



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS: ESTUDO DE CASO UFF

Maria Emilia Peluso Teixeira (UFF)
emilia@latec.uff.br

José Rodrigues de Farias Filho (UFF)
rodrigues@civil.uff.br

Resumo

Esse trabalho consiste na avaliação da pesquisa de satisfação da qualidade dos serviços, realizado em duas bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF). Os questionários aplicados consideraram, fundamentalmente, as percepções e expectativas dos usuários, quanto à qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação. Para isso, foi analisada a literatura especializada e elaborada uma pesquisa de campo, de caráter qualitativo e quantitativo, a partir de dois questionários da escala SERVQUAL modificada, metodologia adaptada ao nosso objeto de estudo.

Abstract

This work consists of the evaluation of the research of satisfaction of the quality of the services, carried through in two libraries of Federal Fluminense University (UFF). The applied questionnaires had considered, basically, the perceptions and expectations of the users, how much to the quality of the services given in the units of information. For this, literature specialized and elaborated a field research was analyzed, of qualitative and quantitative character, from two questionnaires of modified scale SERVQUAL, suitable methodology to our object of study.

Palavras-chaves: SERVQUAL; Gestão de serviços; Qualidade

1. INTRODUÇÃO

No limiar do século XXI com mudanças em todos os níveis - social, político econômico, institucional, organizacional verifica-se que é maior a vantagem competitiva de uma empresa, quando ela valoriza os quesitos educação e capacitação em seu quadro funcional.

Na era da organização do conhecimento a maior riqueza incide sob a informação e conhecimento dessa informação que quanto mais compartilhada, mais possibilidades se tem de crescimento. Como afirmou Sveiby, 1998 “...uma idéia ou habilidade compartilhada com alguém não se perde, dobra” enquanto Buarque (2005), por outro lado, indica que o que vale não é um papel pendurado na parede e sim a quantidade de conhecimento armazenada na cabeça e que “não vale o conhecimento arquivado, mas aquele que é capaz de adaptar-se às novas exigências, um saber criativo, reciclável a cada momento”. (BUARQUE, 2005).

A universidade, enquanto fonte geradora e disseminadora do conhecimento, tem neste contexto uma relevância ainda maior, conforme nos aponta Cunha:

Está claro que, a medida que um povo educado e com conhecimento se transforma no elemento-chave da prosperidade, segurança e bem-estar social, a universidade, nessa era de transformações rápidas, destaca-se como uma das mais importantes instituições do nosso tempo. (CUNHA, 2000)

Buarque confirma sua importância quando reitera a missão da universidade de pensar, entender, formular e criar o pensamento além de se constituir na “[...] participante privilegiada da grande aventura de construir o país”.(BUARQUE, 1994, p.106).

A biblioteca, instituição milenar, foi criada, a partir da expansão da cultura e do saber nas sociedades antigas, com a finalidade de armazenar, organizar, controlar, recuperar e administrar as fontes de informações e impedir sua dispersão.

Conforme evolui o mundo contemporâneo e a sociedade se configura cada vez mais como sociedade da informação, cresce a responsabilidade da biblioteca na sua função de registrar e disseminar o volume progressivo de informações codificadas em meio eletrônico e impresso.

As instituições, no caso particular deste estudo, as bibliotecas, procuram se adaptar as mudanças advindas da era informacional. De acordo com Castells (2003, p.43), a revolução da tecnologia da informação penetra em todas as esferas da atividade humana.

Desde os primeiros tempos em que os computadores foram introduzidos nos serviços de biblioteca, a obtenção da informação tornou-se cada vez mais rápida. Houve a passagem de um suporte a outro totalmente diferente, da forma impressa para a eletrônica, que permitiu a agilização geral dos serviços prestados. O advento da Internet possibilitou outras maneiras mais rápidas e eficazes de acesso aos documentos, utilizando, por exemplo, catálogo eletrônico, CD-ROMs, páginas de hipermídia online (WWW), entre outros.

As avançadas tecnologias de comunicação e informação não só transformaram o universo das bibliotecas mas aumentaram a capacidade de aproveitamento por parte do usuário.

Seu ambiente teve que se adaptar para acompanhar a velocidade das mudanças que tinham como base a ampliação do conhecimento. A nova realidade impôs a inovação constante de seus serviços, em consonância com o que afirmou Drucker “toda organização de hoje precisa embutir em sua própria estrutura a *gerência da mudança*” (DRUCKER, 1999, p.43, grifo do autor)

Esta nova visão estratégica de transmitir as informações provocou uma grande revolução nos serviços de acesso aos documentos nas bibliotecas. Encontrar a informação de qualquer lugar do mundo e obter o documento técnico-científico desejado revolucionou o atendimento e os serviços e produtos de informação passaram para formatos eletrônicos ou digitais.

A responsabilidade da biblioteca consiste em prover o acesso às informações codificadas, registradas e gravadas nos documentos e contribuir para a formação de uma sociedade mais esclarecida e atuante.

Como exemplo, podemos citar os resultados de uma pesquisa científica. A forma de publicação desse elemento da literatura científica, ou documento, pode ser através de artigo de periódico, tese, dissertação, livro ou outro suporte técnico. A biblioteca, portanto, funciona como elo de ligação entre o universo da produção intelectual e a demanda de usuários por suas respectivas necessidades de informação.

O crescente volume de informação, conforme mostrado no quadro 1, que constantemente chega às bibliotecas leva também a necessidade de adequação no que tange ao seu gerenciamento de modo a facilitar o acesso e agilizar o atendimento ao usuário.

TIPOS DE MATERIAL	Volume de produção/ Taxa de crescimento
Registros em base de dados computadorizadas, de acesso público	1975=52 milhões 1989=5 bilhões
Relatórios de entidades governamentais Americanas	70 a 80 mil (anualmente)
Literatura científica	Dobra a cada 10-15 anos
Documentos técnicos	10 milhões (anualmente)
Livros	75 mil (anualmente)
Revistas (<i>journals</i>)	1 milhão (anualmente)
Artigos e periódicos	2 milhões

Quadro 01: Panorama sobre a produção do conhecimento

Fonte: (CORRÊA, 1999; ROSEMBERG, 1999; TARGINO, 1998 apud CARVALHO, 2004)

Atualmente, o excesso de informações de níveis variados, e a facilidade de acessá-los possibilitada pela Internet trouxeram como uma das conseqüências a dificuldade de se encontrar informações aprofundadas sobre um tema. Portanto, a presença do bibliotecário devidamente atualizado é fundamental para orientar ao usuário sobre os melhores recursos informacionais.

A fim de garantir qualidade na prestação de serviços para professores e alunos, as bibliotecas universitárias devem estar devidamente equipadas com computadores de última geração para que o bibliotecário, possa atuar em condições ambientais favoráveis (ambiental e tecnológica) para exercer com eficiência a tarefa de facilitador da pesquisa científica.

A importância da atualização do conhecimento da sociedade de informação com todas as transformações e acirradas competições, conduzem o usuário a uma interminável busca por seu aprimoramento.

E as suas bibliotecas, para manterem-se como centros de excelência na área de informação, devem seguir os padrões tanto tecnológicos, como de recursos humanos, requeridos pelo pronto atendimento aos seus usuários cada vez mais interessados por informações e serviços seguros e ágeis.

O avanço da tecnologia levou a transformação nos serviços de biblioteca e impôs aos bibliotecários uma mudança efetiva no atendimento do usuário. O pesquisador Cunha,

reconhecedor da importância da biblioteca universitária neste processo acelerado de desenvolvimento tecnológico e científico do país afirma que “é vital entender que o desafio da mudança não seja visto como uma ameaça mortal, mas uma oportunidade para renovação, talvez uma renascença do ensino superior e de sua biblioteca”.

As unidades de informação têm que ser submetidas a uma avaliação contínua nos serviços e produtos oferecidos de forma a proporcionar aos seus usuários serviços de qualidade, rapidez e eficácia de modo a corresponder às exigências da comunidade acadêmica e assim contribuir para o ensino e a pesquisa com maior qualidade.

Vergueiro (2006) afirma que os usuários estão em melhor posição para julgar a qualidade do que recebem (serviços) e estão sempre avaliando toda vez que vão na biblioteca.

A aferição realizada nesta pesquisa diz respeito a aplicação de um tipo de avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela maioria das bibliotecas da UFF, partindo do pressuposto que a prática do profissional deva estar alinhada à sua meta. Na visão de Lancaster (1996), “uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões”.

Esta pesquisa, desenvolvida no âmbito da Universidade Federal Fluminense, pretende oferecer subsídios para os gerenciadores de unidades informacionais, apontar caminhos para a melhoria dos serviços desenvolvidos nas bibliotecas e mostrar a eficácia de um planejamento participativo que deve envolver todos os usuários (alunos, professores, pesquisadores e comunidade).

2. METODOLOGIA

O objetivo geral desta pesquisa é descobrir quais são as necessidades desse usuário específico e suas percepções a respeito dos serviços prestados nas bibliotecas, através da metodologia SERVQUAL, que analisa as dimensões da qualidade do trabalho, com foco nas expectativas do usuário e adaptada a uma instituição pública de ensino superior, no caso, a UFF.

Predominantemente quantitativa, esta pesquisa se insere na classificação de Denzin et al. (2006, p.17) que afirma que as pesquisas podem ser classificadas em quantitativa ou qualitativa.

O tipo de pesquisa pode ser, quanto aos fins, a pesquisa é classificada como descritiva tendo como objeto analisar a atuação das bibliotecas no contexto da universidade e explicativa, quando apresenta as condições físicas e estruturais das mesmas.

Quanto à caracterização da pesquisa, adotou-se o estudo exploratório realizado no período de jan./2006 a nov./2006. Utilizamos para isso um instrumento, que de acordo com a Escala Servqual é capaz de avaliar qualquer tipo de serviço. Portanto, foram utilizados para percepção e expectativa dos usuários dois questionários adaptados à natureza desta pesquisa.

Em relação aos meios, a presente pesquisa identifica-se como uma pesquisa de campo, documental, bibliográfica e estudo de caso.

A amostra abrangeu um total de 402 usuários escolhidos aleatoriamente, foram distribuídos 500 questionários para os usuários das duas bibliotecas, sendo que foram devolvidos 402 questionários.

Para análise estatística dos dados obtidos utilizou-se o critério de subtrair a qualidade esperada da empresa ideal da qualidade percebida na mesma empresa. Os resultados da pesquisa mostram as áreas que devem ser mudadas (fracas) e as áreas que são vantagens competitivas (fortes).

No processamento dos dados obtidos através dos questionários, foram utilizados o *software SAS Systems for Elementary Statistical Analysis*, release 6.12, de propriedade do Núcleo de Tecnologia e Informação da Universidade Federal Fluminense e o *software Excell 2000* para tabulação dos dados.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1. BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A partir do início do século XX surge uma nova atividade para os profissionais da informação, a de sistematizar o acesso às informações via meios eletrônicos, devido ao excesso de documentos gerados nas universidades - pesquisas, teses, monografias e artigos. Para isso, a formação de redes contribui para importantes questões com que hoje se defronta a comunidade bibliotecária e de informação. Com o armazenamento eletrônico de textos em versões múltiplas e com a expansão da tecnologia de informação e comunicação, ao bibliotecário caberá organizar a informação de modo que o usuário possa recuperá-la corretamente.

As bibliotecas são organizações voltadas à prestação de serviços de informação. Nos serviços de uma biblioteca universitária devem-se conhecer bem seus usuários, para poder especificar o tipo de pesquisa e material bibliográfico necessário. A revisão de seus objetivos deverá ocorrer frequentemente devido à mutabilidade dos ambientes que envolvem as organizações. (MACIEL 2000).

O profissional da área de biblioteconomia e ciência da informação deve ter total domínio sobre essas ferramentas para assegurar um trabalho de qualidade e excelência, buscando sempre a satisfação do usuário, pois dependerá dele a avaliação dos seus serviços. Neste ponto, comentam Igami et al, 2004, (apud VALLS; VERGUEIRO) “embora uma biblioteca possa operar continuamente em um nível aceitável de qualidade, a sobrevivência e validação do seu desempenho dentro da instituição dependerá, fortemente, do grau de qualidade que os seus usuários lhe atribuem”.

A autora Carvalho (2004, p.170), faz um breve resumo especificando a natureza das bibliotecas universitárias federais brasileiras:

[...] devem se revestir como catalisadoras, como espaços de comunicação pedagógica para promover a cooperação entre pessoas e grupos, canalizando o potencial das tecnologias da informação e comunicação, no sentido de acelerar a socialização do conhecimento, produzido ou não no âmbito das universidades, que está estocado em seus ambientes, tanto no tradicional como no virtual, o que evidencia um contínuo repensar de papéis e a responsabilidade de promover um constante redimensionamento de ações, serviços, produtos, espaços e equipes direcionados a usuários que não devem ser mais apenas passivos utilizadores de algo idealizado por outrem, mas produtores e consumidores de informação e conhecimento, produtores e consumidores dessas tecnologias, consumidores de serviços e produtos de informação planejados a partir de suas necessidades.

3.2 GESTÃO DE SERVIÇOS

O conceito de gestão de serviços, adotado por vários autores, de acordo com o pesquisador Grönroos, “é uma abordagem gerencial na qual os procedimentos de gerência são voltados para as características dos serviços e para a natureza da competição por serviços” (GRÖNROOS, 2003, p.150).

A alta competitividade na sociedade globalizada faz com que as empresas invistam em melhorias dos seus serviços aperfeiçoando-os de modo contínuo a fim de garantir a excelência na qualidade dos mesmos. Para fortalecer os relacionamentos com os clientes, deve-se implementar uma estratégia de serviços orientada pela gerência. Essa estratégia pode ser

realizada através de ações de várias naturezas. No desenvolvimento de novos serviços oferecidos aos clientes, ativando os elementos de serviços existentes, transformando o componente produto (bens) em um elemento na relação com o cliente, conforme este mesmo autor. O setor de serviços tem sido cada vez mais responsável pelo aumento da riqueza e do nível de emprego na sociedade, afirma o autor Grönroos (1993).

Diariamente, como consumidores, utilizamos e precisamos de serviço de vários tipos e passamos a gastar mais em serviços. Grönroos (2003) apud Schoell (1981) cita algumas razões para o crescimento da indústria de serviços: maior afluência; mais tempo de lazer; alto percentual de mulheres na força de trabalho; expectativa de vida mais longa; maior complexidade dos produtos; maior complexidade da vida; maior preocupação com a ecologia e a escassez de recursos e maior número de novos produtos. Nem sempre os clientes estão satisfeitos por ser um fenômeno complexo devido à sua diversidade e por isto a dificuldade em defini-lo.

Para fortalecer os relacionamentos com os clientes, visando uma maior competitividade por serviços, deve-se implementar uma estratégia orientada pela gerência que requer ações orientadas no nível operacional. Grönroos (2003, p.148) recomenda três formas de ampliação do impacto dos serviços sobre os relacionamentos com os clientes. “1- Desenvolvendo novos serviços a serem oferecidos ao cliente; 2- Ativando, em uma relação comercial, serviços ou elementos de serviços existentes; 3- Transformando o componente produto (bens) em um elemento e serviço, na relação com o cliente”.

Todos os funcionários têm um papel a desempenhar no esforço de garantir e satisfazer as necessidades dos clientes. Todos têm que estar comprometidos com a qualidade e excelência dos serviços, todos os níveis da organização num mesmo propósito que é a valorização do cliente. O bom atendimento de uma empresa está nos serviços que prestam para seus clientes.

Os serviços realizados pelo profissional das bibliotecas têm como objetivo facilitar o acesso de usuários à informação com características e demandas diferenciadas. As principais atividades do bibliotecário apontadas por Miranda (2004) são: disseminação, recuperação, gerenciamento, correção e utilização da informação.

Todos os serviços são intangíveis, eles não podem ser vistos, sentidos, provados ou cheirados antes de ser adquiridos, como definiu Kotler. Serviço é como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta

na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto” (KOTLER, 2000, p.448)

Portanto, os serviços relacionados às pesquisas bibliográficas, de referência, tratamento da informação, periódicos e serviços de coleções especiais, cujo principal beneficiário é o usuário ou cliente são caracterizado no momento da execução destes serviços e com base no relacionamento entre as pessoas (bibliotecário/usuário).

3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Para se obter qualidade nos serviços prestados, o caminho mais adequado é identificar junto ao cliente como atender às suas demandas, às expectativas para lhe proporcionar satisfação. Sendo assim, quem define a qualidade do serviço é o próprio cliente.

O nível de excelência da qualidade dos serviços atualmente é definido pela empresa a fim de alcançarem o objetivo de satisfazer seus clientes internos e externos. Sobre a satisfação da clientela, que é bastante complexa, devido aos serviços diferenciados, Parasuraman (1985) afirma que “o serviço prestado diz-se de qualidade quando é capaz de confirmar, de forma consistente, as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo”. Este conceito evolui gradualmente, acompanhando todas as mudanças tecnológicas.

Portanto, promover melhorias contínuas, compartilhar a responsabilidade pela qualidade por todos os funcionários, atender às expectativas do cliente e necessidades do usuário, são posturas que as empresas de qualquer serviço têm que ter em relação à qualidade. Em consequência disto, o setor de serviços passa a ser reavaliado e melhorado, cumprindo requisitos e especificações do cliente, permitindo a obtenção da qualidade nos serviços.

O serviço considerado de alta qualidade é aquele cuja qualidade percebida excede às expectativas do cliente, ou seja, são empresas que criam um diferencial para seus serviços, que surpreendem seus clientes durante a entrega dos serviços. Grönroos (1993) afirma que a qualidade percebida é o resultante da diferença entre a expectativa do cliente e o seu julgamento sobre o desempenho do serviço, em relação a uma série de características, algumas técnicas e outras funcionais. E que além disso, a imagem da empresa também interfere no julgamento final do cliente.

O gestor na administração pública, que é o caso específico deste trabalho, deverá prestar serviços à comunidade, independente de sua natureza e que não possui fins lucrativos,

almejando a rentabilidade que deve ser reinvestida em atividades de melhoria da prestação de serviços à população.

Conforme Thorell et al. (1987), para as bibliotecas funcionarem de acordo com os padrões de qualidade dos serviços, é preciso que haja melhoraria nos seguintes aspectos: conhecimento da biblioteca como um todo; treinamento contínuo; atenção e responsabilidade; rodízio; cursos de língua; maior atuação dos bibliotecários junto a auxiliares; participação dos profissionais nos eventos da área de biblioteconomia; reuniões periódicas; trabalho em equipe.

3.4 PERCEPÇÕES

Observamos o mundo através dos nossos múltiplos sentidos, através de cada órgão sensorial podemos fazer inúmeras observações diferentes. Tuan (1980, p.6) afirma que “duas pessoas não vêem a mesma realidade”, as pessoas avaliam a mesma coisa de modo diferente. Embora as pessoas tenham órgãos dos sentidos similares é diferente o modo como suas capacidades são usadas e desenvolvidas.

No ato da percepção, os clientes podem ver e descrever a mesma situação de maneira diferente. Soto (2002, p.66) afirma que “a percepção é importante no comportamento organizacional, já que costuma fazer com que diferentes pessoas tenham diferentes interpretações ou visões, inclusive contraditórias, do mesmo fato ou pessoa”. O autor relaciona vários fatores que podem interferir na percepção do cliente, conforme a figura 2.

O processo perceptivo, obtido por meio dos cinco sentidos, é o resultado pelo qual as pessoas escolhem, organizam e processam as informações do mundo a sua volta. No caso dos serviços de bibliotecas, o ambiente das mesmas - o espaço físico, a limpeza e a estrutura para atender com rapidez, gentileza, educação e precisão, transformam as respostas dos clientes.

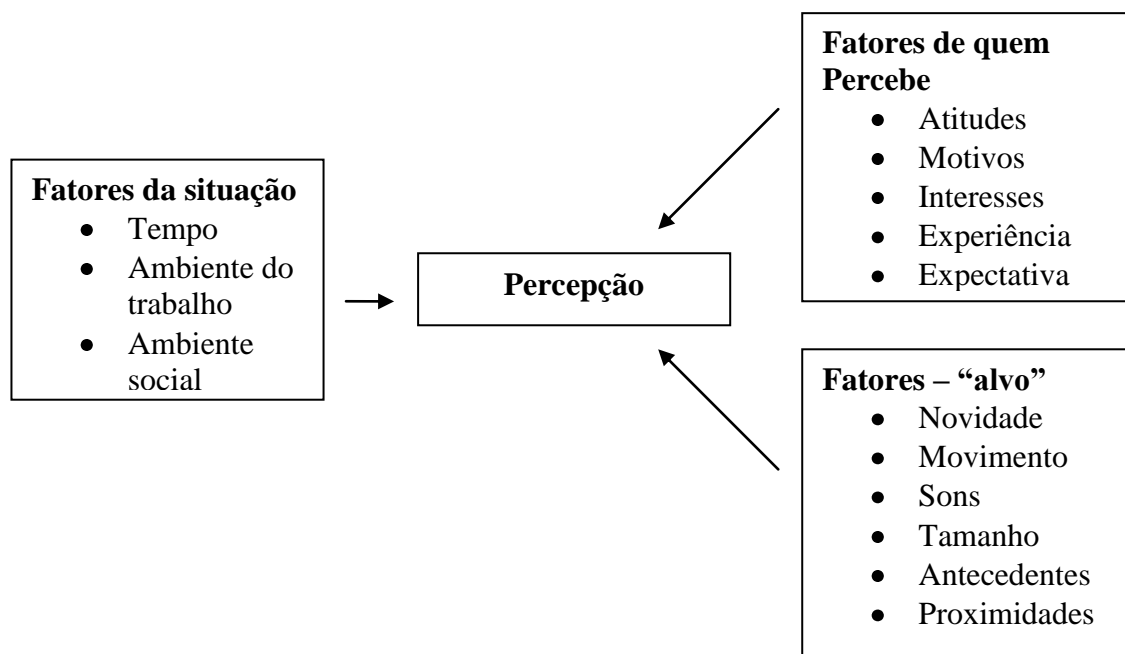


Figura 01: Fatores de percepção

3.5 MODELO GAP

As organizações, devido às pressões financeiras sofridas, tiveram necessidade de melhorar o desempenho dos seus serviços. Devido às competições entre si, foram submetidas a um processo de avaliação e pesquisa dos seus serviços que, principalmente pudesse satisfazer seus clientes.

Neste sentido, o primeiro modelo específico sobre avaliação dos serviços foi desenvolvido pelos pesquisadores norte americanos Parasuraman, Zeithml e Berry (1988) – que foi considerado o mais consistente modelo de qualidade em serviço, para mensurar níveis de expectativa e de percepções. Visando captar critérios para essa avaliação, foram aplicados os “Gaps”, que são as diferenças ou lacunas entre as expectativas do cliente e o que realmente é oferecido. Os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm.

Este modelo pode ser aplicado em diversos tipos de serviços – Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços ou Modelo de Gap - destinado à análise das fontes dos problemas da qualidade e para auxiliar os gerentes a compreenderem como a qualidade do serviço pode ser

melhorada. Este modelo de pesquisa compara a performance ou o desempenho dos serviços de uma empresa. De acordo com o seu ideal são definidos por cinco *gaps* (*teoria de satisfação do consumidor*) identificados com expectativas e percepções dos clientes, através dos níveis de qualidade dos serviços, ou seja, quanto maior a discrepância, menor a qualidade.

Tabela 01: Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços

<p>GAP 1 = discrepância entre expectativas dos clientes e percepções dos gerentes sobre essas expectativas;</p> <p>GAP 2 = discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos clientes e especificação de qualidade nos serviços;</p> <p>GAP 3 = discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos;</p> <p>GAP 4 = discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao cliente;</p> <p>GAP 5 = discrepância entre o que o cliente espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos;</p>
--

A expectativa do cliente, formada por quatro elementos, conforme demonstra a figura 2 - comunicação interpessoal, necessidades pessoais, experiência passada e comunicação externa. Com isto a qualidade total percebida do serviço é a diferença entre o serviço esperado do serviço percebido.

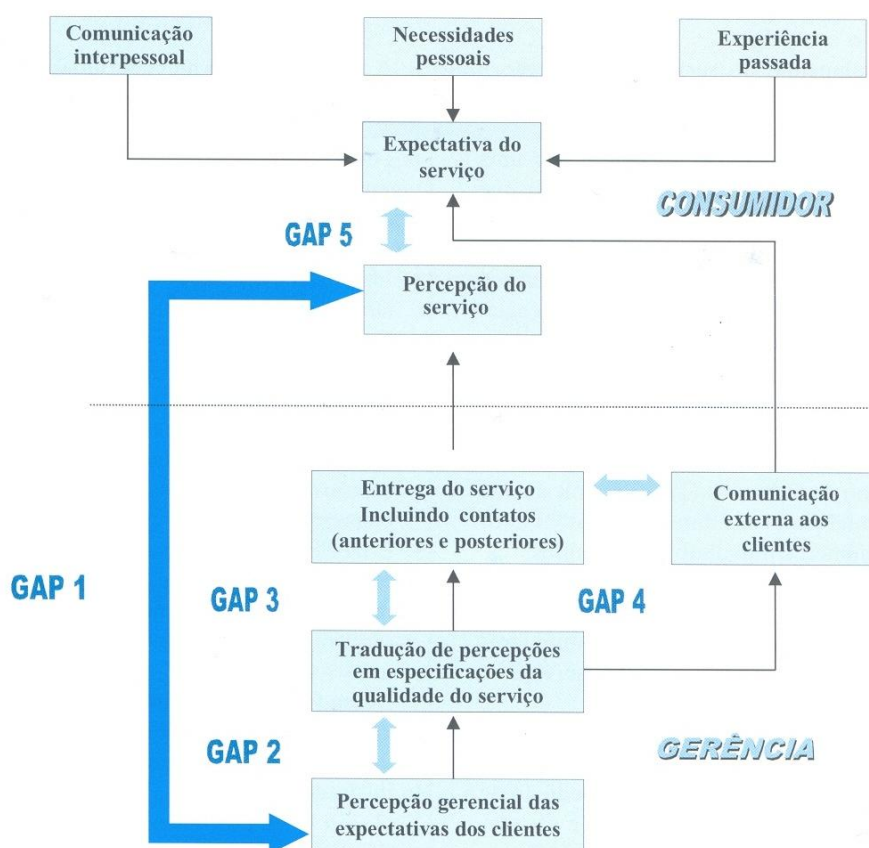


Figura 02: Modelo Gap de qualidade de serviços
 Fonte: Parasuraman et al., 1995

3.6 MODELO SERVQUAL

Em 1988, os mesmos pesquisadores, Parasuraman, Berry e Zeitham criaram a escala SERVQUAL, para avaliar a qualidade de serviço percebida pelos consumidores, ou como os clientes percebem a qualidade de serviços administrativos prestados. Segundo esta escala, a qualidade percebida pelo consumidor resulta do hiato entre as expectativas iniciais e desempenho percebido do serviço. Estes autores fizeram uma pesquisa exploratória e desenvolveram um modelo que aponta três características: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade.

São cinco as dimensões da qualidade dos serviços definidas no modelo SERVQUAL que influenciam os clientes a avaliarem os serviços. As percepções dos clientes sobre os serviços prestados é a comparação entre expectativas e percepções. Para realizar esta

comparação, os pesquisadores consideram as seguintes dimensões para qualidade dos serviços – confiabilidade, tangíveis, sensibilidade, segurança, empatia e comunicação.

Destas cinco dimensões, os pesquisadores norte americanos Parasuraman, Berry e Zeithaml, acreditam que a confiabilidade tem constantemente se mostrado o fator mais importante na avaliação da qualidade do serviço pelos clientes. Em seguida os critérios segurança, responsabilidade e tangíveis. Empatia é o determinante de menor importância de todos os cinco.

Slack (1996) apresenta as possibilidades em relação às expectativas e percepções dos clientes, e afirma que os gerentes de serviços, ao tentarem conhecer as expectativas estarão buscando melhorias de desempenho que irão favorecer sua organização. São três as possibilidades – Expectativas < Percepções: a qualidade percebida é forte.

Expectativas=Percepções: a qualidade percebida é razoável.

Expectativas>Percepções: a qualidade percebida é fraca.

A ferramenta Servqual tem duas partes, uma para registrar as expectativas dos usuários sobre os serviços e a segunda parte são as percepções dos usuários sobre os serviços realizados com o mesmo usuário. Ela se constitui num questionário de 22 itens de expectativas (E1 a E22) que estão relacionadas com as cinco dimensões da qualidade e 22 itens das percepções (P1 a P22). A pontuação final é feita com a diferença entre as percepções e expectativas registradas (Qualidade nos serviços = Percepção – Expectativa ou $Q = P - E$)

DIMENSÕES	NOMENCLATURA PARA QUALIDADE DE SERVIÇO	ENUNCIADO
Aspectos Tangíveis	Q1=P1-E1	1. Equipamentos
	Q2=P2-E2	2. Ambiente físico
	Q3=P3-E3	3. Aparência física dos funcionários
	Q4=P4-E4	4. materiais associados a prestação de serviço
Confiabilidade	Q5=P5-E5	5. cumprimento de promessas
	Q6=P6-E6	6. Interesse em resolver problemas dos usuários
	Q7=P7-E7	7. Interesse em realizar o serviço certo da primeira vez
	Q8=P8-E8	8. Comprometimento com cumprimento dos serviços combinados
	Q9=P9-E9	9. Persistência em execuções de serviços corretos

Receptividade/ Presteza	Q10=P10-E10	10. Compromisso com cumprimento de prazos combinados
	Q11=P11-E11	11. Prontidão para atendimento aos clientes
	Q12=P12-E12	12. Boa vontade para solucionar problemas
	Q13=P13-E13	13. Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas dos usuários
Segurança	Q14=P14-E14	14. Os funcionários inspiram confiança nos usuários
	Q15=P15-E15	15. Os usuários sentem-se seguros nas interações com a biblioteca
	Q16=P16-E16	16. Cortesia e educação dos funcionários
	Q17=P17-E17	17. Existem conhecimentos geradores de seguranças aos usuários
Empatia	Q18=P18-E18	18. Atenção individualizada aos usuários
	Q19=P19-E19	19. Horários convenientes para os usuários
	Q20=P20-E20	20. Atendimento personalizado aos usuários
	Q21=P21-E21	21. Atenção para oferecer o melhor serviço aos usuários
	Q22=P22-E22	22. Entendimento das necessidades específicas dos usuários

Quadro 02: As cinco dimensões e itens do questionário que correspondem cada pergunta

Fonte: Pesquisa de campo das 17 bibliotecas- UFF

Este estudo tem como principal objetivo avaliar a percepção e expectativa do cliente acerca da qualidade dos serviços prestados pelas duas bibliotecas do Sistema NDC. Utilizará, para isso, o instrumento de pesquisa - “Metodologia SERVQUAL” devidamente adaptada ao contexto citado.

O grau de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pelas duas bibliotecas deve constituir neste estudo um peso importante na aplicação desta metodologia.

O cliente satisfeito com a qualidade dos serviços é o maior desafio que a biblioteca universitária enfrenta para o seu reconhecimento, sua credibilidade e participação efetiva dentro do contexto universitário e social.

4. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO - NÚCLEO DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - NDC/UFF

O Núcleo de Documentação (NDC) é o órgão que coordena técnica e administrativamente o sistema de bibliotecas e arquivos da Universidade Federal Fluminense. Vinculado a PROAC – Pró – Reitoria de Assuntos Acadêmicos, tem como objetivo coordenar técnica e administrativamente o sistema de bibliotecas e arquivos, apoiar os programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade e desenvolver serviços e produtos que atendam às necessidades de informação da comunidade acadêmica e estabelecer políticas e normas de documentação no âmbito da universidade. Foi criado como órgão Suplementar da Universidade através do art. 17 do Estatuto da UFF. Resultou de um estudo realizado pelas professoras Hagar Espanha Gomes e Célia Ribeiro Zaher, que foi submetido ao então reitor, Prof. Manoel Barretto Netto.

Estão vinculados ao Núcleo, 24 bibliotecas setoriais; um arquivo central com o serviço de comunicação administrativa; um laboratório reprográfico; um laboratório de conservação e restauração de documentos. As bibliotecas estão divididas por áreas de conhecimento: uma de ciências humanas, lingüística, letras e artes; cinco de ciências sociais aplicadas; duas de engenharia; cinco de ciências exatas e da terra; quatro de saúde; uma de ciências biológicas; três agrícolas e três multidisciplinares. O acervo da universidade é constituído com cerca de 175 mil títulos de livros e periódicos, registrando 826 mil volumes, além de diversos outros tipos de materiais como fitas de vídeo, mapas e CD-ROMs. O quadro de funcionários é composto por 164 profissionais estatutários, entre bibliotecários, arquivistas e outros. (UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE).

O corpo docente é constituído de 2.466 professores e o corpo discente está distribuído conforme quadro 3.

Graduação	19.479
Pós-graduação <i>scrito sensu</i>	2.967
Pós-graduação <i>lato sensu</i>	3.774
Ensino à distância	1.265
Ensino médio/técnico	771
Residência médica	130

Quadro 03: Corpo discente da UFF.

Fonte: Universidade Federal Fluminense (2006)

4.1 CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS

Todas as bibliotecas pesquisadas estão equipadas com computadores, leitoras de código de barra e software para a realização do empréstimo informatizado. Os computadores instalados nas bibliotecas facilitam a pesquisa ao catálogo eletrônico e aos demais recursos de informação disponíveis na rede. As Bibliotecas do Sistema NDC orientam-se pelas normas estabelecidas em seus próprios Regulamentos Internos.

As bibliotecas estão localizadas em vários campi do município e sete em outros municípios do estado, num total de 24 bibliotecas. Oferecem produtos e serviços diferenciados para seus usuários devido à heterogeneidade de sua comunidade. A pesquisa foi realizada em duas bibliotecas do sistema, localizadas em Niterói.

As bibliotecas trabalham em cooperação na intranet e na Web, pois o aplicativo possibilita a importação e exportação de registros bibliográficos em padrão internacional Merc/ISO 27.09/Z 39.50, favorecendo o intercâmbio entre as bibliotecas. As 19 bibliotecas que atendem aos programas de pós-graduação foram equipadas com *scanner e software* destinados à comutação bibliográfica de artigos científicos entre instituições afins, promovendo o intercâmbio eletrônico de artigos, textos científicos e administrativos, em todas as unidades do NDC.

O espaço físico das bibliotecas corresponde uma área de 11.924 m². A pesquisa foi efetuada com bibliotecas das seguintes áreas:

- Área de Biblioteca Y;
- Área de Biblioteca X;

De acordo com o relatório de 2006, o número de usuários cadastrados no sistema de bibliotecas é de 35.616 (comunidade interna e externa). O total de funcionários efetivos são 164 e 13 bolsistas/estagiários, 50 prestadores de serviço e 64 bolsistas FEC (Fundação Euclides da Cunha).

ÁREAS	FUNCIONÁRIOS	PRESTADORES	BOLSISTAS	TOTAL
Biblioteca X	3	3	2	8
Biblioteca Y	18	9	25	52

Quadro 4: Totalização de pessoal nas 2 Bibliotecas.
Fonte: NDC - 2006

Todos os acervos das bibliotecas da UFF estão disponíveis em rede para a comunidade interna e externa através do catálogo on-line.

Cada uma das unidades de informação tem especificidades próprias em seus serviços. As bibliotecas da UFF oferecem à comunidade acadêmica e a todos os usuários em geral os seguintes serviços: Acesso às bases de dados nacionais e internacionais; Comutação bibliográfica; Consulta ao acervo bibliográfico; Empréstimo domiciliar do acervo bibliográfico; Empréstimo entre bibliotecas; Normalização de documentos; Treinamento de usuário; Localização de periódicos; Microfilmagem documental; Disseminação da informação.

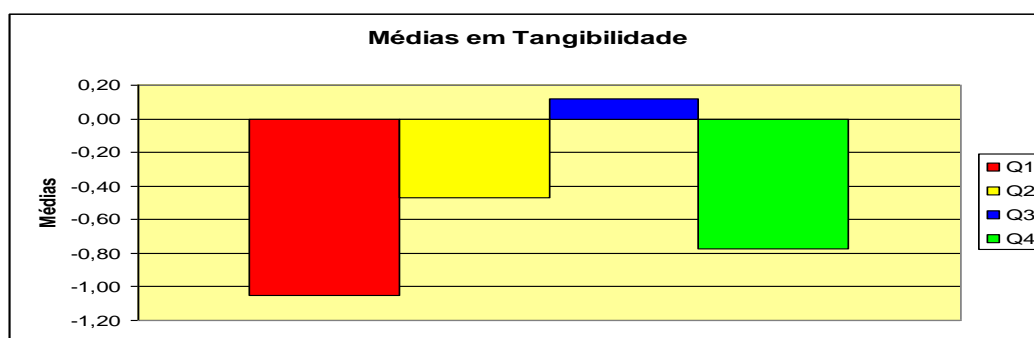


Gráfico 01: Médias da dimensão Tangibilidade – Biblioteca Y.

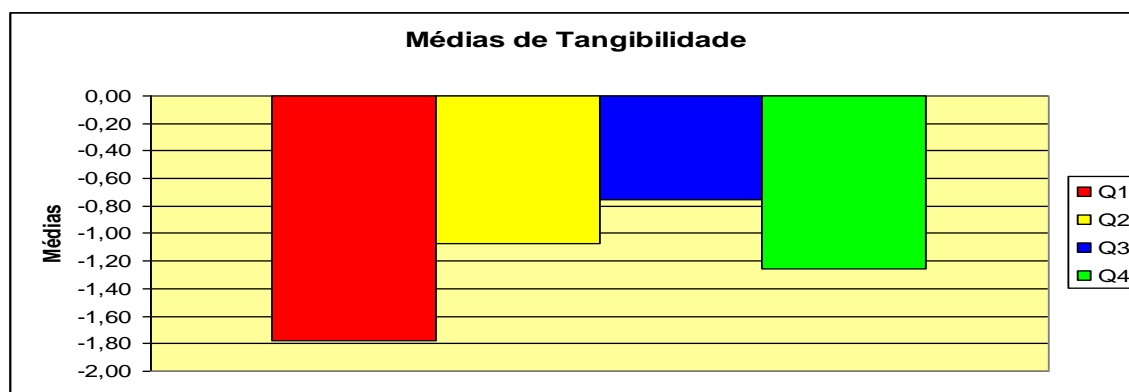


Gráfico 02: Médias da dimensão Tangibilidade – Biblioteca X

As tabelas revelam os resultados da qualidade percebida pelos usuários em relação a tangibilidade ($Q=P-E$). Os resultados, em ordem decrescente, são: questão1 (possui equipamentos modernos) aparece como a questão mais negativa em todas as áreas, questão 4 (materiais relacionados com o serviço visualmente atraentes); questão 2 (instalações físicas visualmente atraentes) e a questão3 (funcionário com boa aparência) foi na Biblioteca Y apontada como o resultado melhor e mais forte.

Os resultados revelam que a questão 2 (Instalações físicas atraentes) na Biblioteca Y indica que suas expectativas foram razoáveis devido às reformas que ocorreram nas suas dependências. O resultado da questão 4 (materiais relacionados com o serviço) em todas as áreas foi percebida pelos alunos como negativa. Dentre os determinantes da qualidade analisados a variável tangível foi o que apresentou o pior desempenho, percebe-se que os maiores problemas estão nos recursos informacionais. Os itens que mencionam as aparências dos funcionários obtiveram um resultado positivo na Biblioteca Y.

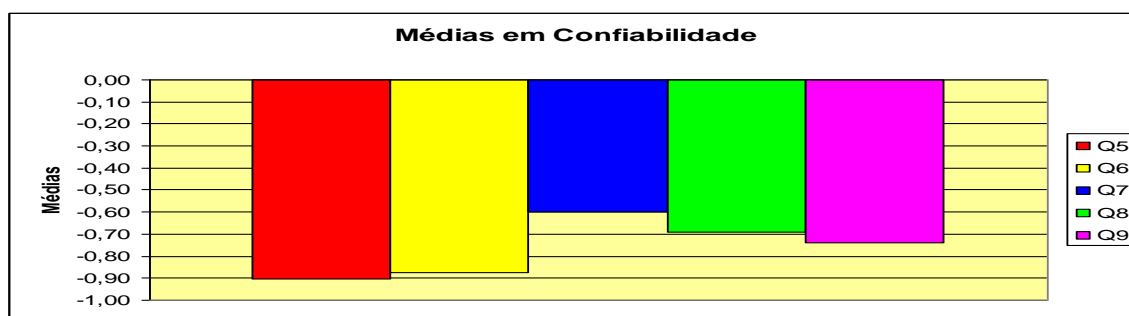


Gráfico 03: Médias de Confiabilidade – Biblioteca Y

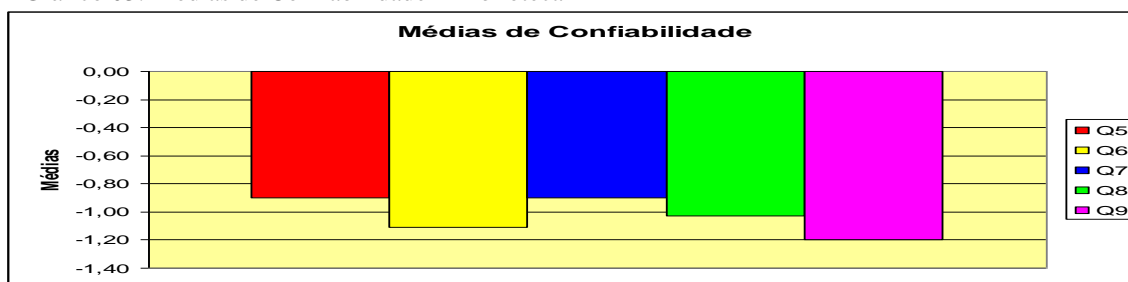


Gráfico 04 Médias de Confiabilidade – Biblioteca X

Quanto à dimensão confiabilidade, os gráficos demonstram que todas as variáveis pesquisadas apresentaram resultado negativo na percepção da qualidade pelos usuários.

Por ordem decrescente de insatisfação temos, o pior desempenho ficou com a Q05 (prometem fazer algo na data prometida e cumprem o prazo previsto), portanto seu resultado foi negativo; Q07 (fazer o serviço certo da primeira vez) obteve a melhor avaliação.

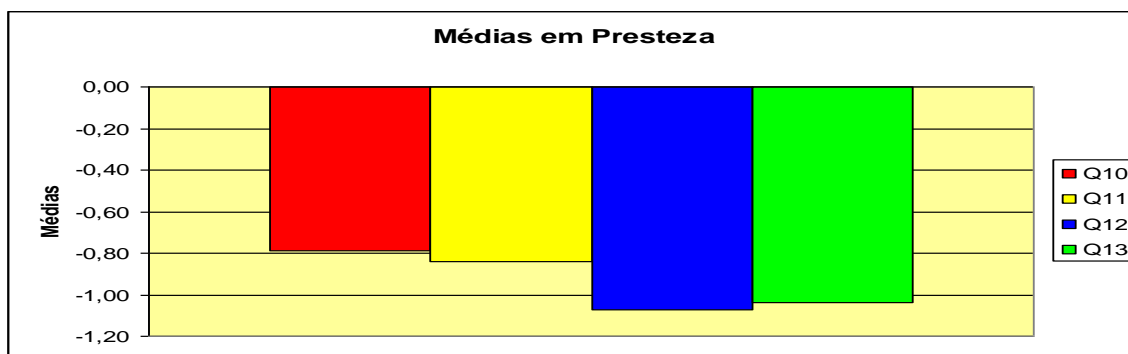


Gráfico 05: Médias de Presteza – Biblioteca Y

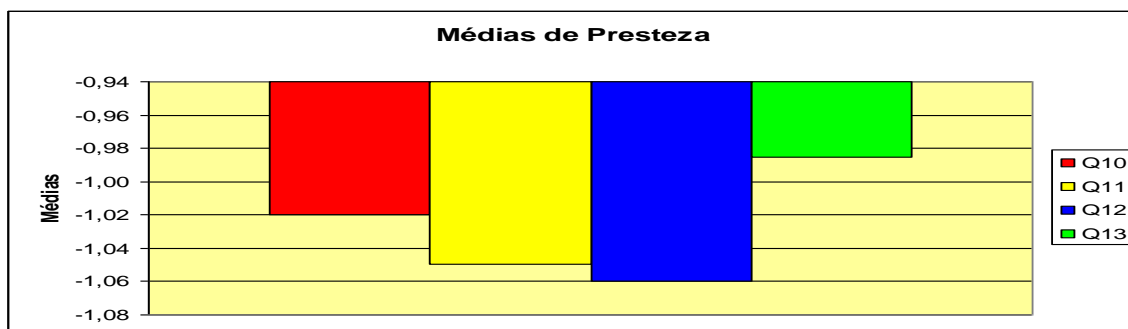


Gráfico 06: Médias de Presteza – Biblioteca X.

A dimensão presteza mostrou resultado negativo, empatou no quesito de insatisfação, os usuários escolheram como sendo as mais fracas nas duas bibliotecas.

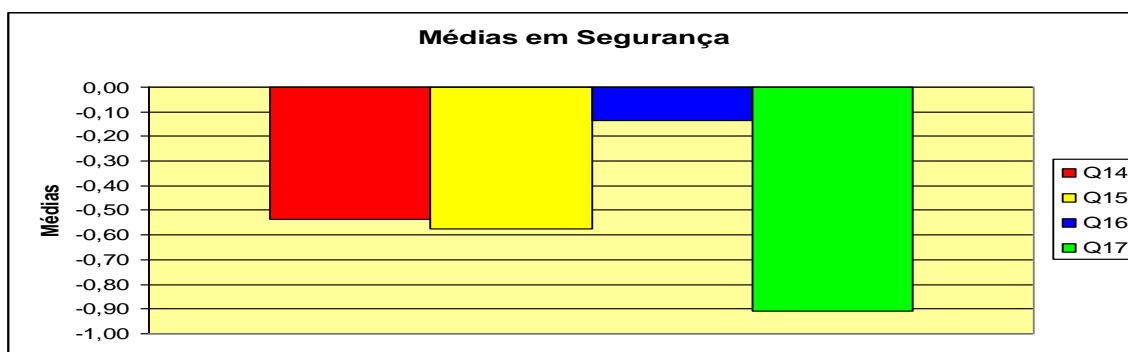


Gráfico 07: Médias de Segurança – Biblioteca Y.

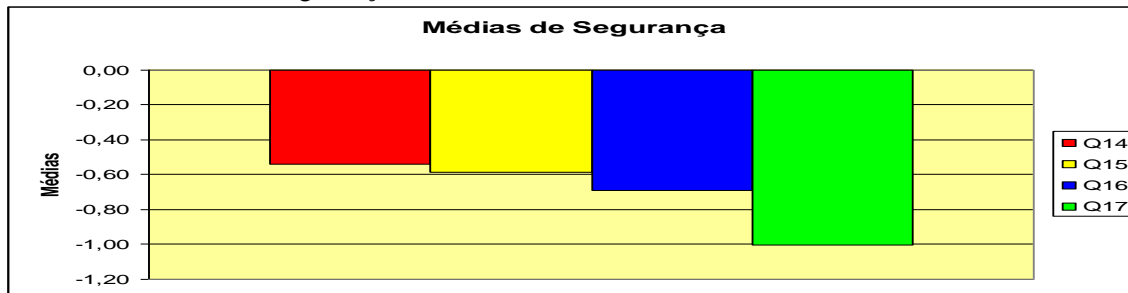


Gráfico 08: Médias de Segurança – Biblioteca X.

Quanto à dimensão segurança foi demonstrada insatisfação em todas as áreas. Por ordem decrescente, as variáveis ficaram assim: Q16 (funcionários corteses e educados com os usuários); Q14 (o comportamento dos funcionários inspiram confiança nos usuários); Q15 (usuários sentem-se seguros em suas transações com a biblioteca); Q17 (funcionários com conhecimento suficientes para responder às perguntas dos usuários).

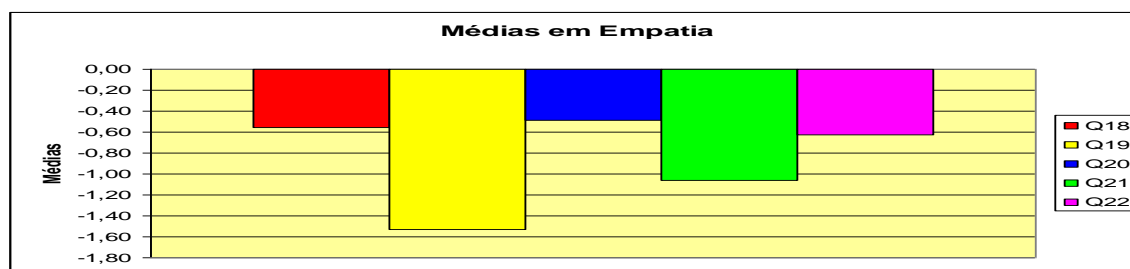


Gráfico 09: Médias de Empatia – Biblioteca X

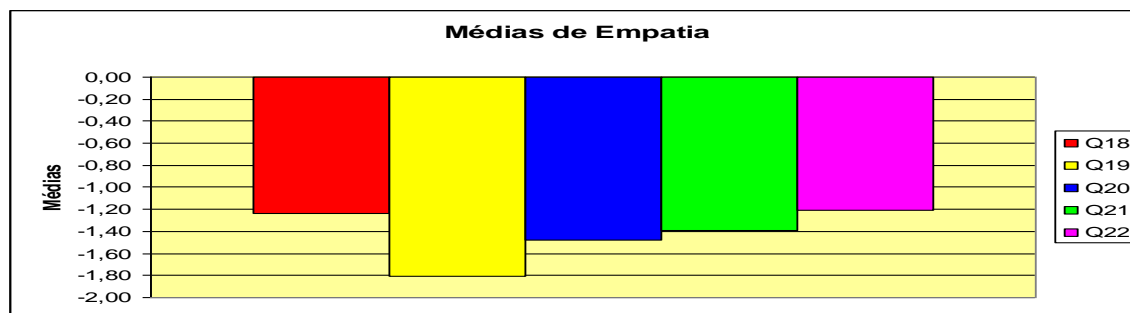


Gráfico 10: Médias de Empatia – Biblioteca Y

Nos gráficos 9 e 10 os resultados demonstrados da dimensão empatia foram percebidos de forma negativa pelos usuários. Na biblioteca X os itens melhores foram Q18, Q20 e Q22 e na biblioteca Y os itens com melhor resultado foram Q18 e Q22. Q20 (funcionários que dão atendimento personalizado); Q18 (funcionários que dão atendimento individualizado); Q22 (funcionários que compreendem as necessidades específicas dos usuários); Q21 (funcionários preocupados em oferecer um serviço de qualidade aos usuários); Q19 (horário de trabalho convenientes para todos os usuários).

Dentre os itens analisados, o pior problema apontado foi o relativo ao horário das bibliotecas, que não atendem a todos os usuários.

6 DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Neste artigo, concluí-se que as bibliotecas universitárias pesquisadas precisam ser dotadas de uma melhor estrutura física e na sua gestão de modo a lhes assegurar a

concretização de sua principal missão, qual seja, a de oferecer aos usuários uma qualidade de serviços que permita um real crescimento nas áreas de ensino, pesquisa e extensão.

Os resultados podem contribuir para uma nova postura, dentro de instituições educacionais do poder público, no sentido de pautar suas avaliações segundo a perspectiva do usuário, no nosso caso, especialmente, o estudante universitário.

Uma avaliação contínua pode levantar dados preciosos para o bibliotecário na tomada de decisões quanto ao serviço prestado. Sendo assim, a opção de implementar uma ferramenta de avaliação, é uma decisão estratégica, focada em uma ou mais necessidades, com objetivos de melhorias nos serviços das bibliotecas. Os gestores da informação têm que estar sempre se reciclando para acompanhar as necessidades do novo usuário. Além disso, é importante detectar que avaliações sistematizadas devem ser metas das bibliotecas que buscam qualidade na prestação de seus serviços.

7 REFERÊNCIAS

- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. 3.ed. São Paulo: Maltese, 1995.
- BERRY, L. L.; YADAV, M. S. Quanto custa um serviço. **HSM Management**, n.5, p.126-130, nov.-dez. 1997.
- BUARQUE, Cristovam. **A aventura da universidade**. São Paulo: Editora de Universidade Estadual Paulista, 1994.
- CARVALHO, M. C. R. de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito federal, 1981.
- CASTELLS, M. A sociedade em rede. 7.ed. ver. ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- CUNHA, Luiz Antônio. **A universidade reformada**: o golpe de 1964 e a modernização do ensino superior. Rio de Janeiro: F. Alves, 1988.
- DENZIN, N. K. **O planejamento da pesquisa qualitativa**: teorias e abordagens. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DRUCKER, P. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- GRÖNROOS, C. **Marketing**: gerenciamento e serviços. 4.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- GRÖNROOS, C. Um modelo de qualidade de serviço e suas implicações para o marketing. **RAE**: revista de administração de empresas, São Paulo, v.46, n.4, p. 88-95, out./nov. 2006.
- KOTLER, P. **Administração de marketing**. 10.ed. São Paulo: Pearson, 2000.

- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- MACIEL, Alba Costa. **Planejamento de bibliotecas: o diagnóstico**. Niterói: EdUFF, 1993.
- MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectation as a comparison standart in meassuring service quality: implications for further research. **Journal of marketing**, v.58, n.1, 1994.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **RAE: revista de Administração de Empresas**, v.46, n.4, p.96-108, out./dez. 2006.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Disponível em: < <http://proquest.umi.com> >
Acesso em: maio 2007.
- VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.
- SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- ZEITHAML, V.; BERRY, L.L.;PARASURAMAN, A. The behavioral consequences of service quality. **Journal of Marketing**, v.60, p.31-46, april, 1996.