

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE GESTÃO E ECONOMIA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

TALITA FLORIANO CAMPOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA MUNICIPAL DR.  
JÚLIO PRESTES DE ALBUQUERQUE - ITAPETININGA - SP

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA - PR

2018

TALITA FLORIANO CAMPOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA MUNICIPAL DR.  
JÚLIO PRESTES DE ALBUQUERQUE - ITAPETININGA - SP

Monografia de Especialização apresentada ao Departamento Acadêmico de Gestão e Economia, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal”  
Orientador: Prof. Dr. Leonardo Tonon.

CURITIBA - PR

2018



Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação  
Especialização em Gestão Pública Municipal



## TERMO DE APROVAÇÃO

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE SUPRIMENTOS NA SAÚDE. Cadeia de suprimentos na rede de saúde municipal de Itapetininga/SP

Por

**VIVIAN LOYOLA**

Monografia apresentada às 16:00, do dia 28 de agosto de 2018, como requisito parcial para a obtenção do título de especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, Turma, ofertado na modalidade de Ensino a Distância, pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Câmpus Curitiba. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho APROVADO.

---

Ana Cristina Macedo Magalhães  
UTFPR - Curitiba  
(orientador)

---

Luci Ines Bassetto  
UTFPR - Curitiba

---

Joao Mansano Neto  
UTFPR - Curitiba

*Eu agradeço ao meu orientador pelos ensinamentos.*

*À minha família pelo incentivo.*

*Aos colegas e tutora do curso pelo apoio e especialmente à Rosemara e Vanessa  
pela parceria de sempre.*

## RESUMO

CAMPOS, Talita Floriano. Pesquisa de satisfação dos usuários da Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque. 2018. 33 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Programa de Pós-Graduação em Gestão e Economia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2018.

Esta pesquisa apresenta uma investigação na percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços, qualidade do espaço, das acomodações, atendimento dos funcionários, entre outros, do ponto de vista das pessoas que utilizam o espaço da Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque. Foi utilizado o método do questionário com perguntas fechadas e uma aberta para os usuários expressarem a sua opinião. 79 usuários responderam. Identificou-se que mesmo com algumas críticas aos serviços e acervo, no geral a Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque possui um bom conceito e uma boa imagem perante a comunidade, por oferecer um bom espaço para a realização de estudo e atividades culturais.

**Palavras-chave:** Biblioteca pública. Pesquisa de satisfação. Avaliação dos serviços.

## **ABSTRACT**

CAMPOS, Talita Floriano. Research and satisfaction of the users of the Municipal Library Dr. Júlio Prestes de Albuquerque. 2018. 33 f. Monograph (Specialization in Municipal Public Management) – Graduate Program in Management and Economics, Federal Technological University of Paraná. Curitiba, 2018.

This research presents an investigation into users' perceptions regarding the quality of services, quality of space, accommodation, and the attendance of employees, among others, from the point of view of the population that uses the Dr. Júlio Prestes de Albuquerque Municipal Library space. We used the questionnaire method with closed questions and one open to users to express their opinion, 79 users responded. It was identified that even with some criticism of the services and collection we can observe that in general the Municipal Library Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, has a good concept and a good image before the community, for offering a good space for the study and cultural activities.

Keywords: Public library. Satisfaction survey. Evaluation of services

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	10
2.1	Conceituação de Bibliotecas Públicas.....	10
2.2	Marketing em bibliotecas.....	11
2.3	Avaliações dos serviços em bibliotecas .....	12
3	METODOLOGIA.....	14
3.1	Caracterização da Pesquisa.....	14
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	16
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	28
	Referências. ....	31
	Apêndice .....	32

# 1 INTRODUÇÃO

Os órgãos públicos em geral são vistos pela população como locais que prestam serviços ineficientes, sem qualidade, onde os cidadãos não são tratados como deveriam, com devida atenção e presteza.

Os estabelecimentos públicos precisam pensar nos usuários como clientes, que devem ser bem atendidos e saírem satisfeitos desses locais. Mas a pergunta que se faz é: Como saber o que os usuários realmente procuram?

Diante desse questionamento eu como bibliotecária a três da Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, localizada na cidade de Itapetininga, interior de São Paulo, vi que era o momento de investir em uma pesquisa para saber a opinião dos meus usuários.

No Brasil, as pesquisas de satisfação e avaliações dos serviços prestados são muito escassos nas repartições públicas, principalmente em áreas ligadas à cultura, como museus, centro cultural, arquivos e bibliotecas.

Este trabalho se propõe a conhecer a opinião dos usuários da Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, sobre a qualidade dos serviços prestados, qualidade do espaço, das acomodações, atendimento dos funcionários, entre outros.

Diante disso, esta pesquisa tem a sua relevância social em tornar público às condições da Biblioteca Municipal, nos seus diversos ângulos.

Esta pesquisa tem o seu objetivo geral: Investigar, na percepção dos usuários, quanto à qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Municipal de Itapetininga. Objetivos específicos: Conhecer o perfil do público que frequenta a biblioteca; verificar a qualidade dos serviços prestados; identificar a qualidade do acervo; identificar a qualidade do mobiliário e espaço.

Para atingir tal objetivo, foram aplicados questionários junto aos usuários da biblioteca. A coleta dos dados foi realizada através de um questionário com 11 perguntas fechadas e uma aberta.

Após a coleta de dados e sua tabulação, esse trabalho pretende apresentar aos gestores públicos os pontos fortes e fracos dessa instituição, para subsidiar as



tomadas de decisões necessárias para corrigir os pontos fracos que possam estar ocorrendo nos serviços executados, buscando alcançar as devidas melhorias.

Esta pesquisa poderá auxiliara instituição a conhecer melhor o seu público alvo, bem como permitir compreender o que esses usuários pensam sobre a biblioteca. Tais informações poderão servir como fontes norteadoras para o planejamento de atividades culturais, na renovação do acervo,bem como outras atividadesfocadasno público-alvo.

Esta pesquisa poderá servir ainda como instrumento para os gestores da biblioteca, buscar junto a outros órgãos, recursos para melhorar os apontamentos colocados pelos usuários, no quesito melhoria de acervo, mobiliários, reforma entre outros.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será esboçado um breve histórico do conceito de biblioteca pública, em seguida apresenta-se o marketing em bibliotecas que vem mostrar, mesmo sendo um órgão público pode e deve-se utilizar dos mecanismos de marketing e por último a avaliação dos serviços que precisam ser realizados em todas as áreas e na biblioteca não é diferente.

### 2.1 Conceituação de Bibliotecas Públicas

Segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO (Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias) “A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros”. (IFLA, 1994, p. 01)

Conforme podemos notar, a biblioteca pública tem um papel decisivo na formação de uma sociedade democrática, pois ela é o centro local de informações de uma comunidade, estando disponível a todos, independente da raça, nacionalidade, idade, gênero, condição econômica e nível de escolaridade.

De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO:

As missões-chave da biblioteca pública relacionadas com a informação, a alfabetização, a educação e a cultura são as seguintes:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários. (IFLA, 1994, p. 02)

Os itens citados anteriormente são norteadores para que a biblioteca pública cumpra o seu papel na sociedade, fomentando o acesso livre a informação, sempre apoiando a educação e a cultura.

Nesse sentido, o que realmente define uma biblioteca pública: “é a sua condição de estar aberta a todos, possuir acervo generalista, capaz de atender aos interesses de diferentes públicos e oferecer serviços gratuitos para toda a comunidade, sem privilegiar um determinado público”. (FERNANDEZ; MACHADO, 2016, p. 15)

## **2.2 Marketing em bibliotecas**

O Marketing é uma ferramenta imprescindível em todas as áreas de uma organização, seja ela privada ou pública, pois o seu objetivo é melhorar consideravelmente os produtos e serviços oferecidos.

Segundo Gois (2011)

As bibliotecas para satisfazerem seus usuários utilizam a ferramenta do marketing com o objetivo de identificar, satisfazer e antecipar as necessidades dos usuários (reais e potenciais), verificando quais os produtos e serviços a mesma pode disponibilizar para agradar a todos, mas para conquistar êxito nesse plano de marketing é preciso primeiramente identificar as necessidades e depois criar produtos/serviços para atender essas necessidades que estão presentes nos diversos usuários. E como identificar essas necessidades?

Fazendo pesquisa de levantamento do nível de satisfação dos usuários da biblioteca, sendo assim iremos obter Feedback para identificar a percepção dos usuários com relação ao nível de excelência dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, visando principalmente a satisfação e os laços de interatividade entre as partes: o usuário e a biblioteca tendo como mediador o Bibliotecário.

A citação acima nos orienta como utilizar dentro das bibliotecas ferramenta do marketing e nos é apresentado o método de pesquisa de satisfação para realizar juntamente com os usuários, pois a maneira mais adequada de saber as demandas dos usuários é identificar juntamente com os utilizadores destes serviços e produtos. Sempre buscando a qualidade do serviço, para atender bem seu o próprio cliente.

Segundo Amaral, 1990, p. 314, uma das precursoras a utilizar conceitos de marketing em bibliotecas afirma que:

Afinal, é preciso considerar a biblioteca como uma organização, uma empresa, pensando em informação como um bem a ser comercializado

como outro qualquer, o que não impede que os usuários sejam bem atendidos e recebam as informações que necessitam. A biblioteca também pode ser vista como um *negócio* igual a qualquer outro. A biblioteca precisa conhecer seus competidores, o meio ambiente em que está inserida. É necessário também, saber selecionar as oportunidades para agir e antecipar-se, a fim de alcançar resultados positivos, satisfazendo as necessidades de informações dos usuários, com os recursos que tiver disponíveis.

A biblioteca não é diferente de outras organizações, por isso a utilização de técnicas do marketing é importante, mesmo que essas disponham de recursos limitados, como no caso das bibliotecas públicas municipais. Nesse sentido, segundo Silva (2008): “É um desafio, para os bibliotecários e profissionais da informação, transferir os conhecimentos de marketing do setor lucrativo às peculiaridades de bibliotecas e unidades de informação, principalmente no serviço público”.

### **2.3 Avaliações dos serviços em bibliotecas**

Assim como nas empresas privadas, os órgãos públicos devem acompanhar as demandas da sociedade por novos produtos e serviços com maior qualidade e eficiência. E isso infelizmente na maioria das vezes não ocorre, pois as repartições públicas não realizam avaliações dos serviços oferecidos, os centros de informações, como museus, centros culturais, arquivos e bibliotecas também não procuram conhecer os seus usuários.

Mas de acordo com Almeida Junior (2013, p. 114):

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. Todo o planejamento, incluindo os seus vários componentes, pode ser completamente alterado. Os instrumentos, as técnicas e os próprios objetivos podem ser modificados. Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados.

A avaliação é necessária, independente do tipo de unidade de informação, pois é através dos resultados obtidos que se torna possível diagnosticar os pontos fracos e fortes das instituições. As bibliotecas precisam constantemente reexaminar

a qualidade dos seus produtos e serviços, constantemente adequando suas ofertas às expectativas dos usuários.

Conforme afirma Lancaster (1996, p. 09) a avaliação tem várias definições:

Alguns afirmam que avaliação é um ramo da pesquisa - a aplicação do 'método científico' para determinar, por exemplo, a qualidade do desempenho de um programa. Outros destacam seu papel no processo decisório: a avaliação reúne dados necessários para determinar quais dentre várias estratégias alternativas parecem ter mais probabilidade de obter um resultado almejado. E ainda outros consideram a avaliação como componente essencial da administração - mais exatamente, os resultados da avaliação podem ajudar o administrador a alocar recursos de modo mais eficiente.

As avaliações e mais precisamente os resultados são itens importantíssimos para os gestores melhorarem a qualidade dos serviços e da estrutura geral dos centros de informações, pois os resultados são o que os usuários necessitam a respeito dos serviços daquele órgão público. Neste trabalho precisamente o que eles pensam sobre a biblioteca pública do município.

Segundo Almeida Junior (2013, p. 75):

Durante sua história, a biblioteca pública preocupou-se, em essência, com a preservação, esquecendo ou relegando a disseminação. Durante essa sua trajetória, o mais importante era o guardar, o manter, o armazenar, enfim, o preservar.

Precisamos focar nas necessidades dos usuários, e não apenas ficar armazenando, como foi realizado por muito tempo, e para que isso aconteça é primordial conhecê-los. E só se conhece o seu público, realizando pesquisas e utilizando-se de técnicas como: entrevistas, observação e aplicação de questionários de satisfação entre outras técnicas.

O Guia de pesquisa de satisfação, elaborado pelo Programa GESPÚBLICA nos faz um alerta para o seguinte item:

De fato, as pesquisas podem subsidiar, no decorrer das diversas etapas da cadeia de valor, os processos de tomada de decisão, trazendo informações e dados acerca dos públicos-alvo, suas necessidades, grau de satisfação, imagem e confiança institucional, entre outros aspectos. Dessa forma, embora relevantes, as pesquisas de satisfação não esgotam as possibilidades de aproximação com os públicos-alvo da organização, nem as potencialidades de outras pesquisas que podem ser adaptadas ao longo da cadeia de valor. (BRASIL, 2013, p. 15)

Isso mostra que os gestores públicos devem estar sempre abertos, para as diversas formas de avaliação e de técnicas de pesquisa.

## 3 METODOLOGIA

### 3.1 Caracterização da Pesquisa

Esta pesquisa consiste em estudo de caso, que segundo Godoy, (1995, p. 25) “se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular”.

O estudo de caso pede avaliação qualitativa “a abordagem qualitativa oferece três diferentes possibilidades de se realizar pesquisa: a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia”. (GODOY, 1995, p. 21)

Este trabalho consiste em uma pesquisa qualitativa e quantitativa. A quantitativa tem por objetivo “propor uma explicação do conjunto de dados reunidos a partir de uma conceitualização da realidade percebida ou observada.” (CHIZZOTTI, 2005, p. 69)

Realizaremos uma pesquisa com os usuários frequentadores da Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, para conhecer o ponto de vista deles sobre os serviços, atendimento, acervo e estrutura física do local. Para isso iremos utilizar do método do questionário.

Entende-se por questionário:

A técnica de investigação composta por um número mais elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc. (GIL, 1999, p. 128)

Iremos aplicar o questionário de satisfação. Entendemos que

Os questionários de satisfação têm uma orientação pró-mercado, uma vez que sondam uma clientela para saber se ela está satisfeita com a qualidade dos produtos e serviços à sua disposição. Teoricamente, esse tipo de pesquisa considera o usuário como consumidor de serviços, e o convida a se manifestar a respeito da qualidade dos serviços e quanto à forma de prestação dos mesmos, diminuindo o campo de expressão dos cidadãos, uma vez que não abrem espaço para discutir o conteúdo da gama de serviços ofertados. (BRASIL, 2013, p. 31)

A coleta dos dados foi realizada através de um questionário com 11 perguntas fechadas e uma aberta. Nas fechadas, foi perguntado o seguinte: sexo, idade, escolaridade, com qual regularidade frequenta a biblioteca, por que procura a

biblioteca, quais os serviços que mais utiliza, qualidade do acervo, atendimento dos funcionários, qualidade do ambiente entre outras perguntas. A pergunta aberta correspondeu a um campo para sugestões ou críticas. Por questões de sigilo, não foi questionado o nome do usuário, o que não interferiu nos resultados, visto que a preocupação maior era com as respostas, independentemente dos respondentes em si (Ver o modelo do questionário - apêndice A).

O questionário ficou disponível para os usuários responderem do dia 09 a 18 de junho e foi respondido, voluntariamente, por 79 pessoas. Em média a biblioteca atende 100 pessoas por dia. Após a aplicação dos questionários, foi realizada a tabulação dos dados. Em geral, foram utilizadas apresentações descritivas dos dados.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 Apresentação geral

A Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, foi criada através da Lei Municipal nº 18 de 19 de outubro de 1948, localizada na cidade de Itapetininga, que está a 160 km da capital São Paulo. O município conta com aproximadamente 162.000 habitantes.

Conforme consta no livro Genealogia de uma cidade – vol. I - Itapetininga:

A Biblioteca Pública Municipal de Itapetininga foi fundada em 1948 e instalada na Rua Venâncio Ayres, 389.

Depois ela teve que mudar para a Praça 9 de Julho, 518 no local onde está atualmente o Teatro Municipal Abílio Victor.

Em 13 de agosto de 1981 houve a inauguração de novas instalações da Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, na rua José Bonifácio, 732. Na ocasião o Governador do Estado era o Dr. Paulo S. Maluf.

Utilizou também as instalações do Clube Recreativo Itapetiningano, até que em 18 de junho de 2004 foi reinaugurada, agora em novas instalações, antes ocupada pelo Grêmio Estudantino na Rua Campos Sales, 175 no centro de Itapetininga. (NOGUEIRA, 2003, p. 223)

Desde 2004, a biblioteca municipal encontra-se no mesmo endereço, com os seguintes dias e horários de funcionamento: Segunda a sexta-feira das 8h às 20h. Aos sábados das 9:00 às 12:00 horas. Esta vinculada à Secretaria de Cultura e Turismo. A biblioteca municipal é única na cidade, não tendo ramais em outros pontos, mas o município conta com uma Biblioteca Comunitária LER É PRECISO Prof. DomingosPortella, que está ligada a Secretaria da Educação e em breve será inaugurado à biblioteca do CEUS (Centro de Artes e Esportes Unificados).

Atualmente conta com um acervo de aproximadamente 20.500 exemplares, todos catalogados, abrangendo todas as áreas do conhecimento. O seu acervo é semi-fechado, pois o usuário tem acesso livre em apenas 06 estantes, sendo a maioria dos livros de literatura internacional, brasileira, infantojuvenil e auto-ajuda. Os demais assuntos ficam situados no acervo fechado, onde apenas os funcionários têm acesso. Quando o usuário necessita desses outros assuntos é necessário solicitar a um funcionário.

Dentro do seu espaço físico conta com um posto do Acessa SP, com 11 computadores com acesso à internet disponível gratuitamente para a população.



Dispõe de um espaço para as crianças, a Biblioteca Infantil. Neste local tem 06 mesas e 24 cadeiras para ler e utilizar alguns jogos disponíveis. Neste ambiente também há uma gibiteca, disponível para todos os leitores, independente da idade.

A biblioteca dispõe de um salão de estudos, com 10 mesas e 40 cadeiras, que os usuários utilizam para estudar, pesquisar e ler. Conta ainda com um auditório, com capacidade para 35 pessoas.

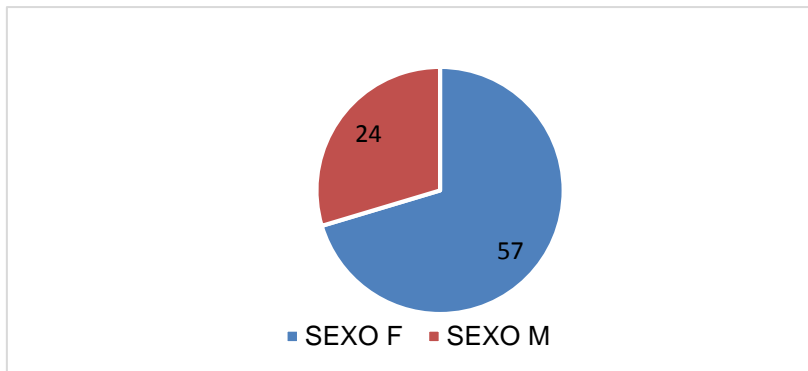
Os serviços oferecidos são: empréstimo domiciliar, consulta local, leitura de jornais e revistas e acesso à rede *Wifi*. Além disso, a biblioteca desenvolve projetos de incentivo ao livro, leitura e literatura, como: clube do livro, feira de troca de livros, lê no ninho, hora do conto, roda da leitura, oficina de férias e visita monitorada. Alguns desses projetos são desenvolvidos com a ajuda de voluntários. Sedia oficinas, cursos e palestras através do Sistema Estadual de Bibliotecas públicas, Oficinas Culturais e Proac.

A Biblioteca Municipal tem 10.300 usuários cadastrados, com uma média de 100 empréstimos de itens por dia, como livros, gibis, DVDs e periódicos. A biblioteca não consegue contabilizar quantos usuários e visitantes tem por dia, pois não há catraca para registrar a entrada de todos. Muitos utilizam apenas os serviços oferecidos pelo ACESSA SP, outros vão para acessar a rede *wifi*, para ler jornais, revistas e gibis e outros para estudar com o seu próprio material. Essas pessoas acabam não se identificando e não entram no registro diário de usuários.

A partir de 2017, a biblioteca passou a oferecer Equipamentos de Tecnologia Assistiva, para deficientes visuais e pessoas com baixa visão. Os equipamentos são: Ampliador automático, scanner leitor de mesa, teclado ampliado, mouse estacionário, leitor de tela NVDA e computador.

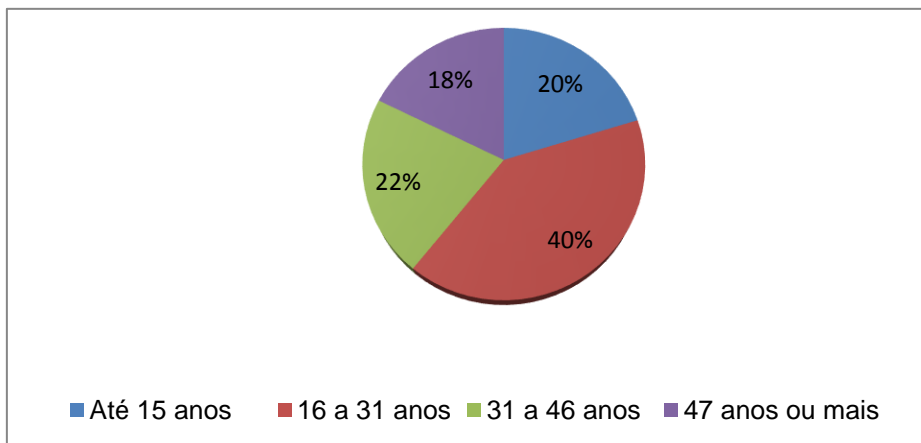
## **4.2 Apresentação dos resultados**

A partir dos questionários aplicados, foi possível estabelecer algumas descrições dos dados. Nesse sentido, o gráfico 01 apresenta que dentre os respondentes, a maioria foram mulheres, com uma porcentagem de 70% e 30% do sexo masculino.

**Gráfico 1: Sexo**

Fonte: Dados da pesquisa

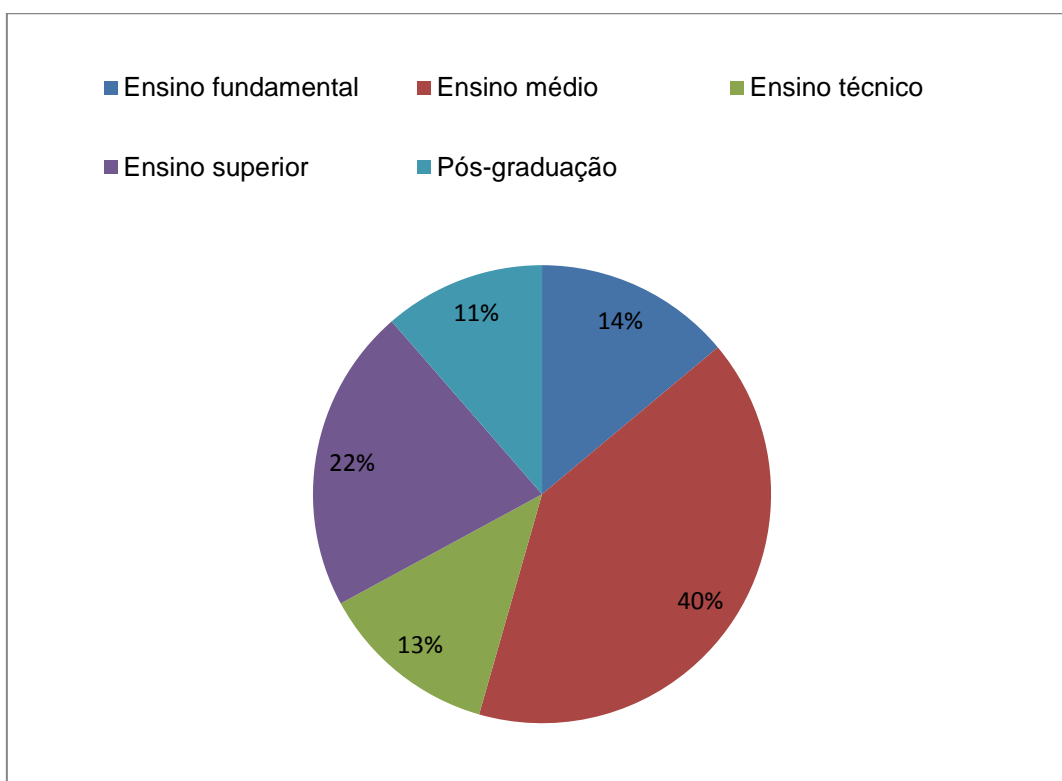
Conforme demonstra o gráfico 02, verificou-se que os usuários da biblioteca possuem idade entre 16 a 31 anos, com uma parcela de 40%. Acredita-se que esse número é maior devido a esta faixa etária estar em idade escolar, cursando uma faculdade ou estudando para concursos.

**Gráfico 2: Qual a sua idade?**

Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 03 indica que 40% dos frequentadores da biblioteca possuem o ensino médio, seguido de 22% com ensino superior, 14% possuem o ensino fundamental, 13% possui ensino técnico e finalizando com a menor porcentagem de 11% pessoas com pós-graduação.

### Gráfico 03: Qual a sua escolaridade?



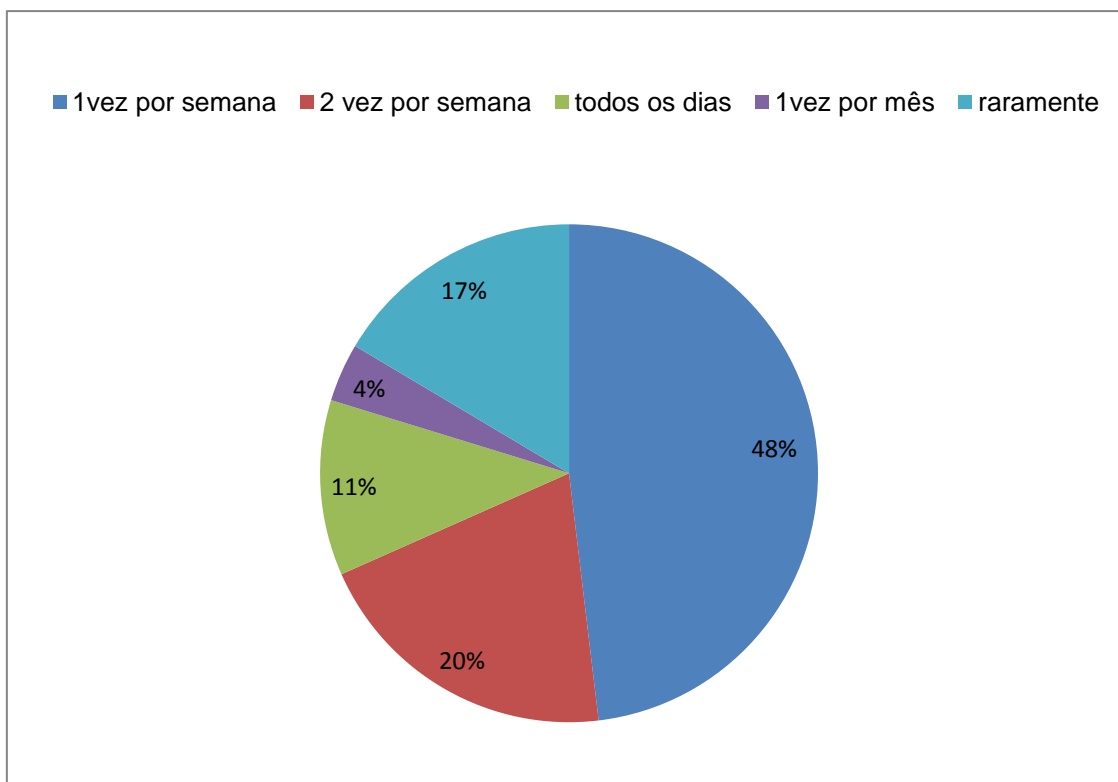
Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 04, apresenta os dados referentes à frequência dos usuários na biblioteca. A maioria, 48%, vai à biblioteca uma vez por semana. Acredita-se que essa enorme margem se dá devido ao período que pode ficar com o livro em casa, que é de 07 dias. Seguido por 20% vem aqueles que frequentam duas vezes por semana. Provavelmente esse número é dos que vão à biblioteca para a realização de trabalhos escolares.

Um item preocupante desta pesquisa é que 17% dos respondentes vão raramente à biblioteca. Esse resultado vem em conformidade ao que vemos nos estudos de índices de leitura dos brasileiros, conforme apresentado na pesquisa Retratos da leitura no Brasil, realizada pelo Instituto Pró-livro, que afirma que “Bibliotecas públicas locais são conhecidas por 55% dos entrevistados, e essa proporção aumenta na medida que aumenta o nível de escolaridade. Por outro lado, 66% da população não frequenta bibliotecas” (INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2016, p. 136).

Com uma porcentagem de 11% é apresentado os usuários que frequentam todos os dias a biblioteca. Provavelmente são as pessoas que vão ler os jornais, revistas, estudar para concursos ou utilizar o *wi-fi*.

**Gráfico 04: Com que frequência você frequenta a biblioteca?**

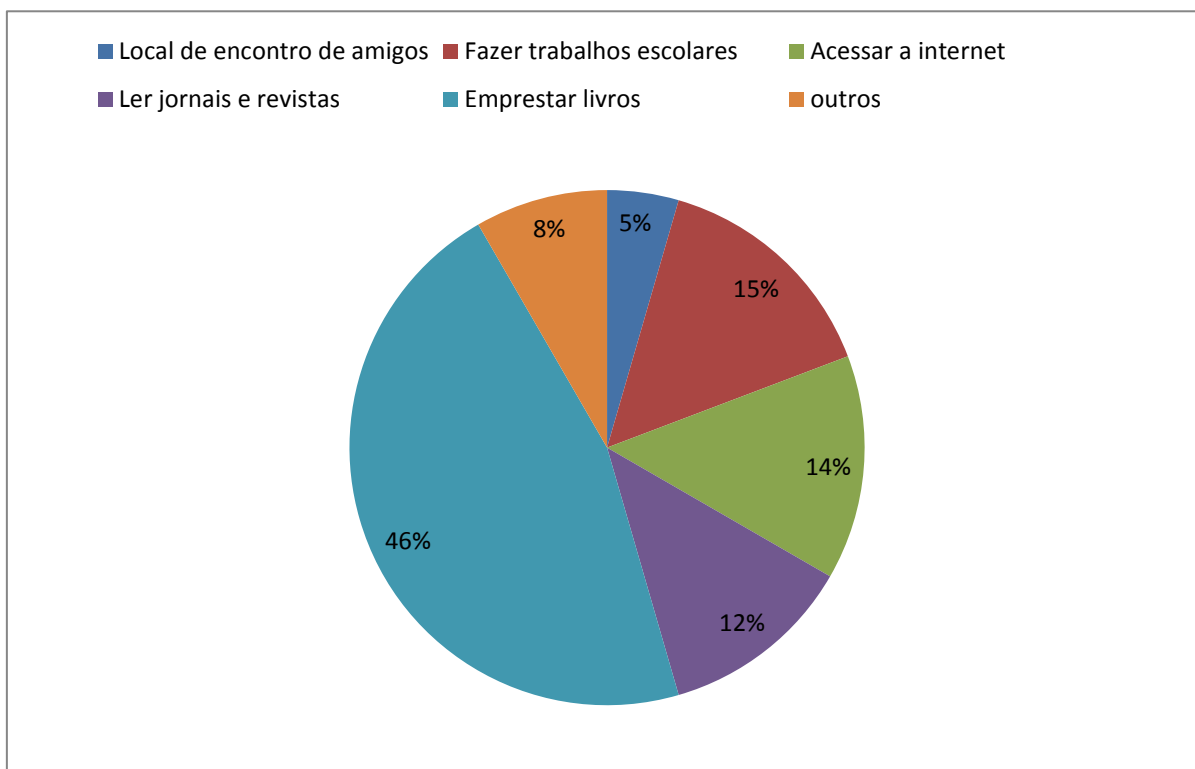


Fonte: Dados da pesquisa

Conforme podemos notar no gráfico 05, a maioria das pessoas utiliza a biblioteca para o empréstimo de livros, seguido com 15% daqueles que vão fazer trabalhos escolares, 14% para acessar a internet, 12% ler jornais e revistas, 8% das pessoas responderam outros. Sendo assim, segue uma compilação do que eles responderam: utilizar a biblioteca para participar dos eventos realizados, clubes de leitura e poesia, oficinas e estudar e 5% utiliza como local de encontro de amigos.

Vale destacar que esta pergunta dava a opção de responder mais de um item, o que dá a liberdade maior para os respondentes se expressarem, pois o mesmo usuário que empresta o livro utiliza a internet, faz trabalhos escolares e reúne os amigos, isso tudo em um único dia.

**Gráfico 05: Como você utiliza o espaço da Biblioteca? Pode ser assinalada mais de uma opção.**



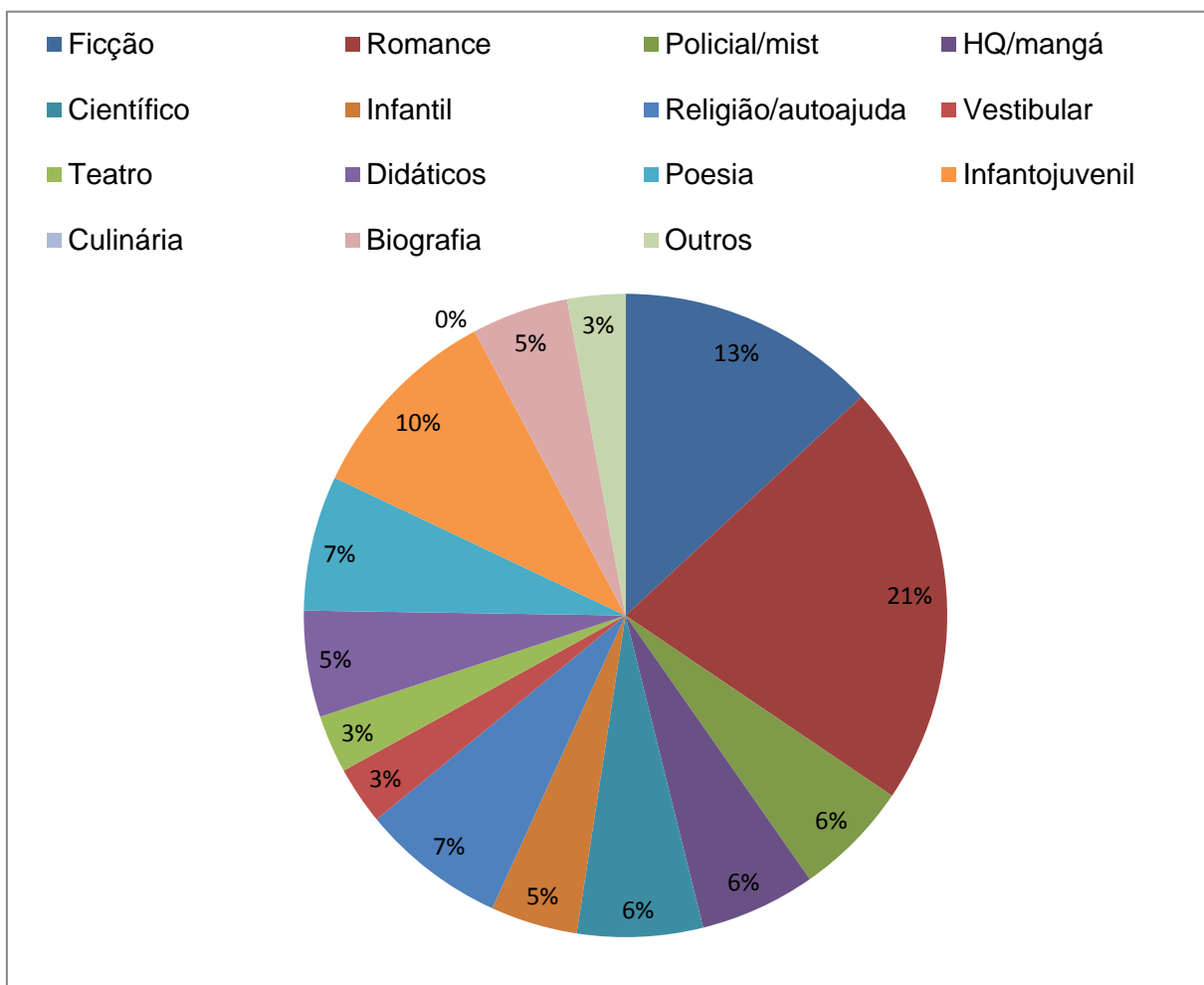
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme o gráfico 06, o gênero mais emprestado é romance, ficando com 21%, seguido de 13% livros de ficção e com 10% vêm os livros infantojuvenis. O fato que chamou atenção de forma preocupante foi que o item culinária ninguém respondeu que empresta. Acredita-se os usuários desconheçam esses livros devido à seção que eles ficam estar no local onde o acervo é fechado. Verifica-se aqui a necessidade de o acervo ser totalmente aberto para os usuários poderem percorrer e conhecer todo o acervo.

O item outros atingiu 3%, segue alguns exemplos de gêneros que os respondentes citaram: psicologia, filosofia, sociologia, história e marketing.

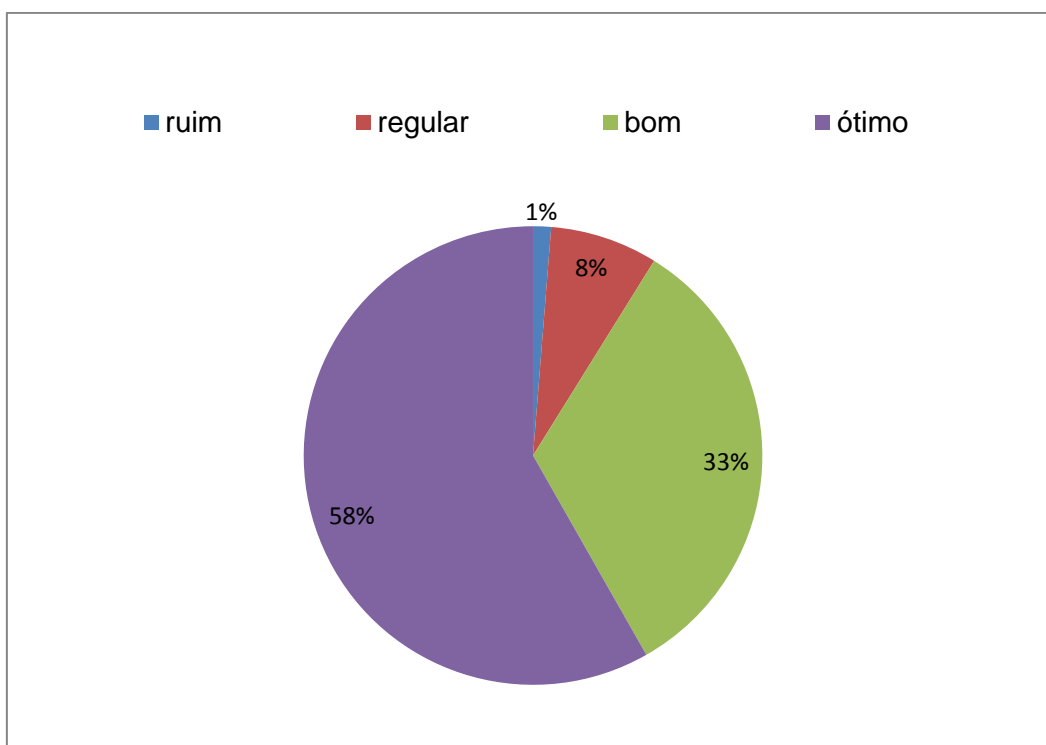
Com 6% o item mangá/HQ, surpreendeu a quantidade de respondentes que emprestam esse gênero. Vê-se aqui a necessidade de aumentar o acervo desse gênero literário, procurado principalmente pelos mais jovens, empatando com gêneros já consolidados como: policial/mistério e científico.

**Gráfico 06: Qual gênero literário você mais costuma emprestar?**



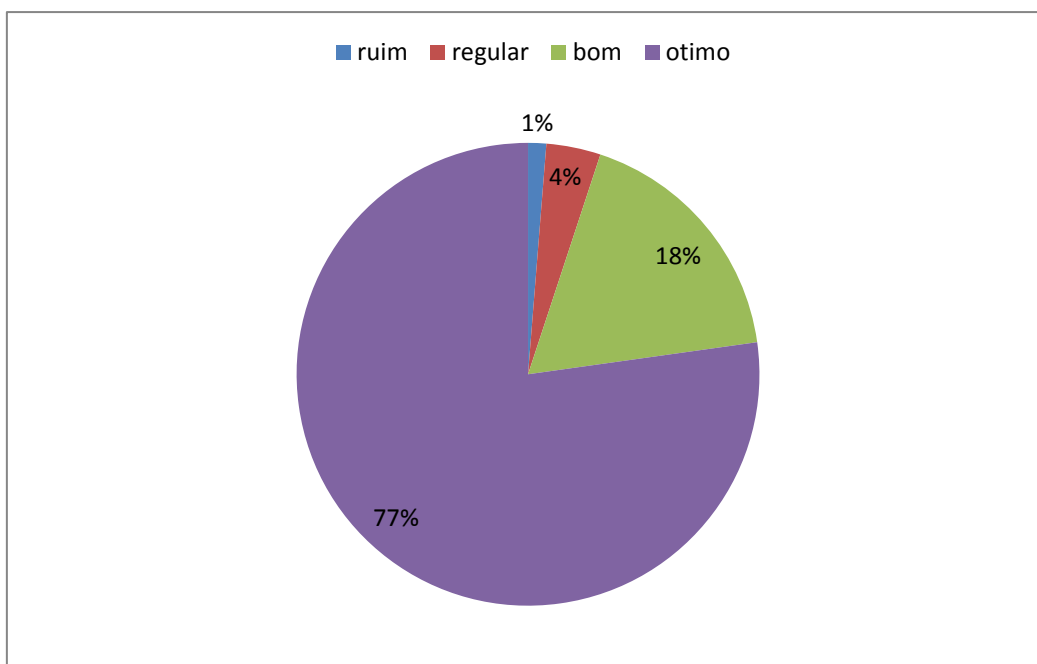
Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 07 nos apresenta as informações referente a qualidade do acervo. Mais da metade dos usuários que responderam o questionário, consideram o acervo ótimo, com um percentual de 58%, 33% acha bom, 8% regular e apenas 1% acha ruim. Esse resultado surpreendeu até mesmo a pesquisadora que é bibliotecária do local de estudo, pois o acervo é composto praticamente somente de livros de doações e mesmo assim foi muito bem avaliado pelos respondentes.

**Gráfico 07: Considera o acervo da biblioteca?**

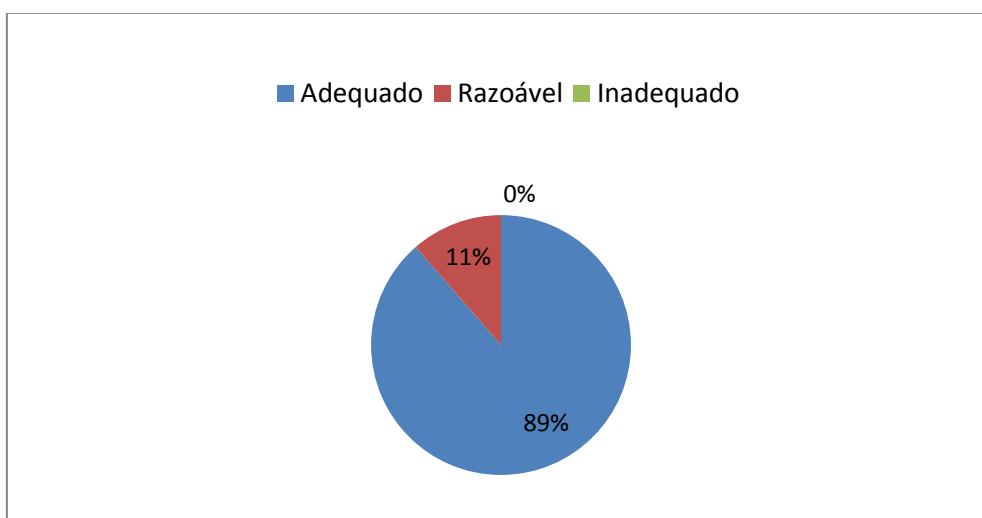
Fonte: Dados da pesquisa

Como podemos notar no gráfico 08, o qual tem por objetivo saber como é o atendimento prestado pelos funcionários, 77% afirmam ser ótimo, 33% afirma ser bom, 8% e apenas 1% ser ruim. Com os números apresentados entende-se que os usuários estão satisfeitos com o atendimento prestado pelos funcionários da biblioteca.

**Gráfico 8: Como é o atendimento dos funcionários?**

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o gráfico 09, o qual dispõe da informação quanto ao espaço físico e mobiliário da biblioteca, 89% das pessoas acham que é adequado, 11% razoável e ninguém respondeu inadequado.

**Gráfico 09: Quanto ao espaço físico e mobiliário da Biblioteca, você considera?**

Fonte: Dados da pesquisa



Segundo o gráfico 10, a maioria dos usuários gostaria que o acervo fosse totalmente aberto e apenas 25% quer que o acervo permaneça da forma que está hoje. Para melhor entendimento dessa questão é necessário compreender como o acervo da biblioteca municipal encontra-se atualmente: o acervo é semi-aberto, temos apenas 06 estantes de acesso livre aos usuários, onde ficam os livros de literatura internacional, brasileira, infantojuvenil, religião e autoajuda, esses títulos são os mais recentes e mais procurados. Os demais gêneros literários ficam atrás do balcão, onde os usuários não têm acesso e nem livre escolha dos títulos. Quando eles precisam desses livros é necessário solicitar aos funcionários para eles pegarem.

O que se observa é que este modelo de acervo fechado ficou no passado; hoje em dia os usuários querem e devem ter a liberdade de poder escolher os livros de que necessitam, pois quando o funcionário pega os livros, pode correr o risco de não saber o que realmente o usuário necessita. Ninguém melhor do que o próprio usuário para saber o que ele quer ou mesmo o que não quer.

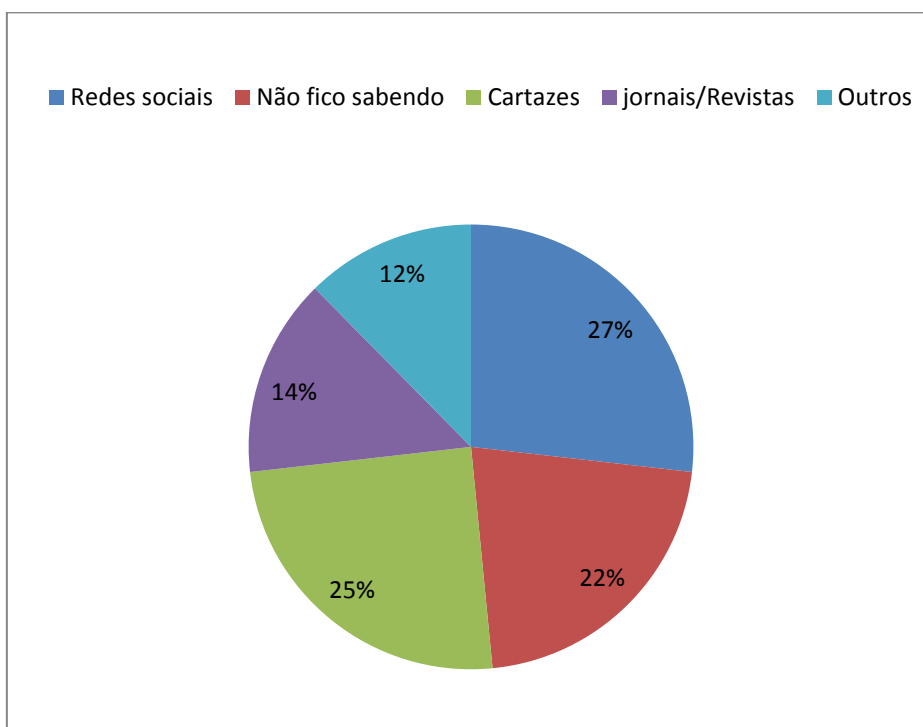
**Gráfico 10: Você gostaria que todo o acervo da biblioteca fosse aberto?**



Fonte: Dados da pesquisa

Na última pergunta, que busca saber como os usuários ficam sabendo dos eventos que ocorrem na biblioteca, o gráfico 11 apresenta as seguintes informações, 27% responderam pelas redes sociais, 25 % através de cartazes, 22% afirma não ficar saber sabendo. Esse número é preocupante, mostrando ser necessário investir mais na divulgação dos eventos e atividades culturais. Apenas 14% ficam sabendo através de jornais/revistas e 12% responderam o item outros, afirmam que ficam sabendo através de amigos, parentes, grupos de *whatsapp*, funcionários da biblioteca e televisão.

**Gráfico 11: Como você fica sabendo dos eventos que ocorrem na biblioteca?**



Fonte: Dados da pesquisa

A última pergunta é a única questão aberta, onde os usuários podiam deixar críticas ou sugestões, foi possível compilar os seguintes dados:

- Aumentar o prazo de devolução para dez dias;
- Deixar sempre um exemplar dos títulos mais procurados na biblioteca;
- Deixar todo o acervo da biblioteca aberto;
- Aquisição de novos livros, colocar sofás e pufs;

- Melhorar o acervo;
- Melhorar a iluminação, colocar ar condicionado, comprar mesas novas, pois a maioria estão fracas e manca, o que dificulta a escrita;
- Reforma;
- Melhorar o mecanismo de busca;
- Gostaria de livros novos, mais atualizados e recentes;
- Simplesmente que o acervo esteja totalmente aberto;
- No calor é muito quente, falta ar condicionado e mais títulos de lançamento;
- Colocar todos os livros no acesso dos visitantes, funcionários que conheçam os títulos disponíveis na biblioteca;
- O atendimento é muito bom e os funcionários indicam ótimos livros;
- Máquina de café e poltronas confortáveis para acessar *wifi*;
- Divulgar mais nas escolas o acervo que temos a disposição;
- Colocar uma máquina de lanches;
- Houvesse mais livros;
- Ter mais sugestões de livros de romance;
- Devia ter mais divulgação sobre os acontecimentos da biblioteca;
- Ter maior divulgação dos eventos;
- Melhorar o atendimento dos funcionários e abrir o acervo para o público;
- Mais divulgação em relação à doação de livros;
- Divulgar mais em redes sociais, jornais e na TV local para as pessoas doarem mais livros;
- Reforma e ampliação do prédio.
- Bom atendimento

Todas as críticas e sugestões são importantes e pertinentes, pois neste espaço os usuários literalmente puderam falar o que acham e o que querem desta biblioteca.

Apesar de 58% afirmar que a qualidade do acervo é ótimo, na pergunta 07 que se refere à qualidade do acervo, nas críticas e sugestões este ponto foi o mais criticado, em que vários usuários pedem mais livros novos, lançamentos e de

romance e essa constatação não difere das demais bibliotecas do país, como podemos notar abaixo.

A pesquisa indica ainda que a instituição biblioteca é, em geral, bem avaliada pelo público frequentador, sendo que o item com menor índice de aprovação foi “encontrar todos os livros que procura”. *Pari passu*, uma maior proporção do público que frequenta às vezes ou raramente apontou “ter mais livros ou títulos novos” e “ter títulos interessantes ou que me agradem” como motivos que os levariam a frequentar mais vezes a biblioteca. Esses dados, em conjunto, indicam uma percepção de que os acervos dessas instituições são vistos como pouco diversificados ou atualizados. (INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2016, p. 137)

Lamentavelmente essa é a realidade de muitas bibliotecas públicas, principalmente as de cidades do interior, onde o seu acervo é praticamente 100% proveniente de doações, conforme afirma o primeiro censo nacional das bibliotecas públicas municipais (BPMs) realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em 2009, “a pesquisa mostra que entre as bibliotecas em funcionamento a forma de aquisição predominante para acervo para as BPMs tem sido 83% por doação e apenas 17% por compra”. (MIRANDA; GALLOTTI; CECATTO, 2017, p. 22)

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esta pesquisa foi possível medir o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, quanto ao atendimento, acervo e serviços oferecidos. Essa avaliação permitirá a visualização dos pontos fortes e fracos e aperfeiçoamento dos serviços já oferecidos, a criação de outros, visando atender às atuais necessidades, e sempre buscar a atualização do acervo, pois mesmo 58% considerando o acervo como ótimo, nas críticas e sugestões foi o item mais criticado pelos usuários.

Apesar das observações negativas quanto à divulgação dos eventos que ocorrem na biblioteca, já que uma parcela dos respondentes afirmou não ficar sabendo dessas ações culturais, a pesquisa de satisfação mostrou vários pontos positivos que permitiram conhecer melhor o usuário e sua opinião em relação à Biblioteca, principalmente no quesito da abertura total do acervo, em que os usuários poderão escolher livremente os seus livros. Essa resposta já era esperada pela pesquisadora, pois é bibliotecária deste local e os usuários constantemente solicitam essa abertura.

Mesmo com algumas críticas perante aos serviços e acervo podemos observar, no geral, que a Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque, possui um bom conceito e uma boa imagem perante a comunidade, por oferecer um bom espaço para a realização de estudo e atividades culturais.

Conforme podemos observar ao longo dessa pesquisa e com a análise dos dados, de maneira geral os usuários da biblioteca sentem-se satisfeitos com os serviços oferecidos por esta unidade de informação, mas poderia ser melhor, pois são apontadas diversas críticas na última questão que é aberta, como: melhorar o acervo, colocar ar condicionado, realizar uma reforma no prédio e a abertura do acervo.

Esta pesquisa será um instrumento para os gestores da biblioteca, buscarem junto a outros órgãos recursos para melhorar os apontamentos colocados pelos usuários, no quesito melhoria de acervo, mobiliários, reforma e implementação de um software de automação, entre outros.

É válido destacar que esta pesquisa não foi feita com uma amostragem estatística, mas sim, trabalhado com o “voluntarismo” dos usuários, sendo possível em outra oportunidade realizar uma pesquisa mais longa e complexa.

As informações coletadas servirão como fontes norteadoras para o planejamento de atividades culturais, focada no seu público-alvo e devemos melhorar a divulgação dos eventos, pois a pesquisa nos apresentou esse déficit.

A avaliação da satisfação de usuários em bibliotecas é muito importante e deve ser replicada com frequência, pois desse modo os gestores e bibliotecários podem perceber a evolução dos dados dos anos anteriores e fazer comparações das mudanças ocorridas, é uma forma de sempre estar sabendo o que os usuários estão buscando e precisando.

Em síntese a pesquisa atingiu o seu objetivo geral e específico, pois conseguiu saber a opinião dos usuários sobre os serviços oferecidos, qualidade do acervo e mobiliário entre outros itens.

Fica como sugestão para próximas pesquisas a temática em bibliotecas públicas que é um campo vasto a ser estudado, principalmente na área apresentada neste estudo que é a pesquisa de satisfação dos usuários, para nunca perdermos esse foco.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013. livro digital. Disponível em: <<http://www.uel.br/editora/portal/pages/livros-digitais-gratuitos.php>>. Acesso em: 09 de maio de 2018.
- AMARAL, S. A. L. Marketing e gerência de biblioteca. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 18, n. 2, p. 311-317, 1990. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/8490>>. Acesso em: 10 Jun. 2018.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação**: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013. Disponível em: <[http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia\\_de\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao\\_-\\_versao\\_1.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf)>. Acesso em: 29 de maio de 2018.
- CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- FERNANDEZ, Maria Aparecida Arias; MACHADO, Elisa. **Bibliotecas públicas**: um equipamento cultural para o desenvolvimento local. Recife: Centro de Desenvolvimento e Cidadania, 2016.
- GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas / EAESP / FGV**, São Paulo, v. 35, n.3, p, 20-29, 1995. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>>. Acesso em 12 de set. 2018.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOÉS, Silma. **Marketing e a Pesquisa do Nível de Satisfação dos Usuários da Biblioteca**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/marketing-e-a-pesquisa-do-nivel-de-satisfacao-dos-usuarios-da-biblioteca/57878/>>. Acesso em: 10 de jun de 2018.
- IFLA. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em 09 de maio de 2018.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da leitura no Brasil**. 4. Ed. Março, 2016.

Disponível em:

<[http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa\\_Retratos\\_da\\_Leitura\\_no\\_Brasil\\_-\\_2015.pdf](http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa_Retratos_da_Leitura_no_Brasil_-_2015.pdf)>. Acesso em: 13 de jul. de 2018.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de; GALLOTTI, Mônica Marques Carvalho;

Adriano CECATTO. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 22, n.48, p. 15-26, jan./abr., 2017. Disponível em:

<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2017v22n48p15/33091>>. Acesso em: 03 de set. 2018.

NOGUEIRA, José Luiz. **Genealogia de uma cidade – vol. I – Itapetininga**.

Itapetininga: Commark, 2003.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de

Lemos, 2004. Disponível em: <[file:///C:/Users/User/Downloads/Avaliao%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Avaliao%20(2).pdf)>.

Acesso em: 08 de maio de 2018.

SILVA, M. C. S. Marketing em bibliotecas universitárias. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 15. 2008, São Paulo. Anais... São Paulo:

CRUESP, 2008. Disponível em:

<<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/07/marketing-em-bibliotecas-universitc3a1rias.pdf>>. Acesso em: 31 de maio de 2018.



## APÊNDICE

Apêndice A – Modelo do questionário utilizado para a pesquisa

### BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ITAPETININGA

DR. JÚLIO PRESTES DE ALBUQUERQUE

1. Qual a sua idade?

até 15 anos  16 a 31 anos  31 a 46 anos  47anos ou mais

2. Escolaridade

Ensino fundamental  Ensino médio  Ensino técnico  Ensino superior  
 Pós-graduação

3. Com que frequência você frequenta a biblioteca?

1 X por semana  1X por mês  
 2 X por semana  raramente  
 todos os dias

4. Como você utiliza o espaço da Biblioteca? Pode ser assinalada mais de uma opção.

Local de encontro de amigos  Ler jornais e revistas  
 fazer trabalhos escolares  Empréstimo de livros  
 Acessar a internet  Outros \_\_\_\_\_

5. Qual gênero literário você mais costuma emprestar?

Ficção  Infantil  Poesia  
 Romance  Religião / autoajuda  Infantojuvenil  
 Policial e de mistério  Vestibular / Concursos  Culinária  
 HQ/mangá/gibi  Teatro  Biografia  
 Científicos  Didáticos  Outros \_\_\_\_\_

6. Considera o acervo da Biblioteca?

Ruim  Regular  Bom  Ótimo

7. Como é o atendimento dos funcionários?

Ruim  Regular  Bom  Ótimo

8. Quanto ao espaço físico e mobiliário da Biblioteca, você considera?

Razoável                       Adequado                       Inadequado

9. Você gostaria que todo o acervo da biblioteca fosse aberto?

Sim                       Não

10. Como você fica sabendo dos eventos que ocorrem na Biblioteca?

Redes sociais     Cartazes                       jornais, revistas

Não fico sabendo     Outros \_\_\_\_\_

11. Crítica e sugestões

---

---