



A Satisfação e a Qualidade da Biblioteca da UEMS unidade Ponta Porã

Iniciação Científica

Ana Cláudia de Melo Marques (UEMS) anamelomarques@hotmail.com

Eunice Vera Tobias (UEMS) eunice.veratobias94@hotmail.com

Iuri Patrick Gusmão Moraes (UEMS) iuri.patrick@hotmail.com

Rafael Gonçalves dos Santos (UEMS) rgs_1000@hotmail.com

Resumo

As bibliotecas das universidades são elementos importantes para nortear os estudos e as pesquisas, não só dos discentes como dos docentes ou qualquer indivíduo que está em busca de informação sobre determinado assunto. Com o desenvolvimento das tecnologias de informação vários recursos e serviços foram incorporados às bibliotecas e interferem na percepção da qualidade dos seus serviços, visando sempre um aprimoramento no conhecimento adquirido pelos acadêmicos através dessas informações. Este trabalho tem como objetivo medir a satisfação dos acadêmicos em relação à biblioteca da unidade e ver se ela atende as necessidades de cada um, também analisar se os acadêmicos conhecem mesmo a biblioteca que usam e todos os recursos e serviços que ela dispõe. Através de uma metodologia quali-quantitativa concluiu-se que a avaliação da biblioteca da unidade é regular, contudo, a falta de informação sobre os recursos e serviços que ela dispõe é grande impedindo um pouco que essa avaliação suba.

Palavras-chaves: Satisfação, Biblioteca Universitária, Qualidade.

1 Introdução

A unidade universitária de Ponta Porã da UEMS é centrada em cursos vinculados às áreas de ciências sociais aplicadas, abrigando os cursos de Administração, Ciências Econômicas e Ciências Contábeis. Além desses, a unidade está buscando trazer para suas dependências o curso de pós-graduação stricto sensu, nível de mestrado, em desenvolvimento regional e de sistemas produtivos e outros cursos de pós-graduação “lato sensu”. Na unidade circulam um grande número de acadêmicos, que nesse ano ultrapassam 580 alunos, muitos estão buscando se preparar para enfrentar um ambiente altamente competitivo e contam com um ensino de qualidade para que suas expectativas não sejam frustradas. Para dar apoio e subsídios o ensino superior está inserido a biblioteca dessa unidade.

Conforme Vieira e Madruga (2007) as bibliotecas universitárias tem o objetivo de atender as necessidades de informação dos usuários, nesse caso os acadêmicos e professores ou até mesmo a própria comunidade no entorno da unidade, embora estes não possam retirar as obras como empréstimo. Na opinião de Milanesi (1985) apud Baptista e Leonardt (2011), a universidade e a biblioteca refletem-se, além disso, o autor observa que a qualidade de uma instituição de ensino superior é medida pela excelência de sua biblioteca, não sendo aceitável



uma universidade de alto nível com um acervo precário, pessoal incompetente e espaço inadequado.

Segundo Baptista e Leonardt (2011) a biblioteca é uma das bases sólidas para os acadêmicos da Universidade, pois tem a função de atender todas as necessidades dos acadêmicos em relação às pesquisas e consultas solicitadas pelos professores ou movido pela própria curiosidade, mas para conseguir isso é preciso, no mínimo ter uma satisfatória quantidade de exemplares e títulos em seu acervo, além de uma estrutura que atenda a demanda dos usuários.

O fácil acesso às informações referente à biblioteca é essencial, juntamente com uma abrangente disponibilidade em seu acervo para que atividades e pesquisas sejam realizadas para um melhor conhecimento, infelizmente essa não é a realidade da biblioteca em questão. Este trabalho visa demonstrar o grau de conhecimento dos alunos sobre os serviços e recursos oferecidos pela biblioteca, para que assim, áreas com falhas sejam identificadas e através de pesquisas e estudos, sanadas. Demonstrando assim, para todos quão importante é o conhecimento sobre os programas, serviços e recursos que a biblioteca oferece.

2 Satisfação na Biblioteca

No mundo de hoje, a satisfação é um item obrigatório para se avaliar como uma empresa está no ponto de vista dos clientes. E mesmo em uma biblioteca, por mais que as pessoas que as usam não possam ser consideradas clientes, também é válido avaliar a satisfação, e dentro de uma Universidade mais ainda, pois a função dela é garantir que os acadêmicos tenham fácil acesso as informações necessárias.

Esse item mostra-se relativo entre os usuários das bibliotecas universitárias, pois depende da percepção de cada pessoa e da frequência em que elas utilizam esse instrumento. Zamberlan (2010) comenta que o grau de satisfação na biblioteca varia conforme cada item abordado e curso disponível na universidade, pois, alguns títulos podem ser utilizados em outros cursos, mas, os que são exclusivos de alguns cursos são melhores em uns do que outros, e também o número limitado das obras. Tendo em visto isso, vê-se que cada pessoa tem um tipo de avaliação, o que pode ser satisfatório pra um acadêmico às vezes não é para o outro.

O espaço físico também é relevante, pois, numa biblioteca o essencial é ser um lugar onde as pessoas possam usufruir de um ambiente calmo e silencioso, uma biblioteca que não forneça esses atributos irá receber uma avaliação negativa. Bibliotecas que forneçam esses atributos com qualidade proporcionará uma maior chance de trabalhos bem sucedidos serem criados, pois, quando um artigo, por exemplo, está sendo criado, uma das maiores dificuldades que se tem é compor o texto.

Mas, não é só o acervo e espaço físico que precisa ser avaliado, o atendimento ao público é uma variável indispensável na hora de avaliar uma biblioteca, De acordo com Dias e Scherer (2007) o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, à organização do trabalho e as condições físico ambientais/instrumentais, isso mostra o quão importante é um bom atendimento na hora de avaliar uma organização, pois, as pessoas gostam de serem bem tratadas. Ainda Dias e Scherer (2007) comenta que o atendimento público faz parte das atividades diárias de todos,



seja atendendo público interno (colegas) ou público externo, logo para melhorar e qualificar o atendimento ao público não fica só a par do funcionário da biblioteca, os acadêmicos que a usam também podem ajudar a melhorar, e não só o atendimento em todas as outras variáveis, pois, informações que um tem aquela outra pessoa pode não ter, fazer a disseminação de ideias e informações é válido para que o resultado final seja uma biblioteca de qualidade e que satisfaça todos os acadêmicos da unidade, e com isso o desenvolvimento de cada um aumentara e trará benefícios no futuro.

3 Metodologia

Foi realizada uma pesquisa descritiva, elaborou-se um questionário com questões fechadas que abordam as seguintes variáveis: expectativas atendidas (variável 1), satisfação com espaço físico (variável 2), satisfação com a localização dos livros (variável 3), satisfação com o horário de atendimento (variável 4), satisfação com a quantidade de livros (variável 5), frequência de uso da biblioteca (variável 6), estado de uso dos livros (variável 7), existência do Portal CAPES (variável 8), como é utilizado o Portal CAPES (variável 9), empréstimos de livro entre unidades da UEMS (variável 10), empréstimos de livros das Universidades Federais (variável 11) e utilização de recursos disponíveis no site da UEMS (variável 12), utilizaram-se escalas intervalares de 0 a 10 para as variáveis de 1 a 5 e nominais de 6 a 12. A pesquisa foi aplicada por questionário no dia 27/06/2013 na turma do 2º ano de administração da UEMS/Ponta Porã.

4 Satisfação dos acadêmicos do curso de administração com a biblioteca universitária da UEMS-Ponta Porã

Essa seção trata da análise dos dados com base em questionários aplicados ao grupo de acadêmicos do 2º ano do curso de administração da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), unidade de Ponta Porã.

Responderam ao questionário 24 acadêmicos sobre os conceitos de satisfação, estrutura, informações e ferramentas disponíveis na Biblioteca. Percebeu-se que as expectativas e a localização dos livros na biblioteca obtiveram médias de 5.92 e 5.83 respectivamente, maiores obtidas frente a utilização de uma escala de 11 pontos (0 a 10). Esses dados formam corroborados pela mediana que foi de 5.5 e 6.0.

Todavia, o espaço físico, horário de atendimento e a quantidade de livros obtiveram médias de 4.17, 4.96 e 4.42 respectivamente, reafirmados pelas medianas de 4; 6 e 4. Percebe-se, que o horário de atendimento possui uma das medianas mais elevadas, mas uma média inferior as apresentadas no parágrafo anterior. Isso pode ser explicado pela variabilidade das respostas, pois o desvio-padrão para essa variável foi de 3,28, enquanto para as demais variou entre 2,01 a 2,8. Essas análises mostram que a avaliação é regular, o que significa a existência de falhas nos serviços e recursos da biblioteca e/ou pode haver falta de percepção ou conhecimento em relação aos serviços que a biblioteca pode oferecer.

Para poder responder se existe conhecimento dos acadêmicos em relação a serviços não tradicionais foram feitas perguntas baseadas em escalas nominais. Para essas questões notou-se que a maioria dos acadêmicos usa a biblioteca com frequência e acham que os livros encontram-se em bom estado de conservação.



Entretanto, nas perguntas que eram relacionadas aos recursos e serviços que a biblioteca oferece aos acadêmicos, como por exemplo, o uso do Portal CAPES, ou o empréstimo de livros entre unidades da UEMS ou das Universidades Federais, notou-se que a grande maioria não tem conhecimento da existência desses recursos e serviços, muito menos sabia do que se tratava, e por consequência não os utilizavam.

Verifica-se então que os acadêmicos não têm muitas informações dos recursos dos quais estão acessíveis a eles, mas percebe-se também que não há uma divulgação por parte da biblioteca ou até mesmo da gerência desses recursos, e isso pode ser prejudicial, pois, qualquer tipo de artigo acadêmico, pesquisa ou projeto, necessita de muitas informações bibliográficas, e muitas destas estão disponíveis nesses portais que a biblioteca oferece. Por consequência, muitos desses artigos e projetos que os alunos buscam desenvolver e que podiam ser úteis sejam na universidade ou na própria cidade deixam de ser feitos por falta de conhecimento dessas, impedindo um crescimento na qualificação dos indivíduos que a utiliza.

5 Considerações Finais

Ao final da pesquisa percebeu-se pela análise de tendência central que a variável atendimentos das expectativas poderia ter um melhor resultado se houvesse percepção dos acadêmicos de uma maior quantidade de livros que foi medida na variável 5, mesmo que as variáveis horário de atendimento e espaço físico da biblioteca não tenham sido bem avaliadas, notou-se que a localização de livros obteve uma considerável satisfação, tendo em visto isso se vê que a biblioteca tem uma boa organização. Boa parte dos acadêmicos segundo a variável uso frequente da biblioteca demonstrou que eles fazem uso pelo menos uma vez por semana da mesma, mesmo assim essa mesma grande maioria de acadêmicos desconhece informações sobre todos ou boa parte dos recursos e serviços oferecidos por ela. Analisando esses fatos, os resultados mostram que há muita falta de informação por parte dos acadêmicos, mas, se vê que não há uma grande divulgação dos recursos e serviços por parte da biblioteca e gerência da unidade.

6 Referências

BAPTISTA, M.M e LEONARDT, M.P.L. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibl.Univ.** v.1. n.1. p. 50-59. Janeiro/Junho, 2011.

DIAS, O.F.C. e SCHERER, F.L. Melhorias em uma Biblioteca Universitária: Ênfase no Atendimento ao Usuário. **Sociais e Humanas.** V.20. Edição Especial. p.251-260. Setembro, 2007.

VIEIRA, L.C e MADRUGA, L.R.G. A qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca setorial do CCSH/UFMS sob a visão de seus usuários. **Sociais e Humanas.** v.20. Edição Especial. p.261-278. Setembro, 2007.

ZAMBERLAN, C.O. Análise de satisfação nas Instituições de Ensino Superior: um estudo na Biblioteca Acadêmica da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul –unidade de Ponta Porã. **Gestão Contemporânea.** v.7. n.7. p. 85-100. Janeiro/Junho, 2010.