

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO: UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DE UM INSTITUTO FEDERAL

Jéssica Maria Damião de Arruda Câmara¹

 <https://orcid.org/0000-0001-6066-7606>

Adeliane Marques Soares²

 <https://orcid.org/0000-0003-2672-4413>

Rayla Ingrid Tomaz da Silva³

 <https://orcid.org/0000-0002-4235-8858>

Arthur Arcelino de Brito⁴

 <https://orcid.org/0000-0001-9628-2556>

Resumo: A biblioteca possui um papel de importância na geração do conhecimento. Para que seu propósito seja cumprido, é preciso atender adequadamente a necessidade dos usuários. Nesse contexto, a presente pesquisa teve como objetivo investigar o grau de satisfação de utilização da biblioteca de um instituto federal localizado no Rio Grande do Norte. Foi utilizada uma metodologia descritiva, aplicada e quali-quantitativa, baseada na observação in loco e na técnica estatística de análise cluster. Os dados revelaram a formação de três grupos distintos. O primeiro aglomerado, que tem o maior grau de satisfação, usufrui de forma plena dos serviços, enquanto que o segundo grupo, que se mostrou neutro, apresenta uma menor taxa de frequência de uso. Já o terceiro grupo é composto, em sua maioria, por usuários que desconhecem o sistema online de consulta. Diante desses resultados, a pesquisa pôde propor um conjunto de melhorias para contribuir com o aperfeiçoamento do serviço.

Palavras-chave: Satisfação do usuário; Qualidade no serviço; Biblioteca, Serviço público; Análise cluster.



¹ Mestre em Engenharia Química pela UFRN (2016) e doutora em Engenharia Química pela UFRN (2019). Professora substituta do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. E-mail: jessicacamara.eq@gmail.com.

² Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN. Graduada em Engenharia de Produção-UFRN. Docente no Instituto Federal do Rio Grande do Norte e na Universidade Potiguar. E-mail: adelianeengpro@gmail.com.

³ Graduanda do curso de Logística no Instituto Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: raylat127@gmail.com.

⁴ Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Engenheiro de Produção pela Universidade Federal de Campina Grande. E-mail: arthurbritoep@gmail.com.

EVALUATING SERVICE COMPETENCE: A SURVEY OF USER'S SATISFACTION ON A FEDERAL INSTITUTE'S LIBRARY

Abstract: The library has a major role in knowledge generation. For its purpose to be accomplished, it is necessary that user's needs are successfully fulfilled. In this context, the current research had the objective of investigating the satisfaction degree on a federal institute's library usage, located in Rio Grande do Norte. It has been adopted a descriptive, applied, and quantitative-qualitative methodology based on in loco observation and in the statistic technic of cluster analysis. The data reveals the existence of three distinct groups. The first group, which shows the best satisfaction degree, benefits from the services completely. Meanwhile, the second group, which shows a neutral satisfaction degree, presents a lower usage rate. The third group is composed mostly by users that are not aware of the online consulting system available. With the exposed, the research was able to suggest a set of improvements to contribute with service enhancement.

Keywords: User's satisfaction; Service competence; Library; Public service; Cluster analysis.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UN ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE UN INSTITUTO FEDERAL

Resumen: La biblioteca juega un papel importante en la generación de conocimiento. Para que su finalidad se cumpla, es necesario que satisfaga adecuadamente las necesidades de los usuarios. En este contexto, esta investigación tuvo como objetivo investigar el grado de satisfacción en el uso de la biblioteca de un instituto federal ubicado en Rio Grande do Norte. Se utilizó una metodología descriptiva, aplicada y cuali-cuantitativa, basada en la observación in loco y la técnica estadística de análisis de conglomerados. Los datos revelaron la formación de tres grupos distintos. El primer conglomerado, que tiene el mayor grado de satisfacción, hace pleno uso de los servicios, mientras que el segundo grupo, que se mostró neutral, tiene un menor índice de frecuencia de uso. El tercer grupo está compuesto en su mayoría por usuarios que no están familiarizados con el sistema de consulta en línea. Ante estos resultados, la investigación pudo proponer un conjunto de mejoras para contribuir a la mejora del servicio.

Palabras clave: satisfacción del usuario; calidad de servicio; biblioteca. servicio publico; análisis de cluster.

Introdução

A educação possui um papel importante no desenvolvimento de um país, principalmente para o seu crescimento econômico e a diminuição das desigualdades. Nesse contexto, o ensino superior aparece como uma maneira de ascensão social, ao permitir que os seus concluintes obtenham melhores oportunidades do mercado de trabalho, além de melhores salários. Entretanto, ademais formar profissionais, a educação superior preza por formar cientistas e pessoas com senso social e conscientes de sua cultura e história. Desta forma, esses institutos devem, além de serem fontes de conhecimento, prestar um serviço à sociedade (MONTEIRO, 2021; SILVA; MENDOZA, 2020).

Diante disso, percebe-se que a formação e o processo de geração de conhecimento não é algo indiferente à sociedade. Existe uma influência recíproca, na qual a sociedade tem o poder de influenciar as atividades de ensino e sofre influência das ações das instituições acadêmicas. Para que isso seja possível, as instituições de ensino devem atuar pautadas sobre três elementos fundamentais: ensino, pesquisa e extensão. Essa tríade do ensino, quando trabalhadas de maneira indissociável, permitem a formação de profissionais voltados para o mercado de trabalho, incentiva a produção científica e cumpre o papel solidário, social e cultural para com a sociedade (MOITA; ANDRADE, 2005; SANTOS, 2008).

A atuação nessas três vertentes do ensino superior tem proporcionado um maior crescimento das produções científicas e, conseqüentemente, uma maior disseminação das informações através de publicações acadêmicas. Entretanto, essa divulgação em larga escala, tem permitido inúmeras possibilidades de acesso à informação distorcidas, inconseqüentes e mal elaboradas. Isso acaba por gerar um novo desafio aos acadêmicos de discernir sobre quais são as fontes confiáveis de informação (SALES *et al.*, 2019).

Nesse contexto, ter acesso a fontes confiáveis é um passo importante para o sucesso acadêmico. Isso indica que elas devem garantir a autenticidade, a veracidade e a confiabilidade das informações (KOBASHI; SANTOS, 2008). Assim, a biblioteca se apresenta como uma oportunidade concreta de acesso a produções científicas e

culturais confiáveis, proporcionando um poderoso arsenal de informações para a consolidação da formação acadêmica (CASTRO FILHO, 2018).

Portanto, ter acesso a um serviço de qualidade nas bibliotecas, que permita o acesso a uma ampla gama de fontes de informação, é imprescindível para a formação acadêmica, disseminação do conhecimento e incentivo à produção acadêmica. Dessa forma, o presente artigo se propõe a avaliar a satisfação da comunidade acadêmica de um instituto federal de ensino no Rio Grande do Norte com relação aos serviços prestados pela biblioteca, como também realizar uma análise desse serviço com as práticas organizacionais adotadas.

Revisão Bibliográfica

Fontes de informação e as bibliotecas

As fontes de informação são os locais onde o pesquisador pode ter acesso às informações das quais necessita para o desenvolvimento de suas atividades (PASSOS; BARROS, 2009). Dessa forma, saber consultar as fontes, gerenciá-las e validar as informações delas advindas é imprescindível para o bom resultado de qualquer tipo de trabalho, seja ele acadêmico ou organizacional (MARQUES; VIDIGAL, 2018).

Essa maior criticidade na seleção de pesquisas acadêmicas, ou qualquer outra base de acesso a informação, tem seu papel evidenciado no contexto atual. Vive-se um processo de elevada difusão da informação, motivado principalmente pela internet. Esse advento proporcionou, além da democratização do acesso, a ampliação na tipologia de fontes de informação, alguns ainda não convencionais e não caracterizadas (CALOF, 1999; SALES *et al.*, 2019).

Isso possibilitou que informações distorcidas e publicações mal elaboradas também fossem disseminadas. Desta maneira, é imprescindível saber escolher fontes que possuam maior qualidade, para garantir a veracidade e a robustez das informações extraídas, facilitando todo o processo de geração de conhecimento (AMARAL, 2006; HEINEMANN, 2017).

Nesse contexto, as bibliotecas aparecem como uma opção para suprir as necessidades informacionais dos seus usuários e, também, servir como instrumento

de verificação de demais fontes de informação. Desta forma, seu papel é oferecer e facilitar o acesso à informação e ao conhecimento organizado (KERN, 2019).

Além disso, o acesso a biblioteca permite um melhor desempenho da instituição no processo de ensino-aprendizagem. Isso se deve ao fato que ao disponibilizar variadas fontes de informação, o estudante e pesquisador adquire competências informacionais, que facilitam o desenvolvimento das suas atividades e produções acadêmicas (SANTOS; SOUSA, 2020; SILVA, 2011).

Em adição, quando o acesso às bibliotecas não é estimulado, gera-se como consequência a formação de estudantes que possuem dificuldades para validar a informação e não conseguem agregar valor ao texto escrito (SUAIDEN, 2018). Desta forma, há a necessidade de exigir mais dos serviços bibliotecários, não apenas com relação a qualidade dos produtos, mas também aos serviços por ela oferecidos.

Qualidade no atendimento em serviços públicos

A definição de qualidade relacionada ao atendimento não é unânime, pois depende da percepção do usuário, a qual vai mudar de acordo com a sua experiência (CALVOSA, 2022). Assim, as organizações precisam a todo momento satisfazer seus usuários, superando constantemente suas expectativas e proporcionando a melhor experiência (SOUSA *et al.*, 2022).

Desta forma, o cliente deve ser a parte mais importante do processo, pois atendendo suas demandas e necessidades, o usuário se sentirá atraído e causará sua retenção. Portanto, a qualidade do serviço prestado dependerá dos detalhes da relação entre a organização e o cliente no atendimento (DEMING, 1981; LACERDA, 2005).

Deve-se impulsionar a busca pela qualidade do serviço prestado, através do estudo do comportamento, insatisfações e tendências dos clientes, pois, sem a existência dos mesmos, não há a necessidade de funcionamento da empresa. Assim, ao compreender suas expectativas, cabe à gestão saber administrá-las, uma vez que o

usuário tende a comparar o serviço recebido com o serviço desejado (FERNANDES; FERREIRA; CALVOSA, 2021; KOTLER; ARMSTRONG, 2007).

Portanto, para se atingir um nível superior de qualidade, é preciso corrigir todos os fatores que influem na satisfação do usuário. É condição primordial para guiar a adaptação de sistemas, a idealização de processos e o planejamento das organizações ou seus departamentos (CALVOSA; CARDOSO, 2022; SANTINI *et al.*, 2021).

Quando se fala de serviço público, o entendimento não é diferente. Entretanto, o resultado positivo é obtido quando o órgão público consegue atender as necessidades da comunidade através do melhor desempenho viável das suas atribuições, considerando o aspecto eficiência (MEIRELLES, 2013).

Nesse contexto, a qualidade será percebida por meio de componentes tangíveis e intangíveis, o quais podem ser enquadrados em três abordagens: a empresa, o atendente e o usuário. No quesito empresarial, será avaliado o planejamento dos processos. Já com relação ao atendente será analisado o seu perfil de conduta em situação de atendimento. Enquanto que na esfera do usuário terá importância o comportamento nessa mesma situação. Desta maneira, existem um conjunto de ações que devem impactar na qualidade do serviço público, que vão desde o tempo para ser atendido até a credibilidade das informações prestadas e a experiência agradável (CALVOSA; CARDOSO, 2022; FERREIRA; MENDES, 2001).

Satisfação dos usuários no setor público

Um dos principais problemas enfrentados pelo setor público é a imagem equivocada formada pelos cidadãos, que não possuem acesso a informações sobre o funcionamento. Desta forma, é comum que seja criado um nível de expectativa baixo em relação aos serviços prestados, oriundos de informações equivocadas ou generalistas (PAREJA; FERNANDEZ; TAWATA, 2015).

Diante disso, é imprescindível que a gestão passe a atuar pela busca da melhoria dos serviços, através do aumento da eficiência e da qualidade. Entretanto, para que isso seja possível, é necessário realizar o acompanhamento do nível de satisfação dos

usuários. Só assim, a gestão terá informações que podem ser utilizadas no desenvolvimento e na melhoria contínua dos serviços (KLOSTER, 2018).

A satisfação pode ser entendida como a avaliação que os usuários fazem ao receber um serviço quando obtêm como resultado um desempenho suficiente. Assim, pode ser definida como o grau de adequação do serviço ao propósito esperado pelo cliente. Essa avaliação é realizada de acordo com as exigências, padrões e necessidades individuais. (PAREJA; FERNANDEZ; TAWATA, 2015; KOTLER; ARMSTRONG, 2007; REEVES; BEDNAR, 1994).

Em síntese, o entendimento da necessidade dos usuários e dos padrões que levam a sua satisfação permitem uma melhor gestão da qualidade dos serviços públicos. Isso proporciona ferramentas para que a organização traga benefícios reais, atendendo os requisitos e gerando excelência ao usuário (SANTINI *et al.*, 2021).

Metodologia

Essa pesquisa pode ser classificada como descritiva, quanto aos seus propósitos metodológicos, uma vez que visa descrever as características do serviço de atendimento da biblioteca de um instituto técnico de ensino, para melhor defini-lo. Já no que se refere à natureza, essa pesquisa pode ser enquadrada como aplicada, visto que utilizou a aplicação direta dos conhecimentos junto à organização estudada (GANGA, 2011).

Quanto à abordagem do problema, pode-se atribuir um rótulo de pesquisa quantitativa-qualitativa. A primeira caracterização é conferida, pois foram utilizados dados para confirmar estatisticamente às relações encontradas. Além disso, também foram coletadas informações através de observações do fenômeno, para interpretação do ambiente e coleta de evidências, conferindo características qualitativas (MARTINS, 2010).

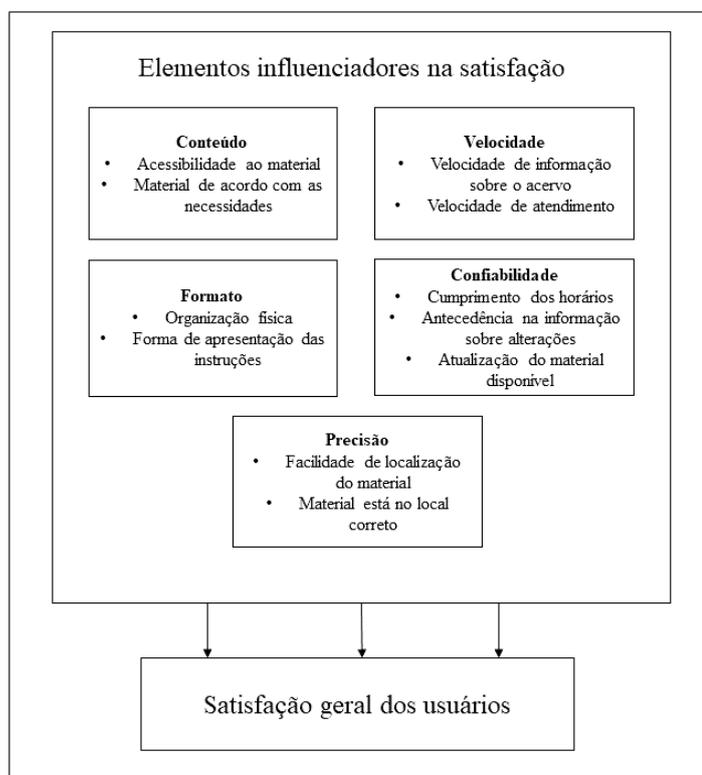
Os procedimentos metodológicos dessa pesquisa podem ser divididos em quatro partes: desenvolvimento teórico, coleta de dados, tabulação dos dados e análise dos resultados. A primeira etapa, desenvolvimento teórico, consistiu no levantamento bibliográfico acerca da importância das bibliotecas para o desenvolvimento

educacional e da satisfação dos usuários quanto a qualidade dos serviços prestados. Essa fase se configura importante para permitir um maior aprofundamento da temática abordada. Já a coleta de dados foi dividida em duas etapas, a observação in loco e a aplicação do survey. A investigação in loco foi realizada com o propósito de obter detalhes sobre o funcionamento da biblioteca e dados que pudessem suportar as análises realizadas nesse estudo. Já o survey foi executado a fim de obter informações sobre a satisfação dos usuários da biblioteca, além dos elementos que à influenciam.

Para atingir esses objetivos, foi elaborado um questionário que abordou a caracterização dos respondentes, grau de satisfação geral com os serviços prestados pela biblioteca, elementos relacionados com funcionamento da organização e satisfação, além de uma questão aberta para que os respondentes pudessem enviar sugestões. Para a caracterização, foram abordadas perguntas com o propósito de classificar os usuários quanto à idade, sexo, forma de vínculo com a instituição (aluno, técnico administrativo e docente), frequência de uso e conhecimento quanto ao sistema online de consulta.

Como modelo de análise, foi considerado que a satisfação geral do usuário era influenciada por cinco grupos de elementos, chamados constructos: conteúdo, velocidade, precisão, formato e confiabilidade. Assim, assume-se que o contentamento com a utilização da biblioteca está relacionado com a ocorrência de eventos e o desempenho do mesmo, como mostrado no modelo da Figura 02.

Figura 2 - Modelo teórico da pesquisa



Fonte: Baseado em Senger e Brito (2005) e Chin e Lee (2000).

Para a operacionalização da medida de satisfação geral e dos elementos que a influenciam, foram utilizadas duas escalas do tipo Likert de cinco pontos. Quando relacionado ao grau de satisfação, empregou-se a escala de muito satisfeito (5) a muito insatisfeito (1). Já para elementos específicos do funcionamento da organização, utilizou-se uma escala capaz de mensurar a frequência com que as situações analisadas ocorriam, que ficou composta com os seguintes conceitos: nunca (1), às vezes (2), nem um, nem outro (3), na maioria das vezes (4) e sempre (5).

O questionário foi aplicado durante o mês de novembro de 2022 com o auxílio da ferramenta Googleforms. Para obtenção dos dados foi utilizado como respondentes uma amostra da população. Desta forma, de um universo de 67 docentes, 43 técnicos administrativos e 1058 alunos, foram obtidos como resposta a avaliação de 2 técnicos

administrativos, 2 docentes e 33 alunos, totalizando uma amostragem de 37 respondentes. Assim, observa-se que para o questionário foi utilizada uma amostragem de aproximadamente 3,5%.

Na terceira etapa, tabulação dos dados, foi realizada uma análise cluster através do software PSPP, que é um programa de análise estatística de dados alternativo ao IBM SPSS Statistics. Essa análise tem por objetivo formar grupos de indivíduos que apresentem características semelhantes entre si e distintas quando comparados à indivíduos de outros grupos (FÁVERO; BELFIORE, 2017). Esses clusters são identificados e formados de acordo com os dados da pesquisa.

Por fim, na etapa de análise dos resultados, uma vez que grupos foram formados, foi calculada a média e o desvio padrão de cada constructo e da satisfação geral. Esse passo teve por objetivo identificar as distintas características de cada conglomerado. Posteriormente, foram definidas relações entre os resultados obtidos e a caracterização dos usuários, juntamente com as sugestões obtidas na questão aberta.

Resultados e Discussões

Caracterização da organização

A biblioteca fruto do estudo desse artigo localiza-se em uma instituição pública de ensino técnico e superior da região metropolitana da Grande Natal/RN. Desta forma, o órgão considerado preza por atender estudantes do ensino médio integrado, dos cursos de logística, informática e edificações, além dos discentes do técnico subsequente em edificações e graduação em logística, redes e engenharia de produção.

Diante disso, com o objetivo de prezar pelo atendimento às necessidades dos estudantes, o acervo da biblioteca conta com livros didáticos voltados para o ensino médio e também para as áreas técnicas contempladas pelos cursos ofertados pelo instituto. Além disso, também conta com livros paradidáticos e de literatura, para que possa ser promovida a motivação e o interesse pela leitura, além de que os alunos possam abranger seus conhecimentos através de assuntos não abordados em sala de aula (PEREIRA; BALÇA, 2018).

A biblioteca possui em seu quadro de funcionários três servidores e dois alunos-bolsistas que se revezam, prioritariamente, no turno da manhã e tarde. À vista disso, o horário de funcionamento é das 8h às 12h e das 13h30 às 18h durante quatro dias na semana e, uma vez por semana, esse horário é estendido até às 19h30.

Além disso, o órgão também possui um sistema de consulta on-line que permite que os materiais da biblioteca sejam pesquisados através do título, autor, editora, registro bibliográfico ou assuntos. Nessa consulta é possível obter informações tanto da localização do material, quanto se este se encontra disponível para empréstimo. No sistema também é possível realizar outros serviços, como: realização do cadastro e renovação do empréstimo de livro.

Análise dos dados

A biblioteca é uma das principais fontes de informação dentro de uma instituição de ensino. Assim, o seu adequado uso pode levar não só à transmissão de conhecimentos, mas também à construção e desenvolvimento de novas ideias e à formação social do estudante. Desta forma, é primordial o estudo da satisfação dos usuários como medida da sua efetividade ao atuar como meio de instrumento para construção educacional.

Para isso, foram utilizadas análises estatísticas referentes à satisfação dos usuários através da análise multivariada, pela técnica de análise de cluster. Na aplicação da análise cluster, em que se observa a existência de comportamentos semelhantes entre observações em relações a determinadas variáveis, foi utilizado o método não-hierárquico aglomerativo, denominado K-means. Nessa técnica, as observações são inseridas em uma quantidade de clusters pré-definida para que seja avaliada a representatividade de cada variável para a formação dos mesmos (FÁVERO; BELFIORE, 2017).

Após o processamento dos dados no software PSPP, os respondentes foram classificados em três grupos heterogêneos entre si e semelhantes de modo interno ao cluster. Assim, o primeiro cluster foi formado por 11 usuários (29,73%), dos quais 81,

82% são alunos, 9,09% são técnicos administrativos e 9,09% são docentes. O segundo cluster foi formado por 10 usuários (27,03%), dos quais 90% são alunos e 10% são técnicos administrativos, não havendo a presença de docentes. O último cluster foi formado por 16 usuários (43,24%), dos quais 93,75% são alunos e 6,25% são docentes, não havendo a representação de técnicos administrativos.

Tabela 1 - Distribuição dos usuários em cada cluster

	Cluster 1		Cluster 2		Cluster 3		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Respondentes								
Aluno	9	81,82	9	90	15	93,7	33	89,19
T. Administrativo	1	9,09	1	10	-	-	2	5,41
Docente	1	9,09	-	-	1	6,25	2	5,41
Total	11		10		16		37	
Percentual	29,73%		27,03%		43,24%		100%	

Fonte: Autores (2022)

Ao utilizar a técnica de análise descritiva, como mostrado na Tabela 2, é possível observar o perfil dos respondentes dentro de cada cluster e, conseqüentemente, suas semelhanças e diferenças. Como ponto principal, destaca-se que o cluster 1 é o que possui uma maior porcentagem de respondentes acima dos 36 anos (18,18%) e é o que possui menor taxa de utilização da biblioteca, 81,82% não a frequentaram nenhuma vez no mês anterior à pesquisa. Além disso, ressalta-se que o cluster 3 é o agrupamento que possui maior porcentagem de respondentes abaixo dos 25 anos (75%).

Tabela 2 - Caracterização dos usuários de cada cluster

Características		Cluster 1		Cluster 2		Cluster 3		Total	
		Nº	Porcent.	Nº	Porcent.	Nº	Porcent.	Nº	Porcent.
Sexo	Masculino	4	36,36%	3	30%	5	31,25%	12	32,43%
	Feminino	7	63,64%	7	70%	11	68,75%	25	67,57%
Idade	Até 25 anos	6	54,55%	7	70%	12	75,00%	25	67,57%
	de 26 a 35 anos	3	27,27%	3	30%	3	18,75%	9	24,32%
	de 36 a 45	1	9,09%	-	-	1	6,25%	2	5,41%

Avaliação da qualidade do serviço: um estudo da satisfação dos usuários da biblioteca de um instituto federal

	Acima de 46 anos	1	9,09%	-	-	-	-	1	2,70%
Frequência de uso da biblioteca	Nenhuma	9	81,82%	5	50%	5	31,25%	19	51,35%
	Uma vez	2	18,18%	4	40%	7	43,75%	12	32,43%
	Duas vezes	-	-	-	-	2	12,50%	2	5,41%
	Três vezes	-	-	-	-	1	6,25%	1	2,70%
	Mais de três vezes	-	-	1	10%	1	6,25%	2	5,41%
Acesso a outra biblioteca Institucional	Sim	6	54,55%	8	80%	10	62,50%	24	64,86%
	Não	5	45,45%	2	20%	6	37,50%	13	35,14%
Conhecimento do sistema online	Sim	2	18,18%	6	60%	2	12,50%	10	27,03%
	Não	7	63,64%	2	20%	9	56,25%	18	48,65%
	Sim, mas não usa	1	9,09%	2	20%	5	31,25%	8	21,62%

Fonte: Autores (2022)

Posteriormente, foi realizada a análise de variância (ANOVA) considerando o grau de satisfação dos clusters formados. Esse procedimento tem o objetivo de testar a diferenças dos valores médios da variável dependente. Assim, conforme mostrado na Tabela 3, os grupos apresentam diferenças estatísticas significativas entre si.

Tabela 3 - Análise de variância (ANOVA) entre os clusters para o grau de satisfação

	Fonte de variação	Somas dos quadrados	Graus de liberdade	Quadrado médio	F	Significância
Grau de Satisfação	Entre grupos	8,68	2	4,34	4,52	0,018
	Dentro dos grupos	32,62	34	0,96		
	Total	41,3				

Fonte: Autores (2022)

O resultado obtido pela ANOVA é corroborado pela Tabela 4, que mostra a distribuição do nível de satisfação dentro de cada cluster. Observa-se que o cluster 3 é o que apresenta o maior índice de satisfação, 87,5% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados pela biblioteca. Já o cluster 1 é o que apresenta uma maior situação de neutralidade, uma vez que 54,55% dos respondentes apresentaram não mostrar nem satisfação nem insatisfação com o serviço prestado.

Em adição, foi o agrupamento que também apresentou o menor nível de satisfação, apenas 18,18% dos respondentes mostraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Tabela 4 - Grau de satisfação dos usuários dentro dos clusters

	Cluster 1		Cluster 2		Cluster 3		Total	
	Nº	Percent.	Nº	Percent.	Nº	Percent.	Nº	Percent.
Muito satisfeito	0	0,00%	0	0%	1	6,25%	1	2,70%
Satisfeito	2	18,18%	5	50%	13	81,25%	20	54,05%
Nem um, nem outro	6	54,55%	1	10%	1	6,25%	8	21,62%
Insatisfeito	1	9,09%	1	10%	0	0,00%	2	5,41%
Muito insatisfeito	2	18,18%	3	30%	1	6,25%	6	16,22%

Fonte: Autores (2022)

Após essa categorização, foi feita uma análise para determinar quais as variáveis que mais influenciam o grau de satisfação de cada um dos agrupamentos. Para isso, foi utilizada as médias dos constructos, as quais podem ser observadas, juntamente com o desvio padrão na Tabela 5. Para avaliar as diferenças estatísticas para a média de cada um dos grupos dos constructos também foi utilizada a análise de variância (ANOVA) fornecida pelo software PSPP, a qual indicou significância estatística para todas as variáveis estudadas.

Tabela 5 - Média dos constructos por clusters

Constructo	Cluster 1		Cluster 2		Cluster 3		Total	
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
Conteúdo	2,05	1,09	3,35	0,99	3,69	0,86	3,03	0,98
Velocidade	2,41	1,53	3,30	1,13	3,84	1,05	3,18	1,24
Precisão	1,86	0,99	4,10	0,72	3,41	1,04	3,12	0,92
Formato	1,67	0,89	3,17	1,39	3,90	1,13	2,91	1,14
Confiabilidade	1,61	0,66	2,33	1,12	3,65	1,14	2,53	0,97

Fonte: Autores (2022)

Os resultados do grupo 3, que mostrou maior grau de satisfação, indicaram que as variáveis que mais influenciam seu contentamento com o serviço prestado são formato e velocidade. O primeiro está relacionado tanto ao layout, forma com as instruções de uso são disponibilizadas e distribuição dos horários de atendimento

entre os turnos. O segundo está relacionado à velocidade de atendimento e obtenção de informações acerca do acervo. Esse resultado foi obtido mesmo a maioria dos respondentes desse grupo não possuem conhecimento sobre o sistema de consulta online da biblioteca (56,25%). Entretanto, esse agrupamento é o que apresenta maior frequência de utilização da biblioteca, 68,75% frequentaram pelo menos uma vez no último mês analisado, e é o que apresenta menor faixa etária, com 75% dos respondentes apresentando até 25 anos. Isso indica que o grupo com maior satisfação são formados por estudantes do grupo matutino e vespertino, sendo sua maioria estudantes do ensino médio. Por esse fato, eles são servidos por período maior do horário de atendimento do órgão, além de possuírem uma maior quantidade de funcionários para prestar o atendimento.

O cluster 1, que apresentou neutralidade quanto a sua satisfação dos serviços prestados pela biblioteca, teve menores médias com relação ao formato e a pontualidade. O segundo quesito, se refere a antecedência com as alterações de horário são comunicadas, atualização do acervo e acesso à estrutura nos horários acordados. Esse agrupamento apresenta como principal característica a não frequência de uso da biblioteca (81,82% não frequentaram nenhuma vez no último mês analisado) e a presença de respondentes com uma faixa etária maior. Isso indica que os usuários inseridos nesse grupo são na sua maioria estudantes do turno noturno, os quais geralmente trabalham nos demais turnos e não conseguem usufruir dos serviços da biblioteca devido ao horário restrito de atendimento até às 18h durante quatro dias na semana e até às 19h durante um dia na semana.

Já o cluster 2, apresentou maior média com relação ao constructo precisão, que está relacionado à facilidade de localização do material dentro das dependências da biblioteca. Esse agrupamento, apresenta como característica principal possuir a maior porcentagem de usuários que possuem conhecimento acerca do sistema de consulta online. Por esse sistema apresentar informações sobre o código de localização dos livros e materiais, o processo de procura dentro do acervo é facilitado e agilizado.

De modo geral, observa-se que os constructos que apresentam menor média são a pontualidade e o formato. Esse resultado é corroborado com as respostas obtidas nas sugestões de melhoria. Os respondentes indicaram que poderia haver uma maior atualização do acervo e que o órgão funcionasse todos os dias no horário noturno, para atender aos alunos que não possuem flexibilidade para frequentar em outros turnos. Além disso, sugere-se que alterações pontuais nos horários de atendimento também sejam informadas utilizando as redes sociais da instituição de ensino. Essa medida também ajudaria a melhorar a média do constructo pontualidade, ao permitir que a informação atinja uma maior quantidade de usuários. Por fim, com o propósito de trazer maior celeridade no atendimento, pode-se também utilizar as redes sociais do instituto para promover uma maior divulgação do sistema online de consulta.

Conclusão

Diante da intensificação de publicações e, conseqüente, disseminação de informações distorcidas, torna-se crítico a necessidade de reconhecer fontes de informações verídicas e robustas. Nesse processo, a biblioteca aparece como um instrumento norteador e de extrema importância para o desenvolvimento pesquisadores e estudantes de modo geral.

Entretanto, para que esse instrumento educacional consiga atender as necessidades de informação dos seus usuários, é necessário obter um nível de qualidade adequado dos serviços prestados. Por sua vez, esta pode ser mensurada através da satisfação, ou seja, a adequação do serviço aos propósitos prestados.

Com base nesse contexto, a pesquisa apresentou como principal objetivo mensurar o grau de satisfação dos usuários da biblioteca de um instituto técnico de ensino. A partir dos resultados obtidos, pôde-se relacioná-los com as práticas adotadas pelo órgão estudado e propor sugestões de melhoria.

Ao analisar as informações coletadas, foi possível classificar os respondentes em três grupos distintos. Estes clusters apresentavam características marcantes e distintas. Um agrupamento apresentou um maior índice de satisfação, outro possui

certa neutralidade ao avaliar a qualidade dos serviços e o terceiro é o que apresenta menor média para o elemento precisão.

Posteriormente, ao relacionar os resultados com a caracterização dos seus usuários, foi possível identificar uma relação com as práticas organizacionais de funcionamento da biblioteca. Assim, o grupo que apresentou maior satisfação é formado pelos usuários que frequentam a organização no período matutino e vespertino, usufruindo de maneira plena dos serviços prestados. Enquanto que o cluster que se mostrou neutro quanto a qualidade do serviço é formado pela maior taxa de respondentes com maior faixa etária. Isso pode indicar que ele é formado por pessoas que desempenham uma atividade profissional e estudam à noite. Por sua vez, estas não podem frequentar o instituto em outros turnos e, conseqüentemente, não conseguem usufruir na sua totalidade dos serviços oferecidos. Por fim, o aglomerado que tem menor média para a precisão é formado pela maior taxa de usuários que não conhecem o sistema online de consulta da biblioteca.

Com base nessa análise, foi possível propor melhorias para a organização estudada. Como medida principal, sugeriu-se a extensão do horário de funcionamento, de modo a atender os usuários que não conseguem ser contemplados pela forma atual. Além disso, propõem-se um maior uso das redes sociais como fonte de comunicação entre a organização e seus usuários. Assim, será possível que informes tenham uma maior divulgação, além de permitir um maior conhecimento sobre o sistema online de consulta.

Desta forma, verificou-se a importância de avaliar os níveis de satisfação dos usuários como forma de monitorar a qualidade dos serviços prestados. Ademais, tais resultados também podem ser utilizados para identificar pontos de melhoria e, assim, contribuir para atender com maior eficiência as necessidades dos clientes-usuários.

Em adição, ressalta-se a limitação apresentada durante a pesquisa da baixa adesão de respondentes ao questionário. Diante disso, sugere-se que em trabalhos futuros seja expandida a amostragem de respondentes e, assim, obter uma melhor representação da população estudada.

Referências

AMARAL, Roniberto Morato do. *Desenvolvimento e aplicação de um método para o mapeamento de competências em inteligência competitiva*. 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/3807>. Acesso em: 6 dez 2022.

CALOF, Jonathan L. Teaching CI: opportunities and needs. *Competitive Intelligence Magazine*, Boston, v. 2, n.4, p. 28–31, 1999.

CALVOSA, Marcello Vinicius Doria. Relevância do trabalho e da qualidade de vida no trabalho para a sociedade. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 62, n. 2, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0034-759020220209>. Acesso em: 8 nov. 2022.

CALVOSA, Marcello Vinicius Doria; CARDOSO, Daniel. Percepção de qualidade no atendimento público: um estudo de caso sobre eficiência e satisfação na SAG-ICEx-UFF. *Revista de Casos e Consultoria*, Lagoa Nova, v. 13, n. 1, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/28122>. Acesso em: 15 dez. 2022.

CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável: Uma leitura de política pública na clave da biblioteca escolar. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 16, n. 3, p. 355–372, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v16i3.8650931>. Acesso em: 8 dez 2022.

CHIN, Wynne W.; LEE, Matthew K. O. On the formation of end-user computing satisfaction: A proposed model and measurement instrument. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATIN SYSTEMS, 2020. Anais [...]. [S. l.: s. n.], 2020. p. 553–563.*

DEMING, W. Edwards. Improvement of quality and productivity through action by management. *National Productivity Review*, New York, v. 1, p. 12–22, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/npr.4040010105>. Acesso em: 12 nov. 2022.

FÁVERO, Luiz Paulo; BELFIORE, Patricia. *Manual de Análise de dados: estatística e modelagem multivariada com Excel SPSS e Stata*. [London]: Elsevier, 2017.

FERNANDES, Amanda L. M.; FERREIRA, Marcos; CALVOSA, Marcello Vinicius Doria. A proposta de um framework para analisar o comportamento do cliente digital por meio do Business Model Canvas. *Revista de Casos e Consultoria*, Lagoa Nova, n. 12, v. 1, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/26972>. Acesso em: 15 dez. 2022.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. "Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no

trabalho. *Estudos de Psicologia*, Natal, v. 6, n. 1, p. 93–104, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s1413-294x2001000100010>. Acesso em: 23 nov. 2022.

GANGA, Gilberto Miller Devós. *Metodologia científica e trabalho de conclusão de curso: um guia prático de conteúdo e forma*. São Carlos: UAB-UFSCar, 2011.

HEINEMANN, Markus K. Como NÃO escrever um artigo médico: um guia prático. *Boletim Técnico do PPEC*, Campinas, v. 1, n. 3, p. 94, 2017. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/boletins/index.php/ppec/article/view/6984>. Acesso em: 14 dez. 2022.

KERN, Lucas Martins. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: Reflexões e prospectivas. *Revista Informação & Universidade*, São Paulo, v. 2, p. 1–21, 2019. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30>. Acesso em: 17 nov. 2022.

KLOSTER, Andressa Fornazzari. Qualidade e satisfação: um estudo sobre o atendimento a clientes em empresas varejistas da cidade de Paranaguá. *Revista Americana de Empreendedorismo e Inovação*, Paranaguá, p. 17–26, 2018. Edição especial.

KOBASHI, Nair Yumiko; SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. Arqueologia do trabalho imaterial: Uma aplicação bibliométrica à análise de dissertações e teses. *Encontros Bibli: Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 106–115, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2008v13nesp1p106>. Acesso em: 8 nov. 2022.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. *Princípios de marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. *Gestão da qualidade: fundamentos da excelência*. Brasília: SEBRAE, 2005.

MARQUES, Lidiany Kelly da Silva; VIDIGAL, Frederico. Prosumers e redes sociais como fontes de informação mercadológica: uma análise sob a perspectiva da inteligência competitiva em empresas brasileiras. *Transinformação*, Campinas, v. 30, n.1, p. 1–14, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100001>. Acesso em: 8 dez. 2022.

MARTINS, Roberto Antonio. Abordagens quantitativa e qualitativa. In: MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick *et al.* *Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações*. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2010. p. 45–61.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito administrativo brasileiro*. 39. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

MOITA, Filomena Maria Gonçalves da Silva Cordeiro; ANDRADE, Fernando César Bezerra de. A indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão: o caso do estágio de docência na pós-graduação. *Olhar de Professor*, Ponta Grossa, v. 8, n. 2, p. 77–92,

2005. Disponível em: <https://doi.org/10.5212/olharprofr.v.8.1441>. Acesso em: 12 nov. 2022.

MONTEIRO, Jaeder Araujo. Aspectos da gestão escolar e da tríade ensino, pesquisa e extensão. *Revista online de Política e Gestão Educacional*, Araraquara, v. 25, n. 1, p. 52–67, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25i1.13913>. Acesso em: 16 nov. 2022.

PAREJA, Alejandro; FERNANDEZ, Cecilia; TAWATA, Flora. *Simplificando vidas: qualidade e satisfação com os serviços públicos*. [S. l.]: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2015.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. *Fontes de informação para pesquisa em direito*. Brasília: Briquet de Lemos. 2009.

PEREIRA, Claudia; BALÇA, Angela. Educação literária na escola: a importância da escolha do livro e das atividades para a sua exploração na sala de aula. *Educação em Análise*, Londrina, v. 3, n. 1, p. 113–132, 2018.

REEVES, Carol A.; BEDNAR, David A. Defining quality: Alternatives and implications. *The Academy of Management Review*, New York, v. 19, n. 3, p. 419–445, 1994. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/258934>. Acesso em: 7 nov. 2022.

SALES, Wesleyne Nunes de *et al.* Bases de dados para pesquisa em engenharia de produção: uma análise a partir do Portal de Periódicos da Capes. *Revista Informação em Pauta*, Ceará, v. 3, n. 1, p. 1–19, jan./jun. 2019.

SANTINI, Berenice *et al.* Contribuição das boas práticas de fabricação para a gestão da qualidade na cooperativa Cotrisel. *Revista de Gestão e Organizações Cooperativas*, Santa Maria, v. 8, n. 16, p. 1–26, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/rgc/article/view/44399>. Acesso em: 23 nov. 2022.

SANTOS, Andrea Pereira; SOUSA, Lettícia Oliveira. As contribuições da biblioteca escolar no processo de ensino-aprendizagem: Uma revisão de literatura em língua inglesa entre os anos de 2005 e 2017. *Ponto de Acesso*, Bahia, v. 14, n. 2/3, p. 28–43, 2020.

SANTOS, Clovis Roberto dos. *A gestão educacional e escolar para a modernidade*. São Paulo: Cengage Learning: 2008.

SENGER, Senger; BRITO, Mozar José de. Gestão de sistema de informação acadêmica: Um estudo descritivo da satisfação dos usuários. *RAM Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 12-40, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1678-69712005/administracao.v6n3p12-40>. Acesso em 12 nov. 2022.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Perspectivas históricas da biblioteca escolar no Brasil e análise da lei 12.244/10. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 489–517, 2011. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/797>. Acesso em 17 nov. 2022.

SILVA, Miriam Ferreira da. MENDOZA, Cynthia Carolina González. A importância do ensino, pesquisa e extensão na formação do aluno do Ensino Superior. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, São Paulo, v. 8, p. 119-133, 2020. Disponível: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/pesquisa-e-extensao>. Acesso em: 23 nov. 2022.

SOUSA, Caio Manhanelli, et al. Percepção da qualidade no atendimento em uma loja farmacêutica de Aracaju-SE. *Revista Científica da AJES*, Juína, v. 11, n. 22, p. 1-12, 2022. Disponível em: <https://www.revista.ajes.edu.br/index.php/rca/article/view/498/0>. Acesso em: 10 dez. 2022.

SUAIDEN, Emir José. O papel da biblioteca pública na reconstrução da verdade. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 47, n. 2, p. 143-152, 2018.

Recebido em: 16 de outubro de 2022

Aceite em: 07 de dezembro de 2022