

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

**Jousiane Leite Lima** (UFMA) - jousianeleite@hotmail.com

**Regycleia Botelho Alves** (UFMA) - regycleiaf@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Este trabalho teve 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. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário estruturado com 17 perguntas fechadas. A pesquisa demonstrou 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 permitiram 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. Serviço de referência. Qualidade em bibliotecas. Instituição de Ensino Superior. Biblioteca universitária.*

**Eixo temático:** *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

### **Eixo 3: Gestão de Bibliotecas**

**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. 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 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) 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, 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. Partindo desta premissa a problemática desta pesquisa teve a seguinte questão norteadora: qual a percepção dos usuários quanto à 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. Nesse sentido, 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). A biblioteca como organização social, exige de seus gestores a utilização das ferramentas de planejamento e gestão. O planejamento 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. 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. **Relato da experiência:** Atualmente a UFMA possui 18 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. Foi utilizado um questionário estruturado com 17 perguntas fechadas, no qual contemplou a 200 usuários da biblioteca, sendo aplicado presencialmente nos dias 18, 19 e 20 de maio de 2016 durante três turnos em que a biblioteca funciona. 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. 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 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 trabalho 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. **Conclusões:** 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 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.

## Referências

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

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.

MACIEL, A. C.; MENDONCA, 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.