

# A QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSH/UFSM SOB A VISÃO DE SEUS USUÁRIOS

LUCIANA CORRÊA VIEIRA<sup>1</sup> - LÚCIA REJANE DA ROSA GAMA MADRUGA<sup>2</sup>

## Resumo

As organizações públicas estão inovando ao focar suas ações para as necessidades e expectativas dos cidadãos, na busca de excelência na prestação dos serviços. As bibliotecas universitárias, inseridas nesse contexto, estão realizando pesquisas para conhecer a percepção de qualidade dos seus usuários, no sentido de aproximar a prestação dos serviços às suas expectativas. Este artigo se originou de uma pesquisa de cunho quantitativo, que buscou conhecer a qualidade percebida pelos usuários dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas da UFSM, contribuindo para o melhor atendimento das necessidades e expectativas dos seus usuários. A coleta de dados foi feita mediante a aplicação de questionários aos usuários internos (docentes, alunos e técnicos-administrativos) e externos da referida biblioteca. A análise dos dados permitiu conhecer a opinião dos usuários com relação aos serviços oferecidos pela BSCSSH, avaliando a qualidade dos serviços pela comparação entre as expectativas (importância) e percepções (satisfação) dos usuários. Dentre os resultados, salienta-se a insatisfação dos usuários com relação ao acervo bibliográfico atualizado e com os equipamentos de informática.

**Palavras-chave:** qualidade em serviços; avaliação da qualidade; satisfação dos usuários; bibliotecas universitárias

## Abstract

Public Organizations have been innovating, focusing their actions into the citizens' needs and expectations and trying to reach excellence in services offering. The University Libraries, insert in this context, are researching in order to have a feedback from their users, and, therefore, to try to approach the real services offered to their expectatives. This article has born from a

quantitative research, which aimed to know the quality perceived by the users of the services offered by the Social and Human Sciences Sectorial Library, in UFSM, in order to reach a better supply of these needs and expectatives. The collect of the data had been made through the application of questionnaires among the Library's internal users (such as teachers, students and administrative-techniques) and the external ones. The data analyzed have conducted to a major knowledge of the users' opinion in relation to the services offered by the BSCSSH, evaluating it's quality since the contrast between users' expectatives (importance) and perceptions (satisfaction). One of the relevant results that can be emphasized is the users' dissatisfaction with library's database, which was classify as old-fashioned as well as with the informatics' equipment.

**Key Words:** service's quality; quality evaluation; users' satisfaction; University Libraries.

## 1 INTRODUÇÃO

A insatisfação da sociedade com os serviços públicos e a cobrança de uma estrutura administrativa mais ágil exige do Estado uma forma de gestão diferente, voltada para a qualidade com ênfase no cidadão. Diante disso as organizações públicas, na busca de excelência na prestação de serviços, estão inovando ao focar suas ações para as necessidades e expectativas dos cidadãos, tratando-os como um cliente/usuário de seus serviços.

As bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), que são criadas e mantidas para dar sustentação aos programas de ensino, pesquisa e extensão

<sup>1</sup> Bel. em Arquivologia/UFSM/RS. Especialista em Administração e Gestão Pública/UFSM/RS - Servidora Técnico-Administrativa/Biblioteca Setorial do CCSH/UFSM

<sup>2</sup> Doutoranda em Agronegócios pela UFRGS - Professora Adjunta do Departamento de Ciências Administrativas/UFSM/RS.

por meio de seus acervos, produtos e serviços estão inseridas nesse contexto. O principal objetivo das bibliotecas universitárias é atender às necessidades de informação de seus usuários. Para atender esse objetivo, com qualidade, é importante conhecer seus usuários, suas percepções e expectativas.

Ao buscar a qualidade deve haver a preocupação com a forma como o usuário percebe o serviço, pois o conceito de qualidade é intrínseco à percepção do usuário e não necessariamente ao que lhe é oferecido. Considerando que os serviços possuem características que tornam o julgamento da qualidade um processo complexo e subjetivo e que os usuários destacam certos aspectos do serviço para avaliá-lo, conhecer os fatores que os levam a atribuir uma boa ou má qualidade aos serviços faz-se fundamental para adequar as ações às necessidades e expectativas dos seus usuários.

A avaliação da qualidade dos serviços pelo olhar do usuário possibilita identificar os pontos fortes e fracos da biblioteca, permitindo que modificações sejam feitas no sentido de aproximar a prestação do serviço às expectativas dos usuários, deixando-os assim satisfeitos. Portanto, conhecer a imagem que os usuários de bibliotecas universitárias possuem dos serviços oferecidos é fundamental para o desenvolvimento e a prestação de serviços de melhor qualidade.

Nesse sentido, existe uma preocupação quanto à qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas (BSCCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como suporte para a promoção de ensino, pesquisa e extensão, na formação de profissionais qualificados, capazes de desenvolver a sociedade. Portanto, este estudo busca conhecer a qualidade percebida pelos usuários quanto aos serviços oferecidos pela BSCCSH/UFSM. Para tanto, procura identificar quais os aspectos relacionados aos serviços que interferem na percepção de qualidade; verificar os pontos fortes e os pontos fracos do serviço; e o grau de satisfação manifestado pelos usuários. O estudo pretende contribuir para a adequação do

atendimento às necessidades e expectativas dos usuários.

O artigo está estruturado em quatro seções, além desta. A seção 2 corresponde ao referencial teórico. Na seção 3, são apresentados os procedimentos metodológicos que nortearam a pesquisa da qual se originou este artigo. Na seção 4 e em suas subseções é feita uma breve caracterização da BSCCSH, são apresentados os resultados e sua discussão. E por fim, são apresentadas as considerações finais a respeito da pesquisa.

## 2 A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE PELOS USUÁRIOS

Existem muitas formas de definir qualidade. Ao longo da história, várias abordagens sobre o tema foram surgindo. Num primeiro momento, a qualidade esteve atrelada à inspeção e controle com o intuito de detectar e corrigir erros e defeitos a partir do que era adequado ou não para uso. Num segundo momento refere-se ao aprimoramento do padrão adequado, buscando a conformidade total com as especificações que resultarão na satisfação dos clientes, incluindo a aparência e a entrega do produto ou serviço. Atualmente a qualidade tem sido entendida como uma filosofia que envolve todos na organização de forma a orientar-se para o usuário. Dentre os principais estudiosos da qualidade estão Deming, Juran, Crosby e Feigenbaum.

Contudo, apesar de haver uma variedade de conceitos, a definição de qualidade difere de pessoa para pessoa, envolvendo a subjetividade de cada um para o seu julgamento. Na concepção de Silva e Rados (2002), essa subjetividade torna a definição da qualidade na prestação de serviços uma atividade complexa, devido ao fato de cada usuário possuir uma determinada percepção sobre a qualidade.

A qualidade, segundo Vergueiro (2000), deve ser entendida e medida segun-

do a percepção dos usuários, que a todo o momento fazem julgamentos a partir da constatação sobre o serviço recebido e o esforço empregado para obtê-lo. Para Vergueiro (2000, p.10) “entender a forma como o usuário encara a realidade do serviço pode representar uma grande diferença na qualidade com que os serviços são disponibilizados”.

Com isso, entende-se que, para desenvolver um serviço de qualidade, é fundamental realizar um processo de avaliação, contemplando fatores críticos de acordo com a percepção do usuário, pois a qualidade é medida de acordo com a concepção individual do que seja satisfatório para cada usuário. A percepção do serviço prestado pode ser, assim como afirmam Giansi e Corrêa (1996), influenciada por fatores como a maneira de prestar o serviço e a comunicação que se estabelece com o usuário, durante ou após o processo. Mas, o principal responsável pela percepção do usuário em relação ao serviço é a própria prestação do serviço. É no momento em que o usuário entra em contato com qualquer aspecto do fornecedor do serviço que sua percepção é formada. Normann (1993) define esse momento como o “momento da verdade”, durante o qual o cliente vivencia um ciclo de serviço, ou seja, uma seqüência de atos que o levam a comparar a percepção do serviço que está sendo prestado com suas expectativas iniciais.

Outro aspecto relevante na avaliação dos serviços é a expectativa do cliente, pois de acordo com Berry e Parasuraman (1995), os clientes avaliam a qualidade dos serviços comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm. As expectativas dos clientes sobre o serviço existem em dois níveis: um nível desejado, que reflete o serviço que o cliente espera receber e um nível adequado, que reflete o que o cliente acha aceitável. Entre esses dois níveis de expectativas existe uma zona de tolerância que segundo os mesmos autores, pode variar de cliente para cliente e de transação para transação para um mesmo cliente. Para alcançar um nível adequado de qualidade, os servi-

ços prestados precisam satisfazer ou ultrapassar as expectativas dos clientes.

Devido à intangibilidade dos serviços, a qualidade pode ser dividida em determinantes, critérios ou dimensões, que facilitem sua compreensão. Reis (2001) diz que poderá existir um conjunto específico de determinantes para cada tipo de serviço e de organização, assim como a percepção da qualidade e a avaliação ocorrem em relação aos critérios que o usuário considera mais importantes.

De acordo com Coelho (2004, p.46) “as dimensões ou determinantes da qualidade refletem os fatores que os usuários levam em consideração para avaliar os serviços”, ou seja, são critérios de avaliação da qualidade que determinam a satisfação do usuário.

Alguns autores definiram critérios para avaliação dos serviços, que são apresentados a seguir (Quadro 1):

Dentre o conjunto de critérios estabelecido pelos autores, salienta-se os critérios apresentados por Berry e Parasuraman (1995), que conforme os autores, mostram-se adequados aos diferentes tipos de serviço. Para melhor compreensão, esses critérios, denominados pelos autores de dimensões da qualidade, são detalhados a seguir:

- a) Confiabilidade: é a capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão;
- b) Tangíveis: aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação;
- c) Sensibilidade: é a disposição para ajudar o cliente e proporcionar um serviço com presteza;
- d) Segurança: é o conhecimento e a cortesia de empregados e sua habilidade em transmitir confiança e confiabilidade,
- e) Empatia: é a atenção e o carinho individualizados proporcionados aos clientes.

Para Slack, Chambers e Johnston (2002) a qualidade pode ser definida como o grau de adequação entre as expectativas e a percepção dos usuários do serviço, havendo três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos usuários, que são:

Quadro 1- Critérios da qualidade

| Critérios                 | Autores                 |                         |                             |                            |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|                           | Gianesi e Corrêa (1996) | Johnston e Clark (2002) | Vergueiro e Carvalho (2000) | Berry e Parasuraman (1995) |
| Tangibilidade             | Acesso                  | Comunicação             | Confiabilidade              |                            |
| Consistência              | Estética                | Acesso                  | Tangíveis                   |                            |
| Competência               | Atenção/assistência     | Confiança               | Sensibilidade               |                            |
| Velocidade de atendimento | Disponibilidade         | Cortesia                | Segurança                   |                            |
| Atendimento/atmosfera     | Cuidado                 | Efetividade             | Empatia                     |                            |
| Flexibilidade             | Limpeza/atratividade    | Eficiência              |                             |                            |
| Credibilidade/segurança   | Conforto                | Qualidade               |                             |                            |
| Acesso                    | Comprometimento         | Resposta                |                             |                            |
| Custo                     | Comunicação             | Tangíveis               |                             |                            |
|                           | Competência             | Credibilidade           |                             |                            |
|                           | Cortesia                | Segurança               |                             |                            |
|                           | Flexibilidade           | Extensividade           |                             |                            |
|                           | Cordialidade            | Garantia                |                             |                            |
|                           | Funcionalidade          | Satisfação do usuário   |                             |                            |
|                           | Integridade             | Custo/benefício         |                             |                            |
|                           | Confiabilidade          | Tempo de resposta       |                             |                            |
|                           | Responsividade          |                         |                             |                            |
|                           | Segurança               |                         |                             |                            |

Fonte: Adaptado de Santos (2000)

a) Expectativas < Percepções: a qualidade percebida é boa.

b) Expectativas = Percepções: a qualidade percebida é aceitável.

c) Expectativas > Percepções: a qualidade percebida é pobre.

No entanto, Slack, Chambers e Johnston (2002), salientam que há um problema em definir a qualidade somente de acordo com as expectativas e percepções dos usuários, pois elas podem variar de usuário para usuário, assim como de um momento para o outro. Normann (1993) diz que um bom serviço não é sempre atender as expectativas do consumidor, pois os usuários que-

rem a mais alta qualidade, serviços adicionais, mais conveniências, garantias e privilégios, cabendo a organização decidir quais desejos do usuário ela quer atender. Para esse mesmo autor, a organização não pode simplesmente aceitar o que os clientes dizem e pensam, mas deve ouvir e lidar com as opiniões expressadas por eles.

Deste modo, torna-se fundamental conhecer a qualidade percebida pelos usuários, comparando suas percepções com suas expectativas para identificar os pontos considerados fracos a fim de corrigi-los e também de utilizar os pontos fortes como vantagens competitivas.

No setor público brasileiro, desde a década de 90, com o lançamento do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade, a Administração Pública Federal tem se preocupado com a qualidade dos serviços, voltando o seu foco ao cidadão como um cliente que usufrui os serviços prestados. Porém, de acordo com Misoczky e Vieira (2001) a busca pela qualidade no setor público apresenta-se de forma mais complexa, pois a Administração Pública tem peculiaridades que transformam as relações entre os órgãos públicos e os cidadãos, interferindo na qualidade, como os recursos tecnológicos, materiais e financeiros e o próprio caráter político de suas ações.

Na área biblioteconômica, segundo Silva (2000), o tema qualidade vem sendo discutido desde o final da década de 60, quando a *American Library Association* (ALA) estabeleceu padrões mínimos para a qualidade nos sistemas de bibliotecas públicas. Já no início da década de 80, no Brasil, foi estabelecido o Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias, que apontava diretrizes visando a melhoria da qualidade dos serviços bibliotecários.

Com a evolução tecnológica e as mudanças ocorridas nos últimos tempos, de acordo com Silva e Rados (2002), as bibliotecas passaram a sentir a necessidade de mudança, entendendo o usuário como um cliente que avalia os serviços e coopera com sugestões, deixando de ser somente aquele usuário que “empresta, lê e devolve o livro”. Portanto, conhecer o usuário, saber o que ele pensa e quais suas percepções tem sido a forma mais adequada de avaliar a qualidade e buscar melhorias para os serviços oferecidos.

Na visão de Vergueiro e Carvalho (2000), a avaliação dos serviços bibliotecários é um instrumento fundamental para a gestão da biblioteca, principalmente quando o critério utilizado para avaliar é a percepção do usuário, pois através dela pode-se identificar os pontos críticos, possibilitando a definição de estratégias para a busca da melhoria da qualidade na prestação dos serviços.

Segundo Lancaster (1996), as avaliações devem ter o objetivo de identificar meios de melhorar o desempenho dos serviços oferecidos, ajudando o administrador a alocar os recursos disponíveis, de modo mais eficiente e servem para mostrar ao usuário que a biblioteca está interessada em melhorar seus serviços.

### 3 METODOLOGIA

Para a realização deste artigo, foi desenvolvida uma pesquisa descritiva, cujos dados foram de natureza quantitativa. A pesquisa foi realizada no período entre 19 de outubro e 10 de novembro do ano de 2006, durante os três turnos de funcionamento da biblioteca. O universo da pesquisa foi composto por usuários da BSCCSH, compreendendo duas categorias: usuários externos (não vinculados a UFMS) e usuários internos (docentes, alunos de graduação, pós-graduação e funcionários).

Por questão de conveniência, foram coletadas informações de uma amostra não probabilística intencional, composta por 34 usuários que utilizaram a biblioteca em um dos seus turnos de funcionamento. Para a coleta dos dados foi utilizado um questionário adaptado do modelo proposto pela equipe de pesquisadores do Programa de Avaliação da Qualidade, do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) (Sampaio et al, 2004), contendo questões (indicadores) referentes às dimensões apresentadas por Berry e Parasuraman (1995), definindo-se os seguintes pontos de análise (Quadro 2):

Os indicadores foram mensurados pelo grau de importância (o que o usuário espera ou deseja) e pelo grau de satisfação (o que o usuário percebe), por meio de uma escala com quatro níveis sendo que o maior índice de importância/satisfação corresponde ao número 4, e o menor índice de importância/satisfação corresponde ao número 1.

Quadro 2- Dimensões da qualidade e seus indicadores

| Dimensões      | Indicadores  |
|----------------|--|
| Tangibilidade  | Aparência física do ambiente (limpeza, iluminação, acústica)<br>Material de comunicação (cartazes, murais, avisos)<br>Equipamentos de informática  |
| Sensibilidade  | Rapidez no serviço de empréstimo<br>Acervo atualizado<br>Eficiência na guarda de material e na organização do acervo<br>Fornecimento de serviços on-line   |
| Empatia        | Atendimento atencioso<br>Empenho dos funcionários em atender as necessidades de informação do usuário<br>Facilidade dos funcionários em se comunicar   |
| Confiabilidade | Segurança e confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários<br>Informações confiáveis no website   |
| Segurança      | Funcionários qualificados para responder as questões<br>Funcionários acessíveis e corteses<br>Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação (internet, base de dados)<br>Habilidade do funcionário com os equipamentos. |

## 4 A BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSH E A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DOS USUÁRIOS

### 4.1 A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas da UFSM

A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas integra o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Maria, que é tecnicamente gerenciado pela Biblioteca Central. Na estrutura organizacional da UFSM, a BSCCSH é um órgão suplementar do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH), sendo subordinada administrativamente à Direção do Centro.

Criada em 1983, a BSCCSH visa atender a comunidade acadêmica, principalmente os cursos de Administração, Direito, Ciências Contábeis, Economia, Psicologia, Odontologia e de pós-graduação do CCSH e possui um acervo de mais de 16 mil itens bibliográficos. Desde 2004, o Sistema de

Bibliotecas integra o sistema geral da UFSM, através do módulo “Biblioteca” no Sistema de Informações para o Ensino (SIE), contando com os serviços de empréstimo, devolução, renovações e reservas completamente informatizados. Além desses serviços, a BSCCSH oferece serviços de comutação bibliográfica (COMUT), consulta ao Portal de Periódicos da CAPES, levantamento bibliográfico na base de dados entre outros.

### 4.2 A percepção de qualidade dos usuários

Observou-se que dos 34 usuários pesquisados, 97% possuem vínculo com a UFSM, sendo que 91% são alunos (graduação e/ou pós-graduação), 3% docentes e 15% técnicos-administrativos. Dos alunos que responderam aos questionários, 23% cursam Direito, 20% Administração, 15% Ciências Contábeis, 12% Especialização em Administração Pública, 6% Psicologia, Economia, Odontologia e Mestrado em Administração

e 3% Ciências Sociais e Geografia. Quanto ao semestre cursado pelos alunos, 44% estão entre o 6º e 10º semestre e 35% entre o 1º e 5º semestre. A predominância dos usuários é do sexo feminino (53%), com idade entre 18 e 25 anos (50%) e com renda familiar de 01 a 10 salários mínimos (67%).

#### 4.2.1 Dimensão: Sensibilidade

Essa dimensão se refere à disposição do funcionário em ajudar o usuário e proporcionar com presteza um serviço. A seguir são apresentados os resultados obtidos com relação a essa dimensão.

Na questão 01, pretendeu-se verificar a importância do aspecto “rapidez no serviço de empréstimo” e a satisfação manifestada pelo usuário (Figura 1).

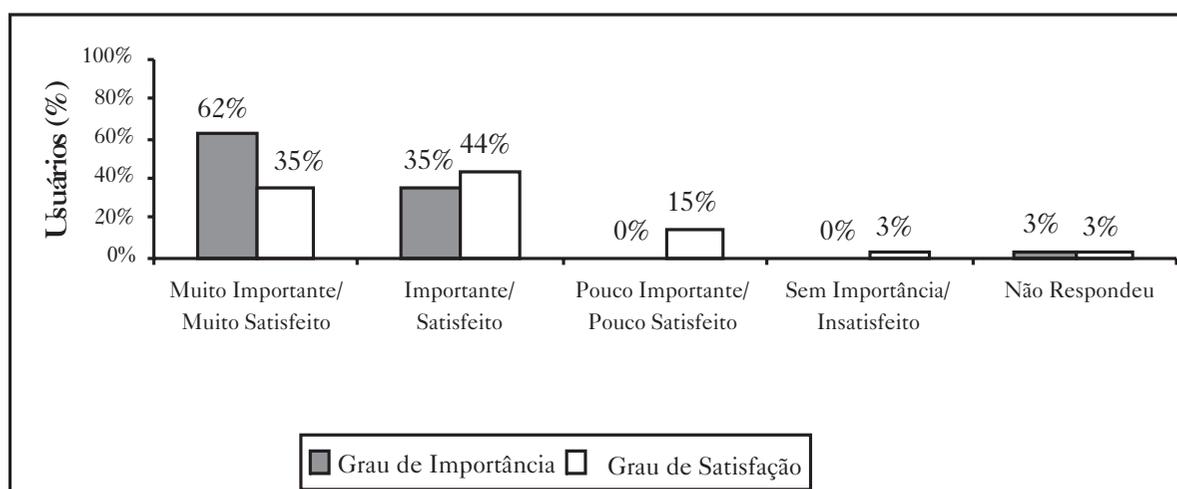


Figura 1 – Rapidez no serviço de empréstimo

A Figura 1 mostra que 62% dos usuários pesquisados acreditam que a rapidez no serviço de empréstimo é muito importante e 35% acreditam que é um aspecto importante, sendo que 35% dos usuários estão muito satisfeitos, 44% estão satisfeitos e 15% estão pouco satisfeitos.

Na questão 02, pretendeu-se verificar a importância da atualização do acervo bibliográfico e a satisfação do usuário em relação a esse aspecto (Figura 2).

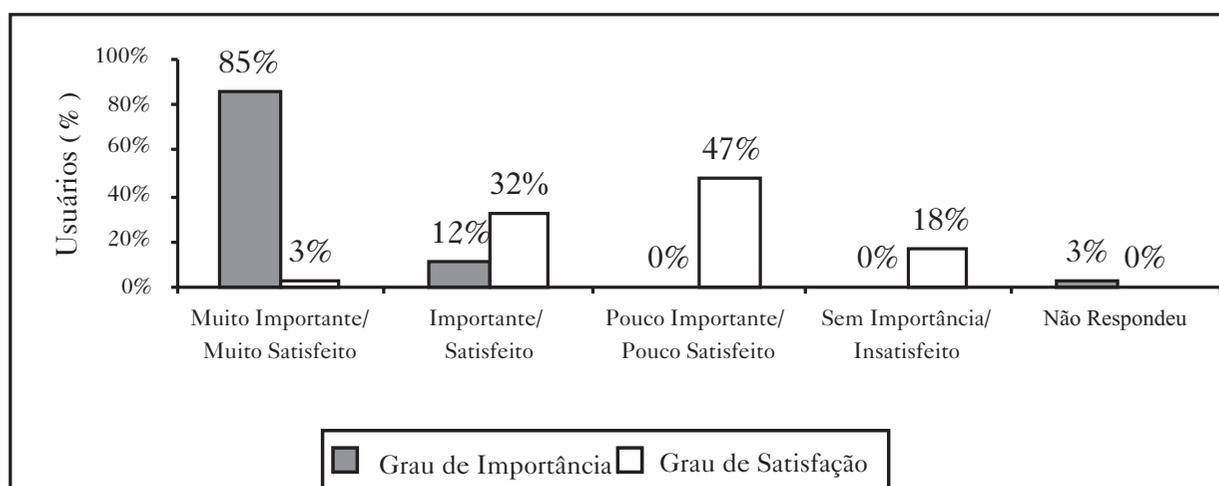


Figura 2 – Acervo atualizado

A Figura 2 mostra que 85% dos usuários acreditam que o acervo atualizado é muito importante, porém apenas 3% dos usuários estão muito satisfeitos, 47% estão pouco satisfeitos e 18% estão insatisfeitos.

Na questão 03, pretendeu-se verificar a importância da eficiência na guarda de material e na organização do acervo e a satisfação do usuário em relação a esse aspecto (Figura 3).

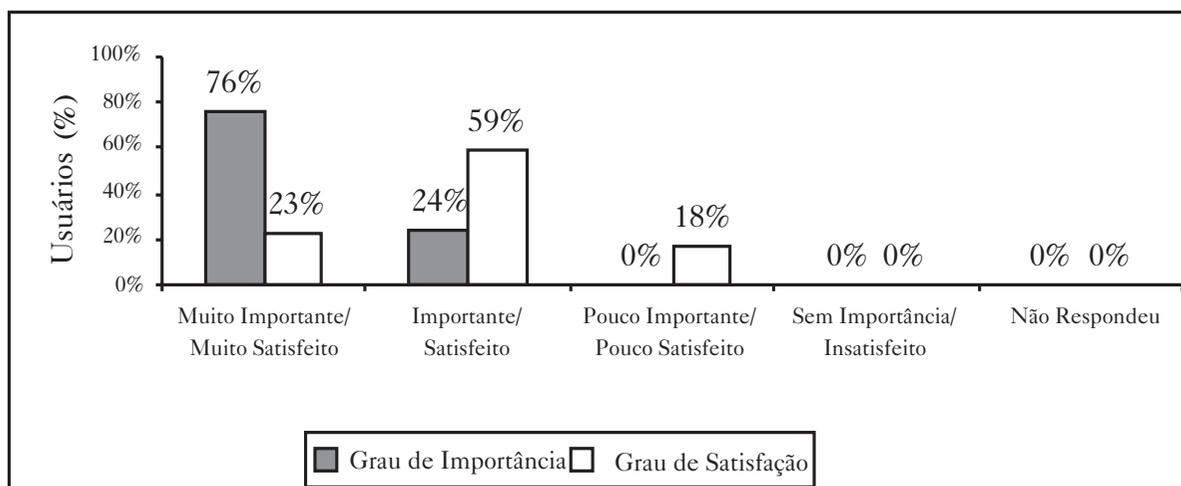


Figura 3 – Eficiência na guarda de material e na organização do acervo

Como é possível observar na Figura 3, 23% dos usuários estão muito satisfeitos e 59% estão satisfeitos, sendo que 76% acreditam que a eficiência na guarda do material e na organização do acervo é muito importante e 24% dos usuários acreditam ser um aspecto importante.

Na questão 04, pretendeu-se verificar a importância da biblioteca fornecer serviços on-line para os usuários e a satisfação do usuário em relação a esse aspecto (Figura 4).

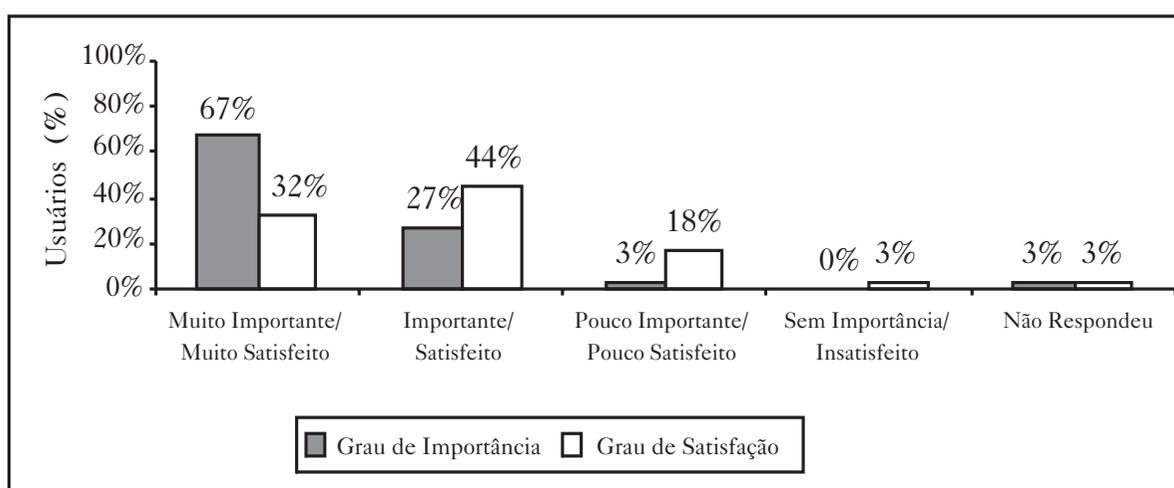


Figura 4 – Fornecimento de serviços on-line

Na Figura 4 pode-se observar que 68% dos usuários acreditam que é muito importante o fornecimento de serviços on-line e 26% acreditam que é um aspecto importante, pode-se observar também que 32% dos usuários estão muito satisfeitos e 44% estão satisfeitos com esse aspecto, sendo que 18% estão pouco satisfeitos e 3% dos usuários estão insatisfeitos.

Com relação à dimensão sensibilizada, pode-se dizer, através da comparação entre a importância (expectativa) e a satisfação (percepção) dos usuários, que de modo geral, a qualidade é vista de uma forma

satisfatória. No entanto, existe um ponto crítico que é a atualização do acervo.

#### 4.2.2 Dimensão: Empatia

Essa dimensão se refere à atenção individualizada proporcionada ao usuário. A seguir são apresentados os resultados obtidos com relação a essa dimensão.

Na questão 05, pretendeu-se verificar a importância do atendimento atencioso dado aos usuários pelo funcionário e a satisfação do usuário em relação a esse aspecto (Figura 5).

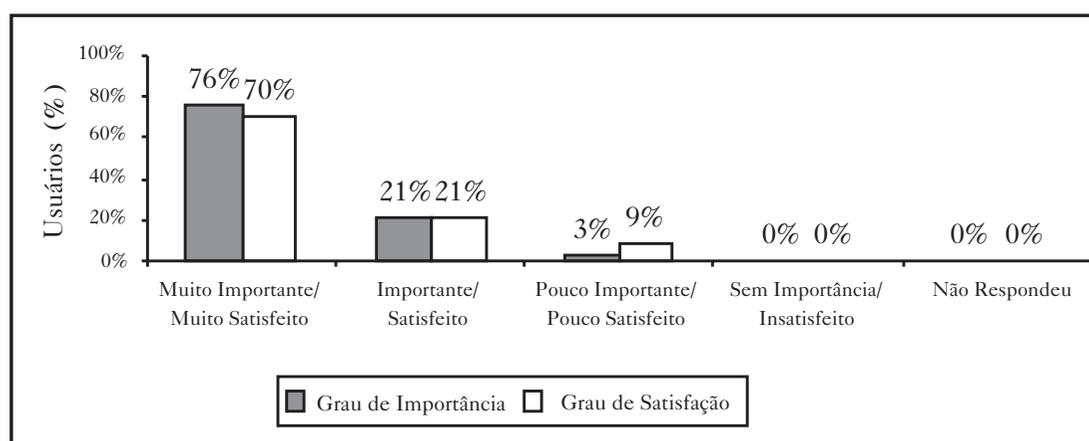


Figura 5 – Atendimento atencioso

A Figura 5 mostra que 76% dos usuários pesquisados acreditam que o atendimento atencioso é muito importante e 21% acreditam que é um aspecto importante, sendo que 70% dos usuários estão muito satisfeitos, 21% estão satisfeitos e apenas 9% estão pouco satisfeitos.

Na questão 06, pretendeu-se verificar a importância do empenho dos funcionários em atender as necessidades de informação dos usuários e a satisfação manifestada pelo usuário (Figura 6).

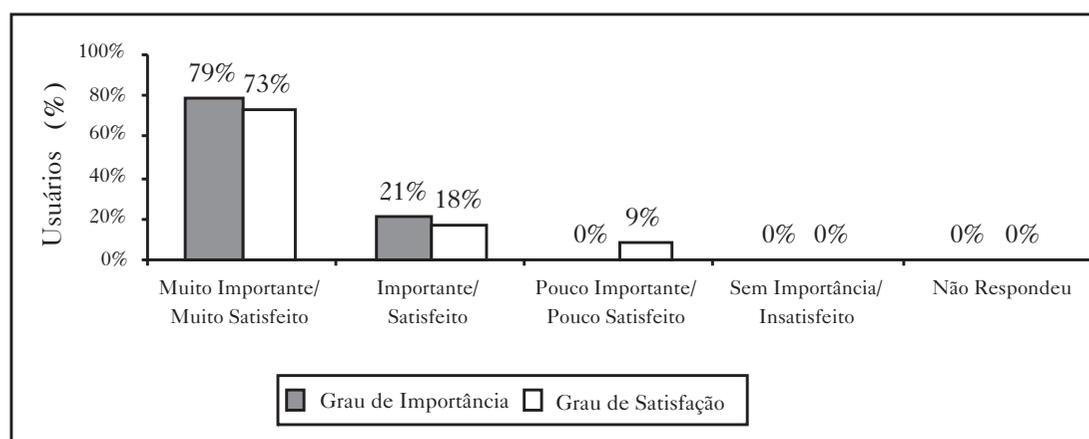


Figura 6 – Empenho dos funcionários em atender as necessidades de informação do usuário

A Figura 6 mostra que 79% dos usuários acreditam que o empenho dos funcionários em atender as necessidades de informação do usuário é muito importante e 21% acreditam que é um aspecto importante. Com relação a satisfação, 73% dos usuários estão muito satisfeitos, 18% estão satisfeitos e 9% estão pouco satisfeitos.

Na questão 07, pretendeu-se verificar a importância da habilidade de comunicação dos funcionários e a satisfação do usuário em relação a esse aspecto (Figura 7).

É possível dizer que, com relação à dimensão “empatia”, a qualidade é vista de uma forma satisfatória e a satisfação (percepção) dos usuários se equipara com as expectativas nesse último aspecto da dimensão, ou seja, na facilidade dos funcionários em se comunicar.

#### 4.2.3 Dimensão: Confiabilidade

Essa dimensão se refere à capacidade de prestar o serviço prometido de modo

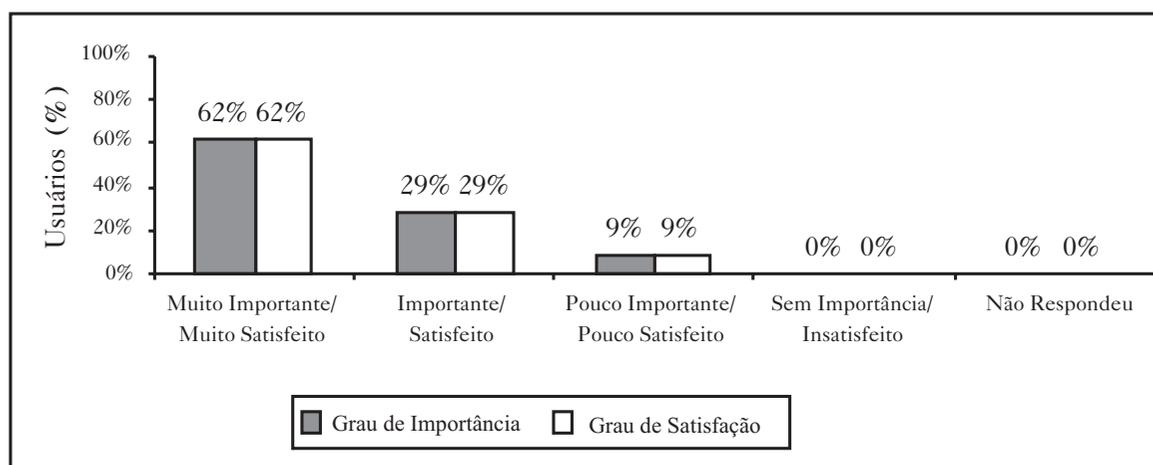


Figura 7 – Facilidade dos funcionários em se comunicar

Como é possível observar na Figura 7, 62% dos usuários estão muito satisfeitos e 29% estão satisfeitos, sendo que 62% acreditam que a facilidade dos funcionários em se comunicar é muito importante e 29% dos usuários acreditam ser um aspecto importante.

confiável. A seguir são apresentados os resultados obtidos com relação a essa dimensão.

Na questão 08, pretendeu-se verificar a importância da segurança e confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários e a satisfação manifestada pelos usuários (Figura 8).

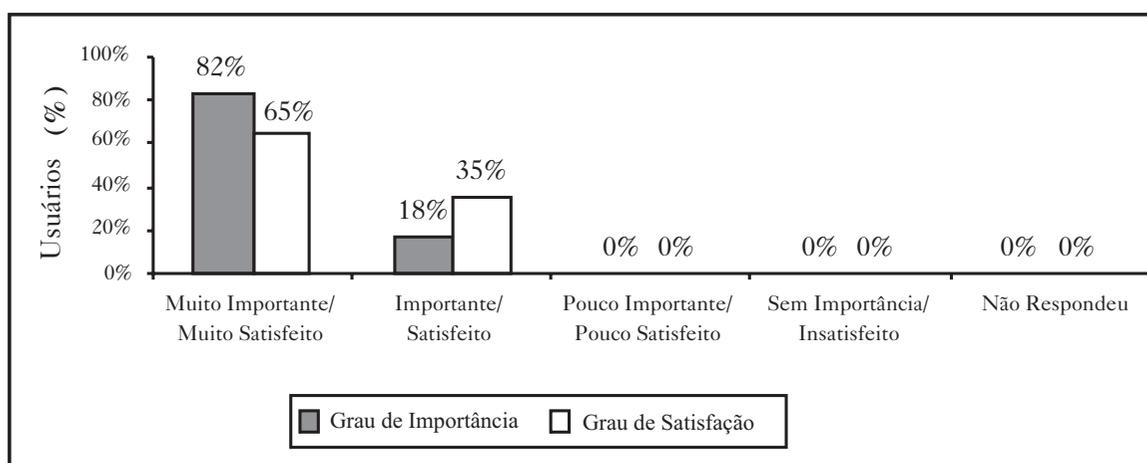


Figura 8 – Segurança e confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários

A Figura 8 mostra que 82% dos usuários pesquisados acreditam que a segurança e a confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários é muito importante e 18% acreditam que é um aspecto importante, sendo que 65% dos usuários estão muito satisfeitos e 35% estão satisfeitos.

Na questão 09, pretendeu-se verificar a importância da confiabilidade das informações disponíveis no website da biblioteca e da satisfação manifestada pelos usuários (Figura 9).

uma forma satisfatória. Havendo pontos de equilíbrio entre as expectativas e percepções do usuário como em relação à segurança e confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários.

#### 4.2.4 Dimensão: Segurança

A dimensão segurança refere-se à habilidade em transmitir confiança e confiabilidade aos usuários e ao conhecimento e cortesia dos funcionários na prestação do

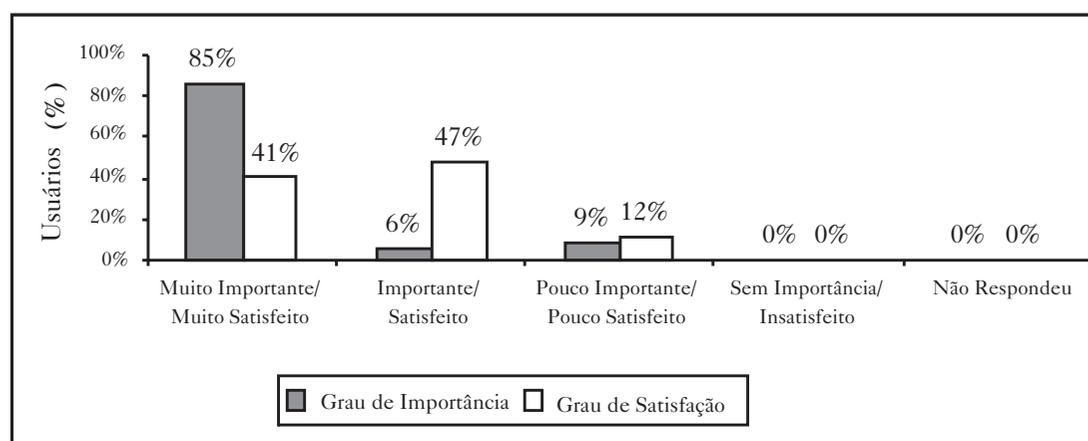


Figura 9 – Informações confiáveis no website

A Figura 9 mostra que 85% dos usuários acreditam que a informação confiável no website é muito importante e 6% acreditam que é um aspecto importante. Com relação à satisfação, 41% dos usuários estão muito satisfeitos, 47% estão satisfeitos e 12% estão pouco satisfeitos.

Com relação à confiabilidade, pode-se dizer que a qualidade também é vista de

serviço. A seguir são apresentados os resultados obtidos com relação a essa dimensão.

Na questão 10, pretendeu-se verificar a importância que o usuário atribui a qualificação dos funcionários para responder as suas questões e a satisfação manifestada pelos usuários (Figura 10).

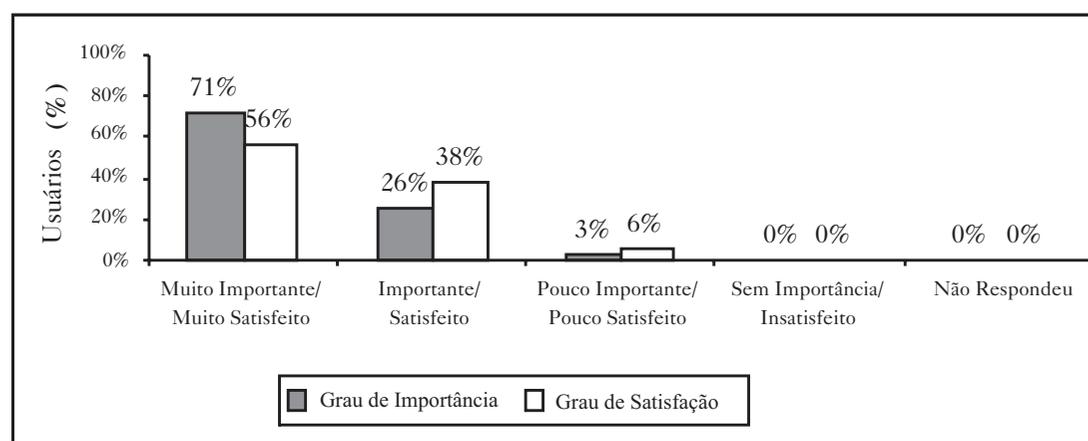


Figura 10 – Funcionários qualificados para responder as questões

Como é possível observar na Figura 10, 71% dos usuários acreditam que funcionários qualificados para responder as questões é um aspecto muito importante e 26% acreditam que é importante, sendo que 56% dos usuários estão muito satisfeitos e 38% estão satisfeitos.

Na questão 11, pretendeu-se verificar a importância da acessibilidade e cortesia dos funcionários e a satisfação dos usuários com relação a esse aspecto (Figura 11).

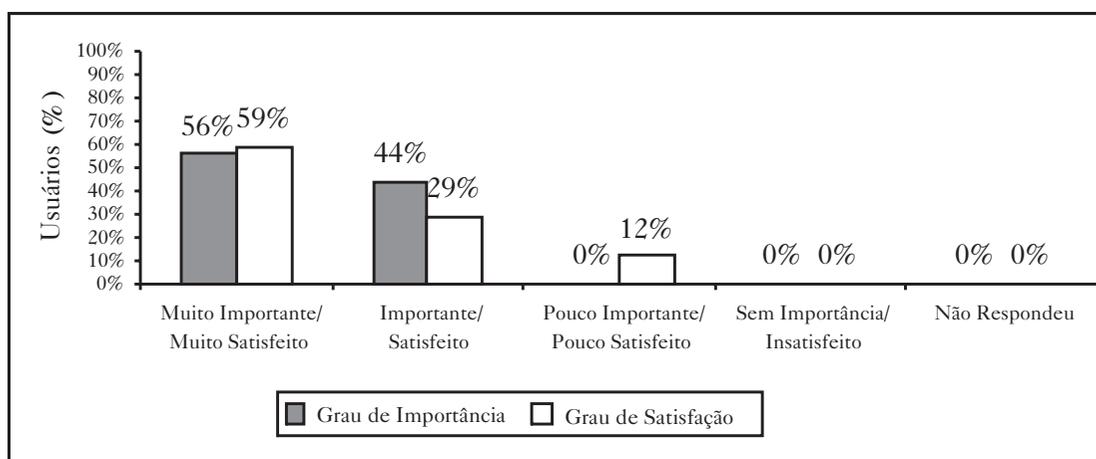


Figura 11 – Funcionários acessíveis e corteses

A Figura 11 mostra que na opinião de 56% dos usuários a acessibilidade e cortesia dos funcionários é um aspecto muito importante e para 44% é importante. Com relação à satisfação, 59% dos usuários estão muito satisfeitos, 29% estão satisfeitos e 12% estão pouco satisfeitos.

Na questão 12, buscou-se verificar a importância atribuída aos funcionários que

dominam as fontes eletrônicas de informação e a satisfação dos usuários com relação a esse aspecto (Figura 12):

A Figura 12 mostra que 65% dos usuários acreditam que é muito importante os funcionários dominarem as fontes eletrônicas de informação e 32% acreditam que é importante. Com relação à satisfação, 56% dos usuários estão muito satisfeitos, 32% estão satisfeitos e 12% estão pouco satisfeitos.

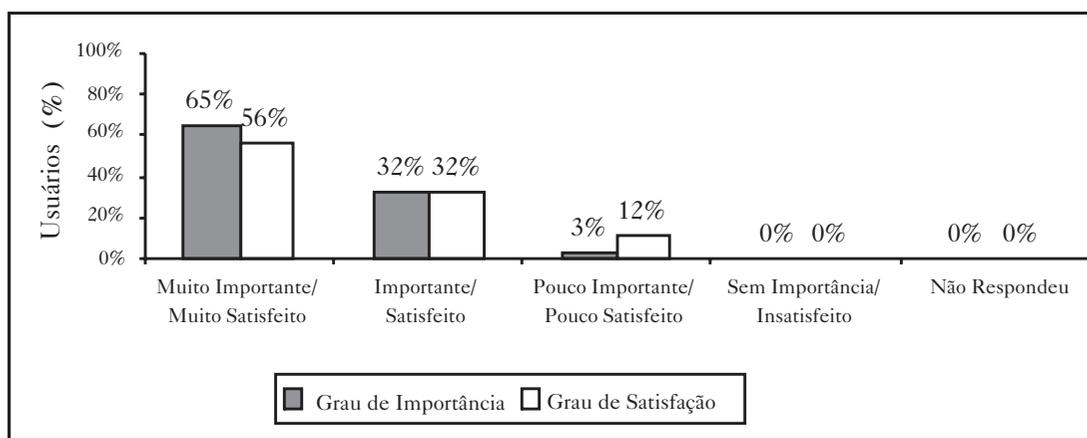


Figura 12 – Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação (internet, base de dados)

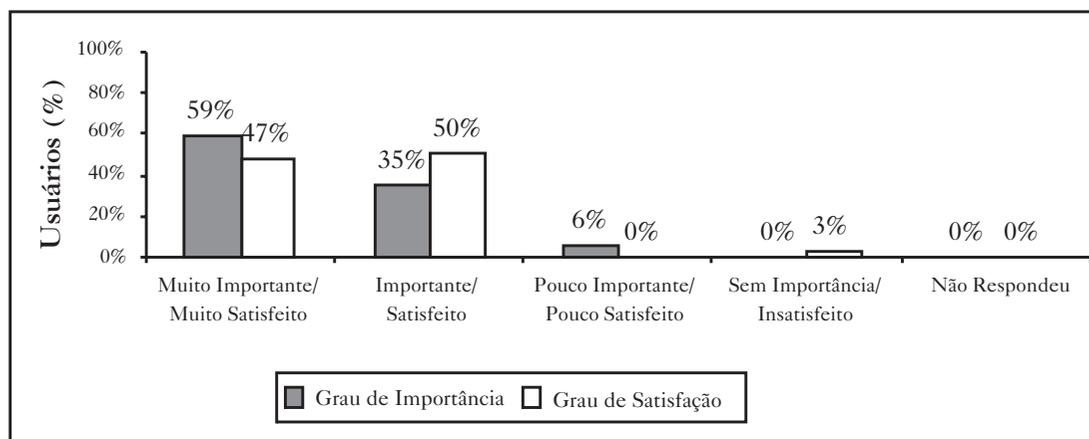


Figura 13 – Habilidade dos funcionários com os equipamentos

Como é possível observar na Figura 13, 59% dos usuários acreditam que a habilidade dos funcionários com os equipamentos é um aspecto muito importante e 35% acreditam que é importante, sendo que 47% dos usuários estão muito satisfeitos e 50% estão satisfeitos.

É possível dizer que, com relação à dimensão “segurança”, a qualidade é vista de uma forma satisfatória e a satisfação (percepção) dos usuários excede as expectativas nesse último aspecto da dimensão, ou seja, na habilidade dos funcionários com os equipamentos.

#### 4.2.5 Dimensão: Tangibilidade

Essa dimensão se refere à aparência física das instalações, equipamentos e material de comunicação. A seguir são apresentados os resultados obtidos com relação a essa dimensão.

Na questão 14, pretendeu-se verificar a importância que o usuário atribui a aparência física do ambiente (limpeza, iluminação e acústica) e a satisfação manifestada pelos usuários (Figura 14).

A Figura 14 demonstra que 68% dos usuários acreditam a aparência física do ambiente (limpeza, iluminação e acústica) é um aspecto muito importante e 29% acreditam que é importante. Com relação à satisfação, 29% dos usuários estão muito satisfeitos, 38% estão satisfeitos, 24% estão pouco satisfeitos e 9% estão insatisfeitos com esse aspecto do serviço.

Na questão 15, pretendeu-se verificar a importância que os usuários atribuem ao material de comunicação (cartazes, murais e avisos) que a biblioteca disponibiliza e a satisfação manifestada pelos usuários (Figura 15).

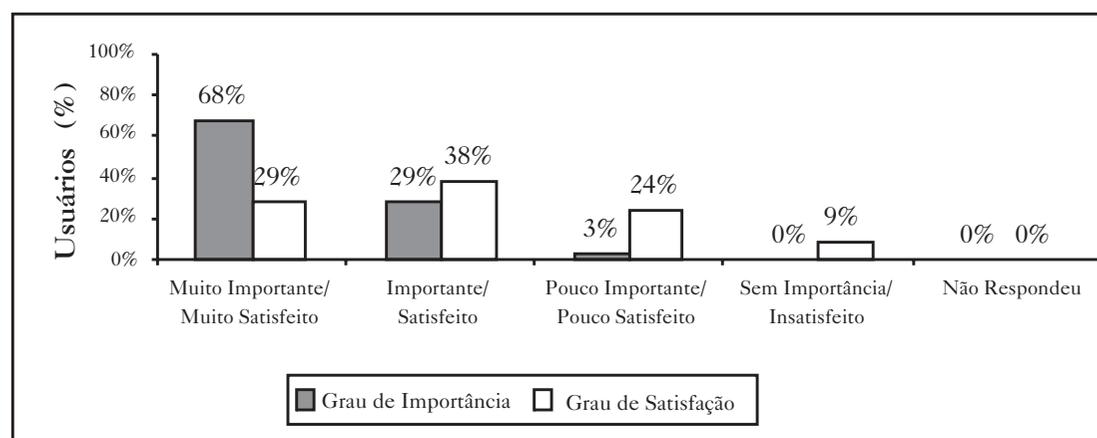


Figura 14 – Aparência física do ambiente (limpeza, iluminação e acústica)

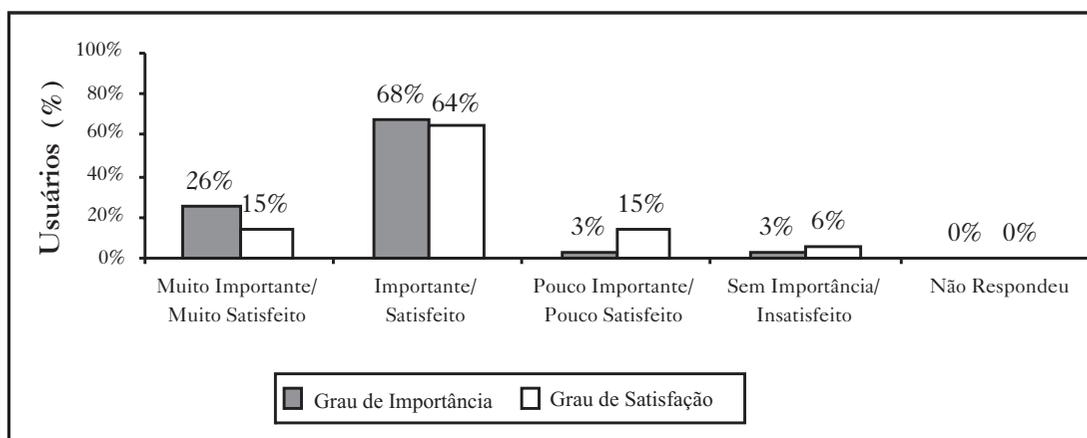


Figura 15 – Material de comunicação (cartazes, murais e avisos)

A Figura 15 mostra que 15% dos usuários estão muito satisfeitos com o material de comunicação disponibilizado pela biblioteca, 64% estão satisfeitos e 15% estão pouco satisfeitos, sendo que 26% acreditam que esse é um aspecto muito importante e 68% acreditam que é importante.

Na questão 16, pretendeu-se verificar a importância atribuída aos equipamentos de informática e a satisfação dos usuários com relação a esse aspecto (Figura 16).

Como é possível observar na Figura 16, 6% dos usuários estão muito satisfeitos com os equipamentos de informática, 35% estão satisfeitos, 38% estão pouco satisfeitos e 21% estão insatisfeitos. No entanto, para 68% dos usuários, esse fator é muito importante e para 29% é importante.

A dimensão tangibilidade merece maior atenção, pois apresentou as maiores lacunas entre as expectativas (importância)

e as percepções (satisfação) dos usuários, principalmente no que se refere aos equipamentos de informática.

#### 4.3 Discussão dos resultados

Berry e Parasuraman (1995) dizem que a tangibilidade é a dimensão que ocupa o último lugar nas avaliações feitas pelos usuários, sendo a confiabilidade a principal determinante da qualidade. No entanto, para os usuários da BSCCSH a tangibilidade foi a dimensão de maior impacto na avaliação da qualidade, vindo a confirmar o que dizem Gianesi e Corrêa (1996) e Johnston e Clark (2002), pois os autores acreditam que devido à intangibilidade dos serviços, essa dimensão seja a mais decisiva para a qualidade, já que os usuários buscam aspectos concretos para avaliar o serviço.

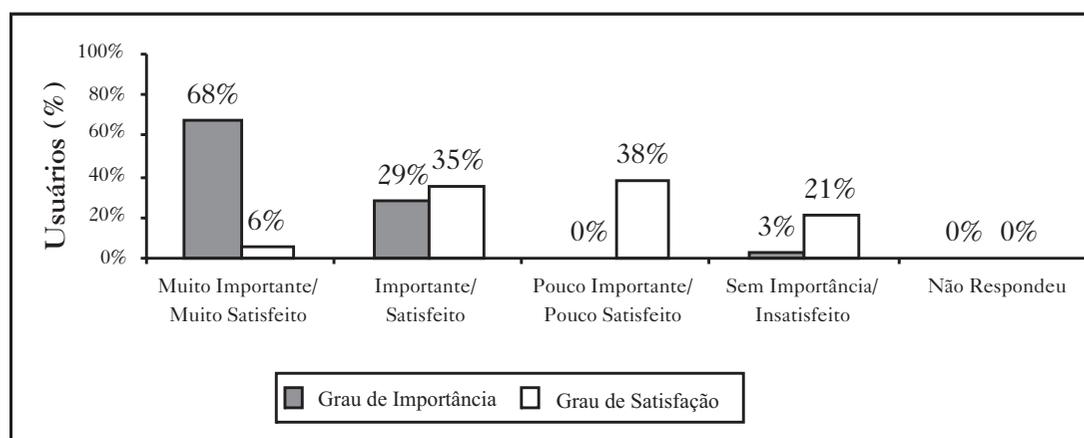


Figura 16 – Equipamentos de informática

A seguir são apresentados os resultados com relação às expectativas (importância) e percepções (satisfação) dos usuários da BSCCSH (Quadro 3):

| Dimensões      | Indicadores  | Importância |           | Satisfação |           |
|----------------|--|-------------|-----------|------------|-----------|
|                |  | Maior (%)   | Menor (%) | Maior (%)  | Menor (%) |
| Sensibilidade  | Rapidez no serviço de empréstimo   | 97%         | -         | 79%        | 18%       |
|                | Acervo atualizado  | 97%         | -         | 35%        | 65%       |
|                | Eficiência na guarda de material e na organização do acervo                            | 100%        | -         | 82%        | 18%       |
|                | Fornecimento de serviços on-line   | 94%         | 3%        | 76%        | 21%       |
| Empatia        | Atendimento atencioso  | 97%         | 3%        | 91%        | 9%        |
|                | Empenho dos funcionários em atender as necessidades de informação do usuário           | 100%        | -         | 91%        | 9%        |
|                | Facilidade dos funcionários em se comunicar  | 91%         | 9%        | 91%        | 9%        |
| Confiabilidade | Segurança e confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários                  | 100%        | -         | 100%       | -         |
|                | Informações confiáveis no website  | 91%         | 9%        | 88%        | 12%       |
| Segurança      | Funcionários qualificados para responder as questões                                   | 97%         | 3%        | 94%        | 16%       |
|                | Funcionários acessíveis e corteses   | 100%        | -         | 88%        | 12%       |
|                | Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação (internet, base de dados) | 97%         | 3%        | 88%        | 12%       |
|                | Habilidade do funcionário com os equipamentos.   | 94%         | 6%        | 97%        | 3%        |
| Tangibilidade  | Aparência física do ambiente (limpeza, iluminação, acústica)                           | 97%         | 3%        | 67%        | 33%       |
|                | Material de comunicação (cartazes, murais, avisos)                                     | 94%         | 6%        | 79%        | 21%       |
|                | Equipamentos de informática  | 97%         | 3%        | 41%        | 59%       |

Quadro 3 –Expectativas e percepções dos usuários da BSCCSH

Ressalta-se a habilidade dos funcionários com os equipamentos como um ponto forte, pois a percepção dos usuários excede as expectativas, o que segundo Slack, Chambers e Johnston (2002) faz com que a qualidade percebida seja boa. Esse ponto se refere à dimensão segurança. Há também aspectos que permitem definir a qualidade como aceitável, pois as expectativas e as percepções se equiparam. Esses aspectos são a facilidade dos funcionários em se comunicar e a segurança e confiabilidade na

informação fornecida pelos funcionários, correspondendo, respectivamente as dimensões empatia e confiabilidade.

Os pontos considerados críticos para a qualidade da BSCCSH se referem às dimensões tangibilidade e sensibilidade (Quadro 4):

| Indicadores                      | Usuários insatisfeitos (%) | Dimensão      |
|----------------------------------|----------------------------|---------------|
| Acervo atualizado                | 65%                        | Sensibilidade |
| Equipamentos de informática      | 59%                        | Tangibilidade |
| Aparência física do ambiente     | 33%                        | Tangibilidade |
| Material de comunicação          | 21%                        | Tangibilidade |
| Fornecimento de serviços on-line | 21%                        | Sensibilidade |

Quadro 4 – Pontos críticos para a qualidade

Destacam-se os pontos de maior satisfação para os usuários, embora esses, com exceção da habilidade dos funcionários com os equipamentos, não superem as suas expectativas (Quadro 5):

| Indicadores  | Usuários satisfeitos (%) | Dimensão       |
|--|--------------------------|----------------|
| Segurança e confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários        | 100%                     | Confiabilidade |
| Habilidade do funcionário com os equipamentos.                               | 97%                      | Segurança      |
| Funcionários qualificados para responder às questões                         | 94%                      | Segurança      |
| Atendimento atencioso  | 91%                      | Empatia        |
| Empenho dos funcionários em atender as necessidades de informação do usuário | 91%                      | Empatia        |
| Facilidade dos funcionários em se comunicar                                  | 91%                      | Empatia        |

Quadro 5 – Satisfação dos usuários da BSCCSH

Com relação aos demais aspectos apesar das expectativas (importância) serem maiores que as percepções (satisfação), pode-se dizer que estão dentro dos níveis aceitáveis de qualidade. Contudo, é importante destacar de que todas as dimensões merecem atenção, buscando formas de aumentar o nível de satisfação dos usuários.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quanto mais os serviços oferecidos se aproximam das expectativas dos usuários, maior qualidade lhes é atribuída. Deste modo, conhecer o usuário e quais suas percepções tem sido a forma mais adequada de

desenvolver a qualidade nas organizações, permitindo aproximar a prestação dos serviços às expectativas dos usuários, tendo maior impacto na sua satisfação.

Nesse sentido, este estudo possibilitou conhecer a qualidade percebida pelos usuários da BSCCSH quanto aos serviços oferecidos. Embora, a amostra pesquisada não seja considerada representativa, os resultados apontaram que os aspectos relacionados à segurança e a tangibilidade dos serviços são os que mais interferem na satisfação dos usuários. Destaca-se a habilidade dos funcionários com os equipamentos como um ponto forte da biblioteca, em contrapartida, os equipamentos de

informática representam um ponto crítico, assim como a atualização do acervo. De um modo geral, o grau de satisfação dos usuários pesquisados pode ser considerado adequado, apesar de suas altas expectativas.

É importante salientar que as bibliotecas universitárias de instituições públicas convivem com grandes restrições orçamentárias, o que torna difícil a atualização constante do acervo e também o acompanhamento das evoluções tecnológicas. Contudo, torna-se fundamental realizar contínuas avaliações da qualidade dos serviços pelo olhar dos usuários para identificar os pontos fortes e fracos da biblioteca e direcionar suas ações para o que realmente é importante para o usuário.

Espera-se que esse estudo sirva de estímulo para que novos levantamentos sobre a opinião dos usuários sejam realizados na BSCCSH, já que esta foi a primeira pesquisa do gênero a ser realizada. Mesmo com uma pequena amostra foi possível conhecer as expectativas e satisfações dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela BSCCSH. No entanto, sente-se a necessidade de tornar essa pesquisa uma prática permanente, sendo estendida a um número maior de usuários, permitindo dessa forma uma avaliação significativa que reflita a realidade da BSCCSH e que seja uma ferramenta de gestão na busca de melhorias para a prestação dos serviços.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERRY, L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. 3. ed. São Paulo: Maltese, 1995.

COELHO, CLAUDIA D. DOS ANJOS. **Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio**. 2004. 179 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/15357.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2006.

CROSBY, PHILIP B. **Qualidade é investimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1999.

DEMING, W. EDWARDS. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FEIGENBAUM, ARMAND V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. São Paulo: Makron Books, 1994. v.1.

GIANESI, IRINEU G. N.; CORRÊA, HENRIQUE LUIZ. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.

JOHNSTON, ROBERT; CLARK, GRAHAM. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.

JURAN, J. M. **Juran: planejando para a qualidade**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

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

MISOCZKY, MARIA CECI; VIEIRA, MARCELO MILANO FALCÃO. Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas: uma reflexão sobre significados. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 5, p. 163-177, set./out. 2001.

NORMANN, RICHARD. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.

REIS, IZABEL C. DA SILVA. **A escala SERVQUAL modificada: avaliação da qualidade percebida do serviço de lazer oferecido por um complexo poliesportivo num parque florestal**. 2001. 141 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/8342.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2006.

SAMPAIO, MARIA I. CARDOSO et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n.1, p. 142-148, jan./abril 2004.

SANTOS, LUCIANO COSTA. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 2000. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/4183.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2006.

SILVA, CHIRLEY C. M. DA; RADOS, GREGÓRIO J. VARVAKIS. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.7, n.1, p.198-218, 2002. Disponível em: <<http://www.acb.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=68>>. Acesso em: 04 set. 2006

SILVA, SUELI M. GOULART. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Revista Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.10, n.1, 2000. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/342/264>>. Acesso em: 24 set. 2005

SLACK, NIGEL; CHAMBERS, STUART; JOHNSTON, ROBERT. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

VERGUEIRO, WALDOMIRO. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...Porto Alegre: PUC-RS**, 2000. Disponível em: <[http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/texto\\_76.pdf](http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/texto_76.pdf)>. Acesso em: 04 set. 2006

VERGUEIRO, WALDOMIRO; CARVALHO, TELMA DE. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...Porto Alegre: PUC-RS**, 2000. Disponível em: <[http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/texto\\_55.pdf](http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/texto_55.pdf)>. Acesso em: 04 set. 2006