

Dimensões de qualidade na avaliação da satisfação dos usuários da biblioteca do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba

Raimundo Normando Madeiro Monteiro
Luciana Ferreira da Costa
Francisca Arruda Ramalho

Resumo: Avalia a satisfação dos usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho do Tribunal Regional do Trabalho 13^a Região Paraíba segundo dimensões de qualidade: Características/especificações; Desempenho; Conformidade; Imagem; Atendimento ao cliente. A pesquisa é exploratório-descritiva e utiliza-se de abordagens quantitativa e qualitativa que explora como instrumento de coleta de dados o questionário. Para organização e análise dos dados utiliza inferências percentuais e a técnica da categorização. Caracteriza o perfil dos usuários e avalia o nível de satisfação destes com os produtos e serviços da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho. Apresenta como resultados, que as dimensões Conformidade e Atendimento ao cliente são as que apresentam maior percentual de satisfação por parte dos usuários. Conclui que a biblioteca deve estar atenta às dimensões que apresentam insatisfação com vistas à mudança deste cenário, atentando, ainda, por manter os índices de satisfação das dimensões positivas. Para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, recomenda-se a realização de programas de educação/treinamento de usuários internos e externos. Sugere que a biblioteca deve realizar a divulgação e promoção de seus produtos e serviços por meio de ações de marketing e utilização de sua *homepage* como canal de efetiva interação com os usuários.

Palavras-chave: Avaliação. Satisfação. Satisfação dos usuários. Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa em relato objetivou avaliar a satisfação dos usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho do Tribunal Regional do Trabalho 13^a Região – Paraíba (TRT/PB) com sede na cidade de João Pessoa.

A motivação para realização deu-se, primeiramente, pela atuação profissional do primeiro autor no TRT/PB como servidor lotado no Serviço de Documentação e Arquivo (SDA), unindo a isto a trajetória no Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), que oportunizou contato com disciplinas (Estudos de usuários, Planejamento bibliotecário, etc.) que ressaltam a necessidade de realização de estudos que mensurem a qualidade dos produtos e serviços prestados pelas bibliotecas. Pontua-se, ainda, a

inexistência de pesquisas desta natureza no âmbito da biblioteca referida, o que torna esta pesquisa pioneira.

A partir das motivações apresentadas, determinou-se como questão problema a seguinte indagação: os usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho estão satisfeitos ou insatisfeitos com a prestação de produtos e serviços da biblioteca?

É fato que as unidades de informação devem primar pela qualidade de seus produtos e serviços, bem como pelo atendimento das demandas dos usuários que se apresentam cada vez mais exigentes, considerando que o aumento do nível de satisfação dos usuários com os produtos e serviços ofertados amplia o âmbito de atuação e abrangência da biblioteca (RAMOS, 1999). Desta forma, a palavra-chave é avaliar sempre e continuamente.

2 AVALIAR PARA SATISFAZER AS DEMANDAS DOS USUÁRIOS

A avaliação é um processo de suma importância para as unidades de informação, por meio da avaliação é possível identificar, mensurar e diagnosticar possíveis inconsistências/falhas nos produtos e serviços ofertados. “Bibliotecas trabalham com produtos e serviços informacionais, resultado de um conjunto de atividades, que devem existir afim de agregar valor a estes, objetivando a satisfação contínua do cliente” (RADOS; VALERIM; BLATTMAN, 1999, p. 11).

Segundo Lancaster (1996, p. 1) “a avaliação é um componente essencial da administração [...] os resultados da avaliação podem ajudar o administrador a alocar recursos de modo mais eficiente”. Pelo exposto, concebe-se que a avaliação deve compor as ações de gestão da biblioteca, sobretudo por sua missão de prover informações aos usuários para o atendimento de suas demandas. Assim, as bibliotecas devem atender aos usuários de forma que estes possam se sentir satisfeitos.

De acordo com Costa e Ramalho (2009) “[...] o processo de satisfação individual desencadeia novas necessidades e novos processos individuais de busca pela continuidade da satisfação”. Assim, esta pode ser entendida como uma ação/atitude/avaliação positiva ou negativa realizada pelo usuário acerca de um produto ou serviço.

O termo satisfação, segundo Collins e Nicholson (apud ESPIRIDIANO; TRAD, 2006), é complexo, vago, fluido e nem sempre compreendido pelo usuário no processo de avaliação, daí a necessidade de perguntar ao usuário o seu entendimento sobre satisfação antes de iniciar a avaliação pretendida. Ainda sobre o termo, chama-se a atenção para o artigo de Espiridião e

Trad (2006) que elenca a polissemia do termo satisfação trazendo os enfoques teóricos para entendimento da satisfação de usuários, abordando especificamente os serviços de saúde. Os enfoques teóricos são: teoria da atitude, teoria da discrepância, teoria da realização e teoria da equidade. Trata-se de teorias que se centram nos usuários destacando os aspectos psicológicos como crenças, expectativas e percepções.

3 BIBLIOTECA SOCIÓLOGO ODILON RIBEIRO COUTINHO

A Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho¹ foi criada em 1985 quando da instalação do Tribunal Regional do Trabalho 13ª Região – Paraíba (TRT/PB).

Trata-se de uma biblioteca especializada, vinculada ao Serviço de Documentação e Arquivo do Tribunal, com subordinação à Secretaria Judiciária, que objetiva fornecer conteúdo informacional nos mais diversos suportes aos magistrados e servidores do TRT/PB, a seus dependentes, estagiários e ao público em geral.

O acervo da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho é composto de livros, periódicos, obras de referência (dicionários, enciclopédias, bibliografias e legislação; folhetos, particulares, *CD-ROM* e *DVD*). A biblioteca é especializada na área de Direito, com ênfase no Direito do Trabalho. No entanto, o acervo engloba livros de outras áreas como Administração Pública, Educação, Religião, História e Literatura. O acervo é de livre acesso, porém o empréstimo domiciliar é restrito aos magistrados e servidores, bem como aos seus dependentes e estagiários. Na Foto 1 é possível visualizar o espaço interno da biblioteca, bem como a organização do acervo nas estantes.

Foto 1 - Espaço interno da biblioteca

¹ Denominação sugerida pelo Diretor do Serviço de Documentação e arquivo em homenagem ao ilustre paraibano, sociólogo, historiador e escritor, *in memoriam*, que prestou inestimáveis serviços à história e à cultura paraibana e nordestina.



Fonte: Os autores (2013)

Todo o acervo é automatizado. Desde 2006 a biblioteca utiliza o Sistema de Automação de Bibliotecas, Arquivos, Museus e Memoriais (SIAB), para a gestão de sua rotina. Os usuários da biblioteca podem acessar remotamente seu acervo, bem como realizar empréstimo e renovação do material desejado, bastando para tal acessar o *site* da biblioteca, conforme Figura 1:

Figura 1 – Homepage da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho



Fonte: http://www.trt13.jus.br/siabiweb/Telas/w_dados_biblioteca.php.

A referida biblioteca presta os seguintes serviços: Cadastro de usuários; Empréstimo e devolução de livros; Renovação e reserva *on-line*; Atendimento ao usuário; Levantamento bibliográfico; Disseminação Seletiva da Informação; Serviço de orientação bibliográfica;

Doação de livros e duplicatas de periódicos a instituições; Intercâmbio com outras bibliotecas.

Seu funcionamento dá-se de segunda-feira a sexta-feira para atendimento ao usuário externo e interno, conforme horário especificado no Quadro 1:

Quadro 1 – Horário de funcionamento da biblioteca

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
10 às 17 horas	7 às 17 horas	7 às 17 horas	7 às 17 horas	7 às 14 horas

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Quanto aos recursos humanos a biblioteca contabiliza um profissional em cada categoria: bibliotecário, analista judiciário, técnico judiciário e estagiário do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB.

4 CAMINHO METODOLÓGICO

Com base no objetivo, a pesquisa é de cunho exploratório-descritiva, ancorada em abordagem mista: quanti-qualitativa.

Determinaram-se como sujeitos da pesquisa em relato os usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho. O grupo investigado é formado por magistrados e servidores do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba/13ª Região.

Para a realização da coleta de dados, utilizou-se de um questionário elaborado com questões abertas e fechadas. O questionário foi aplicado pessoalmente durante o período de 1 a 10 de março de 2013 no turno vespertino de funcionamento da biblioteca. Este instrumento possibilitou coletar dados do perfil dos usuários (sexo, faixa etária, situação profissional e nível de escolaridade) e o nível de satisfação dos usuários segundo dimensões de qualidade (Características/especificações; Desempenho; Conformidade; Imagem; Atendimento ao cliente), conforme descrição de suas referências no Quadro 2:

Quadro 2 – Dimensões de qualidade seguidas de suas descrições

DIMENSÕES DE QUALIDADE	DESCRIÇÃO
Características/especificações	Aspectos tangíveis
Desempenho	Satisfação
	Índice de reclamações
Conformidade	Localização do acervo
	Confiabilidade

Imagem	Qualidade geral dos serviços
	Conhecimento da marca
Atendimento ao cliente	Educação/cortesia dos atendentes
	Disponibilidade de horários

Fonte: Elaborado com base em Espiridião e Trad (2006)

Cientes de que o universo da pesquisa são todos os usuários da biblioteca, obteve-se como retorno dos questionários 16 respostas. Vale ressaltar, que o universo da pesquisa se configura como não identificável, porque a biblioteca não tem controle do número de usuários que frequentam a unidade de informação. Assim, a amostra desta investigação se constituiu de 16 usuários, determinada por aqueles que responderam ao questionário, participando, efetivamente, do procedimento de coleta de dados.

A análise ocorreu a partir do processo de interpretação dos dados coletados, o que se deu da seguinte forma: tabulação e análise estatística dos dados, seguida da técnica de categorização geral e específica. As categorias gerais se referem, nesta pesquisa, as dimensões de qualidade, enquanto que as categorias secundárias se referem à variáveis de descrição de cada uma das dimensões.

Por fim, realizaram-se cruzamentos entre os dados para complementarem aspectos de interpretação que permitissem o alcance do objetivo da pesquisa.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta Seção apresentamos a análise e a interpretação dos dados, iniciando pelo delineamento do perfil dos sujeitos e, por fim, apresentando cada uma das dimensões de qualidade.

5.1 Os usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho: delineando seu perfil

Englobando questões sobre os usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, coletaram-se dados que possibilitaram delinear seu perfil. Para tanto, pesquisaram-se os referidos sujeitos obtendo um total de 100% segundo os seguintes aspectos: sexo, faixa etária, situação profissional e escolaridade.

Quanto ao sexo dos sujeitos investigados, constatou-se que 56% são do sexo masculino, enquanto que 44% é do sexo feminino. Reflete-se sobre este dado apontando que

tem crescido significativamente o número de mulheres em cargos públicos no Brasil, embora este número ainda não tenha ultrapassado a contratação de homens.

No que se refere à faixa etária, observou-se que 56% dos respondentes têm idade entre 36 e 45 anos. Alguns usuários, o equivalente a 38% têm mais de 45 anos, enquanto que apenas 6% têm idade entre 26 e 35 anos.

Sobre a situação profissional dos usuários constatou-se que 63% dos usuários se enquadram como servidores do TRT, enquanto que 37% são magistrados.

Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, detectamos que 63% tem curso superior completo, 19% possuem mestrado, 12% possuem especialização. Dos sujeitos investigados apenas 6% informaram não ter concluído o ensino superior.

5.2 Satisfação dos usuários da biblioteca

Nesta Seção apresentam-se o nível de satisfação dos usuários segundo as Dimensões de qualidade: Características/especificações; Desempenho; Conformidade; Imagem; Atendimento ao cliente.

5.2.1 A dimensão de qualidade Características/especificações

A dimensão Características/especificações se refere aos critérios que interferem na preferência pessoal dos usuários, considerando que tais critérios são centrais para eficiência dos produtos e serviços.

Assim, tem-se que nesta dimensão de qualidade que englobou categorias como Acervo, Disposição das estantes, dentre outras, como pode ser observado na Tabela 1, os usuários, 38% destes, se demonstram satisfeitos com o Acervo e com a disposição das estantes, respectivamente. Aparece, ainda, a satisfação com os recursos humanos da biblioteca. Sobre esta dimensão aparece como categorias de insatisfação dos usuários a quantidade de computadores disponíveis (69%), as condições gerais do prédio que abriga a biblioteca e ambiente reservado para estudo individual e em grupo (56%).

Outras categorias aparecem, mesmo que sem muita expressividade, mas que merecem a atenção da gestão da biblioteca, a saber: quantidade de mesas e cadeiras, *Internet* e acesso às pessoas com necessidades especiais (acessibilidade).

Tabela 1 - dimensão de qualidade Características/especificações

DIMENSÃO DE QUALIDADE	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO	PERCENTUAL DE INSATISFAÇÃO
Características/especificações	Aspectos tangíveis	Acervo (título e número de exemplares)	38%	-
		Disposição das estantes	38%	13%
		Guarda-volume	-	6%
		Recursos Humanos da biblioteca	32%	
		Condições gerais do prédio	19%	56%
		Quantidade de computadores	-	69%
		Ambiente reservado para estudo individual e em grupo	-	56%
		Quantidade de mesas e cadeiras	-	19%
		Acesso à internet	-	19%
		Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais	-	6%

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

5.2.2 A dimensão de qualidade Desempenho

A dimensão Desempenho é um critério básico, operacional e essencial para o bom andamento do serviço.

Constatou-se, assim, que o desempenho no tocante à categoria Uso da biblioteca, demonstrou que os usuários, em sua maioria, se apresentam satisfeitos. Apenas 19% dos usuários se consideram insatisfeitos quanto ao uso da biblioteca, conforme Tabela 2.

Tabela 2 - Dimensão de qualidade Desempenho

DIMENSÃO QUALIDADE	DE	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO	PERCENTUAL DE INSATISFAÇÃO
Desempenho		Satisfação e Insatisfação	Uso da biblioteca	81%	19%

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

5.2.3 A dimensão de qualidade Conformidade

A terceira dimensão Conformidade refere-se ao cumprimento das especificações. Nesta obteve-se que mais da metade dos usuários investigados estão satisfeitos com a iluminação (63%), contra 38% que se manifestou insatisfeito. Outra categoria que apresentou insatisfação a climatização da biblioteca, esta foi apontada por 56% dos usuários, como se observa na Tabela 3.

Tabela 3 - Dimensão de qualidade Conformidade

DIMENSÃO QUALIDADE	DE	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO	PERCENTUAL DE INSATISFAÇÃO
Conformidade		Localização do acervo	Iluminação	63%	38%
			Limpeza e higiene da biblioteca e do acervo	50%	-
			Climatização	44%	56%
			Sinalização	25%	-

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

5.2.4 A dimensão de qualidade Imagem

A dimensão Imagem diz respeito à qualidade dos serviços prestados os quais são mensurados pela subjetividade dos usuários. Esta dimensão é medida pela percepção do gosto pessoal dos usuários.

Observou-se que os usuários se demonstraram bastantes insatisfeitos no que se refere à disseminação dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca (69%), o que poderia ser resolvido com ações de marketing. Os usuários apontaram, ainda, insatisfação com o *site* da biblioteca. A dimensão Imagem e suas categorias constam da Tabela 4.

Tabela 4 - Dimensão de qualidade Imagem

DIMENSÃO DE QUALIDADE	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO	PERCENTUAL DE INSATISFAÇÃO
Imagem	Qualidade geral dos serviços	Disseminação dos produtos e serviços oferecidos (marketing)	19%	69%
		Site da biblioteca	-	25%

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

5.2.5 A dimensão de qualidade Atendimento ao cliente

A dimensão Atendimento ao cliente se caracteriza pela cordialidade e facilidade de execução do serviço, sua eficiência e eficácia na prestação do mesmo. Esta dimensão engloba pontualidade e a relação interpessoal no atendimento ao usuário.

O atendimento ao cliente alcançou alto nível de satisfação dos usuários, sendo apontado por 94% dos respondentes. O horário de funcionamento satisfaz 88% dos usuários. Apenas 13% não se mostraram satisfeitos com o mesmo.

Tabela 5 - Dimensão de qualidade Atendimento ao cliente

DIMENSÃO DE QUALIDADE	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO	PERCENTUAL DE INSATISFAÇÃO
Atendimento ao cliente	Educação/cortesia dos atendentes	Atendimento	94%	-
	Disponibilidade de horários	Horário de atendimento	88%	13%

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

5.2.6 Sintetização das dimensões de qualidade

Para melhor visualização e compreensão dos resultados da pesquisa referente à análise e discussão do nível de satisfação e insatisfação dos usuários segundo dimensões de qualidade (Características/especificações; Desempenho; Conformidade; Imagem; Confiabilidade; Atendimento ao cliente), optou-se pela elaboração de uma tabela sintetizadora dos resultados, Tabela 6.

Tabela 6 – Sintetização das Dimensões de qualidade

DIMENSÃO DE QUALIDADE	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO	PERCENTUAL DE INSATISFAÇÃO
Características/especificações	Aspectos tangíveis	Acervo (título e número de exemplares)	38%	-
		Disposição das estantes	38%	13%
		Guarda-volume	-	6%
		Recursos Humanos da biblioteca	32%	
		Condições gerais do prédio	19%	56%
		Quantidade de computadores	-	69%
		Ambiente reservado para estudo individual e em grupo	-	56%
		Quantidade de mesas e cadeiras	-	19%
		Acesso à internet	-	19%
		Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais	-	6%
Desempenho	Satisfação e Insatisfação	Uso da biblioteca	81%	19%
Conformidade	Localização do acervo	Iluminação	63%	38%
		Limpeza e higiene da biblioteca e do acervo	50%	-
		Climatização	44%	56%
		Sinalização	25%	-

Imagem	Qualidade geral dos serviços	Disseminação dos produtos e serviços oferecidos (marketing)	19%	69%
		Site da biblioteca	-	25%
Atendimento ao cliente	Educação/cortesia dos atendentes	Atendimento	94%	-
	Disponibilidade de horários	Horário de atendimento	88%	13%

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

5.3 Considerações dos usuários sobre a Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho

Encerrando a coleta de dados, solicitou-se que os usuários tecessem considerações sobre a biblioteca. Apresenta-se, no Quadro 3, as respostas tal como figuram no questionário, categorizadas da seguinte forma: a) Comentários positivos; b) Comentários negativos; c) Comentários de recomendação. Utilizam-se os códigos S para as respostas dos Servidores e M para as respostas dos Magistrados, com vistas à preservação do anonimato dos participantes da pesquisa.

Quadro 3 - Comentários dos usuários

Comentários	Respostas dos Usuários
Comentários positivos	“Bom atendimento”. (S1); “Recursos Humanos excelentes”. (S10).
Comentários negativos	“Pouco acervo de livros atualizados”. (M 12); “O horário de funcionamento deveria ser um pouco mais amplo para que ao sair da vara pudéssemos usá-lo”. (S 6) “Os livros na maioria possuem mais de cinco anos de uso”. (S 12).
Comentários de recomendações	“Criação de uma página específica na internet divulgando as atividades da biblioteca e possibilitando empréstimo online com mais eficiência”. (M 2); “Melhorar o espaço físico, mais tecnologias, sala reservadas para estudos e mais novos livros na área do Direito”. (S 7); “Que a biblioteca se localizasse o mais próximo de seus

	usuários, ou seja, na sede”. (S 5).
--	-------------------------------------

Fonte: Dados de pesquisa (2013)

É possível perceber por intermédio das respostas que os usuários propõem melhorias que vão desde o acesso à computadores para usuários e livros em outras áreas que não sejam só trabalhistas, aumento e atualização do acervo, horário de funcionamento, localização da biblioteca, criação de uma página específica na *internet* divulgando as atividades da biblioteca e possibilitando um empréstimo *online* mais eficiente, além da realização de minicursos e palestras na área do Direito. As recomendações dos usuários coadunam com as constatações obtidas quanto às dimensões de qualidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em relato objetivou avaliar a satisfação dos usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho do Tribunal Regional do Trabalho 13ª Região – Paraíba.

Para tanto, a avaliação do nível de satisfação e insatisfação dos usuários deu-se segundo dimensões de qualidade: Características/especificações; Desempenho; Conformidade; Imagem; Atendimento ao cliente.

No que se refere à dimensão Características/especificações os resultados foram, em sua maioria, de insatisfação em todas as categorias. Resultado preocupante, o que demonstra a insatisfação dos usuários quanto à infraestrutura da biblioteca. Embora já se tenha em vista a mudança da biblioteca para um novo prédio.

Quanto à dimensão Desempenho que engloba o uso da biblioteca, os resultados foram, majoritariamente, de satisfação, assim como a dimensão Conformidade.

No tocante à dimensão Imagem os resultados foram, em sua maioria, de insatisfação.

Finalizando, a dimensão Atendimento ao cliente aparece com índice positivo por parte dos usuários, o que permite a constatação de que o quadro de recursos humanos da biblioteca está cumprindo o seu papel na relação interpessoal com os usuários.

Pelo exposto, é fato que a biblioteca precisa atentar para mudar o quadro das dimensões que apresentaram índices de insatisfação, além de buscar manter os índices de satisfação alcançados pelas outras dimensões.

Desta forma, apresentam-se sugestões para melhorias dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca: a) realização de programas de educação/treinamento de usuários

para o público interno e externo (palestras, cursos de atualização, visitas dirigidas, etc.); b) realização de programas de marketing e utilização de sua *homepage* como canal de efetiva interação com os usuários; c) contratação de mais profissionais e estagiários da área de Biblioteconomia; d) Melhorias no espaço físico da biblioteca, bem como na tecnologia de informação e comunicação.

REFERÊNCIAS

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago./2009. Disponível em: <www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm> Acesso em: 13 mar. 2013

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MONTEIRO, R. N. M. **Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho**: análise dos produtos e serviços na perspectiva dos usuários. 2013. 69 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

RADOS, G. J. V.; VALERIM, P.; BLATTMAN, U. Valor agregado a produtos e serviços de informação. **Informativo CRB 14/ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan./mar. 1999.

RAMOS, M. E. M. Por uma política de qualidade nos serviços de informação em bibliotecas universitárias paranaenses. In: _____ (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. Cap. 2.

Quality dimensions in evaluates the users satisfaction of the library of the Regional Labor Court of Paraíba

Abstract: Evaluates the users satisfaction of library Sociologist Odilon Ribeiro Coutinho's Regional Labor Court 13th Region Paraíba second quality dimensions: Features/Specifications, Performance, Compliance; Image; Customer Service. The research is exploratory and descriptive and uses of quantitative and qualitative approaches to explore as an instrument of data collection the questionnaire. To organize and analyze data using inferences percentage and technique of categorization. Characterizes the profile of users and assesses the level of satisfaction with these products and services of the library Sociologist Odilon Ribeiro Coutinho. Presents as a result that the

dimensions Compliance and Customer Service are those with the highest percentage of satisfaction by users. Concludes that the library should be aware of the dimensions that show dissatisfaction in order to change this scenario, paying attention also to maintain the satisfaction of the positive dimensions. Improving the quality of products and services offered by the library, it is recommended to carry out programs of education / training internal and external users. The library perform the dissemination and promotion of its products and services through marketing and use of your homepage as a channel for effective interaction with users.

Keywords: Evaluation. Satisfaction. Satisfaction users. Library Sociologist Odilon Ribeiro Coutinho.

Informações dos autores:

Raimundo Normando Madeiro Monteiro

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Técnico Judiciário do Tribunal Regional do Trabalho 13ª Região - Paraíba.

E-mail: rmmonteiro@gmail.com

Luciana Ferreira da Costa

Universidade Federal da Paraíba

Professora do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. Mestre em Ciência da Informação pela UFPB. Editora do periódico científico Perspectivas em Gestão & Conhecimento (PG&C)

E-mail: lucianna.costa@yahoo.com.br

Francisca Arruda Ramalho

Universidade Federal da Paraíba

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Doutora em Ciências da Informação pela Universidad Complutense de Madrid.

E-mail: arfrancisca@hotmail.com



Artigo recebido em 25/09/2013 e aceito para publicação em 27/04/2014.