



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 3 – Gestão de Bibliotecas

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE UMA IES SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um estudo de caso

Jousiane Leite Lima

Bibliotecária-Documentalista na
Universidade Federal do
Maranhão.

E-mail: jousianeleite@hotmail.com

*Regycleia Botelho Cutrim
Alves*

Bibliotecária-Documentalista na
Universidade Federal do
Maranhão.

E-mail: regycleiaf@yahoo.com.br

RESUMO

Este artigo tem por objetivo verificar junto aos usuários a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFMA. Aborda o planejamento em bibliotecas universitárias, serviços de referência e qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias. É uma pesquisa de natureza qualitativa, no qual utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário estruturado com 17 perguntas fechadas. A pesquisa demonstra que a qualidade dos serviços prestados foram satisfatórios, visto que a clareza, a rapidez, a disposição, a cortesia, a solução de problemas por parte dos funcionários, bem como os serviços de empréstimo e devolução de materiais compreenderam mais de 50% de um bom nível de satisfação. Os resultados obtidos na pesquisa permitem ter conhecimento de quais os pontos que tiveram uma boa avaliação na percepção de seus usuários, da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca e, principalmente, do serviço de referência. Além disso, permite que o gestor busque alternativas para melhorar a qualidade dos serviços, bem como para uma bem sucedida tomada de decisão.

Palavras-Chave: Planejamento de bibliotecas; Serviços de referência; Qualidade em bibliotecas; Instituição de Ensino Superior; Biblioteca universitária.

THE PERCEPTION OF A IHE USERS ON THE QUALITY OF
REFERENCE SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES: a
case study

ABSTRACT

This article aims to check with users the quality of services provided by the Central Library UFMA. Addresses planning in university libraries, reference service and quality of services in university libraries. It is a qualitative research, which was used as data collection instrument the structured



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

questionnaire with 17 closed questions. Research shows that the quality of the services provided were satisfactory, since the clarity, speed, layout, courtesy, solving problems by employees, as well as the loan services and return of materials comprised more than 50% a good level of satisfaction. The results of the research allow to be aware of the points which had a good evaluation in the perception of its users, the quality of services provided by the library, and especially the reference service. It also allows the manager to seek alternatives to improve the quality of services as well as for a successful decision-making.

Keywords: Library planning; Reference service; Quality in libraries; Institution of Higher Education; University library.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, as Instituições de Ensino Superior (IES) se dividem em universidades, centros universitários e faculdades, que podem ser de cunho público ou privado. Essas instituições devem informar ao Ministério da Educação os cursos abertos, para fins de supervisão, avaliação e posterior reconhecimento do Ministério. No processo de autorização de um curso, o MEC avalia três dimensões: a organização didático-pedagógica; o corpo docente e técnico-administrativo; e as instalações físicas oferecidas pela instituição (MEC, 2016).

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) conduz todo o sistema de avaliação de cursos superiores no País, produzindo indicadores e um sistema de informação que subsidia tanto o processo de regulamentação, exercido pelo MEC, como garante a transparência dos dados sobre a qualidade da educação superior para a sociedade. O INEP utiliza o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) e as avaliações *in loco* realizadas pelas comissões de especialistas (INEP, 2016) como instrumentos para subsidiar a produção de indicadores de qualidade e os processos de avaliação de cursos.

A avaliação de uma IES é realizada por meio da Avaliação Institucional que deve ser desenvolvida de acordo com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Segundo o INEP (2016), essa avaliação está relacionada:



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

À melhoria da qualidade da educação superior; à orientação da expansão de sua oferta; ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social; ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional (INEP, 2016).

A realização da Avaliação Institucional ocorre internamente através da Comissão Própria de Avaliação (CPA) e externamente através de comissões designadas pelo INEP. Cada uma dessas comissões utiliza instrumentos de avaliação institucionais próprias. Do instrumento de avaliação institucional externa, destaca-se o eixo 5 do item referente à infraestrutura física da IES, que verifica as condições apresentadas para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão: esse eixo contempla a biblioteca como lugar de avaliação e atribui notas de 1 a 5 quanto à infraestrutura física; serviços e informatização; e plano de atualização do acervo. Nesta perspectiva, a nota 1 equivale a não existência desses fatores, a nota 2 equivale a insuficiência, a nota 3 a suficiência, a nota 4 atende muito bem e a nota 5 atende de maneira excelente.

Na biblioteca são observados e avaliados alguns aspectos: infraestrutura, serviços e informatização, e o plano de atualização dos acervos. Assim:

Quanto à infraestrutura física abrange os aspectos sobre espaço físico (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, segurança, acessibilidade, conservação e condições para atendimento educacional especializado), instalações para o acervo, ambientes de estudos individuais e em grupo, espaço para técnicos administrativos e plano de expansão física. Quanto à serviços e informatização abrange os aspectos: profissionais da área de biblioteconomia, acesso via internet (consulta, reserva), informatização do acervo, bancos de dados, empréstimo, relatórios de gestão e horário de funcionamento; e sobre o plano de atualização do acervo (físico e eletrônico/digital) considera em uma análise sistêmica e global, os aspectos: coerência com o PDI e alocação de recursos (MEC, 2014, p. 26).

Dentro desse contexto de avaliação, é necessário que a biblioteca de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES) realize a avaliação periódica de seus serviços, tendo em vista que esta ação permite identificar “a real situação da organização, gerando dados, que possibilitam aos gestores o planejamento e a tomada de decisões,



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

buscando melhorias e a correção de possíveis erros” (GAMA; MATTOS, 2013, p. 2). Além disso, a avaliação dos serviços em uma biblioteca permite conhecer as necessidades de seus usuários e a percepção destes em relação à qualidade ou não dos serviços prestados.

Diante disso, o tema deste estudo partiu da vivência da pesquisadora durante 3 anos no setor de referência¹ de bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) nos campi do continente (Grajaú e Imperatriz) e pela necessidade de verificar a percepção dos usuários em relação a qualidade do serviço oferecido neste setor. Partindo desta premissa a problemática desta pesquisa tem a seguinte questão norteadora: qual a percepção dos usuários quanto a qualidade dos serviços de referência prestados na biblioteca central da Universidade Federal do Maranhão? A partir da qual delineamos o objetivo geral de verificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFMA.

A escolha deste ambiente deve-se ao fato de ele ser o atual local de trabalho em que a pesquisadora está atualmente inserida, de modo que o acesso aos sujeitos da pesquisa será mais facilmente viabilizado para a realização deste estudo.

O estudo foi respaldado nos referenciais teóricos de Almeida (2005) que discute o processo de planejamento em bibliotecas e serviços de informação; Paludo (2012) que aponta os principais conceitos da qualidade no setor público, bem como destaca a satisfação dos clientes neste setor; Accart (2012) que analisa o serviço de referência de acordo com as novas exigências da sociedade do conhecimento; entre outros autores propiciando assim um maior entendimento do que se pretende abordar.

Desse modo, acredita-se que este estudo além de trazer grande contribuição para Universidade, trará ao gestor da biblioteca e aos próprios profissionais envolvidos, além do conhecimento sobre a prestação de serviços de referência nas bibliotecas desta universidade, possibilitando identificar os pontos positivos e de melhoria dos serviços prestados, gerando um ambiente favorável ao desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão com qualidade para todos os seus usuários.

¹ Setor de referência: é responsável pelo atendimento ao público de uma biblioteca, é nele que são realizados os serviços de orientação ao usuário quanto aos serviços prestados e ao acervo e outras informações sobre a biblioteca.



2 PLANEJAMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O planejamento é um ato que se refere a uma forma de pensar e agir em relação ao futuro, ou seja, é estabelecer metas e determinar como atingi-las. É possibilitar a construção de atitudes que contribuirão para alcance do sucesso ou não das metas construídas, é alcançar os resultados de atitudes favoráveis às mudanças organizacionais necessárias. (MAXIMIANO, 2008).

Henri Fayol foi o primeiro teórico da administração a situar o planejamento como um dos processos da função administrativa. Por essa razão seu conceito sobre planejamento consiste em prever, organizar, comandar coordenar e controlar (ALMEIDA, 2005).

O planejamento torna-se indispensável no sentido de manter ou cortar custos, de ampliar e melhorar a qualidade de serviços e programas. Assim, as vantagens do planejamento de forma resumida são reduzir custos, pois opera de forma compatível com a condição real e atual; substitui atividades não coordenadas por um esforço grupal; substitui o fluxo desigual de trabalho por um fluxo uniforme, bem como de julgamentos bruscos e irrefletidos por decisões premeditadas; traz segurança para o trabalho e favorece a produtividade e possibilita o controle das ações (ALMEIDA, 2005).

O planejamento, portanto, torna possível a realização de eventos, o alcance de objetivos, analisa as ameaças e oportunidades, não é incentivado pelo acaso, ou seja, o planejamento faz acontecer, minimiza riscos e equilibra dúvidas e modificações.

Segundo Maciel e Mendonça (2000) planejar é também acompanhar a ação, é não improvisar na solução de problemas que surgem quando as decisões se mostram erradas, ou seja, é preciso que o planejamento esteja alinhado a acompanhar, avaliar e revisar o processo a fim de confirmar ou corrigir o que foi decidido durante o planejamento.

A biblioteca como organização social, exige de seus gestores a utilização das ferramentas de planejamento e gestão. Entretanto, o planejamento em bibliotecas muitas vezes não é uma atividade realizada. Nesta perspectiva, Almeida (2005, p. 1) relata que:



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Nesses casos o bibliotecário frequentemente alega é que não tem tempo de planejar, deixando de considerar que o tempo nisso despendido seria recuperado no momento da execução – não apenas as decisões já teriam sido tomadas, como também o pessoal teria sido treinado para o desenvolvimento do projeto. O tempo empregado no processo de planejamento certamente é menor e mais produtivo do que o tempo perdido com processos improvisados, em que as decisões estariam sujeitas a soluções imediatistas.

O planejamento em bibliotecas implica primeiramente em caracterizar o ambiente, isso inclui a análise externa e interna. No contexto externo, refere-se aos perfis institucionais da entidade que abriga a biblioteca, onde permite visualizar a biblioteca como um subsistema de um sistema maior. No contexto interno, refere-se “aos recursos que a compõem, qualidade dos serviços e produtos etc. Tais dados e informações permitem o seu diagnóstico, a base de atuação de quem planeja” (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 45).

Ainda sobre análise do ambiente externo e interno de uma biblioteca Barbalho e Beraquet (1995, p. 35) ressaltam que:

A análise do ambiente externo possibilita o conhecimento e monitoramento das potencialidades, tendências e forças de mercado no qual a unidade de informação está inserida, identificando oportunidades e ameaças com as quais ela se defronta ou poderá vir a se defrontar. A análise do ambiente interno possibilitará o reconhecimento do que a unidade de informação executa corretamente e do que não está sendo bem realizado.

É necessário, que haja uma avaliação cuidadosa e criteriosa desses ambientes, visando transformar o que está errado em certo e melhorar os serviços que já se executam bem.

Barbalho e Beraquet (1995) pontuam que o conhecimento do ambiente onde atua uma biblioteca é essencial para a compreensão dos cenários em que ela está inserida, pois esta análise permite explorar melhor as oportunidades e neutraliza as ameaças que de certo modo traz impacto para a biblioteca.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Nos planos elaborados por uma biblioteca estão incluídos os objetivos, os meios de realização dos objetivos e meios de controle (avaliação), estes mesmos colaboram para o gerenciamento e desempenho do trabalho da unidade informacional.

A avaliação acompanha todas as etapas do planejamento e contribui para melhora do que foi planejado. Almeida (2005) afirma que no final do processo a avaliação possibilita comparar resultados esperados e conseguidos, conhecer o nível de satisfação do público alvo e os efeitos do planejamento na unidade de informação, na organização e ambiente.

Nas bibliotecas a avaliação, consiste:

Em identificar e coletar dados sobre serviços ou atividades, estabelecendo critérios de mensuração do desempenho desses serviços ou atividades e determinando tanto a qualidade do serviço ou da atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos. Consiste, ainda, em identificar os públicos desses serviços e em analisar as necessidades de informação dos usuários com os serviços e produtos que lhes são oferecidos. Consiste, finalmente, em desenvolver estudos relativos ao não-público dessas unidades de informação, investigando razões pelas quais não utilizam serviços dos quais, teoricamente, seriam considerados público-alvo (ALMEIDA, 2005, p. 13).

Por isso, deve-se considerar a avaliação em todo o processo de planejamento, visto que sem eles muitos gestores podem tomar decisão acerca dos serviços e produtos existentes desse ambiente, sem nenhuma fundamentação do nível de qualidade que seria desejável, bem como das necessidades de quem utiliza esses serviços e produtos.

Vale ressaltar que a biblioteca não é um órgão isolado, pois está sempre dependente de uma instituição maior e sendo assim, é essencial que toda elaboração de documentos com intuito de melhoria de serviços e produtos sejam construídos com a participação de todos os funcionários, pois conhecer as estratégias estabelecidas pela instituição e seus fundamentos é essencial para o sucesso das ações.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

3 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

O serviço de referência é responsável pelo atendimento ao público de uma biblioteca, é nele que são realizados os serviços de orientação ao usuário quanto aos serviços prestados e ao acervo, e ainda outras informações sobre a biblioteca.

De acordo com Silva e Araújo (2003, p. 25) os principais serviços oferecidos aos usuários em uma biblioteca são:

Orientação dos serviços prestados pela biblioteca e como utilizá-los; consulta no recinto da biblioteca; Empréstimo domiciliar; empréstimo entre bibliotecas; acesso as bases de dados da biblioteca; acesso as bases de dados em rede; levantamento de bibliografias; serviço de referência fornecendo respostas a pedidos de informação; indicação ao usuário onde encontrar a informação desejada; facilitar ou fornecer cópia dos documentos, respeitando a lei de direitos autorais (Lei n. 9610/98).

Segundo Accart, Maciel e Mendonça (2012, 2000), o serviço de referência implica noções de serviço público, de oferta de serviço, de obrigação de serviço, de serviço prestado. E compreende ainda todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário.

Inclui a divulgação de informação gerais sobre a biblioteca, como endereço, horário de funcionamento [...] Promove o uso do sistema e de seus recursos e, para isso, desenvolve atividades de treinamento de pessoal da clientela na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 34).

Desse modo, os usuários da biblioteca devem possuir condições de melhor usufruir este ambiente com a assistência por parte da equipe que trabalha neste setor segundo o que a literatura recomenda.

Entretanto, para que haja eficiência desse serviço, o usuário também tem papel fundamental, pois é necessário que este:

Forneça informações suficientes para o profissional de referência adotar medidas para a execução do serviço, avaliar a adequação da resposta à sua pergunta, para torná-la mais específica, reformulá-la, confirmá-la ou



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

recusá-la; participar pessoalmente na elaboração de uma resposta à sua pergunta (ACCART, 2012, p. 18).

Sobre o serviço de referência, Silva e Araújo (2003) afirmam que este, executa os serviços fins da biblioteca e atende diretamente ao usuário, demandando assim de pessoal capacitado, pois dele depende a boa imagem da biblioteca junto aos usuários. Tem por finalidade, entre outras, orientar, informar e disponibilizar ao usuário, no menor tempo possível, todos os serviços da biblioteca.

Diante disso, percebe-se que o serviço de referência é o setor responsável pelo primeiro contato com o usuário de uma biblioteca, por isto é importante a adoção da qualidade neste serviço no sentido que presta informação, orientação e ajuda ao usuário.

3.1 O Bibliotecário de Referência

O bibliotecário é o profissional da informação que cuida de toda logística que envolve planejamento, a organização e a implantação de bibliotecas, centros de documentação e informação, sistema de informação e acervos multimídias, e ainda seleciona, e processa documentos variados (SILVA; ARAUJO, 2003, p. 119).

De acordo com Grogan (2001) a grande contribuição do bibliotecário de referência é ministrar assistência de maneira individualizada, ou seja, é prestar seu serviço cuidadosamente e especificamente com as necessidades dos indivíduos. Accart (2012) enfatiza que o papel do profissional de referência deve ser de receber o seu usuário de forma amigável e atenciosa, orientando-se diretamente para aquilo que o usuário lhe pergunta, visto que a acolhida por parte do profissional deve também revelar empenho no esforço concreto de ajudar e resolver uma dada consulta.

O perfil do bibliotecário de referência requer características importantes de trabalho para que haja entendimento entre o profissional e o usuário, deste modo o bibliotecário deve:

Possuir conhecimento minucioso das fontes de informação disponíveis no acervo de referência da biblioteca; cultura geral e boa noção dos acontecimentos atuais; capacidade de ler em outras línguas; capacidade



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

de comunicar-se com eficiência; capacidade de tomar decisões item que afeta a estratégia de busca; consciência profissional para aceitar ou recusar uma questão; eficiência, quanto mais rápido se desincumbir das questões rotineiras, mais tempo terá para se dedicar as mais complicadas; experiência no serviço de referência (SILVA; ARAUJO, 2003, p. 111).

Almeida e Lima (2013) consideram que a competência profissional do bibliotecário de referência vai desde o domínio das fontes de informações até as habilidades de comunicação com o usuário. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte de informação do usuário, a informação não fluirá ou fluirá de modo ineficiente (GROGAN, 2001). Nesse sentido:

Os profissionais que atuam em bibliotecas universitárias, em especial, os bibliotecários de referência confrontam-se com novas perspectivas de atendimento geradas pelo advento da Internet. Esses profissionais exercem um papel fundamental nas bibliotecas universitárias. Eles estão diretamente envolvidos com os usuários; devem conhecer as tecnologias e atualizar-se constantemente para realizar suas atividades (SILVA, 2006, p. 14).

Diante disso, o bibliotecário de referência necessita estar preparado para atuar diante das novas tecnologias que se reconstróem a cada dia. Além disso, este profissional deve ser um disseminador da informação, devendo ter aptidão para relações humanas, senso de organização e análise (SOUZA; FARIAS, 2011).

4 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Existem bibliotecas escolares, universitárias, especializadas, infantil entre outras. Com isso, cada uma possui objetivos e públicos diferentes.

Nesse sentido, Silva e Araújo (2003) discorrem que cada biblioteca possui uma realidade diferente da outra, pois está ligada a contextos diversos e é constituída a partir de interesses e necessidades também diversas de seus usuários.

Neste trabalho aborda-se sobre a biblioteca universitária que contém um acervo especializado para um público de estudantes, professores e pesquisadores. A biblioteca



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

universitária é vista como o coração da universidade, pois atua como apoio no desenvolvimento do tripé ensino, pesquisa e extensão.

Leitão (2005) pontua que a biblioteca universitária estimula, apóia, fomenta e desenvolve o saber em múltiplos aspectos por meio de seus acervos e das relações que nela se estabelecem.

Paludo (2012) afirma que o conceito de qualidade inicialmente era tido como um conjunto de procedimentos para detectar desvios de especificações técnicas de um produto ou serviço, por exemplo, um produto sem defeito era tido como um produto de qualidade.

A qualidade nesse contexto apresentava dois enfoques: o primeiro relacionado a resultados, em que qualidade significa produtos que satisfazem às necessidades do cliente e assim proporcionam lucros para a organização; e o segundo relacionado a custos, em que qualidade significa a ausência de erros ou defeitos (PALUDO, 2012).

Nesta perspectiva, percebe-se a diferença do termo qualidade, que inicialmente teve como foco apenas o produto e passou a ser a satisfação de quem utiliza o produto ou serviço - o cliente. O conceito de qualidade como foi dito anteriormente evoluiu “para a visão da satisfação do cliente, e hoje é definido como qualidade total” (PALUDO, 2012, p. 236).

Segundo a ABNT (2015) o foco principal da gestão da qualidade é atender as necessidades de seus clientes e empenhar-se em exceder suas expectativas. Com isso, além de satisfazer os clientes, os produtos e serviços devem atender ou superar as expectativas dos mesmos.

A ABNT (2015) destaca que uma organização focada em qualidade promove uma cultura que resulta em comportamentos, atitudes, atividades e processos que agregam valor através da satisfação das necessidades e expectativas de seus clientes e de outras partes interessadas pertinentes.

A qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela capacidade de satisfazer os clientes e pelo impacto pretendido e não pretendido nas partes interessadas, a qualidade ainda inclui não apenas sua função e desempenho pretendidos, mas também seu valor percebido e o benefício para o cliente (ABNT, 2015).



Sendo assim, o usuário passa a exigir, cada vez mais, a prestação de serviços com qualidade. Por isso, o atendimento além de suprir as suas necessidades deve superar suas expectativas e desejos.

Para Paludo (2012, p. 249 apud Kotler, 2000) a qualidade é a chave para a criação de valor e satisfação de clientes, então se o usuário está satisfeito com os serviços prestados é resultado que este serviço possui qualidade.

Entretanto, não basta que o atendimento seja de qualidade, o serviço prestado também deve ser de qualidade, como exemplo, “atender bem e não resolver o seu problema, nada vale: o cliente sairá insatisfeito. Excelentes são os serviços que, além de atender às necessidades do cliente-cidadão, são capazes de superá-las” (PALUDO, 2012, p. 250).

Para Accart (2012) a biblioteca tem como missão primordial estimular a leitura pública, oferecendo acervos de todos os tipos, sobre todos os assuntos ao público mais amplo possível.

O serviço de referência de uma biblioteca deve adotar “critérios de qualidade quanto à recepção, orientação ou pesquisa da informação” (ACCART, 2012, p. 269). Assim, acredita-se que a rapidez no atendimento, a disposição do atendente, podem ser benefícios para um bom atendimento.

Ribeiro, Silva e Marcondes (2007) ressaltam que é fundamental o desenvolvimento de um processo de qualidade e melhoria que apóiem e potencializem o serviço que está sendo oferecido, isto é, zerar as diferenças entre o serviço prestado e o serviço desejado.

Para Vergueiro e Carvalho (1999) as bibliotecas universitárias dentro do contexto social e econômico devem definir práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam, de maneira rápida e eficiente, tanto as demandas da sociedade como as características e necessidades específicas de sua clientela.

Nesse contexto, Vergueiro e Carvalho (1999 apud SEILER; SURPRENANT, 1993) enfatizam que a evolução econômica e tecnológica proporcionou aos clientes benefícios em relação aos produtos e serviços das bibliotecas universitárias, a exemplo a biblioteca virtual.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Assim, na medida em que mercado de produtos da informação se torna mais competitivo, as organizações que atuam na área de fornecimento de informação, como as bibliotecas, necessitam modificar sua postura passiva em relação a sua clientela, adotando um posicionamento pró-ativo (VERGUEIRO; CARVALHO, 1999).

Accart (2012) ressalta ainda que em tempos de qualidade total introduzida no mundo empresarial pode ser possível a aplicação deste princípio em bibliotecas, porém é preciso:

Definir serviços e objetivos mensuráveis com base nas expectativas e necessidades; definir planos de ação; disponibilizar recursos para atingir esses objetivos; definir e dominar os processos de execução dos produtos; implantar um sistema de melhoramento (prevenção e correção das disfunções) (ACCART, 2012, p. 270).

Então, acredita-se que a biblioteca aplicando estes princípios poderá mensurar a qualidade do seu serviço, além de verificar o nível de satisfação dos seus usuários.

No quadro 1, encontra-se um plano de qualidade para serviço de referência de uma biblioteca baseado no que considera Accart (2012):

Quadro 1 - Plano de qualidade para serviço de referência de uma biblioteca

Quanto aos serviços	Quanto aos produtos de informação	Quanto às ferramentas de informação	Quanto à organização material do serviço
<ul style="list-style-type: none"> - horários de funcionamento; - uma equipe disponível; - flexibilidade de organização que facilite às necessidades dos usuários; - atendimento dos usuários baseado na amabilidade, compreensão e competência; - atenção ao usuário; 	<ul style="list-style-type: none"> - devem ser informativos (novas aquisições) e atuais; - são confiáveis quanto ao conteúdo e às fontes citadas; - apresentam certa regularidade e são agradáveis de consultar e ler; - devem evoluir conforme as demandas dos usuários; - são concebidos para serem 	<ul style="list-style-type: none"> - o esquema de classificação adotado deve ser compreensível ao usuário; - a localização dos materiais deve ser visível; - a coleção de referência é facilmente acessível; - o catálogo online deve ser acompanhado de fichas explicativas 	<ul style="list-style-type: none"> - os espaços de recepção, trabalho, depósito e arquivamento devem obedecer às normas (superfície, dimensões, iluminação, ventilação, ruído, etc.).



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Quanto aos serviços	Quanto aos produtos de informação	Quanto às ferramentas de informação	Quanto à organização material do serviço
- orientação do usuário para as fontes de informação; e - formação do usuário nas ferramentas de informação.	multisuportes (papel e online).	para que sejam consultados.	

Fonte: Baseado em Accart (2012)

A qualidade nos serviços de uma biblioteca além de se preocupar com o material trabalhado (livros, periódico, bases de dados), deve se preocupar mais ainda com as necessidades de seus usuários.

Vergueiro e Carvalho (1999 apud SHAUGHNESSY, 1987) apontam os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação, tais como:

O entendimento das necessidades e expectativas dos usuários; a segurança (incluindo a confiabilidade); a cortesia e a comunicabilidade; a adoção de linguagem adequada pelos profissionais de informação (incluindo sua postura corporal e os meios/canais de distribuição); e um ambiente físico adequado.

Leitão (2005, p. 20) afirma que muitos profissionais que atuam em bibliotecas necessitam abandonar a ideia que prestação de serviço é um procedimento pronto e acabado, uma vez que suas regras, procedimentos e padrões não necessitam ser avaliados e modificados.

Paludo (2012, p. 249 apud Almeida, 2001) também indica atitudes que conduzem ao serviço de qualidade:

Apresentação impecável: mais que atitude, deve ser um hábito do servidor público; Postura: demonstrar disposição e interesse: deve-se manter a postura adequada no atendimento ao cidadão; Humor/astral/simpatia: indispensáveis, pois nenhum cidadão tolera o mau humor; Empatia: tentar se colocar no lugar do outro para compreendê-lo; Escutar: ouvir o cidadão sem interrompê-lo, prestando atenção nos detalhes; Ser gentil: a gentileza facilita a excelência no



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

atendimento; Disposição: ir ao encontro do cidadão e resolver o problema como se fosse seu; Rapidez: fazer rápido e certo; Tranquilidade: manter-se tranquilo, mesmo que o cidadão esteja ansioso ou estressado, e sem esquecer da rapidez; Sinceridade: a sinceridade faz com que o cidadão acredite – na instituição e no servidor: em seus serviços e orientações; Comunicação correta: utilizar linguagem adequada para cada cidadão e esforçar-se para compreender a mensagem recebida; Precisão: informação e comunicação corretas, precisas: cidadãos não toleram ser enganados; Compromisso: comprometer-se com a solução adequada para o cidadão.

O ideal é que o profissional deve estar atento às exigências do seu público, das críticas e das sugestões, com o objetivo de melhorar seu serviço e conseqüentemente para melhora da satisfação do seu usuário.

Desta forma um dos fatores fundamentais para a gestão da qualidade em serviços de informação é o foco no cliente, pois a medida que o conhecimento sobre a dimensão dos serviços aos clientes aumenta, passa-se a conhecer os critérios que estes utilizam como julgamento (VERGUEIRO; CARVALHO, 1999 apud SHAUGHNESSY, 1987).

Acredita-se que o atendimento é o elo entre a biblioteca e os seus usuários, por isso o modo como este é atendido resultará no alto ou baixo grau de satisfação, daí a importância de se ter profissionais comprometidos e capacitados para esse tipo de serviço e para todo serviço.

Proporcionar um serviço de qualidade ao usuário, superar suas expectativas e, além disso, encantá-lo demanda de uma preparação prévia, por isso para se prestar um bom serviço, é necessário antecipar os problemas dos usuários.

Sobre satisfação do usuário de serviço público, Paludo (2012, p. 248) orienta que:

A administração pública deve identificar quem são seus usuários, quais são suas necessidades, o que gera valor para o usuário, e se os serviços prestados estão atendendo a essas necessidades; o cidadão-usuário, por sua vez, deve conhecer o funcionamento administrativo público, tomar conhecimento de suas dificuldades, identificar quem são os responsáveis pela atuação e pelo controle da administração pública, e fiscalizar essa prestação de serviços.

Vale ressaltar, que uma interação mais eficaz do funcionário com o usuário diminuiria bastante uma possível insatisfação do usuário com o serviço prestado, pois



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

com uma comunicação entre esses sujeitos haveria um entendimento por parte do usuário porque um serviço está ou não como desejado.

A satisfação do usuário pode ser compreendida como sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho percebido de um produto ou serviço em relação às expectativas do cliente (KOTLER, 2000 apud PALUDO, 2012, p. 248).

Para se obter a satisfação dos usuários, a Instituição deve incorporar as necessidades dos cidadãos como sendo da própria organização, assim as pessoas que prestam serviços à comunidade são também os grandes diferenciais nessa obtenção, pois a partir desse comprometimento com as necessidades de seus usuários o impacto para estes será positivo.

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este estudo se caracteriza como pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Farias Filho e Arruda Filho (2013) expõem que a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de materiais já publicados, como livros, artigos de periódicos e por materiais disponibilizados na Internet, a exemplo das bases de dados que contêm material atual, válido e confiável para uma boa pesquisa.

Nesta perspectiva, esta pesquisa pretendeu traçar um breve panorama sobre planejamento em bibliotecas universitárias, serviço de referência e em relação à qualidade dos serviços oferecidos em bibliotecas universitárias.

Na pesquisa de campo, o objeto é abordado em seu próprio ambiente como explica Severino (2007). Diante disso, atualmente a UFMA possui 19 bibliotecas em todos os campi do continente, porém esta pesquisa foi realizada somente na Biblioteca Central, em São Luís do Maranhão por ter o maior quantitativo de acervo, de funcionários e usuários.

A pesquisa também tem caráter qualitativo, pois “parte de uma visão em que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o pesquisador, entre o mundo objetivo e a subjetividades de quem observa, que não pode ser traduzida em números” (FARIAS



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

FILHO; ARRUDA FILHO, 2013, p. 64). Sendo assim, teve como foco extrair de dados, informações que consta no objetivo geral deste trabalho.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado com 17 perguntas fechadas, no qual contemplou a 200 usuários da biblioteca, conforme quadro 2, sendo aplicado presencialmente nos dias 18, 19 e 20 de maio durante três turnos em que a biblioteca funciona.

O questionário utilizou a escala Likert, em que Dalmoro e Vieira (2013) destacam que os respondentes escolhem um dos pontos fixos de um sistema de cinco categorias de resposta (pontos). A escala de Likert, também introduz um caráter bidimensional, com um ponto neutro no meio da escala.

Neste estudo, a escala Likert utilizada possui valores de 1 a 5, onde (1) indica Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Indiferente (4) Satisfeito e (5) Muito satisfeito.






Quadro 2 – Questionário da Pesquisa

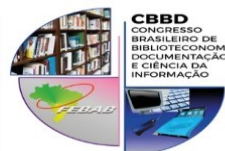
Sexo:
<input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> Feminino
Qual sua idade?
<input type="checkbox"/> Até 29 anos
<input type="checkbox"/> de 30 a 39 anos
<input type="checkbox"/> de 40 a 49 anos
<input type="checkbox"/> de 50 ou mais
Vínculo com a IES:
<input type="checkbox"/> Discente Colun
<input type="checkbox"/> Discente de Graduação
<input type="checkbox"/> Discente de Pós-Graduação
<input type="checkbox"/> Técnico-Administrativo
<input type="checkbox"/> Docente
<input type="checkbox"/> Usuário externo
Qual sua opinião em relação às questões abaixo:



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Perguntas:	1	2	3	4	5
	Muito insatisfeito 	Insatisfeito 	Indiferente 	Satisfeito 	Muito Satisfeito 
Clareza no atendimento					
Rapidez no atendimento					
Disposição dos funcionários em ajudá-lo (a)					
Cortesia dos funcionários					
Solução de problemas por parte dos funcionários					
Conhecimento e orientação dos atendentes					
Serviço no empréstimos de materiais					
Serviço na devolução de materiais					
Serviço de reserva de materiais					
Organização do acervo					
Divulgação de informações sobre a biblioteca na prestação de serviços (COMUT, Ficha Catalográfica, normalização, Portal SEER, Portal Capes)					



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Horário de funcionamento da biblioteca					
Qualidade geral dos serviços prestados pela biblioteca					
Orientação do usuário					
Organização do acervo e acesso aos materiais					
Espaços (salão da biblioteca e salas de estudo individual e em grupo)					
Acesso e nº terminais de pesquisa ao catálogo on-line					

Fonte: Adaptado de Accart (2012)

Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 60) caracterizam o questionário como a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja.

Para a coleta de dados dos alunos utilizamos a amostragem probabilística aleatória, pois foram escolhidos de forma aleatória os sujeitos da pesquisa, tendo em vista a verificação de sua satisfação em relação aos serviços prestados pela biblioteca central.

5.1 Contextualização do ambiente de pesquisa: Biblioteca Central

O conjunto de bibliotecas da UFMA, que desde 2004 atende oficialmente pela denominação Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) foi criado no dia 02 de fevereiro de 2004 pela resolução 73/2004 pelo Conselho Universitário (UFMA, 2012, p. 58).

Atualmente possui 19 bibliotecas distribuídas na capital do Estado, São Luís – MA (Biblioteca Central, Biblioteca de Pós-Graduação em Ciências Exatas e Tecnologia, Biblioteca de Medicina, Biblioteca de Pós-Graduação em Direito, Biblioteca do Centro de



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Ciências Humanas, Biblioteca do Centro de Ciências Sociais, Biblioteca de Pós-Graduação em Saúde e Ambiente, Biblioteca de Pós-Graduação em Ciências Sociais e Biblioteca do COLUN) e nos campi do interior do Estado: duas Bibliotecas em Imperatriz, uma em Chapadinha, uma em Pinheiro, uma em Grajaú, uma em Codó, uma em São Bernardo, uma em Bacabal e uma em Balsas.

A Biblioteca Central “possui 2.877 m² de área, distribuídos em área específica para atendimento, leitura, salas de estudo em grupo, espaço para eventos, sala de recuperação de livros, além da área reservada ao acervo de livros, periódicos e materiais especiais” (PDI, 2012-2014, p. 58). A Biblioteca Central também possui o maior quantitativo de materiais informacionais, de funcionários e de usuários mensalmente do NIB.

É importante destacar que esta biblioteca possui também estrutura centralizada administrativamente no Campus de São Luís. É centralizado o Setor de Controle e Formação do Acervo e o Processamento Técnico. O setor de Referência envolve diversos serviços, dentre eles destacamos os Periódicos, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Encadernação. Todos os serviços são denominados de referência que trabalha diretamente com o atendimento aos usuários.

Nesta biblioteca trabalham 30 servidores (18 bibliotecário-documentalistas, 1 arquivista, 1 administrador, 1 técnico em assuntos educacionais, 1 tecnólogo em tecnologia da informação, 1 encadernador e 3 assistentes em administração), 3 funcionários terceirizados com o cargo de agente de portaria e mais 32 bolsistas.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

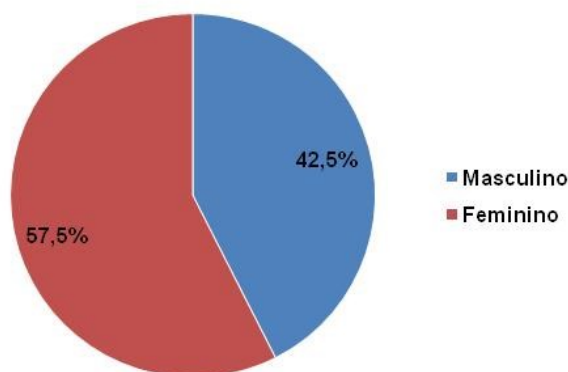
Os dados coletados referem-se às percepções dos usuários sobre qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central. Nesse sentido, estes dados foram computados na planilha Excel e são apresentados a seguir em duas categorias: caracterização dos sujeitos: sexo, idade e vínculo com a IFES; e suas percepções: em relação aos serviços e quanto à organização material do serviço.

6.1 Caracterização dos sujeitos

É importante saber o público que frequenta a biblioteca, pois segundo Almeida (2005) o quadro de frequentadores pode ser desdobrado para apresentar mais dados sobre o perfil desse frequentador no qual possibilita planejar novos serviços de informação, como também aprimorar os serviços existentes.

No gráfico 1 apresenta o sexo dos entrevistados. Assim, podemos observar que a maioria dos entrevistados são do sexo feminino com 57,5% e 42,5% do sexo masculino.

Gráfico 1 - Sexo



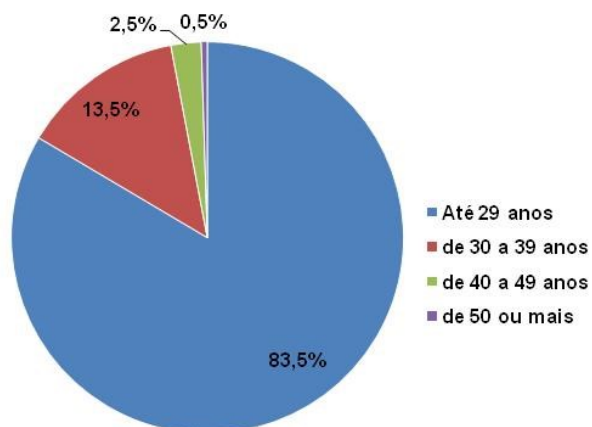
Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 2 são apresentados os dados relacionados a faixa etária, onde 83,5% dos entrevistados possuem idade até 29 anos, na sequência vieram os usuários de 30 a 39 anos com 13,5%. Apenas 2,5% são de 40 a 49 anos e 0,5% dos entrevistados têm 50 anos ou mais.

**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

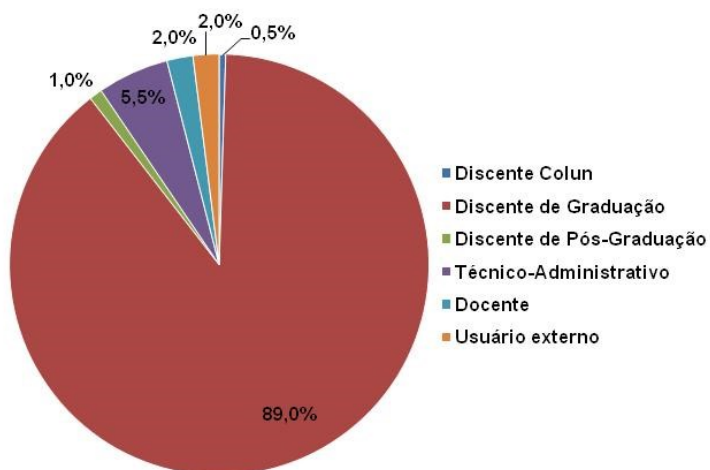
Gráfico 2 – Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 3 ilustra o vínculo dos usuários da biblioteca com a UFMA. Nesse sentido 89,0% são discentes de graduação, 5,5% são técnicos administrativos, 2,0% são docentes, também com 2,0% são usuários externos, 1,0% equivalem aos discentes de pós-graduação e por fim com 0,5% discente do COLUN.

Gráfico 3 – Vínculo com IFES



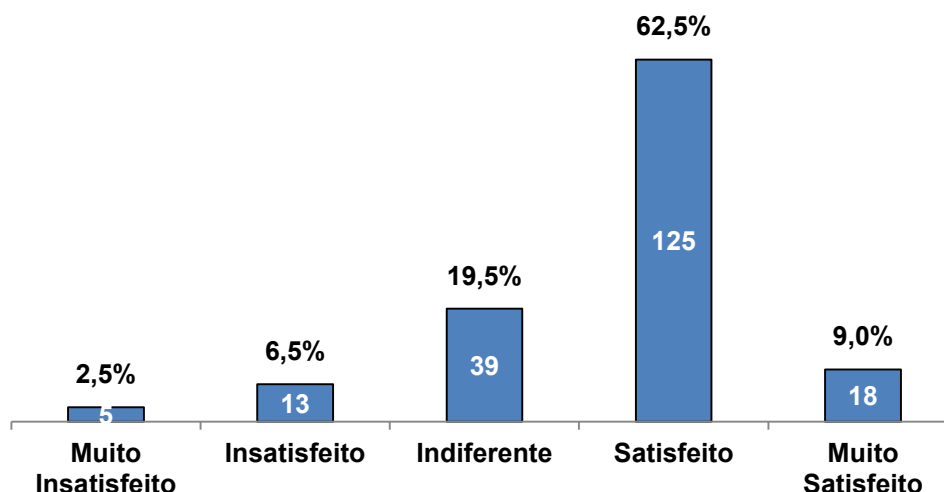
Fonte: Dados da pesquisa

6.2 Percepção do usuário quanto ao serviço

Nestes itens se encontram os aspectos relacionados entre os funcionários e os usuários da biblioteca.

Segundo Silva e Araújo (2003) a aproximação do usuário com a biblioteca é determinada pela boa integração entre o atendente e o usuário. Com isso, no Gráfico 4 que aborda a clareza do atendimento, reflete que a maioria demonstrou estar satisfeita com 62,5%, 19,5% indiferente, 9,0% muito satisfeito, 6,5% insatisfeito e com 2,5% muito insatisfeito.

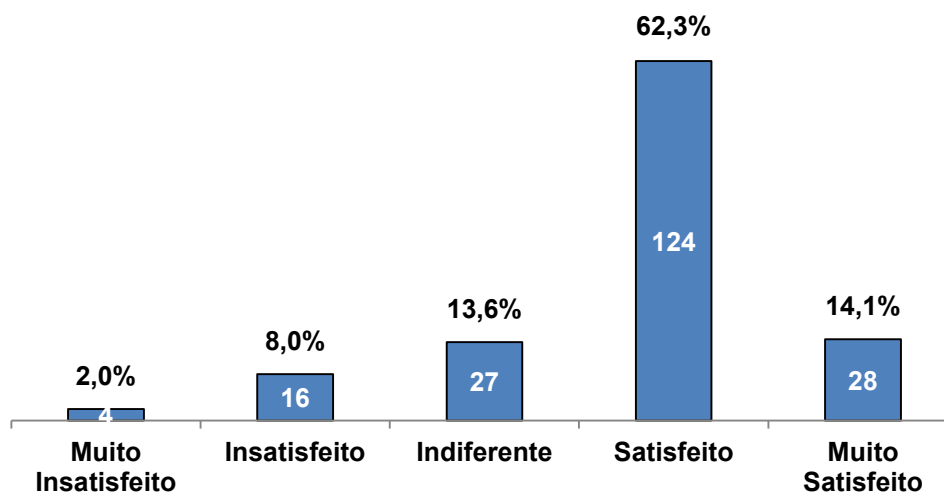
Gráfico 4 – Clareza do atendimento



Fonte: Dados da pesquisa

No gráfico 5 verifica-se a Rapidez no Atendimento. Observa-se que a grande maioria dos entrevistados estão satisfeitos, com percentuais de mais de 62,3%; 14,1% estão muito satisfeitos; por outro lado, 13,6% ficaram indiferentes, 8,0% insatisfeitos e 2,0% muito insatisfeitos.

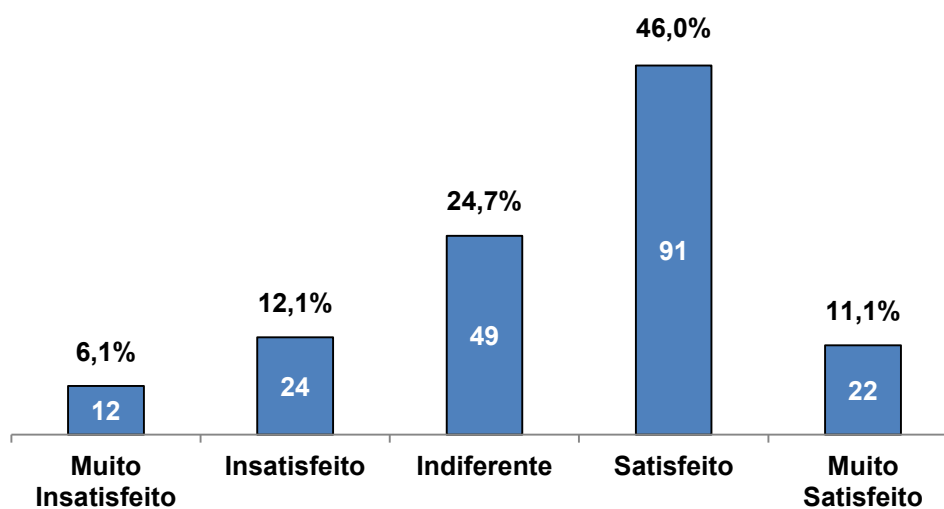
Gráfico 5 – Rapidez no atendimento



Fonte: Dados da pesquisa

No gráfico 6 a disposição dos funcionários em ajudar os usuários apresentou resultados nos quais 46,0% estão satisfeitos, 24,7% indiferentes, 12,1 % insatisfeitos, 11,1% muito satisfeitos e com 6,1% muito insatisfeito.

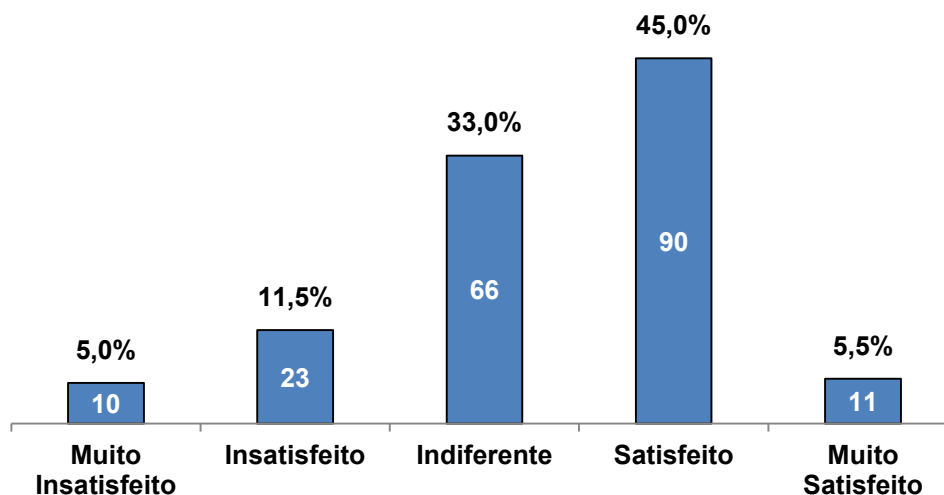
Gráfico 6 – Disposição dos funcionários em ajudá-lo



Fonte: Dados da pesquisa

É possível saber no gráfico 7 sobre a cortesia dos funcionários para com os usuários da biblioteca, onde constatou-se que 45,0% estão satisfeitos, 33,0% indiferentes, 11,5% insatisfeitos, 5,5% muito satisfeitos e 5,0% muito insatisfeitos.

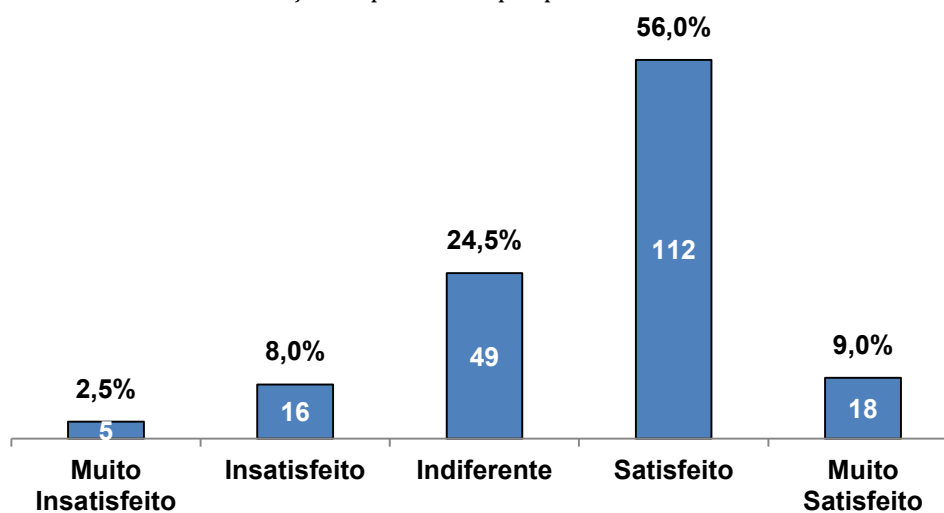
Gráfico 7 – Cortesia dos funcionários



Fonte: Dados da pesquisa

Analisando o gráfico 8, a solução de problemas por parte dos funcionários foi considerada satisfatória com 56,0%. Entretanto, 24,5% foram indiferentes, 9,0% muito satisfeitos, 8,0% insatisfeitos e 2,5% muito insatisfeitos.

Gráfico 8 – Solução de problemas por parte dos funcionários

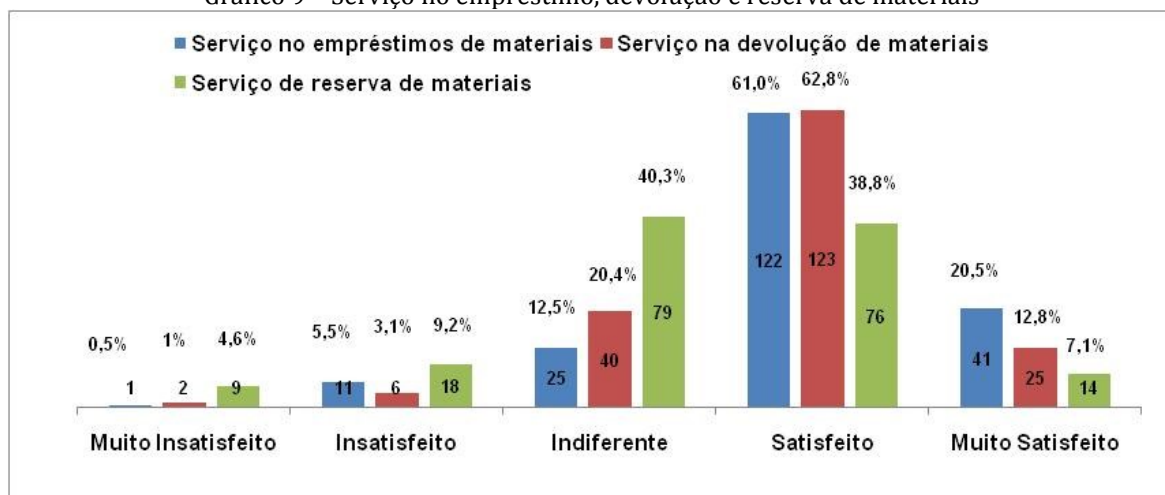


Fonte: Dados da pesquisa

Conforme dados apresentados no gráfico 9, o nível de satisfação da maioria dos usuários da biblioteca se mantém no nível de satisfação no serviço de empréstimo de

material em que 61,0% estão satisfeitos, 20,5% muito satisfeitos, 12,5% são indiferentes, 5,5% e 0,5% respectivamente, insatisfeitos e muito insatisfeitos.

Gráfico 9 – Serviço no empréstimo, devolução e reserva de materiais



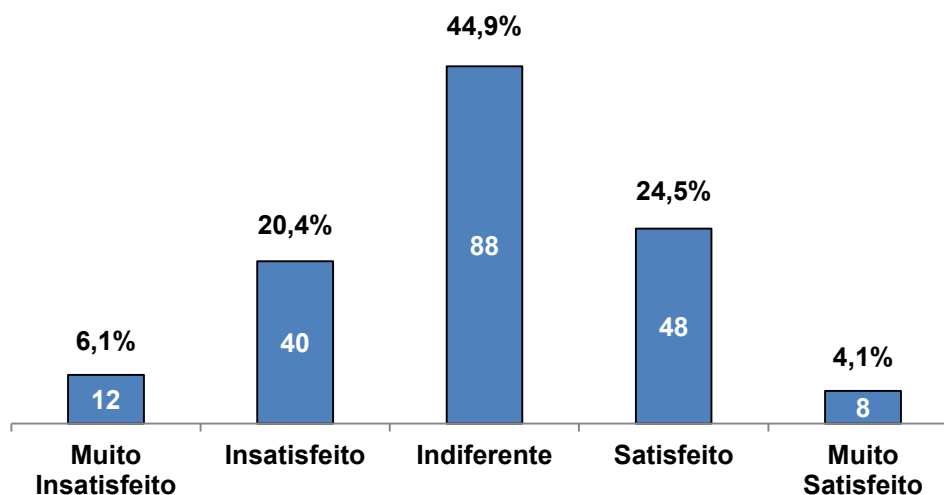
Fonte: Dados da pesquisa

Os serviços prestados na devolução de material tiveram aprovação dos usuários também com índices de mais de 60%, o que demonstra que estão satisfeitos com este serviço. A seguir 20,4% são indiferentes, 12,8% muito satisfeitos, 3,1% satisfeitos e 1,0% muito insatisfeitos.

Os dados do serviço de reserva de material demonstram que 40,3% dos entrevistados foram indiferente, 38,8% estão satisfeitos, 9,2% insatisfeitos, 7,1% muito satisfeitos e 4,6% muito insatisfeitos.

No que concerne à divulgação dos serviços da biblioteca, o gráfico 10 ilustra também que a maioria dos entrevistados foram indiferentes com 44,9%, 24,5% estão satisfeitos, 20,4% insatisfeitos, 6,1% muito insatisfeitos e 4,1% muito insatisfeitos. Nota-se neste item a pequena diferença de 2,1% entre os níveis de satisfação e de insatisfação dos usuários.

Gráfico 10 – Divulgação dos serviços da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa

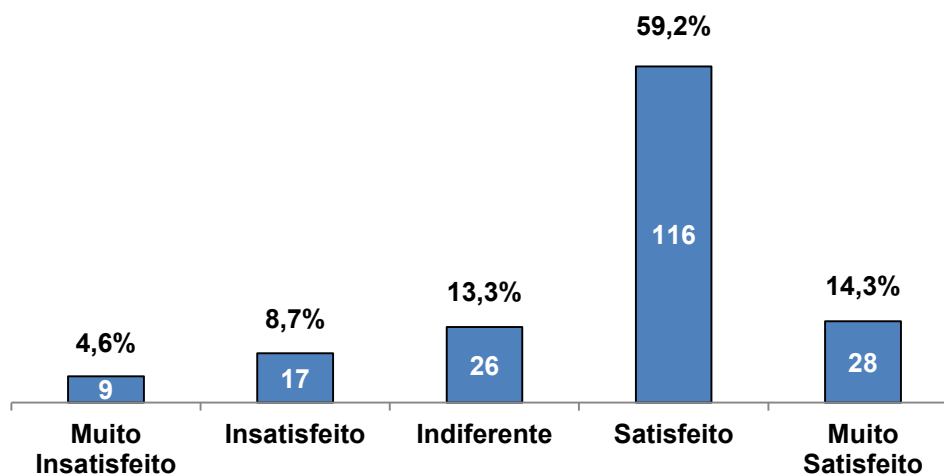
Nesse sentido, Almeida (2005) enfatiza que é indispensável que os usuários conheçam os serviços e produtos da unidade de informação, caso contrário, a maioria das bibliotecas podem ser subutilizadas, por não corresponderem à demanda real e por necessidades informacionais não satisfeitas.

Accart (2012, p. 286) destaca algumas possibilidades de se divulgar os serviços da biblioteca no próprio local, como:

Quadros de aviso interno, pois trazem informações sobre a atividade do serviço (novidades, oportunidades de treinamento, anúncios de eventos, etc.); o folheto de apresentação do serviço, com uma apresentação, logomarca e fotografias; o guia do usuário que contenha as instruções sobre o uso do serviço: funcionamento, horários, serviços, produtos, etc.; boletim interno ou boletim informativo dos serviços; um sítio na internet; e organização de exposições que valorize o acervo.

Outro aspecto da biblioteca submetido para avaliação foi o horário de funcionamento. A percepção dos usuários em relação a este item foram satisfatórios, pois 59,2% estão satisfeitos e 14,3% muito satisfeitos. 13,3% marcaram indiferente, 8,7% insatisfeitos e 4,6% muito insatisfeitos, como mostra o gráfico 11.

Gráfico 11 – Horário de funcionamento

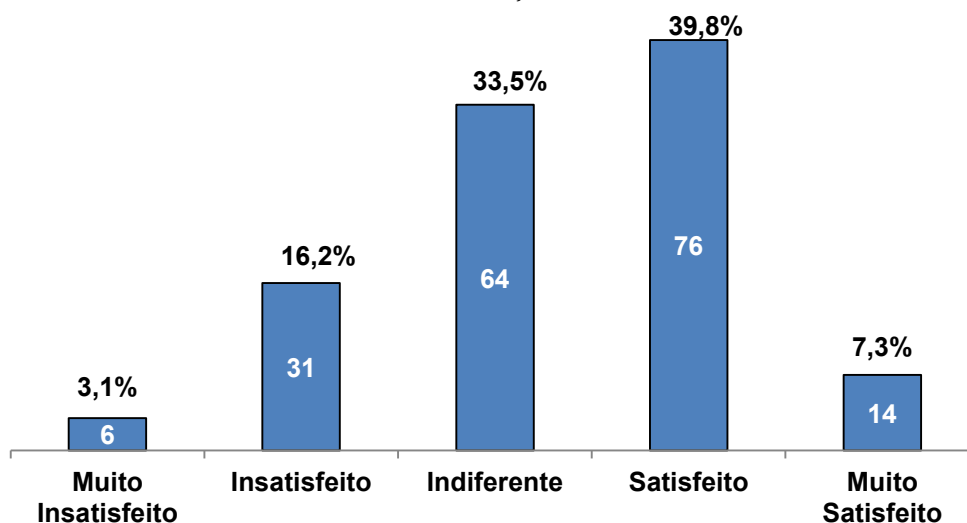


Fonte: Dados da pesquisa

Vale ressaltar que a biblioteca central funciona nos três turnos do dia, das 08:00 da manhã até às 21:00 ininterruptamente de segunda a sexta-feira.

Também pode-se verificar no gráfico 12 que um percentual razoável dos entrevistados tem satisfação em relação a orientação ao usuário com 39,8%, por outro lado, 33,5% foram indiferentes, 16,2% insatisfeitos, 7,3% muito satisfeitos e 3,1% muito insatisfeitos.

Gráfico 12 – Orientação ao usuário



Fonte: Dados da pesquisa

Accart (2012) afirma que ao adotar uma atitude voltada para o usuário, o serviço de referência vale-se de todos os recursos que estejam à sua disposição para atender melhor à necessidade de informação do usuário que foi expressada. Além disso, a orientação ao usuário visa individualizar o serviço, ou seja, adequar o máximo possível às expectativas do usuário.

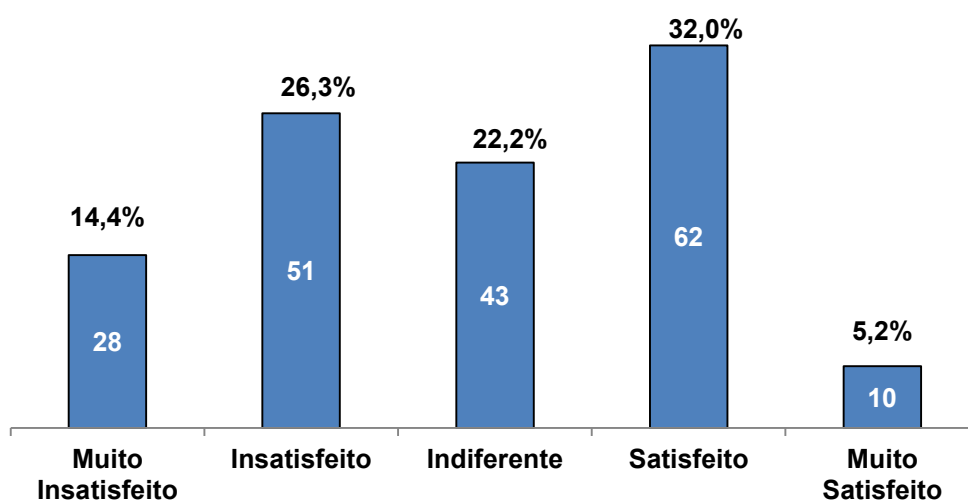
6.3 Percepção do usuário quanto à organização material do serviço

Um aspecto fundamental de satisfação dos usuários refere-se à organização do acervo e acesso aos materiais, pois o acesso livre “permite que os usuários examinem melhor e com mais conforto o acervo” (SILVA, ARAUJO, 2003, p. 89).

Porém, nesta pesquisa, percebeu-se que apesar de 32,0% dos usuários estarem satisfeitos, 26,3% mostraram-se insatisfeitos, 22,2% indiferentes, 14,4% muito insatisfeitos e apenas 5,2% muito satisfeitos, conforme o gráfico 13.

Nesta análise somados os percentuais de insatisfeitos e muito insatisfeitos totalizam 40,7% demonstrando que a insatisfação com este serviço esta representada para a maioria do público pesquisado.

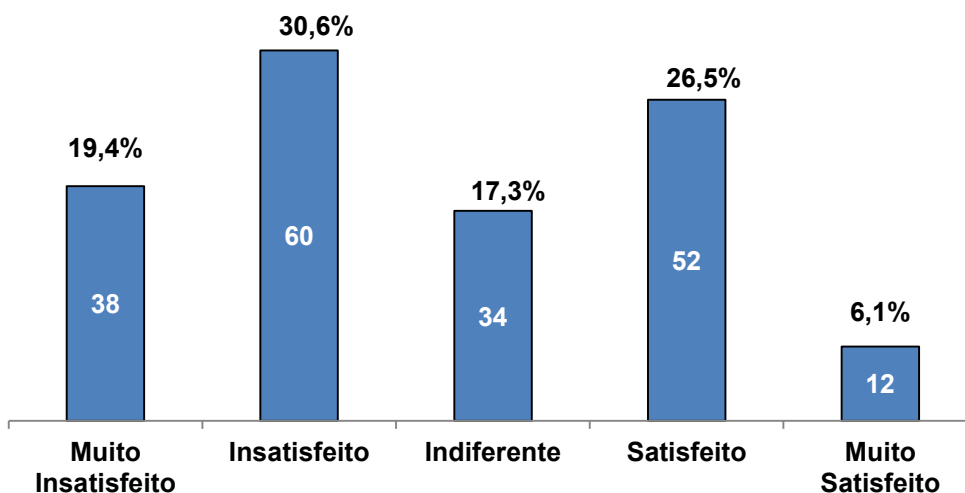
Gráfico 13 – Organização do acervo e acesso aos materiais



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o gráfico 14, outro índice de insatisfação dos usuários está relacionado ao espaço da biblioteca, pois a soma dos itens insatisfeitos e muito insatisfeitos totalizam 50%. Nesse sentido, 30% estão insatisfeitos, 26,5% satisfeitos, 19,4% muito insatisfeitos, 17,3% indiferentes e 6,1% muito satisfeitos. Atualmente, a biblioteca conta com um saguão de leitura e 6 salas de estudo em grupo, 27 cabines de estudo individual e, pela avaliação, esse espaço parece ser mostra-se insuficiente para estudos.

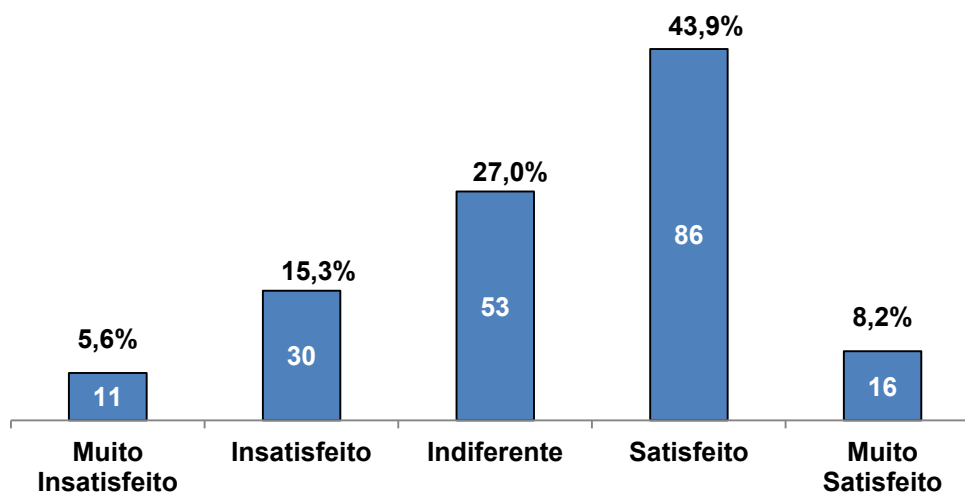
Gráfico 14 – Espaços da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa

Por fim, o gráfico 15 diz respeito ao acesso e número de terminais de pesquisa da biblioteca. O nível de satisfação dos usuários demonstrou que 43,9% estão satisfeitos, 27,0% foram indiferentes, 15,3% insatisfeitos, 8,2% muito satisfeitos e 5,6% muito insatisfeitos.

Gráfico 15 – Acesso e nº de terminais de pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

Observou que a biblioteca central possui 7 terminais de pesquisa com acesso a internet, porém os usuários somente são permitidos a acessarem os terminais para o site da UFMA, consulta ao acervo da biblioteca, renovar seus empréstimos, reservar o material e acessar as bases de dados. É vedado o acesso a outros sites da Internet.

7 CONCLUSÃO

Com base nos resultados apresentados foi possível atingir o objetivo da pesquisa que foi verificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFMA.

Resgatando o conceito de qualidade utilizado na pesquisa observou-se os aspectos relacionados a resultados, pois a relação apresentada é que qualidade significa produtos que satisfazem às necessidades do cliente.

Primeiramente, analisamos o perfil dos usuários da biblioteca e percebemos que a maioria do público que a frequenta são compostos por discentes de graduação com faixa etária de até 29 anos.

De um modo geral, os itens relacionados às percepções dos usuários com a qualidade dos serviços prestados foram satisfatórias, visto que a clareza, a rapidez, a disposição, a cortesia, a solução de problemas por parte dos funcionários, bem como os



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

serviços de empréstimo e devolução de materiais incluíram mais de 50% de um bom nível de satisfação.

Entretanto, os serviços de reserva de materiais e divulgação dos serviços da biblioteca muitos entrevistados demonstraram mais indiferença do que satisfação, com índices de 40,3% e 44,9%, respectivamente. Estes itens são significativos e merecem uma análise posterior para identificar o que causa o alto percentual de indiferente.

Outro ponto a ser destacado é a questão de orientação ao usuário que apesar de ter apresentado 39,8% de satisfação dos respondentes, muitos não souberam opinar sobre este serviço na medida em que de 200 questionários entregues está foi a pergunta menos respondida com 9 perguntas entregues em branco.

O artigo revelou que os itens em que a biblioteca apresentou uma avaliação insatisfatória por parte dos usuários foram em relação à organização material do serviço. Somados os percentuais de insatisfeitos e muito insatisfeitos no que tange a organização do acervo e acesso aos materiais totalizaram 40,7% dos entrevistados e em relação ao espaço da biblioteca esses índices somados totalizaram 50%, demonstrando assim que a insatisfação com estes serviços estão representadas para a maioria do público pesquisado.

Diante de tudo que foi apresentado, é necessário conhecer os usuários da biblioteca, bem como realizar programas de divulgação, realizar treinamentos de usuários com a finalidade de conhecer e utilizar eficientemente os produtos e serviços da biblioteca.

É fundamental, conhecer o perfil dos usuários da biblioteca na medida em que orienta o gestor e os profissionais envolvidos na realização de um planejamento com a finalidade de prestar os serviços oferecidos para o público da IFES.

Portanto, a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca na verdade é servir o seu público, é continuamente propor e realizar melhoria dos serviços, pois nada adianta ter o material que o usuário precisa se a própria equipe de trabalho não é gentil, não faz divulgação dos serviços, não se torna acessível para aquele que devemos servir.

Conclui-se que os resultados obtidos na pesquisa permitiram ter conhecimento de quais os pontos que tiveram uma boa avaliação na percepção de seus usuários, da



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

qualidade dos serviços prestados pela biblioteca e, principalmente, do serviço de referência. Além disso, pode permitir que o gestor busque alternativas para melhora da qualidade dos serviços, bem como para uma bem sucedida tomada de decisão.

Este estudo pode orientar o planejamento do gestor da biblioteca central, bem como pode ampliar-se em estudos futuros mais aprofundados nos serviços apresentados como insatisfatórios e ainda com aplicação em outras bibliotecas do NIB ou em todo o núcleo.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: sistema de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2015.

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA, E. R; LIMA, I. C. D. Bibliotecário de referência: competência e ética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais...** Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1505/1506>>. Acesso em: 04 maio 2016.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento Estratégico**: para unidade de informação. São Paulo: Polis APB, 1995. 69p.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Avaliação das Instituições de Ensino Superior**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional>. Acesso em: 16 abr. 2016.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Avaliação dos cursos de graduação**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional>. Acesso em: 16 abr. 2016.

_____. Ministério da Educação. **Cursos**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional>. Acesso em: 20 abr. 2016.

_____. Ministério da Educação. **Instrumentos de Avaliação Institucional Externa**: subsidia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica (presencial). Brasília, 2014. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2016.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: **Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030**

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes. Dilemas na construção de escalas tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? **RGO Revista Gestão Organizacional**, v. 6, p. 161-174, 2013.

FARIAS FILHO, M. C.; ARRUDA FILHO, E. J. M. **Planejamento da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2013.

GAMA, M. C. F.; MATTOS, C. A. C. Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais...** Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1641/1642>>. Acesso em: 04 maio 2016.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Niterói, RJ: Intexto Interciência, 2000.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. 7. ed. rev. e ampl. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

PALUDO, A. V. **Administração pública: teoria e questões**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

Ribeiro, M. S. P.; SILVA, R. M.; MARCONDES, M. R. S. **Gerenciamento na busca de qualidade nos serviços de atendimento**. 2007. Disponível em: <http://alb.com.br/arquivo-morto/edicoes_anteriores/anais16/sem02pdf/sm02ss07_05.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2016.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, C. C. M. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, D. A.; ARAUJO, I. A. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed. Brasília, DF: Thesaurus, 2003.

SOUZA, M. N. A.; FARIAS, K. M. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24, 2011, Maceió. **Anais...** Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf>. Acesso em: 01 maio 2016.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. **Indicadores de qualidade em bibliotecas brasileiras: o ponto de vista dos clientes**. São Paulo: [s.n], 1999.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: **Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2012-2016**. Disponível em: <<http://www.ufma.br/porta1UFMA/arquivo/VCr7WSAs8vHGTUH.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2016.