

XIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Natal, de 17 a 21 de outubro de 2004.

## **PESQUISA DE USUÁRIO: UM INSTRUMENTO EM BUSCA DA QUALIDADE NO AMBIENTE DA BIBLIOTECA**

Maria de Lourdes Teixeira da Silva<sup>1</sup>

Ana Maria da Silva Souza<sup>2</sup>

### **RESUMO**

Este estudo objetivou identificar o nível de conhecimento do usuário em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN e envolveu, também a avaliação do grau de satisfação da comunidade no que se refere ao acervo bibliográfico, atendimento, ambiente físico, suporte tecnológico, entre outros. Como metodologia para o desenvolvimento do trabalho foi realizada uma pesquisa do tipo descritiva – quantitativa com um plano amostral probabilístico estratificado, segundo o curso no qual o usuário está matriculado. O processo da coleta de dados foi desenvolvido mediante a utilização de entrevistas pessoais e como instrumento de coleta de dados foi empregado formulário estruturado composto de questões abertas e fechadas, devidamente pré-testado. O formulário foi estruturado em quatro eixos norteadores, quais sejam: conhecimento das normas; produtos e serviços; estrutura física; acervo bibliográfico e atendimento. Os resultados deste estudo apontaram positivamente para as questões referentes à atualização do acervo bibliográfico e atendimento, permitindo, assim não somente traçar diretrizes reais, que contribuam para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca à comunidade acadêmica, como também monitorar e corrigir eventuais desníveis em relação à qualidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estudo de Usuário. Ambiente da Biblioteca. Biblioteca Universitária. Qualidade de Serviços.

---

<sup>1</sup> Bibliotecária Coordenadora da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN – FARN. R. Prefeita Eliane Barros, 2000 – Tirol – 59014-540 – Natal / RN – Brasil E-mail: lourdes@farn.br.

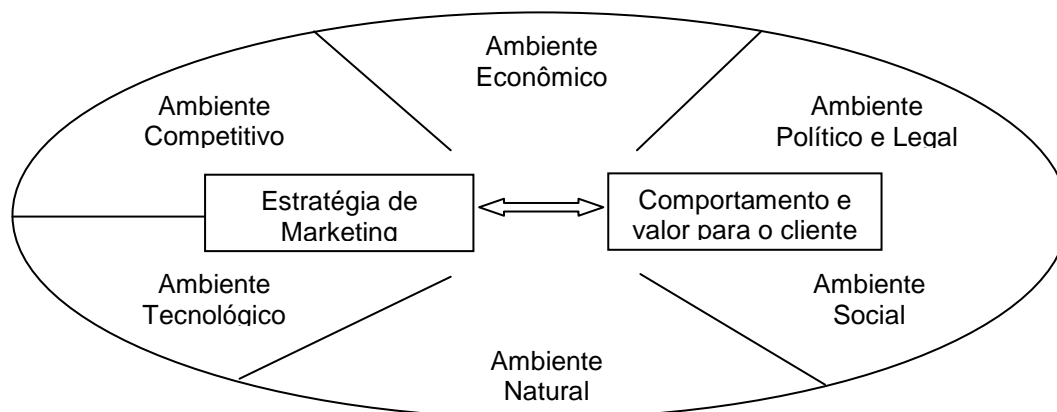
<sup>2</sup> Professora da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN – FARN Presidente da Comissão Própria de Avaliação (CPA). R. Prefeita Eliane Barros, 2000 – Tirol – 59014-540 – Natal / RN – Brasil E-mail: ana@farn.br

# 1 INTRODUÇÃO

O advento das novas tecnologias, as necessidades do cliente /consumidor / usuário, versus biblioteca, tem modificado sensivelmente o universo das relações no contexto das bibliotecas universitárias, cabendo a estas, antever-se as reais necessidades de seus usuários, ao mesmo tempo em que a ação pró-ativa se faz necessária e urgente, considerando que a era dos serviços impera na sociedade moderna.

Neste contexto, a biblioteca não só pode, como deve aplicar o marketing, como busca da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, onde marketing é: “o processo de planejar e executar a concepção, estabelecimento de preços, promoção e **idéias, bens e serviços a fim de criar trocas que satisfaçam metas individuais e organizacionais**” (CHURCHILL JR; PETER, 2003, p.4, grifo nosso). Desta forma a troca e a busca da satisfação de seus usuários, a biblioteca volta-se ao quesito conhecer as reais necessidades para antever-se com ações pró-ativas. E ainda entendendo a biblioteca como um organismo vivo, dinâmico e em constante mutação, esta deve orientar-se pela análise de fatores internos e externos, em observância com a figura abaixo:

Figura 1- Dimensões do ambiente de marketing



Fonte: Churchill Jr; 2003, p.27.

Pautada nos conceitos acima referidos, além das questões do estudo de usuários, e da qualidade, è que foi focado o estudo em questão, verificando-se assim a necessidade de buscar subsídios que propicie a melhoria da qualidade no

ambiente da biblioteca, afim de que os produtos e serviços sejam adequados as expectativas do usuário. Neste contexto a pesquisa, apresenta-se como um instrumento valioso e imprescindível para alavancar o processo de melhoria, buscando a qualidade.

A presente pesquisa teve como objetivo principal:

- Identificar o nível de conhecimento/ satisfação dos clientes externos da biblioteca da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, no que concerne a prestação dos serviços e produtos oferecidos, visando coletar dados que permitam traçar diretrizes que conduzam a melhoria da qualidade para a comunidade acadêmica. E ainda como objetivos secundários, citamos:
- identificar o grau de utilização dos produtos e serviços da biblioteca, por parte da comunidade acadêmica;
- mensurar o nível de satisfação dos clientes externos, em relação à qualidade no atendimento e aos produtos e serviços recebidos;
- avaliar o nível de conhecimento dos clientes externos, em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca;
- identificar quais cursos apresentam maior grau de utilização dos produtos e serviços da biblioteca.

## **2 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE**

A Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN foi criada em abril de 1997, sendo autorizada pelo MEC em dezembro de 1998. Inicialmente com quatro cursos superiores, atualmente conta com os cursos de graduação em Administração, Administração em marketing, Bacharelado em Sistema de Informação, Ciências Contábeis, Direito, e Licenciatura em Computação, além dos cursos de pós-graduação: Especialização em Controladoria, Design Estratégico, MBA Finance Ênfase em Controladoria, MBA

Auditoria e Perícia. e o quantitativo de aproximadamente 1.800 alunos regularmente matriculados. Tendo como missão:

Participar ativamente do Desenvolvimento sócio-econômico local e regional, por meio da formação de profissionais de nível superior com capacidade criadora, espírito científico e atitude transformadora do seu meio e inter-institucionalmente. Cooperar para o intercâmbio e divulgação de idéias e procedimentos que propiciem a elevação cultural e o aprimoramento do ensino e da pesquisa, utilizando para isso, a busca permanente da qualidade de suas ações embasando-se em uma tradição centenária no campo educacional. (FACULDADE ..., 2004)

A Biblioteca da FARN tem como objeto principal, servir a comunidade acadêmica da faculdade no que diz respeito ao acesso e disseminação da informação nas mais variados suportes informacionais em consonância com as atividades de ensino, pesquisa e extensão. O espaço físico da biblioteca ocupa uma área de 852m<sup>2</sup>, distribuídos em: área do acervo de livros, sala administrativa, sala de estudo em grupo, sala de pesquisas virtuais, sala de processamentos técnicos, sala para estudo individual, salão de estudos, salão de exposição, sanitários e videoteca.

Os produtos e serviços, oferecidos pela biblioteca são os seguintes: Empréstimo domiciliar, renovação via web, visitas dirigidas, programa de orientação de trabalhos acadêmicos, comutação bibliográfica, consulta ao acervo via web, pesquisas em bases de dados, tendo uma média anual 30 mil atendimentos diretos de empréstimos.

## 2.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Ao todo foram entrevistados 264 alunos de graduação, sendo obedecido um percentual igual de distribuição para cada curso existente e o perfil dos entrevistados apresentou os seguintes dados: 57,79% foram do sexo masculino; em relação à faixa etária observou-se que a maioria (68,08%) tem idade compreendida entre 20 e 30 anos.

### 3 PESQUISAR O USUÁRIO: PORQUE?

Para Considerar a importância deste ilustre “ser” habitante natural das bibliotecas, ressaltamos o pensamento de Rabello, (1983, p.75), que diz: “em seu nome, tudo se faz ou se deixa de fazer em nossas bibliotecas”. Dai ver-se a relevância em estudar o usuário, pois a partir deste, decisões deverão ser tomadas, visando sempre atender as necessidades e expectativas dos mesmos.

O tema estudo de usuários vem de décadas remotas e conforme literatura da área somente na década de 60, acontece um estágio significativo de desenvolvimento. Já no Brasil os primeiros estudos na literatura especializada, são apontados na década de 70. Entretanto Brittan apud Rabello (1983, p.77) sentencia: “historicamente estabeleceu-se o ano de 1947 como data da realização do primeiro estudo na área”. Observa-se que o estudo inicial foi evoluído por áreas distintas, inicialmente nas ciências exatas, depois as ciências puras e ciências sociais, tendo como preocupação de estudo tópicos específicos.

Parker apud Rabello (1983, p.77, grifo nosso) “chama a atenção para o fato de os primeiros estudos preocuparem-se com o uso da informação”. Já Paisley apud Rabello (1983, p.78) mostra que “As primeiras pesquisas tiveram um valor essencialmente prático: foram realizadas em bibliotecas e nos laboratórios, para **tomada de decisão a respeito de problemas diários e específicos**”.

Ao fato que Rabello (1983, p.79), afirma:

Mais recentemente observou-se a preocupação com outros aspectos, havendo um alargamento do núcleo básico inicial. Passou-se ao estudo da satisfação do usuário e do desempenho dos sistemas em relação ao usuário, origem de vários estudos da avaliação.

Considerando os vários focos que direcionam a pesquisa voltada para o estudo do usuário, um princípio básico há se ser privilegiado, o de considerar que seja qual for o foco, os resultados devem apontar sempre para a resolução de problemas e conduzam as melhorias. E ainda sobre o foco apontamos o

pensamento de Brittain apud Rabello (1983, p.79) “Existem três tipos básicos de estudo: uso, demanda e necessidade”. Ao que completamos com a outra tipologia de estudo apresentada por Wilson apud Rabello (1983, p.80), onde este categoriza:

Todos os estudos de usuário podem ser agrupados em dois grandes grupos: 1 – os orientados para a biblioteca e 2 – os orientados para o usuário. Passou-se ao estudo da satisfação do usuário e do desempenho dos sistemas em relação ao usuário, origem de vários estudos da avaliação. E como consequência desses estudos, pode-se notar um novo foco de atenção na área, relativo a educação do usuário.

Observando a literatura, podemos identificar vários tipos de estudo. Para Brittain apud Rabello (1938, p.79)

Existem três tipos básicos de estudo: uso, demanda e necessidade. Os estudos de uso procuram conhecer os mecanismos de busca da informação e de uso de fontes; o de demanda referem-se aos pedidos orais e escritos, feitos a um sistema; os de necessidade confundem-se muitas vezes, com os de demanda, devido, principalmente a dificuldade encontrada pela área em definir o conceito.

Para Totterdell apud Rabello (1983, p.79) categoriza as necessidades em: “não definidas, expressas, não expressas e ainda não despertadas”.

Já Golovanov; Viktotov apud Rabello (1983, p.79), classifica as necessidades em:

Explícitas – as que os usuários se formula; implícitas – aquelas reveladas através de análise do problema em termos de lógica da informação dependente de tarefa ou problema envolvidos; fictícias ou irreais as que se satisfeitas, poderão levar a uma solução de qualidade inferior ou a um caminho falso na solução do problema; reais – aquelas que correspondem à solução ótima de problema.

E para Wilson apud Rabello (1983, p.80) os estudos de usuários podem ser agrupados em: “os orientados para a biblioteca e os orientados para o usuário”.

Ainda sobre as necessidades do usuário, foco perseguido pela maioria dos gestores das unidades de informação, é reforçado pelo pensamento de Cronin apud Dumont (1994, p.701) quando afirma que:

Há um tipo de necessidade além da expressa e da não expressa, que é chamada de delitescente ou necessidade latente. Os usuários de serviços de informação podem receber informações às quais eles não sabiam da sua existência e que todo serviço de informação é capaz de fornecer a este usuário. A provisão de informação não é um serviço passivo. O profissional da informação é treinado para desempenhar o importante papel, o de catalisador, ao estimular o conhecimento do usuário e assegurar o uso ideal das fontes.

Dos conceitos, estudos e premissas a respeito dos estudos de usuário, foram construídas diversas abordagens alternativas, dentre as quais citamos:

- abordagem de valor agregado de Robert Taylor – User-values ou Value – Addeb;
- abordagem do “Estado de conhecimento Anômalo” – de Bekin; Oddy; Brooks – Anomalous State Soof-knowledge;
- abordagem do “Processo Construtivista” de Carol Kuhithau – Constructive Process Approach;
- abordagem “Sense – Marking” de Brenda Dervin. (ESTUDOS..., 2004, p.12).

Das abordagens alternativas, temos no sense-marking proposta elucidativas de como captar, as necessidades de informação, sob a ótica do usuário, cuja abordagem consiste em relacionar conceitos, teorias e técnicas metodológicas para avaliar como os usuários, “percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações, e como usam a informação neste processo” (ESTUDOS..., 2004, p.13).

Ainda da abordagem sensi-Marking, apresentamos alguns pontos da sua fundamentação conceitual e seus enunciados:

**Base conceitual:** desenvolvimento sob a teoria de vários estudiosos como Piaget (cognição); KUHN & HABERNAS (Constrangimento das ciências tradicionais e alternativas); ASCROFT; BELTRAN & ROLINS (Teoria crítica); JACKINS & ROGER (Terapia Psicológica). E principalmente em CARTER, teórico da comunicação [...], tendo como **Enunciados:** a informação não é algo que exista independente e externamente

ao ser humano, ao contrário é um produto da observação humana; deste que se considera a produção de informação ser guiada internamente, então o sensi-Marking assume que toda informação é subjetiva; busca e uso da informação, são vistas como atividades **construtivas**, como criação pessoal do sentido individual do ser humano; pesquisa por padrões, observando mais do que **assumindo** conexões entre situações e necessidades de informação, entre informação e uso.(ESTUDOS..., 2004, p. 13-15, grifo do autor).

Nesta perseguição contínua, na busca de melhor estudar o usuário, vemos que movimentos evolutivos são constantes e mutáveis, proporcionando cada vez mais subsídios eficientes e eficazes que nos permitem não apenas conhecer nossos usuários, como também adequar os produtos e serviços das bibliotecas, a suas necessidades.

#### **4 VISANDO A QUALIDADE**

A busca da qualidade seja de produtos ou serviços, atualmente não se constitui mais como um diferencial das organizações e sim uma necessidade latente do ambiente organizacional.

As bibliotecas neste contexto vivem a influência dessas evoluções, tanto no âmbito tecnológico e gerencial quanto na gestão dos processos, daí observamos que na biblioteca universitária os princípios da qualidade estão sendo cobrados com grande ênfase, devido principalmente ao que representa a informação na sociedade contemporânea, esta valorização da informação reflete diretamente no papel desempenhado pelas bibliotecas / centros de informação nas organizações.

Buscar a qualidade no ambiente da biblioteca universitária, através da aplicação de uma pesquisa de usuários, foi a forma que encontramos para gerar mudanças e transformar realidades no cotidiano da biblioteca. E para melhor contextualizar essa qualidade, discorreremos um breve histórico conceitual.

Historicamente a qualidade surge no Japão, na década de 1950, após a II Guerra, numa necessidade da reconstrução nacional, quando grupos de cientistas e engenheiros, atentaram para a importância de métodos para a qualidade e



produtividade, cabendo a grandes gurus da área, a tarefa de despertar e implantar a qualidade no Japão. Dentre estes destacamos: William Edwards Deming; Joseph Juran; Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum e Karou Ishikawa. E ainda na busca da qualidade conceituamos:

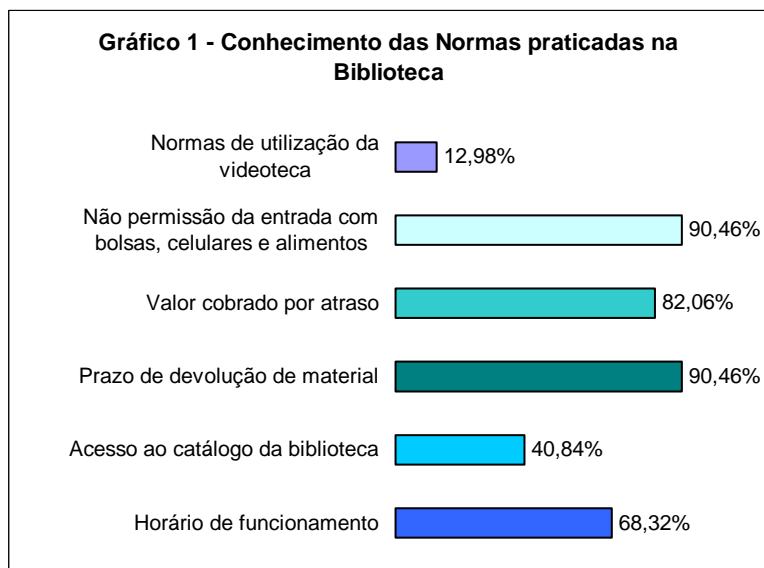
Qualidade é a composição total das características de marketing, engenharia, fabricação e manutenção de um produto ou serviço, através das quais o mesmo produto ou serviço, em uso, atenderá às expectativas do cliente. (FIEGENBAUM apud PRAZERES, 1996, p.337).

**Qualidade aceitável:** decisão de que um lote, batelada, quantidade de material, item ou produto, ou um serviço satisfaz os requisitos da qualidade, normalmente baseada em informações obtidas de amostras. **Qualidade desejada:** tudo de que os clientes gostariam de receber, o que pensam que pode ser fornecido por ou obtido de uma organização, a um preço com o qual concordam em pagar e no prazo que satisfaça seus interesses. **Qualidade “negativa”:** não conformidade às especificações, não adequação ao uso ou qualquer aspecto de um produto ou serviço que cria insatisfação do cliente. **Qualidade em serviços:** atendimento eficaz das necessidades e expectativas dos clientes “(PRAZERES, 1996, p.187, 340, 341, grifo nosso).

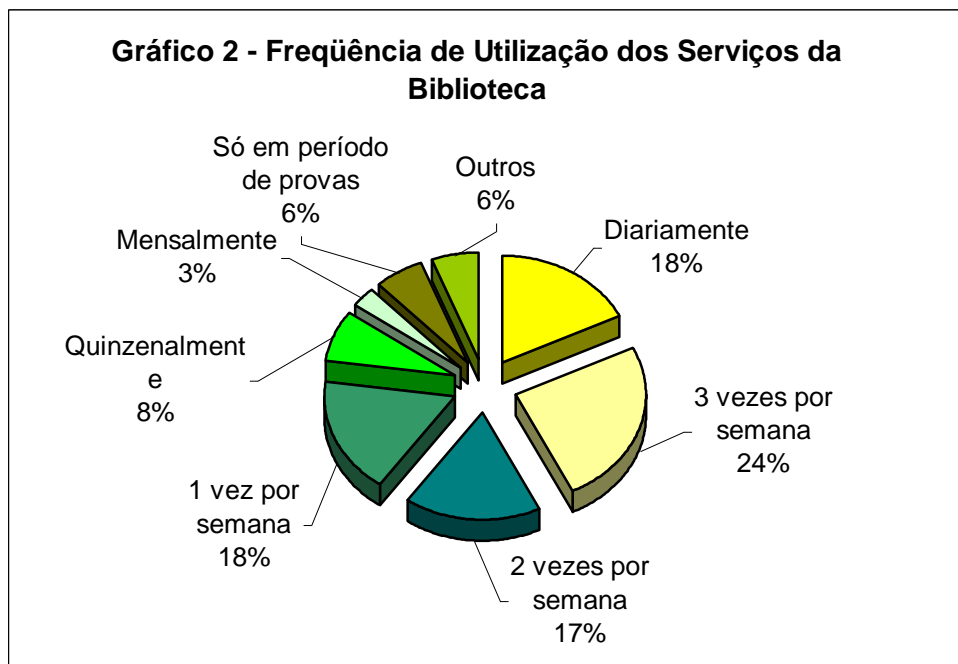
## 5 APRESENTANDO RESULTADOS

Para desenvolvimento do trabalho foi realizado um levantamento quantitativo descritivo com uma amostra probabilística de 264 usuários, do tipo estratificada, segundo o curso no qual o usuário está matriculado, com 95% de confiança e uma margem de erro de 5%.

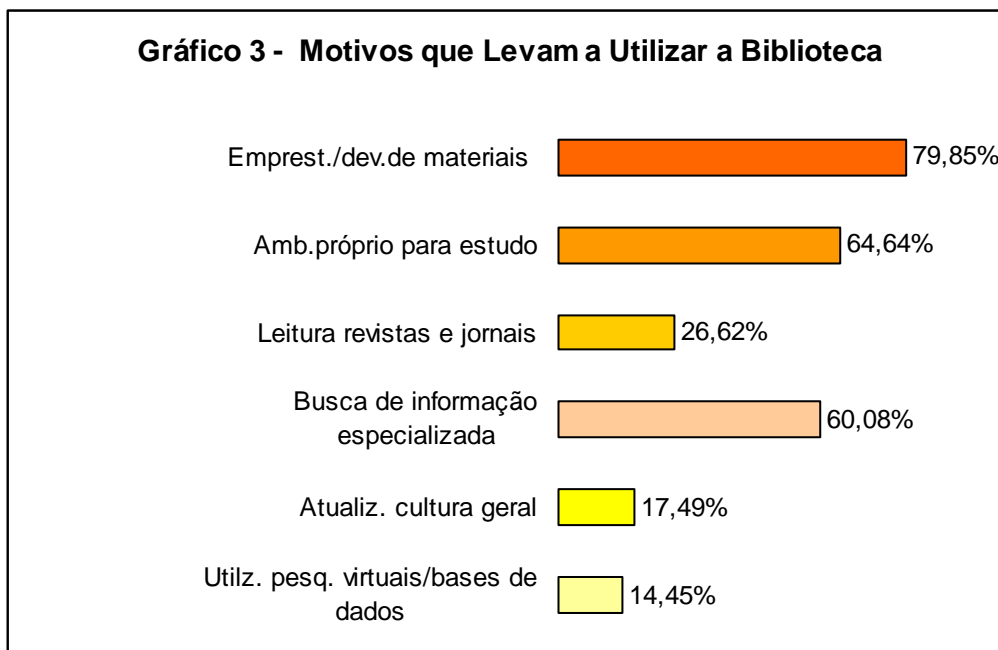
Para tratamento dos dados foram utilizadas técnicas de estatística descritiva e exploratória de dados, representadas nos gráficos a seguir:



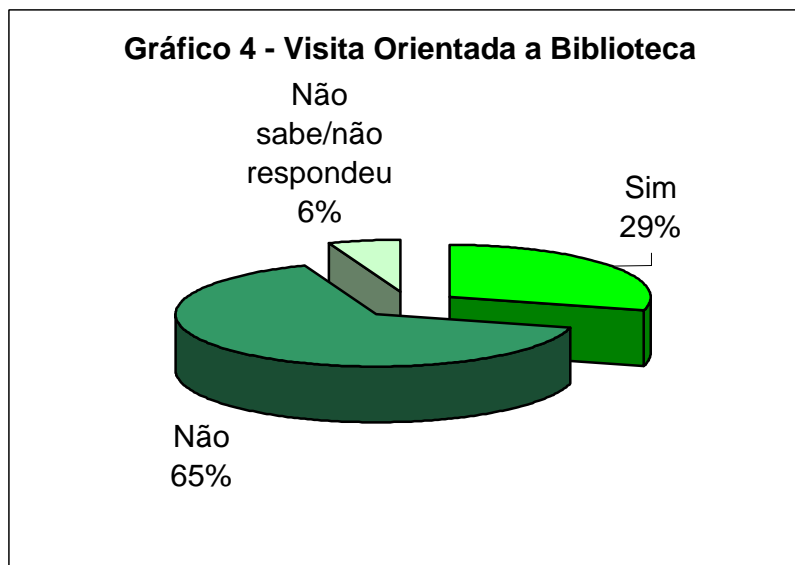
Fonte: Pesquisa realizada nos meses de novembro e dezembro de 2003



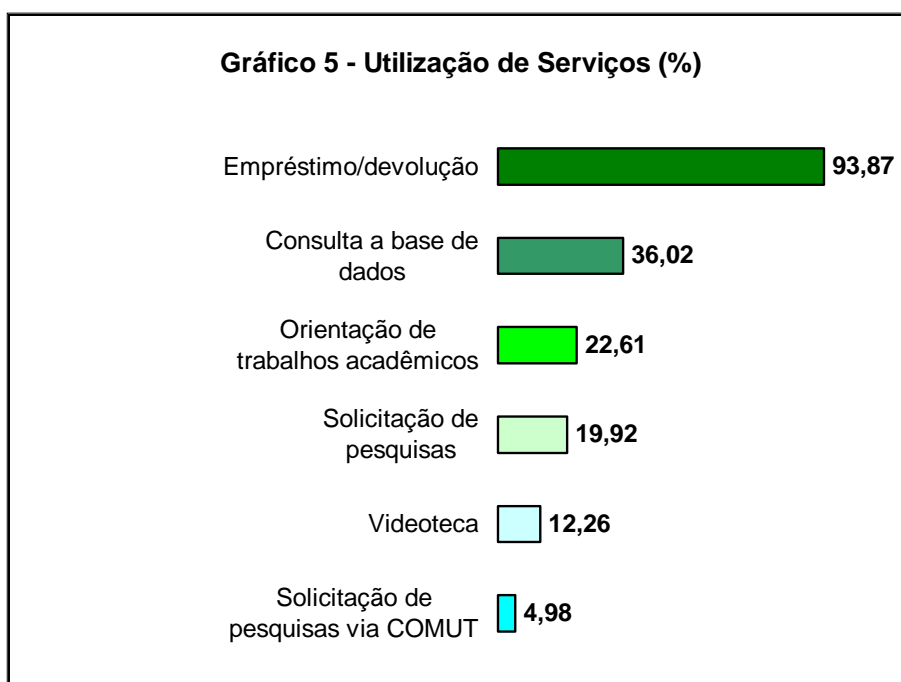
Fonte: Pesquisa realizada nos meses de novembro e dezembro de 2003



Fonte: Pesquisa realizada nos meses de novembro e dezembro de 2003



Fonte: Pesquisa realizada nos meses de novembro e dezembro de 2003



Fonte: Pesquisa realizada nos meses de novembro e dezembro de 2003

Tabela 1 – Avaliação da Infra-estrutura

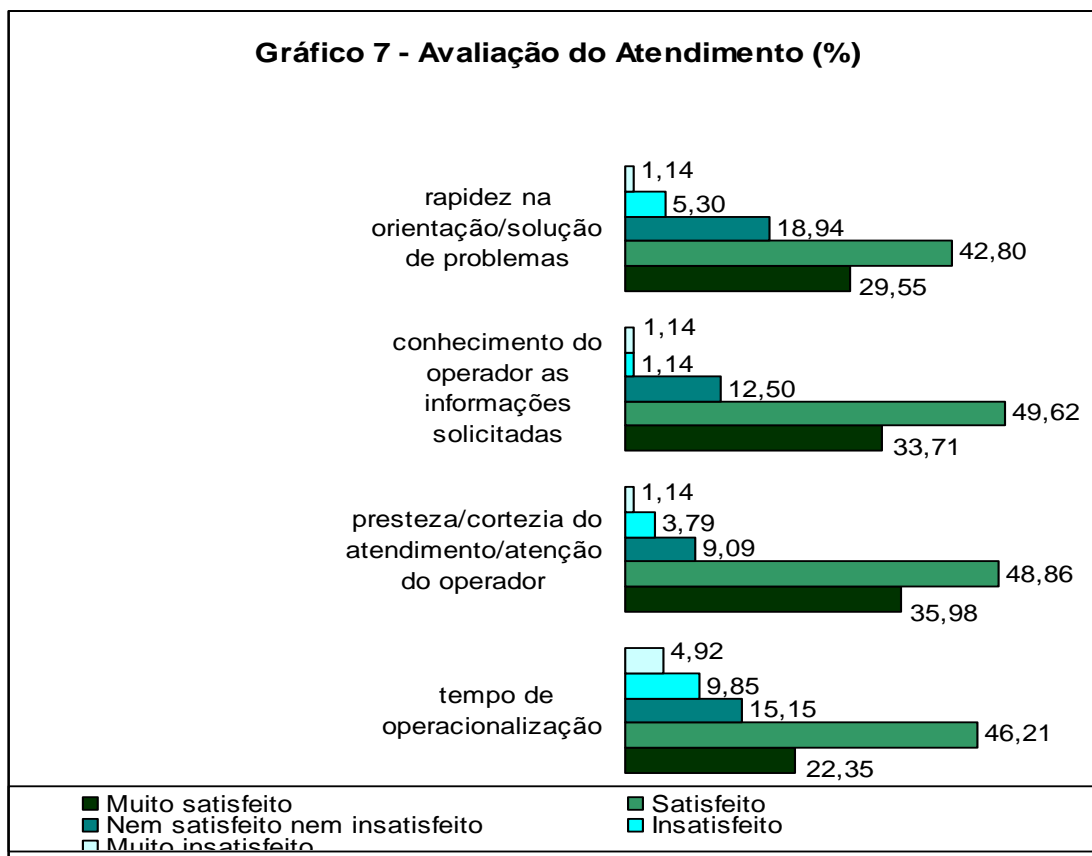
Como você avalia os seguintes itens da estrutura física da biblioteca?	Ótimo (%)	Bom (%)	Regular (%)	Ruim (%)	Péssimo (%)
Acesso	50,76	37,12	4,55	4,17	3,41
Disposição das mesas e cadeiras	42,80	39,39	11,36	4,17	2,27
Conforto do mobiliário	26,52	34,47	25,00	8,71	5,30
Iluminação	52,65	32,95	7,58	2,27	4,55
Sinalização	28,79	39,02	20,45	8,33	3,03
Disposição do acervo bibliográfico	20,83	43,56	25,00	7,20	2,65
Sala de estudo individual	44,32	33,71	10,61	6,06	2,27
Acústica do ambiente	20,83	34,47	30,30	9,09	4,92
Sala de estudo em grupo	31,06	39,39	19,32	6,06	1,89
Climatização do ambiente	17,80	25,38	28,03	14,77	14,02

Fonte: Pesquisa realizada nos meses de novembro e dezembro de 2003

Tabela 2 – Avaliação do Acervo da Biblioteca

	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
As quantidades de títulos por disciplinas atende às minhas necessidades	11,92%	31,92%	17,69%	30,38%	8,08%
A quantidade de exemplares de cada título atende às minhas necessidades	8,49%	24,32%	19,69%	35,52%	11,97%
As coleções apresentam-se em bom estado de conservação	25,38%	50,38%	15,77%	6,92%	1,54%
As coleções apresentam publicações atualizadas para as disciplinas ofertadas no curso	14,23%	43,85%	19,23%	20,00%	2,69%

Fonte: Pesquisa realizada nos meses de novembro e dezembro de 2003



Fonte: Pesquisa realizada no período de novembro a dezembro de 2003

## 6 CONCLUSÃO

A pesquisa foi concluída com apontamentos positivos a respeito da biblioteca, seus produtos e serviços oferecidos. A comunidade acadêmica deu seu veredicto quanto ao caminho que estamos traçando. Porém algumas reflexões se fazem necessárias, tais como:

Não perder de vista a quem você quer atingir (neste caso nossos clientes externos), procurar caminhos para conseguir alcançar as ações; quando as mesmas se faz necessário, e acima de tudo respeitar os princípios da qualidade em especial ao 1º princípio que se refere a total satisfação dos clientes (criando procedimentos que permitem mensurar o grau de satisfação, além de permitir avaliar como os clientes recebem os produtos e serviços, como também buscar o atendimento de suas expectativas), ter em mente ainda os demais princípios de: pregar a melhoria contínua (além de outras questões, envolve a necessidade de que ocorra um acompanhamento sistemático e a internalização da cultura da

qualidade no ambiente organizacional) e o outro princípio baseia-se na busca da perfeição (deve ocorrer um pacto com zero falha, compromisso e comprometimento).

Por fim observamos que aliando os princípios acima citados, com as ações pró-ativas, certamente estaremos trilhando o caminho que busca a qualidade, considerando em destaque que o ator principal deste processo é nosso cliente.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

\_\_\_\_\_, **NBR 6023**: Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

DAMAZIO, Alex. **Administrando com a gestão pela qualidade total**. Rio de Janeiro: Interciência, 1998.

DUMONT, Lígia M<sup>a</sup>. Moreira. O não – usuário de serviços de informação este ilustre desconhecidos. In CONGRESSO BRAS. DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação de Bibliotecários de Minas Gerais, 1994. p. 697 – 718.

ESTUDOS de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem do sense-making. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos>>. Acesso em: 30 jun. 2004.

FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE. Disponível em: <<http://www.farn.br>>. Acesso em: 08 jul. 2004

PRAZERES, Paulo Mundin. **Dicionário de termos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1996.

RABELLO, Odília Clark. Usuário: um campo em busca de sua identidade? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.12, n.1, p.75-87, mar, 1983.

