manutenção produtiva total, o 5S também aponta para a melhoria do desempenho global da organização. (MASIERO apud VANTI, 1999, p. 334)

Contudo, Rebello (2005) assegura que a implantação deste programa não garante a qualidade, pois é apenas uma ferramenta que auxilia na criação de condições necessárias a projetos que promovem a melhoria contínua. O custo-benefício é muito bom, visto que os custos com a implantação são baixos e os resultados trazem muito benefícios.

Os bibliotecários e funcionários assistentes atuantes em bibliotecas devem estar alinhados no sentido de todos conhecerem os produtos e serviços para poderem oferecer da melhor maneira possível aos seus usuários, com qualidade e normalização das ações, proporcionando segurança e satisfação. Para tal, é

imprescindível conhecermos a comunidade que será atendida, sendo os estudos de usuários de informação o melhor caminho para alcançarmos a oferta de produtos e serviços de qualidade, garantindo assim a satisfação dos usuários reais e atraindo usuários em potencial.

## 2.2 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários da informação visam analisar e conhecer os indivíduos e os grupos de indivíduos que buscam e utilizam as bibliotecas em suas diferentes tipologias. Cunha, Amaral e Dantas (2014) afirmam que no início do século XX alguns estudos com características de estudos de usuários já eram realizados em alguns países. Estes estudos na verdade não eram nomeados como estudos de usuários, mas sim como ‘levantamentos bibliotecários’ ou como ‘enquetes de leitura’.

Os primeiros estudos de usuários surgiram na década de 1930, nos Estados Unidos no contexto das bibliotecas públicas, sendo que nessa época “havia um interesse considerável em saber como e o que as pessoas liam, e qual o uso das bibliotecas em geral” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2014, p. 33). Os autores complementam acenando que nesse período as bibliotecas públicas tinham grande papel educacional, tendo como funções educar e recrear as pessoas.

Já os estudos de usos da informação iniciam no final da década de 1940, na Inglaterra, Estados Unidos e na antiga União Soviética e tinham como contexto a comunicação científica traçada entre pesquisadores (ARAÚJO, 2016).

Um dos conceitos mais citados e completos sobre os estudos de usuários é o de Sanz Casado (1994, p. 31), que define os estudos de usuários com: “[...] o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de diferentes

métodos, entre eles o matemático – principalmente a estatística – e o consumo de informação”. Neste mesmo caminho, Figueiredo (1994) afirma que os estudos de usuários objetivam estudar o que os indivíduos precisam de matéria de informação, ou seja, as suas necessidades.

Lucas et al. (2008, p. 63) conceituam o estudo de usuários como “uma investigação feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Podemos então compreender que os estudos de usuários são na verdade estudos que almejam investigar fenômenos sociais sobre a busca e utilização da informação.

Os estudos de usuários têm por finalidades compreender a utilização da informação, em seus mais variados suportes e tipologias de bibliotecas, sejam físicas ou virtuais. Assim como, objetiva conhecer quem são estes usuários e as razões que os levaram a buscar informação.

Considera-se também que os estudos de usuários permitem que as bibliotecas avaliem a qualidade dos produtos e serviços existentes e ofertados aos usuários, permitindo também adequar-se visando melhor atender àqueles que são a razão de ser da própria unidade informacional: a sua comunidade, bem como a direcionar seus esforços e recursos. Diante do exposto, vislumbra-se a necessidade de estudos de usuários, como o deste estudo de caso em uma biblioteca universitária, localizada no interior paulista.

## 3 DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO

O estudo realizado foi uma pesquisa de campo com uma amostra de 80 usuários, sendo estes: 20 alunos de graduação, 20 alunos de pós-graduação, 20 docentes e 20 funcionários que fazem uso da estrutura da

referida biblioteca universitária estudada, abrangendo o período de maio a junho de 2016, todos estes escolhidos de forma aleatória.

Para caracterizar esta pesquisa, foi elaborado um questionário (ver Apêndice), no qual foram levantadas questões sobre qual formação ou função os entrevistados têm com a instituição, sejam alunos de graduação, pós-graduação, funcionários e professores. Além de questões que concernem ao estudo de satisfação dos usuários com os produtos e serviços ofertados pela biblioteca.

### 3.1 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

De acordo com os respondentes, verificou-se que a maioria dos usuários está satisfeitos com os serviços prestados na Biblioteca em questão, como veremos detalhadamente a seguir. Na coleta de dados apresentada, observou-se que a maior parte dos entrevistados são do sexo feminino cuja idade média varia de 22 a 55

anos. Em relação ao vínculo com a instituição, foi analisado uma quantidade igual para cada tipo de usuários.

Por meio desta análise descritiva de dados, foi possível identificar o nível de satisfação dos usuários que formaram a amostra da comunidade. Podemos observar que os alunos de graduação apontam que o horário de atendimento e o acervo de periódicos são dois itens que merecem atenção da biblioteca, considerando o índice de insatisfação de 30% em cada um dos quesitos.

As salas de estudos disponibilizadas pela biblioteca foi o quesito com melhor satisfação segundo os alunos de graduação, chegando a um índice de 70%, seguido pela qualidade destacada no acervo de livros e pela cortesia dos funcionários no atendimento, conforme apontam os alunos, com 65% de satisfação cada um dos quesitos investigados no estudo.

Esses dados podem ser visualizados em sua completude a partir da Tabela 1: Alunos de Graduação:

**Tabela 1:** Índice de satisfação dos Alunos de Graduação.

| Alunos de graduação / 20 indivíduos = 100%    |            |                  |              |
|-----------------------------------------------|------------|------------------|--------------|
| Quesito                                       | Satisfeito | Pouco satisfeito | Insatisfeito |
| Adequação dos espaços existentes              | 30%        | 40%              | 30%          |
| Clareza no atendimento                        | 50%        | 40%              | 10%          |
| Rapidez no atendimento                        | 40%        | 50%              | 10%          |
| Estrutura geral da biblioteca                 | 40%        | 50%              | 10%          |
| Serviços no balcão de empréstimo              | 45%        | 35%              | 20%          |
| Horário de atendimento da biblioteca          | 45%        | 25%              | 30%          |
| Organização do acervo                         | 30%        | 25%              | 15%          |
| Acervo de vídeos, DVDs e referência           | 45%        | 45%              | 10%          |
| Acervo de livros                              | 65%        | 20%              | 15%          |
| Acervo de periódicos                          | 50%        | 20%              | 30%          |
| Disponibilidade e disposição dos funcionários | 60%        | 25%              | 15%          |
| Divulgação de informações sobre a biblioteca  | 55%        | 35%              | 10%          |
| Salas de estudos                              | 70%        | 25%              | 5%           |
| Cortesia dos funcionários                     | 65%        | 20%              | 15%          |

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

Em relação à pesquisa com os alunos de cursos de pós-graduação, verifica-se que 80% desse público se consideram

satisfeitos com a cortesia ofertada pelos funcionários da biblioteca, nessa mesma linha, 75% dos respondentes estão

satisfeitos com a disponibilidade e disposição dos funcionários em auxiliá-los.

Temos ainda que a rapidez no atendimento, os serviços ofertados no balcão e que as salas de estudos atingiram um percentual de 70% de satisfação cada quesito junto aos alunos de pós-graduação, apresentando assim resultados excelentes para a biblioteca.

Já os quesitos que devem chamar mais a atenção da equipe da biblioteca e seus gestores são: acervo de livros e acervo de periódicos, bem como a adequação dos espaços existentes na biblioteca, considerando que atingiram 25% de insatisfação cada um dos quesitos.

Em contrapartida, a estrutura geral da biblioteca, a rapidez no atendimento, os serviços ofertados no balcão de empréstimo, a disponibilidade, disposição e cortesia dos funcionários atingiram o baixo índice de insatisfação com o público de alunos de pós-graduação (5% cada um dos quesitos), ou seja, pela amostra de pesquisa apenas um respondente em cada um dos itens não está contente com os serviços e produtos supracitados.

Conforme informações Tabela 2: Alunos de Pós-graduação, podemos visualizar os índices de todos os quesitos analisados no estudo:

**Tabela 2:** Índice de satisfação dos Alunos de Pós-graduação.

| Alunos de Pós-graduação / 20 indivíduos = 100% |            |                  |              |
|------------------------------------------------|------------|------------------|--------------|
| Quesito                                        | Satisfeito | Pouco satisfeito | Insatisfeito |
| Adequação dos espaços existentes               | 35%        | 40%              | 25%          |
| Clareza no atendimento                         | 50%        | 35%              | 15%          |
| Rapidez no atendimento                         | 70%        | 25%              | 5%           |
| Estrutura geral da biblioteca                  | 55%        | 40%              | 5%           |
| Serviços no balcão de empréstimo               | 70%        | 25%              | 5%           |
| Horário de atendimento da biblioteca           | 50%        | 25%              | 25%          |
| Organização do acervo                          | 65%        | 20%              | 15%          |
| Acervo de vídeos, DVDs e referência            | 55%        | 25%              | 20%          |
| Acervo de livros                               | 45%        | 30%              | 25%          |
| Acervo de periódicos                           | 35%        | 40%              | 25%          |
| Disponibilidade e disposição dos funcionários  | 75%        | 20%              | 5%           |
| Divulgação de informações sobre a biblioteca   | 50%        | 40%              | 10%          |
| Salas de estudos                               | 70%        | 15%              | 15%          |
| Cortesia dos funcionários                      | 80%        | 15%              | 5%           |

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

A pesquisa junto aos docentes revelou que os índices de satisfação quanto aos quesitos apresentados se elevam. Destaca-se, por exemplo, em relação à cortesia dos funcionários, que atingiu um índice de 90% de satisfação, quesito seguido de estrutura geral da biblioteca, organização do acervo e clareza no atendimento, com percentuais de 85%, 80% e 80% respectivamente.

O horário de atendimento da biblioteca chama atenção, pois o índice de

insatisfação por parte dos usuários ultrapassa o de satisfação, sendo de 50% e 40%, sendo este o quesito de maior destaque em relação à insatisfação dos professores.

Outro fator positivo obtido por meio dessa pesquisa é em relação ao acervo de periódicos, que atinge uma satisfação de 70% com o público de professores, mas que atinge 50% entre os alunos de graduação e 35% entre os alunos de pós-graduação. Como meta para a biblioteca,

deve-se explorar mais a aquisição desses materiais, mas, sobretudo na divulgação das potencialidades dos periódicos existentes e suas assinaturas, o que é

reconhecido pelos professores que em sua maioria se mostraram satisfeitos. Estes dados podem ser visualizados a partir da Tabela 3: Professores.

**Tabela 3:** Índice de satisfação dos Professores.

| <b>Alunos de Professores / 20 indivíduos = 100%</b> |            |                  |              |
|-----------------------------------------------------|------------|------------------|--------------|
| Quesito                                             | Satisfeito | Pouco satisfeito | Insatisfeito |
| Adequação dos espaços existentes                    | 60%        | 15%              | 25%          |
| Clareza no atendimento                              | 80%        | 15%              | 5%           |
| Rapidez no atendimento                              | 70%        | 20%              | 10%          |
| Estrutura geral da biblioteca                       | 85%        | 10%              | 5%           |
| Serviços no balcão de empréstimo                    | 65%        | 30%              | 5%           |
| Horário de atendimento da biblioteca                | 40%        | 10%              | 50%          |
| Organização do acervo                               | 80%        | 10%              | 10%          |
| Acervo de vídeos, DVDs e referência                 | 40%        | 30%              | 30%          |
| Acervo de livros                                    | 50%        | 20%              | 30%          |
| Acervo de periódicos                                | 70%        | 10%              | 20%          |
| Disponibilidade e disposição dos funcionários       | 75%        | 15%              | 10%          |
| Divulgação de informações sobre a biblioteca        | 65%        | 20%              | 10%          |
| Salas de estudos                                    | 60%        | 15%              | 25%          |
| Cortesia dos funcionários                           | 90%        | 5%               | 5%           |

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

Entre os funcionários da instituição que participaram da pesquisa, obteve-se alguns índices de satisfação quanto aos produtos, serviços e estrutura da biblioteca. A disponibilidade e disposição dos funcionários da biblioteca, assim como as salas de estudos atingiram 90% de satisfação, seguido dos quesitos: cortesia dos funcionários (85%) e acervo de livros, organização do acervo, rapidez no atendimento e serviços ofertados no balcão de empréstimo, com 80% de satisfação cada item, apresentando assim excelente índice de satisfação entre os pesquisados.

O acervo de vídeos, DVDs e de referência e o horário da biblioteca somam 20% da insatisfação dos funcionários pesquisados cada item. Podemos dizer que os índices devem sim ser levados em consideração isolados (somente em relação a este público) e como um todo, mas não chegam a alcançar níveis elevados.

A Tabela 4: Funcionários é composta a partir dos dados apresentados na pesquisa pelos funcionários da universidade, conforme segue:

**Tabela 4:** Índice de satisfação dos Funcionários.

| <b>Alunos de Funcionários / 20 indivíduos = 100%</b> |            |                  |              |
|------------------------------------------------------|------------|------------------|--------------|
| Quesito                                              | Satisfeito | Pouco satisfeito | Insatisfeito |
| Adequação dos espaços existentes                     | 70%        | 25%              | 10%          |
| Clareza no atendimento                               | 65%        | 25%              | 10%          |
| Rapidez no atendimento                               | 80%        | 5%               | 15%          |
| Estrutura geral da biblioteca                        | 70%        | 25%              | 5%           |
| Serviços no balcão de empréstimo                     | 80%        | 15%              | 5%           |
| Horário de atendimento da biblioteca                 | 60%        | 20%              | 20%          |
| Organização do acervo                                | 80%        | 10%              | 10%          |

|                                               |     |     |     |
|-----------------------------------------------|-----|-----|-----|
| Acervo de vídeos, DVDs e referência           | 55% | 25% | 20% |
| Acervo de livros                              | 80% | 15% | 5%  |
| Acervo de periódicos                          | 60% | 15% | 25% |
| Disponibilidade e disposição dos funcionários | 90% | 5%  | 5%  |
| Divulgação de informações sobre a biblioteca  | 75% | 15% | 10% |
| Salas de estudos                              | 90% | 5%  | 5%  |
| Cortesia dos funcionários                     | 85% | 5%  | 10% |

Fonte: Elaborada pelos autores.

### 3.2 COMPREENSÃO DA COMUNIDADE DE USUÁRIOS

Como já foram apresentados os dados por categoria de usuários pesquisados, buscou-se também analisar a comunidade que participou do estudo como um todo, ou seja, os alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários da instituição, em relação aos serviços e produtos ofertados, bem como em relação a sua estrutura.

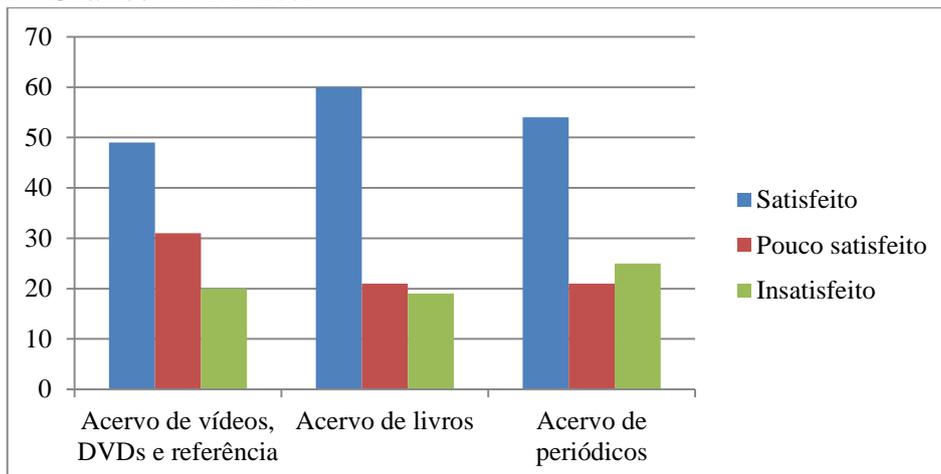
Para alcançar a compreensão da comunidade de uma forma abrangente, a partir da amostra que participou da pesquisa, agrupou-se os quesitos presentes no questionário em quatro segmentos, a saber: acervos, ambiente físico, administrativo e atendimento aos usuários. Serão apresentados e discutidos os dados

sobre cada segmento no tocante da comunidade participante do estudo.

O primeiro segmento é do acervo, que inclui vídeos, DVDs e materiais de referência, livros e os periódicos. A pesquisa mostrou uma satisfação geral por parte da comunidade com as três tipologias de acervo, com destaque para o acervo de livros, que atinge índice de 60% de satisfação.

Já o acervo de periódicos apresenta a maior insatisfação dos usuários, com total de 25% dos respondentes. O Gráfico 1 apresenta os dados compilados referentes à comunidade de usuários da biblioteca estudada:

**Gráfico 1:** Acervos.



Fonte: Elaborado pelos autores.

O espaço físico das bibliotecas podem se tornar grandes problemas, quando mal planejados ou quando não atendem as necessidades. Neste estudo investigou três

pontos essenciais quanto ao ambiente físico da biblioteca em questão, que são: adequação dos espaços das bibliotecas as necessidades dos usuários, organização do

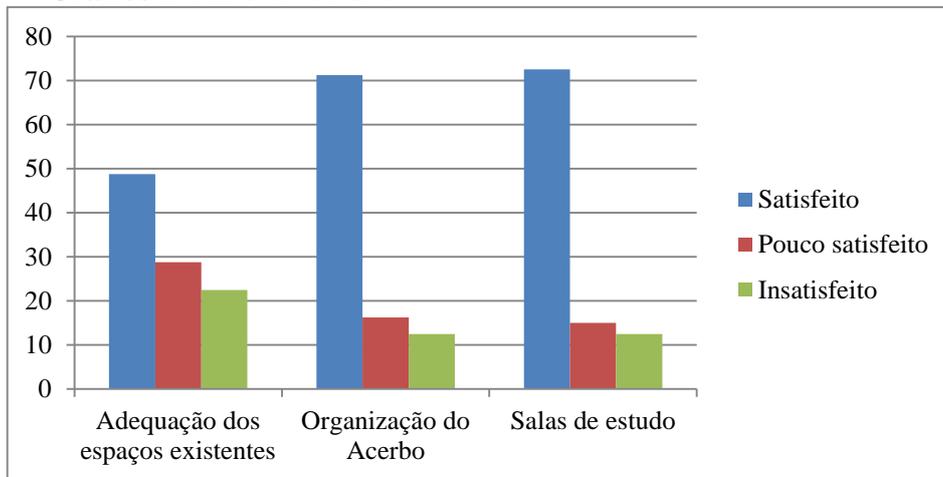
espaço físico da biblioteca e as salas de estudos disponibilizadas.

A organização do espaço da biblioteca e as salas de estudo superam os 70% de satisfação dos usuários, com 71,25% e 72,5% respectivamente. Ambos os quesitos investigados apontam que apenas 12,5% (em cada segmento) dos usuários estão insatisfeitos com a organização do espaço e as salas para

estudos. A adequação dos espaços físicos da biblioteca também foi considerada satisfatória pela maioria dos respondentes à pesquisa, com índice de 48,75% de aprovação.

O Gráfico 2 apresenta dos dados de satisfação, pouca satisfação ou insatisfação referentes ao ambiente físico da biblioteca estudada.

**Gráfico 2:** Ambiente físico.



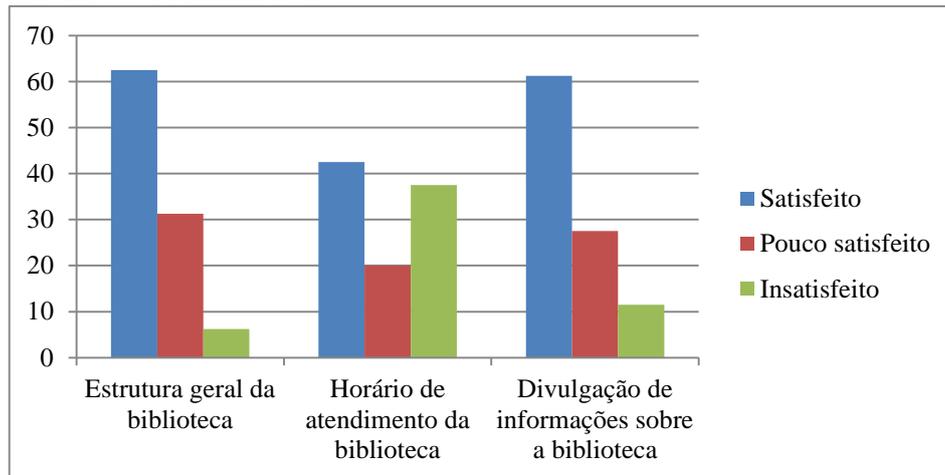
**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Quanto às questões administrativas, investigadas no terceiro segmento de questões propostas no estudo de satisfação dos usuários da biblioteca universitária do interior paulista, o horário de atendimento da mesma é o quesito que apresenta maior grau de insatisfação por parte dos usuários, mesmo que não ultrapasse o de satisfação, deve ser um item a ser aprofundado pela instituição. A comunidade respondente aponta que o índice de satisfação atinge 37,5%, muito próximo dos 41,4% dos usuários satisfeitos com o atual horário de

abertura e encerramentos de atividades da biblioteca.

Os outros dois quesitos sobre o setor administrativo da biblioteca foram sobre a estrutura da biblioteca, que apresentou índice de satisfação de 62,5% e uma taxa de insatisfação muito pequena de apenas 6,25% e as questões que envolvem a divulgação de informações sobre a própria biblioteca, que alcançou a aprovação de 61,25% da comunidade usuária satisfeita com os serviços.

**Gráfico 3: Administrativo.**

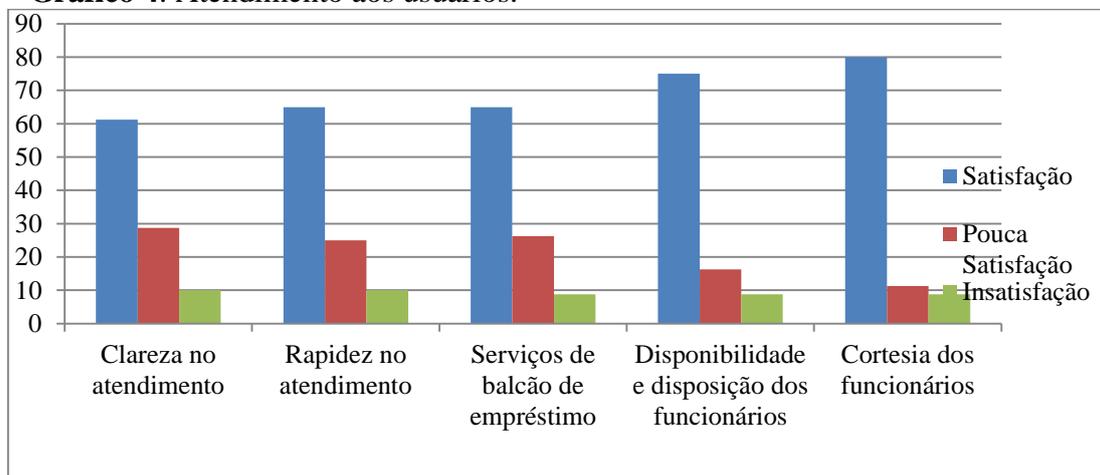


Fonte: Elaborado pelos autores.

O quarto e último segmento avaliado pela comunidade foi o de atendimento, analisando a clareza, rapidez disponibilidade, cortesia e serviços ofertados no balcão de empréstimo (empréstimos, devoluções, renovações, reservas etc.), os quais atingirem índices de aprovação variando entre 60% e 80%.

Quanto às insatisfações apresentadas nos cinco quesitos apresentados aos usuários, obteve uma média de 10% ou menos, o que nos permite acreditar que um dos pontos fortes da unidade de informação é a sua equipe bem preparada para bem atender a sua comunidade usuária.

**Gráfico 4: Atendimento aos usuários.**



Fonte: Elaborado pelos autores.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste estudo, foi relatada a importância da qualidade dos produtos e serviços prestados em unidades de informação. Diante dos dados apresentados considera-se que o resultado obtido pela pesquisa como positivo, visto

que a maioria dos respondentes que participaram mostrou-se satisfeitos com os serviços e produtos oferecidos, bem como com a estrutura da biblioteca no qual o estudo de satisfação foi aplicado.

De acordo com o resultado apresentado na pesquisa com os usuários, uma das formas encontradas de se obter uma possível solução para esta margem de insatisfação seria a constante atualização do acervo de livros, periódicos e multimeios da biblioteca. Assim sendo, acredita-se que com essas medidas aumentariam significativamente o número de usuários satisfeitos na instituição.

Observou-se uma pequena insatisfação quanto à atualização do acervo impresso de periódicos e também dos vídeos e DVD's,

mas relativamente baixo em relação aos demais itens avaliados.

Para credibilidade dos itens abordados, a pesquisa realizada na biblioteca universitária demonstrou que mesmo ocorrendo algumas falhas nos produtos e serviços prestados, de modo geral foi constatada uma satisfação e qualidade diante da amostra da comunidade participante. Assim sendo, a partir dos dados levantados foi possível constatar que os usuários estão satisfeitos com os produtos e serviços prestados por essa biblioteca universitária do interior paulista.

**REFLECTIONS ON THE OPERATION AND QUALITY OF SERVICES OFFERED BY A UNIVERSITY LIBRARY IN THE STATE OF SÃO PAULO: A CASE STUDY**

**Abstract**

*This article deals with a case study carried out in a University Library of Interior Paulista. Through this study, the satisfaction of undergraduate students, postgraduates, teachers and employees is verified. The objective of this study is to demonstrate the reality faced in the library under study, verifying the forms of better performance. In this way, a specific case was analyzed in the university library in order to sustain the importance of a study of the users and the effects produced with the realized research. This qualitative field research seeks data directly from those involved. For the data collection, a questionnaire was applied and for the analysis, the answers obtained in the form and in the statistical graphs were used. The quality of services provided by the University Library makes the knowledge and information available to users who attend it.*

**Keywords:** *University library Quality customer service*

**REFERÊNCIAS**

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudo de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, jan./jun., 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/article/view/2970>>. Acesso em: 12 set. 2016.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Gestão pela qualidade: referencial teórico. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 3, p. 97-120, set./dez., 1996. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1604/1576>>. Acesso em: 21 jul. 2016.

BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm)>. Acesso em: 29 maio. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Data Grama Zero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/12045>>. Acesso em: 09 maio. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, DF, v.29, n.1, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>>. Acesso em: 25 maio. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

LUCAS, André; FELÍCIO, Joana Carla de Souza Matta; FARIAS, Regina May de; STEINBACH, Vanessa; COSTA, Vanessa Damiani. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.13, n.1, p.59-79,

jan./jun., 2008. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/521>>. Acesso em: 30 set; 2016. MIRANDA, Antonio. Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática. In: - SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS. 1., 1978, Niterói **Anais...** Niterói, 1978. Disponível em: <[http://www.antonimiranda.com.br/Ciencia\\_Informacao/Biblioteca\\_Universitaria\\_Pdf](http://www.antonimiranda.com.br/Ciencia_Informacao/Biblioteca_Universitaria_Pdf)> Acesso em: 01 jul. 2016.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Universidade e Informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância. **Revista da Ciência da Informação**, v.1, n. 4, ago. 2000. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/991/3/ARTIGO\\_UniversidadeInformacao.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/991/3/ARTIGO_UniversidadeInformacao.pdf)> Acesso em: 25 maio. 2016.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Implantação do programa 5S para a conquista de um ambiente de qualidade na biblioteca do hospital universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.3, n.1, jul./dez. p. 165-182. 2015. Disponível em: <<http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/327/208>>. Acesso em: 31 maio 2016.

REICHELTL, Valesca Persch. **Fundamentos de Marketing**. Curitiba: InterSaberes, 2013.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madri: Pirámide, 1994.

VANTI, Nádia. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Revista**

**Ciência da Informação.** Brasília, v.28,  
n.3, set./dez., p. 333-339, 1999.  
Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v28n3/v28n3a11.pdf>> . Acesso em: 01 jun. 2016.