

## RELATO DE EXPERIÊNCIA

### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: UMA EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

*Maria Alice de França Rangel Rebello*

#### **Resumo:**

Este trabalho tem por objetivo apresentar os resultados obtidos de uma pesquisa de satisfação da qualidade dos serviços oferecidos pelo Serviço de Biblioteca e Documentação Científica do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (SBDC-HU/USP), utilizando a escala SERVQUAL para mensuração da qualidade percebida pelos usuários. Foram utilizados como instrumentos de pesquisa: questionários e entrevista. A partir da análise dos dados tabulados, a biblioteca obteve informações para tomar medidas, a fim de melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e dos serviços prestados. Descreve também a metodologia de implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (PAQ-SIBi/USP), sistema do qual é parte integrante.

#### **Palavras-chave:**

Qualidade em Serviços; Avaliação; Satisfação do Usuário; Bibliotecas Universitárias; SERVQUAL.

### EVALUATION OF THE QUALITY OF THE PRODUCTS/SERVICES OF INFORMATION: AN EXPERIENCE OF THE LIBRARY OF THE HOSPITAL UNIVERSITY OF THE SÃO PAULO UNIVERSITY.

#### **Abstract:**

This work has the objective to present the results of a research of a research on user's satisfaction regarding the quality of services offered by the Library Service and Scientific Documentation of the University of São Paulo (SBDC – HU/USP) using SERVQUAL scale to measure the quality perceived by users. It was used as research instruments: questionnaires and interview. From the analysis of the tabulated data, the library got information to take measures in order to improve service and product quality offered. It also describes the methodology of implantation of the Integrated Library System of USP Product and Services Quality Evaluation Program, which is part of the system.

#### **Keywords:**

Quality in Services; Evaluation; Satisfaction of the User; University libraries; SERVQUAL.

### **INTRODUÇÃO**

A Biblioteca Universitária hoje deve considerar seu usuário satisfeito com a qualidade do que oferece a ele. Este é o seu maior desafio, no momento, para conquistar seu reconhecimento, sua credibilidade e participação efetiva dentro do contexto universitário.

A qualidade está por trás da idéia de aperfeiçoamento constante do desempenho técnico, da eficiência do serviço e da administração participativa, para que a Universidade encontre condições de se desenvolver num ambiente de mudanças. Diante do grande slogan do momento “*Não basta ser bom, é preciso ser cada vez melhor!*”, se faz necessária a avaliação dos recursos da biblioteca e da capacidade do pessoal técnico utilizar os recursos existentes. A medida desta qualidade, desta satisfação do usuário “é a diferença entre as expectativas em relação ao serviço e o desempenho observado” (LANCASTER, 1996, p. 173).

Instituir a melhoria contínua nas bibliotecas universitárias é fazê-las concentrar-se no fundamental, e para tal é necessário conhecer efetivamente as necessidades dos usuários, pois como observou Danuta Nitecki (1996, p. 248) “a medida de qualidade de uma biblioteca baseada somente na coleção, tornou-se obsoleta” e como afirma Cagnoli (2002) “a medida da excelência da biblioteca está no quanto os recursos e serviços apóiam as atividades de ensino-aprendizagem e pesquisa nas instituições de ensino superior”.

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), composto por 39 bibliotecas de diversas áreas do conhecimento, oferece produtos e serviços diferenciados a seus clientes devido à heterogeneidade de sua comunidade. Diante da diversidade de público consulente, bem como diante das diferentes abordagens e políticas educacionais e de pesquisa, a tarefa de implementar conceitos de qualidade nos serviços oferecidos se tornou complexa, tendo em vista que as bibliotecas de instituições de ensino superior têm por missão o suporte às atividades, sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Nos últimos anos o (SIBi/USP) vem se empenhando na busca da qualidade através da constante inovação tecnológica, principalmente com a implantação do Projeto de Informatização do Acervo e Serviços, que se deu em 1992. A partir de então as bibliotecas passaram a investir também na política de acesso, não só na de posse, quando em 1997 foi inaugurada a Rede de Serviços do Sistema – SIBiNet, tornando possível o acesso ao Banco de Dados Bibliográficos da USP, o DEDALUS, através da Internet.

Visando a reestruturação de seus processos e melhoria de suas relações com a comunidade universitária, levou a cabo um estudo com o objetivo de conhecer a percepção do cliente em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. A partir dessa perspectiva, em 2001, foi semeado o embrião do **PAQ** (*Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP*), num projeto apresentado em forma de monografia (SAMPAIO et al., 2001).

Com o objetivo de desenvolver uma metodologia de avaliação continuada das necessidades dos usuários e suas impressões em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas e de estruturar um programa efetivo de avaliação, o PAQ foi implementado nas 39 bibliotecas do sistema (SAMPAIO et al., 2003).

Os resultados aqui apresentados se referem à avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelo Serviço de Biblioteca e Documentação Científica do Hospital Universitário da USP (SBDC-HU/USP), com o objetivo de:

- Adequar as prestações de serviços às necessidades dos usuários a partir da implementação da política de avaliação contínua da percepção da qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Criado há 13 anos, o SBDC-HU tem a missão de promover o acesso, a disseminação e a utilização das informações relativas às áreas de atuação do Hospital oferecendo suporte às atividades de apoio ao ensino e à pesquisa desenvolvidas na Instituição. Disponibiliza para consulta 1.950 volumes de livros, 250 teses, 38 títulos de periódicos estrangeiros, 25 mil slides, 220 fitas de vídeo em VHS aos docentes, alunos e servidores da Universidade e aos

usuários em geral. Amplia as possibilidades de acesso aos periódicos eletrônicos e bases de dados ao disponibilizar microcomputadores de tecnologia avançada.

### **EMBASAMENTO TEÓRICO**

Avaliar constantemente a qualidade dos produtos e serviços oferecidos vem ganhando relevância sem precedentes na história das bibliotecas, que têm seu foco nos usuários, pois sabe-se que o desconhecimento das necessidades dos pesquisadores pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa.

“Standards for University Libraries”, da American Library Association (ALA), apresentam um conjunto de padrões qualitativos para as bibliotecas universitárias: missão, metas e objetivos, recursos humanos, coleção, infra-estrutura e equipamentos, serviços e orçamento (ACRL, 2000) que têm auxiliado na observação dos processos de melhoria do desempenho das bibliotecas.

A revolução digital interferiu no comportamento das Universidades e suas respectivas bibliotecas acompanharam essas transformações. O novo paradigma, voltado para o virtual, alterou os mecanismos de criação, organização e disseminação do conhecimento, levando as Bibliotecas a re-alinharem seus produtos e serviços, voltando o foco na satisfação do usuário, e não na burocracia, norma preconizada pela ISO 9000.

Os recursos informacionais, a infra-estrutura e os serviços devem ser priorizados pelo avaliador, para que estejam adequados às atividades das instituições de ensino superior e ter como novo modelo a biblioteca digital, bem como as mudanças advindas deste novo paradigma (OLIVEIRA, 2002).

Araújo (1996, p. 38) em sua dissertação de mestrado “Cultura organizacional e qualidade de serviço”, afirma que:

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

---

o conceito de qualidade de serviço ainda não encontra na literatura uma definição cabal, contudo a International Organization for Standardization (ISO) define qualidade como a totalidade de componentes e características de um produto ou serviços que influenciam a sua potencialidade para satisfazer necessidades manifestas ou implícitas.

Acessar qualidade no que é oferecido é o primeiro passo para reter o usuário no atual ambiente competitivo e a qualidade é a competitividade necessária para as bibliotecas se firmarem (HERNON; ALTMAN, 1998).

O primeiro modelo específico para avaliação de serviços pode ser atribuído ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeitham e Berry (1985), que desenvolveram um modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as brechas, as lacunas, os hiatos (gaps) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Estes são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

O modelo dos *gaps* proposto por Parasuraman constitui o modelo de avaliação de maior credibilidade entre os especialistas, afirma Rebelato (1995).

De acordo com Parasuraman, Berry e Zeitham (1988), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam, ou esperam, com aquilo que obtêm. Os pesquisadores apresentaram um modelo definindo como brechas (gaps) aquilo entre as expectativas e o que é oferecido como:

- ❑ Gap 1 = discrepância entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas.
- ❑ Gap 2 = discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e especificação de qualidade nos serviços.
- ❑ Gap 3 = discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

- Gap 4 = discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
- Gap 5 = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

No entanto, como este modelo não disponibilizou uma ferramenta que medisse a qualidade dos serviços, esses mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário em relação à prestação de serviços oferecida. O resultado foi um conjunto de cinco dimensões apontadas como fundamentais na qualidade de serviços prestados. Cook e Tompson (2000) detalharam as dimensões definidas no SERVQUAL:

- **Tangibilidade (Tangibles):** facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.
- **Confiabilidade/Credibilidade (Reliability):** habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.
- **Receptividade (Responsiveness):** disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta.
- **Garantia (Assurance):** conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança.
- **Empatia (Empathy):** cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

De todas as dimensões, a confiabilidade mostrou ser o aspecto que os usuários mais consideram ao avaliar um serviço. Naturalmente não é o determinante nas avaliações, mas, com certeza, é a essência da qualidade do serviço (BERRY; PARASURAMAN, 1985).

Especificamente para a biblioteca universitária, tem-se no Brasil, uma aplicação do modelo em bibliotecas especializadas em odontologia. Vergueiro e Carvalho (2001) relatam o resultado da pesquisa empreendida no Estado de São Paulo em sete bibliotecas (da Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

“Júlio de Mesquita Filho). Os autores concluem que o exercício da definição de indicadores de qualidade constitui-se em estratégia viável visando a qualidade de processos e serviços nos serviços de informação de países em desenvolvimento (SAMPAIO et al., 2001).

Kyrillidou e Heath (2001) apresentam profundas discussões sobre a importância da implementação de um sistema contínuo de avaliação, abordam técnicas utilizadas pelas bibliotecas americanas para medir as expectativas dos usuários e relatam experiências de sucesso na prática de avaliação, principalmente o LibQual<sup>+</sup>™, modelo que procura estabelecer medidas para avaliação dos serviços oferecidos em bibliotecas e criar ferramentas para o planejamento dos serviços que atendam às expectativas dos clientes. Os instrumentos do LibQual<sup>+</sup>™ são adaptados a partir do modelo SERVQUAL e estão baseados na “Teoria do *Gaps* de Qualidade nos Serviços”, desenvolvida por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988).

### **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A percepção da qualidade dos serviços prestados resulta da comparação da expectativa de usuários e da performance alcançada pelos serviços. A partir da análise de experiências registradas na literatura e vivenciadas por bibliotecários, foi adotado o modelo que permite avaliar qualitativamente e de forma contínua a prestação de serviços.

Foi adotado o modelo da escala SERVQUAL, ferramenta de medida dos serviços de qualidade, que possibilita avaliar o que se oferece levando em conta a expectativa do usuário, a partir das 5 dimensões: Tangibilidade; Confiabilidade/Credibilidade; Receptividade; Garantia; e, Empatia.

Por meio do SERVQUAL pode-se avaliar a qualidade dos serviços prestados (que são intangíveis) como um todo e também verificar que dimensões dessa qualidade devem requerer maior atenção por parte da gerência da Biblioteca, com o intuito de melhorá-las.

## UNIVERSO E POPULAÇÃO DA PESQUISA

Devido ao seu caráter exploratório, o universo da pesquisa foi composto por usuários *internos e externos* dos produtos e serviços prestados pela Biblioteca.

## INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Optou-se pela adoção de dois instrumentos: 1) questionários via web (como formulários eletrônicos); 2) aplicação de entrevistas.

### *Questionários*

Foram elaborados cinco questionários diferentes para cada dimensão do modelo SERVQUAL, definindo-se os seguintes pontos de análise:

### **Receptividade**

- ❑ Rapidez na prestação de serviços: serviço de empréstimo dos slides e fitas VHS, atendimento ao usuário, reprografia, flexibilidade no empréstimo-entre-bibliotecas.
- ❑ Acervo: atualização, guarda, organização.
- ❑ Fornecimento dos serviços: serviços *on-line*, horário de funcionamento.

### **Empatia**

- ❑ Atenção e personalização do atendimento fornecido aos usuários.

### **Confiabilidade/Credibilidade**

- ❑ Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas.
- ❑ Confiança e segurança nos produtos e serviços disponibilizados.

### **Garantia**

- ❑ Qualificação, acessibilidade, cortesia, domínio de fontes de informação, habilidade no uso de equipamentos e comunicação dos funcionários que prestam serviços aos usuários.



### Tangibilidade

- Aparência física do ambiente (condições gerais do prédio, limpeza, iluminação, acústica), equipamentos (equipamentos de informática, máquina xerox), pessoal (postura, habilidade com os equipamentos, facilidade em se comunicar), comunicação visual (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos via e-mail).

Para mensurar as questões propostas estabeleceu-se uma escala de 4 níveis (Muito importante/ Importante/ Pouco importante/ Sem importância; Muito satisfeito/ Satisfeito/ Pouco satisfeito/ Insatisfeito) para determinar o **grau de importância** (o que o usuário espera receber) e o **grau de satisfação** (o que o usuário percebe).

Como o meio eletrônico tem se tornado um agente facilitador na implementação de produtos e serviços, além de permitir a troca de experiências entre os bibliotecários, independente do local geográfico em que a biblioteca se encontre, os questionários foram disponibilizados como formulários eletrônicos, na homepage da SIBiNet (<http://www.usp.br/sibi>), entre agosto e novembro de 2002, no período de 15 dias para cada um, totalizando 75 dias de pesquisa

### *Entrevista*

A entrevista foi o segundo instrumento utilizado pelo PAQ e teve por objetivo maior auxiliar na divulgação do Programa, convidando o usuário a participar da avaliação propriamente dita.

Foi possível levantar dados sobre a percepção do usuário da Biblioteca do HU que serviram de parâmetro para a avaliação como um todo.

A entrevista foi composta de três perguntas abertas para levantar dados sobre o que o usuário mais gosta, menos gosta e o que gostaria de mudar na Biblioteca. Estas três perguntas são utilizadas no software Benevox ® Public Satisfaction System, da Surveytools Coop, desenvolvido por John Withman (SCHEIER, 2001).

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

A entrevista ocorreu de 3 a 19 de setembro de 2002 e com base na afirmação de Lancaster (1996, p. 10) de que “é melhor conseguir dados confiáveis de poucos usuários do que coletar dados menos confiáveis de muitos”, a entrevista foi aplicada em 27 usuários frequentes, independentemente da categoria (aluno, docente, servidores da USP no Hospital Universitário).

### **DIVULGAÇÃO DA PESQUISA**

Foram utilizadas as seguintes estratégias para divulgação da pesquisa: cartazes na biblioteca, marcadores de livros, chamadas no site do SIBi/USP, mensagem no holerite para todos os professores e funcionários da USP em agosto de 2002 e camisetas para os entrevistadores.

### **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A seguir são apresentados os resultados obtidos dos questionários e da entrevista aplicados no SBDC-HU/USP.

### **RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS**

Dos 1.100 usuários no período, foram respondidos 83 questionários (Quadro 1).

<b>Fases</b>	<b>Dimensões</b>	<b>No. de Questionários respondidos</b>
1 <sup>a</sup> .	Receptividade	9
2 <sup>a</sup> .	Empatia	19
3 <sup>a</sup> .	Confiabilidade	40
4 <sup>a</sup> .	Garantia	11
5 <sup>a</sup> .	Tangibilidade	4
<b>Total</b>		<b>83</b>

**Quadro 1 - Distribuição geral das respostas**

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

O retorno foi muito pouco expressivo (7,54%), entretanto, por tratar-se de um estudo piloto inédito na universidade, há que se analisar os dados com atenção. Segundo Cook, Heath e Thompson (2000) uma mostra de pouco mais de 10% da população pode ser extremamente representativa. Os autores exemplificam com as pesquisas elaboradas por ocasião das eleições, quando uma parcela de 2 mil respondentes fala em nome de 150 milhões de eleitores, o que significa 0,0013 % do total da população. Neste caso, a representatividade é mais importante que o número de respostas obtidas e garante o sucesso da pesquisa.

Seguem os resultados e a análise das respostas dadas pelos usuários da Biblioteca do Hospital Universitário da USP.

### **Resultados e análise do questionário que avalia a “Receptividade”**

O questionário da 1ª. fase, contendo dez questões, foi respondido por 9 usuários.

Dentro do quesito receptividade nos itens abaixo houve um número reduzido de respostas, com várias abstenções. Portanto não há como valorizar os resultados.

- *Rapidez no Serviço de empréstimo;*
- *Flexibilidade no empréstimo entre Bibliotecas da USP, e;*
- *Rapidez e agilidade na aquisição de livros, periódicos e outras publicações,*

Os itens abaixo foram considerados *muito importante/importante* pela totalidade dos usuários e os serviços prestados foram bem avaliados:

- *Fornecimento de serviços no tempo prometido;*
- *Fornecimento de cópias de documentos de outras Bibliotecas;*
- *Eficiência na guarda de material (organização do acervo);*
- *Oferecimento de Serviços online (via E-mail, Website); e,*
- *Horário de funcionamento adequado*

Quanto aos itens a seguir, os mesmos foram valorizados pelos usuários, mas tiveram uma avaliação menos favorável que os itens anteriores.

- *Rapidez no serviço de xerox*
- *Acervo atualizado.*

Três, dos nove usuários, estão *pouco satisfeitos/insatisfeitos* com a atualização do acervo e o xerox foi considerado pouco ágil por 2 usuários.

Percebe-se um gap de insatisfação no:

- *Fornecimento de serviço no tempo prometido,*
- *Rapidez no serviço de empréstimo (de slides) e no*
- *Fornecimento de cópias de documentos de outras bibliotecas.*

### **Resultados e análise do questionário que avalia a “Empatia”.**

O questionário desta 2ª fase, contendo 5 questões, foi respondido por 19 usuários. Dentro do quesito Empatia

- O item *Atendimento personalizado* foi muito valorizado e o serviço prestado foi muito bem avaliado.

Os itens abaixo foram altamente valorizados pelos usuários e os serviços prestados foram bem avaliados.

- *Atendimento atencioso*
- *Empenho em atender minhas necessidades de informação*
- *Facilidade do funcionário em se comunicar*
- *Postura do funcionário*

Percebeu-se um gap de insatisfação na *postura do funcionário* que poderá ser melhor detectado em futuras pesquisas.

### **Resultados e análise do questionário que avalia a “Confiabilidade”**

O questionário da 3ª fase, contendo 5 questões, foi respondido por 40 usuários e 97,5% atribuíram grande importância para os itens:

- *Confiabilidade nos funcionários e na informação fornecida*

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

---

- *Confiabilidade no treinamento para acesso à informação*
- *Confiabilidade na orientação quanto à seleção de fontes de informação e*
- *Informações confiáveis no website da biblioteca.*

95% deles demonstraram satisfação quanto a esses itens em nossa unidade.

Percebe-se um *gap* de insatisfação na:

- *Segurança e confiabilidade nos serviços de treinamento para acesso à informação.*

### **Resultados e análise do questionário que avalia a “Garantia”.**

O questionário desta 4ª fase, contendo 4 questões, foi respondido por 11 usuários e 100% deles atribuíram grande importância para os itens:

- *Funcionários qualificados em responder questões*
- *Funcionários acessíveis e corteses*
- *Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação*
- *Habilidade dos funcionários com os equipamentos.*

Os serviços prestados foram muito bem avaliados.

### **Resultados e análise do questionário que avalia a “Tangibilidade”.**

O questionário desta 5ª e última fase, contendo 3 questões, foi respondido por apenas 4 usuários.

Todos eles valorizam os itens:

- *Aparência do ambiente,*
- *Os equipamentos*
- *Material de comunicação*

O grau de satisfação permaneceu entre *satisfeito/pouco satisfeito* para todos os itens.

### RESULTADOS DA ENTREVISTA

A entrevista foi aplicada em 27 usuários que freqüentemente se utilizam dos produtos e serviços oferecidos aos usuários. Foram argüidos com as seguintes questões: “*O que você mais gosta na biblioteca?*”; “*O que você menos gosta na biblioteca?*”; e, “*Se você pudesse escolher uma coisa para mudar na biblioteca, o que você mudaria?*”

As respostas foram transcritas exatamente como foram ditas e foram agrupadas em tópicos, conforme segue:

<b>“O que você mais gosta na biblioteca?”</b>
A- Geral: <ul style="list-style-type: none"><li>• De tudo; Dos funcionários, do acervo e ambiente; Praticidade; Organização.</li></ul>
B- Atendimento / funcionários: <ul style="list-style-type: none"><li>• Dos funcionários educados e atenciosos; Da receptividade; O atendimento é muito legal.</li></ul>
C- Espaço físico: <ul style="list-style-type: none"><li>• O espaço físico é bom; Tranquilo.</li></ul>
D- Acervo / Serviços: <ul style="list-style-type: none"><li>• Material de qualidade; Acervo de periódicos e livros; Variedade do material de pesquisa; Facilidade de pesquisa e acesso à informação; Facilidade do COMUT; Possibilidade de xerox dos periódicos; Diversidade de títulos.</li></ul>

**Quadro 2 – Tópico: O que mais gosta na Biblioteca**

## RELATO DE EXPERIÊNCIA

“O que você menos gosta na biblioteca?”
A – Geral: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="331 401 951 432">• O trabalho está adequado. Não tenho reclamação.</li></ul>
B – Equipamentos: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="331 522 711 554">• Faltam micros para pesquisa.</li></ul>
C – Espaço físico <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="331 644 1317 718">• Dificuldade de encontrar livros nas estantes; Não poder discutir em grupo; Falta sala de estudos.</li></ul>
D – Acervo/Serviços: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="331 814 1346 1039">• Falta material de Fisioterapia, Bucomaxilo, Farmácia e Enfermagem; Acervo restrito de livros e periódicos; Falta de disponibilidade da Bibliotecária no auxílio a Referências Bibliográficas; Falha do Ariel; Impossibilidade de empréstimos de livros; Serviço de xerox é muito demorado; Falta de divulgação dos serviços prestados.</li></ul>

**Quadro 3 – Tópico: O que menos gosta na Biblioteca**

## RELATO DE EXPERIÊNCIA

<b>“Se você pudesse escolher uma coisa para mudar na biblioteca, o que você mudaria?”</b>
A- Geral: <ul style="list-style-type: none"><li>• Não mudaria nada.</li></ul>
B- Equipamentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentaria o número de equipamentos / microcomputadores.</li></ul>
C- Espaço Físico: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliaria o espaço físico e o nível de silêncio; Criaria salas de estudo em grupo; Mudaria para espaço com janelas.</li></ul>
D- Acervo / Serviços: <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitaria a aquisição de livros e periódicos; Aumentaria o acervo de livros; Aumentaria o número de periódicos em Odontologia; Agilizaria o atendimento do Ariel; Assinaria mais periódicos para o acervo; Atualizaria livros texto; Daria destaque aos livros especializados.</li></ul>

**Quadro 4 – Tópico: O que mudaria na Biblioteca**

Embora o meio eletrônico venha ganhando força, a comunicação pessoal ainda parece ser a melhor forma de interação. A entrevista permitiu que fossem tomadas medidas de imediato para a adequação da qualidade na prestação de serviços.

Após o cotejo das entrevistas com as respostas dos questionários aplicados, o SBDC-HU implementou ações de melhoria imediatas para atender as necessidades dos usuários.

Quanto ao empréstimo do acervo a Comissão de Biblioteca e Documentação Científica e a Superintendência do Hospital já haviam deliberado, desde a criação da Biblioteca, em 1990, que não haveria empréstimo de livros e teses.

### AÇÕES DE MELHORIA

Diante da afirmação de Lancaster (1996, p. 8) que “a avaliação de um serviço de informação será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de



## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

identificar meios de melhorar seu desempenho”, o SBDC-HU, após análise dos instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários, tomou medidas para atender às necessidades de seus usuários, tais como:

a) Mudança na sinalização dos livros, teses, obras de referência e fitas VHS; b) Aquisição de mais um microcomputador com gravador de CD-ROM; c) Aquisição de um scanner de última geração para texto, slides e filme; d) Disponibilização de mais um microcomputador para preparação de aulas; e) Conscientização do operador de xerox da importância da rapidez no serviço; f) Esclarecimento aos usuários no serviço de comutação de que a demora se deve à outra Biblioteca, à biblioteca que nos fornece a informação ou o material para atender nossa unidade; g) Empenho da Direção da Biblioteca junto à Divisão Administrativa do HU em agilizar a disponibilização da verba para a atualização do acervo de livros; h) Aumento do acervo de livros para Bucomaxilofacial, Fisioterapia e Enfermagem; i) Colocação de cartazes solicitando Silêncio nas Salas de leitura; j) Esclarecimento que a bibliotecária presta orientação e auxílio na normalização de referências bibliográficas e efetua correções; k) Escaneamento das capas dos livros e teses, para serem divulgados no Serviço de Alerta.

### **PROVIDÊNCIAS TOMADAS**

- 1) Divulgação do “acervo novo” através do Biblioteca Informa *Online* (Boletim Informativo da Biblioteca) no *website* da biblioteca;
- 2) Quanto ao aumento do espaço físico da Biblioteca e criação da sala de estudo em grupo, aguarda-se a liberação do espaço físico pela Divisão Administrativa do Hospital.

### **CONCLUSÃO**

O PAQ apresentou-se como elemento de aproximação entre os usuários e a biblioteca.

O processo de avaliação ainda é visto como um momento delicado e constrangedor na relação serviço x usuário, implicando algumas vezes, em situações embaraçosas para as

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

partes envolvidas. Há que se criar um processo natural em que a avaliação se torne um processo natural, sem preocupação com o caráter punitivo que outrora era atribuído aos sistemas que avaliam pessoas e tarefas.

Mesmo que implique em expor-se, mostrando seus pontos frágeis e insatisfatórios, a biblioteca necessita implementar processos de avaliação qualitativa e de forma continuada. É uma estratégia da qual nenhum serviço de informação pode se furtar na atualidade, tendo em vista que é uma ferramenta de gestão para a biblioteca que direciona seu foco para o serviço fim: o atendimento ao usuário.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A entrevista foi considerada como o melhor momento do PAQ, permitindo que fossem tomadas medidas de imediato para a adequação da qualidade na prestação de serviços. Embora o meio eletrônico venha ganhado força, a comunicação pessoal e presencial ainda parece ser a melhor forma de interação.

A percepção do usuário em relação ao serviço a ele oferecido teve um impacto significativo no resultado final da administração da biblioteca. Foi imperativo para a Biblioteca fazer todo o esforço para reduzir as falhas e aumentar a satisfação de seu usuário. O “feedback” obtido em relação às expectativas de seus usuários constituiu uma inestimável fonte de informação para realizar melhorias em seus serviços prestados e nos produtos oferecidos.

Mesmo implicando numa exposição da biblioteca, ao mostrar seus pontos frágeis e insatisfatórios, foi de fundamental importância implementar o sistema de avaliação da satisfação da qualidade como ferramenta de gestão.

### REFERÊNCIAS

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Standards for University Libraries: evaluation of performance**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <[http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Standards and Guidelines/Standards\\_for\\_University\\_Libraries\\_Evaluation\\_of\\_Performance.htm](http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Standards_and_Guidelines/Standards_for_University_Libraries_Evaluation_of_Performance.htm)>. Acesso em: 10 out. 2003.

ARAÚJO, J. R. **Cultura organizacional e qualidade de serviço: um estudo comparado na área de educação**, 1996. 189f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

BERRY, L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. Tradução de Beatriz Sidon. São Paulo: Maltese, 1995.

CAGNOLI, R. **Evaluation de la biblioteca universitária: aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficiencia de la biblioteca**. Palermo, 2002. Disponível em: <<http://www.amicus.udesa.edu.ar/evaluacion.html>>. Acesso em: 14 out. 2003

COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, R. L. A meta-analysis of response rates in Web-or Internet-Based surveys. **Educational and Psychological Measurement**, Durham, v. 60, n. 6, p. 821-836, Dec. 2000.

\_\_\_\_\_.; THOMPSON, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. **Journal of Academic Librarianship**, Boulder, v. 26, n. 4, p. 248-258, July 2000.

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers**. Chicago: American Library Association, 1998. 243 p.

KYRILLIDOU, M.; HEATH, F. M. Measuring service quality. **Library Trends**, Urbana, v. 49, n. 4, p. 541-799, Spring 2001.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

---

NITECKI, D. A. Changing the concept and measure of service quality. p. 181 apud COOK, C.; TOMPSON, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. **Journal of Academic Librarianship**, Boulder, v. 26, n.4, p. 248, 2000.

OLIVEIRA, N. M. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAM, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

\_\_\_\_\_; ZEITHAM, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, New York, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.

REBELATO, M.G. **A qualidade em serviços**: uma revisão analítica e uma proposta gerencial, 1995. 146 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 1995.

SAMPAIO, M. I. C., et al. de. **Proposta de avaliação contínua da qualidade de produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP**. São Paulo: SIBi/USP, 2001. 14p. Disponível em: <[http://www.sibi.usp.br/gestao/Proj10/paq\\_monografia\\_protap.pdf](http://www.sibi.usp.br/gestao/Proj10/paq_monografia_protap.pdf)>. Acesso em: 02 jul. 2003.

\_\_\_\_\_; BARREIROS, A. de A.; PRADO, A. M.M. de C.; FONTES, C. de A.; CORDEIRO, E. de C. A.; REBELLO, M.A. de F. R.; VILLELA, M.C.O.; MORAES, M. I. de; ZANI, R.M.F.; LOMBARDI, V.V. **Relatório final da primeira etapa do programa de avaliação da qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP**. São Paulo: SIBi/USP, 2003. Disponível em: <<http://www.sibi.usp.br/gestao/Proj10/paq.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2003.

SCHEIR, B. From the coordinator. **LILRC health Line**, v. 14, n. 2, p. 1-4, mar./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.lilrc.org/newsletter/hlspv14n2.pdf>> Acesso em: 08 ago. 2002.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

---

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 4, p. 27-40, 2001.

### **MARIA ALICE DE F. R. REBELLO**

Bibliotecária e Diretora Técnica do Serviço de Biblioteca e Documentação Científica do Hospital  
Universitário da Universidade de São Paulo.  
Hospital Universitário da Universidade de São Paulo  
Serviço de Biblioteca e Documentação Científica  
Av. Prof. Lineu Prestes, 2565  
Cidade Universitária  
05508-900 - São Paulo - SP  
[mar@usp.br](mailto:mar@usp.br)

Relato de Experiência aceito em: 01/05/2004