

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC  
BIBLIOTECA CENTRAL  
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO - DAU

**ESTUDO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PLANO DE AÇÕES :**  
**Biblioteca Central**

FLORIANÓPOLIS  
2007

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC  
BIBLIOTECA CENTRAL  
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO - DAU

**ESTUDO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PLANO DE AÇÕES :**  
**Biblioteca Central**

Plano de ações apresentado à  
Divisão de Assistência ao Usuário - DAU, na  
Biblioteca Central da Universidade Federal de  
Santa Catarina, pela estagiária Augiza Karla  
Boso, sob coordenação da Diretora da DAU  
Narcisa de Fátima Amboni.

FLORIANÓPOLIS  
2007

## SUMÁRIO

1 DESENVOLVIMENTO DO PLANO DE AÇÕES.....	03
1.1 ESTUDO DE USUÁRIO.....	03
1.2 AMOSTRAGEM.....	04
1.3 APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS.....	04
1.4 RESULTADOS DA PESQUISA.....	05
1.5 PLANO DE AÇÕES.....	26
2 REFERÊNCIAS.....	32

## 1 DESENVOLVIMENTO DO PLANO DE AÇÕES

A seguir encontra-se o processo necessário para a elaboração de um plano de ações para a Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina.

### 1.1 ESTUDO DE USUÁRIO

O estudo de usuário é definido-se como, segundo Seminário Estudos de Usuários (2003) apud Rasche (2006):

uma investigação que se utiliza de um conjunto de métodos, técnicas e instrumentos para analisar uma situação, de modo qualitativo ou quantitativo relacionada a necessidades, uso, demanda, satisfação e comportamento de usuários de um serviço de um sistema ou unidade de informação.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7) “estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve”. O mesmo autor (1994, p.7) complementa ainda que “são estudos necessários também para ajudar a biblioteca na precisão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”.

Este estudo é caracterizado como estudo de satisfação, visando apresentar um plano de ações para incrementar o nível de satisfação do usuário da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina em relação aos serviços prestados.

Os objetivos específicos do estudo foram: Identificar o perfil do usuário da biblioteca; Descrever a frequência do usuário a biblioteca; Verificar a qualidade do atendimento; Verificar a atenção dispensada pelo pessoal do atendimento; Verificar a clareza das informações recebidas pelos usuários, para assim desenvolver um plano de ações.

Segundo a metodologia esta pesquisa é de cunho qualitativo, pois procurou-se descrever o nível de satisfação para, posteriormente estabelecer

ações para aprimorar os serviços prestados pela biblioteca.

Utilizou-se também o método indireto, através da técnica de questionário. O estudo adotou como procedimento duas etapas distintas, a saber: a primeira etapa compreendeu a revisão bibliográfica, a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, ou seja, o questionário e sua aplicação aos usuários e assim conhecer o perfil e a satisfação dos mesmos. A segunda etapa compreendeu a análise desses dados para elaboração dos resultados finais.

## 1.2 AMOSTRAGEM

A população real de usuários da biblioteca é de quarenta mil alunos. Para saber a amostragem estudada foram utilizadas as fórmulas de técnicas de amostragem que seguem:

1. O erro amostral (E) do estudo foi de 4%; para calcular uma primeira aproximação da amostragem ( $n_0$ ), utiliza-se esta fórmula: 
$$n_0 = \frac{1}{E}$$

Com esta fórmula obteve-se uma amostragem aproximada de 625 usuários.

2. Num segundo momento, utiliza-se a fórmula para a correção da amostragem anterior, onde N é o número da população real, e n é o número da amostragem real: 
$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Com esta fórmula obteve-se uma amostragem real de 615 usuários.

## 1.3 APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

Os questionários foram aplicados em dias e horários diferentes, pois se trata de uma amostra aleatória simples. Os dias de aplicação foram: quarta-feira

(02-05-07) das 11:30h às 13:30horas; na quinta-feira (03-05-07) das 13:45h às 15:30horas e das 16:30h às 20:15horas e no sábado (05-05-07) das 09:00h às 12:00horas.

Durante o processo da aplicação dos questionários teve-se a oportunidade que aplicar o mesmo para um usuário da Califórnia, um da Espanha e um usuário Italiano. Este usuário não falava muito o português e a estagiária pode fazer a aplicação do questionário falando em italiano, ele comentou que era da Sardenha e estava fazendo intercâmbio, ele salientou o fato da estagiária saber italiano, a mesma explicou que sua família era de origem italiana. O usuário parabenizou a biblioteca por ter estagiárias que compreendam outras línguas, e neste caso específico, o italiano.

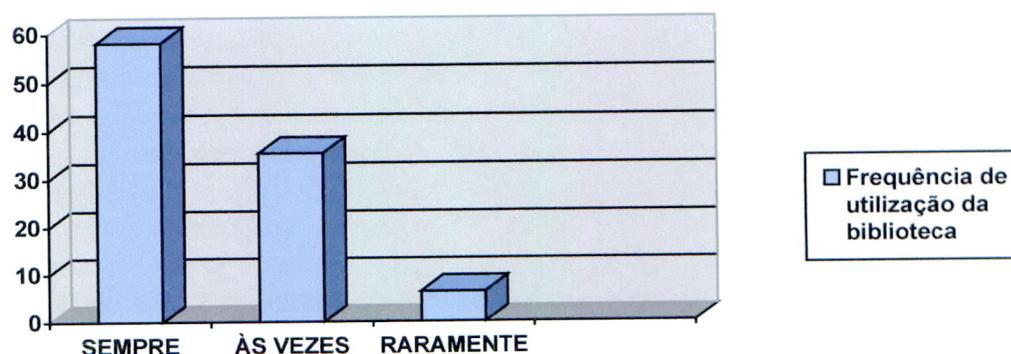
Os questionários coletados foram subdivididos por extratos de usuários resultando num total de: 505 alunos de graduação; 56 alunos de pós-graduação; 30 externos; 19 funcionários e 05 professores.

#### 1.4 RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados obtidos foram os seguintes:

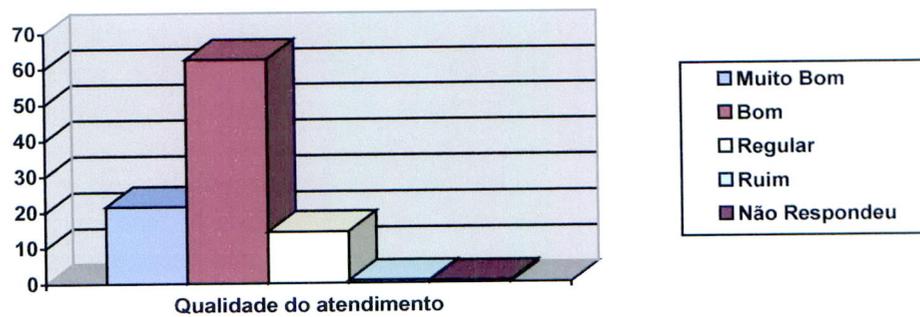
- **Quanto aos alunos de graduação (505 pesquisados):**

- 1) Com que frequência você utiliza a biblioteca: 58,21% sempre; 35,44% às vezes; 6,35% raramente.



2) Como você avalia os seguintes itens:

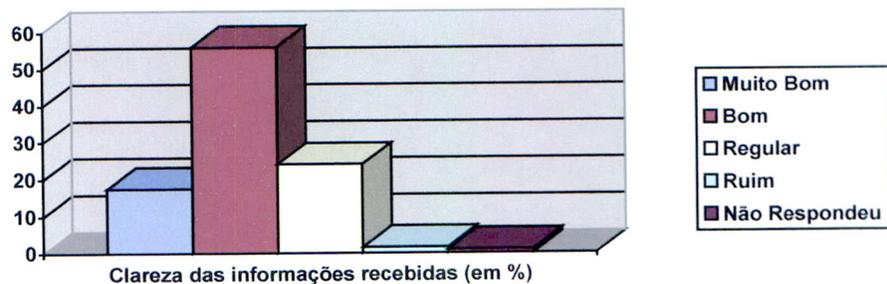
A) Qualidade do atendimento: 21,58% muito bom; 62,57% bom; 14,46% regular; 0,79% ruim e 0,60% não respondeu.



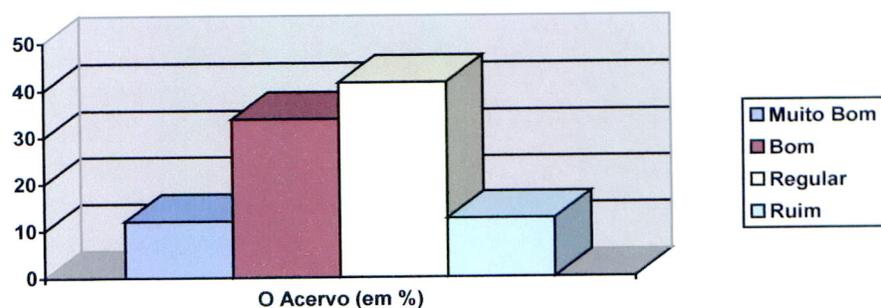
B) Atenção dispensada pelo pessoal do atendimento: 19% muito bom; 57,42% bom; 20,20% regular; 2,98% ruim e 0,4% não respondeu.



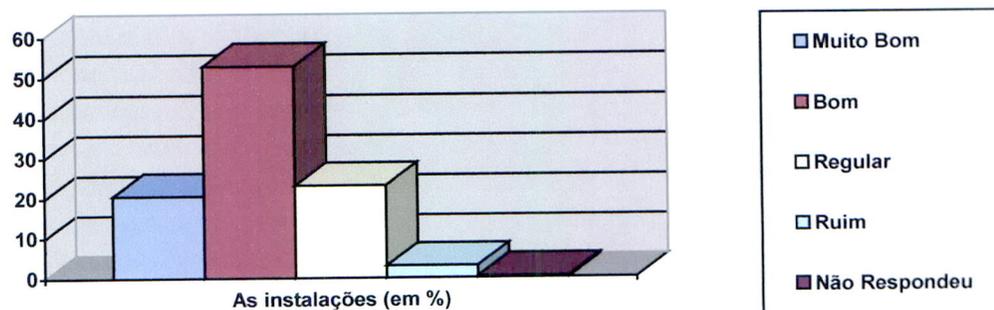
C) Clareza das informações recebidas: 17,42% muito bom; 56,03% bom; 23,97% regular; 1,59% ruim e 0,99% não respondeu.



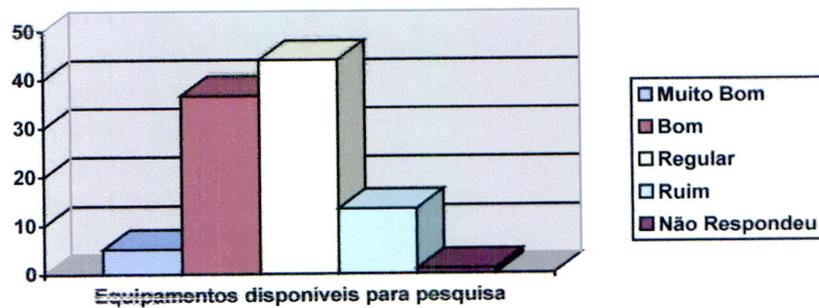
D) O acervo (livros, revistas, etc.): 12,07% muito bom; 33,87% bom; 41,59% regular e 12,47% ruim.



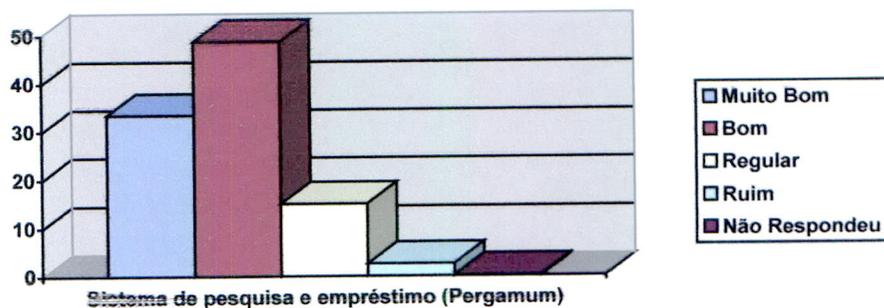
E) As instalações (ambiente físico e mobiliário): 20,59% muito bom; 52,87% bom; 23,17% regular; 2,98% ruim e 0,39% não respondeu.



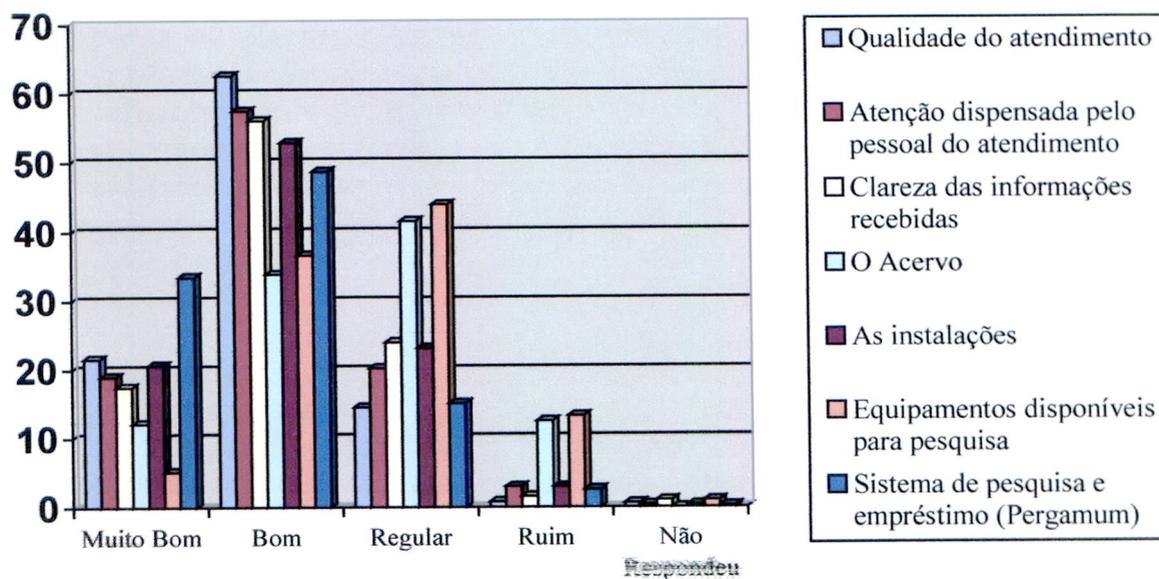
F) Equipamentos disponíveis para pesquisa: 5,14% muito bom; 36,63% bom; 43,97% regular; 13,27% ruim e 0,99% não respondeu.



G) Sistema de pesquisa e empréstimo (Pergamum): 33,46% muito bom; 48,71% bom; 15,06% regular, 2,57% ruim e 0,2% não respondeu.

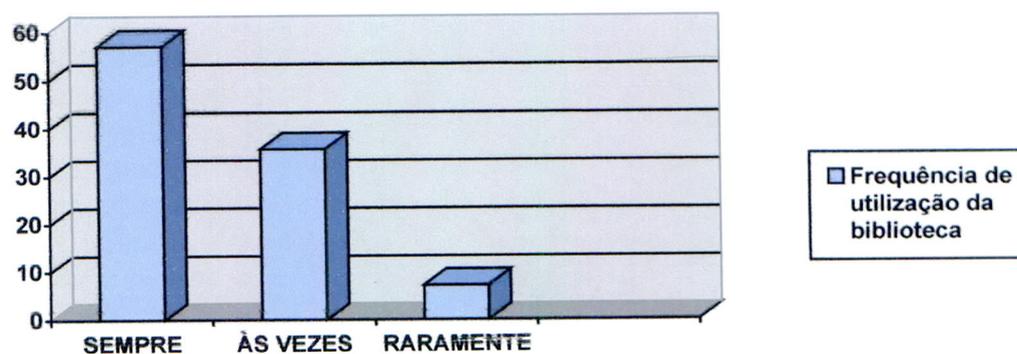


## 3) Comparação entre as respostas do item 2.



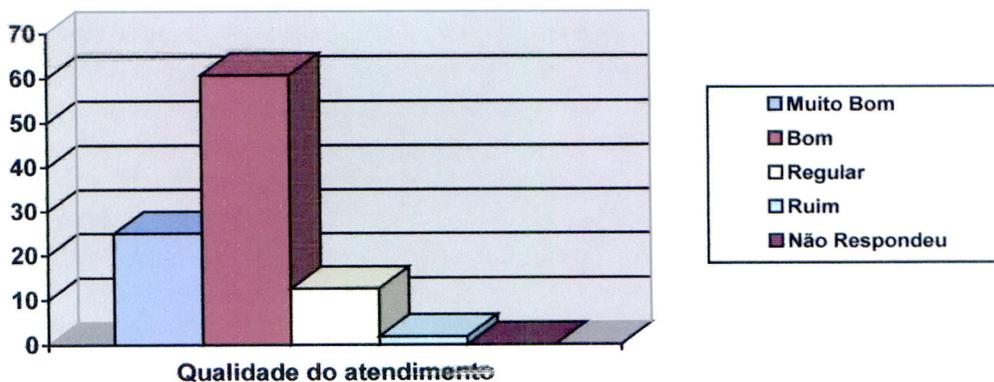
## - Quanto aos alunos de pós-graduação (56 pesquisados)

1) Com que frequência você utiliza a biblioteca: 57,15% sempre; 35,71% às vezes; 7,14% raramente.

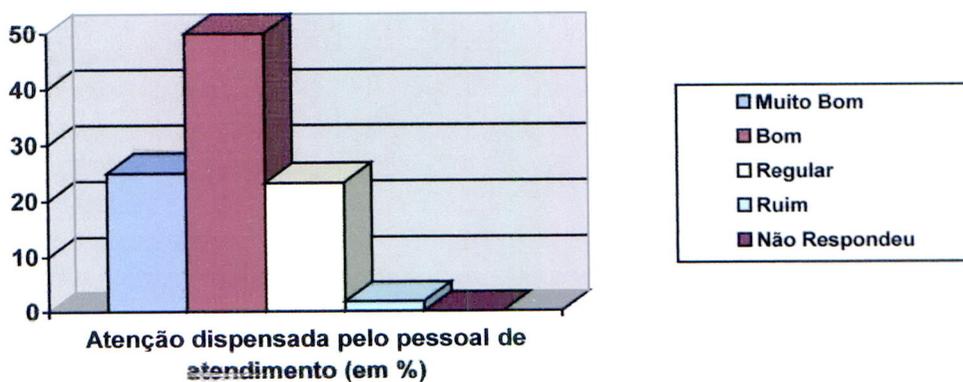


2) Como você avalia os seguintes itens:

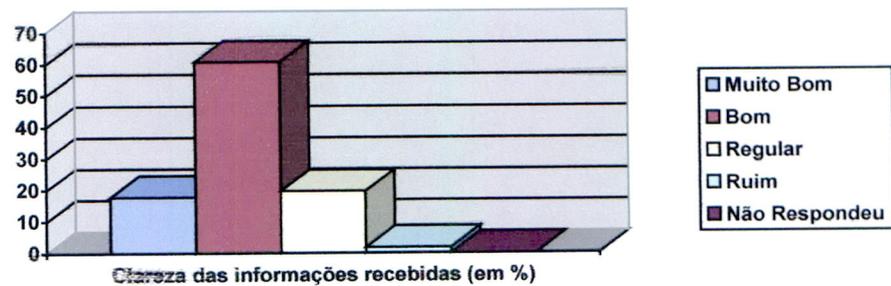
A) Qualidade do atendimento: 25% muito bom; 60,72% bom; 12,5% regular; 1,78% ruim e 0% não respondeu.



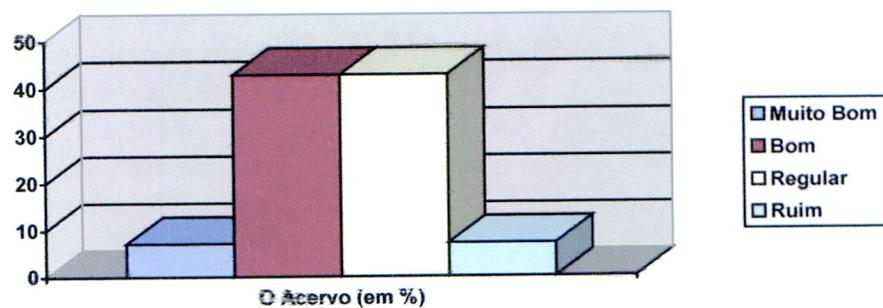
B) Atenção dispensada pelo pessoal do atendimento: 25% muito bom; 50% bom; 23,22% regular; 1,78% ruim e 0% não respondeu.



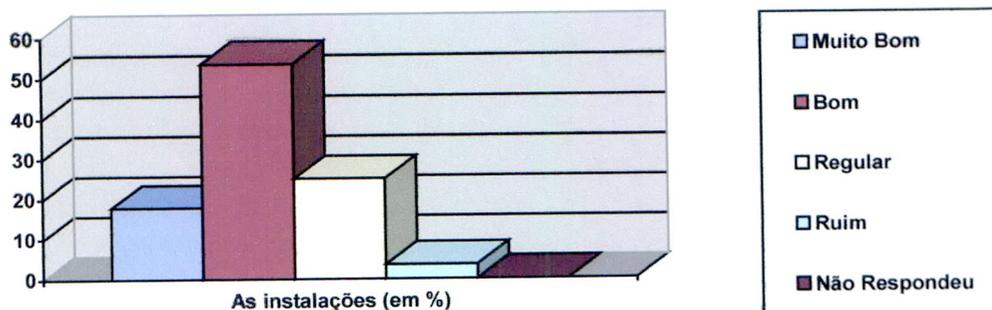
C) Clareza das informações recebidas: 17,85% muito bom; 60,71% bom; 19,66% regular; 1,78% ruim e 0% não respondeu.



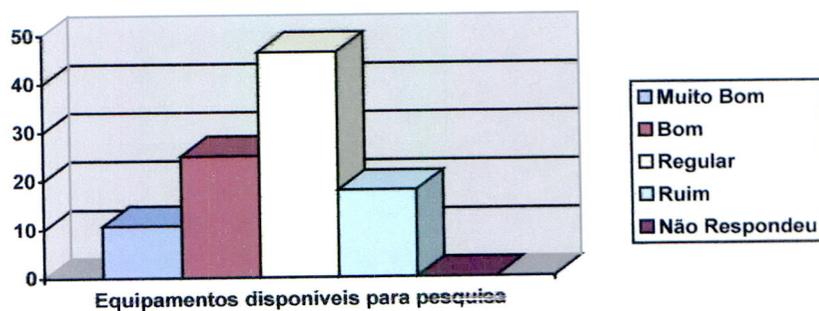
D) O acervo (livros, revistas, etc.): 7,14% muito bom; 42,86% bom; 42,86% regular e 7,14% ruim.



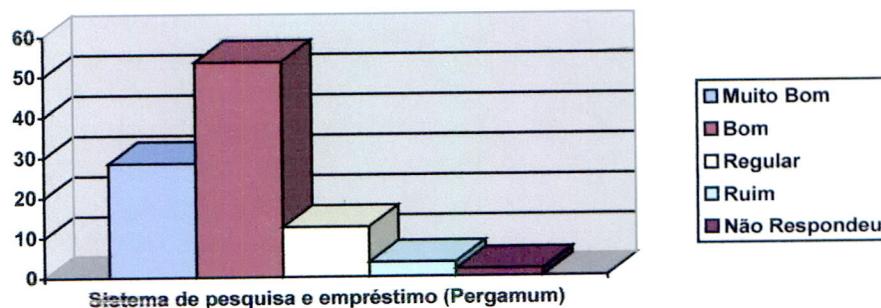
E) As instalações (ambiente físico e mobiliário): 17,86% muito bom; 53,58% bom; 25% regular; 3,56% ruim e 0% não respondeu.



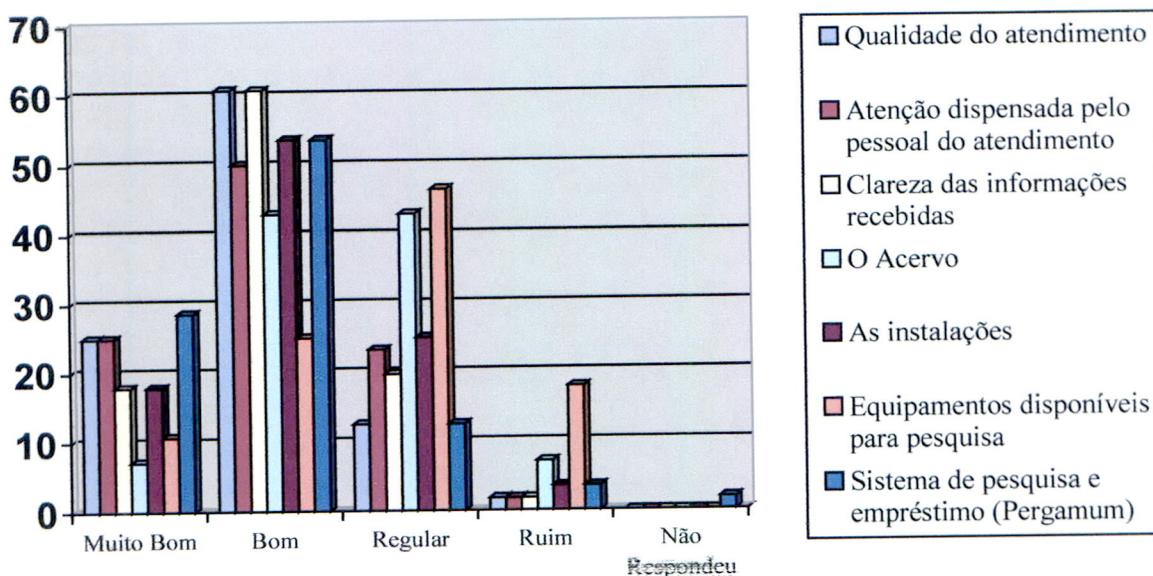
F) Equipamentos disponíveis para pesquisa: 10,72% muito bom; 25% bom; 46,42% regular; 17,86% ruim e 0% não respondeu.



G) Sistema de pesquisa e empréstimo (Pergamum): 28,58% muito bom; 53,58% bom; 12,5% regular, 3,56% ruim e 1,78% não respondeu.

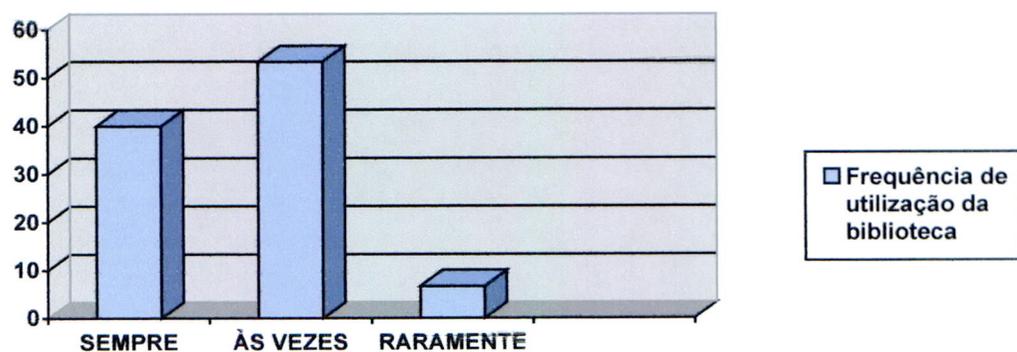


3) Comparação entre as respostas (em %) do item 2.



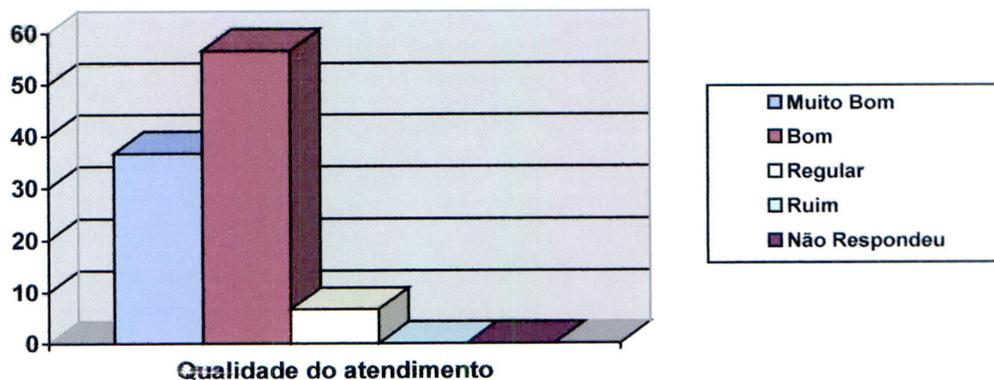
- Quanto aos usuários externos (30 pesquisados)

1) Com que frequência você utiliza a biblioteca: 40% sempre; 53,33% às vezes; 6,67% raramente.

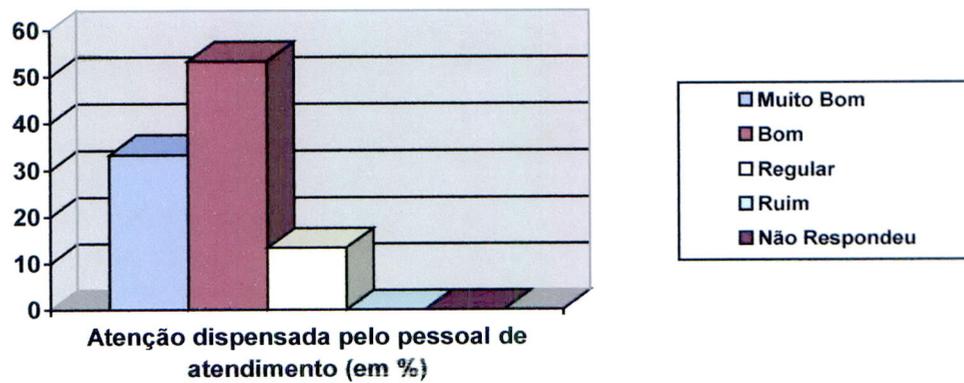


2) Como você avalia os seguintes itens:

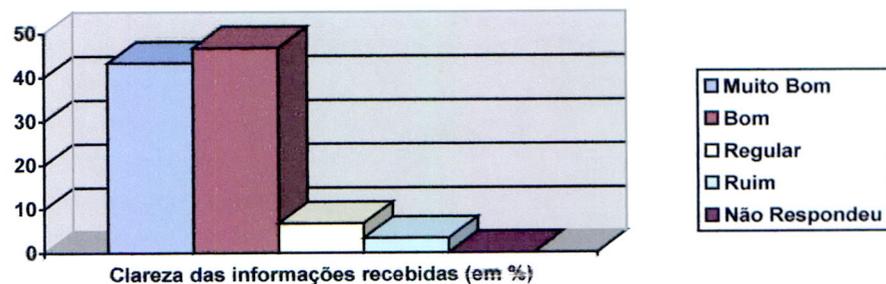
a) Qualidade do atendimento: 36,67% muito bom; 56,66% bom; 6,67% regular; 0% ruim e 0% não respondeu.



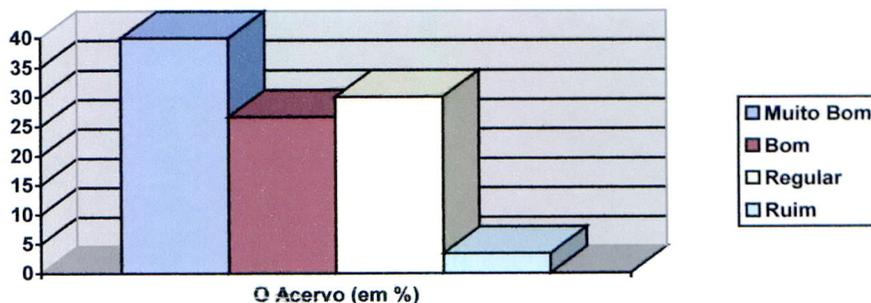
b) Atenção dispensada pelo pessoal do atendimento: 33,33% muito bom; 53,33% bom; 13,34% regular; 0% ruim e 0% não respondeu.



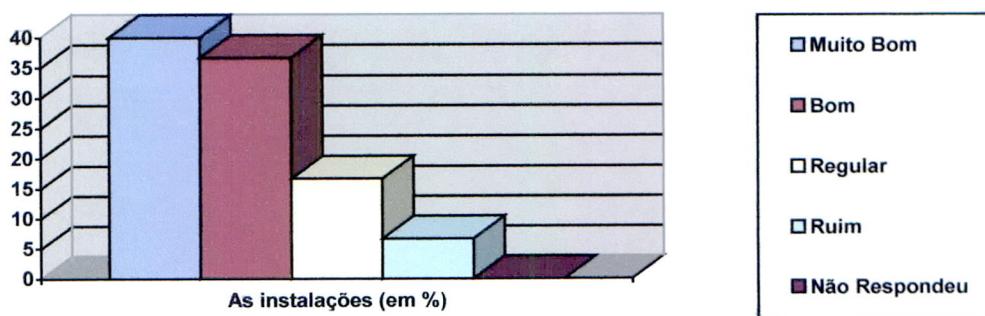
c) Clareza das informações recebidas: 43,33% muito bom; 46,67% bom; 6,67% regular; 3,33% ruim e 0% não respondeu.



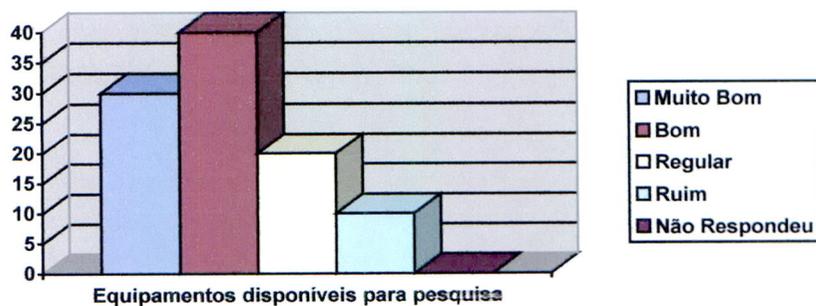
- d) O acervo (livros, revistas, etc.): 40% muito bom; 26,67% bom; 30% regular e 3,33% ruim.



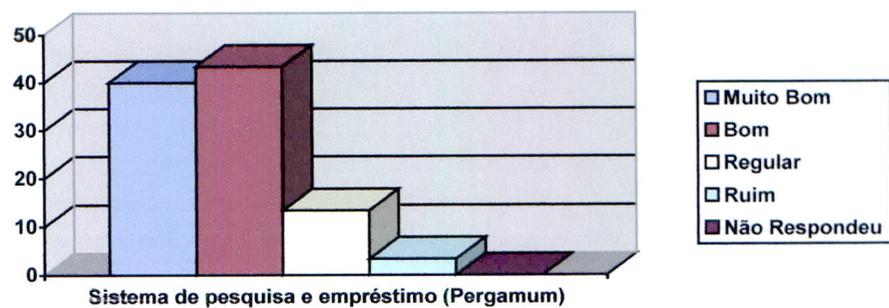
- e) As instalações (ambiente físico e mobiliário): 40% muito bom; 36,66% bom; 16,67% regular; 6,67% ruim e 0% não respondeu.



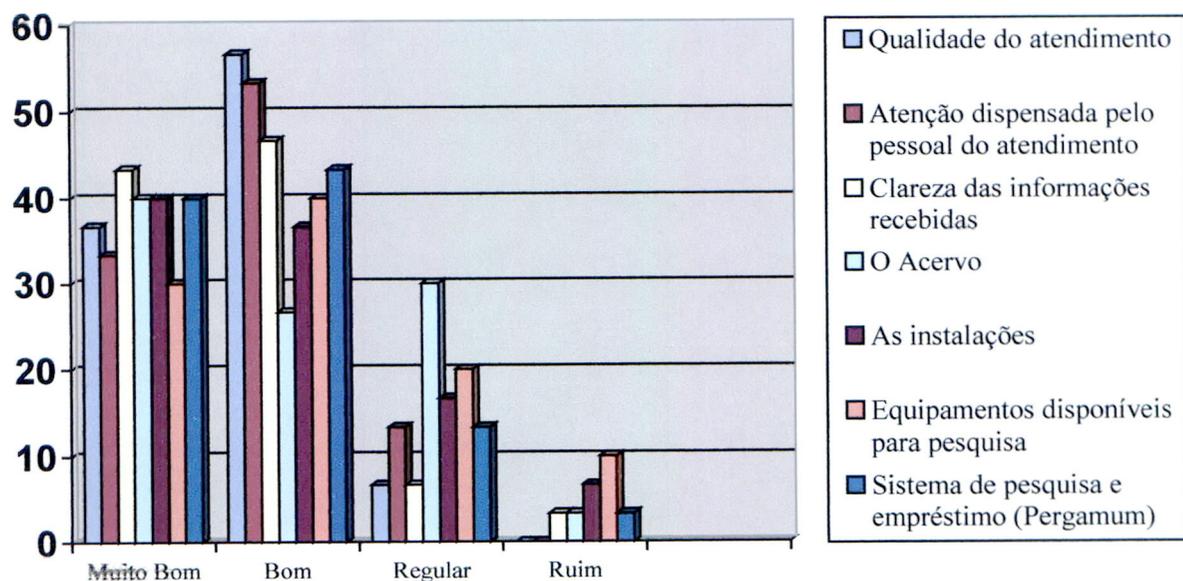
- f) Equipamentos disponíveis para pesquisa: 30% muito bom; 40% bom; 20% regular; 10% ruim e 0% não respondeu.



- g) Sistema de pesquisa e empréstimo (Pergamum): 40% muito bom; 43,33% bom; 13,34% regular, 3,33% ruim e 0% não respondeu.

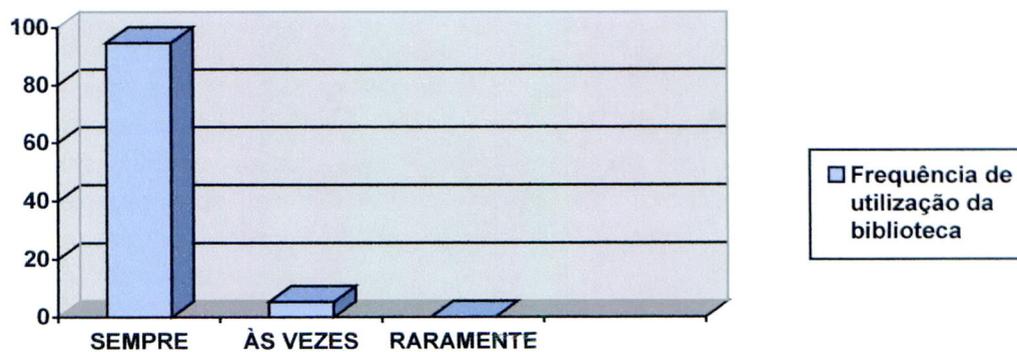


### 3) Comparação entre as respostas (em %) do item 2.



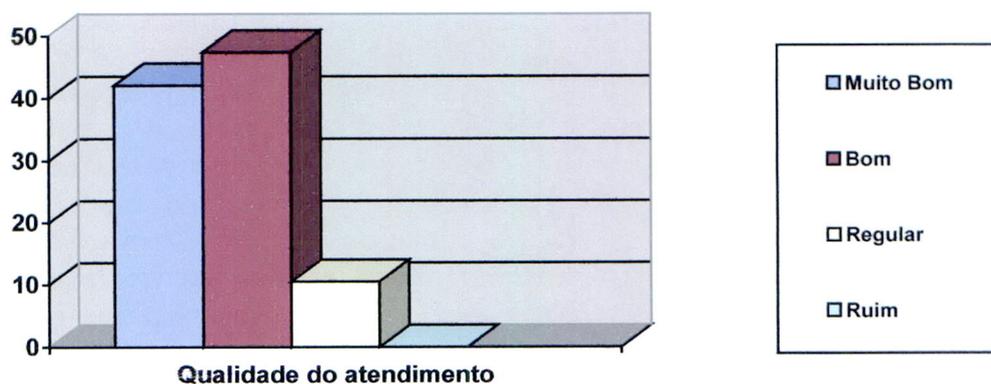
- Quanto aos funcionários (19 pesquisados)

- 1) Com que frequência você utiliza a biblioteca: 94,73% sempre; 5,27% às vezes; 0% raramente.

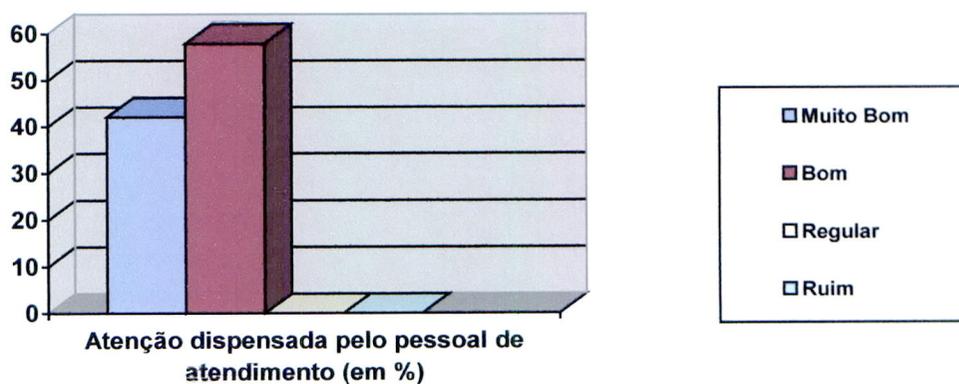


- 2) Como você avalia os seguintes itens:

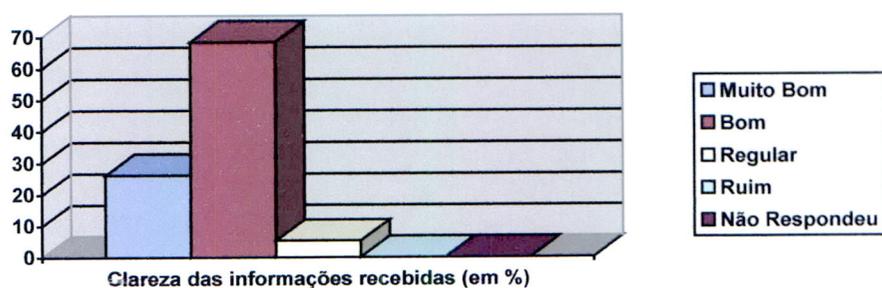
- a) Qualidade do atendimento: 42,11% muito bom; 47,37% bom; 10,52% regular e 0% ruim.



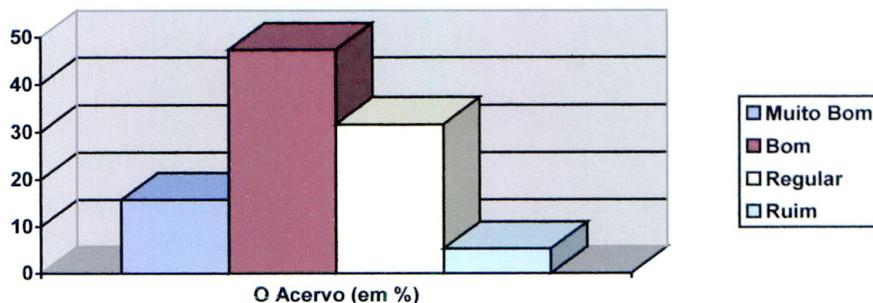
b) Atenção dispensada pelo pessoal do atendimento: 42,1% muito bom; 57,9% bom; 0% regular e 0% ruim.



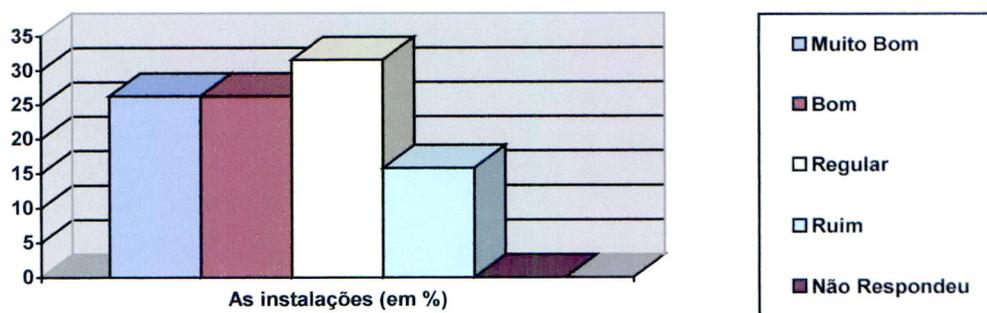
c) Clareza das informações recebidas: 26,32% muito bom; 68,41% bom; 5,27% regular; 0 ruim e 0% não respondeu.



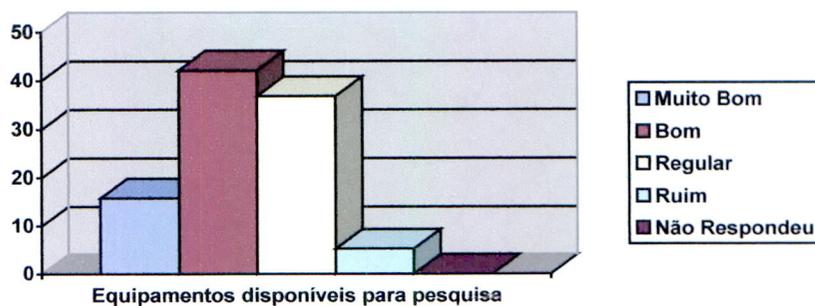
d) O acervo (livros, revistas, etc.): 15,78% muito bom; 47,37% bom; 31,58% regular e 5,27% ruim.



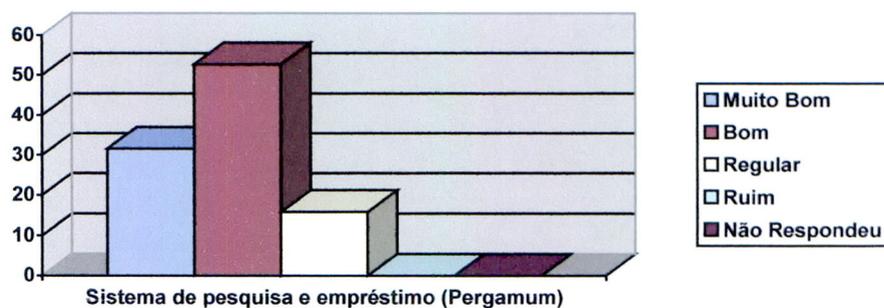
e) As instalações (ambiente físico e mobiliário): 26,32% muito bom; 26,32% bom; 31,58% regular; 15,78% ruim e 0% não respondeu.



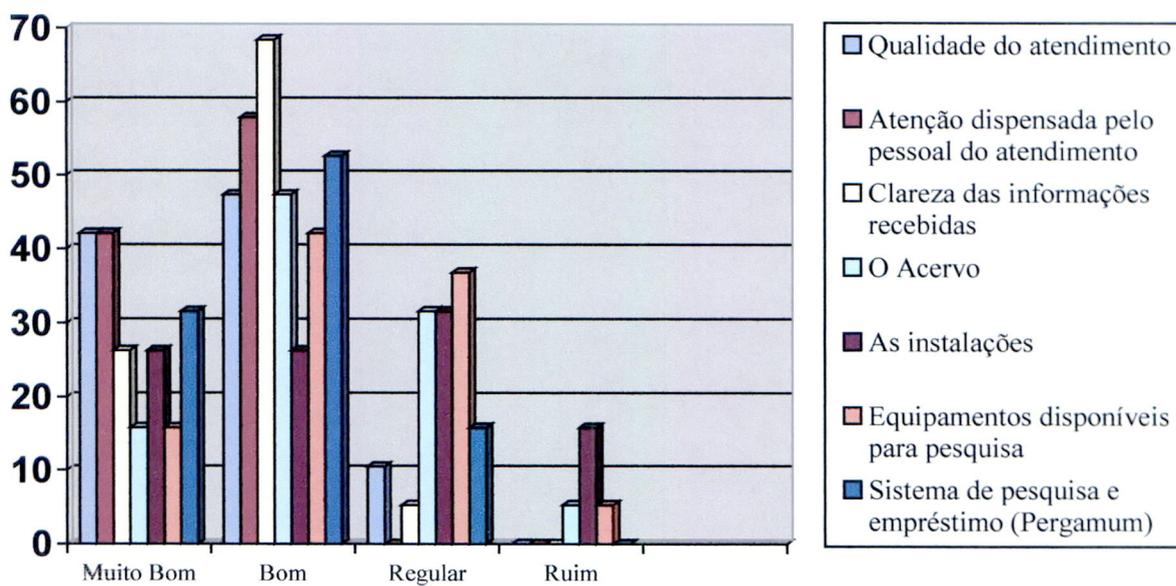
f) Equipamentos disponíveis para pesquisa: 15,78% muito bom; 42,11% bom; 36,83% regular; 5,27% ruim e 0% não respondeu.



g) Sistema de pesquisa e empréstimo (Pergamum): 31,58% muito bom; 52,64% bom; 15,78% regular, 0% ruim e 0% não respondeu.

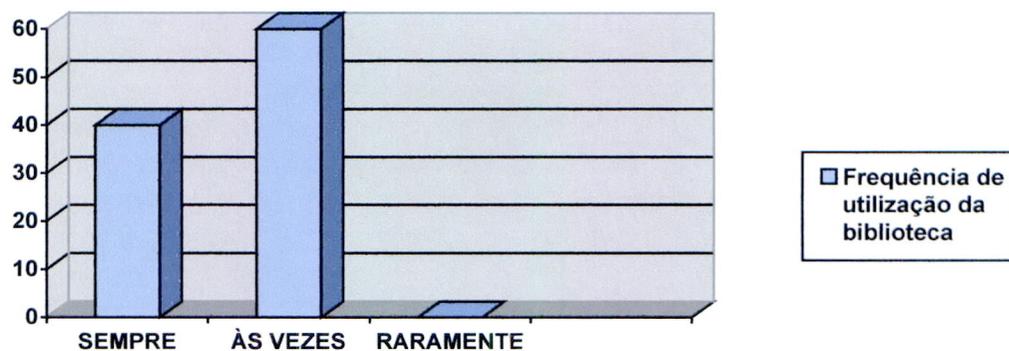


3) Comparação entre as respostas (em %) do item 2.



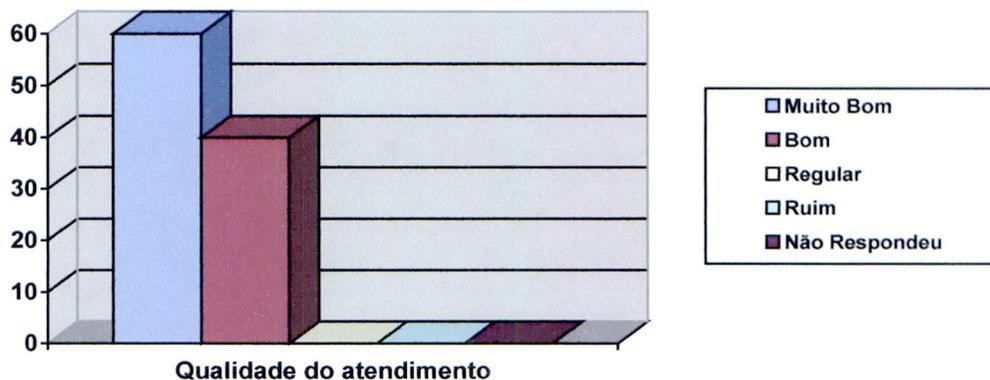
- Quanto aos professores (05 pesquisados)

1) Com que freqüência você utiliza a biblioteca: 40% sempre; 60% às vezes; 0% raramente.



2) Como você avalia os seguintes itens:

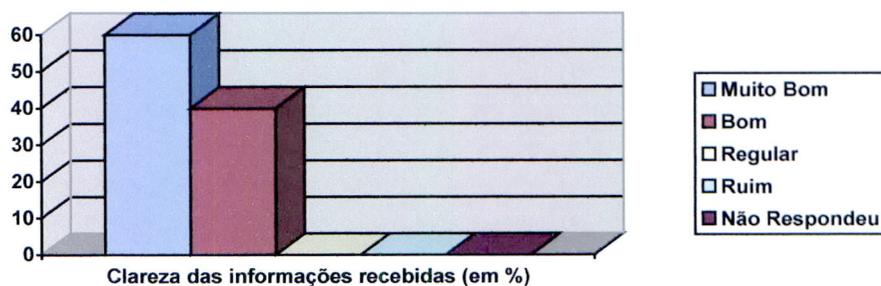
a) Qualidade do atendimento: 60% muito bom; 40% bom; 0% regular; 0% ruim e 0% não respondeu.



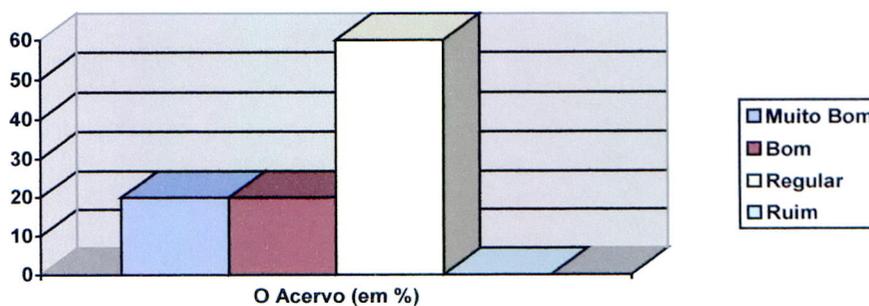
b) Atenção dispensada pelo pessoal do atendimento: 40% muito bom; 60% bom; 0% regular; 0% ruim e 0% não respondeu.



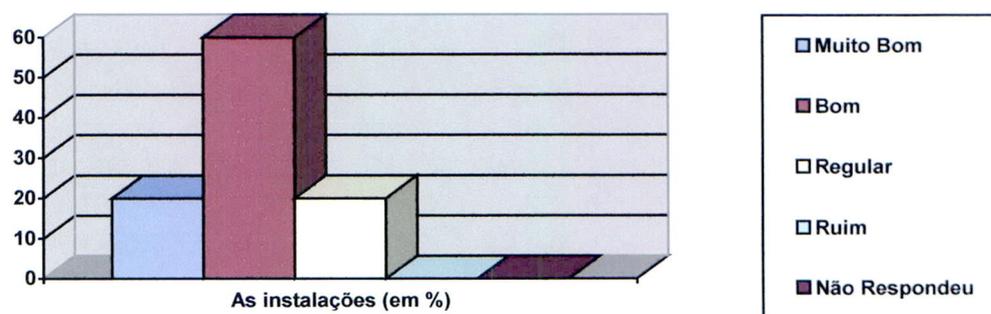
c) Clareza das informações recebidas: 60% muito bom; 40% bom; 0% regular; 0% ruim e 0% não respondeu.



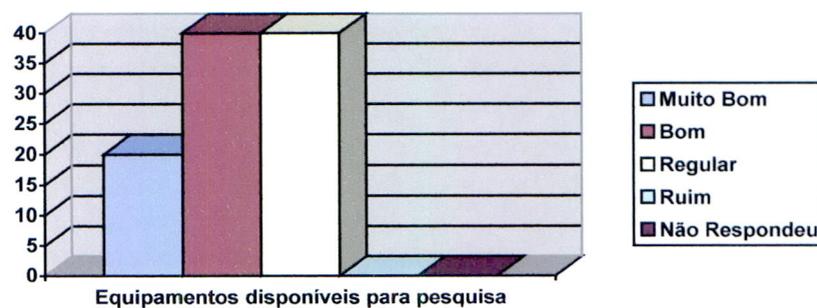
d) O acervo (livros, revistas, etc.): 20% muito bom; 20% bom; 60% regular e 0% ruim.



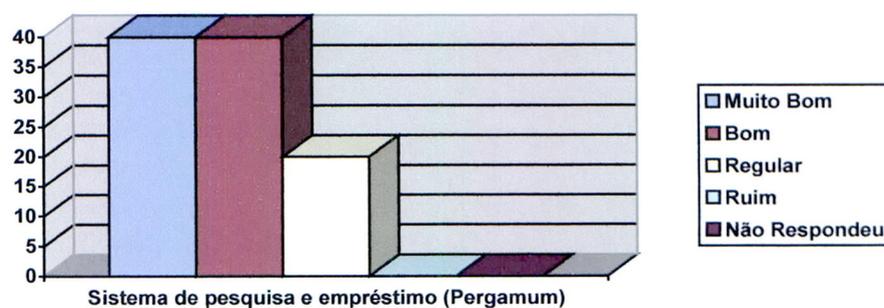
e) As instalações (ambiente físico e mobiliário): 20% muito bom; 60% bom; 20% regular; 0% ruim e 0% não respondeu.



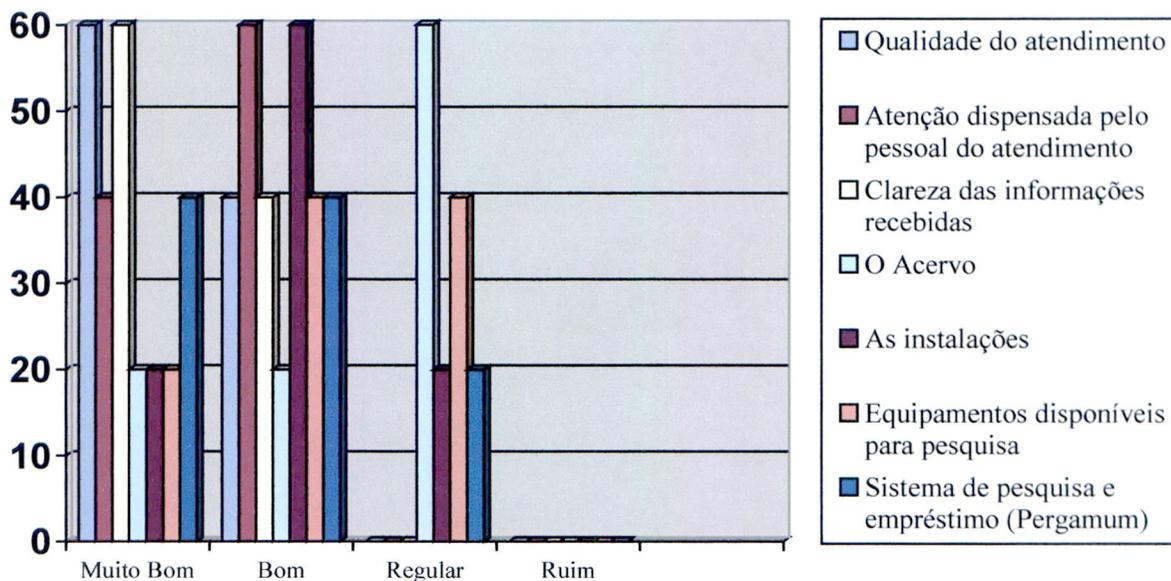
f) Equipamentos disponíveis para pesquisa: 20% muito bom; 40% bom; 40% regular; 0% ruim e 0% não respondeu.



g) Sistema de pesquisa e empréstimo (Pergamum): 40% muito bom; 40% bom; 20% regular, 0% ruim e 0% não respondeu.



### 3) Comparação entre as respostas do item 2.



### 1.5 PLANO DE AÇÕES

Os usuários da biblioteca fizeram várias sugestões, para o plano de ações, sobre a unidade informacional, dentre as quais destaca-se:

- Aquisição de livros novos;
- Colocação de ar-condicionado;
- Melhorar o sistema de pesquisa (para fazer a pesquisa pelo idioma das obras);
- Mais mesas para estudo;
- Ser cobrado mais o silêncio;
- Disponibilizar empréstimo para alunos do curso extra-curricular;
- Mais funcionários para auxiliar os usuários na busca e na compreensão do sistema;
- Aquisição de mais computadores para pesquisa;
- Maior higienização dos banheiros;
- Disponibilização da internet sem fio no setor de periódicos;

- Realização intensificada de leitura das estantes;
- Maior tempo de abertura à BU (inclusive domingo e feriados)
- Abertura de concursos para bibliotecários;
- Mais pontos de internet e
- Ter um guichê preferencial para devolução de materiais.

Buscou-se na literatura (AMBONI, 2002) outros itens de interesse para compor o plano de ações envolvendo a qualidade dos serviços em bibliotecas, tais como:

#### **LIDERANÇA:**

- O sistema de liderança de uma biblioteca, que tem o compromisso com a qualidade em sua gestão, é o que promove o comprometimento profissional de seus colaboradores e possibilita a formação de um ambiente institucional propício ao desenvolvimento, concedendo autonomia decisória e construindo cadeias de comando leves e ágeis (com poucos níveis hierárquicos).
- Torna-se importante avaliar as práticas utilizadas pela alta administração para assegurar que as definições e informações de caráter estratégico para o sucesso da biblioteca sejam compartilhadas e entendidas pelos colaboradores.
- É necessária a existência de meios de comunicação ágeis e eficazes, possibilitando o corpo funcional acompanhar o pensamento de seus líderes, como por exemplo, boletins, informativos cartazes, palestras, internet, práticas de visitação às unidades e reuniões.

#### **PROPÓSITO**

- Analisar os dados disponíveis sobre os usuários;
- Avaliar os seus recursos disponíveis;

- Realizar a avaliação crítica de suas estruturas e do seu quadro funcional;
- Compartilhar as estratégias estabelecidas com todas as partes interessadas;
- Possuir uma estrutura organizacional que dê suporte à implementação dos propósitos;
- Ter uma estrutura decisória claramente definida, assim como as responsabilidades e autoridades da administração da biblioteca.

## **PROCESSOS**

- Verificar como os processos são definidos e estruturados, incorporando os requisitos dos usuários e considerando os recursos institucionais disponíveis;
- Verificar como os processos são continuamente avaliados e analisados quanto à sua eficácia e eficiência.
- Verificar como a biblioteca assegura a inter-relação entre os seus diversos processos, evitando conflitos e/ou superposições;
- Verificar como são definidos os processos de apoio;
- Verificar como a biblioteca gerencia os processos relativos aos seus fornecedores e as parcerias institucionais.

## **PESSOAL**

- Conhecimento da biblioteca como um todo;
- Treinamento contínuo;
- Atenção e responsabilidade;
- Rodízio;
- Cursos de línguas;
- Maior atuação de bibliotecários junto a auxiliares;
- Reuniões periódicas;

- Participação dos profissionais nos eventos da área de Biblioteconomia;
- Trabalho em equipe;
- A biblioteca necessita de um número e de uma variedade suficiente de pessoal para desenvolver, organizar e manter as coleções e prover serviços de referência e informação para satisfazer as reais necessidades da universidade;
- Os bibliotecários devem desempenhar funções de liderança em relação aos serviços prestados pela mesma;
- A biblioteca tem que desenvolver programas de motivação e assistir a todos os membros do *staff* em seu crescimento e desenvolvimento profissional;
- A biblioteca deve contribuir para uma avaliação contínua de desempenho e para um justo reconhecimento da eficiência do pessoal.

## ACERVO

- O acervo da biblioteca deve ser do tamanho e abrangência suficientes para suprir as necessidades de ensino, da pesquisa e da extensão, visando o desenvolvimento científico e tecnológico. Neste caso, a biblioteca deve considerar a qualidade e não apenas a quantidade. Fatores como a confiabilidade, credibilidade, durabilidade devem ser priorizados no momento da aquisição e da renovação.
- O acervo deve incluir materiais de leitura recomendada e obrigatória, materiais de referência e monográficos, publicações seriadas básicas e outros materiais que os usuários têm expectativas de consultar regularmente no desenvolvimento de seus estudos;
- A biblioteca deve definir sua política de desenvolvimento de coleções para orientar a seleção e a aquisição de materiais;
- A biblioteca deve considerar a área física, condições de armazenamento, de preservação e acesso ao acervo por parte dos usuários;

- A biblioteca deve participar do desenvolvimento e implantação de programas cooperativos, de modo a assegurar a suplementação de recursos bibliográficos locais para a pesquisa e a disponibilidade de materiais.

### **INSTALAÇÕES FÍSICAS**

- O local deve ter o tamanho e qualidades suficientes para abrigar o acervo e fornecer o espaço necessário ao seu uso por alunos, professores e seu próprio pessoal;
- As instalações devem ser atrativas e projetadas para promover o uso da biblioteca de forma eficiente e eficaz;
- Espaço adequado para o pessoal da biblioteca deve estar disponível;
- A biblioteca deve estar bem equipada para encorajar o máximo uso por alunos, professores e colaboradores.

### **TECNOLOGIA**

- As bases de dados e informações de natureza diferentes devem estar integradas e convergentes, possibilitando aos sistemas diferentes permutarem informações, permitindo o cruzamento de dados armazenados em diferentes bases;
- Os sistemas devem possuir mecanismos de segurança dos dados;
- A biblioteca deve verificar como as informações são disseminadas e disponibilizadas aos colaboradores;
- Deve haver o compartilhamento de inovações tecnológicas;
- A biblioteca necessita de critérios para definir quais informações comparativas são fundamentais à gestão do seu desempenho.

## ORÇAMENTO E FINANÇAS

- A biblioteca deve ter planejamento;
- A biblioteca deve ter um sistema orçamentário, pois o orçamento também induz a minimização dos custos e a contenção das despesas;
- A biblioteca deve adequar os recursos financeiros com as reais necessidades.

## AMBIENTE EXTERNO

- A biblioteca deve explorar as oportunidades de mercado;
- A biblioteca deve minimizar as ameaças;
- Verificar as práticas desenvolvidas para conhecer os seus usuários;
- Examinar a forma em que a biblioteca comunica aos seus usuários e à sociedade os seus serviços/produtos. É importante observar o perfil e o segmento dos diferentes tipos ou grupos de usuários atingidos como informação, o que determina formatos e meios diferenciados de disseminação, conforme a característica de cada segmento;
- A biblioteca deve avaliar os níveis de conhecimento dos usuários a respeito dos seus serviços/produtos e das suas ações, bem como da imagem da biblioteca;
- A biblioteca deve ter padrões e atendimento aos usuários;
- A biblioteca deve observar a maneira pela qual os processos relativos aos fornecedores são definidos, executados, avaliados, analisados e aperfeiçoados;
- Verificar as informações sobre os principais requisitos de desempenho dos principais fornecedores;
- Verificar a terceirização de serviços;
- Verificar os concorrentes;
- Verificar os grupos regulamentadores;

- Verificar as dimensões externas do ambiente indireto, denominadas de tecnológicas, políticas, econômicas, legais, sociais e demográficas.

## 2 REFERÊNCIAS

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. 2002. 217f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

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

OLIVEIRA, C. S. **Metodologia científica, planejamento e técnicas de pesquisa: uma visão holística do conhecimento humano**. São Paulo: LTR, 2000.

RASCHE, Francisca. **Usuários da Informação**. Florianópolis: [s.n.], 2006. (Material apresentado em sala de aula na disciplina de Usuários da Informação)