

EGLEM MARIA VERONESE FUJIMOTO

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA  
BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS: UM ESTUDO DE USUÁRIOS

Monografia apresentada como requisito para obtenção do grau de especialista em Administração de Pessoas do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Joel Souza e Silva

CURITIBA

2009

## RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade dos produtos e serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Jurídicas da UFPR, visando a satisfação dos usuários. Por meio dessa avaliação foram reconhecidos os pontos positivos e negativos na prestação de serviços e posteriormente foram feitas propostas de melhorias. O instrumento de coleta de dados da pesquisa foi um questionário elaborado com questões objetivas, fechadas e semi-abertas. A população alvo foi constituída por alunos de graduação e pós-graduação e professores do Curso de Direito da UFPR. A coleta de dados foi realizada na Biblioteca de Ciências Jurídicas durante duas semanas. Após a coleta, os dados foram tabulados e analisados. Realizou-se também uma revisão da literatura pertinente ao estudo em questão, abordando os seguintes temas: pesquisa, qualidade e avaliação da qualidade em serviços de informação focando a satisfação de usuários. Após a finalização da pesquisa e análise dos dados, foram feitas propostas de melhoria nos itens que tiveram avaliação negativa. Conclui-se também que, torna-se importante avaliar constantemente os produtos e serviços oferecidos por uma biblioteca, através a opinião dos usuários, pois por meio dessa avaliação é que serão direcionadas quaisquer mudanças necessárias a serem realizadas.

Palavras-chave: Qualidade. Serviços de Informação. Avaliação. Bibliotecas – Estudo de usuários.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE .....	17
FIGURA 2 – SALA DE ESTUDO .....	27
FIGURA 3 – SALA DE ACERVO CIRCULANTE .....	27
FIGURA 4 – SALA DE ACERVO CIRCULANTE ESPECÍFICA PARA ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PROFESSORES .....	28
FIGURA 5 – SALA DE ACERVO DE PERIÓDICOS .....	28
FIGURA 6 – PORTAL DA INFORMAÇÃO UFPR .....	29
FIGURA 7 – SALA DE OBRAS RARAS.....	31

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1a – SEXO DOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	35
GRÁFICO 1b – SEXO DOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	35
GRÁFICO 1c – SEXO DOS PROFESSORES .....	35
GRÁFICO 2a – FAIXA ETÁRIA DOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	36
GRÁFICO 2b – FAIXA ETÁRIA DOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	36
GRÁFICO 2c – FAIXA ETÁRIA DOS PROFESSORES .....	36
GRÁFICO 3a – FREQUÊNCIA MÉDIA COM QUE OS ALUNOS DE GRADUAÇÃO UTILIZAM A BIBLIOTECA .....	37
GRÁFICO 3b – FREQUÊNCIA MÉDIA COM QUE OS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO UTILIZAM A BIBLIOTECA .....	37
GRÁFICO 3c – FREQUÊNCIA MÉDIA COM QUE OS PROFESSORES UTILIZAM A BIBLIOTECA .....	37
GRÁFICO 4a - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ACERVO DE LIVROS E PERIÓDICOS PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	39
GRÁFICO 4a.1 – ATUALIZAÇÃO DOS LIVROS .....	39
GRÁFICO 4a.2 – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS LIVROS .....	39
GRÁFICO 4a.3 – N°. DE EXEMPLARES DISPONÍVEIS .....	39
GRÁFICO 4a.4 – ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES .....	39
GRÁFICO 4a.5 – FACILIDADE EM LOCALIZAR O LIVRO NA ESTANTE .....	39
GRÁFICO 4a.6 – QUALIDADE DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS .....	39
GRÁFICO 4a.7 – ATUALIZAÇÃO DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS .....	39
GRÁFICO 4b - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ACERVO DE LIVROS E PERIÓDICOS PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	40
GRÁFICO 4b.1 – ATUALIZAÇÃO DOS LIVROS .....	40
GRÁFICO 4b.2 – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS LIVROS .....	40
GRÁFICO 4b.3 – N°. DE EXEMPLARES DISPONÍVEIS .....	40
GRÁFICO 4b.4 – ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES .....	40
GRÁFICO 4b.5 – FACILIDADE EM LOCALIZAR O LIVRO NA ESTANTE .....	40
GRÁFICO 4b.6 – QUALIDADE DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS .....	40
GRÁFICO 4b.7 – ATUALIZAÇÃO DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS .....	40
GRÁFICO 4c - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ACERVO DE LIVROS E PERIÓDICOS PELOS PROFESSORES .....	41
GRÁFICO 4c.1 – ATUALIZAÇÃO DOS LIVROS .....	41
GRÁFICO 4c.2 – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS LIVROS .....	41
GRÁFICO 4c.3 – N°. DE EXEMPLARES DISPONÍVEIS .....	41
GRÁFICO 4c.4 – ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES .....	41
GRÁFICO 4c.5 – FACILIDADE EM LOCALIZAR O LIVRO NA ESTANTE .....	41
GRÁFICO 4c.6 – QUALIDADE DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS .....	41
GRÁFICO 4c.7 – ATUALIZAÇÃO DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS .....	41
GRÁFICO 5a – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE LIVROS QUE OS ALUNOS DE GRADUAÇÃO PODEM EMPRESTAR .....	47
GRÁFICO 5b – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE LIVROS QUE OS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO PODEM EMPRESTAR .....	47
GRÁFICO 5c – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE LIVROS QUE OS PROFESSORES PODEM EMPRESTAR .....	47

GRÁFICO 6a – AVALIAÇÃO SOBRE A SUSPENSÃO DE 2 DIAS ÚTEIS COMO PENALIDADE POR DIA DE ATRASO NA DEVOLUÇÃO DO MATERIAL EMPRESTADO PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	49
GRÁFICO 6b – AVALIAÇÃO SOBRE A SUSPENSÃO DE 2 DIAS ÚTEIS COMO PENALIDADE POR DIA DE ATRASO NA DEVOLUÇÃO DO MATERIAL EMPRESTADO PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	49
GRÁFICO 6c – AVALIAÇÃO SOBRE A SUSPENSÃO DE 2 DIAS ÚTEIS COMO PENALIDADE POR DIA DE ATRASO NA DEVOLUÇÃO DO MATERIAL EMPRESTADO PELOS PROFESSORES .....	49
GRÁFICO 7a – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES AOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	51
GRÁFICO 7a.1 – CORTESIA, SIMPATIA E ATENÇÃO .....	51
GRÁFICO 7a.2 – CONFIANÇA E SEGURANÇA .....	51
GRÁFICO 7a.3 – RAPIDEZ NO ATENDIMENTO .....	51
GRÁFICO 7a.4 – ORIENTAÇÃO AOS CALOUROS .....	51
GRÁFICO 7b – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES AOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	52
GRÁFICO 7b.1 – CORTESIA, SIMPATIA E ATENÇÃO .....	52
GRÁFICO 7b.2 – CONFIANÇA E SEGURANÇA .....	52
GRÁFICO 7b.3 – RAPIDEZ NO ATENDIMENTO .....	52
GRÁFICO 7b.4 – ORIENTAÇÃO AOS CALOUROS .....	52
GRÁFICO 7c – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES AOS PROFESSORES ...	53
GRÁFICO 7c.1 – CORTESIA, SIMPATIA E ATENÇÃO .....	53
GRÁFICO 7c.2 – CONFIANÇA E SEGURANÇA .....	53
GRÁFICO 7c.3 – RAPIDEZ NO ATENDIMENTO .....	53
GRÁFICO 7c.4 – ORIENTAÇÃO AOS CALOUROS .....	53
GRÁFICO 8a – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E MOBILIÁRIO DESTINADOS AOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	55
GRÁFICO 8b – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E MOBILIÁRIO DESTINADOS AOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	55
GRÁFICO 8c – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E MOBILIÁRIO DESTINADOS AOS PROFESSORES .....	55
GRÁFICO 9a – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE TERMINAIS DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS PARA PESQUISA DOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	57
GRÁFICO 9b – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE TERMINAIS DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS PARA PESQUISA DOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	57
GRÁFICO 9c – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE TERMINAIS DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS PARA PESQUISA DOS PROFESSORES .....	57
GRÁFICO 10a – AVALIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	59

GRÁFICO 10b – AVALIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO ..	59
GRÁFICO 10c – AVALIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA PELOS PROFESSORES .....	59
GRÁFICO 11a – AVALIAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA INFORMAÇÃO PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	61
GRÁFICO 11b – AVALIAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA INFORMAÇÃO PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO ...	61
GRÁFICO 11c – AVALIAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA INFORMAÇÃO PELOS PROFESSORES .....	61
GRÁFICO 12a – NOTA DE 0 A 10 ATRIBUÍDA A BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO .....	63
GRÁFICO 12b – NOTA DE 0 A 10 ATRIBUÍDA A BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	63
GRÁFICO 12c – NOTA DE 0 A 10 ATRIBUÍDA A BIBLIOTECA PELOS PROFESSORES .....	63

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO I</b> .....	8
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	8
1.1 OBJETIVOS .....	9
1.1.1 Objetivo geral .....	9
1.1.2 Objetivos específicos .....	9
1.2 JUSTIFICATIVA .....	10
1.3 METODOLOGIA .....	11
<b>CAPÍTULO II</b> .....	13
<b>2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA</b> .....	13
2.1 INTRODUÇÃO .....	13
2.1.1 Pesquisa .....	13
2.1.2 Qualidade .....	16
2.1.3 Avaliação da qualidade em serviços de informação .....	19
<b>CAPÍTULO III</b> .....	25
<b>3 INSTITUIÇÃO DE ENSINO</b> .....	25
3.1 A UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ .....	25
3.2 O SISTEMA DE BIBLIOTECAS .....	25
3.3 A BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DA UFPR .....	26
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	33
<b>4 RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA</b> .....	33
4.1 APLICAÇÃO DA PESQUISA .....	33
4.1.1 Tipo de pesquisa .....	33
4.1.2 População .....	33
4.1.3 Instrumento de coleta de dados .....	34
4.1.4 Amostra .....	34
4.2 ESTRATIFICAÇÃO DA AMOSTRA .....	35
4.3 TABULAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	39
<b>CAPÍTULO V</b> .....	65
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	65
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	67
<b>APÊNDICE</b> .....	70
<b>ANEXO</b> .....	72

## CAPÍTULO I

### 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por finalidade avaliar a qualidade dos produtos e serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Jurídicas (JU) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), visando à satisfação de seus usuários e ainda, detectar as falhas e propor melhorias na qualidade dos serviços prestados.

A busca por um ambiente de qualidade é uma preocupação cada vez mais frequente para os administradores de bibliotecas, assim como para outros profissionais.

As bibliotecas em geral, são organizações que não visam lucro, mas como qualquer outra organização deve procurar sempre melhorar a qualidade dos produtos e serviços que oferecem, almejando atingir um padrão de excelência na satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

Neste novo ambiente que se descortina, marcado pela competitividade e produtividade, a informação deverá estar disponível, seja em que suporte for, no momento em que o cliente a desejar e a um custo que para ele pareça conveniente, caso tenha que arcar pessoalmente com ele. Mais que isso, até: será necessário ir além das próprias expectativas do cliente, encantando-os com o oferecimento de serviços com um nível de qualidade superior ao que ele esperava encontrar na instituição de informação [...] (VERGUEIRO, 1997<sup>1</sup>).

As Bibliotecas de instituições públicas têm que encarar o desafio de se renovar, propor mudanças, crescer para não se estagnar no tempo, tanto pela falta de recursos, quanto pela motivação de seus funcionários. É importante manter o acervo atualizado e disponível aos usuários no momento em que ele precisar, bem como treinar e capacitar seus funcionários para o uso de novas tecnologias de informação.

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca, a fim de propor melhorias, estudar as necessidades dos usuários, é muito importante, uma vez que ele é o cliente da Biblioteca. Segundo Valls e Vergueiro (2006, p. 6)

---

<sup>1</sup> Documento não paginado

Torna-se importante registrar que o estudo de usuários é uma linha de pesquisa clássica na área da Ciência da Informação, porém, o que pode ser ressaltado nos trabalhos citados é a premissa de que ninguém melhor do que o próprio cliente para definir suas necessidades e o nível de qualidade do serviço recebido.

O estudo de usuários é uma forma muito importante e eficaz para conhecer as necessidades dos usuários de uma biblioteca. Tendo em vista que a biblioteca presta serviços de informação deve colocar as necessidades dos usuários como prioridade para alcançar a satisfação dos mesmos.

Desta maneira pretende-se com esse trabalho saber como os usuários avaliam a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Jurídicas, detectar suas necessidades e propor melhorias.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

Avaliar a qualidade dos produtos e serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Jurídicas, através de pesquisa de satisfação de usuários.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar o grau de satisfação dos usuários (alunos de graduação, pós-graduação e professores) da Biblioteca de Ciências Jurídicas quanto aos produtos e serviços oferecidos;
- Avaliar a qualidade do acervo de livros e periódicos;
- Avaliar a qualidade do empréstimo informatizado;
- Avaliar a qualidade do atendimento prestado pelos servidores aos usuários;
- Verificar se a infra-estrutura da Biblioteca (equipamentos e mobiliários) está adequada às necessidades dos usuários;
- Avaliar a utilização do Portal da Informação SiBi/UFPR;
- Detectar e analisar as falhas existentes;
- Propor melhorias na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A Biblioteca de Ciências Jurídicas da UFPR é considerada por especialistas e técnicos como a melhor e mais completa Biblioteca Jurídica do sul do país e, assim como outras unidades de informação de instituições de ensino, pesquisa e extensão, busca a excelência nos serviços de atendimento aos usuários e no oferecimento de produtos de informação.

O objetivo fim de qualquer biblioteca é atender bem seus usuários. No caso da Biblioteca de Ciências Jurídicas da UFPR não é diferente, como biblioteca universitária, produtora de variados serviços, ela se preocupa em conhecer seus usuários, buscando um atendimento eficaz e competente por parte de seus profissionais. Portanto, estudar as necessidades dos usuários é tarefa fundamental de todo serviço de informação, pois eles são os nossos clientes e são eles que podem melhor avaliar o que deve ser melhorado.

A Biblioteca de Ciências Jurídicas tem assistido a constantes transformações tecnológicas, científicas e sociais e os usuários tornam-se cada vez mais exigentes.

A busca pela qualidade no ambiente de trabalho, nas relações humanas nos produtos e serviços oferecidos por esta unidade de informação, tem sido um esforço constante por parte dos profissionais que nela atuam, cientes do reflexo destes na satisfação de seus usuários.

Este processo de melhoria tem se desenvolvido com base na manifestação espontânea desses usuários que, por vezes criticam e por outras elogiam, e no *feeling* da própria equipe de servidores atuantes nesta Biblioteca.

A rotina diária de trabalho estabelecida tanto pelo fluxo de material incorporado diariamente ao acervo quanto pela quantidade de usuários a serem atendidos, impediram, até o momento, que uma avaliação mais frequente fosse realizada em relação à qualidade dos serviços prestados. Porém, a necessidade desta avaliação vem sendo sentida por cada membro da equipe, cientes de que a satisfação do usuário quanto aos serviços prestados pela biblioteca é um dos objetivos principais de todo serviço de informação.

A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo, o fim de uma ação. Ela não só indica a necessidade dessa reorganização, como também determina os rumos, os caminhos, as trilhas a serem seguidas. (ALMEIDA JUNIOR, 2003 citado por OLIVEIRA, 2006, p. 11).

Considerando que a Biblioteca de Ciências Jurídicas foi avaliada em 1997 por Setenareski e Assis (1997) e que uma biblioteca deve constantemente avaliar seus produtos e serviços, faz-se necessária uma nova avaliação, pois em doze anos ocorreram muitas transformações e evoluções na área de informação, principalmente em relação à tecnologia disponível.

Diante dos argumentos apresentados, avaliar as necessidades dos usuários torna-se de vital importância para a Biblioteca de Ciências Jurídicas, uma vez que através dessa avaliação poderá ser identificada a real necessidade do usuário, adequando-a aos produtos e serviços por ela oferecidos.

O presente trabalho também visa a elaboração de uma pesquisa que será apresentada como requisito para obtenção do grau de especialista em Administração de Pessoas do Setor de Sociais Aplicadas da UFPR, na qual serão aplicados os conceitos vistos na teoria durante o curso de especialização.

### 1.3 METODOLOGIA

A metodologia de trabalho será constituída de uma pesquisa de avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca de Ciências Jurídicas da UFPR, junto aos usuários, análise dos resultados e proposta de melhorias com base em critérios de qualidade.

A pesquisa incluirá as seguintes etapas:

1. Revisão bibliográfica;
2. Escolha do método;
3. Definição da amostra;
4. Elaboração do instrumento de coleta de dados;
5. Aplicação do instrumento de coleta de dados;
6. Tabulação e análise dos dados;
7. Elaboração de proposta de melhoria;
8. Elaboração do relatório final.

Inicialmente será feita uma revisão bibliográfica, onde serão abordados conceitos sobre pesquisa, qualidade e avaliação da qualidade em serviços de informação, onde foram apresentados estudos realizados junto aos usuários.

Em 2º lugar será feita a escolha do método mais adequado à realização dessa pesquisa, a maneira mais adequada para coleta das opiniões dos usuários, bem como o modo correto para tratamento dos dados.

Em 3º lugar será feita a coleta de dados junto aos usuários da Biblioteca por amostragem, onde a população alvo da pesquisa será dividida em três segmentos, a saber: alunos de graduação, pós-graduação e professores do Curso de Direito da UFPR.

Em 4º lugar será definido o instrumento de coleta de dados, que será um questionário composto por questões que visam avaliar os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.

Em 5º lugar será feita a aplicação do questionário para uma amostra previamente escolhida de cada um dos segmentos.

Em 6º lugar, após a coleta de dados, os mesmos serão organizados na forma de gráficos para cada segmento. A análise será feita com base nos dados obtidos e apresentados nas tabelas e gráficos, visando avaliar os pontos positivos e negativos dos produtos e serviços da Biblioteca.

Em 7º lugar com base na análise dos dados será proposta a manutenção dos serviços avaliados positivamente e serão propostas melhorias na qualidade dos serviços que não obtiveram uma boa avaliação.

Em 8º e último lugar será elaborado um relatório final com as principais conclusões dessa pesquisa.

## CAPÍTULO II

### 2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

#### 2.1 INTRODUÇÃO

A cada dia o tema “qualidade” ganha mais espaço na literatura especializada nacional, devido a importância do assunto para todas as organizações. Na área de Ciência da Informação, particularmente, são grandes os relatos e experiências relacionados a qualidade (VALLS e VERGUEIRO, 1998). Portanto, neste capítulo será feita uma revisão da literatura, baseado nas variáveis constitutivas desse trabalho que são: pesquisa, qualidade, avaliação da qualidade em serviços de informação. Primeiramente serão apresentados conceitos relativos a pesquisa, qualidade propriamente dita e posteriormente serão abordados temas sobre avaliação da qualidade em serviços de informação, visando a satisfação dos usuários. Esses exemplos contribuem de forma significativa para o desenvolvimento do presente trabalho, uma vez que a maioria avalia os serviços através de pesquisa junto aos usuários e ainda utilizam o questionário como instrumento de coleta de dados, além de analisar os dados e propor melhorias.

##### 2.1.1 Pesquisa

A maioria das pesquisas, inicia-se na tentativa de solucionar um problema.

Para Marconi e Lakatos (1990, p. 24) “problema é uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar uma solução”.

Existem inúmeros conceitos sobre pesquisa, pois muitos autores não chegaram a um consenso a respeito do assunto.

Gil (1999, p. 42) define pesquisa como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico.”

Para Asti Vera (citado por Marconi e Lakatos, 1990, p. 15) o ponto de partida encontra-se no “problema que se deverá definir, examinar, avaliar, analisar criticamente, para depois ser tentada uma solução.”

Para Marconi e Lakatos (1990, p.16), “A pesquisa tem importância fundamental no campo das ciências sociais, principalmente na obtenção de soluções para problemas coletivos.” Ainda, de acordo com os autores o desenvolvimento de um projeto de pesquisa compreende seis etapas:

1. Seleção do tópico ou problema para a investigação;
2. Definição e diferenciação do problema;
3. Levantamento de hipóteses de trabalho;
4. Coleta, sistematização e classificação dos dados;
5. Análise e interpretação dos dados;
6. Relatório do resultado da pesquisa.

As pesquisas podem ser classificadas em dois grandes grupos: a) aquelas que se baseiam em fontes de papel: pesquisa bibliográfica e pesquisa documental; b) aquelas que se baseiam em pessoas: pesquisa experimental, pesquisa *ex-post-facto*, levantamento, estudo de campo e estudo de casos. (GIL, 1999).

Em geral, as pesquisas abrangem um número muito grande de pessoas, tornando difícil considerá-las no todo. Por essa razão, a maioria das pesquisas trabalha com amostras, ou seja, uma pequena parte das pessoas para representar o total da população a ser investigada.

Segundo Marconi e Lakatos (1990, p. 37) amostra “é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.”

A amostra que será investigada é obtida por uma técnica denominada amostragem.

Amostragem “é o processo de colher amostras de uma população.” (MATTAR, 1994, p. 276).

A amostragem pode ser probabilística ou aleatória e não probabilística.

Mattar (1994, p. 282) define amostragem probabilística como “aquela em que cada elemento da população tem uma chance conhecida e diferente de zero de ser selecionado para compor a amostra.” E amostragem não probabilística como “aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende, ao menos em particular, do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo.”

Outro fator importante a ser destacado em uma pesquisa são os instrumentos de coleta de dados.

Segundo Mattar (1994, p. 230) “o instrumento de coleta de dados é o documento através do qual as perguntas e questões são apresentadas aos respondentes e onde são registradas as respostas e dados obtidos.” O instrumento de coleta de dados mais utilizado em pesquisa de usuários é o questionário, seguido da entrevista e técnica de observação.

Segundo Marconi e Lakatos (1990, p. 88) “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”

Para Marconi e Lakatos (1990), o pré-teste serve também para verificar se o questionário apresenta três importantes elementos: fidedignidade (os resultados serão sempre os mesmos, independente de quem o aplique), validade (os dados são necessários à pesquisa) e operatividade (vocabulário acessível e significado claro).

Definido o instrumento de coleta de dados, será feita a coleta dentro de um determinado período. Após a realização da mesma, a próxima etapa da pesquisa será a tabulação dos dados.

Segundo Gil (1999, p. 171) “tabulação é o processo de agrupar e contar os casos que estão nas várias categorias de análise.” A tabulação pode ser manual ou eletrônica. A tabulação eletrônica é a mais usada em pesquisas, uma vez que é mais rápida e porque o computador pode armazenar dados de maneira acessível, organizá-los e analisá-los estatisticamente.

Após a tabulação é feita a análise e interpretação dos dados. Segundo Gil (1999, p. 168)

A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos.

A análise e interpretação dos dados variam de acordo com o plano de pesquisa. Em pesquisas experimentais, como por exemplo nos levantamentos, a análise e interpretação são tarefas simples.

A última etapa da pesquisa é a redação do relatório, sendo absolutamente indispensável, pois através dele o resultado da pesquisa é comunicado aos outros. GIL (1999).

### 2.1.2 Qualidade

O conceito da Gestão da Qualidade Total teve suas origens no Japão e depois espalhou-se pelos outros países. Dentre os autores mundialmente conhecidos nos trabalhos sobre qualidade, destacam-se Edward Deming, Philip Crosby, Joseph Juran, Armand Feigenbaum e Kaoru Ishikawa.

Segundo Deming a qualidade de um produto ou serviço apenas pode ser definida pelo cliente. Para Deming, qualidade é o atendimento às necessidades atuais e futuras do consumidor, estando ligada diretamente à satisfação dos mesmos. Uma das maiores preocupações de Deming é manter sob controle o que o consumidor deseja e criar produtos capazes de satisfazer essa necessidade. Deming estabeleceu 14 pontos, conhecidos como princípio de Deming, que representam os fundamentos de sua filosofia para alcançar a qualidade (O PENSAMENTO, 2008):

1. Crie constância de propósitos na melhoria contínua de produtos e serviços;
2. Adote uma nova filosofia;
3. Deixe de contar com a inspeção em massa para garantir a qualidade;
4. Termine com a prática de realizar contratos de compra só na base de preço;
5. Encontre os problemas;
6. Institua métodos modernos de treinamento no local de trabalho;
7. Institua melhores métodos de supervisão;
8. Elimine o medo;
9. Elimine barreiras entre os departamentos;
10. Elimine “slogans” e metas numéricas;
11. Elimine padrões de trabalho que prescrevam quotas numéricas;
12. Exclua as barreiras entre o operário e o seu direito de mostrar suas habilidades;

13. Institua um vigoroso programa de educação e re-treinamento;
14. Crie uma estrutura para que a alta administração conduza diariamente os treze pontos acima.

A abordagem de Crosby baseia-se na prevenção. Para Crosby qualidade está associada a dois princípios básicos que são a conformidade aos requisitos e zero defeitos. Segundo Crosby qualidade é investimento, não custa dinheiro, o custo da qualidade é a despesa do trabalho. (O PENSAMENTO, 2008).

Juran define qualidade como adequação ao uso. Esta definição aplica-se para todas as organizações, com ou sem fins lucrativos. Segundo Juran a qualidade é avaliada pelo usuário ou cliente. Ele estabeleceu que qualidade é feita de três processos que são: planejamento, controle e melhoria. (O PENSAMENTO, 2008).

Feigenbaum define qualidade como um conjunto de características do produto ou serviço em uso, as quais satisfazem as expectativas do cliente. (O PENSAMENTO, 2008).

Ishikawa foi o pioneiro do movimento dos Círculos de Controle da Qualidade (CCQ) em empresas no Japão nos anos de 1960. Para Ishikawa qualidade significa busca contínua das necessidades do consumidor, através da qualidade do produto, serviço, administração, pessoas, atendimento e preço. Ele afirmava que quando o comprometimento dos trabalhadores fosse conquistado, haveria interesse em melhorar a qualidade do trabalho. (O PENSAMENTO, 2008).

O quadro abaixo apresenta resumidamente a evolução do conceito de qualidade durante algumas décadas.

<b>Décadas</b>	<b>Pensamento da Qualidade</b>
<b>Anos 20</b>	Simplificar e padronizar o trabalho (Taylor e Ford).
<b>Anos 30</b>	Qualidade controlada, defeitos eliminados (estatísticos como Shewhart).
<b>Anos 50</b>	Controle da qualidade americano imitado pelos japoneses (Deming e Juran).
<b>Anos 60</b>	Japoneses impõem controle da qualidade mais radical (CQT (Controle de Qualidade Total) de Taguchi e CCQ (Círculos de Controle da Qualidade) de Shikawa).
<b>Anos 70</b>	Administração por objetivos nos Estados Unidos. Todos os níveis trabalham para atingir objetivos específicos
<b>Anos 80</b>	Americanos imitam japoneses, criando a GQT (Gestão para a Qualidade Total). Motorola e Xerox são líderes no processo. Idéia de foco no cliente; qualidade passou de um termo primário e introvertido para algo extrovertido: tornou-se "qualidade percebida pelo cliente".
<b>Anos 90 em diante</b>	Cada vez mais atenção no consumidor. Serviços valorizados. Fusão com planos de QT (Qualidade Total) na área produtiva.

FIGURA 1 – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE

FONTE: Adaptado de CARVALHO (2008).

No que se refere à qualidade é importante destacar a norma ISO 9000. A ISO (*International Organization for Standardization*) é uma Organização Internacional vinculada à ONU (Organização das Nações Unidas), fundada em 1947 com o objetivo de criar normas técnicas que facilitassem o comércio internacional entre os países. O escritório da ISO está sediado em Genebra na Suíça.

Baseado em conceitos definidos pela NBR ISO 9000, gestão da qualidade pode ser resumida como:

A forma de gestão de uma organização definida pela Alta Direção, tendo como base as necessidades dos seus clientes, fundamentada na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que este padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos clientes e a eficácia da Organização (VALLS, 2004, p. 12).

A ISO editou a série 9000 buscando estabelecer critérios para implantação de sistemas de garantia da qualidade. A representante da ISO no Brasil é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

A implantação de uma Norma ISO 9000, não é tarefa fácil, uma vez que seus requisitos são bastante exigentes e a organização deve estar consciente de que sua “gestão deverá ser feita com base em políticas de qualidade, foco no cliente, planejamento de atividades, documentação de processos, monitoramento e melhorias contínuas.” (WALTER, 2005, p.108).

A organização deve ainda contar com o comprometimento de toda e equipe de trabalho, mantendo-a treinada e motivada a realizar o trabalho com dedicação e responsabilidade, a fim de cumprir os requisitos da norma de qualidade e adquirir a certificação.

A NBR ISO 9001:2000 da família das ISO 9000 trata de sistemas de gestão da qualidade – requisitos. Ela é responsável pela certificação de sistemas de gestão da qualidade.

A NBR ISO 9001 é considerada como padrão para implantação de sistemas de gestão da qualidade, focando na satisfação dos clientes e eficácia dos processos (VALLS, 2005). Conclui ainda a autora, através de seus estudos, que é perfeitamente viável a implantação da Norma em serviços de informação uma vez que contribui para um planejamento de longo prazo, foca às necessidades dos usuários, otimiza recursos e busca a melhoria contínua.

Existem vários conceitos sobre qualidade descritos na literatura, mas todos levam a um objetivo comum: “a satisfação do cliente, conquista e garantia de mercado.” (ROCHA, 1993, p. 142).

### 2.1.3 Avaliação da qualidade em serviços de informação

Campos (1992, p. 2) define serviço de qualidade como “aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades dos usuários.”

O conceito de qualidade no setor de serviços é de difícil definição, uma vez que tem um caráter subjetivo, pois o referencial da qualidade é baseado na percepção do cliente (VALLS, 2005).

Sendo a qualidade em serviços de informação, baseada na necessidade e expectativa do usuário, estudá-lo torna-se tarefa importante para o bom desempenho de uma biblioteca.

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se saber as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1979, p. 79).

Segundo Figueiredo (1991) o que motiva a realização de um estudo de usuários é a necessidade ou desejo de se saber como está o serviço, sua avaliação, obtenção de informação quanto ao uso, redefinição de prioridades, e também para justificar um serviço oferecido.

Baptista e Cunha (2007) realizaram um trabalho abordando a trajetória histórica de estudo de usuários a partir da década de 60, comentando a sua primeira fase de coleta e análise de dados, a fase quantitativa. A partir da década de 90 a fase qualitativa passou a ser uma opção crescente. Os autores afirmam que a nível mundial, a literatura sobre estudos de usuários tem crescido consideravelmente e que no Brasil, na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação vem acompanhando o histórico das pesquisas realizadas em outros países. Salaria que o instrumento de coleta de dados mais utilizado em pesquisas de usuários é o questionário.

A avaliação de um serviço de informação tem papel fundamental no gerenciamento de uma biblioteca, uma vez que através dela é possível detectar as falhas, tomar decisões, propor melhoria na qualidade dos serviços e ainda serve de canal de comunicação entre os bibliotecários e usuários.

Nesse sentido, o grau de satisfação dos usuários em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos por uma biblioteca, deve ser avaliado constantemente.

Segundo Oberhofer (1983) as bibliotecas são sistemas sociais que tendem a ação planejada, onde a avaliação é uma ferramenta que auxilia o administrador da biblioteca verificar os efeitos de seus serviços e fazer as mudanças necessárias.

Para Lancaster (2004, p. 8) uma das razões para se realizar uma avaliação dos serviços oferecidos é identificar as possíveis causas de ineficiência do serviço, visando a aumentar o nível de desempenho futuro.

Na avaliação da qualidade de um serviço de informação, deve-se levar em conta que a busca de informações surge de uma necessidade, problema, inquietação, ou curiosidade de um indivíduo, servindo de insumo para a tomada de decisão de uma pessoa ou grupo de pessoas, desta forma, os modelos de avaliação da qualidade precisam estar centrados no usuário, que é o cliente direto do produto oferecido, no caso a informação. (FRANÇA, 2004, p. 28).

Os estudos relativos à aplicação da qualidade em serviços de informação no Brasil, iniciaram na década de 90.

Atualmente o número de publicações a respeito do tema, tem crescido consideravelmente. Valls e Vergueiro (1998) fizeram a primeira revisão da literatura sobre o tema, onde foram analisados 10 trabalhos. Na segunda revisão realizada também por Valls e Vergueiro (2006), foram analisados 49 trabalhos. Com base na literatura, observa-se que há uma evolução significativa nos estudos sobre aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação.

O setor de prestação de serviços tem crescido continuamente na economia mundial. Diante dessa situação, a comunidade acadêmica e os profissionais das diversas áreas do conhecimento começaram a voltar suas atenções para as particularidades da gestão de serviços. A busca de melhoria da qualidade, tão comum em empresas industriais, passou a ser prioridade também nas organizações prestadoras de serviços. Assim, a gestão dos processos passa a ter papel crucial nas organizações de serviços, principalmente para as organizações voltadas à prestação de serviços de informação, como no caso das bibliotecas. (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 85).

Sendo o cliente o foco da gestão da qualidade é importante que o bibliotecário ouça o que ele tem a dizer sobre os serviços prestados pela biblioteca.

Segundo Vergueiro e Belluzzo (1997) os bibliotecários têm condições de avaliar a qualidade de um serviço de informação, desde que defina o que é qualidade e quais os indicadores que contribuem para a qualidade do processo.

Os indicadores são instrumentos necessários para avaliação e implantação de um programa de qualidade e constituem uma parte importante do processo e podem ser utilizados por qualquer bibliotecário que queira implantar a gestão da qualidade em uma biblioteca.

Dentro do amplo espectro de aplicação das teorias da qualidade em serviços de informação, a definição de indicadores pode constituir-se em estratégia viável para utilização por bibliotecas de países em desenvolvimento. Para que esses indicadores sejam aplicados em plenitude, no entanto, é importante que sejam vistos sob um duplo ponto de vista: de um lado, o de prestadores de serviços, que conhecem as peculiaridades da sua área de atuação; e, por outro, o dos clientes, que sabem melhor do que ninguém avaliar os serviços que recebem. (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001, p. 28).

No Brasil, uma iniciativa pioneira em determinar e testar indicadores de qualidade foi a de Vergueiro e Belluzzo (1997).

Vergueiro e Carvalho (2001) realizaram estudo em 7 Bibliotecas Universitárias da área de Odontologia do Estado de São Paulo: Universidade de São Paulo (Faculdade de Odontologia de Bauru, de São Paulo e de Ribeirão Preto); Universidade de Campinas (Faculdade de Odontologia de Piracicaba) e Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” (Faculdade de Odontologia de São José dos Campos, de Araraquara e de Araçatuba). O objetivo desse estudo foi testar 16 indicadores baseados na literatura, a saber: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo benefício e tempo de resposta. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário aplicado primeiramente aos administradores das Bibliotecas e posteriormente aos alunos de graduação e pós-graduação e professores. Após a análise, os resultados foram comparados entre alunos, professores e administradores das bibliotecas e ainda sugeridas medidas a serem desenvolvidas visando aprimorar o estudo e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas.

Ramos, Bertholino e Belluzzo (1999) realizaram um estudo exploratório junto ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) com o objetivo de identificar indicadores de desempenho, atribuindo o grau de importância para o serviço desejado e o serviço encontrado. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário aplicado aos professores, alunos e funcionários. As questões foram reunidas em cinco grupos: estrutura organizacional das bibliotecas, ambiente, recursos humanos, serviço de referência e empréstimo. Após análise do resultado a conclusão foi de que os professores, alunos e funcionários consideraram todos os indicadores muito importantes para o desempenho de uma biblioteca.

Uma experiência importante a ser citada, foi a implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ) do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP) (SAMPAIO et al., 2004). O questionário e a entrevista foram utilizados como instrumentos de coleta de dados e as questões foram baseadas no modelo SERVQUAL.

Após a análise dos resultados foram apontados 12 indicadores comuns nos 2 métodos utilizados e apresentadas algumas recomendações para o aperfeiçoamento da metodologia utilizada.

O SERVQUAL representou uma ruptura nos processos de avaliação de serviços e tornou-se um dos modelos mais utilizados nas diversas áreas do conhecimento. Inaugurou-se, assim, uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do instrumento inicial que a metodologia permite. (SAMPAIO et al., 2004, p. 144).

Esse modelo foi criado em 1988 pelos pesquisadores Parasuraman, Berry e Zeitham, visando analisar qualitativamente e quantitativamente o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos. Cook, Heath e Tompshom (2000, citados por Sampaio et al., 2004, p. 143) detalharam algumas dimensões fundamentais na qualidade dos serviços, a saber:

**Tangibilidade** (*tangibles*): facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoa e material de comunicação;

**Confiabilidade/Credibilidade** (*reliability*): habilidade em prestar o serviço prometido com confiança e precisão;

**Receptividade** (*responsiveness*): disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza;

**Garantia** (*assurance*): conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança;

**Empatia** (*empathy*): cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

Com base na NBR ISO 9001:2000 um trabalho desenvolvido por Walter (2005), apresenta a experiência da implantação dessa norma na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. Nesse trabalho foram descritas as etapas de implantação da Norma, os requisitos de documentação de procedimentos, as alterações de rotinas e a padronização do trabalho. O resultado foi positivo e em 30/05/2003, a Biblioteca do Supremo Tribunal Federal recebeu o certificado de qualidade ISO 9001:2000, sendo uma das primeiras bibliotecas brasileiras a receber essa certificação, de acordo com o Instituto Nacional de Metrologia (Inmetro).

Ainda baseado na NBR ISO 9001 um importante trabalho desenvolvido na área de gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil foi a tese de doutorado de Valls (2005). O objetivo da pesquisa foi estudar a implantação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil, baseando-se na NBR ISO 9001, desenvolvendo e disponibilizando um modelo de referência. O método utilizado para pesquisa foi o estudo de caso.

Zanela (2004) desenvolveu um trabalho sobre melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca de Estudos do Mar da UFPR. O instrumento de coleta de dados foi um questionário elaborado com questões objetivas. Após realizada a pesquisa, os problemas encontrados foram analisados e algumas melhorias foram propostas.

Oliveira (2006) realizou um estudo sobre a avaliação da satisfação dos usuários da Biblioteca da Justiça Federal de Santa Catarina em relação aos serviços e produtos oferecidos. O instrumento de coleta de dados foi um questionário com questões abertas e fechadas aplicado aos usuários internos da Biblioteca, sendo juízes, servidores e estagiários. Após a coleta, os dados foram tabulados e analisados. Oliveira considerou a avaliação muito importante, uma vez que foi possível determinar estratégias para a melhoria dos serviços oferecidos pela Biblioteca.

Especificamente na Biblioteca de Ciências Jurídicas, onde será realizada a pesquisa, Setenareski e Assis (1997), desenvolveram um trabalho no sentido de diagnosticar a situação da Biblioteca, utilizando uma pesquisa de marketing junto aos usuários internos (servidores) e externos (alunos de graduação, pós-graduação e professores), visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca. O instrumento de pesquisa usado para a coleta de dados foi o

questionário. Após a realização da pesquisa e análise dos resultados, foram propostas algumas recomendações.

Diante da revisão da literatura, conclui-se que existem diversos trabalhos publicados na área de qualidade em serviços de informação e várias metodologias adotadas para a sua implementação.

O relato desses trabalhos é de grande importância para área de Biblioteconomia, uma vez que descreve pesquisas realizadas em outras Bibliotecas, tornando possível a troca de experiências, além de facilitar a escolha de metodologias e indicadores de qualidade, adaptando-os a realidade de cada biblioteca.

## CAPÍTULO III

### 3 A INSTITUIÇÃO DE ENSINO

#### 3.1 A UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

A Universidade Federal do Paraná (UFPR) foi fundada em 1912, sob a denominação de Universidade do Paraná. No dia 19 de dezembro de 1912, Victor Ferreira do Amaral e Silva liderou a criação efetiva da Universidade do Paraná. Em 1913, a Universidade começou a funcionar, no início, como instituição particular. Os primeiros cursos ofertados foram Ciências Jurídicas e Sociais, Engenharia, Medicina e Cirurgia, Comércio, Odontologia, Farmácia e Obstetrícia. Após ter fundado a Universidade do Paraná, Victor Ferreira do Amaral – que foi seu primeiro Reitor – através de empréstimos financeiros iniciou a construção do Prédio Central, na Praça Santos Andrade, em terreno doado pela Prefeitura. A Reforma Universitária, implantada em 1973, modificou novamente a organização da Universidade, extinguindo os Institutos e as Faculdades e criando os Setores. Porém esta Reforma manteve os Departamentos como unidades didático-pedagógicas. Hoje, a Universidade Federal do Paraná mantém sua configuração organizacional baseada em Setores e Departamentos. Ao todo são doze setores, que têm a função de executar, coordenar e fiscalizar as unidades didático-pedagógicas e de pesquisa das áreas de conhecimento.

#### 3.2 O SISTEMA DE BIBLIOTECAS

As primeiras coleções da UFPR surgiram junto com a própria Universidade. Sua estruturação em unidades autônomas determinou a criação de bibliotecas independentes e a formação de acervos em departamentos e/ou salas de professores (COSTIN, 1995).

Criado em 1973, o Sistema de Bibliotecas (SiBi) é a unidade técnica responsável pelo provimento de informações necessárias às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração da UFPR (COSTIN, 1995). É constituído por uma sede administrativa e 14 bibliotecas setoriais. Das 15 bibliotecas universitárias,

12 estão localizadas nos *campi* de Curitiba e 3 localizadas em outros municípios do Paraná (Palotina, Pontal do Paraná e Matinhos).

A missão do SiBi é:

Oferecer para a comunidade universitária, e também para a comunidade em geral, controle e acesso adequado a informações em ciência e tecnologia, reconhecido como essencial para as atividades universitárias, de cunho acadêmico e administrativo, e para o pleno exercício da cidadania, mediante o fortalecimento do compromisso dos servidores com o SiBi, a UFPR e os usuários. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2002, p. 10).

A Biblioteca de Ciências Jurídicas é uma das unidades do SiBi.

### 3.3 A BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DA UFPR

A Biblioteca de Ciências Jurídicas (JU) foi criada em 1913 para atender a Faculdade de Direito da então Universidade do Paraná, tendo funcionado em conjunto com as bibliotecas das demais faculdades até 1948, quando estas foram desmembradas. A partir de 1974, passou a integrar o sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná.

A Biblioteca de Ciências Jurídicas está localizada na Praça Santos Andrade, no. 50, térreo, no prédio da Sede Histórica da UFPR, também conhecido como símbolo de Curitiba. Possui uma área total de 789m<sup>2</sup> distribuídos em: área de acervo circulante, área de acervo circulante específico para alunos de pós-graduação e professores, área de acervo de periódicos, área administrativa, sala de estudos, sala de obras raras e sala Alexandre de Gusmão inaugurada em 2008.



FIGURA 2 – SALA DE ESTUDO

O acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas é composto por 54 mil volumes de livros, 490 títulos de periódicos, sendo 154 títulos correntes, além de folhetos, fitas de vídeos, CD's, DVD's, monografias e um acervo de teses com 913 títulos, compreendendo as áreas de Direito, Sociologia Política, Economia Política e Filosofia (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2008)



FIGURA 3 – SALA DE ACERVO CIRCULANTE



FIGURA 4 – SALA DE ACERVO CIRCULANTE ESPECÍFICO PARA ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PROFESSORES



FIGURA 5 – SALA DE ACERVO DE PERIÓDICOS

Em agosto de 2005 o SiBi, por meio de um projeto CT-INFRA, com recursos da FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos), disponibilizou os catálogos de autor, título e assunto da JU via internet, facilitando a busca e o acesso através do Portal da Informação do SiBi pelo site [www.portal.ufpr.br](http://www.portal.ufpr.br).

O Portal da Informação da UFPR é uma ferramenta de navegação que combina as funções de um catálogo de acesso ao acervo das Bibliotecas da UFPR e uma seleção de bases de dados pagas e gratuitas e *links* em diversas áreas do conhecimento.



FIGURA 6 – PORTAL DA INFORMAÇÃO UFPR

Na função “**Acervo da UFPR**” o usuário efetua pesquisa nas bases bibliográficas existentes nas Bibliotecas da UFPR, permitindo a localização de livros, periódicos, teses, dissertações, monografias e outros materiais que compõem o acervo. A busca permite identificar em qual biblioteca o material se encontra e como localizá-lo nas estantes.

Todos os usuários cadastrados nas bibliotecas recebem sua identificação de leitor e senha para ter acesso a função de circulação exclusiva, que consiste no acesso às bases de dados assinadas pela UFPR, livros e periódicos disponibilizados na íntegra, dentre outros.

**Em Bases de Dados On-Line** o usuário acessa bases de dados que podem ser de acesso público ou restrito.

Dentre elas destacamos o Portal da CAPES e o Portal da Pesquisa.

O Portal da CAPES oferece acesso aos textos completos de artigos selecionados de mais de 12.661 revistas internacionais e nacionais e 126 bases de dados com resumos de documentos em todas as áreas do conhecimento. Inclui também uma seleção de importantes fontes de informação acadêmica com acesso

gratuito na Internet. O uso do Portal da CAPES é gratuito para os usuários das instituições participantes. O acesso é permitido a partir de qualquer terminal ligado a Internet nas dependências da instituição ou naqueles por ela autorizados.

O Portal da Pesquisa da DOTLIB – Informação profissional, permite aos usuários a possibilidade de realizar pesquisas em todas as bases de dados (textos completos e registros bibliográficos) as quais a UFPR tem acesso através de assinaturas feitas por ela ou pela CAPES. A utilização do Portal faz-se através de acesso regulamentado por usuário/senha.

**Em Bibliotecas da UFPR**, o usuário encontra informações sobre a localização, organização e os serviços prestados por todas as bibliotecas pertencentes a UFPR.

**Em Normas para editoração** de trabalhos o usuário tem acesso a informações que possibilitam fazer um trabalho científico e também pode adquirir o conjunto das normas. Todas as bibliotecas dispõem das mesmas para empréstimo.

**Em Ferramentas** aparecem instrumentos que permitem verificar como se realiza a conexão doméstica via UFPR e conversor de documentos para PDF.

**Em Links** o usuário tem acesso a endereços eletrônicos de outras instituições de ensino, órgãos públicos e outras páginas previamente selecionadas.

**Em Sistema de Bibliotecas** aparecem informações diversas sobre o SIBI e seu funcionamento.

Recentemente o SiBi substituiu o software Virtua que utilizava para gerenciamento do seu acervo e serviços, pelo software Sophia.

Um dos pontos fortes do acervo da Biblioteca de Ciências Jurídicas é a coleção de obras raras, armazenadas em uma sala própria, mantida de forma original, desde 1913, tornando seu acervo especial e único.

Há quatro anos a JU deu início ao Projeto de Informatização Retrospectiva do seu acervo raro ou especial. Para tanto, foi criada uma equipe para catalogar estas obras e disponibilizar seu catálogo ao público via Internet. Até o presente momento a obra mais rara da Biblioteca data de 1570, porém resta ainda uma grande quantidade de livros a serem catalogados, o que pode mudar este resultado. A Sala de Obras Raras possui em torno de 12 mil volumes.

Com sua estante de madeira em forma decorativa, faz lembrar algumas bibliotecas da Europa.

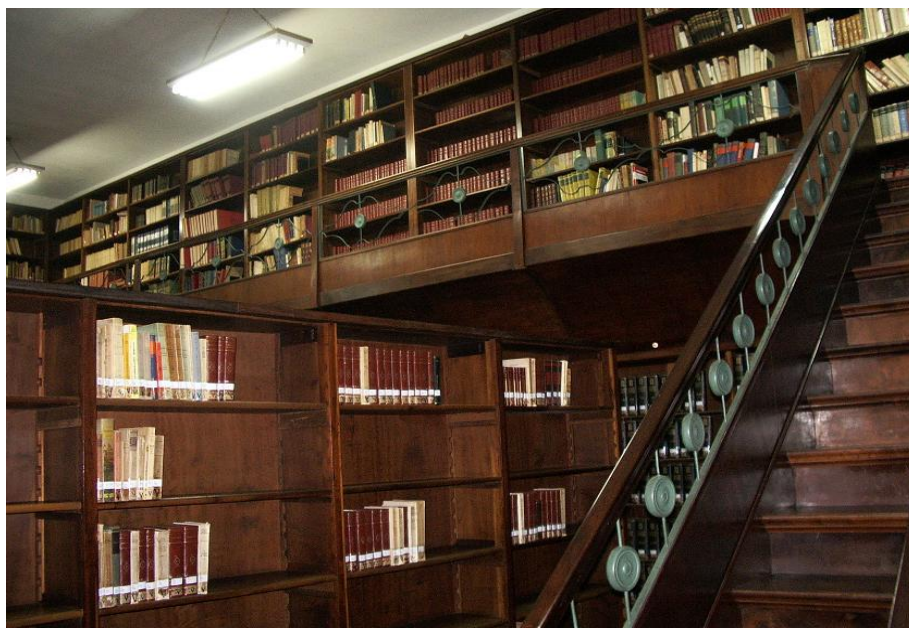


FIGURA 7 – SALA DE OBRAS RARAS

A Biblioteca de Ciências Jurídicas recebe anualmente centenas de doações de livros da comunidade. Possui a diretriz de manter em seu acervo no mínimo 2 exemplares de cada livro jurídico publicado no Brasil, tornando seu acervo retrospectivo, uma fonte rica em informações indispensáveis a todos os estudiosos da área. Por ter em seu acervo grande número de livros esgotados e raros, recebe visitas de pesquisadores do país e do exterior a procura de subsídios para suas pesquisas.

A Biblioteca conta com a Associação de Amigos e Colaboradores (ACBF) fundada em 2003, com o objetivo de manter a qualidade e atualização de seu acervo.

Aberta ao público de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup>. feira das 8:00 às 20:50 horas ininterruptamente, a Biblioteca atende a comunidade da UFPR (alunos, docentes e servidores técnicos administrativos) e uma grande comunidade externa composta por profissionais da área jurídica, alunos de outras faculdades e pesquisadores nacionais e estrangeiros, mantendo uma frequência média de 300 pessoas por dia, efetuando em média 100 empréstimos diários e 398 consultas ao acervo. Atualmente os alunos de graduação podem emprestar 2 livros por 14 dias, os alunos de pós-graduação podem emprestar 3 livros por 20 dias e os professores 5 livros por 30 dias. Essa quantidade foi determinada após anos de discussão e várias reuniões do SiBi da UFPR, na busca de homogeneidade e padronização dos procedimentos do SiBi, em virtude da

informatização, buscando parâmetros idênticos para todas as bibliotecas. Após vários cálculos sobre a quantidade de acervo circulante de todo o SiBi, aliado ao cálculo da quantidade de alunos e de prazos possíveis chegou-se a conclusão que para atender as necessidades da maioria dos usuários com o acervo disponível, essa quantidade seria ideal.

Para atender a toda essa demanda, a Biblioteca de Ciências Jurídicas conta com 4 bibliotecárias, 2 assistentes em administração, 1 auxiliar, 2 recepcionistas e 10 bolsistas.

## CAPÍTULO IV

### 4 RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

#### 4.1 APLICAÇÃO DA PESQUISA

##### 4.1.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa desenvolvida neste trabalho, caracterizou-se como uma pesquisa do tipo levantamento (Surveys), uma vez que ocorreu pela “interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer” e após a coleta das informações solicitadas diretamente a um grupo de usuários, os dados foram analisados através de métodos estatísticos (GIL, 1999, p. 70).

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Jurídicas, a pesquisa foi baseada no modelo SERVQUAL, sendo que as questões foram elaboradas baseada nos seguintes indicadores: Receptividade (acervo, empréstimo, horário de atendimento e serviços on-line); Confiabilidade (confiança e segurança dos funcionários quanto as informações fornecidas); Garantia (cortesia, domínio das fontes de informação); tangibilidade (instalações físicas e equipamentos). (SAMPAIO *et al.*, 2004).

##### 4.1.2 População

A Biblioteca de Ciências Jurídicas atende a uma demanda de profissionais da área de Direito constituída principalmente por alunos da graduação e pós-graduação (mestrado e doutorado), professores, técnicos administrativos da UFPR e de outras instituições de ensino superior, como também por advogados, juizes e promotores que procuram a Biblioteca para realização de suas pesquisas. No entanto, o empréstimo domiciliar é feito somente para alunos, professores e técnicos administrativos da UFPR e bibliotecas conveniadas.

Para efeito dessa pesquisa, a população alvo foi constituída por alunos de graduação, pós-graduação (mestrado e doutorado) e professores do Curso de Direito da UFPR.

#### 4.1.3 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário elaborado com 10 questões objetivas, fechadas e semi-abertas aplicado aos usuários (alunos de graduação, pós-graduação e professores) do Curso de Direito da UFPR.

A escolha do questionário como instrumento de coleta de dados se justifica pela possibilidade de atingir um grande número de pessoas ao mesmo tempo, menores gastos, além de garantir o anonimato das respostas. (GIL, 1997).

#### 4.1.4 Amostra

Os usuários cadastrados na Biblioteca de Ciências Jurídicas em 2009, para efeito dessa pesquisa, estão distribuídos da seguinte forma: 1.028 alunos de graduação, 64 alunos de pós-graduação e 64 professores.

Considerando que as necessidades e expectativas dos usuários são diferentes de uma categoria para outra, a amostra foi escolhida de forma aleatória, constituída de 164 questionários distribuídos da seguinte forma:

- a) 100 usuários da categoria alunos de graduação (diurno e noturno);
- b) 32 usuários da categoria alunos de pós-graduação (mestrado e doutorado);
- c) 32 usuários da categoria professores.

A pesquisa foi realizada na Biblioteca de Ciências Jurídicas durante duas semanas. Após esse período retornaram 160 questionários, sendo 100 dos alunos de graduação, 32 dos alunos de pós-graduação e 28 dos professores.

## 4.2 ESTRATIFICAÇÃO DA AMOSTRA

GRÁFICO 1a - SEXO DOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

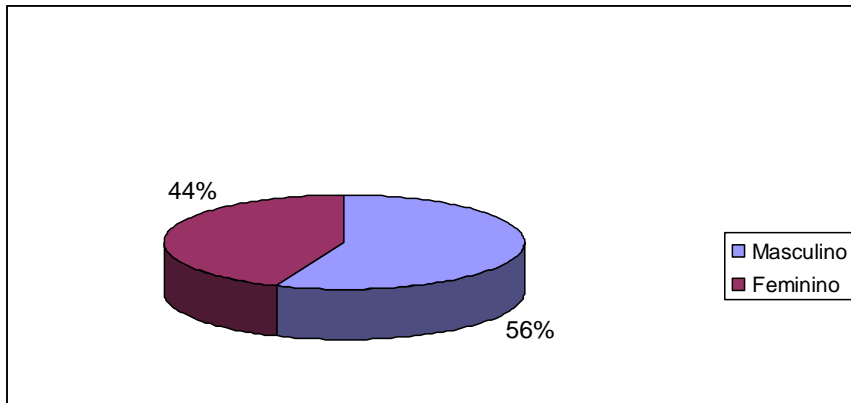


GRÁFICO 1b – SEXO DOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

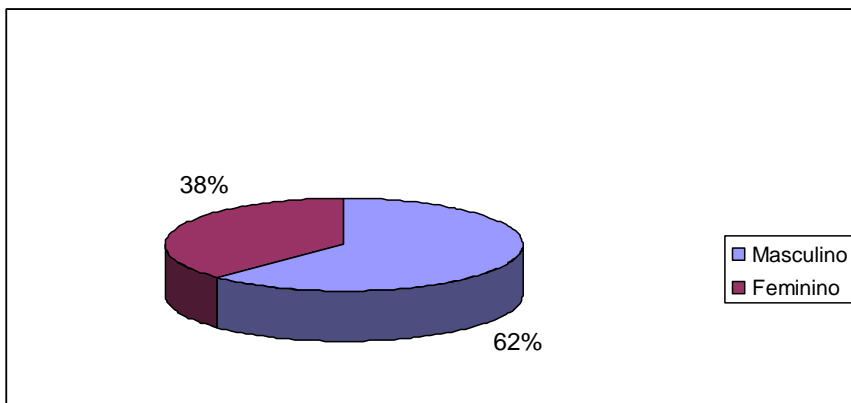


GRÁFICO 1c – SEXO DOS PROFESSORES

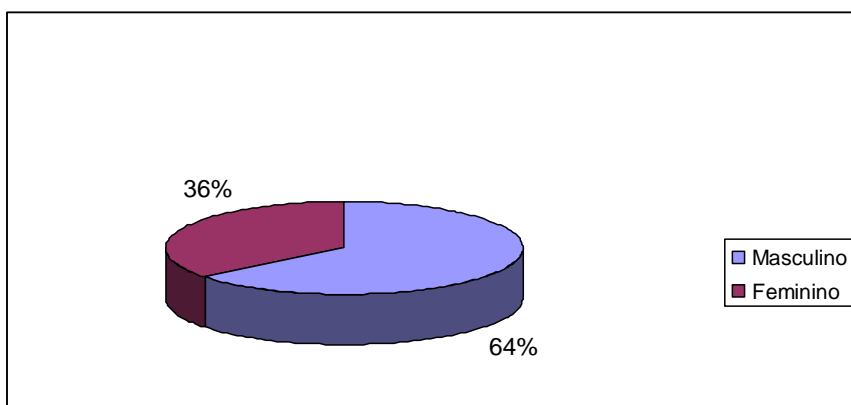


GRÁFICO 2a – FAIXA ETÁRIA DOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

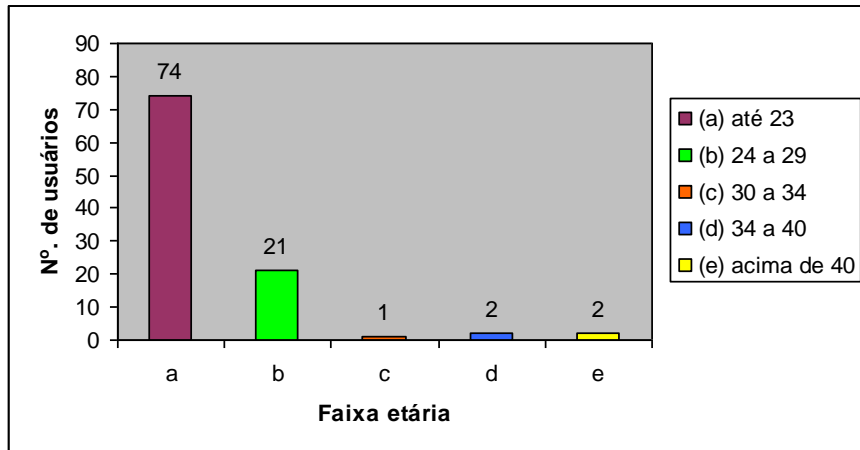


GRÁFICO 2b – FAIXA ETÁRIA DOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

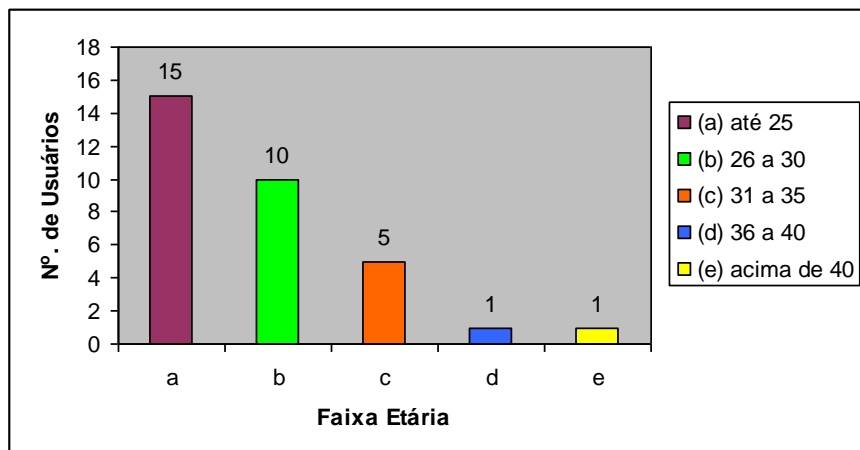


GRÁFICO 2c – FAIXA ETÁRIA DOS PROFESSORES

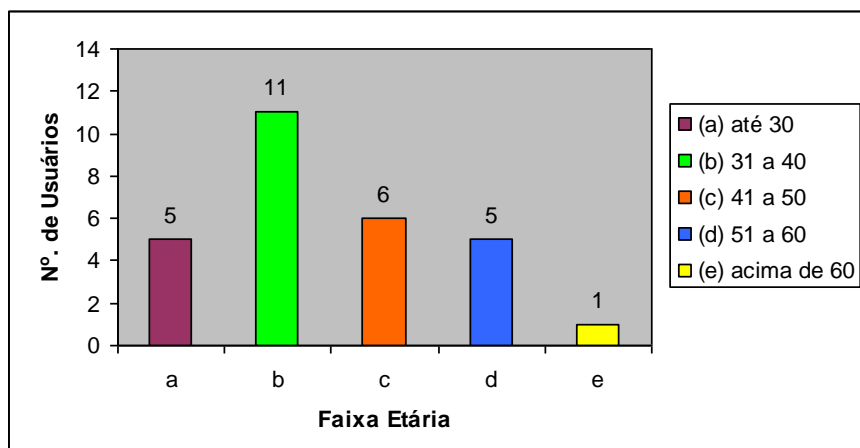


GRÁFICO 3a – FREQUÊNCIA MÉDIA COM QUE OS ALUNOS DE GRADUAÇÃO UTILIZAM A BIBLIOTECA

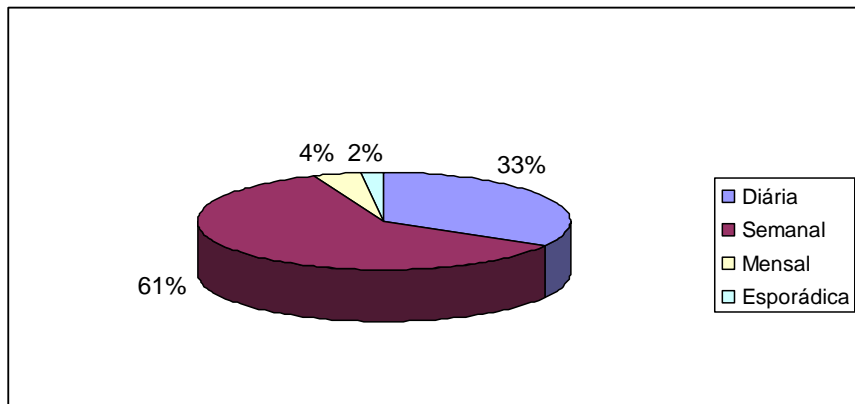


GRÁFICO 3b – FREQUÊNCIA MÉDIA QUE OS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO UTILIZAM A BIBLIOTECA

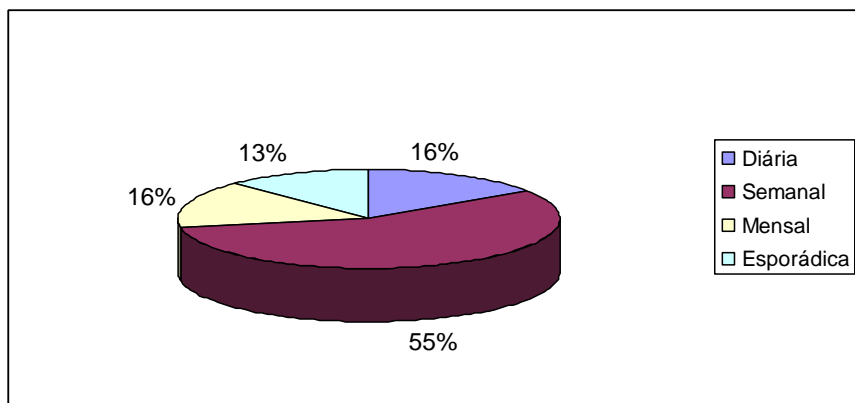
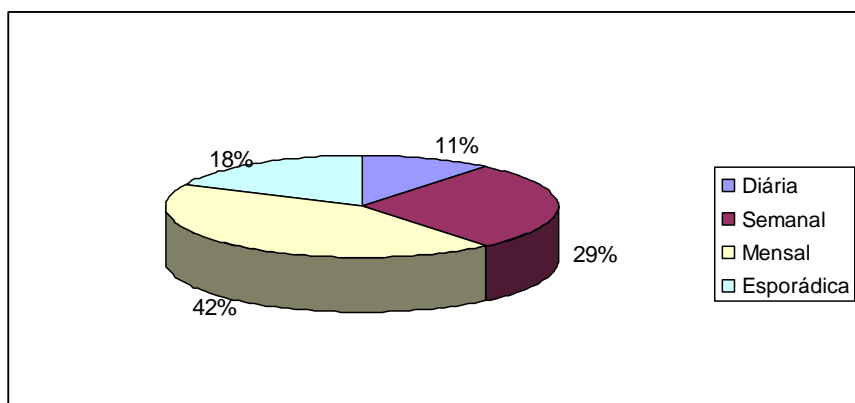


GRÁFICO 3c – FREQUÊNCIA MÉDICA COM QUE OS PROFESSORES UTILIZAM A BIBLIOTECA



Através dos GRÁFICOS 1a, 1b e 1c, verifica-se que o sexo predominante para as 3 categorias de usuários é o sexo masculino, em torno de 60% da população analisada.

A faixa etária da maioria dos alunos de graduação está entre 17 e 23 anos de idade (GRÁFICO 2a). Eles ingressam na Universidade na faixa de 17 e 18 anos e se formam após 5 anos de curso em média aos 23 anos. A faixa etária majoritária dos alunos de pós-graduação é até 25 anos (GRÁFICO 2b). A faixa etária dos professores é bem diversificada, sendo que a maioria compreende acima de 31 anos até 40 anos.

A partir do GRÁFICO 3a, verifica-se que a grande maioria dos alunos de graduação frequentam a Biblioteca semanalmente (61%), seguido de 33% que frequentam diariamente. Através do GRÁFICO 3b, verifica-se que a maioria dos alunos de pós-graduação frequentam a Biblioteca semanalmente (55%). No GRÁFICO 3c, verifica-se que a maior parte dos professores frequentam a Biblioteca mensalmente (42%). Analisando os resultados conclui-se que os alunos de graduação são os usuários que frequentam mais assiduamente a Biblioteca. Isso se deve ao fato de que esses alunos tem aulas todos os dias e necessitam vir a Biblioteca para estudar, realizar pesquisas e emprestar livros. Por outro lado, os alunos de Pós-graduação podem emprestar tanto uma quantidade maior de livros quanto por um maior período de tempo de empréstimo. Outro fato a ser considerado é que muitos dos alunos de pós-graduação possuem uma certa independência para realizar pesquisas bibliográficas e podem fazê-las utilizando a Internet, inclusive acessando o Portal da Informação da UFPR, consultando o acervo, bases de dados e outras fontes de informação. Desta forma, esses usuários vem a Biblioteca somente para consultar periódicos e realizar empréstimos de livros. Em relação aos professores a freqüência é menor comparada aos alunos de graduação e pós-graduação. Isso se deve ao fato de que, muitos professores têm sua própria Biblioteca e também uma maior independência na realização de pesquisas bibliográficas em bases de dados via Internet, além de terem um prazo maior para devolução no empréstimo de livros.

### 4.3 TABULAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

#### GRÁFICO 4a – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ACERVO DE LIVROS E PERIÓDICOS PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

GRÁFICO 4a.1 – ATUALIZAÇÃO DOS LIVROS

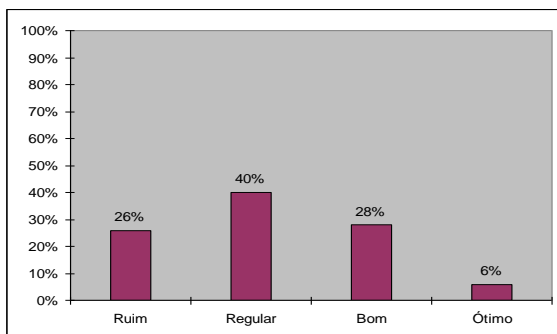


GRÁFICO 4a.2 – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS LIVROS

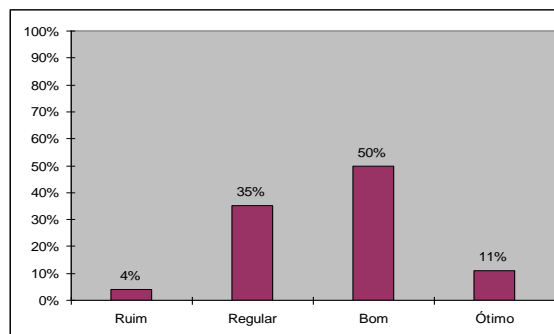


GRÁFICO 4a.3 – N.º. DE EXEMPLARES DISPONÍVEIS

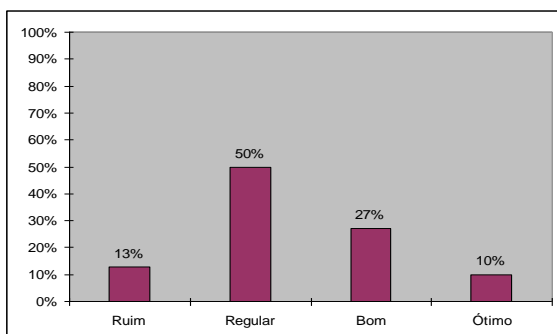


GRÁFICO 4a.4 – ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES

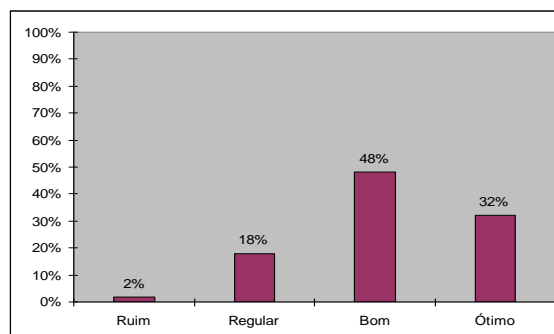


GRÁFICO 4a.5 – FACILIDADE EM LOCALIZAR O LIVRO NA ESTANTE

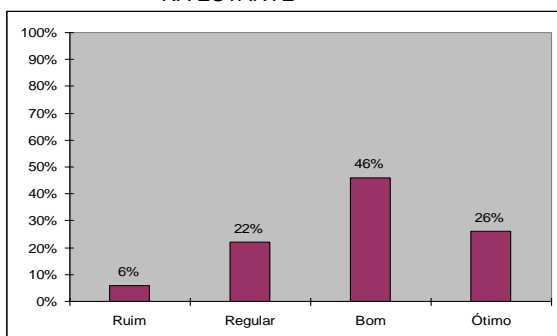


GRÁFICO 4a.6 – QUALIDADE DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS

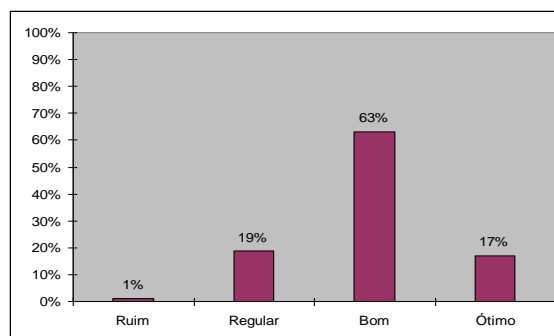
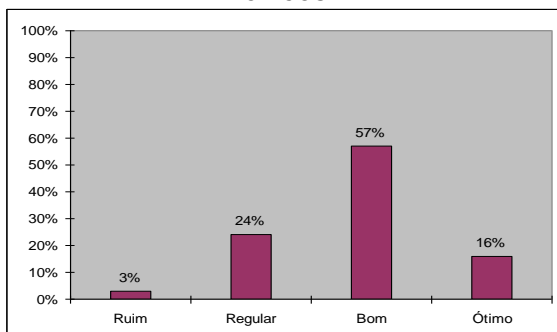


GRÁFICO 4a.7 – ATUALIZAÇÃO DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS



## GRÁFICO 4b – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ACERVO DE LIVROS E PERIÓDICOS PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

GRÁFICO 4b.1 – ATUALIZAÇÃO DOS LIVROS

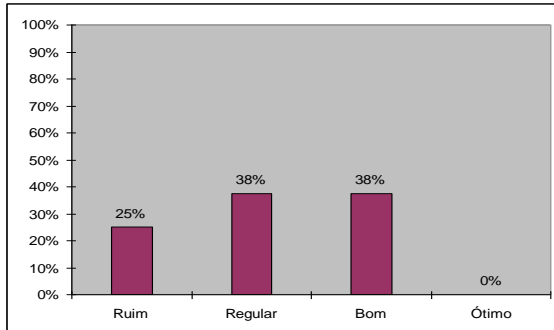


GRÁFICO 4b.2 – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS LIVROS

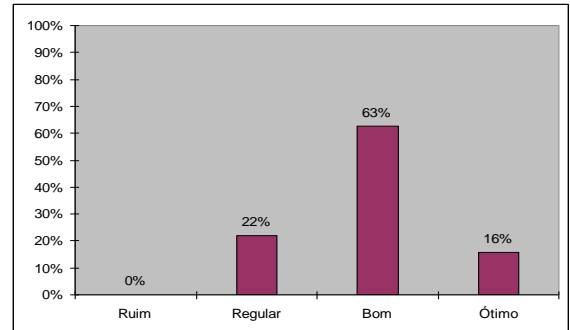


GRÁFICO 4b.3 – N.º. EXEMPLARES DISPONÍVEIS

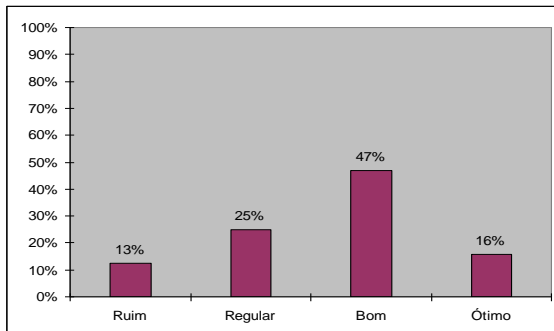


GRÁFICO 4b.4 – ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES

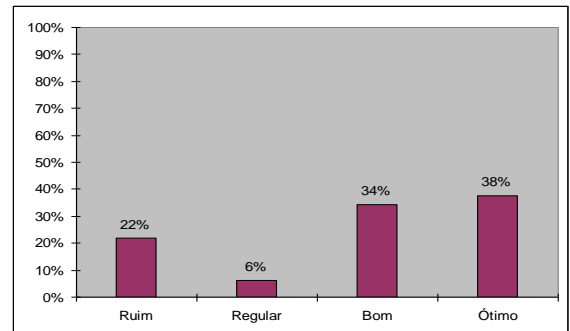


GRÁFICO 4b.5 – FACILIDADE EM LOCALIZAR O LIVRO NA ESTANTE

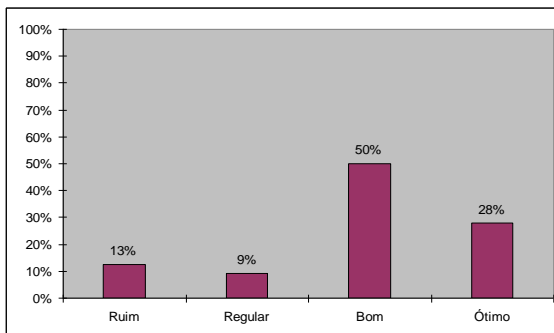


GRÁFICO 4b.6 – QUALIDADE DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS

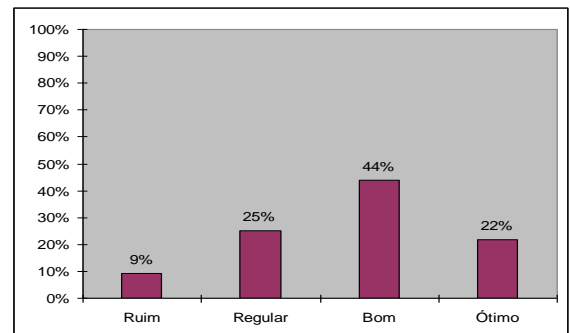
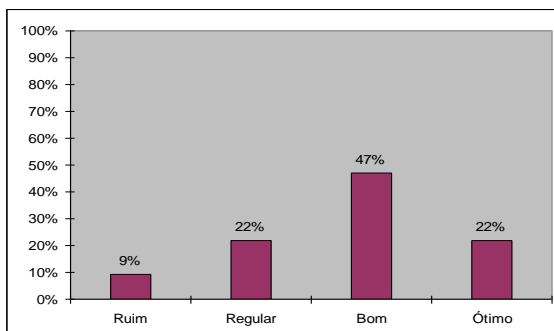
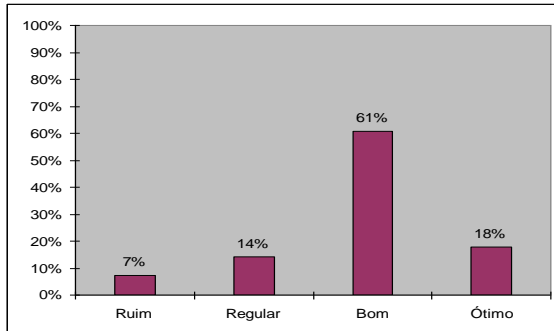


GRÁFICO 4b.7 – ATUALIZAÇÃO DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS

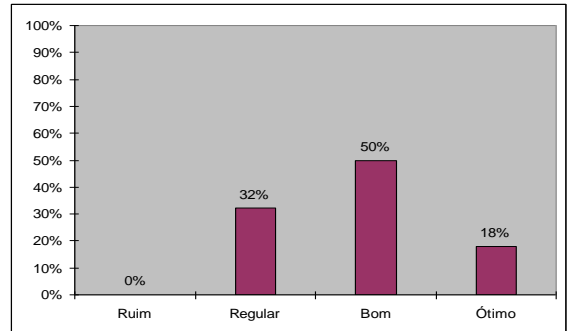


## GRÁFICO 4c – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ACERVO DE LIVROS E PERIÓDICOS PELOS PROFESSORES

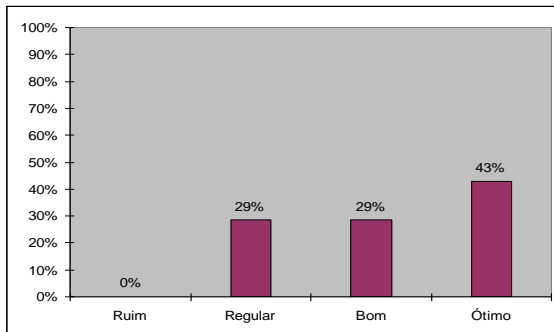
### GRÁFICO 4c.1 – ATUALIZAÇÃO DOS LIVROS



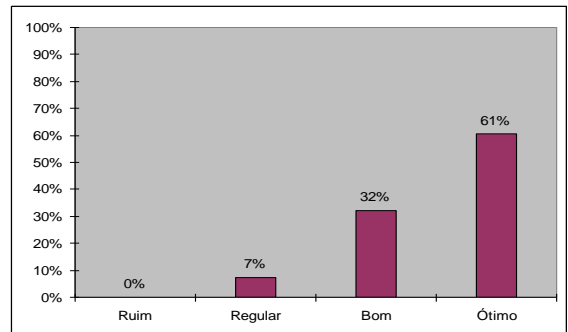
### GRÁFICO 4c.2 – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS LIVROS



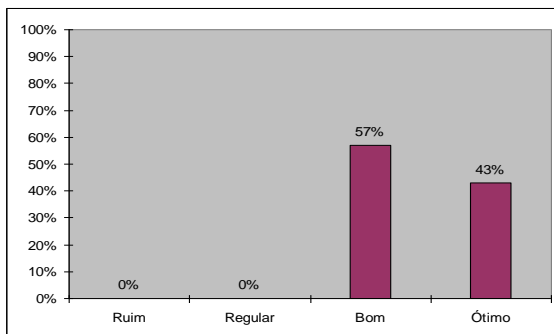
### GRÁFICO 4c.3 – N.º DE EXEMPLARES DISPONÍVEIS



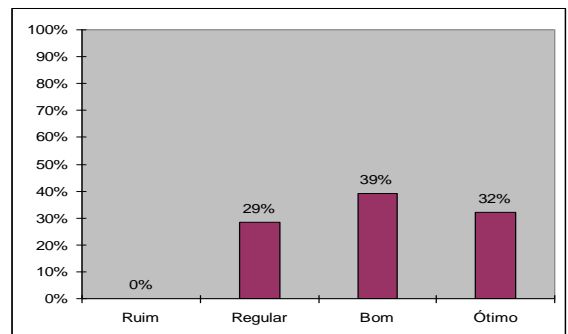
### GRÁFICO 4c.4 – ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES



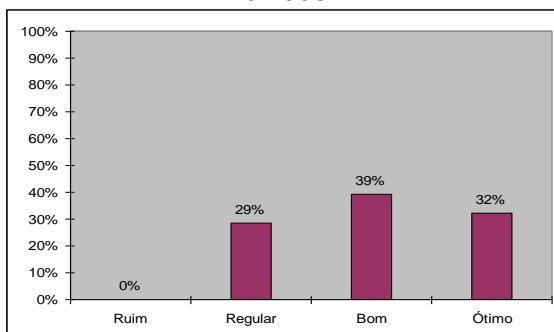
### GRÁFICO 4c.5 – FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO DO LIVRO NA ESTANTE



### GRÁFICO 4c.6 – QUALIDADE DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS



### GRÁFICO 4c.7 – ATUALIZAÇÃO DOS TÍTULOS DE PERIÓDICOS



Em relação à avaliação da qualidade do acervo de livros e periódicos pelos usuários (GRÁFICO 4a, 4b e 4c), verifica-se que:

#### **a) Quanto à atualização dos livros**

Através do GRÁFICO 4a.1, em relação a atualização dos livros, verifica-se que a maioria dos alunos de graduação (66%) atribuem conceitos entre “Ruim” e “Regular”. Para os alunos de pós-graduação, cerca de 63% atribuem conceitos entre “Ruim” e “Regular”. Quanto aos professores, 79% consideram a atualização dos livros entre “Bom” e “Ótimo”. Fazendo uma comparação entre as três categorias de usuários, observa-se que os alunos de graduação e os alunos de pós-graduação estão insatisfeitos com a atualização dos livros. As opiniões acima são divergentes das opiniões dos professores, os quais fazem uma avaliação positiva. Nesta pesquisa não foi feito um detalhamento sobre quais títulos de livros e de quais áreas do Direito os usuários consideram os livros desatualizados, embora para a maioria dos professores esta atualização é satisfatória. Provavelmente, essa insatisfação por parte dos usuários que frequentam assiduamente a Biblioteca (alunos de graduação e pós-graduação) se deve ao fato do Curso de Direito ter um cunho teórico, com muitas disciplinas e uma vasta bibliografia para cada uma das áreas do Direito, o que torna difícil mantê-la sempre atualizada, pois os recursos financeiros e o espaço físico da Biblioteca são finitos. Outro fator determinante é a rapidez com que os títulos ficam esgotados. Geralmente são editados com tiragem pequena que se esgotam rapidamente.

A JU tem procurado manter a comunicação e a integração com sua comunidade interna de usuários por meio de seu Comitê de Usuários que é composto por 1 professor de cada área do Direito, 1 aluno de graduação e 2 alunos de pós-graduação, sendo 1 de mestrado e 1 de doutorado. Este Comitê é responsável por encaminhar as demandas relativas às novas aquisições de todos os professores das áreas e participa, por meio de reuniões periódicas, do andamento dos serviços da Biblioteca, direcionando seus objetivos, suas ações e seus avanços.

Infelizmente, nos últimos quatro anos, o Comitê de Usuários da JU foi desativado. As opiniões manifestadas sobre a atualização dos livros mostram a necessidade urgente de reativar este Comitê.

**PROPOSTAS:**

- Reativar o Comitê de Usuários da Biblioteca
- Levantar, junto ao Comitê de Usuários da Biblioteca e junto a todos os professores do setor por meio de e-mail, as necessidades relativas a ampliação do acervo, referente aos títulos novos da área ou novas edições dos títulos já existentes.
- Enviar a lista das necessidades apontadas à Biblioteca Central a fim de verificar a disponibilidade de recursos financeiros no SiBi e na ACBF.
- Revisar constantemente as listas de atualização do acervo junto ao comitê de usuários e enviar à Biblioteca Central anualmente um projeto referente a esta atualização para que seja incluído no Plano de Ação do SiBi.

**b) Quanto ao estado de conservação dos livros**

Através do GRÁFICO 4a.2 verifica-se que a maioria dos alunos de graduação (85%) consideram o estado de conservação dos livros entre “Regular” e “Bom”. Através do GRÁFICO 4b.2 pode-se verificar que a maioria dos alunos de pós-graduação (63%) consideram “Bom”. Pela análise do GRÁFICO 4c.2, observa-se que 82% dos professores atribuem conceitos entre “Regular” e “Bom”. Comparando as três categorias de usuários, conclui-se que a maioria está satisfeita com o estado de conservação dos livros. Recentemente três servidoras da JU fizeram um curso de restauração de livros e atualmente uma delas está realizando esse trabalho na Biblioteca. Estima-se que, em um ano a Biblioteca disponibilizará uma grande quantidade de livros restaurados e em melhores condições de serem utilizados. Com isso, espera-se um aumento do grau de satisfação dos usuários em relação a este item.

**PROPOSTA:**

Diante do resultado obtido, não há necessidade de melhoria, apenas manter o atual estado de conservação.

**c) Quanto ao n° de exemplares disponíveis**

No GRÁFICO 4a.3, verifica-se que 50% dos alunos de graduação atribuem conceito “Regular” e 27% atribuem conceito “Bom” quanto a disponibilidade de exemplares. Através do GRÁFICO 4b.3, verifica-se que 47% dos alunos de pós-

graduação atribuem conceito “Bom” e 25% atribuem conceito “Regular”. Através do GRÁFICO 4c.3 verifica-se que 72% dos professores atribuem conceitos entre “Bom” e “Ótimo”.

Comparando as três categorias de usuários pode-se verificar que os alunos de graduação são os que apresentam maior grau de insatisfação em relação ao número de exemplares disponíveis. Em contrapartida os professores são os que apresentam o maior grau de satisfação. Esse resultado é esperado, uma vez que a relação (número de usuário por categoria)/(número de exemplares) é bem maior para os alunos de graduação, se comparada com os alunos de pós-graduação e professores, indicando que os alunos de graduação concorrem mais entre si pelo empréstimo de um dado exemplar de livro do que os professores. Também é justificado pelo fato de muitos professores possuírem sua própria coleção de livros e frequentarem menos a Biblioteca do que os alunos de graduação.

Cabe comentar, como dito anteriormente, que a verba para aquisição de material bibliográfico, está aquém das necessidades informacionais dos usuários. Não obstante, o SiBi da UFPR tem gasto nos últimos anos em média 1 milhão de reais/ano para a manutenção/atualização do acervo de todas as suas bibliotecas. No caso da JU, como a bibliografia da área é vasta, frequentemente surgem novas edições de títulos incluídos nas bibliografias básicas das disciplinas. Considerando que o espaço físico da Biblioteca é finito, que o valor unitário do livro é alto e que os recursos disponíveis são limitados, a Biblioteca opta em adquirir novos títulos e/ou novas edições de títulos já existentes em detrimento da duplicação de exemplares.

#### **PROPOSTAS:**

- Verificar junto a Biblioteca Central/Departamento de Bibliotecas e Documentação e por meio do software de gerenciamento utilizado pelo SiBi, quais são os títulos mais emprestados e a proporção do número dos empréstimos relacionados aos exemplares existentes na Biblioteca e o número de alunos.
- Levantar, por observação na JU, quais são os títulos mais procurados.
- Enviar à Biblioteca Central a lista com os títulos dos livros mais emprestados e consultados com a sugestão da quantidade necessária para ampliação.

- Verificar junto à Biblioteca Central ou à ACBF a disponibilidade de recursos para aquisição de material bibliográfico.
- Incluir na demanda em forma de projeto no Plano de Ação do SiBi a captação de recursos.

#### **d) Quanto à organização dos livros nas estantes**

Através do GRÁFICO 4a.4, verifica-se que 80% dos alunos de graduação atribuem conceitos entre “Bom” e “Ótimo” para organização dos livros nas estantes. No GRÁFICO 4b.4, verifica-se que 72% dos alunos de pós-graduação atribuem conceitos entre “Bom” e “Ótimo”. Em relação aos professores 93% atribuem conceitos entre “Bom” e “Ótimo” (GRÁFICO 4c.4). Comparando as três categorias, conclui-se que a maioria dos usuários estão satisfeitos com a organização dos livros nas estantes.

#### **e) Facilidade em localizar o livro na estante**

Através do GRÁFICO 4a.5, observa-se que 72% dos alunos de graduação atribuem conceitos entre “Bom” e “Ótimo” quanto a facilidade em localizar os livros nas estantes. No GRÁFICO 4b.5, verifica-se que 78% dos alunos de pós-graduação atribuem conceitos entre “Bom” e “Ótimo”. Em relação aos professores 100% atribuem conceitos entre “Bom” e “Ótimo” (GRÁFICO 4c.5). Comparando as três categorias, conclui-se que a maioria dos usuários estão satisfeitos com a localização dos livros nas estantes. Embora os usuários em sua maioria, tenham se mostrados satisfeitos, é importante melhorar a comunicação visual da biblioteca para beneficiar e satisfazer a todos os usuários e atingir assim a excelência neste quesito.

#### **PROPOSTAS: (Referente ao item d e item e)**

- Elaborar um projeto de comunicação visual a fim de ser incluído no Plano de Ação do SiBi para o próximo ano.
- Solicitar o recurso primeiramente ao SiBi, depois a ACBF ou em outras fontes.

#### **f) Qualidade dos títulos de periódicos**

Através do GRÁFICO 4a.6, verifica-se que 63% dos alunos de graduação atribuem conceito “Bom” para a qualidade dos títulos de periódicos. No GRÁFICO 4b.6, verifica-se que 44% dos alunos de pós-graduação atribuem conceito “Bom”.

Em relação aos professores 39% atribuem conceito “Bom”. Comparando as três categorias de usuários verifica-se que a maioria está satisfeita com a qualidade dos títulos de periódicos. Pode-se observar que os alunos de graduação apresentam maior satisfação neste item do que os alunos de pós-graduação e professores, indicando que a qualidade dos títulos dos periódicos está de acordo com as suas necessidades. No entanto, o grau de satisfação reduz um pouco para professores e alunos de pós-graduação, que são justamente as categorias que mais utilizam artigos de periódicos. Talvez isso esteja relacionado com a maior necessidade, aumentando assim o grau de exigência tanto na quantidade de títulos quanto na qualidade dos mesmos.

Embora o resultado tenha sido satisfatório, a busca ao catálogo de periódicos ainda não está informatizada. Existe apenas o catálogo com os títulos dos periódicos disponíveis aos usuários, sem a disponibilidade de visualização da coleção. Essa é uma reclamação constante feita pelos usuários e percebida no dia a dia pelos servidores.

**PROPOSTA:**

- Informatizar o catálogo de títulos de periódicos em um ano.

**g) Atualização dos títulos de periódicos**

Através do GRÁFICO 4a.7, verifica-se que a maioria dos alunos de graduação (57%) atribuem conceito “Bom” para a atualização dos títulos de periódicos. No GRÁFICO 4b.7, verifica-se que 47% dos alunos de pós-graduação atribuem conceito “Bom”. Em relação aos professores, 39% atribuem conceito “Bom” (GRÁFICO 4c.7). Comparando o resultado das três categorias, conclui-se que a maioria dos usuários estão satisfeitos com a atualização dos títulos de periódicos.

Na realidade, o SiBi tem procurado manter a coleção de periódicos nacionais e estrangeiros da JU atualizada ano a ano, sendo que alguns títulos tem uma coleção de mais de 50 anos.

**PROPOSTA:**

Diante do resultado obtido, não há necessidade de melhoria, apenas manter a coleção atualizada.

GRÁFICO 5a – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE LIVROS QUE OS ALUNOS DE GRADUAÇÃO PODEM EMPRESTAR

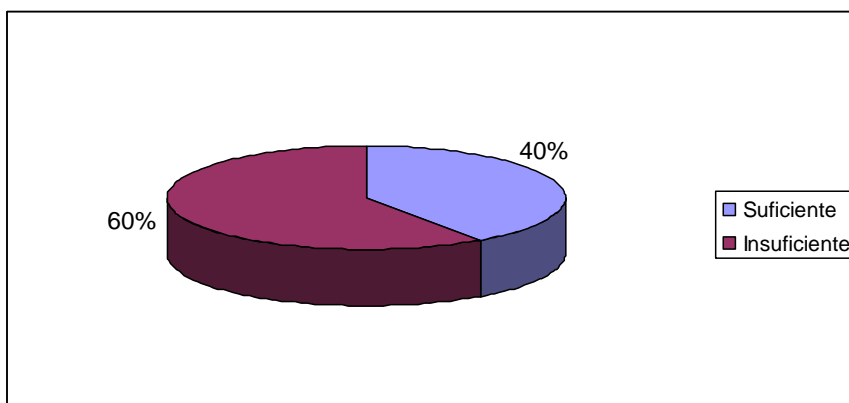


GRÁFICO 5b – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE LIVROS QUE OS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO PODEM EMPRESTAR

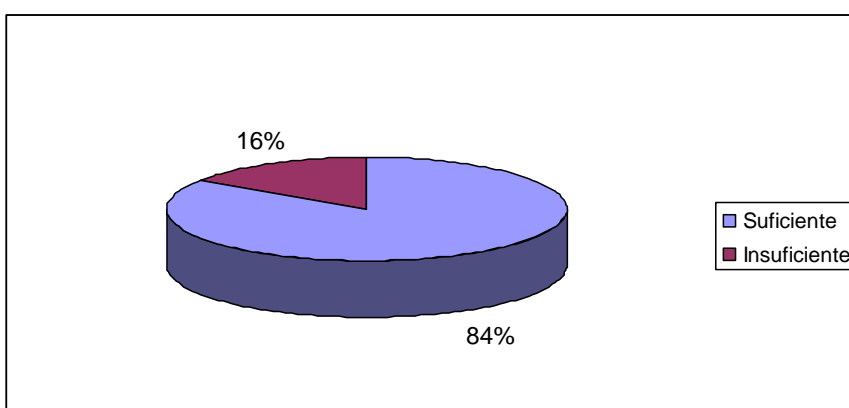
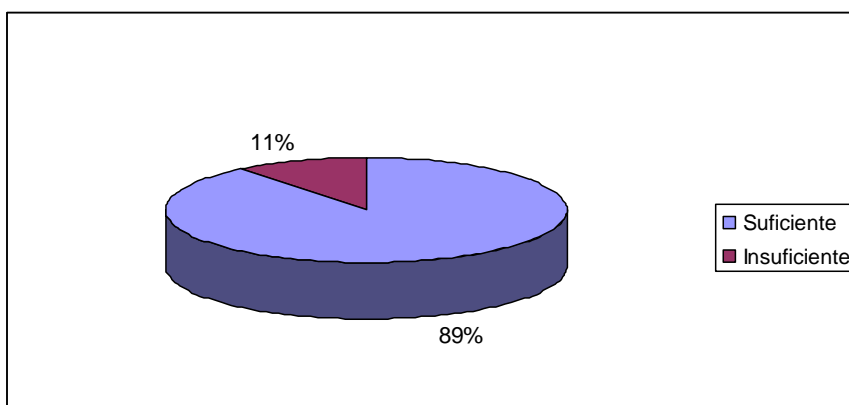


GRÁFICO 5c – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE LIVROS QUE OS PROFESSORES PODEM EMPRESTAR



Na presente amostra (GRÁFICO 5a) constata-se que 60% dos alunos de graduação consideram a quantidade de livros que podem emprestar insuficiente. Essa insatisfação é observada também no dia a dia de trabalho através das reclamações feitas pelos alunos, principalmente aqueles do 5º. ano, os quais escrevem a monografia de conclusão de curso. Essa quantidade foi determinada após anos de discussões e várias reuniões das chefias das unidades do SiBi da UFPR, na busca de homogeneidade e padronização dos procedimentos, em virtude da informatização, buscando parâmetros idênticos para todas as bibliotecas. Após vários cálculos sobre a quantidade de acervo circulante de todo o SiBi, aliado ao cálculo da quantidade de alunos e de prazos possíveis, chegou-se a conclusão que para atender as necessidades da maioria dos usuários com o acervo disponível, o ideal seria de 2 exemplares por aluno. Assim, todas as bibliotecas do SiBi atendem o princípio de igualdade; todos os usuários de graduação podem emprestar 2 livros de cada vez em qualquer das Bibliotecas do SiBi. Porém, o Curso de Direito devido a sua base teórica ficou prejudicado, pois observa-se pela pesquisa que o empréstimo de 2 livros não atende as necessidades dos alunos de graduação.

Através do GRÁFICO 5b, verifica-se que 84% dos alunos de pós-graduação consideram a quantidade de livros que podem emprestar suficiente.

Em relação aos professores 89% consideram suficiente (GRÁFICO 5c).

Um fato a ser considerado é que os usuários podem emprestar esta quantidade de material, por categoria, por biblioteca, o que significa dizer que um aluno de graduação, por exemplo, poderá emprestar 2 livros na JU, 2 na HE (Biblioteca de Ciências Humanas e Educação) e 2 na SA (Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas) e assim por diante, pois existem vários títulos duplicados em algumas bibliotecas do SiBi e há também várias áreas correlatas.

#### **PROPOSTA:**

- Alterar o regulamento de empréstimos, aumentando a quantidade permitida aos alunos de graduação para 3 livros de cada vez, através de pedido formal às chefias das unidades do SiBi.

GRÁFICO 6a – AVALIAÇÃO SOBRE A SUSPENSÃO DE 2 DIAS ÚTEIS COMO PENALIDADE POR DIA DE ATRASO NA DEVOLUÇÃO DO MATERIAL EMPRESTADO PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

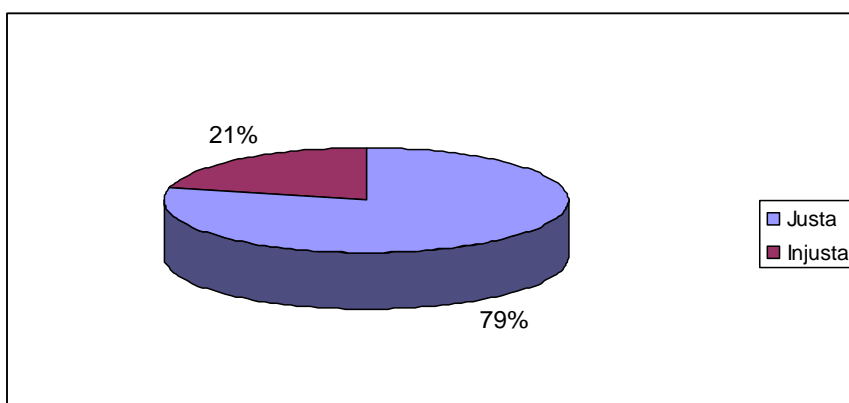


GRÁFICO 6b – AVALIAÇÃO SOBRE A SUSPENSÃO DE 2 DIAS ÚTEIS COMO PENALIDADE POR DIA DE ATRASO NA DEVOLUÇÃO DO MATERIAL EMPRESTADO PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

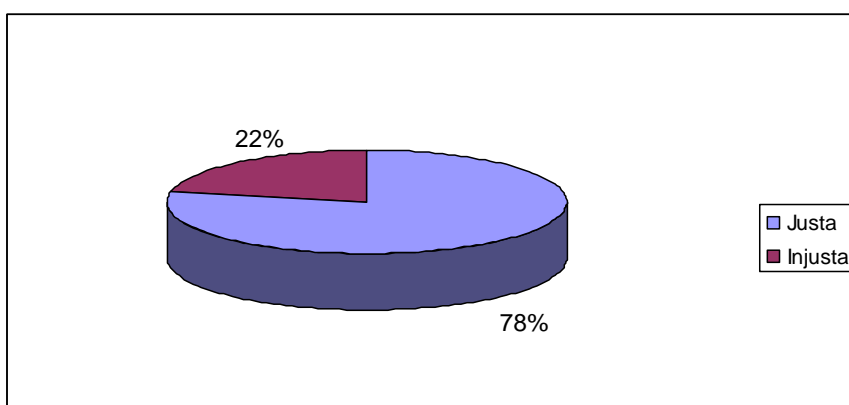
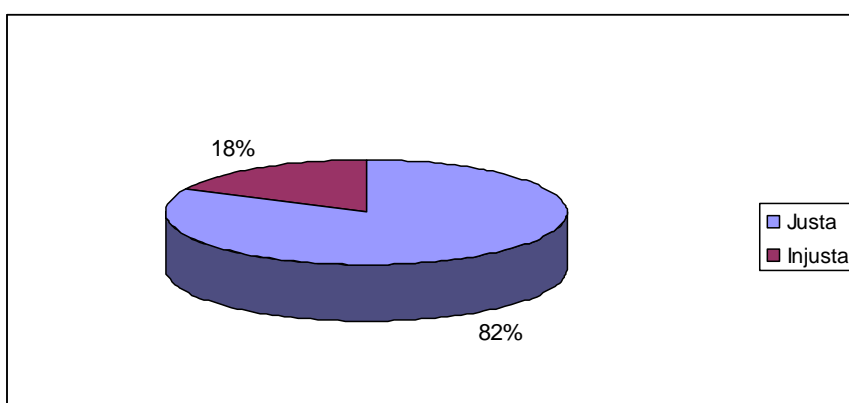


GRÁFICO 6c – AVALIAÇÃO SOBRE A SUSPENSÃO DE 2 DIAS ÚTEIS COMO PENALIDADE POR DIA DE ATRASO NA DEVOLUÇÃO DO MATERIAL EMPRESTADO PELOS PROFESSORES



Analisando os GRÁFICOS 6a, 6b e 6c, verifica-se que a maioria dos usuários estão mais satisfeitos com a forma de penalidade por atraso na devolução do material emprestado.

É importante ressaltar que até 26/02/2009 a penalidade era pecuniária (multa), e a mudança para suspensão por atraso, por parte do SiBi, foi feita através de várias solicitações dos centros acadêmicos da UFPR. Acreditamos que esta é a primeira pesquisa realizada após esta mudança e, por este motivo, este resultado é um indicativo de que os usuários estão satisfeitos e concordam com esta forma de penalidade.

**PROPOSTA:**

- Diante do resultado favorável e considerando que a alteração foi recente, manter esta forma de penalidade por atraso na devolução do material bibliográfico.

## GRÁFICO 7a – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS FUNCIONÁRIOS AOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

GRÁFICO 7a.1 - CORTESIA, SIMPATIA E ATENÇÃO

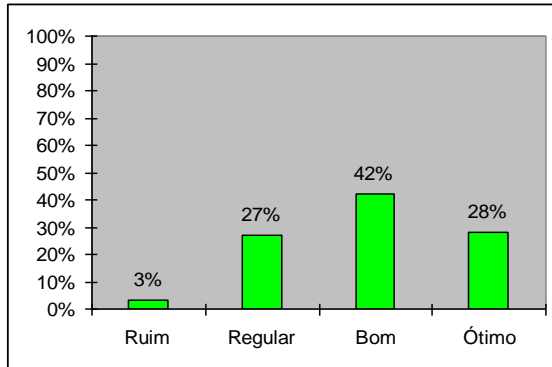


GRÁFICO 7a.2 - CONFIANÇA E SEGURANÇA

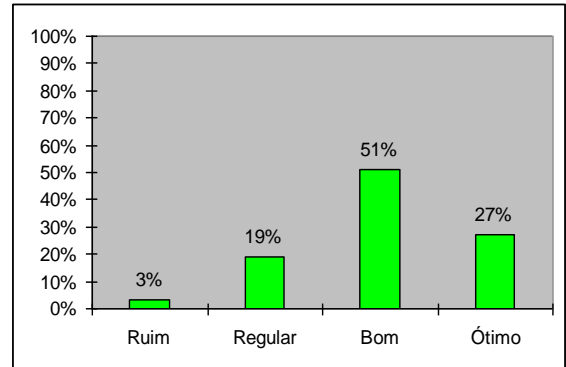


GRÁFICO 7a.3 – RAPIDEZ NO ATENDIMENTO

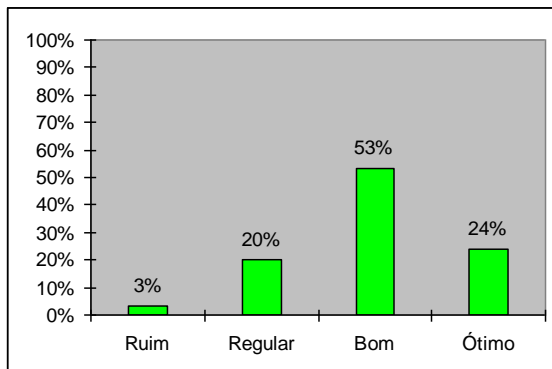
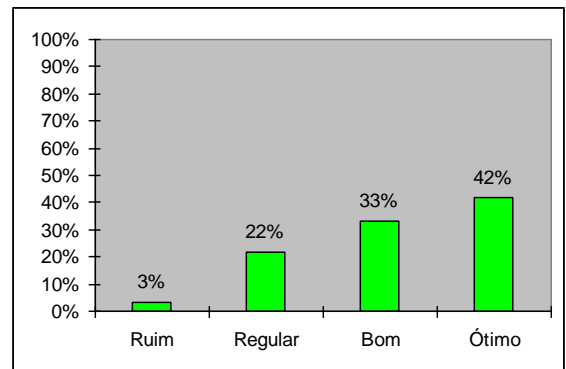


GRÁFICO 7a.4 ORIENTAÇÃO AOS CALOUROS



## GRÁFICO 7b – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS FUNCIONÁRIOS AOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

GRÁFICO 7b.1 – CORTESIA, SIMPATIA E ATENÇÃO

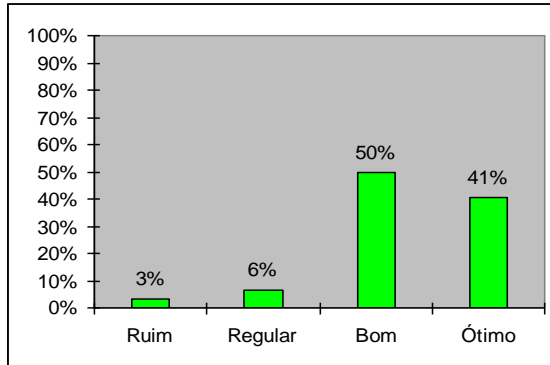


GRÁFICO 7b.2 – CONFIANÇA E SEGURANÇA

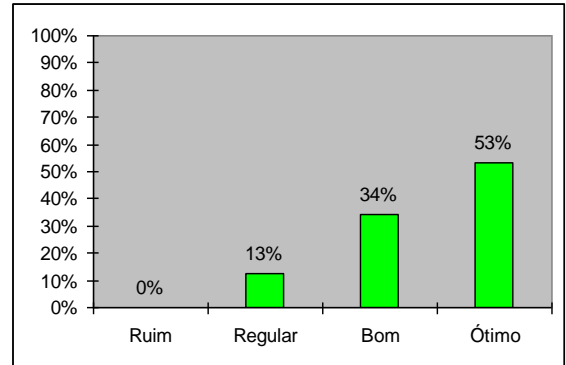


GRÁFICO 7b.3 – RAPIDEZ NO ATENDIMENTO

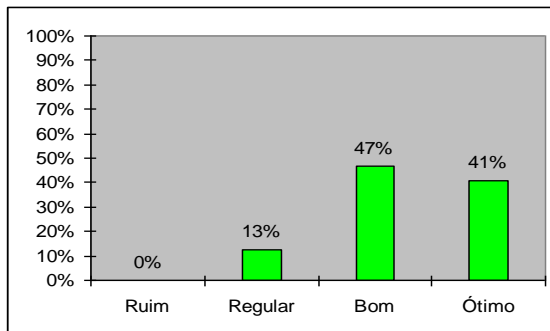
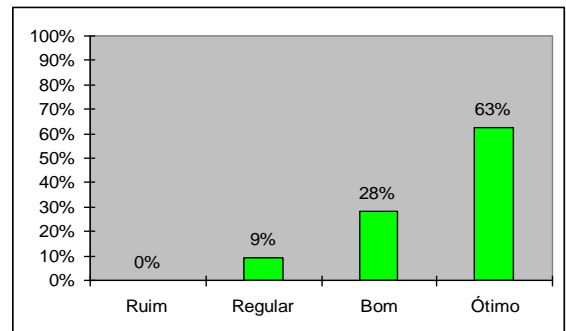


GRÁFICO 7b.4 – ORIENTAÇÃO AOS CALOUROS



## GRÁFICO 7c – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS FUNCIONÁRIOS AOS PROFESSORES

GRÁFICO 7c.1 – CORTESIA, SIMPATIA E ATENÇÃO

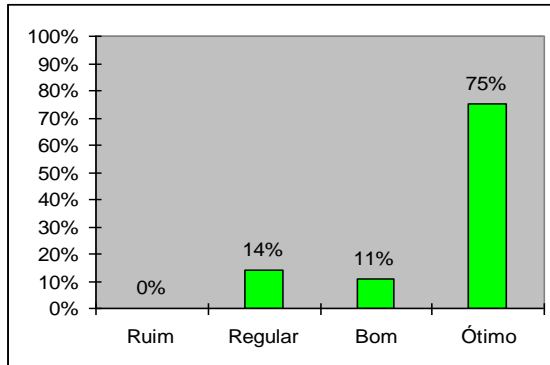


GRÁFICO 7c.2 – CONFIANÇA E SEGURANÇA

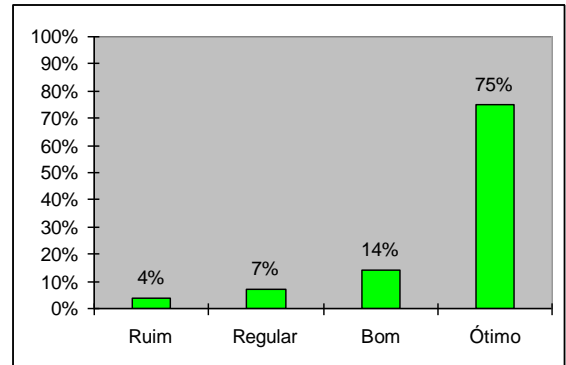


GRÁFICO 7c.3 – RAPIDEZ NO ATENDIMENTO

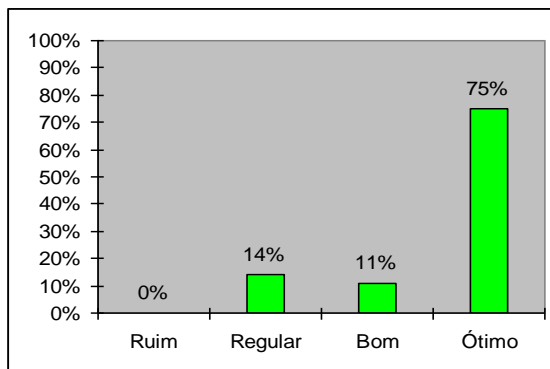
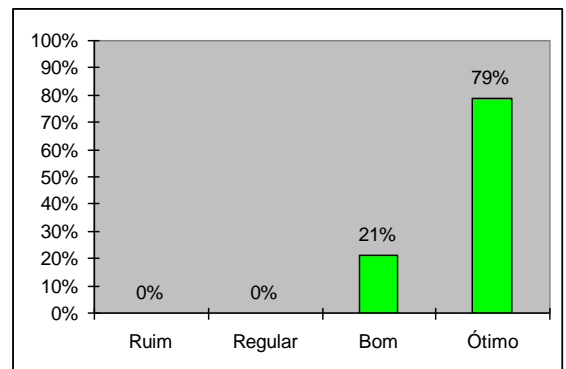


GRÁFICO 7c.4 – ORIENTAÇÃO AOS CALOUROS



Analisando os GRÁFICOS 7a.1, 7a.2, 7a.3 e 7a.4, verifica-se que mais de 70% dos alunos de graduação estão satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado pelos servidores, atribuindo conceitos entre “Bom” e “Ótimo”. Em relação aos alunos de pós-graduação, mais de 87% estão satisfeitos atribuindo conceitos entre “Bom” e “Ótimo” (GRÁFICOS 7b.1, 7b.2, 7b.3, 7b.4) e em relação aos professores mais de 86% estão satisfeitos atribuindo conceitos entre “Bom” e “Ótimo” (GRÁFICOS 7c.1, 7c.2, 7c.3, 7c.4).

O atual quadro de servidores é inferior a necessidade da Biblioteca para que o atendimento seja adequado. Mesmo assim, a qualidade do atendimento foi considerada satisfatória pelas três categorias de usuários.

#### **PROPOSTAS:**

- Manter a qualidade do atendimento.
- Incentivar a participação dos servidores da Biblioteca em cursos de treinamento e aperfeiçoamento.
- Contratar 4 novos servidores através de concurso público.

GRÁFICO 8a – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E MOBILIÁRIO DESTINADOS AOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

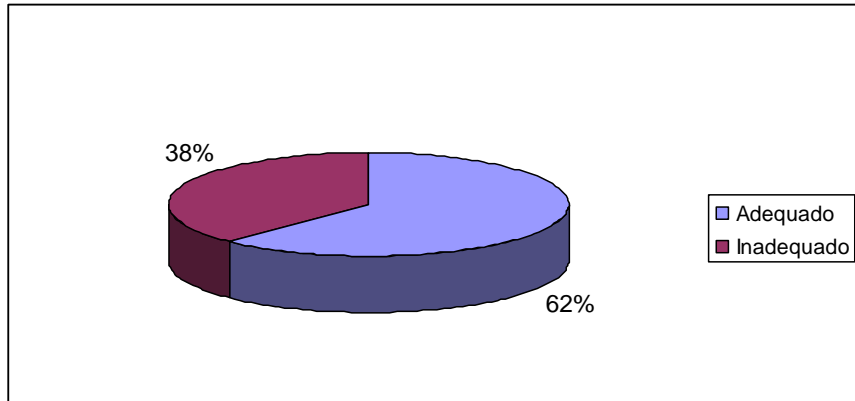


GRÁFICO 8b – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E MOBILIÁRIO DESTINADOS AOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

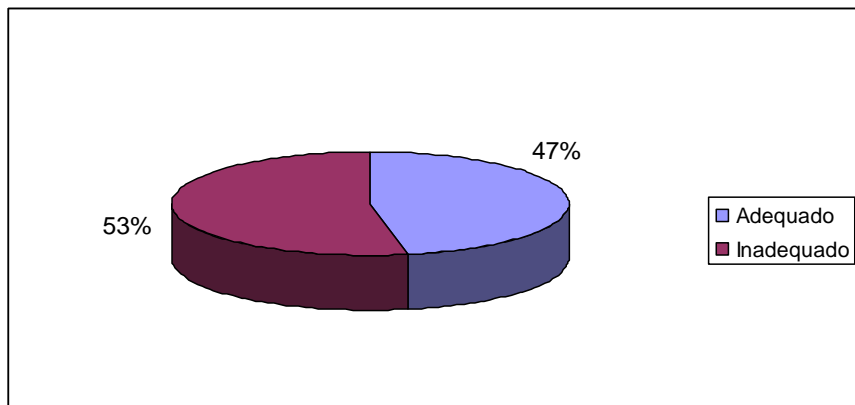
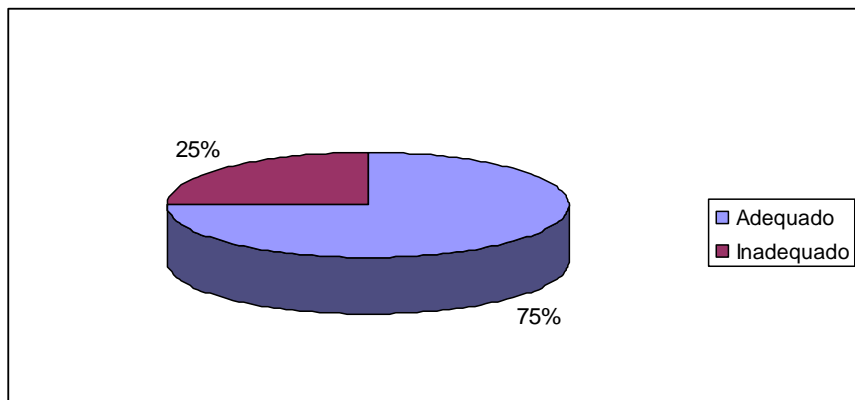


GRÁFICO 8c – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E MOBILIÁRIO DESTINADOS AOS PROFESSORES



Através do GRÁFICO 8a, verifica-se que a maioria dos alunos de graduação (62%) consideram o espaço físico e mobiliário adequados. Os alunos de pós-graduação (53%) consideram inadequados (GRÁFICO 8b). Em relação aos professores, 75% consideram adequados (GRÁFICO 8c). Comparando as três categorias, conclui-se que os alunos de pós-graduação não estão satisfeitos com o espaço físico. A maioria solicita ampliação das salas de estudos individuais, aumento do número de mesas e cadeiras, melhoria da iluminação e redução do barulho.

**PROPOSTAS:**

- Fazer um projeto de *layout* dos espaços internos da Biblioteca.
- Adquirir novos mobiliários
- Fazer um projeto de isolamento acústico
- Solicitar junto aos técnicos da Prefeitura Universitária, a substituição da atual iluminação.

GRÁFICO 9a – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE TERMINAIS DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS PARA PESQUISA DOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

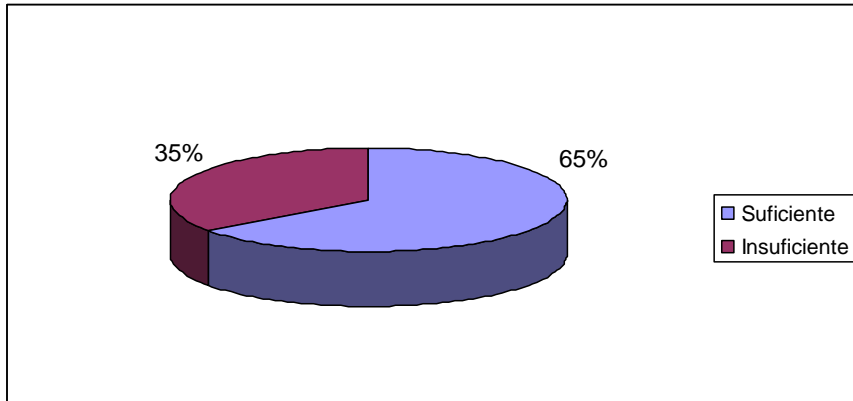


GRÁFICO 9b – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE TERMINAIS DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS PARA PESQUISA DOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

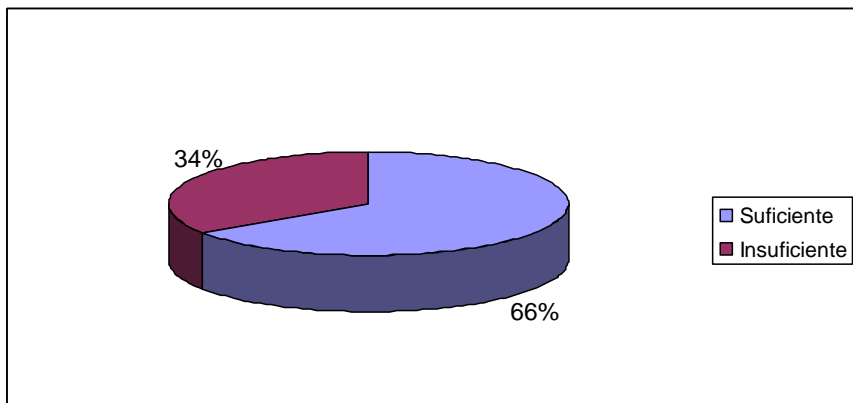
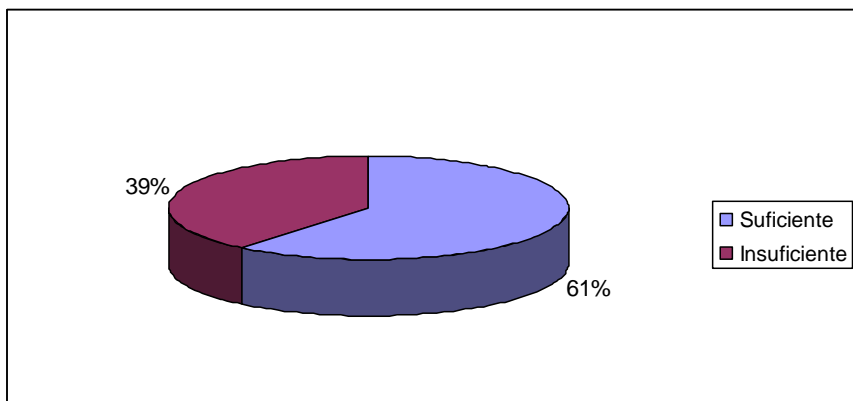


GRÁFICO 9c – AVALIAÇÃO DA QUANTIDADE DE TERMINAIS DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS PARA PESQUISA DOS PROFESSORES



Analisando os GRÁFICOS 9a, 9b e 9c, respectivamente, verifica-se que os alunos de graduação (65%), pós-graduação (66%) e professores (61%) consideram suficiente o número de terminais de computadores disponíveis.

**PROPOSTAS:**

- Adquirir mais 2 terminais de computadores
- Consertar os terminais que apresentam defeitos
- Manter periodicamente a manutenção dos terminais de computadores

GRÁFICO 10a – AVALIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

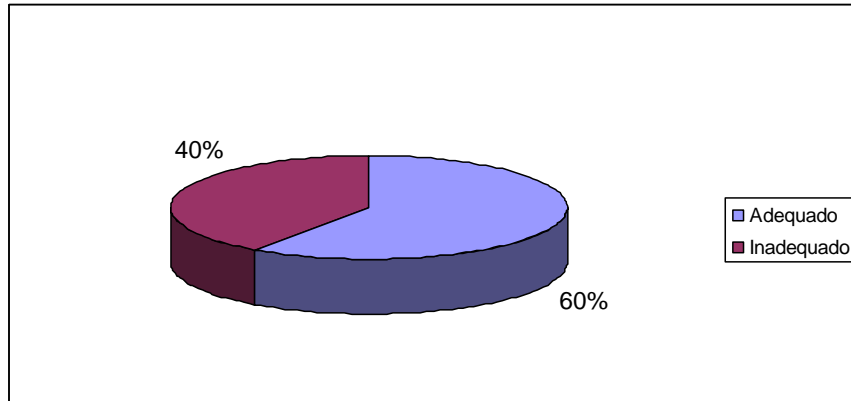


GRÁFICO 10b – AVALIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

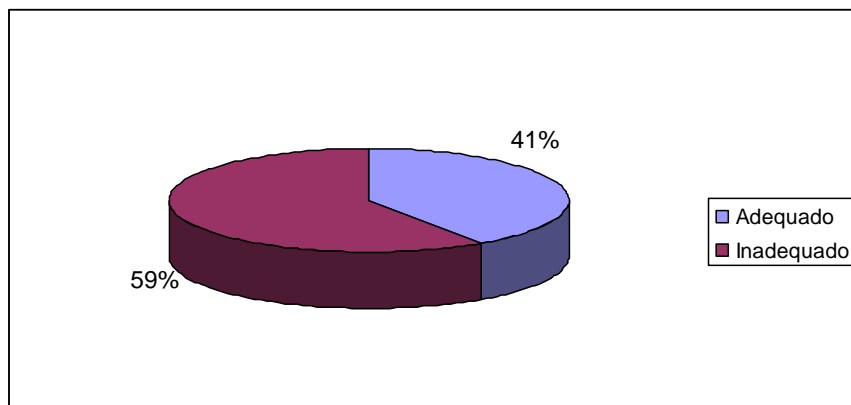
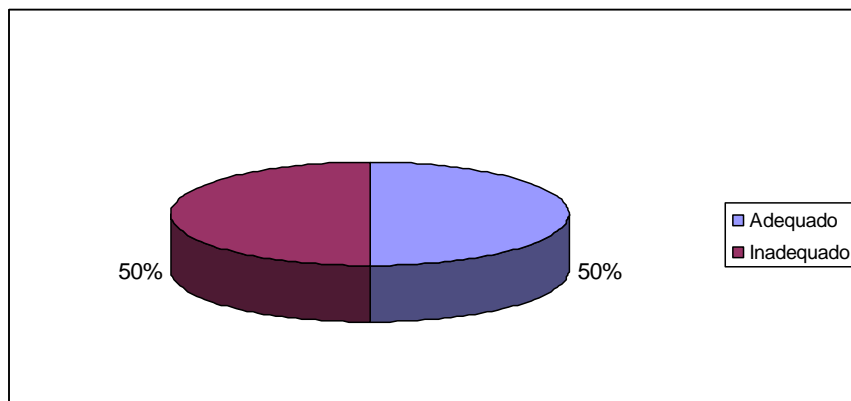


GRÁFICO 10c – AVALIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA PELOS PROFESSORES



Em relação à avaliação do horário de funcionamento da Biblioteca, pode-se constatar que 40% dos alunos de graduação estão insatisfeitos, sendo que a maioria destes frequentam o Curso de Direito no período noturno (GRÁFICO 10a). O resultado da pesquisa na sua maioria foi satisfatório, no entanto, 40% da amostra estão insatisfeitos com o horário de funcionamento da Biblioteca, uma vez que muitos trabalham e não podem vir à Biblioteca antes do início das aulas.

No que se refere aos alunos de pós-graduação, verifica-se que 59% consideram inadequado o horário de funcionamento da Biblioteca (GRÁFICO 10b) e em relação aos professores 50% consideram inadequado (GRÁFICO 10c).

Analisando o resultado dessa pesquisa, conclui-se que a maioria dos usuários não estão satisfeitos com o atual horário de funcionamento da Biblioteca. Na opinião desses usuários, o horário ideal de funcionamento da Biblioteca seria de segunda a sexta-feira até às 22 horas e aos sábados até às 12 horas. Esse horário seria ideal para atender as necessidades desses usuários e principalmente daqueles que trabalham em horário comercial. Porém, a Biblioteca conta com um quadro de pessoal reduzido e manter a Biblioteca funcionando no horário atual (13 horas por dia) já é uma tarefa difícil. Das nove servidoras pertencentes ao quadro da Biblioteca de Ciências Jurídicas, duas estão em processo de aposentadoria, o que irá agravar ainda mais o problema num curto prazo se não houver contratações. A perspectiva de reposição dessas vagas e também a ampliação do quadro será feita quando forem contratados os novos servidores do REUNI (Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais) que são esperados para 2010/2011. Os bolsistas contratados como paliativo a falta de servidores são alunos dos cursos de graduação da UFPR e necessitam primeiramente atender suas necessidades de alunos e em segundo lugar as necessidades da Biblioteca. Além disso, ocorre uma rotatividade muito grande entre esses bolsistas, fazendo com que os servidores necessitem dispendir muito tempo em treinamentos dos mesmos. A fim de minimizar este problema, frequentemente apontado pelos usuários, o horário de funcionamento disponibilizado é ininterrupto das 8:00 às 20:50 h.

#### **PROPOSTAS:**

- Contratar 4 novos servidores por concurso público
- Ampliar o horário de funcionamento da Biblioteca até às 22horas
- Abrir aos sábados até às 12 horas

GRÁFICO 11a – AVALIAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA INFORMAÇÃO PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

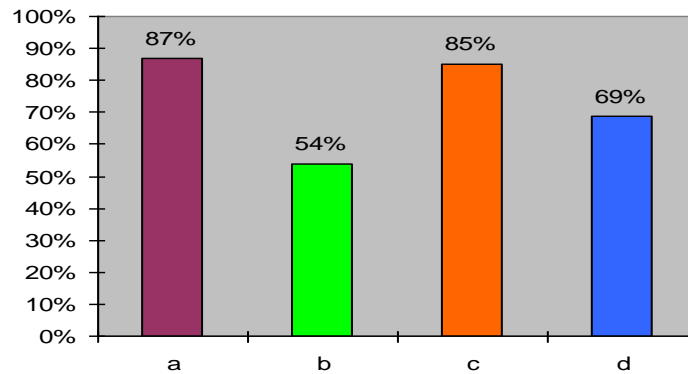


GRÁFICO 11b – AVALIAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA INFORMAÇÃO PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

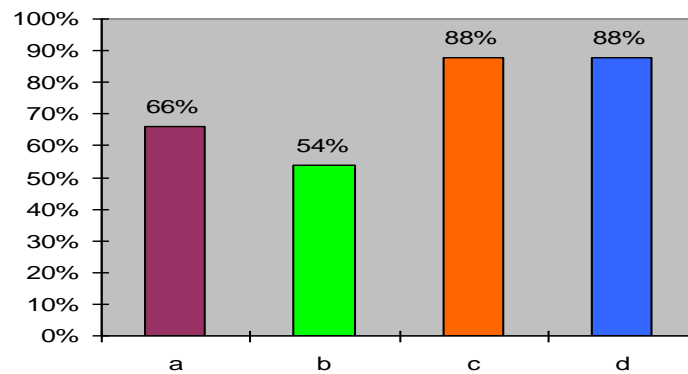
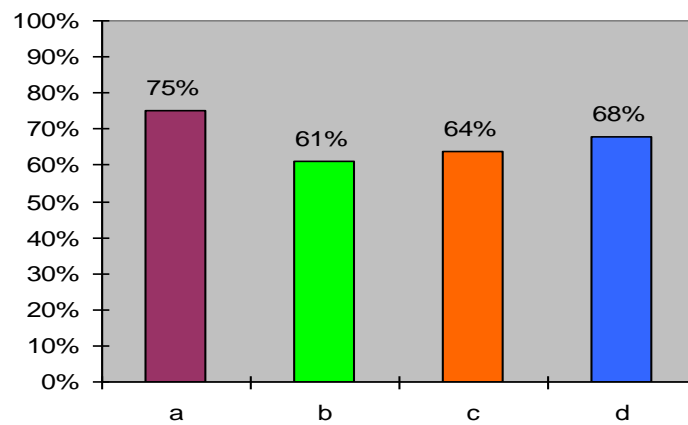


GRÁFICO 11c – AVALIAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA INFORMAÇÃO PELOS PROFESSORES



- a) Conhece o Portal da Informação
- b) Utiliza Fontes de Informação do Portal
- c) Utiliza o Link "Acervo UFPR"
- d) Facilidade em Localizar Material Bibliográfico

Através do GRÁFICO 11a, observa-se que 87% dos alunos de graduação conhecem o Portal da Informação, 54% utilizam as fontes de informação do Portal, 85% utiliza o link “Acervo UFPR” e 69% tem facilidade em localizar o material bibliográfico. Em relação aos alunos de pós-graduação 66% conhece o Portal da Informação, 54% utiliza as fontes do Portal da Informação, 88% utiliza o link “Acervo UFPR” e 88% tem facilidade em localizar o material bibliográfico (GRÁFICO 11b). Em relação aos professores, observa-se que 75% conhecem o Portal da Informação, 61% utiliza as fontes de informação do Portal, 64% utiliza o link “Acervo UFPR” e 68% tem facilidade em localizar o material bibliográfico.

Analisando o resultado e comparando as três categorias de usuários, conclui-se que o Portal da Informação apresenta boa divulgação, é de fácil acesso e possui facilidade para a realização de pesquisas.

#### **PROPOSTAS:**

- Continuar a divulgação do Portal de Informação através de Boletins Informativos da Biblioteca.
- Elaborar um programa de educação continuada para o usuário.
- Otimizar o uso do Portal da Informação.
- Treinar os bibliotecários para atendimento das demandas específicas dos usuários por área.

GRÁFICO 12a – NOTA DE 0 A 10 ATRIBUÍDA A BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

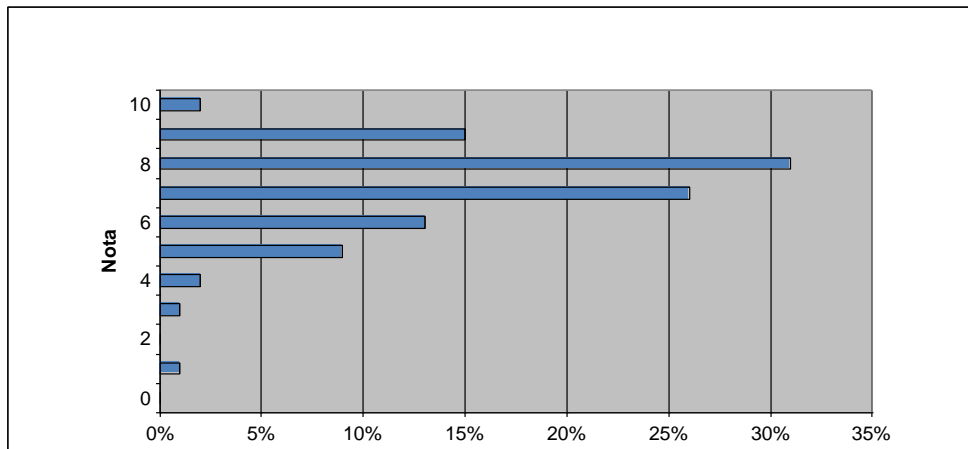


GRÁFICO 12b – NOTA DE 0 A 10 ATRIBUÍDA A BIBLIOTECA PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

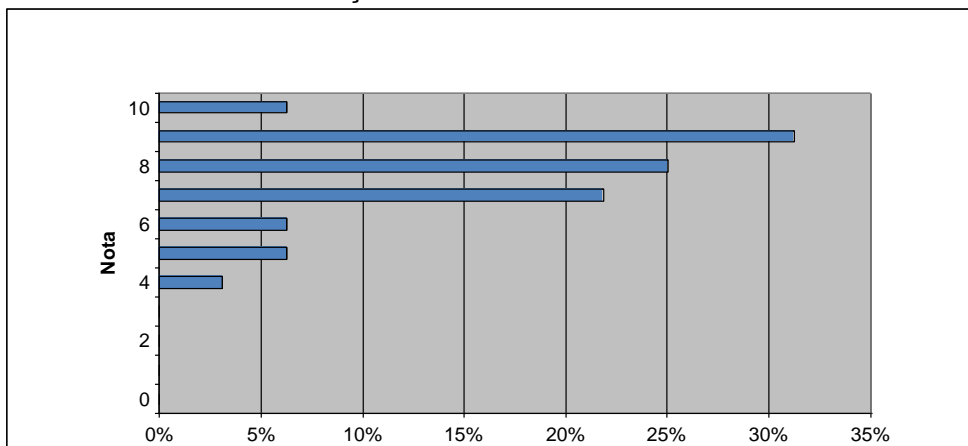
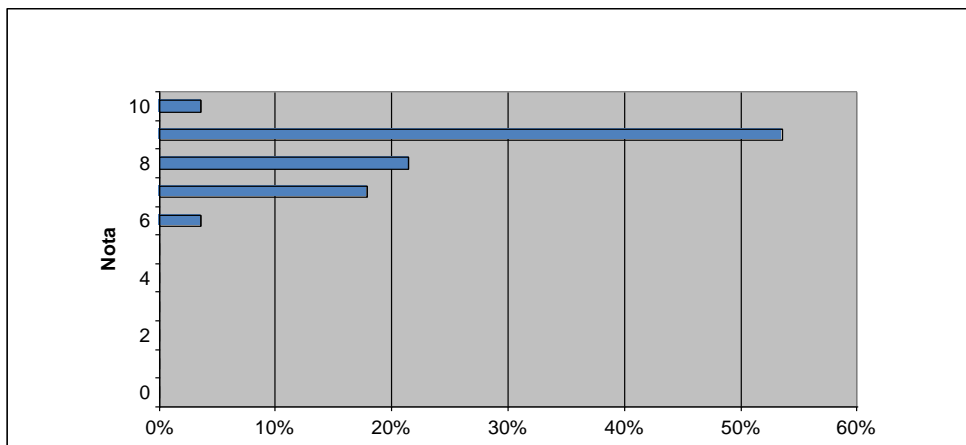


GRÁFICO 12c – NOTA DE 0 A 10 ATRIBUÍDA A BIBLIOTECA PELOS PROFESSORES



Analisando os GRÁFICOS 12a, 12b e 12c, verifica-se que a maioria dos alunos de graduação atribuem notas entre 7 e 8, a maioria dos alunos de pós-graduação atribuem notas entre 8 e 9 e a maioria dos professores atribuem notas entre 8 e 9. Conclui-se que no geral, os alunos de pós-graduação e os professores estão na média satisfeitos com os serviços prestados pela Biblioteca do que os alunos de graduação.

**PROPOSTAS:**

- Concretizar todas as propostas anteriores para que se atinja à excelência na qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Jurídicas.
- Monitorar periodicamente as melhorias realizadas.
- Realizar pesquisas de satisfação de usuários a cada 4 anos.
- Criar uma ouvidoria permanente que trabalhe efetivamente no sentido de avaliar e atender as reivindicações dos usuários.

## CAPÍTULO V

### 5 CONCLUSÃO

Em 1997 foi realizado o primeiro diagnóstico da Biblioteca de Ciências Jurídicas com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados, uma vez que a mesma está diretamente ligada à satisfação dos usuários. Após doze anos, foi realizada uma nova pesquisa de satisfação de usuários, visando a melhoria da qualidade dos serviços e também dos produtos por ela ofertados, tendo em vista que de lá para cá aconteceram várias transformações na sociedade, tanto em termos de mudança no comportamento dos usuários quanto nas tecnologias disponibilizadas para acesso e compartilhamento da informação.

Neste sentido essa pesquisa foi de fundamental importância para que pudesse avaliar os atuais produtos e serviços por ela oferecidos, identificando as falhas de procedimento que levam a insatisfação e as novas necessidades dos usuários contemporâneos, e finalmente propor estratégias para sua melhoria.

Pode-se concluir que os objetivos da pesquisa foram atingidos, uma vez que foram identificadas algumas necessidades emergenciais e outras que necessitam de um planejamento de médio e longo prazo, que envolvem inclusive recursos financeiros, não apenas uma mudança de metodologia de trabalho. A meta desta pesquisa também era além de identificar os problemas existentes, propor alternativas de melhoria na qualidade dos serviços.

Em relação à qualidade do acervo um dos maiores problemas identificados foi a falta de atualização dos livros e também de um número maior de exemplares disponíveis para empréstimo ou consulta local, principalmente dos títulos mais utilizados. A área de Direito é muito dinâmica e exige atualização constante.

Outro ponto a ser comentado é sobre a quantidade de livros que cada usuário pode emprestar que foi considerada insuficiente.

Em relação ao horário de funcionamento da Biblioteca foi observado a necessidade de ampliação do horário e funcionamento aos sábados.

A avaliação feita sobre a nova penalidade relativa ao empréstimo no qual o usuário em atraso é suspenso por um determinado período em vez de pagar multa, mostra que os usuários estão satisfeitos com esta nova forma de penalidade.

Pode-se dizer que esta pesquisa mostrou a relevância da avaliação periódica dos serviços e produtos desta Biblioteca, pois a busca da excelência nos mesmos implica em conhecer os aspectos positivos e negativos de cada item avaliado. Conclui-se ainda que a pesquisa possibilitou a elaboração de propostas, por meio das quais visa-se aumentar o grau de satisfação dos usuários. No entanto, a pesquisa mostrou também que existe ainda muito por fazer, dos quais vários itens estão ao nosso alcance e podem ser imediatamente implementados e outros que vão exigir empenho e planejamento a médio e longo prazo. Mas este é um desafio que deve ser abraçado por todos aqueles que buscam a excelência na qualidade dos produtos e serviços ofertados por uma biblioteca.

## REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 1-11, maio/ago. 2007.
- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total** (no estilo japonês). Belo Horizonte: Escola de Engenharia da UFMG, 1992.
- CARVALHO, D.M.W. **Qualidade em Serviços: satisfação do cliente**. Curitiba, 2008. 43 transparências, color.
- COSTIN, A. M. et al. Planejamento estratégico do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 19, n. 1, p. 51-59, jan./jun. 1995.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- FIGUEIREDO, N. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.
- FIGUEIREDO, N. **Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.
- FRANÇA, K. **Avaliação da satisfação do usuário do Index Psi Periódicos: principal fonte de informação da Biblioteca Virtual em Saúde Psicologia (BVS-Psi)**. 74 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, 2004.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1993.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- OBERHOFER, C. A. Conceitos e princípios para avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 1, p. 45-51, 1983.
- OLIVEIRA, G. F. **Serviços e produtos da Biblioteca da Justiça Federal de Santa Catarina: o usuário como elemento do processo avaliativo**. 44 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

O PENSAMENTO dos Mestres da Qualidade. **Proficiencia**. 2008. Disponível em: [www.proficiencia.com.br/index\\_arquivos/QCeTecn\\_arquivos/Pensamento](http://www.proficiencia.com.br/index_arquivos/QCeTecn_arquivos/Pensamento). Acesso em: 20/05/2009.

RAMOS, M. E. M.; BERTHOLINO, M. L. F.; BELLUZZO, R. C. B. Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias: em busca de indicadores de desempenho. In: RAMOS, M. E. M. (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p. 57-84.

ROCHA, E. C. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-152, maio/ago. 1993.

SAMPAIO, M. I. C. et al. PAQ – Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços de Informação: uma experiência no SIBI/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abr. 2004.

SANTOS, L.C.; FACHIN, G.R.B.; VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SETENARESKI, L. E.; ASSIS, T. T. S. **Diagnóstico da Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná**: uma abordagem de marketing. 84 f. Monografia (Especialização em Administração Universitária) – Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 1997.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Biblioteca de Ciências Jurídicas. **Relatório anual de atividades**: 2008. Curitiba, 2008. [10 folhas digitadas].

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Gestão 2002/2006**: Planejamento estratégico do Sistema de Bibliotecas (Fases 1 e 2). Curitiba, 2002.

VALLS, V. M. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 172-178, maio/ago. 2004.

VALLS, V. M. **Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001**. 247 p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112005-142031>. Acesso em: 17/10/2008.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun. 1998. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewfile/609/379>. Acesso em: 08/10/2008.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão da literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 1-14, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=arttex&pid=S1413-99362006000100010>. Acesso em: 06/10/2008.

VERGUEIRO, W. A globalização e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997, São Luiz. **Anais...** São Luiz: Collecta, 1997. 1 Disquete 3<sup>½</sup>

VERGUEIRO, W.; BELLUZZO, R. C. B. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias em face da globalização. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997, São Luiz. **Anais...** São Luiz: Collecta, 1997. 1 Disquete 3<sup>½</sup>

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/435/245> . Acesso em: 06/10/2008.

WALTER, M.T. Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 104-113, jan./abr. 2005.

ZANELA, M. **Melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca do Centro de Estudos do Mar da Universidade Federal do Paraná**. 40 f. Monografia (Especialização em Gestão da Qualidade e Produtividade) – Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2004.

## APÊNDICE

### QUESTIONÁRIO

Prezado (a) Senhor (a)

Estamos realizando uma pesquisa na Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná, visando melhorar a qualidade dos serviços e medir o nível de satisfação dos usuários. Essa pesquisa faz parte da elaboração de uma monografia para concluir o Curso de Especialização em Administração de Pessoas da UFPR. Para qual, solicitamos a sua colaboração, no sentido de responder o questionário abaixo.

Agradecemos antecipadamente pela sua colaboração e ficamos à disposição para maiores informações.

Idade \_\_\_\_\_

Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

#### 1- Categoria de usuários

( ) Aluno de Graduação (Diurno) ( ) Aluno de Graduação (Noturno) ( ) Aluno de Pós-Graduação ( ) Professor

#### 2- Frequência média com que você utiliza a Biblioteca

( ) Diária ( ) Semanal ( ) Mensal ( ) Esporádica

#### 3- Em relação ao acervo de livros e periódicos, utilize:

1= Ruim; 2= Regular; 3= Bom; 4= Ótimo.

	Acervo de livros e periódicos Itens	Conceito			
		1	2	3	4
a)	Atualização dos livros				
b)	Estado de conservação dos livros				
c)	Nº. de exemplares disponíveis				
d)	Organização dos livros nas estantes				
e)	Facilidade em localizar o livro na estante				
f)	Qualidade dos títulos de periódicos				
g)	Atualização dos títulos de periódicos				

Sugestões: \_\_\_\_\_

#### 4- Em relação ao empréstimo informatizado, responda:

a) A quantidade de livros que você pode emprestar é suficiente?

( ) Sim ( ) Não. Justifique: \_\_\_\_\_

Qual a quantidade que você considera adequada? \_\_\_\_\_

b) A suspensão de 2 dias úteis como penalidade por dia de atraso na devolução do material emprestado é:

( ) Justa ( ) Injusta. Justifique: \_\_\_\_\_

Caso desejar, sugira uma penalidade alternativa: \_\_\_\_\_

**5- Em relação ao atendimento prestado pelos funcionários da Biblioteca, utilize:  
1= Ruim; 2= Regular; 3= Bom; 4= Ótimo.**

	Atendimento Itens	Conceito			
		1	2	3	4
a)	Cortesia, simpatia e atenção dedicada aos usuários				
b)	Confiança e segurança dos funcionários em relação as informações fornecidas				
c)	Rapidez no atendimento aos usuários				
d)	Orientação fornecida aos calouros (Visita orientada)				

Sugestões: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6- Quanto ao espaço físico e mobiliário destinados aos usuários para consulta local (estudo, pesquisa, execução de trabalhos), você considera:**

( ) Adequado ( ) Inadequado. Justifique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**7- Quanto ao nº. de terminais de computadores disponíveis para pesquisa dos usuários, você considera:**

( ) Suficiente ( ) Insuficiente. Justifique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**8- Quanto ao horário de atendimento da biblioteca (de 2ª. a 6ª. feira das 8:00h às 20:50h ininterruptamente), você considera:**

( ) Adequado ( ) Inadequado. Justifique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**9- Quanto ao Portal da Informação (www.portal.ufpr.br) responda:**

a) Você conhece o Portal da Informação?

( ) Sim ( ) Não

b) Você utiliza algumas fontes de informação disponíveis no Portal da Informação, como por exemplo Bases de Dados, Portal da CAPES e Portal da Pesquisa?

( ) Sim ( ) Não

c) Para localizar materiais bibliográficos do acervo das Bibliotecas da UFPR, você utiliza o *link* "Acervo da UFPR" do Portal da Informação?

( ) Sim ( ) Não. Justifique: \_\_\_\_\_

d) Você tem facilidade em localizar os materiais bibliográficos através dessa pesquisa?

( ) Sim ( ) Não

**10- De uma maneira geral, que nota você daria à Biblioteca? (pontue de 0 a 10)**

( )

**Comentários / Sugestões / Críticas**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO

### Sugestões apresentadas pelos usuários aos problemas existentes na Biblioteca de Ciências Jurídicas

<b>ACERVO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atualização do Acervo (citado por 15 usuários);</li> <li>▪ Acesso às obras raras para alunos da graduação;</li> <li>▪ Facilitar a localização dos livros nas prateleiras;</li> <li>▪ Aumentar o número de exemplares para empréstimo</li> </ul>
<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ampliar o horário do Atendimento Noturno, até às 22h (citado por 12 usuários);</li> <li>▪ Abrir no sábado (citado por 7 usuários).</li> </ul>
<b>PENALIDADE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A suspensão é melhor que a penalidade pecuniária (citado por 4 usuários);</li> <li>▪ Melhorar a forma de evitar atraso (citado por 6 usuários).</li> </ul>
<b>EMPRÉSTIMO INFORMATIZADO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O número de livros emprestados por vez é limitado, sugerindo 4 livros cada empréstimo (citado por 11 usuários).</li> </ul>
<b>ESPAÇO FÍSICO/MOBILIÁRIO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muito barulho (citado por 10 usuários);</li> <li>▪ Falta de limpeza;</li> <li>▪ Aumento de “Salas Individuais” para estudos (citado por 15 usuários);</li> <li>▪ Ampliação do número de mesas;</li> <li>▪ Melhorias na iluminação;</li> <li>▪ Modernização no mobiliário (mesas e cadeiras apropriadas);</li> <li>▪ Falta de equipamentos de Informática;</li> <li>▪ Aumento do número de salas para estudos;</li> <li>▪ Ampliação do espaço físico da Biblioteca.</li> </ul>
<b>GERAIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os periódicos nacionais e internacionais em Direito Tributário não são atualizados e são escassos;</li> <li>▪ Disponibilizar mais terminais para consulta;</li> <li>▪ Criar um novo Sistema de Localização de Livros, de fácil compreensão;</li> <li>▪ Computadores com defeitos ou sem operar;</li> <li>▪ A vista orientada deveria ser realizada no segundo ano, quando os alunos teriam mais consciência da necessidade das informações recebidas;</li> <li>▪ Falta de pessoal para orientação em caso de dúvidas;</li> <li>▪ Máquina de fotocópia pequena;</li> <li>▪ Mais recursos para a biblioteca investir em cultura;</li> <li>▪ Como alternativa de penalidade a doação de livros;</li> <li>▪ Instalar leitor de PDF (Acrobat) nos computadores e ampliar a rede de desktops.</li> </ul>