



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO – FACE

ANTÔNIA ALVES DE SOUSA

NIVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SALA DE RESERVA DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Brasília – DF

2009

ANTÔNIA ALVES DE SOUSA

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SALA DE RESERVA DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

Monografia apresentada a Faculdade de Economia, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação – FACE, da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Gestão Universitária.

Orientadora: Profª Drª Marisa Cardoso Trindade.

Brasília – DF

2009

ANTÔNIA ALVES DE SOUSA

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SALA DE RESERVA DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista no curso de Gestão Universitária da Faculdade de Economia, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação – FACE, da Universidade de Brasília, pela seguinte banca examinadora:

Profª Drª Marisa Cardoso Trindade – Orientadora

Prof. Dr. César Augusto Tibúrcio Silva – Membro da Banca
Faculdade de Economia, Contabilidade e Ciências da Informação e
Documentação – FACE

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 - INTRODUÇÃO | 4 |
| 1.1 - Problema | 5 |
| 1.2 - Objetivos | 5 |
| 1.2.1 - Objetivo Geral | 5 |
| 1.2.2 - Objetivo Específicos | 5 |
| 1.3 - Justificativa | 6 |
| 2 - REVISÃO DE LITERATURA..... | 7 |
| 3 - METODOLOGIA..... | 18 |
| 3.1 - Tipo de Pesquisa | 18 |
| 3.2 – Escolha da Amostra | 18 |
| 3.3 – Análise dos dados..... | 19 |
| 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 29 |
| 5 – REFERÊNCIAS | 30 |
| APÊNDICE | 32 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1 – CATEGORIA DE USUÁRIOS | 19 |
| GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SEXO | 20 |
| GRÁFICO 3 – FAIXA ETÁRIA | 21 |
| GRÁFICO 4 – GRAU DE INSTRUÇÃO | 22 |
| GRÁFICO 5 – FREQUÊNCIA DE USO | 23 |
| GRÁFICO 6 – OPINIÃO DO USUÁRIO | 24 |
| GRÁFICO 7 – SERVIÇOS UTILIZADOS | 25 |
| GRÁFICO 8 – SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS | 26 |
| GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO | 27 |
| GRÁFICO 10 – AVALIAÇÃO DO ACERVO | 28 |

RESUMO

Este trabalho objetivou avaliar o nível de satisfação dos usuários, em relação aos serviços prestados pela Sala de Reserva/BCE. Para tanto, caracterizou-se o usuário e pesquisou-se sobre as suas necessidades e a qualidade do atendimento. A pesquisa teve caráter exploratório, sendo realizada através de aplicação de questionário a 18 usuários. Considerou-se a acessibilidade à Sala de Reserva/BCE e constatou-se que, de modo geral, os usuários estão satisfeitos. A avaliação geral da pesquisa variou entre 'muito bom' e 'ótimo'. Porém para a Sala de Reserva/BCE possa satisfazer as necessidades e as expectativas dos seus usuários e alcançar a excelência nos serviços prestados, algumas melhorias foram especificadas e, entre estas, a ampliação do espaço físico e do número das cabines, bem como a atualização e a ampliação do acervo.

INTRODUÇÃO

A Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB) existe na medida em que é utilizada. Sua eficiência depende da ligação entre suas características e o interesse dos usuários e de quantos usuários potenciais estão dispostos a fazer uso dos seus serviços. Seu objetivo fundamental deve ser o de transformar o usuário potencial em usuário real e beneficiário desta Instituição.

A BCE está estruturada de modo a permitir que sua função seja exercida da melhor maneira possível. Sendo uma biblioteca universitária, têm por finalidade atender às necessidades de estudos consultas e pesquisas de professores, técnicos administrativos e alunos universitários, além da comunidade externa (Brasília e toda a Região Centro-Oeste).

Por muito tempo as bibliotecas funcionaram, em grande parte, livres de avaliações por parte dos seus usuários. Entretanto, pela importância que representam junto à comunidade na qual estão inseridas faz-se necessário que os serviços disponibilizados sejam objetos de avaliação para proporcionar melhor satisfação aos seus usuários.

Por tudo isso, a presente pesquisa tem por objetivo principal conhecer a opinião dos servidores, dos alunos e dos professores dos diferentes cursos da UnB em relação aos serviços prestados pela Sala de Reserva da BCE/UnB. Como finalidade, a busca da satisfação desta clientela, por intermédio da oferta de serviços de qualidade, de melhores condições do acervo, além da excelência do atendimento, identificando fatores que influenciam - positivamente ou negativamente - nos serviços.

Decidiu-se realizar esta pesquisa com os usuários da Sala de Reserva/BCE, tendo por finalidade principal identificar o perfil do usuário, a satisfação e a qualidade do atendimento dos serviços prestados e o bem estar do usuário.

As informações foram coletadas com o apoio de um questionário, respondido pelos pesquisados. Na aplicação do questionário, não foi levada em consideração uma distribuição uniforme para cada usuário e sim a freqüência destes à Biblioteca e sua disponibilidade em respondê-lo.

Enfim a pesquisa apresenta referencial teórico acerca dos principais fundamentos que norteiam a satisfação do atendimento dos usuários.

1.1. PROBLEMA

Qual o grau de satisfação da clientela da Sala de Reserva da BCE/UnB, em relação aos serviços por ela prestados?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Verificar qual o grau de satisfação da clientela da Sala de Reserva da BCE/UnB, em relação aos serviços por ela prestados.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- identificar o perfil dos usuários da Sala de Reserva da BCE/UnB;
- conceituar satisfação do usuário ao nível de qualidade de atendimento;
- pesquisar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços da Sala de Reserva da BCE/UnB;
- conhecer a opinião dos usuários, no que diz respeito às condições do acervo;

1.3 JUSTIFICATIVA

Os serviços prestados pela Sala de Reserva da BCE/UnB é um espaço físico que deve proporcionar atendimento com brevidade e qualidade. Este ambiente visa atender, ao mesmo tempo, um maior número de usuários que necessitam pesquisar o acervo de alto custo e de poucos exemplares oferecidos no acervo geral, alguns indicados pelos professores de disciplinas específicas. Daí a importância de saber desses usuários as suas opiniões sobre o atendimento às necessidades acadêmicas e à qualidade desses serviços e o nível de satisfação.

A Instituição que está voltada para prestação/atendimento de serviço ao usuário pode não observar algumas barreiras existentes no processo de qualidade na prestação dos serviços. Por isso, a implementação da melhoria deve ser uma preocupação constante em se manter a qualidade dos serviços prestados pela Instituição que visa sempre o bem estar do usuário.

Assim sendo, com a utilização dessa pesquisa, o presente trabalho visa identificar quais as deficiências na prestação de serviços aos usuários a fim de possibilitar a melhoria na qualidade do atendimento.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A presente revisão de literatura visa conceituar de maneira não exaustiva os seguintes conceitos: biblioteca pública, satisfação, serviço e qualidade, buscando uma abordagem histórica e conceitual do conjunto de termos citados, que constituem o tema da pesquisa na visão de alguns autores.

Ao iniciarmos uma discussão sobre a biblioteca pública, é interessante e fundamental tratarmos primeiramente da palavra biblioteca. Segundo Fonseca “a palavra biblioteca vem do grego *bibliothéke*, através do latim *bibliotheca*, tendo como raiz *biblion* e *théke*”. A primeira raiz significa livro e da mesma forma, que a raiz *líber*, ambas apontam e representam a entrecasca de certos vegetais com a qual se fabricava o papel na Antiguidade. Já a raiz *théke*, perpassa uma idéia de qualquer estrutura que forma um invólucro protetor como, por exemplo, um estojo, uma estante ou um edifício.

Observamos também o que nos esclarece o Dicionário Aurélio acerca do termo biblioteca. Assim, temos:

1. Coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizadas para estudo, leitura e consulta.
2. Edifício ou recinto onde se instala essa coleção.
3. estante ou outro móvel onde se guardam e/ou ordenam os livros. (FERREIRA, 1988, p. 93).

Aqui, é possível percebermos a natural e forte ligação que tem a biblioteca com o livro, podendo-se em vários casos ocorrer uma certa confusão conceitual com relação à aplicação de tais termos.

Ainda podemos usar a palavra biblioteca “em sentido institucional, designando órgão da administração pública ou privada, como título de coleções bibliográficas e mesmo de obras individuais e coletivas”. (FONSECA, 1992, P. 59)

O conceito e as explicações para a palavra biblioteca vêm se transformando e se ajustando através da própria história das bibliotecas. Para FONSECA (1992, P. 60) um novo conceito “é o de biblioteca menos como coleção

de livros e outros documentos, devidamente classificados e catalogados do que como assembléia de usuários da informação”.

A biblioteca sofreu fortes transformações históricas, quanto a sua utilização e função. Através da Revolução Francesa foi possível observar a transferência de grandes coleções, em sua maioria pertencentes ao Estado e à Igreja, para o povo . “A Revolução Francesa tirou os livros das mãos dos nobres e colocou-os à disposição da maioria”. MILANESI, 1993, P. 21).

Nesse período o acervo das bibliotecas ou coleções ainda era bastante restrito, mas a partir da Revolução Industrial e da possibilidade da multiplicação do livro, a biblioteca deixou de ser o único meio de coleção pública, passando a funcionar como serviço oferecido ao público.

Quanto à função da Biblioteca, experimentou-se num período pós Revolução Industrial, uma tendência que foi se espalhando como expansão do operariado e das sociedades modernas. Assim a biblioteca como uma forma de organização do saber, teve atrelado ao seu papel educativo, a função primordial de sistematização do acesso à informação. Segundo Milanesi (1993, p. 22), “a informação tornou-se um bem acumulável e valorável. Um homem informado vale por dois. Saber e poder passaram a ter claramente paralela”. Deste modo, a biblioteca passou a ser vista como um espaço de formação intelectual, aperfeiçoamento profissional e até mesmo, de transformação social.

Portanto, desde o seu surgimento até o seu atual e constante processo evolutivo, a biblioteca é vista e confundida com a informação e os registros da civilização humana. Hoje, mais do que nunca, a biblioteca é o meio facilitador entre a informação e a necessidade do usuário. “Se, do ponto de vista cronológico, é importante saber como e quando surgiram as diferentes categorias de bibliotecas, mais importante ainda é verificar quais os diferentes tipos de usuários para os quais as bibliotecas foram se diferenciando”. (FONSECA, 1992, p. 61).

CONCEITO DE BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca pública é uma instituição onde os cidadãos encontram o livre acesso à informação, a leitura e ao conhecimento. Segundo a UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, em seu famoso manifesto, a biblioteca pública é “uma instituição democrática de ensino e cultura e de informação. A biblioteca pública ilustra a fé da democracia na educação para todos e para todas as idades, assim como na aptidão de cada um para apreciar as realizações da humanidade no domínio do saber e da cultura. A biblioteca pública é o principal meio de dar a todos um livre acesso ao tesouro dos pensamentos e das idéias humanas e às criações da imaginação do homem. Para atingir os seus objetivos, a biblioteca pública deve ter acesso fácil e as suas portas devem estar igualmente abertas a todos os membros da comunidade, sem distinção de cor, raça, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, situação social e nível de instrução”. (SUAIDEN, 1995, p. 21).

A biblioteca pública deve direcionar os seus esforços e a sua atenção de modo que atendam às necessidades e condições culturais de determinada comunidade. “A biblioteca pública constitui-se, cada vez mais, em um centro convergente das aspirações comunitárias, ou seja, deve uma identificação muito grande com a sua comunidade e contribuir para resolver os problemas que são próprios à mesma comunidade”. (SUAIDEN, 1995, p. 21).

Assim, a biblioteca pública aparece como um serviço público de leitura, informação e cultura, oferecido aos representantes de uma comunidade, sem a existência de quaisquer tipos de discriminação aos seus usuários. Os seus serviços são diretamente modelados aos interesses e necessidades da comunidade, de maneira que esta possa participar do processo democrático em busca do aperfeiçoamento e transformação social da coletividade.

Contexto Histórico de Biblioteca Pública no Brasil

As primeiras bibliotecas brasileiras foram organizadas pelos jesuítas nos seus colégios em meados do século XVI, na então Capitania da Bahia. Certamente com propósito básico de apoiar o processo de catequização e de instrução de alguns nativos e dos primeiros nascidos no Brasil Colônia, observou-se na formação desses acervos bibliográficos, de origem européia, a grandiosa presença histórica da Igreja Católica e de seus religiosos.

“A primeira biblioteca pública fundada no Brasil foi a Biblioteca Pública da Bahia, inaugurada no dia 4 de agosto de 1811. As bibliotecas fundadas anteriormente, como as dos conventos, não eram públicas e a Biblioteca Real do Rio de Janeiro já existia em Lisboa, havendo, portanto, no caso apenas a transferência de sede” (SUAIDEN, 1995, p. 24). A biblioteca pública ainda tinha outra vantagem, pois a mesma foi criada por iniciativa dos cidadãos, e não por meio de uma iniciativa governamental.

Através de um projeto escrito por Pedro Gomes Ferrão Castello Branco, intitulado “Plano para o estabelecimento de uma biblioteca pública na cidade S. Salvador Bahia de todos os Santos”, onde constava às diretrizes essenciais à formação da futura instituição, foi então confirmada a instalação da biblioteca Pública da Bahia no antigo Colégio dos Jesuítas.

Segundo Suaiden (1995, p. 26), “posteriormente, a 29 de setembro de 1829, foi fundada a Biblioteca Pública do Estado do Maranhão, cuja abertura ao público se deu no dia 3 de maio de 1831, ocupando a parte superior do Convento do Carmo, na Rua Egito”. Somente em meados do século XIX é que foram surgindo outras bibliotecas públicas no Brasil, como a de Sergipe (1848), a Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco (1852), a Biblioteca Pública do Espírito Santo e Santa Catarina (1855), a Biblioteca Pública do Estado do Paraná e da Paraíba (ambas em 1857), a Biblioteca Pública do Estado de Alagoas (1865), a do Estado do Ceará (1867) e a Biblioteca Municipal de São Paulo (1926). Esta última atualmente conhecida por Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade.

A grande parte dessas bibliotecas públicas, criadas nesse período, experimentou entre outros problemas, a difícil condição de não possuir sede própria, sendo obrigadas a ocupar diversos locais diferentes. Uma outra barreira encontrada foi o fato de não contarem com uma renda definida, pois ainda não existiam políticas governamentais direcionadas a adequada manutenção dessas bibliotecas.

Em 1937, aconteceu, a fundação do Instituto Nacional do Livro (INL) com a finalidade primordial de propiciar meios para a produção e o aperfeiçoamento do livro e a melhoria dos serviços bibliotecários. passou mais tarde, a dar prioridade à formação de bibliotecas públicas dentro do território nacional.

Através do Decreto-lei nº 51.223, de 22 de agosto de 1961, criou-se o Serviço Nacional de Bibliotecas que possuía como objetivos, incentivar o intercâmbio bibliográfico entre as bibliotecas, estimular a criação de bibliotecas públicas, colaborar com a manutenção dos sistemas regionais de bibliográficas. Mas, segundo Suaiden (1995, p. 30), “devido a uma série de fatores adversos, o Serviço Nacional de Bibliotecas não conseguiu cumprir seus objetivos, e o Decreto-lei nº 62.239, de 8 de fevereiro de 1968, incorporou-o ao Instituto Nacional do Livro, passando este a coordenar a política nacional de bibliotecas, tendo como meta prioritária a biblioteca pública”.

A partir da década de 1970, observou-se um maior desenvolvimento da biblioteca pública brasileira, possivelmente o fator que mais contribuiu para tal crescimento foi a implantação da Lei nº 5.692/71, que tornava obrigatória a pesquisa por parte dos estudantes nas escolas. Assim, como não era possível a manutenção de bibliotecas em todas as escolas, foi delegada à biblioteca pública a dupla função de servir aos estudantes e ao público geral, passando esta instituição a fazer parte (com maior atenção) das políticas governamentais de educação e cultura.

Um outro marco histórico da biblioteca pública no Brasil foi a implantação do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, em 1977. Que “coordenado pelo Instituto Nacional do Livro, tem possibilitado o incremento de recursos financeiros, humanos e de materiais necessários à prestação de eficaz

assistência às bibliotecas públicas estaduais, a fim de que possam vir a desempenhar suas funções de cabeça ou centro dos Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas”. (SUAIDEN, 1995, p. 31).

Contudo, apesar de alcançar alguns períodos de esplendor, o passado da biblioteca brasileira infelizmente, em sua grande parcela, não atingiu eficientemente os objetivos esperados. A maioria das bibliotecas públicas entrou em decadência, poucas foram renovadas e atualizadas, e não aconteceu por parte dos governos a devida atenção e providência para com a manutenção e o desenvolvimento dos acervos públicos (para o povo).

Conceito de Satisfação

Segundo Silveira Bueno, satisfação é a realização correspondente ao que se deseja, dando-lhe execução.

LUZ (1999, p. 97) diz que a “satisfação do usuário está intimamente ligada à qualidade dos serviços, mais particularmente, do atendimento. Pelo que se pode perceber, quando a qualidade depende apenas dos recursos humanos da biblioteca, os índices são altos”. A autora refere-se aos índices de satisfação do usuário quanto ao atendimento.

Segundo Kotler (1998, p. 53), satisfação é o sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou serviço, em relação às expectativas das pessoas. Satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho não atender às expectativas, então o consumidor estará insatisfeito. Se o desempenho atender as expectativas, então o consumidor estará satisfeito e se excedê-las estará altamente satisfeito ou encantado, este último, segundo o autor cria afinidade emocional com a marca ou instituição, não apenas preferência racional. O resultado é a alta confiabilidade dos serviços e produtos prestados pela Unidade de informação, bem como a satisfação plena de seus anseios por informação ou conhecimento.

São três os valores para o consumidor, segundo Kotler (1998, p. 51):

Valor entregue ao consumidor que é a diferença entre o valor total esperado e o custo total do consumidor.

Valor total para o consumidor é o conjunto de benefícios esperados por determinado produto ou serviço.

Custo total do consumidor é o conjunto de custos esperados na avaliação, obtenção e uso do produto ou serviço.

Qualidade dos Serviços

Serviço é qualquer ação ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, sendo, essencialmente, intangível e não resultando na posse de algo. Sua prestação pode ou não estar vinculada a um produto físico (informação, utilidade pública, conhecimento etc).

No que diz respeito aos serviços das bibliotecas, TAYLOR e WILSON (1990), citados por BELLUZZO e MACEDO (1993, p. 126) salientam que é:

necessário que os bibliotecários possam garantir a qualidade dos serviços oferecidos ao usuário, a despeito de seu valor monetários (...) é fundamental para a excelência da biblioteca, a qualidade de seu administrador (...) a qualidade do serviço de informação depende da imaginação, desempenho e habilidades administrativas do bibliotecário. Somente o bibliotecário-administrador pode motivar outros a promover a qualidade do serviço, como também insistir na qualidade de desempenho de seus subordinados e acionar efetivamente a organização, para que os recursos necessários à garantia de qualidade do trabalho sejam oferecidos.

Para ALBRECHT, (1993, P.1):

Em sua maioria, os programas de qualidade em serviços atualmente em andamento nas organizações estão fadados ao fracasso. (...) Muitas organizações já lançaram seus programas “desta vez é para valer”, “desta vez é sério” ou “serviço é nosso negócio”, somente para vê-los cambalearem ladeira abaixo por alguns meses ou anos até perderem as rodas. Infelizmente, há registro mais de fracassos do que de sucessos. A maior parte das organizações está aplicando idéias e soluções do século vinte a problemas do século vinte e um.

No setor público a situação não é diferente, os governos de todos os países podem encontrar dificuldades para achar o caminho no novo contexto que se está formando. “A cada dia que passa, mais e mais pessoas procuram os serviços públicos e exigem, ou esperam, mais qualidade no atendimento dos serviços prestados. Estruturas governamentais calcadas em burocracias lentas e centralizadoras não mais combinam com o novo patamar de exigências por melhores serviços” (MARRA, 1996, P. 7).

Segundo ALBRECHT (1993, p. 66) quando se fala em serviço entende-se como “trabalho feito por uma pessoa em benefício de outra”. O bibliotecário oferece seu serviço de auxílio ao usuário na busca da informação ou dos caminhos mais rápidos e ágeis na obtenção de uma informação de que necessita.

Na atualidade, a maioria das mudanças que estão ocorrendo nas instituições procura atender às necessidades básicas dos usuários enquanto ponto estratégico vinculado à qualidade dos serviços prestados. FERREIRA (1966, p. 219) salienta que é necessário levar em consideração “os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informações ou as conseqüências de tal confronto”,. Neste sentido, não se pode limitar a tarefa de apenas localizar fontes de informações, é preciso levar em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação e de auxílio ao usuário na mesma. Atender bem o usuário é um dos elementos indispensáveis à sua satisfação e, conseqüentemente, da qualidade dos serviços de atendimento prestados

Lobos (1993), diz que “No Brasil, a Qualidade em Serviços é parada dura. Tanto que pouquíssimas empresas hoje se destacam neste particular”. Na realidade, a avaliação da satisfação do usuário e da qualidade de serviços constitui uma prática muito recente. Muito embora a busca de um paradigma para a qualidade de serviços ter sido uma constante, desde o início dos anos 80.

A questão da qualidade no atendimento é uma preocupação também da administração pública, onde o Governo Federal já conta com uma norma sobre o

assunto, o Decreto nº 3.507 de 13 de junho de 2000, que “Dispõe sobre o estabelecimento” de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional e dá outras providências definindo diretrizes normativas para o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento como: A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o tempo de espera para o atendimento; os prazos para o cumprimento dos serviços; os mecanismos de comunicação com os usuários; os procedimentos para atender as reclamações; as formas de identificação dos servidores; o sistema de sinalização visual; e as condições de limpeza e conforto de suas dependências formam o elenco a ser observado pelos órgãos e entidades públicas federais no estabelecimento dos padrões de qualidade no atendimento.

Atender o cliente com qualidade ou satisfazê-lo, é uma filosofia empresarial baseada na parceria. É fundamental compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, com cortesia. Mais do que isso, hoje significa acrescentar benefícios a produtos e serviços objetivando superar as expectativas do cliente.

As bibliotecas, como parte integrante da indústria de serviços encontra as mesmas dificuldades para mensurar a qualidade do serviço que estão oferecendo.

Talvez, no Brasil, o trabalho de conscientização sobre qualidade já esteja bem delineado pelos teóricos da área. Fica evidente que a necessidade de se definir padrões é o próximo passo no estágio de evolução para a qualidade. Tal preocupação não é recente, ASSUNÇÃO (1975, p.54, 60) já alertava a respeito disso:

Alguns países (USA, Canadá, Índia, etc) já estabeleceram padrões para as bibliotecas, tais como: relação acervo-usuários; usuários-profissionais; profissionais-não-profissionais, etc. Daí a necessidade de maior integração no sentido de ser estabelecida, para as bibliotecas do Brasil, uma devida proporção em relação a professores-alunos-bibliotecários-acervo. (...) O estabelecimento de padrões nacionais relativos às bibliotecas universitárias brasileiras permitirá estudo estimativo de suas reais necessidades

Na opinião de Silva (2002, p. 475): “o processo de melhora de qualidade começa com uma avaliação externa das deficiências de qualidade percebida pelo usuário seguida de uma avaliação interna das causas principais das deficiências da organização”.

Portanto, trabalhar com qualidade nas bibliotecas universitárias assume o significado de promover a sensibilidade da equipe e capacitá-la para executar suas funções rotineiras para buscar e utilizar dados estatísticos adequados, bem como estar integrado ao modo de perceber as expectativas do usuário e, ao mesmo tempo, poder avaliar os resultados dos serviços de maneira qualitativa e quantitativa.

Percebe-se que as instituições que estão adotando o modelo de Gestão da Qualidade descobrem inúmeros benefícios a curto, médio e longo prazo são melhorias constantes que acontecem no ambiente de trabalho e com a motivação das pessoas.

Então, segundo LONGO & MARRA (1996, p. 3):

O modelo de Gestão de Qualidade tem como objetivo primordial à sobrevivência das organizações a partir da satisfação total dos clientes. A abertura do mercado, a globalização da economia e o aumento da competitividade obrigam as organizações, que querem continuar existindo com sucesso, a se tornarem cada vez melhores, garantindo, assim, seu lugar no futuro.

A gestão de qualidade nos serviços de informação emerge juntamente com uma nova sociedade permeada pela evolução da ciência e da técnica. ALBRECHT (1993, P. 50) reforça a idéia de desenvolvimento e evolução com o seguinte raciocínio: “a qualidade do século vinte e um precisa começar com o cliente, não com o produto tangível vendido ou com os processos de trabalho que o criam. Esta é uma profunda mudança de foco de atividades para resultados”.

Os bibliotecários precisam conhecer efetivamente o acervo, as informações deste e o desempenho operacional, determinar a indicação de prioridades através do conhecimento dos seus pontos fortes e fracos, saber identificar sua clientela interna e externa, adotar medidas de desempenho para seus

produtos e serviços, motivar seus recursos humanos além de mensurar seus serviços.

A gestão de qualidade precisa considerar os usuários como indivíduos portadores de necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas próprias e individual que operam num sistema sociocultural, político e econômico. Satisfazer os usuários dentro do modelo de Gestão de Qualidade significa para LONGO & MARRA (1996, p. 3) “ser atendido com garantia de qualidade total, ou seja, ser atendido em todas as seis dimensões ou pilares do conceito de qualidade”. A seguir:

A primeira dimensão – a qualidade intrínseca implica oferecer produtos e serviços nas especificações exigidas para o objetivo ao qual se destinam. A segunda dimensão – o custo, ou seja, a oferta de um produto ou serviço a um custo compatível, tanto para a organização como para o cliente. A terceira dimensão – o atendimento, implica o cumprimento dos parâmetros – local, prazo e quantidade correta para a satisfação do cliente. A Quarta dimensão – o moral dos funcionários, clientes internos das organizações, que precisam de condições adequadas de trabalho e de sentirem-se orgulhosos com as atividades que desempenham. A quinta dimensão – a segurança, tanto para os clientes externos que recebe o produto ou o serviço como para os funcionários da organização. A sexta dimensão – a ética, regras de conduta e valores que norteiam as relações de trabalho. (LONGO & MARRA. 1996. P. 2).

Portanto, essas dimensões demonstram preocupação com o usuário e sua satisfação ao mesmo tempo em que, indiretamente, preocupam-se com as condições de trabalho dos funcionários e o crescimento do ser humano.

3 METODOLOGIA

3.1. Tipo de pesquisa

Trata-se de um estudo qualitativo, no qual se pretende verificar a opinião dos usuários em relação à satisfação dos serviços prestados pela Sala de Reserva da BCE/UnB. Isto porque a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social (GOODE & HATT, 1997).

3.2. Escolha da Amostra

O estudo buscou verificar a opinião dos usuários (alunos, professores e servidores) em relação à satisfação dos serviços oferecidos pela Sala de Reserva da BCE/UnB, enfocando o atendimento prestado e acervo.

A aplicação do questionário de pesquisa qualitativa aconteceu no início do período letivo de 03 a 07 de março de 2010, no período da manhã. Neste período o sistema PERGAMUM da BCE ficou fora do ar causando dificuldade de acesso dos usuários ao acervo da BCE e conseqüentemente os usuários deixaram de freqüentar a biblioteca. Portanto, a pesquisa ficou prejudicada até porque no dia 7 de março de 2010 os professores entraram de greve e no dia 17 de março de 2010 os servidores aderiram o movimento o que levou o fechamento da biblioteca, causando prejuízo na coleta de dados da pesquisa realizada.

Foram aplicados, então, 18 questionários. À aplicação foi realizada no período da manhã pela pesquisadora nas dependências da Sala de Reserva/BCE quando da chegada do usuário e entregue individualmente e recebido imediatamente.

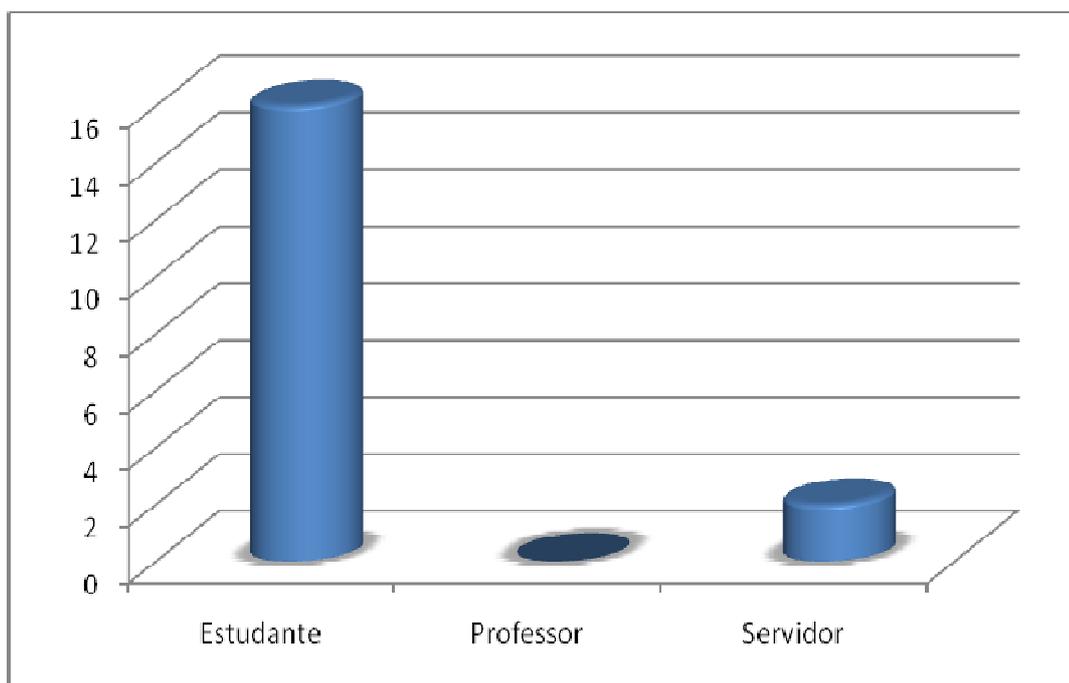
3.3. Análise dos dados

Após a coleta dos dados os mesmos foram examinados de forma sistemática. Antes da análise e interpretação, os dados foram lançados no Excel para elaboração de gráficos e tabelas e, na seqüência, os dados serão analisados de forma qualitativa e quantitativa.

3.3.1 Categoria de usuários

Buscou-se identificar os usuários por nível de categoria obtendo-se os seguintes resultados: 16 estudantes, nenhum professor e 2 servidores.

Gráfico 1: Categoria de usuários

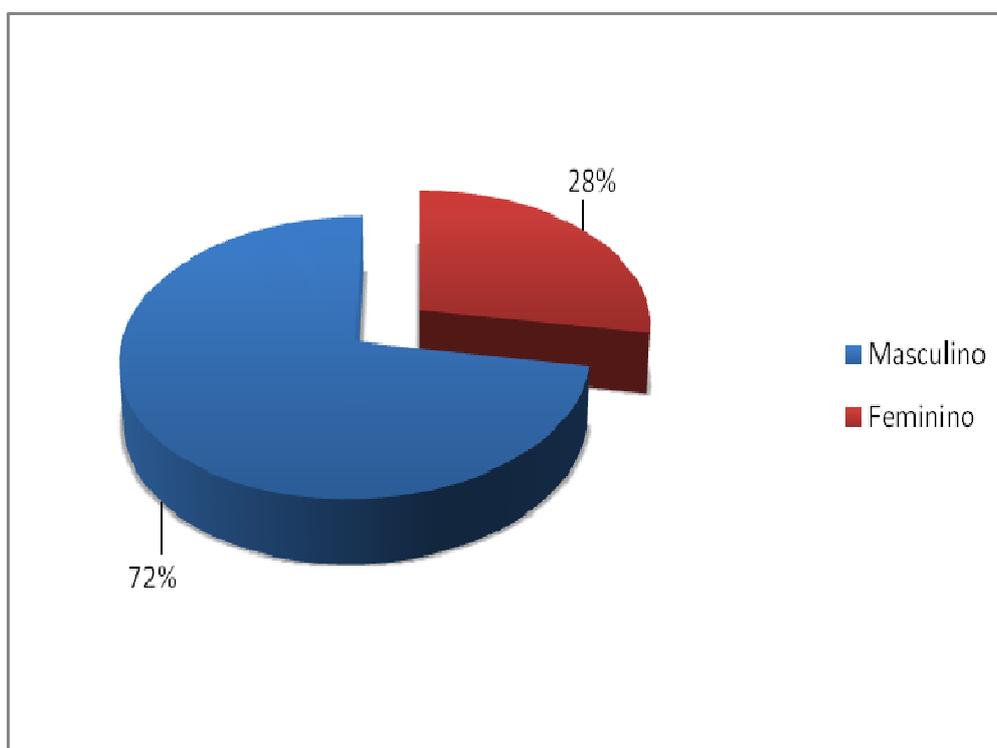


Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

3.3.2 Distribuição dos usuários quanto ao gênero

A realidade neste período reflete como maior incidência de freqüentadores da Sala de Reserva/BCE os usuários do sexo masculino entre os usuários pesquisados do questionário.

Gráfico 2: Distribuição dos usuários quanto ao gênero

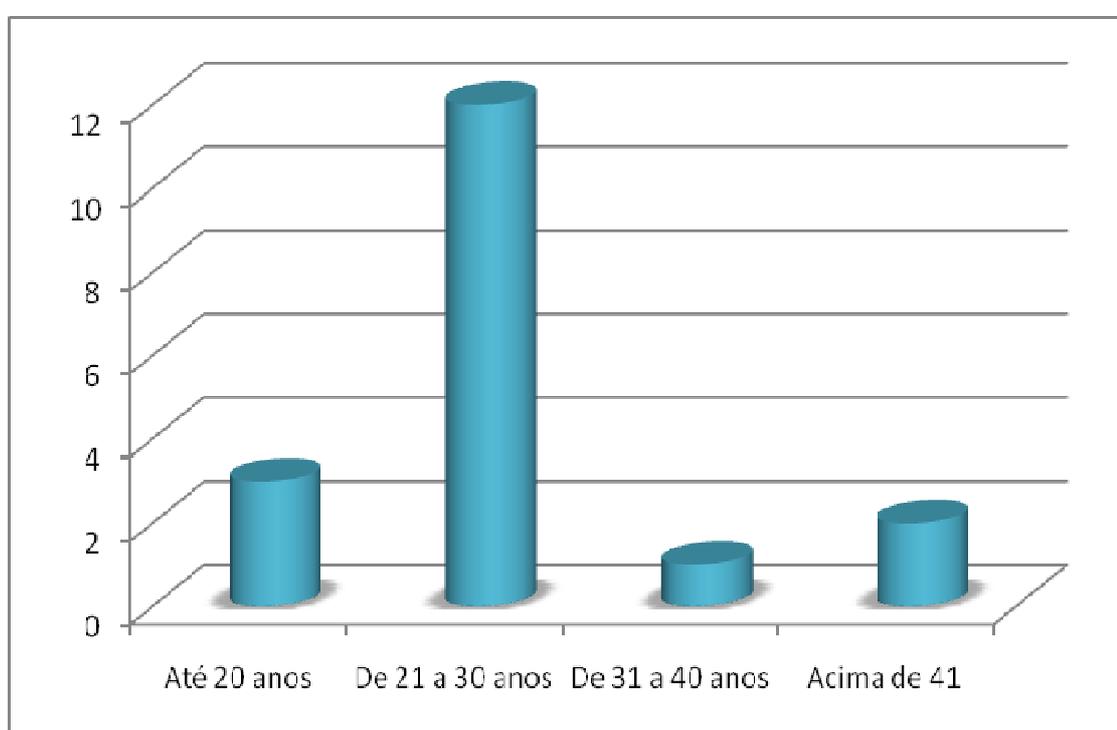


Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

3.3.3 Faixa etária

O conhecimento sobre a faixa etária dos usuários é importante para que o bibliotecário e seus auxiliares possam estar preparados para atenderem às diferentes expectativas do usuário, de acordo com os interesses de cada um.

Gráfico 3: Faixa etária



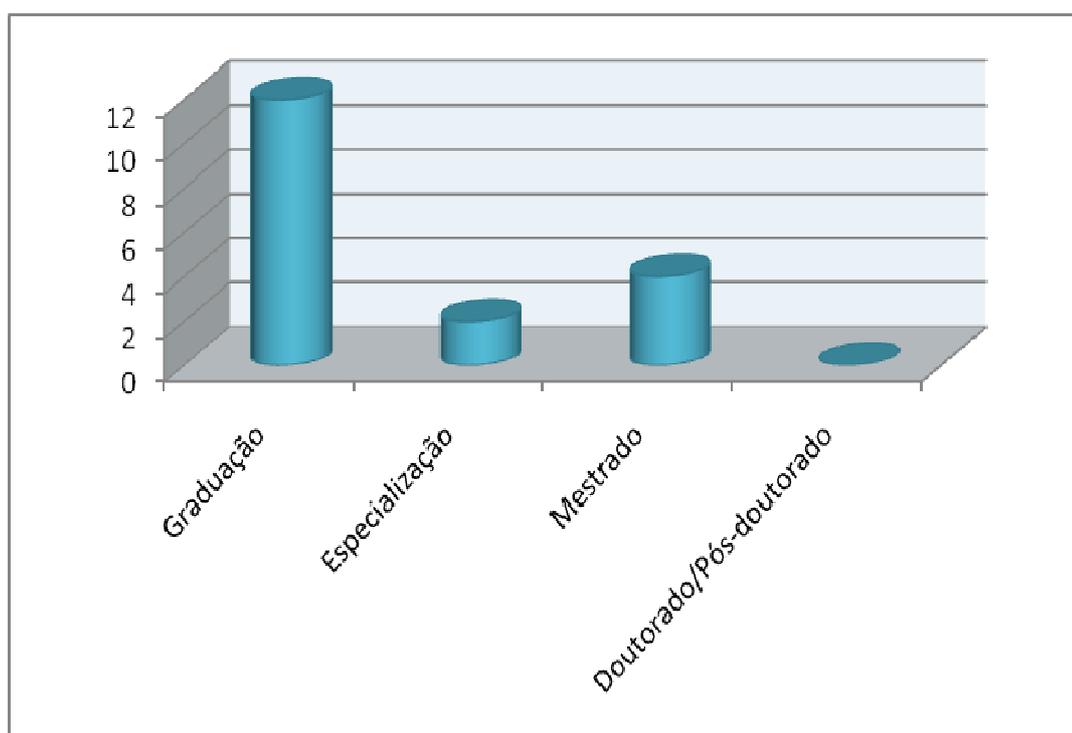
Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

3.3.4 Usuário por grau de instrução

Buscou-se categorizar os usuários por nível de escolaridade obtendo-se o seguinte resultado: entre os usuários, 12 são alunos do curso de graduação; 2 são

alunos de especialização; 4 são alunos de mestrado e não tivemos nenhum usuário de doutorado e pós-doutorado.

Gráfico 4: Grau de instrução

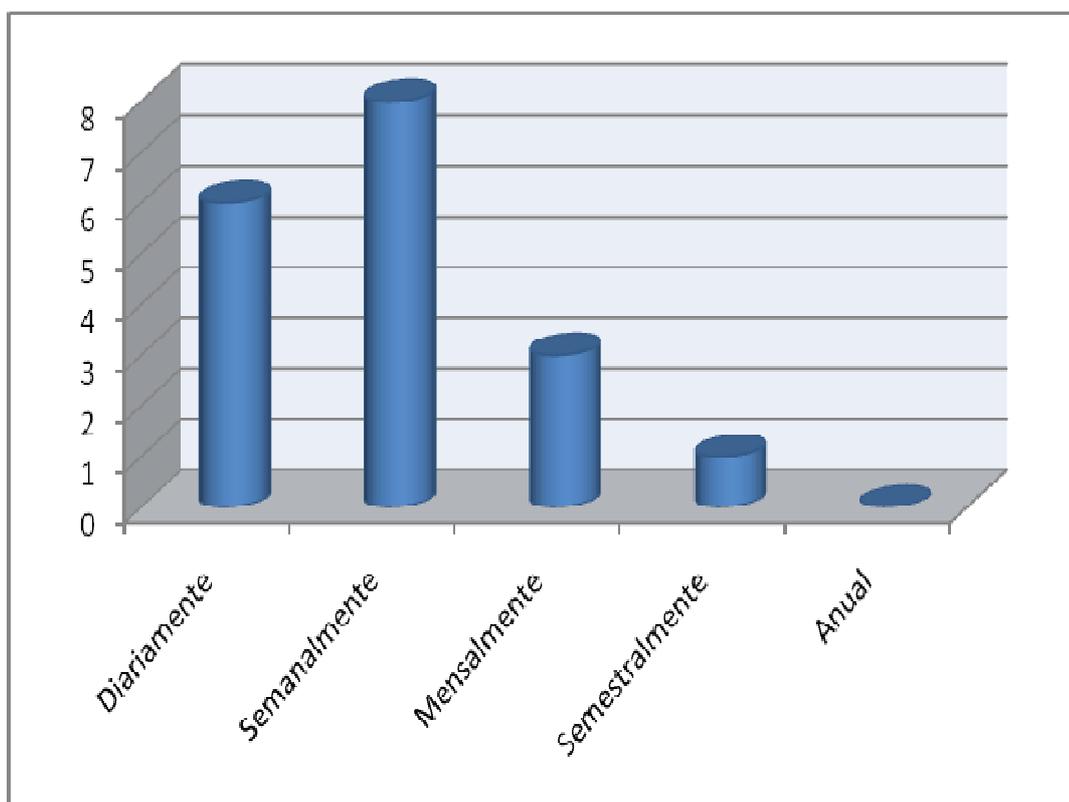


Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

3.3.5 Frequência com que utiliza os serviços da Sala de Reserva

Buscou-se observar a periodicidade dos usuários da biblioteca e o resultado foi o seguinte: 6 dos entrevistados utilizam a biblioteca diariamente, 8 usuários usam semanalmente, 3 usuários usam mensalmente, 1 usa semestralmente e zero anualmente.

Gráfico 5: Frequência de uso da Sala de Reserva

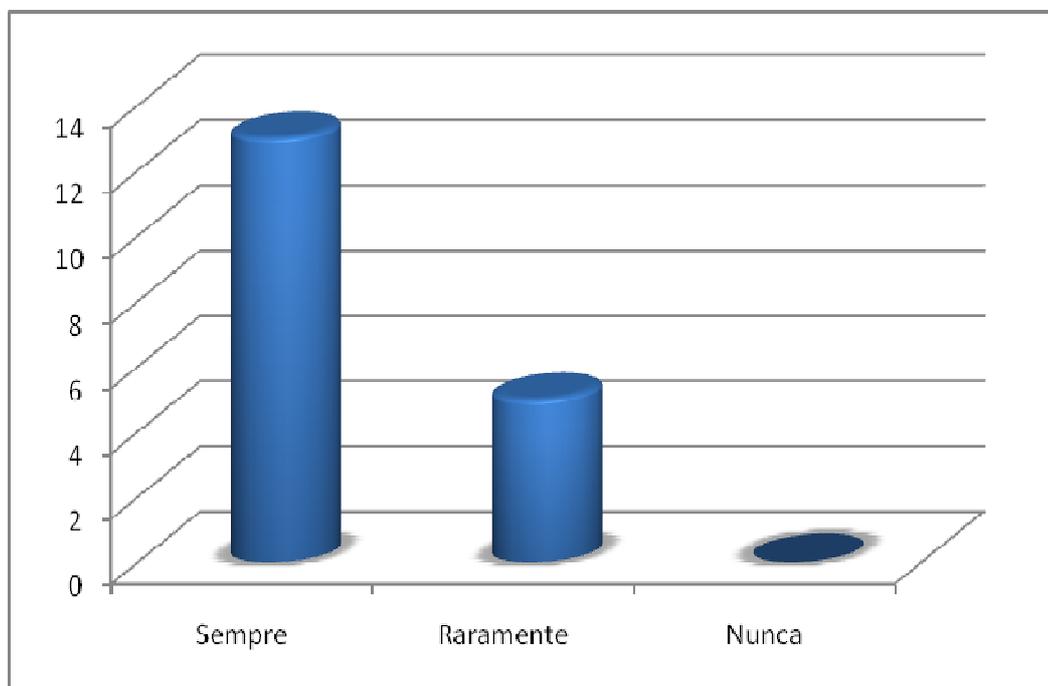


Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

3.3.6 Você sempre acha a informação desejada na Sala de Reserva

Observou-se quando as pessoas procuram determinada informação se as mesmas encontram na Sala de Reserva 13 dos usuários disseram que sempre localiza o que procuram, 5 usuários disseram que raramente acham o que procuram. Constata-se que mesmo na maioria dos usuários terem suas necessidades atendidas, poderá esse índice melhorar se nossos acervos fossem aumentados e atualizados conforme comentários dos pesquisados .

Gráfico 6: Você sempre acha a informação desejada na Sala de Reserva

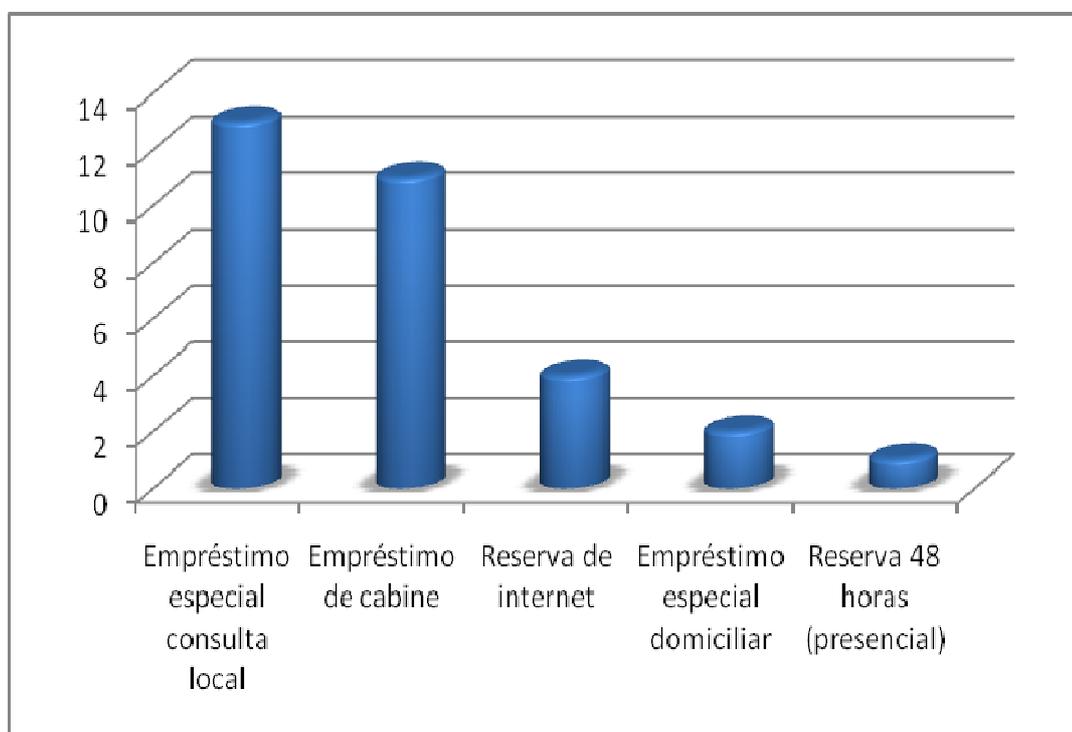


Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

3.3.7 Assinale os serviços da Sala de Reserva/BCE que você mais utiliza

Visou-se identificar quais os serviços mais procurados da Sala de Reserva, o empréstimo especial local foi o serviço mais procurado com 13 (42%) de usuários, seguido por empréstimo de cabine com 11 (36%) de usuários, após esse, o uso de reserva de internet vem com 4 (13%) de usuários, empréstimo especial domiciliar com 2 (6%) de usuários e finalmente serviços de reserva 48 horas (presencial) foi de 1 (3%) de usuários.

Gráfico 7: Assinale os serviços da Sala de Reserva que você mais utiliza



Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

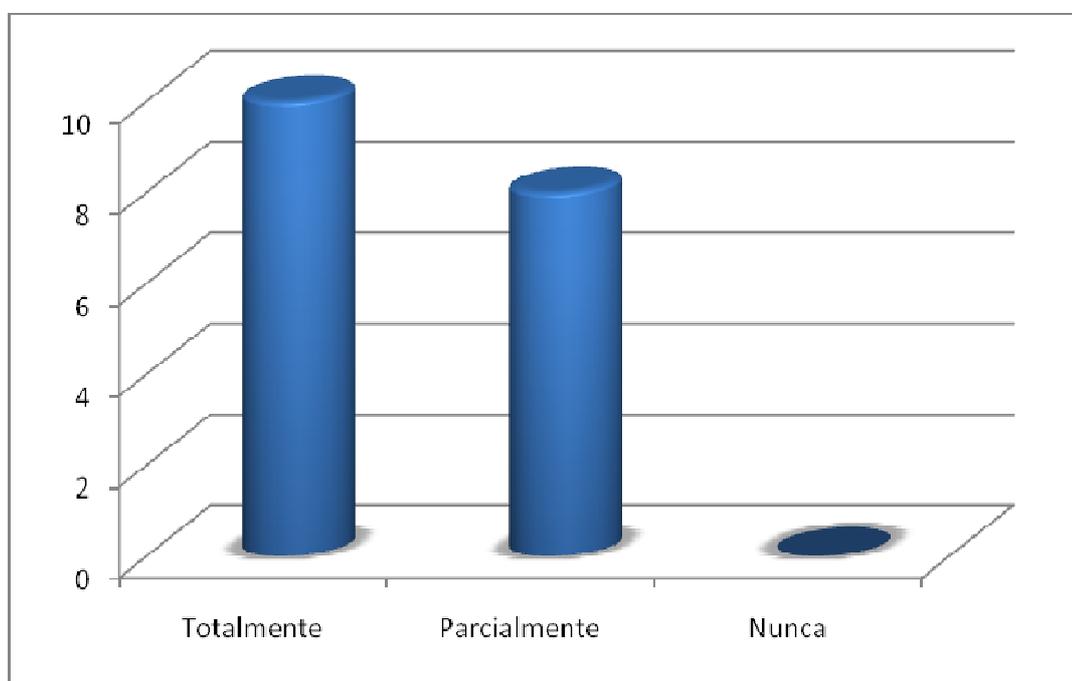
3.3.8 O serviço da Sala de Reserva/BCE satisfaz às suas necessidades

Na pesquisa procurou-se medir o grau de satisfação dos usuários quanto às suas necessidades e obteve-se o seguinte resultado: do total de 18 pesquisados, 10 (56%) dos usuários consideraram-se satisfeitos e 8 (44%) dos usuários consideraram-se parcialmente satisfeitos.

Diante de tais apontamentos percebe-se que há necessidade de ampliação de número de cabines que possa favorecer a demanda reprimida e ainda oferecer maior número de material adotado pelos professores considerando a escassez de materiais segundo comentários dos usuários.

Considerando o resultado da pesquisa, sugere-se que o problema deverá ser levado em nível de administração para ser discutido entre os bibliotecários, professores e usuários e juntos encontrarem possíveis mudanças no atendimento, tendo em vista a melhoria na qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

Gráfico 8: O serviço da Sala de Reserva/BCE satisfaz às suas necessidades



Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

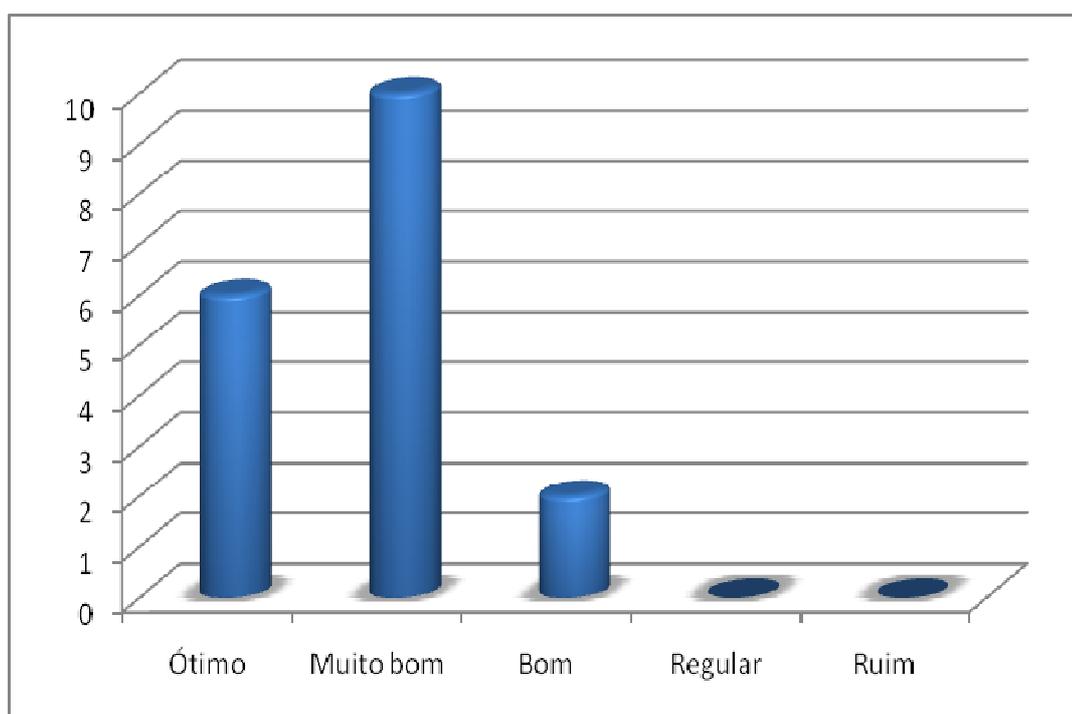
3.3.9 - Como você avalia o atendimento que recebe na Sala de Reserva/BCE/UnB

Buscou-se conhecer a qualidade dos serviços oferecidos pela Sala de Reserva/ BCE, dos 18 usuários que responderam o questionário, 10 (56%)

consideraram o atendimento muito bom, 6 (33%) dos usuários acharam ótimo, 2 (11%) dos usuários acharam bom e nenhum usuário achou o atendimento regular e ruim.

Diante do resultado, percebe-se que existe qualidade nos serviços prestados. Porém, a melhoria deve ser constante para continuar obtendo a aprovação e satisfação dos usuários.

Gráfico 9: Como você avalia o atendimento que recebe na Sala de Reserva/BCE/UnB



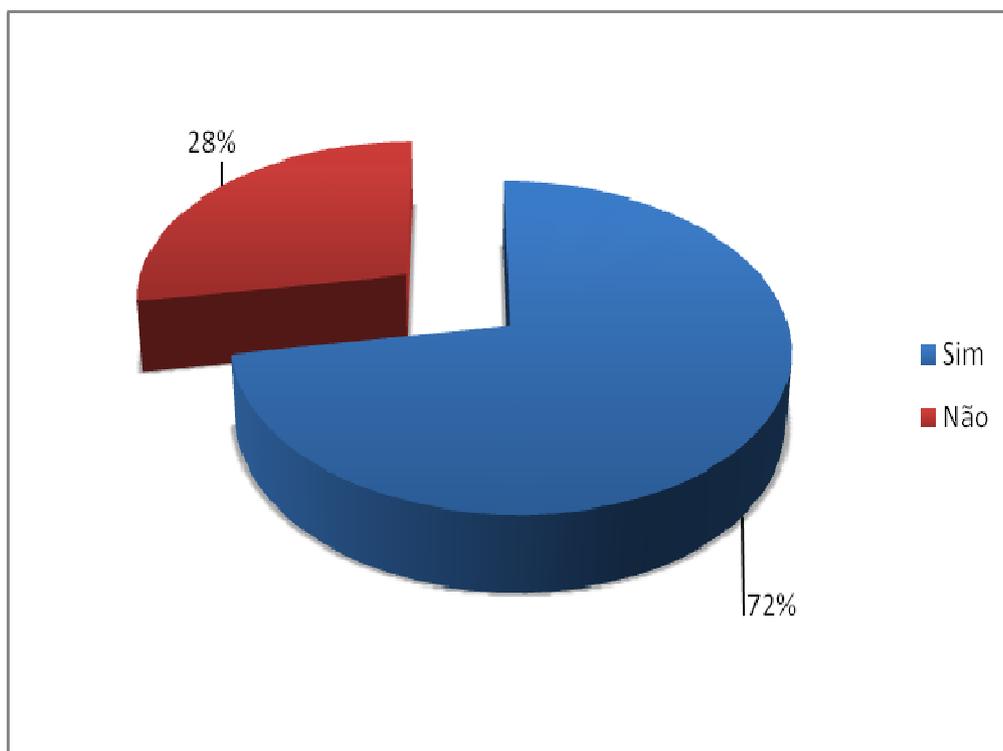
Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

3.3.10 – O acervo da Sala de Reserva atende às suas expectativas

Quanto ao acervo bibliográfico a maioria dos usuários revelou que suas expectativas foram atendidas, considerando que dos 18 pesquisados, 72% de usuários responderam que sim, enquanto que somente 28% dos usuários responderam que não.

Mesmo suprindo às necessidades dos usuários, faz-se necessário que o acervo seja atualizado permanentemente e ainda que o acervo seja aumentado em função da demanda crescente, conforme os resultados da avaliação dos pesquisados.

Gráfico 10: Avaliação do acervo da Sala de Reserva



Fonte: Pesquisa de campo, março, 2010.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos por intermédio dos estudos realizados e da pesquisa empreendida percebe-se que tanto o objetivo geral quanto os objetivos específicos foram atingidos em sua totalidade. A partir disso, pode-se considerar alguns pontos relevantes:

A avaliação dos serviços prestados aos usuários da Sala de Reserva/BCE levou em consideração as informações obtidas através da aplicação do questionário junto aos usuários dos serviços da referida biblioteca no período referenciado. A greve existente durante o prazo determinado para aplicação da pesquisa (março a maio de 2010) dificultou à aplicação do questionário a um maior número de usuários, conforme já mencionado anteriormente, mas este fato não invalidou nem comprometeu a análise e o desenvolvimento do trabalho.

A qualidade dos serviços prestados, em linhas gerais, sinalizou uma satisfação mediana em relação às necessidades dos usuários. Estes consideraram e relataram a insuficiência de material, o acervo desatualizado e o pouco espaço físico de cabine privativa como fatores comprometedores para uma satisfação plena.

Diante do exposto, entende-se como necessário que a BCE/UnB passe investir mais na aquisição de material e na atualização do acervo; na melhoria do espaço físico e na aquisição e disponibilização de mais cabines privativas.

A prestação de serviços da Sala de Reserva/BCE tem como ponto forte (demonstrado na pesquisa) o empréstimo especial consulta local, seguidos do empréstimo de cabine e dos demais serviços - como a reserva internet, o empréstimo especial domiciliar e a reserva 48 horas presencial.

Com relação ao aspecto do atendimento aos usuários, a pesquisa mostrou que no entender do público alvo da Sala de Reserva/BCE esta trabalha com qualidade, considerando que a maioria respondeu por muito bom e ótimo. Fato que leva a Instituição a investir cada vez mais na qualidade do atendimento.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para dentro sua empresa.** São Paulo: Pioneira, 1993.

ASSUNÇÃO, J.B. et al. Recursos humanos em bibliotecas universitárias. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 4, n.1, p.52-62, mar. 1975.

BELLUZZO, R. C. B., MACEDO, N. D. A gestão de qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação** . Brasília, v. 22, n. 2, mai/ago, 1993.

BETANCUR, A. M. **Biblioteca pública y democracia.** Bogotá: Fundalectura; Biblioteca Nacional de Colômbia, 1997.

BUENO, F. S. **Minidicionário da língua portuguesa.** São Paulo: FTD, 1996.

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário Aurélio escolar da língua portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988,

FERREIRA, S. M. S. P. Novos Paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 25, n. 2, mai/ago, 1996.

FONSECA, E. N. **Introdução à biblioteconomia.** São Paulo: Pioneira. 1992.

GOODE, W. & HATT, P. **Métodos em Pesquisa Social.** São Paulo, Nacional, 1997.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1989.

LAS CASAS, A. I. **Qualidade total em serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LOBOS, J. **Encantando o Cliente Externo e Interno**. 9. ed. Revisada, São Paulo: J. Lobos, 1993.

LONGO, R. M. J. e MARRA, F. **O patrimônio humano e o setor público**. São Paulo: IPEA, 1996.

LUZ, G. M. S. Parâmetros e indicadores de qualidade para área de3 informação e biblioteconomia. **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e documentação**. 17. Belo Horizonte: Associação de Bibliotecários de Minas Gerais, 1994. (Mesa Redonda).

MANIFESTO da Unesco sobre bibliotecas públicas. **R. Bras. Bibliotecon. e Doc.** São Paulo, V. 7, n.4/6, p. 158-163. abr./jun. 1976

MARRA, F. et al. **Maternidade Darcy Vargas**: excelência no atendimento ao binômio mãe-filho. Brasília: IPEA, 1996. (Textos para Discussão, n. 411).

MILANESI, L. **Ordenar para desordenar**: São Paulo: Brasiliense, 1986.

SILVA, R. O. **Teoria da Administração**, São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.

SUAIDEN, E. J. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.