



## A BIBLIOTECA DA UFLA COMO AGENTE DE SERVIÇO DE QUALIDADE NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Nivaldo Oliveira<sup>1</sup>

Vânia Natal de Oliveira<sup>2</sup>

Alexandre José de Carvalho Silva<sup>3</sup>

Izonel Custódio de Carvalho Júnior<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Especialista em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação pela Escola de Biblioteconomia de Formiga do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR, Bibliotecário da Universidade Federal de Lavras, MG. *E-mail:* <nivaldo@ufla.br>.

<sup>2</sup> Especialista em Paradigmas emergentes nos serviços informacionais: gestão, indexação e disseminação e graduada em Biblioteconomia pela Escola de Biblioteconomia de Formiga do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR, e Especialista em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas pela Universidade Federal de Lavras, Diretora da Biblioteca da UFLA. *E-mail:* <vania@biblioteca.ufla.br>.

<sup>3</sup> Especialista em Informática em Educação pela Universidade Federal de Lavras, Especialista em Matemática e Estatística pela Universidade Federal de Lavras, graduado em Matemática pelo Centro Universitário de Lavras, Técnico em Assuntos Educacionais e Professor cooperado da Universidade Federal de Lavras. *E-mail:* <ale@cead.ufla.br>.

<sup>4</sup> Graduado em Tecnologia em Processos Gerenciais pela Universidade Norte Paraná. Assistente Administrativo da Universidade Federal de Lavras. *E-mail:* <iccneto@hotmail.com>.

### Resumo

Trabalho sobre satisfação do usuário da Biblioteca da UFLA. Explana sobre qualidade em serviços de informação e relacionamento com usuário. O usuário é a peça primordial de uma biblioteca. Uma vez mal assistido e interpretado, pode ter imagem negativa da instituição, divulgando suas expectativas e anseios com as pessoas de seu convívio e promovendo certa resistência em frequentar a Biblioteca. Nesta pesquisa apresenta-se uma avaliação de 200 usuários dos serviços e setores da Biblioteca da UFLA. Demonstram-se e indicam-se as necessidades de mudanças e inovações necessárias à melhoria e otimização dos serviços e setores da Biblioteca da UFLA.

Palavras-chaves: Satisfação do usuário; qualidade; Relacionamento com usuário; Serviços de informação.



## Abstract

work on user satisfaction UFLA library. Set out on quality information services, relationship with the user. The user is the primary part of a library. Once evil seen and interpreted, may cause a negative image of the institution, disseminating their expectations and aspirations with the people of their co-existence, promoting some resistance in re-engaging the library. This search evaluates 200 users of services UFLA library. Demonstrates and indicates the changing requirements and innovations necessary improvement and optimization services and sectors of UFLA library.

Keywords: User satisfaction; quality; relationship with user; information services.

## 1 Introdução

A modernidade, em conjunção com seus novos conceitos, tem provocado alterações no comportamento dos usuários que frequentam uma biblioteca universitária. Em decorrência disso, gestores, colaboradores e parceiros também estão procurando alternativas, sem violar os critérios que dão prioridade à satisfação do usuário, uma vez que, com o avanço mercadológico, torna-se natural que novos valores e necessidades surjam.

Nesse cenário, a qualidade voltada para a excelência do atendimento mostra ser um diferencial. Em muitos casos, é importante que os colaboradores de uma biblioteca tenham uma relação pessoal contínua com os usuários. Segundo Zeithaml e Bitner (2003), como resultado, o sucesso de uma organização de serviços muitas vezes depende de suas relações com os seus clientes e de prestação de serviços de qualidade.

Para proporcionar um atendimento qualificado, a Biblioteca precisa adequar-se às necessidades e aos desejos do usuário e criar valor nos serviços prestados, uma vez que o perfil do mercado atual exige novos comportamentos por parte dos departamentos das instituições. Nesse contexto, faz-se necessário conhecer cada vez mais os usuários, com objetivo de criar um relacionamento mais intrínseco.

Sendo assim, este trabalho justifica-se pelo fato de buscar métodos para identificar a percepção do aluno em relação à qualidade do atendimento das atividades-fim da Biblioteca da Universidade Federal de Lavras, no intuito de corrigir falhas e aprimorar os mecanismos disponíveis de comunicação entre ambos.

O objetivo do trabalho está direcionado a conhecer a opinião dos usuários quanto aos vários aspectos da Biblioteca, no que diz respeito a serviços e instalações, visando oferecer melhor atendimento e coletar informações para subsidiar implementações de novas ações, remodelagem e modernização da Biblioteca.

## **2 Relacionamento usuário X biblioteca**

O usuário é a peça primordial de uma biblioteca. Uma vez mal assistido e interpretado, pode obter uma imagem negativa da instituição, divulgando suas expectativas e anseios entre as pessoas de seu convívio e promovendo certa resistência em frequentar a Biblioteca. Em suma, saber compreender a clientela e atendê-la em tempo hábil são extremamente importantes.

Todas as decisões tomadas para fazer compras, exercer atividades, adotar atitudes, opiniões ou comportamentos, por exemplo, têm sido influenciadas diretamente pela imagem. O meio acadêmico, as empresas, a ciência, os governos e, até mesmo, as organizações religiosas buscam melhorar sua imagem junto aos respectivos segmentos, a fim de conseguirem vantagens competitivas.

A imagem que se forma de uma determinada instituição é decorrente de impressões positivas, neutras e negativas que os usuários desenvolvem a partir do contato estabelecido com os valores da organização, com seus colaboradores, com a qualidade de seus produtos e serviços e do contexto de atuação da empresa (Gee, 1991).

Por isso, as iniciativas visando à busca na qualidade dos serviços de acordo com a visão dos profissionais que trabalham nas unidades de informação devem estar centradas em dois focos: a qualidade dos serviços e a opinião daqueles que os utilizam.

A qualidade dos serviços é um fator abstrato e complexo, em função de suas características de intangibilidade e heterogeneidade. (CARVALHO, 2009).

Para Vergueiro e Valls (1998, p. 48), a gestão da qualidade requer o estabelecimento de uma nova cultura organizacional centrada na melhoria contínua de serviços e produtos. Esta cultura deve estar baseada na identificação e na manutenção de indicadores de qualidade, destacando a variável de identificação das necessidades dos clientes. (VERGUEIRO; VALLS, 1998, p. 55).

Vergueiro (2000, p. 6) também afirma que a qualidade deve ser medida segundo os julgamentos dos usuários e que esses julgamentos devem ser realizados continuamente, a partir da constatação do usuário sobre o serviço recebido e os custos que ele teve para obtê-lo.

A satisfação do usuário em relação aos serviços prestados e suas necessidades norteiam a identificação dos indicadores de qualidade.

Vergueiro e Carvalho (1993, p. 18-19) propõem alguns indicadores de qualidade, como comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do cliente e tempo de resposta.

Incorporar qualidade ao atendimento e à prestação de serviços é o primeiro passo para reter o usuário no atual ambiente competitivo, e a qualidade é a competitividade necessária para as empresas e instituições prestadoras de serviços no mundo atual, como afirmam Hernon e Altman (1998).

Segundo Angelim (2002), a avaliação de satisfação do usuário entra como um mecanismo não só de priorização de ações de gestão para a melhoria do atendimento, tendo em vista o enfoque no usuário, mas também como uma forma de promover o controle social.

As unidades de informações devem procurar aplicar sistematicamente processos de busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados por meio da aplicação de avaliações e pesquisas, fazendo uma análise criteriosa dos resultados e buscando fazer adequações e alterações que forem pertinentes.

Acreditar que atividades ou serviços que são realizados com relativo sucesso podem ser mantidos por tempo indeterminado sem verificações é um erro, pois vivemos em uma época em que as mudanças são muito rápidas e trazem a



necessidade de um constante repensar, reavaliar, buscando uma efetiva melhoria nos serviços prestados.

### 3 Materiais e métodos

Realizou-se uma pesquisa sobre a satisfação dos usuários da Biblioteca da UFLA, com a intenção de analisar as respostas para indagações posteriores e identificar problemas referentes aos serviços prestados.

Para Minayo (1994, p. 35), pesquisa é a “[...] atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente”. Nesse sentido, “[...] é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico” (GIL, 2008, p. 53).

Esse trabalho apresenta características de pesquisa exploratória, já que envolve indivíduos que estão em contato, na prática, com o problema pesquisado. A pesquisa é considerada indutiva, pois, de acordo com Menese (2008), parte-se de observações particulares constatadas em grande escala para inferir e definir um fato real. O método é qualitativo “[...] parte da premissa de que é possível explicar um determinado fenômeno com a exploração intensa/exaustiva de uma única unidade de estudo” (LIMA, 2004, p. 30-31).

Para embasamento da pesquisa, foi realizado um levantamento bibliográfico, a partir de material já elaborado, constituído de obras científicas. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente a campo.

Para facilitar a coleta de informações e a análise dos dados, uma vez que o universo pesquisado abrange todas as categorias de usuários da biblioteca e não um grupo específico, foi utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário estruturado, elaborado com um conjunto de perguntas precisas, baseando-se em poucas questões/guias fechadas no formato de Escala Likert, que



permite ao usuário indicar o grau de concordância ou discordância de acordo com as variáveis relacionadas à questão consultada. Esse instrumento de pesquisa foi criado com base em trabalhos realizados anteriormente em instituições de ensino superior.

Segundo Tanaka e Melo (2001, p. 27), por meio da entrevista, é possível incluir questões emergentes no processo em relação às informações que se deseja obter, [...]. facilitando a obtenção de dados que permitam conhecer a situação e admita a edificação de uma linha de base para de avaliação dos fatos.

Sendo assim, foram aplicados dez questionários pré-testes com servidores e bolsistas que, posteriormente, tornaram-se agentes aplicadores. Foram determinados como sujeito da pesquisa duzentos usuários, selecionados de forma randômica e submetidos a entrevistas durante seus estudos nos setores de atendimento, em três turnos de funcionamento da Biblioteca da Universidade Federal de Lavras

A princípio, os entrevistados seriam acompanhados pelos servidores e bolsistas enquanto respondiam. Porém, devido ao período de atividades dos cursos dos usuários da biblioteca, preferiu-se distribuir os questionários e recolhê-los após estudos. Essa rotina ficou a cargo dos servidores do Setor de Referência da biblioteca.

#### **4 Análise dos dados**

A análise dos dados deu-se por meios das respostas recebidas pelos usuários da Biblioteca da UFLA, confrontadas com o referencial teórico do estudo e utilizando o processo indutivo de análise. Segundo Gil (2008, p. 168), “a análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação.”

A seguir, serão apresentadas as informações tratadas, coletadas a partir de uma abordagem interpretativa, na busca de selecionar dados que melhor representação do objetivo da pesquisa. Essa abordagem se justifica pelo interesse

em entender qual a opinião formada pelos usuários da Biblioteca da UFLA, tanto para análise da estrutura quanto para os serviços oferecidos.

Foram distribuídos 200 questionários e 76,5% foram devolvidos, tendo esse retorno sido considerado produtivo.

Para avaliação dos serviços, utilizou-se a seguinte escala: 1 = muito insatisfeito; 2 = insatisfeito; 3 = pouco satisfeito; 4 = satisfeito; 5 = muito satisfeito; N/A = não sei avaliar.

### **Circulação e empréstimo**

A Biblioteca da UFLA oferece aos seus usuários os seguintes serviços de circulação: empréstimo domiciliar; empréstimo especial, empréstimo entre bibliotecas, renovação de empréstimos, devolução de empréstimos, renovação, reserva de materiais e acesso aos terminais de consulta via web.

Os usuários avaliaram o serviço de empréstimo da biblioteca da seguinte forma: 37,3% apontaram estar muito satisfeitos, 1,3% consideraram-se muito insatisfeitos e 2% não souberam opinar.

Por meio dos terminais de consulta os usuários podem localizar obras que fazem parte do acervo da biblioteca, efetuar reservas e renovações, levantamentos bibliográficos, consultar seu histórico de empréstimo, suas reservas e situação atual, cadastrar áreas de interesse para disseminação seletiva da informação, sugerir obras e fazer comentários. Ao serem questionados sobre o acesso aos terminais de consulta, foi possível constatar que 37,3% consideraram-se satisfeitos e muito satisfeitos, enquanto 2,6% consideraram-se muito insatisfeitos.

De acordo com o regulamento da Biblioteca, a reserva do material pode ser feita pelo interessado nos terminais de consulta da Biblioteca ou pela internet, desde que o material a ser reservado tenha sido emprestado a outro usuário. O documento reservado, após devolução, fica disponível para quem fez a reserva durante 24 horas. Para acompanhamento desse serviço, o usuário recebe um aviso, por e-mail, informando a disponibilidade do material reservado, desde que tenha seu endereço eletrônico atualizado no Setor de Referência. Ao indagar os usuários sobre a

reserva, foi possível identificar que 32% estão muito satisfeitos e 9,8% não souberam avaliar, o que demonstra a necessidade de trabalhar a divulgação desse serviço com mais intensidade junto à comunidade acadêmica.

### **Espaço de estudos na biblioteca**

A biblioteca oferece infraestrutura para quem deseja estudar no local, disponibilizando cabines de estudo individuais e em grupo, salão de estudos adaptados com mesas e cadeiras. Além dos espaços para estudos, também foram avaliados, com notas de 1 a 5, itens importantes que complementam os estudos no interior do prédio, como a localização dos relógios de parede. O resultado foi uma média de 3,2 de satisfação dos questionados, enquanto sanitários e bebedouros atingiram média de 3,3. O maior destaque da avaliação da infraestrutura da biblioteca foi o salão de estudos do andar térreo, com 3,8 de satisfação.

### **Horário de atendimento**

O funcionamento da Biblioteca da UFLA para atendimento ao público perfaz um total de 15 horas ininterruptas, de 2ª a 6ª feira, de 7h00 às 22h00 horas e aos sábados, das 7h00 às 13h00. Durante o período de férias e o recesso escolar, a Biblioteca oferece um horário especial de funcionamento, de 7:00 às 19:00 horas e sem expedientes aos sábados. De acordo com a pesquisa, mais de 40% afirmaram estar muito satisfeitos com o horário e apenas 2,6% demonstraram insatisfação.

### **Sinalização**

Comunicação visual é todo meio de comunicação que utiliza componentes visuais, como signos, imagens, desenhos, gráficos, ou seja, tudo que pode ser visto. Comunicação visual é bastante abrangente e não precisa ser limitada a uma única área de estudo ou atuação, embora o termo possa ter o mesmo sentido de *design* visual (CONEXÃO, 2009).

Por ter um papel fundamental no êxito de qualquer órgão, muitas instituições têm adotado a comunicação visual, com a finalidade de promover e facilitar a movimentação de usuário. Sobre a sinalização na biblioteca, 42,5% consideram-se





satisfeito com a sinalização e 3,9% estão muito insatisfeitos ou não souberam avaliar.

### **Atendimento nos setores**

O Setor de Referência da Biblioteca da UFLA tem a função de dar apoio aos usuários para o uso e a exploração dos recursos de informação impressos, eletrônicos ou virtuais existentes na Biblioteca ou disponibilizados na web. São atividades do Setor de Referência: levantamento bibliográfico, orientação quanto às normas da ABNT, auxílio na localização de informação no acervo da biblioteca, pesquisa no portal de periódicos da Capes, intermediar a comutação bibliográfica, atendimento personalizado aos usuários e outros.

O serviço de referência atua como intermediário direto entre a informação e o usuário, por meio do bibliotecário de referência, esclarecendo as dúvidas e auxiliando na localização de documentos bibliográficos. Nesta pesquisa, os usuários se mostraram satisfeitos e muito satisfeitos com um total de 68,6% das respostas e apenas 11,8% consideraram-se insatisfeitos ou não souberam avaliar.

### **Periódicos**

Para ser considerado um periódico, a publicação deve ser impressa com certa periodicidade que pode ser semanal, quinzenal, mensal, bimestral, semestral ou anual, daí a sua designação. Atualmente, o acervo de periódicos da Biblioteca da UFLA era composto por 3.162 títulos e 165.833 exemplares, até o momento desta pesquisa, dos quais 31,9% compõem a área de Ciências Agrárias e o restante aborda as demais áreas do conhecimento. Como a Universidade foi fundada há mais de cem anos, a coleção possui exemplares datados do início do século.

O propósito deste setor é realizar a indexação dos artigos dos periódicos institucionais.

Foi identificado que 32% consideram-se muito satisfeitos com os serviços prestados no setor, 24,2% não souberam avaliar e 2% consideram-se insatisfeitos.





## **Laboratório de Pesquisa Web**

O Laboratório de Pesquisa Web da Biblioteca da UFLA tem a missão de apoiar os alunos, oferecendo um ambiente favorável para a realização de trabalhos e pesquisas acadêmicas. Todo o usuário cadastrado tem direito à utilização dos recursos tecnológicos deste setor.

O laboratório proporciona acesso à internet com excelente velocidade, propiciando uma pesquisa mais rápida no Portal de Periódicos da Capes e nos diversos sites e páginas de pesquisa, sem longa espera para a visualização.

Na avaliação dos usuários, 39% apontaram estar satisfeitos, 10,5% insatisfeitos e 11,8% não souberam avaliar.

## **Biblioteca digital e ficha catalográfica**

Vários autores explicam o que vem a ser biblioteca digital e, para Rossetto (2002), é aquela que contempla documentos gerados ou transpostos para o ambiente digital (eletrônico), um serviço de informação (em todo tipo de formato), no qual todos os recursos são disponíveis na forma de processamento eletrônico (aquisição, armazenagem, preservação, recuperação e acesso através de tecnologias digitais).

Na Biblioteca da UFLA, esse serviço é prestado pela equipe do processamento técnico, responsável também pela confecção de fichas catalográficas, nas quais são redigidas as informações necessárias para a localização de um documento, devendo ser confeccionadas por um Bibliotecário-documentalista. Sobre essa Sessão, apenas 31,4% consideraram-se satisfeitos, uma vez que a biblioteca digital e a ficha catalográfica são serviços oferecidos apenas para usuários da pós-graduação, o que explica o alto índice (35,9%) de entrevistados que não souberam avaliar esses serviços.





## 5 Conclusão

Remetendo aos resultados da pesquisa, pode-se concluir que o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento dos serviços prestados pela biblioteca mostrou-se bem satisfatório, o que não significa que não há necessidade de melhoria. Mesmo estruturada operacionalmente para ter um atendimento de qualidade aos nossos usuários, a biblioteca coloca em risco todos os investimentos nela feitos, se não houver a consciência de que cada pessoa quer ser tratada de forma diferenciada, única. Portanto, os servidores devem demonstrar que reconhecem a importância do usuário e ajudá-lo com seus conhecimentos na realização de suas pendências.

No entanto, percebeu-se também necessidade de se criarem canais de comunicação entre os usuários e os setores administrativos, considerando a importância que se deve dar às necessidades de locomoção dentro do departamento para facilitar o atendimento e minimizar insatisfações e perda de tempo.

Por fim, os resultados desta pesquisa possibilitaram identificar pontos fracos e fortes da Biblioteca da Universidade Federal de Lavras, com a intenção de utilizar as informações coletadas para subsidiar novas ações e remodelação, buscando otimização e qualidade da estrutura e serviços prestados.

## Referências

ANGELIM, G. P. Sistema nacional de avaliação da satisfação do usuário do serviço público In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7., 2002, Lisboa. Anais...Lisboa: INA, 2002. 1 CD-ROM.

CARVALHO, M. C. Avaliação da qualidade percebida nas instituições de ensino técnico: um estudo no município de Lavras, Minas Gerais. 2009. 108p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2009.

CONEXÃO. Comunicação visual. 2009. Disponível em: <<http://blogdasorganizacoes.blogspot.com/2009/05/comunicacao-visual.html>>. Acesso em: 01 ago. 2009.





GEE, B. Winning the image game: a ten step masterplan for achieving power, prestige and profit. Calofornia, Page Mil Press, 1991. 147p.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HERNON, P.; ALTMAN, E. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago : American Library Association, 1998. 243 p.

KOTLER, P. Marketing para organizações que não visam o lucro. São Paulo: Atlas, 1988.

KOTLER, P. Administração de marketing. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LIMA, M. C. Uma breve reflexão sobre os métodos quantitativos e qualitativos. In: \_\_\_\_\_. Monografia: a engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2004. cap. 2, p. 25-36.

MARCONI, J. Image marketing: using public perceptions to attain business objectives. Chicago, NTC Business Books, 1997. 233p.

MINAYO, M. C. S. Pesquisa social teoria, metodo e criatividade . 4. ed. Petropolis: Vozes, 1994.

ROSETTO, M.; NOGUEIRA, A. H. Aplicação de elementos metadados Dublin Core para a descrição de dados bibliográficos on-line da biblioteca digital de teses da USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. Anais... Recife: UFPe, 2002. 1 CD-ROM.

TANAKA, O. Y.; MELO, C. Avaliação de programas de saúde do adolescente: um modo de fazer. São Paulo: Edusp, 2001.

VERGUEIRO, W. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19. Porto Alegre, 2000. Anais...Porto Alegre:Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários, 2000. 1 CD-ROM.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. de. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. Ciência da Informação, Brasília, v.22, n.1, p.13-21, jan./abr.1993.

VERGUEIRO, W.; VALLS, V. M. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. Perspectiva em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 41-46, jan./jun. 1998.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. Porto Alegre: Bookman 2003.

