

NASCIMENTO¹, Maria Socorro. **Qualidade do serviço de bibliotecas universitárias: um estudo comparativo das percepções de usuários em contextos público e privado**. 2012. 174f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Potiguar, Natal, 2012.

RESUMO

Este é um estudo comparativo que tem como objetivo analisar as expectativas e percepções do serviço de bibliotecas universitárias recebidos por alunos de graduação em contextos público e privado. A pesquisa teve um caráter exploratório/descritivo e trata de um estudo de caso com uma abordagem quantitativa. O universo da pesquisa foi constituído por 3.497 alunos dos cursos de Administração e Direito, turno diurno e noturno de uma IES pública e privada. As amostras foram estratificadas considerando cada IES, curso e turno, resultando em 1090 alunos entrevistados. O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado com perguntas fechadas, definido a partir de um conjunto de 32 atributos do serviço oferecido por bibliotecas coletados a partir de estudos empíricos nacionais e internacionais, e que foram validados e consolidados por professores, alunos e bibliotecários das duas instituições. Os resultados apontaram diferentes expectativas dos alunos por instituição, curso e turno. No entanto, foi revelado, nos grupos de importância para cada IES e curso, elementos comuns, embora não sejam colocados na mesma ordem de prioridade. No grupo dos mais importantes, os atributos comuns para as duas IES foram: horário de funcionamento, organização de estantes e espaço, higienização e limpeza, acesso à base de dados via internet e solicitar compra de livros. Para os alunos dessas instituições, os serviços recebidos estão abaixo de suas expectativas. As matrizes de importância e desempenho apresentam oportunidades de melhorias, por curso, turno e IES. Atributos como serviço de normalização/catalogação e solicitar compra de livros devem melhorar, sem

¹ Bibliotecária/ Documentalista da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

dúvida, na IES privada; para a IES pública, atualização do acervo, acesso à base de dados via internet e solicitar compra de livros. Os resultados apresentados pelas matrizes podem auxiliar os gestores das bibliotecas das duas instituições a gerenciar a qualidade dos seus serviços com base na relação importância x desempenho.

Palavras-chave: Qualidade do serviço. Biblioteca Universitária. Matriz de importância e desempenho. Gestão do serviço.

ABSTRACT

This is a comparative study that aims to analyze the expectations and perceptions of service received by university libraries graduate students in public and private contexts. The study was an exploratory / descriptive and deals with a case study with a quantitative approach. The research sample consisted of 3497 students of Business and Law, day and night shift of an Institution of Higher Education ES public and private. The samples were stratified by considering each IES, travel and shift, resulting in 1,090 interviewed students. The data collection instrument was a structured questionnaire with closed questions defined from a set of 32 attributes of service offered by libraries collected from national and international empirical studies, which were consolidated and validated by teachers, students and librarians the two institutions. The results showed different expectations of students by institution, course and turn. However, it was discovered in groups of importance for each IES and course, common elements, but are not placed in the same order of priority. In the group of the most important attributes common to both IES were: opening hours, organization of shelves and space, hygiene and cleanliness, access to the database via the Internet and request purchase of books. For students of these institutions, the services received are below their expectations. Patterns of importance and performance present improvement



opportunities by course, shift and IES. Attributes such as normalization/cataloging services and to request purchase of books should improve, no doubt, in private IES; for public IES update of the collection, access to the database via the Internet and to request purchase of books. The results presented by the patterns can help the managers of the libraries of both institutions to manage the quality of its services based on the relative importance performance.

Keywords: Quality of service. University Library. Pattern of the importance performance. Service management.