



SEMINÁRIO NACIONAL DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS



O FUTURO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
NA PERSPECTIVA DO ENSINO, INOVAÇÃO,
CRIAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO.

15 A 20 DE ABRIL DE 2018
Bahia Othon Palace Hotel, Salvador-BA

Eixo II - Pesquisa e Extensão

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR: O CASO DA BIBLIOTECA JOSÉ DE ARIMATÉIA PEREIRA NO IFRN CAMPUS NATAL-ZONA NORTE

*EVALUATION OF CONSUMER SATISFACTION: THE CASE OF JOSÉ DE ARIMATÉIA
PEREIRA LIBRARY IN IFRN CAMPUS NATAL-NORTH ZONE*

MARIANA MAYARA SANTOS SILVA

VANESSA OLIVEIRA DE MACÊDO CAVALCANTI

ERNESTO ALEXANDRE TACCONI NETO

Resumo: Atualmente vivemos com um mundo globalizado, cada vez mais as instituições buscam o aperfeiçoamento dos seus serviços e produtos, e uma das maneiras possíveis para alcançar esse resultado é fazendo avaliações sucessivas internas e externas, onde através de ferramentas específicas, buscam diferenciais para atingir seu público alvo e se destacar no mercado onde atua. A pesquisa objetiva verificar o nível de satisfação dos usuários da biblioteca de um campus do Instituto Federal. Utiliza estudo de pesquisa aplicada, com objetivo descritivo e a forma de abordagem quantitativa com a aplicação de questionário. Identifica que os usuários, em sua maioria, são estudantes do ensino técnico integrado e apresenta a satisfação com os serviços prestados, no entanto apontam pontos que precisam ser revistos. Conclui destacando que um dos aspectos passíveis de melhoria foi o número de exemplares insuficientes de alguns títulos técnicos e a questão do silêncio adequado a um ambiente de estudos.

Palavras-chave: Marketing de serviços. Satisfação do cliente. Biblioteca.

Abstract: Currently we live in a globalized world, more and more institutions seek to improve their services and products, and one of the possible ways to achieve this result is to make successive internal and external evaluations, where through specific tools, seek differential to reach their audience target and stand out in the market where it operates. The research aims to verify the level of satisfaction of users of the library of a campus of the Federal Institute. It uses an applied research study, with descriptive purpose and the form of quantitative approach with the application of questionnaire. It identifies that the majority of users are students of integrated technical education and presents satisfaction with the services provided, however they point out points that need to be revised. It concludes by pointing out that one of the aspects that could be improved was the insufficient number of technical titles and the question of silence appropriate to a study environment.

Keywords: Service marketing. Customer satisfaction. Library.