

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO

GERMANA LAURA HELENA DA SILVA

**DIMENSÕES DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB: a percepção dos usuários**

João Pessoa,
Agosto de 2005

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

GERMANA LAURA HELENA DA SILVA

**DIMENSÕES DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UFPB: A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Paulo José Adissi

Co-orientadora: Profa. Dra. Francisca Arruda Ramalho

João Pessoa,
Agosto de 2005

GERMANA LAURA HELENA DA SILVA

**DIMENSÕES DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UFPB: a percepção dos usuários**

Dissertação defendida e aprovada em ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Paulo José Adissi
Orientador

Profa. Dra. Francisca Arruda Ramalho
Co-orientadora

Profa. Dra. Aurelia Acuña Idrogo
Examinadora

AGRADECIMENTOS

A Deus, por estar sempre presente em minha vida.

A minha família, minhas mães Fátima e Glória (Doía), minha irmã Renata e ao meu sobrinho Pedro, por me incentivarem e me apoiarem nas minhas decisões e pela confiança que depositam em mim em todos os momentos de minha vida.

Aos professores membros da banca, que foram mais que examinadores foram excelentes orientadores.

Ao Professor Paulo José Adissi que dentre muitos professores do PPGEF foi o único que aceitou a ser meu orientador.

Agradecimento em especial a minha co-orientadora, Professora Francisca Arruda, a quem eu chamo carinhosamente de Tia Francisca, por se dispor a dar continuidade no desenvolvimento e conclusão desta dissertação.

A Professora Aurélia Acuña pelas maravilhosas contribuições que forneceu para o desenvolvimento deste trabalho.

A todos os meus colegas de turma, especialmente a minha amiga Cibele Tomé, amiga guerreira.

Aos funcionários da secretaria do PPGEF, Virgínia e, em especial a Rosângela Herculano.

Aos meus amigos da RCC Copiadora, Rocha, Sueli, Renata e Cristiano.

A minha amiga Rosângela Gonçalves pelo livre acesso à Biblioteca do Centro de Tecnologia.

Enfim, a todos,

MUITO OBRIGADO!!!!

RESUMO

Os programas da qualidade têm sido adotados pelas empresas como os meios mais adequados para atender às exigências que os consumidores fazem de seus produtos e/ou serviços, de modo a deixá-los satisfeitos. A pesquisa se insere nesse contexto e seu objetivo é analisar as dimensões da qualidade dos serviços da Biblioteca Central da UFPB na percepção dos usuários. A metodologia desenvolveu-se a partir da coleta de dados junto a 50 usuários, alunos de graduação e pós-graduação, sobre as dimensões da qualidade competência, atendimento, conforto e estética e qualidade percebida, aplicadas aos serviços da Biblioteca Central. Para medir a satisfação dos usuários utilizou-se uma escala tipo Likert. O questionário, composto de questões fechadas, foi o instrumento utilizado para a coleta dos dados. A análise dos dados realizou-se a partir do perfil dos usuários e de sua percepção sobre as dimensões da qualidade. Quanto ao perfil dos usuários percebeu-se que dos 50 usuários, 43 fazem uso freqüente da Biblioteca Central destacando-se o uso de serviço de empréstimo domiciliar, os usuários que mais utilizam a biblioteca são alunos de graduação. No que se refere à percepção dos usuários sobre as dimensões da qualidade, constata-se que as alternativas “espaço físico”, “utilização do catálogo informatizado” e “empréstimo domiciliar” referentes às dimensões “conforto e estética”, “competência” e “atendimento”, respectivamente, foram as que obtiveram o maior índice de satisfação. Já as alternativas “conservação” e “atualização do acervo”, “número de bibliotecários da seção,” “encaminhamento a outras bibliotecas” e “conforto térmico da biblioteca,” referentes às dimensões “competência”, “atendimento” e “conforto térmico”, foram as que obtiveram o menor índice de satisfação. Finalmente, as alternativas “catalogação como forma de auxílio na busca da informação”, “distribuição, organização e quantidade dos materiais”, “orientação dos bibliotecários quanto ao uso da biblioteca” e “satisfação dos serviços da Biblioteca Central”, referente as dimensões “competência”, “atendimento” e “qualidade percebida” foram as atingiram um nível neutro de satisfação, onde os usuários optaram por uma avaliação nem satisfeito/nem insatisfeito. Conclui-se, portanto, que a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços da Biblioteca Central são mais significativas no tocante às dimensões, conforto e estética, competência e atendimento, e que essas dimensões são as que mais se aplicam à Biblioteca Central/UFPB.

Palavras-chave: Qualidade: Serviço Público, Qualidade: Serviços de Biblioteca e Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

Programs of the quality have been adopted for the companies as the half ones more adjusted to take care of to the requirements that the consumers make of its products and/or services, in order to leave them satisfied. The research if inserts in this context and its objective are to analyze the dimensions of the quality of the services of Central library of the UFPB in the perception of the users. The methodology one developed from the collection of data together the 50 users, pupils of graduation and after-graduation, on the dimensions of the quality ability, attendance, aesthetic comfort and and perceived quality, applied to the services of the Central Library, and to measure the satisfaction of the users one was used Likert type scales. The questionnaire, made up of closed questions, was instrument used for the collection of the data. The analysis of the data was become fulfilled from the profile of the users and its perception on the dimensions of quality. How much to the profile of the users one perceived that of the 50 users interviewed, 43 make frequent use of the Central Library for the service of domiciliary loan and the ones that more use the library are pupils of graduation. E in that if it relates to the perception of the users on the dimensions of quality, evidences that the alternatives "physical space", "use of referring informatizado catalogue "and" domiciliary loan "to the dimensions aesthetic comfort and, ability and attendance, respectively, had been the ones that they had gotten the average greater. I concluded, therefore, that the perception of the users in relation to the quality of the services of the Central Library is more significant in the moving one to the dimensions, aesthetic comfort and, ability and attendance, and that these dimensions are the ones that more apply the Central/UFPB Library.

Key-Words: Quality: Public service, Quality: Services of Library and University Library.

LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

CD-ROM – Compact Disk Read Only Memory

NBR – Norma Brasileira

PBQP – Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade

PQGF – Prêmio da Qualidade do Governo Federal

PQPAP – Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública

SISTEMOTECA – Sistema de Biblioteca da UFPB

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

LISTA DE QUADROS

- QUADRO 1: Divergência na aplicação da qualidade no setor público e privado.
QUADRO 2: As dimensões da qualidade.....
QUADRO 3: Cálculo da média e da variância das variáveis.....

LISTA DE GRÁFICOS

- GRÁFICO 1: Frequência de uso da Biblioteca Central.....
GRÁFICO 2: Situação acadêmica dos usuários.....

LISTA DE TABELAS

- TABELA 1: Cálculo da variância máxima das variáveis do questionário.....
TABELA 2: Uso dos serviços da Biblioteca Central da UFPB.....
TABELA 3: Dimensão competência.....
TABELA 4: Dimensão atendimento.....
TABELA 5: Dimensão conforto e estética.....
TABELA 6: Dimensão qualidade percebida.....

SUMÁRIO

| | |
|---|-------|
| 1 INTRODUÇÃO | |
| 1.1 O Tema da Investigação e a questão da pesquisa | |
| 1.2 Justificativa | |
| 1.3 Objetivos | |
| 1.3.1 Objetivo geral | |
| 1.3.2 Objetivos específicos | |
| 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | |
| 2.1 Panorama histórico da qualidade | |
| 2.1.1 Conceitos da qualidade | |
| 2.1.2 Os filósofos da qualidade | |
| 2.1.2.1 William Edwards DEMING | |
| 2.1.2.2 Armand V. FEIGENBAUM | |
| 2.1.2.3 Joseph M. JURAN | |
| 2.1.2.4 Philip CROSBY | |
| 2.1.2.5 Kaoru ISHIKAWA | |
| 2.1.3 Dimensões da qualidade | |
| 2.2 O sistema de Serviços: conceitos | |
| 2.2.1 Características dos serviços | |
| 2.2.2 O sistema de serviço e a qualidade | |
| 2.3 Serviço Público | |
| 2.3.1 Qualidade no serviço público | |
| 2.3.2 Princípios para Implantação da qualidade no serviço público | |
| 2.4 Bibliotecas: breve histórico | |
| 2.4.1 Fatores de degradação do acervo das bibliotecas | |
| 2.4.2 Serviços de Biblioteca | |
| 2.4.3 Qualidade nos serviços de biblioteca | |
| 2.4.4 A Biblioteca universitária | |
| 2.4.5 Biblioteca Central da UFPB | |
| 3 METODOLOGIA | |
| 3.1 Aspectos metodológicos da pesquisa | |
| 3.2 natureza da pesquisa | |
| 3.3 Ambiente da pesquisa | |
| 3.4 Amostra | |
| 3.5 Fases da pesquisa | |
| 3.5.1 Pesquisa documental | |
| 3.5.2 Pesquisa de campo | |
| 3.5.3 Instrumento da pesquisa | |

| | |
|--|--|
| 3.5.4 Coleta dos dados..... | |
| 3.5.5 Tratamento, análise e interpretação dos dados..... | |

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE.....

4.1 Perfil do usuário.....

4.2 Qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB.....

4.2.1 Dimensão competência.....

4.2.2 Dimensão atendimento.....

4.2.3 Dimensão conforto e estética.....

4.2.4 Dimensão qualidade percebida.....

4.3 DIRETRIZES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB.....

4.3.1 Dimensão competência.....

4.3.2 Dimensão atendimento.....

4.3.3 Dimensão conforto e estética.....

4.3.4 Dimensão qualidade percebida.....

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....

5.1 Quanto ao usuário.....

5.2 Quanto a qualidade dos serviços da Biblioteca Central da UFPB.....

REFERÊNCIAS.....

APÊNDICE A

ANEXO A

1 INTRODUÇÃO

1.1 O Tema da Investigação e a questão da pesquisa

As organizações passam, continuamente, por freqüentes mudanças com objetivos de alcançar mercados e atender as necessidades de seus clientes que, sucessivamente, estão mais informados, exigentes e diferenciados. De acordo com Anjard (1998), para que as organizações aumentem sua capacidade competitiva, algumas formas de melhoria contínua são necessárias, devendo essas organizações competir em todas as direções, mais especialmente com a qualidade de seus produtos e serviços.

De acordo com Parasuraman et al (1985), a globalização da economia e a concorrência cada vez mais acirrada justificam toda uma preocupação por parte das organizações com relação aos seus clientes, uma vez que consideram principalmente os aspectos relacionados à forma de atendimento e a qualidade dos serviços ou produtos oferecidos.

Nesse sentido, as últimas décadas do século XX foram marcadas pelo interesse no desenvolvimento da qualidade no setor de manufatura, devido ao aumento da concorrência e a globalização, como mencionado por Parasuraman (1985). Escritores como Deming (1990), Juran (1992), Feigeinbaum (1994), Crosby (1988), Ishikawa (1993), entre outros, desenvolveram proposições na área de gestão da qualidade, provendo uma nova visão desta área e de sistemas de gestão para as indústrias.

O aumento significativo das organizações de serviços influenciou a economia e impulsionou esse setor a desenvolver trabalhos buscando a melhoria no atendimento de seus clientes.

A busca pela qualidade não é apenas uma preocupação das organizações privadas como também das organizações públicas.

Os esforços de implantar a qualidade no campo da administração pública apresentam algumas especificidades, decorrentes da natureza da atividade pública, ausentes no setor privado, que desaconselham a mera reprodução, para o setor público, das diretrizes e ações adotadas na absorção da metodologia no setor privado. Observemos então as diferenças fundamentais entre os dois setores:

| SETOR PÚBLICO | SETOR PRIVADO |
|---|--|
| As finalidades principais são imbuídas do ideal democrático de prestar serviços à sociedade em prol do bem estar comum | As finalidades principais das atividades de caráter privado são o lucro e a sobrevivência em uma ambiente de alta competitividade; |
| A preocupação em satisfazer o cliente é alicerçada no dever de atender bem; | A preocupação em satisfazer o cliente no setor privado é baseada no interesse; |
| O cliente atendido paga indiretamente pela via do imposto, sem qualquer simetria entre a quantidade e a qualidade do serviço recebido e valor do tributo que recolhe; | O cliente atendido remunera diretamente a organização pagando pelo serviço recebido ou pelo produto adquirido; |
| As políticas voltadas para a qualidade no setor público diz respeito a busca pela excelência no atendimento a todos os cidadãos, ao menor custo possível | As políticas voltadas para a qualidade no setor privado referem-se às metas de competitividade no sentido da obtenção, manutenção e expansão de mercado. |

QUADRO 1: Divergência na aplicação da qualidade no Setor Público e Setor Privado
FONTE: MELO, 2000

Nesse sentido, as bibliotecas, consideradas como organizações prestadoras de serviços de informação, também participaram da busca pela qualidade.

De acordo com Ward (2000), os gerentes de bibliotecas examinam a área de gestão para identificar tendências, acessos e técnicas apropriadas importantes para o setor e, segundo Longo e Vergueiro (2003), por suas características de adaptabilidade e transformação, a gestão da qualidade pode representar uma alternativa viável para que os serviços de informação ofereçam resposta apropriada às exigências de um novo tempo.

Essa procura em adaptar suas condições tanto sociais como tecnológicas aos sistemas de gestão voltados para qualidade, instituindo a biblioteca como uma organização em crescimento, está fundamentada em uma das cinco leis da biblioteconomia, criadas por Ranganathan em 1931, que proporcionam uma expressão fundamental das metas que os serviços de informação deveriam se esforçar para alcançar, onde a quinta lei diz: “A biblioteca é um organismo em crescimento”. Essa lei continua tão atual como antes. (FIGUEIREDO, 1992)

De acordo com Vergueiro (2000), bibliotecas, centros de documentação e informação em geral têm também que se adaptar às exigências da qualidade que o final do século XX elegeu como referencial de avaliação e os profissionais envolvidos com a prestação de serviços informacionais, necessitam estar a par das diferentes propostas para qualidade ora existentes de maneira a adequá-las aos produtos e serviços que colocam à disposição do seu público.

No sentido de contribuir para o estudo na área, tanto em ciência da informação como em sistema de gestão da qualidade em serviços, essa dissertação tem como foco questões fundamentais para a pesquisa realizada, “*Que dimensões da qualidade são utilizadas nos serviços da Biblioteca Central da UFPB?*”. Dessas Dimensões de Qualidade, quais as mais exploradas? Para essas questões, que nortearam a pesquisa, buscou-se respostas junto aos usuários da Biblioteca

Central nas Seções de Referência, Circulação, Periódicos, Multimeios e o Serviço de Informação e Documentação/SID utilizando-se as dimensões da qualidade de Garvin (1992) adaptadas por Silva (2001) e aplicadas a Biblioteca Universitária.

1.2 Justificativa

Apesar do grande interesse das bibliotecas na aplicação de ferramentas e programas da qualidade, percebe-se, especificamente, na área de ciência da informação no Brasil, uma escassez na literatura que permita um estudo aprofundado sobre sistema de gestão da qualidade, em unidades de informação. Talvez seja por isso que no Brasil, exista uma carência de estudos disponíveis que apresentem resultados do uso de recursos de gerenciamento da qualidade em unidades de informação.

A aplicação de um sistema de gestão da qualidade em bibliotecas pode contribuir para sua melhor organização interna, definição clara e documentada de atividades e responsabilidades, fortalecimento da competência e qualidade do trabalho, melhor imagem da biblioteca e maior dedicação e desenvolvimento de atividades atendendo as necessidades de seus usuários. Encontra-se na literatura grande interesse por bibliotecas na adoção de sistemas de gestão e ferramentas da qualidade para garantir maior confiabilidade nos serviços e produtos oferecidos e melhor desempenho interno (FONSECA, 2002).

Para que um sistema de gestão da qualidade seja implementado em um ambiente de bibliotecas, de maneira a obter melhores resultados, é necessário que estas bibliotecas estejam atentas às expectativas de seus usuários, garantindo a qualidade nos produtos e serviços que oferecem, bem como nos procedimentos internos executados. Para a biblioteca analisada nesta dissertação, esses itens foram avaliados segundo as dimensões da qualidade de Garvin (1992) e adaptadas por Silva (2001).

Após elaboração de uma monografia de conclusão de Curso de Especialização sobre a qualidade de serviços, na Biblioteca Setorial do Departamento de Engenharia de Produção, percebeu-se que os resultados alcançados foram bastante significativos, uma vez que, contribuem, consideravelmente, para a melhoria e desempenho da citada biblioteca (SILVA, 2002).

A partir daí, sentiu-se a necessidade de desenvolver uma pesquisa desse tipo em uma biblioteca universitária de âmbito mais abrangente, no caso a Biblioteca Central da UFPB.

Acredita-se que os resultados desta dissertação poderão gerar uma contribuição de melhoria dos serviços da Biblioteca Central, no que se refere a torná-los mais eficientes e eficazes junto à comunidade acadêmica, principalmente, aos que utilizam os serviços oferecidos pela Divisão de Serviços aos Usuários, que engloba as seções de referência, circulação, periódicos, multimeios e Serviço de Informação e Documentação/SID, objeto do estudo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

a) Analisar as dimensões da qualidade dos serviços da Biblioteca Central da UFPB, na percepção dos usuários.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Traçar o perfil dos usuários da Biblioteca Central.

b) Decodificar cada dimensão de qualidade relativamente aos serviços de biblioteca;

- c) Hierarquizar, segundo a opinião dos usuários, as dimensões de qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB.

- d) Propor diretrizes para melhoria dos serviços de biblioteca.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Panorama Histórico da Qualidade

Nos primórdios da civilização, cada ser humano provia suas próprias necessidades com bens adequados aos interesses e capacidade de acesso. Os caçadores mais hábeis podiam garantir a melhor caça, e os mais hábeis artesões, os melhores abrigos. De qualquer forma, uns e outros teriam claramente presentes suas necessidades específicas nos atos de caçar ou coser um agasalho.

Com a expansão das organizações comunitárias em aldeias e vilas e o fomento da divisão do trabalho por especializações, esse panorama não mudou. Os artesões produziam sob encomenda, levando em conta estritamente às necessidades e os desejos de seus clientes. Os agricultores e criadores tinham em vista, estritamente, as necessidades da comunidade.

As necessidades e interesses dos produtores passaram para o primeiro plano e as especificações para o desenvolvimento de produtos começaram a ser traçadas a partir dessa ótica: os interesses dos produtores (MIRANDA, 1994).

A história da qualidade contemporânea pode ser constatada a partir de uma necessidade sentida pelo general Douglas McArthur, comandante supremo das forças aliadas no Japão. Quando os fabricantes japoneses não puderam dar o que queria, ele solicitou envio de especialistas norte-americanos que pudessem ensiná-los. O grupo começou a ensinar aos japoneses a gerenciar uma empresa manufatureira moderna. A visão de qualidade era específica, fabricar bons navios, com lucro ou com prejuízo, mas sempre bons navios.

W. Edwards Deming (1990), foi convidado para ensinar Controle da Qualidade aos japoneses. O trabalho foi tão relevante que o Prêmio Nacional da Qualidade, criado em 1951, recebeu seu nome.

Joseph M. Juran, a partir de 1954, abriu o conceito de qualidade para todas as facetas da operação de uma empresa, introduziu as idéias do processo de melhoria da qualidade e gestão da qualidade total.

Pode-se dizer então, que o milagre japonês despertou uma reviravolta no ocidente. Não foi imediata, afinal a cultura industrial arraigada nos países era de que teria de passar pelos estágios de choque, descrença e racionalização antes de aceitar o fato de que a mudança era para valer.

2.1.1 Conceitos da qualidade

Embora os conceitos da qualidade tenham se originado nos Estados Unidos, foi no Japão que ocorreu a revolução da qualidade total. Após a Segunda Guerra Mundial, o país estava totalmente destruído e os EUA deram seu apoio enviando pessoal técnico para dar suporte às empresas e à economia.

Nessa época, Deming (1990), foi ao Japão fazer uma série de palestras para mostrar aos empresários locais a importância de fazer o controle estatístico no processo, ao invés de controlar a qualidade apenas por inspeção no produto final.

Naquela época, os líderes empresariais tomaram conhecimento do conteúdo das palestras de Deming, aprovaram esse tipo de abordagem e deram grande apoio à ampla divulgação dos conceitos expostos pelo engenheiro americano.

Como o povo japonês é disciplinado e tem muito respeito pela liderança, toda população trabalhadora se interessou pela filosofia de Deming, aderindo às ferramentas da qualidade como base para a melhoria dos processos nas

empresas. O apoio das lideranças ao movimento da qualidade foi fundamental. Hoje, fala-se que a introdução da filosofia da qualidade nas empresas depende da alta administração. Isto se deve ao exemplo das lideranças japonesas, com seu engajamento na campanha pela melhoria dos processos.

Depois do Japão, o movimento pela qualidade total atingiu os EUA. O próprio Deming retornou aos EUA e passou a ser considerado um dos maiores especialistas na matéria, escrevendo vários trabalhos que se espelharam pelo mundo inteiro (RANGEL, 1995).

Desde então, vários autores começaram a dissertar sobre o assunto, a seguir serão apresentadas algumas definições.

Qualidade é o nível de excelência que a empresa escolheu alcançar para satisfazer à sua clientela. É, ao mesmo tempo, a medida com que ela se conforma a esse nível. Ela pode ser medida sob três parâmetros, são eles: a clientela-alvo, o nível de excelência e a uniformidade (HOROVITZ, 1993).

Miranda (1995), retornando aos trabalhos de Deming (1990) e Crosby (1988), afirma que o conceito de qualidade refere-se a adequação ao uso e ausência de defeitos. As organizações precisam gerar produtos e serviços em condições de satisfazer as demandas dos usuários finais (consumidores), sob todos os aspectos. A expressão “ bom, bonito e barato” reflete, honestamente, essa necessidade.

Para Cerqueira (1994) qualidade total é o conjunto de todas as ações ou atividades desenvolvidas numa organização, para que ela atenda às expectativas de seus clientes ou supere-as.

A qualidade em serviço é percebida pelo cliente na prática, no uso que faz de um determinado serviço, visando o suprimento de uma necessidade específica.

Quando um cliente confronta-se com um serviço que não lhe atende à totalidade de sua necessidade, este não considera a qualidade em sua parcialidade de atendimento. Para o cliente, o defeito de um serviço ganha uma proporção ampla não considerando o êxito relativo (SANTOS, 1999).

2.1.2 Os filósofos da qualidade

Todas as ferramentas da qualidade foram, de uma forma ou de outra, desenvolvidas a partir do trabalho de profissionais que dedicaram suas vidas ao estudo e desenvolvimento do assunto qualidade, tornando-se, universalmente, conhecidos como os maiores filósofos da qualidade.

Esses filósofos e suas idéias serão apresentados a seguir:

2.1.2.1 William Edwards DEMING

A abordagem de Deming é rigorosa e sistemática e tem como foco as técnicas estatísticas, especialmente gráficos de controle de processo, como meio de resolver problemas de qualidade.

Para Deming (1990), a qualidade vai além da estatística e adotou uma abordagem sistemática com a finalidade de solucionar problemas, conhecida como ciclo PDCA, que é composto de quatro fases distintas: a primeira fase, denominada “planejar” (Plan) é onde são definidos as metas e os métodos para resolver os problemas e alcançar os objetivos; a segunda etapa, denominada, “fazer” (Do), relaciona-se ao executar das tarefas, educar e treinar. A terceira etapa, “verificar” (Check) é responsável por analisar os resultados e, finalmente, a última fase a “ação” (Action) que é a de agir e atuar de maneira correta.

Além disso, Deming induziu a alta gerência a envolver-se no “processo de melhoria da qualidade” o que resulta em uma reação em cadeia. Isso se traduzia

no fato de que, se houver menos retrabalho, menos erros e atrasos e melhor uso dos equipamentos, os custos minimizados, obtendo-se por conseqüência maior produtividade. Logo, a empresa estará mais capacitada para interagir com o mercado através de produtos e serviços de melhor qualidade e a preços baixos, resultando em manutenção de negócios e, conseqüentemente, na ampliação do mercado de trabalho (DEMING, 1990).

Na visão de Deming o conceito de qualidade é definido em termos de quem a avalia, seja o operário, seja o administrador da fábrica ou o cliente. A qualidade tem vários escopos diante desse avaliador: uma determinada característica de um produto/serviço pode ser importante na opinião de um e não ser de outro.

Uma das grandes contribuições de Deming é o que ele denomina de “os 14 princípios da administração” ou “os 14 princípios de Deming” (1990). Esses princípios podem ser assim resumidos:

- a) Criar constância de propósitos para a melhora do produto e do serviço** – significa estar constantemente buscando inovar, pesquisar e melhorar o projeto do produto/serviço, tendo como objetivo manter-se competitivo no mercado.

- b) Adotar uma nova filosofia** – significa que não são aceitos nem tolerados níveis comumente aceitos de falhas. Nessa nova era econômica as empresas devem assumir uma nova postura e assumirem suas responsabilidades frente ao processo de transformação.

- c) Cessar a dependência da inspeção em massa** – significa que a qualidade seja introduzida no produto desde o seu primeiro estágio. A qualidade deve derivar da melhoria do processo produtivo e não da inspeção.

- d) Reduzir a prática de aprovar orçamentos apenas com base no preço** – significa que um menor custo inicial, pode representar um posterior maior custo global. É mais aceitável que se minimize o custo total e desenvolva um único fornecedor para cada item e um relacionamento a longo prazo fundamentado na lealdade e confiança.
- e) Melhorar constantemente o sistema de produção e de prestação de serviço** – significa que a qualidade deve ser exigida em cada etapa do processo, desde o projeto até a execução na área de produção, resultando em melhoria da qualidade e da produtividade e, por conseguinte, a redução sistemática dos custos.
- f) Instituir treinamento no local de trabalho** - este princípio tem como objetivo estimular a utilização das habilidades individuais.
- g) Instituir liderança** – significa que a administração deve ajudar as pessoas, as máquinas e os dispositivos a executarem melhor o trabalho com a intenção de obter qualidade do produto ou serviço e traduzir essa intenção para o projeto e produto final.
- h) Eliminar o medo** – significa que as pessoas possam trabalhar de forma engajada e de maneira eficaz. Existem diversas vertentes que alicerçam esse medo, como: a introdução de novos conhecimentos, novas tecnologias, medo de perder o emprego, medo de introduzir novas idéias, entre outros.
- i) Eliminar as barreiras entre os departamentos** – significa que os objetivos da organização sejam internalizados por todos os departamentos e esses desenvolvam esforços para seu alcance. As pessoas quando trabalham em equipe são capazes de realizar melhorias e prever problemas e resolvê-los com maior facilidade.

- j) **Eliminar “slogans,” exortações e metas para os funcionários** – significa que tem que incentivar os funcionários a aumentar a produtividade quando as causas da baixa qualidade e produtividade encontrarem no sistema e fora do alcance dos trabalhadores, ou seja, quando eles não têm suporte para tanto.

- k) **Eliminar as cotas numéricas** – muitas vezes a indicação de cotas de produção impedem a saída de produtos de qualidade. Um padrão de trabalho adequado deve definir o que é e o que não é aceitável em termos de qualidade.

- l) **Remover as barreiras ao orgulho do trabalho** – essas barreiras estão ligadas, diretamente, à avaliação de desempenho e à administração por objetivos dos administradores e engenheiros. As pessoas que ocupam posições em qualquer nível hierárquico devem sentir satisfação na execução de suas tarefas.

- m) **Instituir um programa de educação e auto-aprimoramento** – significa que as pessoas se aprimorem e concorram diante de novas oportunidades.

- n) **Engajar todos da empresa no processo de transformação** – significa que a administração deve incumbir-se em implantar a nova filosofia e assumir as suas responsabilidades diante da ruptura de velhos padrões e mostrar a todos a necessidade do processo de transformação, ou seja, todos os que fazem a organização terão de entender e se comprometer com os treze pontos anteriores para efetivar a transformação.

A abordagem de Feigenbaum baseia-se no conceito de “controle de qualidade total”, ou seja, em um sistema eficiente que visa integrar esforços para desenvolvimento, manutenção e aperfeiçoamento da qualidade de vários grupos numa organização, de forma a permitir marketing, engenharia, produção e assistência dentro dos níveis mais econômicos e que possibilitem satisfação integral do consumidor (FEIGENBAUM, 1994).

Diante desse conceito, é permitido analisar que o autor visualiza a qualidade dentro de uma perspectiva sistêmica ou total da qualidade, envolvendo todas as funções no processo da qualidade, e não simplesmente a fabricação, visto que o controle da qualidade existe em todas as áreas de negócio, do projeto às vendas.

A eficiência do controle da qualidade exige, inicialmente, que sejam identificadas as exigências do consumidor com relação à qualidade, através das especificações e, apenas a partir daí é que este deve ser concluído. A “identificação com a maior nitidez possível de todas as exigências do consumidor, é o ponto de partida fundamental para um efetivo controle da qualidade”, ou seja, todas as organizações devem buscar a perfeita satisfação do consumidor (MARTINS, 1999).

Portanto, Feigenbaum propõe um sistema de qualidade baseado na participação de toda a organização, integrando todos os grupos dentro da estrutura organizacional, sendo cada grupo gerenciado por especialista em qualidade, de maneira a assegurá-lo em todas as fases do processo garantindo a máxima satisfação do consumidor e um sistema de qualidade bastante estruturado.

2.1.2.3 Joseph M. JURAN

A qualidade na visão de Juran (1992), está voltada para o desempenho do produto, que vai de encontro à satisfação das necessidades do cliente, e para a

ausência de deficiências sendo, a sua presença, fator gerador de insatisfação. Segundo o autor, a satisfação com o produto origina-se das suas características e a insatisfação da não conformidade, o que faz com que os clientes se aborreçam. Portanto, partindo-se desse ponto de vista, é conclusivo afirmar que a satisfação e a insatisfação com os produtos não são opostas, e que os dois conceitos estão perfeitamente correlacionados.

A filosofia de Juran, consiste no que ele denomina de “ Trilogia de Juran” calcada em três processos gerenciais básicos para a qualidade, definidos como:

a) planejamento da qualidade – consiste em fornecer aos meios de produção a capacidade de fazer produtos que atendam as necessidades dos clientes.

b) controle de qualidade – esta é a fase onde ocorrem retrabalhos devido às deficiências da qualidade.

c) aperfeiçoamento da qualidade – os desperdícios crônicos podem transformar-se em oportunidades de aperfeiçoamento.

Em resumo, os seus conceitos e a sua filosofia foram estruturados de forma a gerir uma aplicação prática e estão relacionados, diretamente, à melhoria contínua dos produtos e serviços, estão direcionados a todos os níveis hierárquicos, desde o mais alto executivo até o operário, visto que, sem o engajamento de todos, torna-se, praticamente, inviável a aplicabilidade de um projeto de qualidade.

2.1.2.4 Philip CROSBY

Para Crosby a qualidade fundamenta-se com a conformidade, com os requisitos e zero defeitos. Quando Crosby analisa a qualidade como conformidade com os

requisitos, ele parte do pressuposto de que a medida da qualidade deve ser analisada pela capacidade de efetivar o produto através das especificações. Visto dessa maneira, a qualidade pode ser efetivamente mensurável, atingível e lucrativa sendo possível medir o seu custo, ou como ele denomina, é possível determinar a despesa da não-conformidade. Para ele a não-conformidade detectada é a ausência de qualidade. Os problemas de qualidade tornam-se não-conformidades (CROSBY, 1988).

A afirmação de que o “erro é inevitável” o levou a pensar em qualidade como prevenção de erros – o conceito de “Zero-defeitos”, ou seja, a prevenção como forma de evitar a perda de tempo consertando o erro, visto que este não é lei obrigatória e, assim sendo, é possível não somente prevení-los, mas evitá-los.

A filosofia de Crosby está ligada a quatro pontos fundamentais, são eles:

- a) Participação e atitude da gerência;
- b) Gerência de qualidade profissional;
- c) Programas originais e,
- d) Reconhecimento.

Resumindo, Crosby, ao referenciar qualidade, volta-se mais para o gerenciamento da qualidade e tem uma visão bastante realista ao tratar o tema quando toca em pontos fundamentais com “a participação e atitudes da gerência” e que o seu sucesso depende do envolvimento de todos e é enfático ao afirmar que essa conscientização deve ser planejada, discutida e orientada de maneira que todos se sintam engajados e motivados a seguir a filosofia.

2.1.2.5 Kaoru ISHIKAWA

O envolvimento de Ishikawa no que tange à qualidade aborda a atividade de Controle de Qualidade (CQ) ao estilo japonês como uma revolução no estilo de administrar. Em sua concepção o diferencial do CQ japonês em relação ao aplicado no ocidente reside nos aspectos culturais, religiosos e sociais que enfatizam, diligentemente, a educação como a base para a promoção de qualquer tipo de mudança, e principalmente, relativo ao processo de qualidade.

Para ele as principais características do controle de qualidade japonês são: controle de qualidade em toda a empresa, atividades do círculo de CQ, auditorias de CQ, utilização de métodos estatísticos e promoção de atividades de CQ em toda a nação (MARTINS, 1999).

Praticar um controle eficiente, em seu ponto de vista, “é desenvolver, projetar e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor” (ISHIKAWA, 1993).

A proposta de Ishikawa, portanto, para a garantia da qualidade, é garantir a qualidade de um produto para que o consumidor possa comprá-lo com confiança e usá-lo por um longo período de tempo com satisfação e confiança.

2.1.3 Dimensões da Qualidade

As diferentes visões da qualidade, não apenas dentro das empresas, mas por diferentes áreas de estudos como filosofia, economia, marketing e gerência de produção, resulta, em uma série de perspectivas que competem entre si, pois cada uma delas tem uma análise diferente e emprega sua própria terminologia (GARVIN, 1992).

Partindo desse ponto, ele procurou classificar esse conceito de forma sistêmica em cinco categorias:

a) abordagem transcendental

São as hipóteses que tratam da qualidade como algo inato ao produto, embora sempre relacionado a seu funcionamento. Neste caso, não pode ser medida precisamente e o seu reconhecimento ocorre pela experiência.

b) abordagem baseada no produto

Nesta abordagem a qualidade é vista como uma variável passível de medição e, até mesmo, precisa. Assim, diferenças da qualidade são observáveis pela medida da quantidade de alguns atributos possuídos pelo produto. Em geral, melhor qualidade seria, aqui, um sinônimo de maior números e melhores características de um produto, enfocando que a alta qualidade implica em maiores custos.

c) abordagem baseada no usuário

A qualidade de um produto é condicionada ao grau que ele atende às necessidades e conveniências do consumidor. A avaliação do usuário em relação às especificações são os únicos padrões próprios à qualidade. Esta abordagem tende a englobar as demais.

d) a baseada na produção

A qualidade é a conformidade com especificações básicas, determinadas a nível de projeto. Qualidade é atender aos requisitos e melhorias de qualidade consideradas como redução do número de desvios, representando redução dos custos.

e) a baseada no valor

Um produto é de boa qualidade quando apresenta alto grau de conformação a um custo aceitável. São conceitos que reúnem necessidades do consumidor às exigências de fabricação definindo qualidade em termos de custos e preços. O

preço acaba por envolver uma questão de adequação do produto à finalidade a que ele se destina.

Quando os clientes avaliam a qualidade, eles levam em consideração vários aspectos diferentes dos produtos e serviços. A seguir serão descritas oito dimensões ou categorias da qualidade como esquema de análise (GARVIN, 1992):

- a) Desempenho;
- b) Características;
- c) Confiabilidade;
- d) Conformidade;
- e) Durabilidade;
- f) Atendimento;
- g) Estética e,
- h) Qualidade percebida.

a) Desempenho

O desempenho se refere às características operacionais de um produto. Um aspecto importante de desempenho é, muitas vezes, a velocidade de atendimento ou não ser obrigado a ficar esperando.

Os atributos do produto e do serviço são mensuráveis e podem, geralmente, ser classificados, objetivamente, com base em, pelo menos, uma dimensão de desempenho. Esta dimensão da qualidade combina elementos das abordagens com base no produto e no usuário.

A relação entre desempenho e qualidade também é influenciada pela semântica. A descrição do desempenho de um produto inclui termos, freqüentemente, associados à qualidade, ao lado de termos que não conseguem dar idéia desta associação.

b) Características

Características são os “adereços” dos produtos, aquelas características secundárias que suplementam o funcionamento do produto. Em muitos casos, a linha que separa as características básicas do produto (desempenho) das características secundárias é difícil de ser traçada. As características, como o desempenho do produto, envolvem atributos objetivos e mensuráveis, sua tradução em diferentes da qualidade é igualmente afetada por preferências pessoais. A distinção entre as duas é, em grande parte, uma questão de importância para o usuário.

c) Confiabilidade

A confiabilidade reflete a probabilidade de mau funcionamento de um produto ou de ele falhar num determinado período. Dentre as medidas mais comuns da confiabilidade estão o tempo médio para a primeira falha, o tempo médio entre falhas e a taxa de falhas por unidade de tempo.

A confiabilidade, normalmente, torna-se mais importante para os consumidores à medida que os tempos de parada da produção e a manutenção vão ficando mais caros.

d) Conformidade

Conformidade é o grau em que o projeto e as características operacionais de um produto estão de acordo com padrões preestabelecidos. Existem duas abordagens distintas da conformidade. A primeira, predomina em todo o pensamento norte-americano, onde conformidade quer dizer atender a especificações.

A segunda abordagem da conformidade, associada a fabricantes japoneses e ao trabalho de Genichi Taguchi, relaciona a conformidade com o grau de variabilidade (inversamente, o grau de uniformidade) em torno de uma dimensão estabelecida como meta ou de uma linha central.

e) Durabilidade

Durabilidade pode ser definida como o uso proporcionado por um produto até ele se deteriorar fisicamente.

Esta abordagem da durabilidade tem duas implicações importantes. Primeiro, ela sugere que a durabilidade e a confiabilidade estão intimamente associadas. Esta abordagem sugere que os dados de durabilidade devem ser interpretados com cuidado. Um aumento da vida útil do produto pode não ser devido a aperfeiçoamento técnicos ou ao uso de materiais de maior durabilidade.

f) Atendimento

Uma sexta dimensão da qualidade é o atendimento, ou a rapidez, cortesia e facilidade de reparo. Os consumidores não se preocupam apenas com a possibilidade de um produto estragar, mas, também, com o tempo que serão obrigados a esperar até que as condições normais sejam restabelecidas, a pontualidade do atendimento às chamadas, seu relacionamento com o pessoal de atendimento e a frequência com que as chamadas para serviços ou reparos deixam de resolver os problemas.

Nos casos que os problemas não são imediatamente resolvidos e os consumidores fazem reclamações formais, as normas de tratamento das reclamações da empresa também influenciarão, provavelmente, na avaliação final que os fregueses fazem da qualidade do produto e do serviço.

g) Estética

A aparência de um produto, o que se sente com ele, qual o seu som, sabor ou cheiro, é sem dúvida, uma questão de julgamento pessoal e reflexo das preferências individuais. O conceito de marketing de “pontos ideais” , as combinações de atributos do produto que melhor atendem às preferências de um determinado consumidor, tem sido freqüentemente aplicado a esta dimensão da qualidade.

h) Qualidade Percebida

Os consumidores nem sempre possuem informações completas sobre um produto ou os atributos de um serviço. Muitas vezes, a única base de comparação das marcas são medidas indiretas.

Um dos principais fatores que contribuem para a qualidade percebida é a reputação. Sua força se origina numa analogia não declarada, a de que a qualidade dos produtos fabricados por uma empresa hoje é parecida com a qualidade dos produtos que ela fabricava em épocas passadas, ou que a qualidade dos produtos de uma linha de produtos recém colocada é parecida com a qualidade dos produtos mais antigos de uma empresa.

Percebe-se, então que as oito dimensões da qualidade, juntas, abarcam uma vasta gama de conceitos. Várias dimensões envolvem atributos mensuráveis dos produtos, outras refletem preferências pessoais. Algumas são objetivas e intemporais, outras variam de acordo com a moda. Algumas são características intrínsecas dos produtos, e outras são características atribuídas.

2.2 O sistema de serviço: conceitos

Serviço é o conjunto das prestações que o cliente espera além do produto ou do serviço de base, em função do preço, da imagem e da reputação presentes. Ele é

medido em termos de despreocupação e de valor agregado, para os produtos, e de prestação e de experiência, para os serviços (HOROVITZ, 1993).

Serviço com qualidade é uma questão de cultura. Qualquer esperança de inserir essa cultura na organização reside na capacidade da corporação em posicionar a garantia da qualidade num status igual ou maior que outras preocupações operacionais, de marketing ou financeiras, para tanto são tidos como atributos: confiabilidade, responsividade, unicidade, avaliação dos serviços, padrões de serviço, treinamentos, incentivos e recompensas e descentralização (DENTON, 1990).

Os serviços, sejam eles produzidos por empresas prestadoras de serviço ou por fabricantes de bens, interferem de várias formas na produção de riqueza, atualmente. Como argumenta Giarini (1990) *apud* Grönroos (2000), os serviços não constituem mais um simples setor secundário, mas estão se movimentando para serem o foco da ação econômica, no que têm se tornando ferramentas de produção indispensáveis para satisfazer as necessidades básicas e aumentar a riqueza das nações.

Já Grönroos (2000), define serviço como uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível que, normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços, que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s).

Kotler (1994) define serviço como qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico. Em virtude dessa definição, o serviço não se caracteriza, primordialmente, pela prestação de serviço por si só, isto é, um produto pode acompanhar o serviço ou vice-versa.

2.2.1 Características dos serviços

Na maioria dos serviços, quatro características básicas podem ser identificadas: (GRÖNROOS, 2000)

- a) os serviços são mais ou menos *intangíveis*: um serviço é normalmente percebido de maneira subjetiva. Quando os serviços são descritos pelos clientes, expressões como experiência, confiança, tato e segurança são utilizadas. Existem formas altamente abstratas de formular o que é um serviço. A razão para isso, é claro, recai sobre a natureza *intangível* dos serviços. A essência do serviço, entretanto, é a intangibilidade do próprio fenômeno.
- b) os serviços são *atividades* ou uma série de *atividades* em vez de coisas: o serviço não é uma coisa, mas uma série de atividades ou processos.
- c) os serviços são, pelo menos até certo ponto, *produzidos e consumidos simultaneamente*: os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente (é o chamado de característica da inseparabilidade), pelo menos até certo ponto, é difícil gerenciar o controle de qualidade e praticar um marketing no sentido tradicional. Não há qualidade pré-produzida para ser controlada com antecedência, antes de o serviço ser vendido e consumido. É claro que as situações variam dependendo do tipo de serviço que é considerado.
- d) o cliente *participa do processo de produção*, pelo menos até certo ponto: a quarta característica básica dos serviços indica que o cliente não é apenas um receptor dos serviços, o cliente participa como um recurso da produção, também. Por causa disto e das características anteriores, não é

possível manter serviços em estoque, da mesma forma que se mantêm os bens.

Na abordagem de Kotler (1994), é enfatizado quatro características principais para os serviços, assim definidas e consideradas:

- a)** intangibilidade: está relacionada ao fato de que os serviços não podem ser vistos, tocados, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes da compra, o que significa, que as suas características são difíceis de serem mensuradas.
- b)** inseparabilidade: está relacionada ao conceito de simultaneidade, ou seja, à medida que os serviços são produzidos são, também consumidos e o cliente e o fornecedor interagem afetando o resultado final do processo.
- c)** variabilidade: o serviço depende de quem o executa, quando é feito e de onde é prestado e, com freqüência, o consumidor analisa a qualidade em virtude de informações. As empresas de serviço podem controlar a qualidade investindo em seleção e treinamento de pessoal, padronização do processo de prestação de serviço em toda a organização, e por fim, monitorar a satisfação do consumidor.
- d)** Perecibilidade: esta é uma das características do serviço que traz a exigência do bom monitoramento e gerenciamento das empresas de prestação de serviços, haja visto a impossibilidade de estocar o serviço. Quando a demanda é estável, a perecibilidade não é um problema, já que é fácil antecipar a sua prestação. No entanto, quando a demanda é flutuante, ela necessita de pessoas ou equipamentos sobressalentes para supri-las.

Para Baglin (1990) *apud* Martins (1999), do ponto de vista logístico, as atividades de serviço são muito próximas daquelas de fabricação e de distribuição de produtos, mas se diferenciam em diversos aspectos e as principais diferenças são:

- a)** um serviço é intangível, ele não tem características físicas mensuráveis;
- b)** um serviço não pode ser estocável por não ser um bem físico. A produção e o consumo são simultâneos;
- c)** o serviço geralmente é produzido, pelo menos em sua fase final, onde é consumido. Ele não pode ser deslocado;
- d)** um serviço, dificilmente, se beneficia de economia de escala;
- e)** a mão-de-obra é importante, pois está freqüentemente em contato direto com o consumidor. O nível de responsabilidade é elevado, a administração de recursos humanos é delicada, e isto porque o pessoal é dispersado com muito mais freqüência;
- f)** o cliente, freqüentemente, participa da produção do serviço. Isso permite aumentar a produtividade (auto-serviço) mas aumenta o risco da má qualidade;
- g)** os critérios de qualidade são em parte subjetivos. A avaliação que o consumidor faz não depende apenas de características objetivas do serviço, mas também, de opiniões pessoais (ambiente, contexto);
- h)** não é possível demonstrar a qualidade do serviço antes de produzi-lo. O cliente tem que ter confiança no produtor do serviço.

Percebe-se que há uma certa convergência na opinião dos autores, no sentido de se definir essas características e peculiaridades do setor de serviço que o torna diferente do setor manufatureiro.

2.2.2 O sistema de serviço e a qualidade

O conceito de qualidade de serviço, segundo Zimmerman e Ennel (1993) *apud* Martins (1999), começa com adequação ao uso, o que significa a capacidade que um serviço tem de corresponder, satisfatoriamente, às necessidades do cliente quando esse serviço lhe é prestado.

A qualidade dos serviços se destaca por inúmeras razões, como Gummesson (1989) *apud* Grönroos (1993) observa:

- a)** as organizações prestadoras de serviços ficam para trás dos fabricantes no que diz respeito aos esforços sistemáticos para qualidade;
- b)** clientes em vasta gama de setores econômicos demonstram uma insatisfação considerável com a qualidade dos serviços;
- c)** no setor público, onde o serviço originalmente significava um elemento-chave, a burocracia e outros elementos que não de serviço passaram a dominar;
- d)** empresas que fabricam bens tangíveis estão necessitadas de novos meios para diferenciarem-se e para desenvolverem uma vantagem competitiva e os serviços constituem uma fonte de oportunidades para fazê-lo.

Percebe-se que a qualidade do serviço e como gerenciar a qualidade nos contextos de serviços são questões centrais na economia por serviços da atualidade. Existem, é claro, empresas que têm trabalhado com sucesso nessas questões, mas, tem havido uma falta de foco generalizada sobre os serviços. Entretanto, agora, isto tem mudado à medida que a gestão de serviços tem se estabelecido como uma área reconhecida.

A qualidade dos serviços é de grande importância, pois as falhas comprometem drasticamente o resultado final, já que aqui a produção e o consumo ocorrem simultaneamente.

Melhorar a qualidade dos serviços exige empregados motivados, bem informados e atenciosos. Convertem-se em ativos valiosos e necessários no caso em que os serviços devam ser melhorados, as pessoas são mais importantes, a tecnologia é secundária para a qualidade em serviços.

A qualidade dos serviços exige que os administradores e os empregados sejam julgados em termos de desempenho com qualidade, bem como em termos de desempenho financeiro e de produtividade. As pessoas de todos os níveis precisam executar os seus serviços de forma certa e desenvolver uma ligação de qualidade com os clientes.

Para se conseguir serviços realmente com qualidade é necessário uma mudança cultural e de percepção dentro da organização. É necessário ação e não somente palavras para provar aos clientes que eles estão recebendo o que esperam. A administração deve educar os empregados, ensiná-los como fazer e permitir que os mesmos resolvam os problemas, descobrir formas de medir seus esforços e recompensar aqueles que servem melhor (DENTON, 1990).

2.3 Serviço Público

As organizações do setor público são, as maiores fornecedoras de bens e serviços. A vida, a saúde, a educação, o transporte, o trabalho estão direta ou indiretamente subordinados à qualidade, agilidade e localização desses serviços. Por isso, têm como característica principal uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando, continuamente, redefinir a sua missão, tendo em vista as mudanças que ocorrem na sociedade, visando, sobretudo, a manter uma sinergia com seus usuários.

Para Gianesi e Corrêa (1994), é fundamental o desenvolvimento de metodologias e conceitos adequados às organizações prestadoras de serviços públicos com a mesma ênfase dada às organizações privadas, para a adaptação ao novo cenário mundial e evitar o risco de atividade em visível crescimento, mas vulnerável ao mercado. Essa sinergia tem se tornado frágil à medida que as organizações públicas passam caminhar a passos lentos em relação à sociedade.

2.3.1 Qualidade no Serviço Público

A inserção da qualidade no serviço público esbarra em uma questão cultural, bastante profunda e aparentemente insolúvel, da inapetência dos funcionários públicos que, não conhecendo pessoalmente seu patrão e não se vendo na condição de servidores destinados a satisfazer as necessidades do povo, em última análise seu verdadeiro patrão, pagando seus salários através do recolhimento de impostos, permanecem apáticos e negligentes em suas funções. E para agravar esse quadro de inoperância, mesmo que os políticos sinceramente desejem mais eficiência, a sobrevivência política freqüentemente se interpõe no caminho. Um emprego público é uma forma de premiar amigos e formar uma base de poder, para alguns políticos quanto mais gorda a folha melhor.

Hoje, com o movimento mundial pela qualidade, diversos administradores de organizações públicas alertam para essas questões, direcionando suas ações no sentido de promover a qualidade em seus serviços, como meio de aumentar a

capacidade de administrar com eficiência, voltando as ações dos serviços prestados pelo Estado para o atendimento do cidadão.

O processo de implantação de um "Programa da Qualidade Total" exige, evidentemente, um esforço gradual, que pode ser dividido em três etapas consecutivas: preparação (diagnóstico), planejamento e implementação, todas elas limitadas aos problemas e possibilidades específicas da organização.

Durante muito tempo, o ambiente de trabalho das organizações públicas permaneceu tranqüilo em comparação ao ambiente das empresas privadas. Isso se deu pelo fato dessas empresas terem seus recursos financeiros assegurados e permanecerem com sua eficiência inabalável. Como conseqüência, houve uma acomodação no gerenciamento dessas organizações, pois não se sentiu a necessidade de melhoramento de produtos e/ou serviços. Desta forma, o cliente é forçado a aceitar o (des) serviço oferecido.

A posição hoje não é mais de "marca zero", registrando-se inúmeras instituições públicas federais, estaduais e municipais que já aderiram à prática de implantar programas da qualidade, recebendo, por isso, manifestação positiva da sociedade.

Diante de tantas mudanças tecnológicas, sociais, econômicas, o governo é pressionado a se adequar a essas novas realidades, expandindo e melhorando seus serviços e aumentando sua eficiência.

Os Programas da qualidade total têm sido adotados pelas empresas como os meios mais adequados para se atender às exigências que os consumidores fazem de seus serviços e/ou produtos, de modo a deixá-los satisfeitos.

Um gerenciamento, baseado na filosofia da qualidade total, busca essencialmente:

- a) diminuir custos;
- b) acabar desperdícios;

- c) racionalizar os processos administrativos e operacionais, com o objetivo de otimizá-los;
- d) aumentar a produtividade;
- e) aumentar o envolvimento dos funcionários nos processos decisórios.

Procurar o funcionamento de serviços de qualidade tornou-se necessidade, fato que obriga buscar alternativas modernas que venham satisfazer a crescente demanda de maior qualidade na ação pública. Há alguns anos está vigente a reforma do estado e constitui-se uma questão estratégica haja vista que sua influência é significativa para o aprimoramento dos negócios públicos e privados (IDROGO, 2004).

Desde 1991, no contexto do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), vem-se desenvolvendo, na administração pública brasileira, ações cujo propósito é transformar as organizações públicas, procurando torná-las cada vez mais preocupadas com o cidadão e não, apenas com seus processos burocráticos internos (FERNANDES, 2002).

A base desse movimento nacional pela qualidade no serviço público é uma rede de parcerias entre organizações, servidores e cidadãos mobilizados para a promoção da melhoria da gestão no setor público.

A necessidade de prover serviços de qualidade no setor público levou o Governo Federal a criação, em 09 de novembro de 1995, do Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (PQPAP) como instrumento básico da modernização da gestão pública.

Atualmente, o PQPAP é orientado por diretrizes emanadas do Ministério do Planejamento e Gestão, tem como função principal se constituir no instrumento para a mudança de uma cultura burocrática para uma cultura gerencial, enfocando os indicadores necessários à implantação de um novo modelo de Estado, tais

como: participação, reconhecimento do potencial do servidor e de sua importância no processo produtivo e igualdade de oportunidades. Este programa tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e apoiar o processo de mudança, baseando-se nos princípios: satisfação do cliente e o envolvimento de todos os servidores.

O Prêmio da Qualidade do Governo Federal (PQGF), instituído em três de março de 1998, surge como uma das ações estratégicas e instrumento de avaliação da gestão pública. O PQGF tem como finalidade reconhecer o esforço das organizações públicas federais no desafio permanente de seus gestores pela transformação da administração pública brasileira, orientando-a para resultados e para o cidadão. É utilizado para distinguir o órgão público que atingir padrões de excelência em sua gestão.

Elevar o padrão dos serviços prestados ao cidadão e, ao mesmo tempo, tornar o cidadão mais exigente em relação aos serviços públicos a que tem direito é o grande desafio da qualidade na administração pública e o foco de sua gestão.

Nesse sentido, o “Programa da Qualidade no Serviço Público” é um poderoso instrumento de cidadania, conduzindo cidadãos e agentes públicos ao exercício prático de uma administração pública participativa, transparente, orientada para resultados e preparada para responder às demandas sociais.

Os cidadãos estão insistindo para que o setor público melhore a qualidade dos seus serviços. O setor público é como qualquer outra organização com usuários pagantes. No entanto, pouco tem sido feito para modernizá-lo, para torná-lo ágil.

Há algum tempo, dizia-se que os problemas não eram resolvidos por falta de decisão política, hoje, as coisas não funcionam por falta de recursos humanos qualificados. Monteiro (1991), comenta a respeito da posição onde são tomadas as decisões sobre os recursos humanos das organizações do setor público:

As principais decisões sobre a administração de pessoal estão fora do poder do gestor. Os reajustes salariais dependem de um ato governamental. As negociações sindicais estão igualmente dependentes. A admissão é por concurso público e as demissões e punições só podem ser efetivadas por inquérito administrativo (MONTEIRO, 1991, p.57).

Os profissionais da organização do setor público precisam ser treinados para conhecer os processos, bem como para interagir com seus públicos internos e externos. Portanto, cabe ao líder das organizações prestadoras de serviços do setor público um papel decisivo em propor mudanças adequadas a essa realidade.

2.3.2 Princípios para implantação da qualidade no Serviço público

Todas as atividades desenvolvidas no âmbito do Programa da qualidade no serviço público estão fundamentadas nos seguintes princípios básicos (FERNANDES, 2002):

- a) satisfação do cliente: o principal fundamento da gestão pública pela qualidade é o foco contínuo na satisfação do cliente, ou seja, na satisfação do usuário dos serviços públicos. No setor público, a observância desse princípio significa servir ao cidadão e não à burocracia;
- b) envolvimento de todos: a qualidade na gestão pública depende da capacidade das organizações de funcionarem como entidades estruturadas, nas quais seus elementos constitutivos atuem de maneira integrada e harmônica. Para que isso aconteça é preciso que todos os seus agentes, servidores e dirigentes, estejam envolvidos e comprometidos com a obtenção dos resultados institucionais e com a implantação de ações contínuas de melhoria;
- c) gestão participativa: o estilo de gestão pela qualidade é participativo. Isto determina uma atitude gerencial de liderança buscando obter o máximo de

cooperação das pessoas que integram uma organização, uma unidade organizacional ou uma equipe. A prática de gestão participativa requer, ainda, confiança para delegar, respeito mútuo entre gerentes e gerenciados e compartilhamento de informações;

- d) gerência de processos: processo é um conjunto de ações, correlacionadas e integradas, que transformam os insumos recebidos em produtos/serviços que agregam valor aos seus usuários. A gerência de processos atua partindo do princípio de que uma organização pública é um grande processo que agrega valor ao cidadão ao cumprir sua missão;
- e) valorização das pessoas: as pessoas fazem a diferença quando está em jogo a melhoria do desempenho organizacional, a mudança de atitudes e a imagem da administração pública. Valorizar as pessoas é dar-lhes a oportunidade de desenvolvimento humano e profissional, o preparo e a autonomia para executar com responsabilidade as suas tarefas e reconhecer o mérito pelo trabalho bem feito;
- f) constância de propósitos: estabelecer um futuro desejado para a organização e agir persistentemente para que as ações do dia a dia contribuam para a construção desse futuro é a essência deste princípio;
- g) melhoria contínua: a melhoria é um processo contínuo e inesgotável, englobando tanto as melhorias incrementais quanto às inovações. É um estímulo à participação, à criatividade e ao estabelecimento permanente de novos desafios;
- h) gestão pró-ativa: organizações pró-ativas são aquelas que “não esperam acontecer” para reagir. A atitude pró-ativa implica a prevenção de problemas e resposta rápida às demandas dos usuários e da sociedade.

2.4 Bibliotecas: breve histórico

Uma das principais conseqüências sociais da invenção da escrita e de suportes de baixo custo, duráveis e portáteis para os registros escritos foi a formação de coleções desses registros. Coleções que viriam a ser conhecidas pelo nome de bibliotecas. A existência dessas coleções é comprovada já na primeira metade do terceiro milênio a.C. Na cidade babilônica de Nipur havia um templo com salas onde foram encontradas, como se ali houvessem sido propositalmente colocadas, tábulas de argila com escrita cuneiforme. Assim, essa “primeira biblioteca” primitiva teria surgido há cerca de 5 mil anos (LEMOS, 1998).

A palavra biblioteca, tem origem na forma latinizada do vocábulo grego *bibliotheca* (de *biblion*, livro, e *theke*, estojo, compartimento onde se guardavam os rolos de papiro ou pergaminho, por extensão a estante e, finalmente, o lugar das estantes com os livros) passou a ser forma dominante na língua portuguesa apenas no começo do século XIX. Antigamente, a palavra usada era livraria, assim como, em inglês, *library* é biblioteca e, não, livraria.

Biblioteca pode ser definida como um acervo de materiais impressos (livros, periódicos, cartazes, mapas etc), ou não-impressos como (filmes cinematográficos, fotografias, fitas sonoras, discos, microformas, CD-ROM's (Compact Disk – Ready Only Memory), programas de computador etc), organizados e mantidos para leitura, estudo e consulta.

A finalidade da biblioteca é promover a efetiva utilização de seus materiais e, não, ser um mero local de custódia, que os acervos devem ser formados segundo as necessidades efetivas dos usuários, que esses devem ter ao seu dispor serviços organizados e eficientes, e que, pelo fato de tender ao crescimento incessante, é preciso que haja mecanismos de seleção e descarte adequados.

Organismo antes reservado a uns poucos, que deviam procurá-lo e solicitar-lhe os favores, a biblioteca moderna não apenas abriu, largamente, suas portas, mas

ainda sai à procura de usuários; não apenas quer servir ao indivíduo isolado, proporcionando-lhe a leitura, a informação de que necessita, mas ainda deseja satisfazer às necessidades do grupo, assumindo, voluntariamente, o papel de um órgão sobrecarregado, dinâmico e multiforme de coletividade (MARTINS 1996).

A partir do fim da 2ª Guerra Mundial, verifica-se um aumento vertiginoso da produção científica expressa na forma de artigos e livros científicos. Fala-se da explosão da informação. Pouco tempo depois surgem as primeiras experiências de aplicação do computador, visando a permitir a organização adequada do volume crescente de publicações científicas e técnicas. Hoje o computador é uma ferramenta importante na difusão da informação.

Diante disso, surge uma grande preocupação das bibliotecas em relação aos serviços que presta aos seus usuários. A partir daí, elas procuram ser de boa qualidade, querem apresentar serviço eficiente com um bom atendimento e ser mais dinâmicas e criativas, tudo isso para atrair cada vez mais à atenção dos seus usuários.

Enquanto a biblioteca era um organismo aristocrático, sua especialização decorria da identidade de interesses dos seus possíveis usuários. Depois de aberta ao público, a biblioteca tentou, num esforço sobre-humano, atender as demandas de informação. A partir daí surgiram os diversos tipos de bibliotecas.

Hoje, pode-se encontrar bibliotecas, como: Escolares, Universitárias, Especializadas, Nacionais e Públicas, tanto em formato tradicional como digital.

A biblioteca acompanhou a própria evolução social que, de certa forma, influenciou para seu desenvolvimento.

Nesse processo evolutivo, as bibliotecas foram se diversificando, em função do tipo de usuário a que atendem, prioritariamente. Há bibliotecas públicas (aberta

aos membros da comunidade em geral), bibliotecas escolares e universitárias (para estudantes e professores), bibliotecas especializadas (para estudiosos e pesquisadores) e bibliotecas nacionais.

As bibliotecas públicas são abertas a toda a comunidade, possuem, um acervo que abrange todas as áreas do conhecimento, sem incluir materiais muito especializados ou de natureza estritamente técnica ou científica. São, em geral, bem supridas de livros didáticos e de obras de ficção.

A biblioteca escolar tem como objetivo específico fornecer livros e material didático tanto a estudantes como a professores. Ela oferece a infra-estrutura bibliográfica e audiovisual do ensino de primeiro e segundo graus.

As bibliotecas universitárias, também, são abertas à comunidade em geral, onde existe a possibilidade de se contar com serviços de primeira categoria e atendimento profissional. Por definição, os acervos das bibliotecas universitárias refletem, grandemente as necessidades de informação dos pesquisadores e professores. Lá se encontram as maiores e melhores coleções de periódicos especializados e, também, os melhores acervos de obras de referência. Em sua maioria dispõem de acesso a base de dados bibliográficos em diversas áreas do conhecimento, seja em coleções próprias de CD-ROMs, seja nos serviços que se acham disponíveis para acesso em linha na Internet. Uma das dificuldades que podem apresentar, em alguns casos é a existência de alguma norma que restrinja o uso exclusivamente a docentes e estudantes da universidade a que se vinculam. Em geral, porém, pelo menos permite-se o acesso e consulta de materiais o próprio recinto da biblioteca a qualquer interessado (LEMOS, 1998). Como o objeto de estudo trata de Biblioteca Universitária, mais adiante no item 2.4.4 este assunto será abordado mais detalhadamente.

As bibliotecas especializadas surgiram com o extraordinário desenvolvimento da ciência e da tecnologia. Por isso, as primeiras bibliotecas desta categoria foram as

dos laboratórios e das grandes empresas industriais e comerciais, tanto quanto de associações profissionais. Portanto, elas se destinam, ao atendimento e uma clientela formada por especialistas, em geral dedicados, integralmente, à pesquisa ou à prestação de serviços, embora possam, também, desenvolver atividades docentes. Podem estar abertas ao público externo, mas apenas para consulta no recinto.

A Biblioteca Nacional é a biblioteca do Novo Mundo que mais se aproxima do modelo histórico de formação e desenvolvimento das antigas bibliotecas nacionais européias. Seu acervo básico atual é constituído com o mesmo objetivo que presidia à formação das grandes coleções da nobreza e da aristocracia européia nos séculos XVIII e XIX: reunir a melhor amostra possível do que se publicava nos mais importantes centros editoriais.

2.4.1 Fatores de degradação do acervo das bibliotecas

Diversos são os fatores que contribuem para o desgaste dos materiais bibliográficos das bibliotecas. Dentre esses fatores os descritos por Luccas (1995) são bons exemplos:

1 *Fatores internos*: os fatores internos estão relacionados com a composição do material: tipos de colagem, tipo de fibras, resíduos químicos, partículas metálicas.

2 *Fatores externos*: os fatores externos podem ser divididos em: agentes físicos e agentes biológicos.

a) *Agentes físicos:*

Os agentes físicos se referem a:

- iluminação: a luz solar e as lâmpadas fluorescentes, quando diretas, são prejudiciais, por isso deve-se adotar medidas que bloqueiem ou minimizem esse tipo de ação;
- temperatura: a pesquisa e experiência mostram que quanto menor, melhor para o papel. Quando o ambiente é dividido com pessoas, a temperatura deve girar em torno de 18º a 22º C;
- umidade: quando a umidade é menor que 40% o papel torna-se quebradiço e quando é maior que 60% existe a proliferação de fungos. A solução para esse tipo de problema é o uso da sílica gel, desumificador e aparelhos de ventilação. O índice ideal para a umidade relativa do ar é de 45 á 55%.
- armazenamento: quanto ao armazenamento deve-se dar preferência ao mobiliário de metal para materiais compostos por papel (livros, folhetos, periódicos, etc.); e mobiliário não eletromagnético para materiais compostos por meios eletromagnéticos.(CD-Rom's, disquetes, fitas de vídeo, fitas cassete, etc.);
- poluição: a poluição é composta por partículas de poeira, microorganismos, substâncias químicas. Estes se acumulam nos materiais causando manchas e danos;
- homem: o homem danifica os materiais através de manuseio incorreto, acondicionamento inadequado. Existem sugestões simples, porém eficazes, para a prevenção desses danos, como programas de conscientização e treinamento, através do uso de cartazes, *folders*, marcadores de livro, etc.;

b) Agentes biológicos:

Os agentes biológicos são:

- fungos: que exigem o cuidado com a umidade, o uso de desumidificadores e sílica gel;
- insetos: representados por baratas, traças, piolho de livro, cupins, brocas, demandam cuidado em manter a limpeza do ambiente, fazer dedetização e fumigação.

2.4.2 Serviços de Biblioteca

Uma biblioteca-padrão oferece os seguintes serviços:

- a) orientação dos usuários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços;
- b) consulta aos materiais no próprio recinto;
- c) empréstimo domiciliar;
- d) empréstimo entre bibliotecas;
- e) acesso a bases de dados disponíveis na própria biblioteca;
- f) acesso a bases de dados disponíveis em redes de telemática;
- g) realização de buscas bibliográficas a pedido;
- h) respostas a consultas recebidas no serviço de referência;
- i) encaminhamento do usuário a bibliotecas mais pertinentes às suas necessidades;
- j) fornecimento de cópias de materiais de pesquisa e estudo, respeitadas as restrições definidas pela lei do direito autoral.

Em relação às atividades técnicas que se desenvolvem na biblioteca, encontram-se, em geral, os serviços de: seleção e aquisição de materiais; processamento técnico (catalogação e classificação); atendimento aos usuários (que inclui orientação e referência e empréstimo).

No serviço de seleção e aquisição recebem-se sugestões de aquisição de materiais para o acervo apresentadas pelos usuários. Essas sugestões são avaliadas por uma comissão de seleção, formada por bibliotecários, que toma suas decisões com base em uma política de seleção e aquisição estabelecida para a biblioteca. O mesmo serviço providencia a aquisição dos materiais, em geral por meio de compra. Várias bibliotecas também obtêm material por doação ou permuta com duplicatas ou publicações feitas pela instituição a que está vinculada. Os materiais relevantes e que atendam à maior demanda dificilmente se obtêm por doação ou permuta.

O serviço de processamento técnico concentra-se nas atividades de catalogação e classificação dos materiais e sua preparação para colocação nas estantes. A catalogação constitui um processo de criação de representações sintéticas dos documentos, as fichas catalográficas dos catálogos tradicionais ou os registros nos catálogos informatizados. É um processo submetido a padronização internacional, que tem facilitado, não só a adoção da informática para a construção de catálogos de acesso em linha, mas, também, para uma maior cooperação nacional e internacional no setor, reduzindo a duplicação de tarefas nas bibliotecas.

O serviço de atendimento aos usuários é responsável pela prestação de informações, realização de pesquisas bibliográficas na coleção de referência da biblioteca ou nas bases de dados a que tiver acesso, administração de empréstimo externo de materiais aos leitores, realização de programas de treinamento sobre uso da biblioteca e pesquisa bibliográfica voltados para os

usuários, realização de diferentes atividades culturais e de promoção dos serviços da biblioteca etc.

2.4.3 Qualidade nos Serviços de Biblioteca

Silva (2001) detalha, a partir dos estudos de Garvin, algumas dimensões da qualidade voltadas para empresas de manufatura, empresas de serviço, empresas de transporte e empresas de suprimento. A seguir apresenta-se o quadro com essas dimensões da qualidade.

| EMPRESAS DE MANUFATURA | EMPRESAS DE SERVIÇO | EMPRESAS DE TRANSPORTE | EMPRESAS DE SUPRIMENTO |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Desempenho | Desempenho | Segurança | Sortimento |
| Confiabilidade | Integridade | Rapidez | Atendimento |
| Conformidade | Atendimento | Pontualidade | Estética |
| Durabilidade | Estética | Conforto | Confiabilidade |
| Estética | Conforto | Atendimento | Comodidade |
| Qualidade Percebida | Qualidade Percebida | Qualidade Percebida | Qualidade Percebida |

QUADRO 2: As Dimensões da Qualidade
Fonte: (SILVA, 2001).

Diante dos vários tipos de empresas apresentadas no quadro acima, a que mais se adequa para os serviços de bibliotecas são as empresas de serviço.

Das dimensões da qualidade das empresas de serviço as que se relacionam com os serviços de biblioteca são:

- a) Desempenho;
- b) Atendimento;
- c) Estética;
- d) Conforto;
- e) Qualidade Percebida.

a) Desempenho

O desempenho, nos serviços de biblioteca, está relacionada com as atividades técnicas. Essas atividades são: seleção e aquisição de materiais, feita através de doação, compra ou permuta e processamento técnico (catalogação e classificação). No serviço de seleção e aquisição são recebidas sugestões de aquisição de materiais para o acervo apresentadas pelos usuários. Essas sugestões são avaliadas por uma comissão de seleção, formada por bibliotecários e usuários, que toma suas decisões com base em uma política de seleção e aquisição estabelecida para a biblioteca. O serviço de processamento técnico concentra-se nas atividades de catalogação/classificação dos materiais e a sua preparação para colocação nas estantes. A catalogação um processo de criação de representações sintéticas dos documentos, as fichas catalográficas dos catálogos tradicionais ou os registros nos catálogos informatizados. É um processo submetido a padronização internacional. Já no processo de classificação atribuem-se aos documentos números ou códigos que servirão para definir sua localização no acervo.

É importante ressaltar que as atividades relacionadas à seleção e aquisição de materiais não serão analisadas. Uma vez que apenas as pessoas que compõem a comissão de seleção é que são capazes de responder sobre essas questões.

b) Atendimento

O atendimento inclui orientação aos usuários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços, respostas a consultas recebidas nos serviços de referência, empréstimo domiciliar e empréstimo entre bibliotecas, acesso a bases de dados disponíveis na própria biblioteca, realização de buscas bibliográficas a pedido, respostas a consultas recebidas no serviço de referência, encaminhamento do usuário a bibliotecas mais pertinentes às suas necessidades, fornecimento de cópias de materiais para pesquisa e estudo, e outras.

c) Estética e Conforto

No caso dos serviços de biblioteca a dimensão estética está diretamente relacionada ao conforto.

A estética consiste na aparência de como os materiais, ou seja, as mesas, os computadores, as estantes estejam bem distribuídos e organizados no espaço físico da biblioteca, proporcionando bem estar a todos os usuários da biblioteca.

O conforto se refere à estruturação física, iluminação e conforto térmico adequados para o ambiente. Incluem-se também, as condições de higienização da biblioteca (meios de combate a fungos, ácaros, poeira, mofo etc)

d) Qualidade Percebida

A qualidade percebida, se dá pela opinião expressa dos usuários sobre a biblioteca e seus serviços.

2.4.4 A Biblioteca Universitária

No Brasil, as bibliotecas universitárias, entendidas como grandes prestadoras de serviço à comunidade acadêmica, surgem a partir do início do século XIX.

A biblioteca universitária representa um fenômeno social. A conjuntura social, em que a biblioteca universitária brasileira se enquadra, afeta até o funcionamento dos serviços bibliotecários. A biblioteca é um organismo dentro de um outro maior, assim, ele se torna, ao mesmo tempo, beneficiária e vítima

da infra-estrutura geral da instituição em que está inserida (MIRANDA, 1980 *apud* PAIVA, 2002)

Em se tratando da prestação de serviços nas bibliotecas universitárias brasileiras, alguns autores reconhecem que a situação nessas bibliotecas é precária. Eles atribuem essa situação ao descaso das administrações universitárias, ao hermetismo das bibliotecas, em relação ao público e a instituições congêneres, e as falhas na formação dos profissionais da área.

A biblioteca tem um importante papel social: gerar e difundir o conhecimento. A idéia de que a biblioteca é o organismo mais importante, dentro da universidade, não deve ficar apenas no discurso das autoridades. Torna-se imprescindível que a biblioteca, no planejamento global da instituição, tenha prioridade.

A biblioteca precisa entrar em sintonia com a universidade, inserindo-se, neste contexto, como prática pedagógica. No contexto universitário, a biblioteca é marcada pelo isolamento e pelo desprestígio, que se evidencia pela falta de status do bibliotecário, sempre ausente no processo decisório da universidade brasileira. A baixa utilização das bibliotecas universitárias brasileiras é um problema que transcende os limites da biblioteca e da própria universidade (MATTOS, 2001 *apud* PAIVA, 2002).

2.4.5 Biblioteca Central da UFPB: objeto de estudo

A Universidade Federal da Paraíba foi criada em 02 de dezembro de 1955, durante o governo de José Américo de Almeida, através da Lei Estadual n. 1366, passando a congregar, em uma mesma instituição, as diversas faculdades e escolas que existiam na época, fruto de iniciativas privadas e governamentais. Foi

reconhecida pelo Decreto n. 40.150 de 16 de outubro de 1956 e, posteriormente, federalizada pela Lei n. 3835 de 13 de dezembro de 1960 (UFPB, 2005).

Anos mais tarde, foi reestruturada, através dos decretos-lei n.53 de 18 de novembro de 1966 e n.252 de 28 de fevereiro de 1967, que instituíram a Reforma Universitária, criando a estrutura departamental, em substituição às antigas faculdades (UFPB, 2005).

Sua estrutura organizacional mantém-se, praticamente, inalterada desde então, exceção feita para novos cursos e centros criados e pequenos ajustes administrativos que apenas serviram para aperfeiçoá-la.

A Universidade Federal da Paraíba era estruturada da seguinte forma: Campus I, na cidade de João Pessoa, Campus II, na cidade de Campina Grande, Campus III, na cidade de Areia, Campus IV, na cidade de Bananeiras, Campus V, na cidade de Cajazeiras, Campus VI, na cidade de Sousa e Campus VII, na cidade de Patos.

Após uma luta de vários anos, envolvendo a comunidade acadêmica, a sociedade como um todo e a classe política local, foi criada a Universidade Federal de Campina Grande, com o desmembramento da Universidade Federal da Paraíba, através da Lei nº 10.419, de 09 de abril de 2002, integrada pelo Campus I, na Cidade de Campina Grande, Campus II, na Cidade de Cajazeiras, Campus III, na Cidade de Sousa e o Campus IV, na Cidade de Patos (UFPB, 2005).

Atualmente, a Universidade Federal da Paraíba está estruturada da seguinte forma: Campus I, na Cidade de João Pessoa, Campus II, na Cidade de Areia, e o Campus III, na Cidade de Bananeiras.

O Sistema de Bibliotecas da UFPB, SISTEMOTECA, foi criado de acordo com o regulamento que está disposto na Resolução nº 201 de 07.08.1980 do Conselho Universitário e apresenta a seguinte definição, em seu Art. 1º (UFPB, 2005):

“O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba/ SISTEMOTECA – é um conjunto de bibliotecas integradas sob aspectos funcional e operacional, tendo por objetivo a unidade e harmonia das atividades de coleta, tratamento, armazenagem, recuperação e disseminação das informações, para apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão”.

De acordo com esse regulamento, o SISTEMOTECA é formado por uma Biblioteca Central, localizada no Campus I (João Pessoa) e duas Bibliotecas Setoriais no interior, correspondentes aos campi que formam a UFPB e que estão situados nas cidades de Areia e Bananeiras.

A Biblioteca Central, conforme Art.: 12 da supracitada Resolução “é o órgão responsável pela coordenação geral das atividades do SISTEMOTECA” e possui três grandes divisões:

- Divisão de Desenvolvimento de Coleções (DDC) - engloba as Seções de Seleção, Aquisição e Intercâmbio.
- Divisão de Processos Técnicos (DPT) – fazem parte as Seções de Catalogação e Classificação, bem como as de Manutenção do Material.
- Divisão de Serviços aos Usuários (DSU) – engloba as Seções de Referência, Circulação, Periódicos, Multimeios e Serviço de Informação e Documentação (SID). Este último trabalha com o COMUT, acesso à INTERNET, base de dados on-line e CD-ROM, devendo ser importante ponto de apoio para o pesquisador.

3 METODOLOGIA

3.1 Aspectos metodológicos da Pesquisa

A pesquisa social pode ter diversos tipos de objetivos, como, por exemplo, descrição, avaliação e (re) construção (THIOLLENT, 1984). O primeiro tipo consiste em descrever uma situação tal como ela é. A pesquisa de avaliação consiste em avaliar ou medir o que ocorre em comparação a uma norma, critério ou ideal definido, e o terceiro tipo visa a contribuir, para delinear as possíveis transformações da situação vigente, com o objetivo de construção ou reconstrução.

Entende-se que a análise das dimensões da qualidade exploradas nos serviços aos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba se enquadra no tipo de pesquisa de descrição, tendo em vista que se descreve as dimensões da qualidade proposta na literatura, e, além disso, considera-se as opiniões dos usuários, o que se configura numa forma de avaliação.

Para a estruturação da presente pesquisa, adotou-se procedimentos metodológicos que compreendem:

- a) uma revisão de literatura sobre a temática, especialmente as dimensões da qualidade em serviços de biblioteca, com o propósito de obter melhor embasamento teórico para a pesquisa. Para tanto, foi imprescindível o uso de artigos de periódicos, livros, entre outros materiais em diversos formatos, inclusive o eletrônico, referentes ao tema em estudo e que serviram de respaldo, para explicar, compreender e dar significado ao fenômeno estudado:

- b) uma pesquisa de campo que incluiu uma pesquisa com usuários da biblioteca, correspondente à aplicação de um questionário (APÊNDICE A) nas seções de referência, circulação, periódicos e seriados, coleções

especiais, multimeios e a seção de informação e documentação da Biblioteca Central da UFPB, com a finalidade de coletar dados necessários à pesquisa:

c) análise e discussão dos dados coletados.

A investigação tem dois planos de abordagem, distintos e complementares: um quantitativo e outro qualitativo. O plano quantitativo permite encontrar subsídios para a construção de uma base objetiva, e o segundo plano, o qualitativo, delinea a sua subjetividade, para ampliar o entendimento do objeto da pesquisa.

Os métodos quantitativos empregam um instrumental estatístico, com base do processo de análise de um problema, e são amplamente utilizados na condução de estudos descritivos. Em princípio a abordagem quantitativa representa a intenção de garantir a precisão dos resultados e evitar distorções de análise e interpretação (RICHARDSON, 1999).

A abordagem qualitativa extrapola os números e não restringe a realidade social ao que pode ser observado e quantificado apenas. Essa abordagem qualitativa justifica-se por ser uma forma adequada, para entender a natureza do fenômeno social, que caminha para o universo de significações, motivos, aspirações, crenças e valores (PAIVA, 2002).

3.2 Natureza da pesquisa

Segundo Gil (1991), a pesquisa científica pode apresentar bastante complexidade e demonstrar-se variável, o que por essa razão, é possível classificar as várias pesquisas segundo o nível de complexidade. Pode-se apresentar a classificação da pesquisa como, exploratória, descritiva e explicativa.

Com base nessa classificação denomina-se a pesquisa proposta como uma pesquisa do tipo exploratória, pois tem como principal objetivo desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com intuito de promover a formulação de problemas mais precisos e visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito.

Por outro lado, esta pesquisa pode também ser classificada como pesquisa descritiva, que tem como finalidade a descrição das características de uma população ou fenômeno e onde uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionário, principal instrumento utilizado nesta pesquisa.

3.3 Ambiente da pesquisa

O ambiente da pesquisa abrange a Biblioteca Central UFPB, (**ANEXO A**) que se encontra localizada no Campus I, João Pessoa. Ambiente da pesquisa, também chamado de universo da pesquisa, é definido por Richardson (1999) como o conjunto de elementos que possuem determinadas características comuns.

3.4 Amostra

A amostra está constituída por 50 informantes sendo 41 alunos de graduação e nove de pós-graduação que compareceram às Seções de Referência, Circulação, Periódicos, Multimeios e SID da Biblioteca Central, no período estabelecido para a coleta de dados e que se dispuseram a participar da pesquisa.

Convém salientar que, atualmente, o Campus I da Universidade Federal da Paraíba têm 17.130 alunos de graduação e 1.650 alunos de pós-graduação (UFPB, 2005)

Utilizando-se uma escala para os pontos de 1 a 5, pode-se prever que a variância de cada uma das variáveis teriam um valor máximo igual a 2. Isso ocorreria no caso hipotético de ocorrer uma divisão eqüitativa de opiniões, ou seja, 20% para cada uma das cinco respostas (TABELA, 1).

TABELA 1: Cálculo da variância máxima das variáveis do questionário.

| X_i | $P(x_i)$ | $X_i P(X_i)$ | $X_i - \bar{X}$ | $(x_i - \bar{X})^2 P(x_i)$ |
|----------|----------|-----------------|-----------------|----------------------------|
| 1 | 0,2 | 0,2 | -2 | 0,8 |
| 2 | 0,2 | 0,4 | -1 | 0,2 |
| 3 | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| 4 | 0,2 | 0,8 | 1 | 0,2 |
| 5 | 0,2 | 1 | 2 | 0,8 |
| Σ | 1 | $\bar{X} = 3,0$ | 0 | $V = 2$ |

De acordo com o tempo disponível, definiu-se uma amostra piloto de tamanho 50. Desta forma, considerando-se uma confiabilidade de 95% (nível de significância $\alpha=5\%$), pode-se calcular o erro máximo da amostragem a partir da fórmula do tamanho da amostra com variância conhecida. $n = \frac{\sigma^2 [Z(\alpha/2)]^2}{e^2}$ (KAZMIER, 1982):

$$e^2$$

onde,

$n = 50$, tamanho da amostra

$Z(\alpha/2) = 1,96$

$\sigma^2 = 2$ (variância máxima)

$e =$ erro máximo = 0,39

Desta forma, concluí-se que poderia trabalhar com uma amostra de 50 pessoas que forneceria uma confiabilidade de 95% para uma precisão expressa por um erro máximo de 0,39 acima ou abaixo das medidas que seriam estimadas.

3.5 Fases da pesquisa

Toda e qualquer pesquisa científica pressupõe o levantamento preliminar de informações como suporte teórico para assegurar e dar maior fundamento ao tratamento dos dados coletados na pesquisa. Diante disso, o levantamento de dados realizou-se através dos seguintes procedimentos:

a) Pesquisa documental

Levantamento de informações, em periódicos, livros, anais, dissertações, teses, em bibliotecas tradicionais e digitais, Internet e outras fontes de informação, a fim de constituir o marco teórico do tema de estudo.

b) Pesquisa de Campo

A pesquisa de campo se refere à pesquisa com os usuários que compareceram a Biblioteca Central no período da coleta de dados.

3.6 Instrumento da Coleta de Dados

Coletou-se dados através de questionário, aplicado a usuários da Biblioteca Central da UFPB.

Por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. Este tipo de instrumento constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato (GIL, 1991).

O questionário permite descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social. Dentre as vantagens que o questionário apresenta

pode-se visualizar as seguintes: apresenta relativa uniformidade de uma medição a outra, pelo fato de que o vocabulário, a ordem das perguntas e as instruções são iguais para todos os entrevistados, o fato de ter tempo suficiente para responder o questionário pode proporcionar respostas mais refletidas que as obtidas em uma primeira aproximação com o tema da pesquisa e a tabulação de dados pode ser feita com maior facilidade e rapidez que outros instrumentos (RICHARDSON, 1999).

O questionário usado na pesquisa (APÊNDICE A), consta de duas partes:

a) perfil dos usuários – nesta parte buscou-se obter as características dos usuários, alunos de graduação e pós-graduação, informantes da pesquisa e,
b) dimensões de qualidade – esta parte contempla as dimensões de qualidade proposta por Silva (2001, p.43), conforme descritas no item 3.3, que mostra as dimensões relacionadas com os serviços de bibliotecas, e que são:

- a) competência;
- b) atendimento;
- c) estética e conforto e,
- d) qualidade percebida.

Avaliou-se a qualidade do serviço pelo peso da resposta em relação a cada item de satisfação. Portanto, foi necessário o uso de uma escala tipo Likert, para compor o questionário. Esse tipo de questionário permite que os entrevistados respondam, com graus variados de satisfação, a cada item que descreve o serviço. Este é um procedimento de graduação em que a escala representa um contínuo bipolar. Onde a extremidade inferior representa uma resposta negativa, enquanto a extremidade superior uma positiva (HAYES, 1995).

A referida escala tem a seguinte configuração.

| | | | | |
|-----------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Plenamente Satisfeito | Parcialmente Satisfeito | Nem satisfeito Nem Insatisfeito | Parcialmente Insatisfeito | Plenamente Insatisfeito |

A vantagem de se usar esse tipo de questionário está refletida na variabilidade resultante da escala. Isto permite que os entrevistados se expressem em termos de grau de suas opiniões acerca do serviço recebido, em vez de restringi-los a uma simples resposta tipo sim e não.

Antes da coleta de dados, realizou-se um pré-teste, que corresponde à aplicação prévia do questionário a um grupo que apresenta as mesmas características da população incluída na pesquisa, com o objetivo de revisar e direcionar os aspectos da investigação (RICHARDSON, 1999).

Aplicou-se o pré-teste a 10 usuários no período de 18 a 22 de abril de 2005. Esse pré-teste mostrou que o nível das perguntas era o esperado, não havendo, portanto, necessidades de se reformular questões.

3.7 Coleta de dados

Coletou-se os dados da pesquisa na segunda quinzena do mês de abril e na primeira do mês de maio, período de 25 de abril a 06 de maio de 2005. O questionário foi aplicado a 50 alunos, entre graduados e pós-graduados da UFPB, nos turnos manhã e tarde, entre os usuários que compareceram a Biblioteca Central no momento da aplicação do questionário.

3.8 Tratamento, análise e interpretação dos dados.

A análise de dados tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilite o fornecimento de respostas ao problema proposto para a pesquisa. Enquanto que a interpretação tem como objetivo a procura de sentido mais amplo das respostas, o que se efetiva através da correlação com conhecimentos obtidos previamente (GIL, 1991).

Nesta pesquisa realizou-se uma análise quantitativa a partir da preparação e descrição da base empírica provinda da aplicação das técnicas de coletas de dados já especificadas, com o objetivo de ordenar o banco de dados. Visando facilitar a compreensão e interpretação dos dados tabulados, apresentando-os em forma de quadros, tabelas e gráficos. Tabulados os resultados da pesquisa, estes foram submetidos a tratamento estatístico descritivo.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE

Essa parte da pesquisa trata da descrição e análise dos dados coletados, conforme metodologia proposta. Seguindo a estrutura do questionário utilizado para pesquisa de campo esta foi composta por dois tópicos: perfil do usuário e qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB

A análise dos dados estabeleceu-se á luz dos resultados obtidos com os dados coletados e confrontados, na medida do possível, com o referencial teórico. Esta etapa de análise corresponde à compreensão e interpretação das respostas dadas pelos usuários consultados no ambiente pesquisado.

4.1 Perfil do usuário

A primeira pergunta do questionário se refere à freqüência de uso da Biblioteca Central da UFPB. A esse respeito verificou-se que dos 50 informantes 43 fazem uso freqüente da Biblioteca Central e 07 não a usam com freqüência, representando 86% e 14%, respectivamente, conforme Gráfico 1:

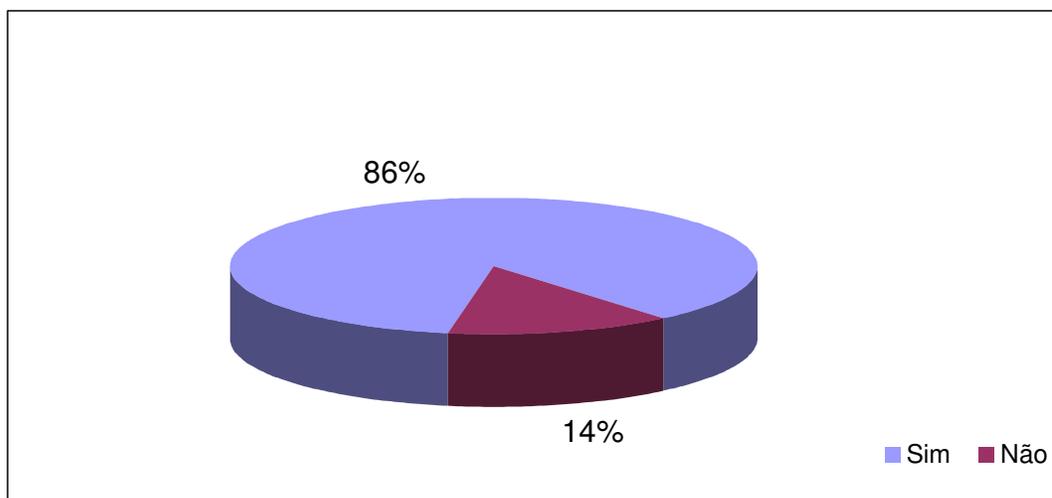


GRÁFICO 1: Freqüência de uso da Biblioteca Central/UFPB

FONTE: Dados Coletados, 2005.

É importante ressaltar que o argumento dos 14% usuários que não fazem uso freqüente da Biblioteca Central, se refere à distância da Biblioteca dos seus locais de aula e também por terem biblioteca setorial que atendem as suas necessidades.

Ainda sobre a freqüência à biblioteca, constatou-se, dentre os serviços apresentados, que o “empréstimo de livros” é o serviço mais utilizado pelos entrevistados (88%). Seguindo esse serviço estão as “instalações da biblioteca apenas para estudo” (72%). Por fim se coloca o “uso das fontes de informação para realizar trabalhos” representando 56%, conforme Tabela 2.

TABELA 2: Uso dos serviços da Biblioteca

| SERVIÇOS | FREQÜÊNCIA | % |
|--|------------|----|
| Empréstimos de livros | 44 | 88 |
| Instalações para estudar | 36 | 72 |
| Fontes de informação para realizar trabalhos | 28 | 56 |
| Outros | 0 | 0 |

FONTE: Dados Coletados, 2005.

É importante destacar que o serviço de “empréstimo de livros” alcançou a pontuação mais alta tanto nessa questão (88%) quanto na dimensão atendimento (Tabela 3). Porém, a dimensão atendimento mostra que os usuários não estão plenamente satisfeitos com esse serviço, uma vez que não atingiu uma média satisfatória.

No que se refere ao item “instalações da biblioteca apenas para estudo” constatou-se que mesmo indo com frequência à biblioteca para estudar, os usuários afirmaram que o ambiente não apresenta boas condições para realizar o estudo, pois o mesmo é muito quente, não tem nenhum sistema de refrigeração e, em alguns pontos, a iluminação é precária. Isso pode ser observado na informação constada na Tabela 4: Dimensão Conforto e Estética.

O último serviço, “uso das fontes de informação para realizar trabalhos”, obteve o percentual mais baixo (56%), isto, talvez esteja relacionado com a escassez de livros e a desatualização do acervo, conforme será mostrado mais adiante na Tabela 2: Dimensão competência.

É importante ressaltar que a questão sobre a utilização dos serviços da biblioteca foi uma questão de múltipla escolha, onde os entrevistados poderiam optar por mais de uma alternativa, isso implica que o somatório da frequência dará mais de 50 (nº de questionários respondidos) e a porcentagem mais de 100%.

Finalizando a primeira parte do questionário, “perfil do usuário”, analisou-se a situação acadêmica dos entrevistados. Constatou-se que dos 50 entrevistados, 82% são alunos de graduação e 18% alunos de pós-graduação. É importante salientar que, a princípio, os professores da UFPB fariam parte da amostra, mas no momento de aplicação dos questionários não foi identificado nenhum professor. Talvez essa constatação se deva ao fato do professor possuir um acervo documental melhor e mais atualizado que dispensa o uso da Biblioteca Central. O gráfico 2 mostra a situação acadêmica dos usuários pesquisados

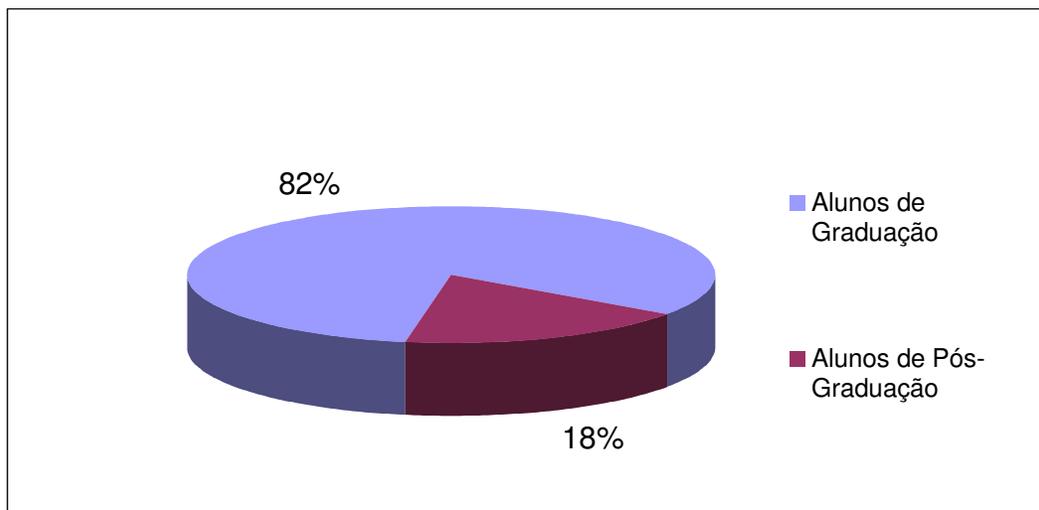


GRÁFICO 02: Situação Acadêmica dos usuários
FONTE: Dados Coletados, 2005.

Os 41 alunos de graduação, estão vinculados aos seguintes cursos:

- a) Nutrição (17%);
- b) Letras (15%);
- c) Engenharia Mecânica (12%);
- d) Economia (10%);
- e) Pedagogia (7%);
- f) Química Industrial (7%);
- g) Enfermagem (5%);
- h) Engenharia de Alimentos (5%);
- i) Engenharia de Produção (5%);
- j) Arquitetura (4%);
- k) Comunicação (4%);
- l) Educação Física (2%);
- m) Engenharia Civil (2%) e,
- n) Serviço Social (2%).

Já os nove alunos de pós-graduação, são vinculados aos cursos:

- a) Engenharia de Produção (33%);
- b) Administração de Empresas (22%);
- c) Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos (22%);
- d) Pedagogia (11%) e,
- e) Psicologia Social (11%).

4.2 Dimensões da Qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB

Para medir a qualidade dos serviços oferecidos optou-se por trabalhar com tratamento estatístico e com o nível de satisfação dos usuários através de uma escala do tipo Likert (HAYES, 2004).

Quanto ao tratamento estatístico, calculou-se a média e a variância de cada variável, para identificar qual o desvio aceitável da amostra dessa pesquisa. Conforme o Quadro 3.

| Variável | Escores | | | | | média | variância |
|----------|---------|----|----|----|----|-------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| X1 | 14 | 17 | 11 | 8 | 0 | 2,26 | 1,0724 |
| X2 | 2 | 8 | 9 | 25 | 6 | 3,5 | 1,05 |
| X3 | 6 | 11 | 21 | 9 | 3 | 2,84 | 1,0944 |
| X4 | 12 | 22 | 8 | 8 | 0 | 2,24 | 0,9824 |
| X5 | 8 | 6 | 10 | 20 | 6 | 3,2 | 1,6 |
| X6 | 6 | 8 | 8 | 18 | 10 | 3,36 | 1,6704 |
| X7 | 5 | 16 | 8 | 18 | 3 | 2,96 | 1,3184 |
| X8 | 3 | 12 | 9 | 14 | 12 | 3,4 | 1,56 |
| X9 | 7 | 12 | 14 | 12 | 5 | 2,92 | 1,4336 |
| X10 | 6 | 15 | 12 | 10 | 7 | 2,94 | 1,5364 |
| X11 | 17 | 13 | 6 | 10 | 4 | 2,42 | 1,8036 |
| X12 | 3 | 15 | 20 | 9 | 3 | 2,88 | 0,9456 |
| X13 | 18 | 8 | 17 | 7 | 0 | 2,26 | 1,1924 |
| X14 | 7 | 10 | 13 | 14 | 6 | 3,04 | 1,5184 |
| X15 | 4 | 13 | 4 | 19 | 10 | 3,36 | 1,6304 |
| X16 | 18 | 14 | 5 | 9 | 4 | 2,34 | 1,7844 |
| X17 | 1 | 6 | 13 | 14 | 16 | 3,76 | 1,1824 |
| X18 | 14 | 13 | 9 | 10 | 4 | 2,54 | 1,6884 |
| X19 | 8 | 10 | 15 | 12 | 5 | 2,92 | 1,4736 |
| X20 | 6 | 10 | 10 | 24 | 0 | 3,04 | 1,1584 |

QUADRO 3: Cálculo da Média e da Variância das Variáveis.

FONTE: Dados Coletados, 2005.

A variável 11, referente ao número de bibliotecários na sessão para atendimento ao público, foi a que apresentou a maior variância (1,8). Com base neste valor, pode-se calcular o erro real da amostragem, com base na fórmula, apresentada anteriormente (KAZMIER, 1982), como 0,37.

E para saber o grau de satisfação dos usuários que utilizam os serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UFPB, utilizou-se a Escala de Likert (HAYES, 2004) para a avaliação das alternativas relacionadas às dimensões da qualidade estudadas.

A referida escala tem a seguinte configuração.

| | | | | |
|-----------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Plenamente Satisfeito | Parcialmente Satisfeito | Nem satisfeito Nem Insatisfeito | Parcialmente Insatisfeito | Plenamente Insatisfeito |

Com os resultados, obtidos através do questionário, elaborou-se uma tabela para cada dimensão que mostra as alternativas avaliadas pelos usuários. Em cada tabela apresentam-se os seus resultados, o escore e a avaliação de cada alternativa que se encontra na coluna da média.

Uma avaliação acima de 3 indica, em termos gerais, satisfação em relação à alternativa e uma avaliação abaixo de 3 indica, em termos gerais, insatisfação em relação à alternativa.

4.2.1 Dimensão Competência

Constata-se na Tabela 3, que a avaliação mais alta apresenta média de 3,5 para “utilização do catálogo informatizado”. Provavelmente, isso se deva ao fato deste tipo de catálogo propiciar a facilidade de uso de programas de recuperação da informação, que se torna cada vez mais fácil para o usuário. É importante ressaltar que a Biblioteca Central disponibiliza, via Internet, os seus catálogos de autor, título e assunto.

TABELA 3: Dimensão Competência

| HIERARQUIA | DIMENSÃO COMPETÊNCIA | ESCORE | MÉDIA |
|-------------------|---|---------------|--------------|
| 1 | Utilização do catálogo informatizado | 175 | 3,5 |
| 2 | Catálogo como forma de auxílio na busca da informação | 160 | 3,2 |
| 3 | Introdução de novas tecnologias | 142 | 2,8 |
| 4 | Atualização do Acervo | 113 | 2,3 |
| 5 | Conservação do Acervo | 112 | 2,2 |

FONTE: Dados Coletados, 2005

Um fato que talvez tenha contribuído para que essa alternativa não obtivesse uma média mais alta é que o catálogo não possibilita um serviço de reserva de livros onde seria possível reservar documentos ou consultar informações sobre as transações de circulação (empréstimo, reservas e débitos) em qualquer computador com acesso à Internet.

A segunda média mais alta na dimensão competência, (3,2) foi para a “catalogação como forma de auxílio na busca da informação”. Nesse processo de catalogação são atribuídos aos documentos códigos que servem para definir a localização dos livros no acervo. Normalmente, essa localização é feita por algum esquema de classificação, previamente definido, isto é, os documentos são ordenados segundo sucessão lógica desses códigos, de modo que são colocados juntos os documentos que possuem códigos de localização iguais, ou seja, que tratam do mesmo assunto. Esse código é conhecido como número de chamada e contém, muitas vezes, um nível adicional de ordenação que permite a reunião de obras de um mesmo autor dentro da classificação respectiva.

Em contrapartida, de acordo com o nível de satisfação abaixo de três, aparecem a “introdução de novas tecnologias” (2,8), a “atualização do acervo” (2,3) e a “conservação do acervo” (2,2) o que se considera no primeiro caso (2,8) um nível quase intermediário e nos outros dois (2,3 e 2,2) os níveis mais baixos de satisfação.

Mais uma vez dando evasão as suas inquietações os usuários questionaram se realmente existe introdução de novas tecnologias e se existe não está sendo perceptível.

Essa percepção deixa clara a necessidade da Biblioteca Central, preparar melhor seus funcionários para divulgarem as novas tecnologias existentes e, conseqüentemente, seu uso posterior. Assim, é conveniente, que depois de implantada essas tecnologias sejam divulgadas através de folheto, cartazes ou através da própria Internet no site da Biblioteca, entre outras que julgarem mais apropriada. É oportuno enfatizar que essa divulgação seja periódica já que a cada semestre novos alunos ingressam na UFPB.

Não resta dúvida que depois de feita a divulgação apropriada, os usuários passarão a utilizar esses recursos com mais freqüência.

Além do catálogo automatizado a Biblioteca Central disponibiliza outras tecnologias modernas aos usuários como as bases de dados *online* e em CD-ROM a cargo do Serviço de Informação e Documentação – SID. Bem como a comutação bibliográfica, um serviço onde o usuário localiza e obtém cópias de artigos e revistas, de anais, de partes de livros, teses e dissertações, em bibliotecas de outras instituições, sediadas no Brasil e no Exterior.

Quanto á “atualização do acervo”, apesar de entenderem a escassez dos recursos financeiros para compra de livros, sugeriram assim mesmo, adquirir novos títulos e também que aumentem a quantidade de exemplares, para que possam atender a todos.

Ainda, em relação ao acervo, observou-se, durante a coleta de dados que o setor de periódicos não registra freqüência de usuários o que sugere pelo exposto que

os informantes usam de preferência livros. Talvez isto ocorra, pelo fato dos usuários não terem conhecimento do referido setor.

Quanto á “conservação do acervo”, sugerem que melhorem as formas de conservação pois alguns livros não se encontram em boas condições de uso, ficando sem a capa, com folhas rasgadas e/ou amassadas e algumas vezes, é necessário ler os livros com uma máscara para evitar o contato com os fungos. Essa é uma realidade que enfrentam as bibliotecas brasileiras e que deve receber uma atenção especial!

O desgaste dos materiais tem como causa diversos fatores. Os descritos por Luccas (1995) são exemplos aplicáveis às bibliotecas.

4.2.2 Dimensão Atendimento

Conforme mostra na Tabela 4, que tanto o “empréstimo domiciliar” quanto a “organização do acervo” apresentam uma média de 3,4. Apesar de não atingirem uma média mais alta, estas obtiveram a satisfação dos usuários.

TABELA 4: Dimensão Atendimento

| HIERARQUIA | DIMENSÃO ATENDIMENTO | ESCORE | MÉDIA |
|-------------------|---|---------------|--------------|
| 1 | Empréstimo Domiciliar | 170 | 3,4 |
| 1 | Organização do acervo | 168 | 3,4 |
| 2 | Distribuição, organização e quantidade dos materiais | 152 | 3,0 |
| 2 | Orientação dos bibliotecários quanto ao uso da biblioteca | 148 | 3,0 |
| 3 | Atendimento do bibliotecário responsável da seção | 147 | 2,9 |
| 3 | Acesso aos computadores | 146 | 2,9 |
| 3 | Busca bibliográfica a pedido | 144 | 2,9 |
| 4 | Número de bibliotecários na seção para o atendimento | 121 | 2,4 |
| 5 | Encaminhamento a outras bibliotecas | 113 | 2,3 |

FONTE: Dados Coletados, 2005

Quanto ao empréstimo domiciliar levantou-se dois pontos negativos o primeiro, se refere a filas imensas para fazê-lo e/ou devolver. A realidade mostra que nos horários e datas de pique percebe-se grandes filas o que denota a necessidade de remanejamento para esses horários. O segundo se refere à diminuição do tempo que o usuário pode dispor da obra que passou de 20 para 15 dias.

Constata-se que apesar dessas dificuldades, os usuários continuam fazendo muitos empréstimos de livros, como mostra a Tabela 2. Talvez a Biblioteca Central seja quem melhor ofereça esse serviço no contexto da UFPB.

Quanto á organização do acervo os usuários afirmaram que os livros nunca estão no lugar, fazendo com que eles tenham dificuldades em localizar os livros desejados.

As alternativas “distribuição, organização e quantidade de materiais no espaço físico da biblioteca” e “orientação dos bibliotecários quanto ao uso da biblioteca e de seus serviços”, obtiveram média 3,0, respectivamente o que significa que os informantes optaram pelo nível de satisfação neutro, nem satisfeito/nem insatisfeito.

No sentido exposto o que fazer para tornar os usuários satisfeitos? A resposta a esse questionamento se fundamenta na educação do usuário. No caso da Biblioteca Central os profissionais que trabalham com a orientação quanto ao uso da biblioteca e seus serviços devem passar por um programa de treinamento, no atendimento aos usuários afim de conduzí-los ao efetivo uso dos serviços oferecidos.

Quanto às alternativas referentes ao “atendimento do bibliotecário responsável pela seção”, “acesso aos computadores” e a “busca bibliográfica a pedido” obtiveram uma média de 2,9, respectivamente. Alguns usuários apresentaram pontos negativos para essas questões como: poucos bibliotecários nas seções, dificuldade em identificar quem são esses bibliotecários, principalmente, na seção

de referência. Quanto ao acesso aos computadores consideram que, além de serem poucos, para uma grande quantidade de usuários, estes também não possibilitam o acesso à Internet.

Apenas duas alternativas na dimensão atendimento apresentaram baixo nível de satisfação, “números de bibliotecários para atendimento ao público” com média 2,4, e “encaminhamento a outras bibliotecas em caso de impossibilidade na busca da informação”, que atingiu a média 2,3 . Aqui, também, o usuário registrou que é necessário a presença de bibliotecários para atendimento ao público e que quanto ao encaminhamento a outras bibliotecas isso praticamente não existe na Biblioteca Central.

Essa afirmação aponta a necessidade da Biblioteca Central implantar um serviço referencial que leve o usuário a obter a informação desejada em outras unidades de informação, a exemplo do que já acontece em outras Bibliotecas Universitárias, como é o caso da UFPE.

4.2.3 Dimensão conforto e estética

Na dimensão conforto e estética (Tabela 5) a alternativa “espaço físico” apresentou uma média de 3,8, o que significa satisfação dos usuários. Na concepção dos usuários o espaço físico, que de um lado está destinando ao

público e ao acervo e de outro às pessoas que trabalham na biblioteca, está bem dividido.

TABELA 5: Dimensão Conforto e Estética

| HIERARQUIA | DIMENSÃO CONFORTO E ESTÉTICA | ESCORE | MÉDIA |
|-------------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| 1 | Espaço físico da Biblioteca | 188 | 3,8 |
| 2 | Iluminação da Biblioteca | 168 | 3,4 |
| 3 | Sistema de Segurança da Biblioteca | 146 | 2,9 |
| 4 | Higienização da Biblioteca central | 127 | 2,5 |
| 5 | Conforto Térmico da Biblioteca | 117 | 2,3 |

FONTE: Dados Coletados, 2005.

A alternativa “iluminação da biblioteca” obteve média de 3,4. Apesar dessa média, muitos informaram que em determinados ambientes da biblioteca a iluminação não é suficiente, face às lâmpadas queimadas.

Sobre esse tema Sousa (1999) realizou uma pesquisa sobre a satisfação de usuários e funcionários da Biblioteca Central da UFPB em relação ao conforto lumínico, onde verificou que o sistema de iluminação encontrado na Biblioteca Central caracteriza-se como sistema de iluminação geral que quando utilizado sem um sistema complementar, por si só causa monotonia, não recomendado a um local com postos de trabalhos fixos.

De acordo com esta constatação e, ainda, com a relação entre o maior valor do nível de iluminação atual encontrado, e o valor médio estipulado na NBR 57

(Associação Brasileira de Normas Técnicas, 1991), constatou-se na pesquisa de Sousa (1999) um baixíssimo nível de iluminância.

Percebe-se que, entre a pesquisa de Sousa (1999) e esta, período de seis anos, em nada melhorou a qualidade do conforto lumínico da Biblioteca Central. A situação, talvez, continue a mesma ou até mesmo pior.

Em contrapartida, detectou-se na dimensão conforto e estética, três alternativas com nível baixo de satisfação. A primeira está relacionada com o “sistema de segurança da biblioteca” que apresentou 2,9 de média.

A segunda se refere a “higienização da biblioteca central” com 2,5 de média. Isto significa pouca higienização, ou seja, combate de fungos, ácaros e poeira na biblioteca. A poeira é um dos principais inimigos da biblioteca. O ar poluído pode conter partículas ácidas, gases, ovos de insetos e esporos de fungos (mofo) todos nocivos e prejudiciais ao papel. O reconhecimento dos riscos ambientais deverá conter os seguintes itens, quando aplicáveis (LEITE, 1999):

- a) a sua identificação;
- b) a determinação e localização das possíveis fontes geradoras;
- c) a identificação das possíveis trajetórias e dos meios de propagação dos agentes nos ambientes de trabalho.

A última alternativa com nível de satisfação considerado baixo é o “conforto térmico na biblioteca”, onde apresenta uma média de 2,3. Quanto a essa alternativa os usuários disseram que o ambiente é muito quente e que não apresenta nenhum sistema de refrigeração.

O conforto térmico ou climatização é o conjunto de processos empregados para se obter, por meio de aparelhos, em recinto fechado, condições ambientais de temperatura, umidade, pressão, etc. Adequadas ao bem-estar dos que nele se encontrem (FERREIRA, 2000).

Com base nisso, para climatizar uma biblioteca seria deixá-la com temperatura e umidade adequadas a todo material nela disponível assim como ao bem estar das pessoas que a freqüentam.

Leite (1999) realizou uma pesquisa sobre conforto térmico na Seção de Periódicos da Biblioteca Central da UFPB. Apesar de ter sido medidos a temperatura e a umidade apenas nessa seção, verificou-se que a arquitetura e a localização do prédio são inadequadas, pois além de ser uma construção em concreto esta possui grande quantidade de lâminas de vidros dispostas em diagonal deixando aberturas. A proximidade com a mata, que por si acumula grande quantidade de umidade que é transferida naturalmente pelo ar. Junto com o ar transfere-se uma grande quantidade de fungos o que amplia as condições de insalubridade da Biblioteca Central.

Constatou-se que entre 1999 e 2005, também, nada foi feito para melhorar a qualidade do conforto térmico da Biblioteca Central da UFPB.

4.2.4 Dimensão qualidade percebida

Na dimensão qualidade percebida (Tabela 6), apesar de apresentar apenas uma alternativa, esta obteve uma média 3,0 o que significa que os usuários estão nem satisfeitos/nem insatisfeitos, com os serviços da Biblioteca Central.

Na medida que os outros serviços, referentes às dimensões já analisadas anteriormente, forem melhorando essa dimensão melhorará também.

TABELA 6: Dimensão Qualidade Percebida

| HIERARQUIA | DIMENSÃO QUALIDADE PERCEBIDA | ESCORE | MÉDIA |
|-------------------|---|---------------|--------------|
| 1 | Satisfação dos serviços da Biblioteca Central | 152 | 3,0 |

FONTE: Dados Coletados, 2005.

A análise das quatro dimensões estudadas da Biblioteca Central da UFPB conduz a afirmação de que essa biblioteca deve envidar esforços para que o grau de satisfação dos seus usuários atinja um nível mais elevado, pois só assim a Biblioteca Central poderá cumprir o seu papel de disseminadora da informação, buscando sempre a qualidade dos seus serviços.

4.3 Diretrizes para melhoria dos serviços da Biblioteca Central da UFPB

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, traçou-se algumas diretrizes para melhoria dos serviços da Biblioteca da UFPB.

4.3.1 Dimensão competência

- a) Implantar um serviço de reserva e de informações sobre empréstimo no catálogo informatizado;
- b) Fornecer melhores informações sobre como localizar os livros nas estantes, através da catalogação, ou número de chamada;
- c) Implantar formas de divulgação das novas tecnologias disponíveis na biblioteca;
- d) Adquirir novos livros e assinaturas de periódicos;
- e) Melhorar as formas de conservação do acervo.

4.3.2 Dimensão atendimento

- a) Formular novas normas para o empréstimo domiciliar;
- b) Aumentar a presença de funcionários em todas as seções, principalmente na seção do empréstimo;
- c) Organizar o acervo, sinalizando melhor as estantes;
- d) Procurar uma forma de identificação dos bibliotecários;
- e) Disponibilizar mais computadores para pesquisa e elaboração de trabalhos;
- f) Encaminhar os usuários para outras bibliotecas, inclusive as setoriais, em caso de não dispor da informação desejada pelo usuário;
- g) Investir na capacitação da equipe que atua na biblioteca, principalmente os bibliotecários;
- h) Divulgar, periodicamente, os recursos e serviços disponíveis na biblioteca;
- i) Remanejar funcionários para os horários de maior fluxo de usuários, na biblioteca.

4.3.3 Dimensão conforto e estética

- a) Melhorar a iluminação da biblioteca;
- b) Melhorar o sistema de segurança;
- c) Higienizar, eficientemente, a biblioteca;
- d) Implantar um sistema de refrigeração na biblioteca.

4.3.4 Dimensão qualidade percebida

Melhorar de uma forma geral, e na medida do possível, todos os serviços da Biblioteca Central, citados anteriormente.

Algumas dessas diretrizes tem como base sugestões dos informantes da pesquisa, uma que apesar de não ter sido solicitado no questionário, alguns usuários fizeram de alguma forma, suas sugestões. Este fato demonstra o interesse dos mesmos pela Biblioteca Central, querendo contribuir dessa forma para o desenvolvimento da mesma.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre a qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB, levantou informações importantes a partir das opiniões dos usuários que, se propuseram a colaborar com esta pesquisa.

Acredita-se que virão outros estudos com objetivos de renovação e aprimoramento dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UFPB, uma vez que se trata de um tema relevante para a Biblioteca.

As considerações finais dessa pesquisa giram em torno das características dos usuários da Biblioteca Central e da qualidade dos serviços da referida biblioteca, objeto da pesquisa.

5.1 Quanto ao usuário

Conforme já mencionado, a maioria dos usuários usa com frequência a Biblioteca, tendo uma representatividade de 86%, confrontando-se com 14% que não faz uso frequente. Essa análise nos leva a registrar que se trata de usuários reais, uma vez que a grande maioria registrou que frequenta sempre a Biblioteca Central.

O uso da Biblioteca Central pelos usuários é bastante significativo destacando-se o uso frequente de: “empréstimo domiciliar”, da “utilização das instalações para estudo” e das “fontes de informação para realizar trabalhos”.

A situação acadêmica dos usuários pesquisados conduz a dois tipos de usuários: alunos de graduação, um grande contingente, e alunos de pós-graduação. Quanto ao vínculo desses alunos com os cursos, os que congregam mais alunos são: nutrição, letras e engenharia mecânica.

5.2 Quanto à qualidade dos serviços da Biblioteca Central da UFPB

Conforme já mencionada na apresentação dos resultados, uma avaliação acima de três indica, em termos gerais, satisfação em relação à alternativa e uma avaliação abaixo de três indica, em termos gerais, insatisfação em relação à alternativa.

Com base nesse entendimento percebe-se que apesar de várias alternativas terem obtido média acima de três, nenhuma alcançou média cinco. Apesar desta constatação os usuários estão parcialmente satisfeitos com a qualidade dos serviços da Biblioteca Central.

A média considerada no nível de insatisfação se deu na Dimensão competência para os serviços de “conservação” e “atualização do acervo”, na Dimensão atendimento para “número de bibliotecários da seção para atendimento ao público” e “encaminhamento a outras bibliotecas” e finalmente na Dimensão conforto e estética para “conforto térmico da biblioteca”.

Quanto ao problema do conforto térmico da biblioteca, é imprescindível tomar algumas medidas. A impermeabilização da estrutura do prédio a vedação das aberturas e obviamente a climatização de todos os setores, pois a utilização de ar condicionado produz o ambiente ideal para uma biblioteca, tanto para os livros, permitindo a sua conservação, livrando-os de insetos, fungos e microorganismos, como para os funcionários e usuários, dando-lhes conforto necessário e uma maior concentração nos estudos, nas leituras e no trabalho.

Os usuários que optaram pelo nível de avaliação neutro, nem satisfeito/nem insatisfeito, se direcionaram, hierarquicamente, a “catalogação como forma de auxílio na busca da informação” da Dimensão competência, é interessante

ressaltar que, embora a pergunta não solicitasse, alguns dos entrevistados registraram não entenderem os códigos de localização dos livros, portanto, pedem auxílio aos profissionais bibliotecários. Na “distribuição, organização e quantidade dos materiais” e “orientação dos bibliotecários quanto ao uso da biblioteca” da Dimensão atendimento e na “satisfação dos serviços da Biblioteca Central” da Dimensão qualidade percebida.

A satisfação parcial dos usuários da biblioteca é, hierarquicamente, representada no “espaço físico da biblioteca” da Dimensão conforto e estética; na “utilização do catálogo informatizado” da Dimensão competência; no “empréstimo domiciliar” e “organização do acervo” da Dimensão atendimento e finalmente, a “iluminação da Biblioteca” da Dimensão conforto e estética.

Os estudos da qualidade se fazem necessários na Biblioteca Central/UFPB, pela sua contribuição a eficiente gestão da informação no âmbito dessa biblioteca. Por outro lado, devem ser contínuos para se detectar a qualidade dos serviços bem como a satisfação dos usuários em relação a essa biblioteca.

A adoção de medidas que utilizem a filosofia da qualidade implica a integração e participação de todo o quadro de pessoal do serviço de informação na definição e realização do que é produzir com qualidade. Para isso, é preciso escolher dentre as abordagens existentes sobre qualidade, aquela que melhor se aplique a cada caso em particular. A filosofia de Deming é a mais adequada, pois, a qualidade passa a existir quando cada indivíduo na biblioteca compreende e adota a filosofia da melhoria constante e quando todos os processos/atividades estiverem sob controle estatístico.

A percepção dos usuários sobre as dimensões da qualidade nos serviços da Biblioteca Central são mais significativas no tocante as dimensões competência, atendimento e conforto e estética, podendo-se, portanto, concluir que essas dimensões são as que mais se aplicam à Biblioteca Central.

As expectativas dos usuários se direcionam ao mínimo que pode oferecer uma biblioteca, uma infraestrutura digna de qualquer funcionamento razoável e aquisição de informação de qualidade e em quantidade. Nesse sentido, pode-se afirmar que os usuários não foram ousados quanto as perspectivas futuras em relação à Biblioteca Central.

Não resta dúvida de que o estudo das dimensões da qualidade na percepção dos usuários da Biblioteca Central pode conduzi-la a interagir, da melhor forma possível, com os usuários, e os mesmos com a biblioteca, objetivo maior de qualquer sistema de informação.

5.3 Sugestões

Finalmente, encerra-se essa dissertação sugerindo novos estudos, no campo da Biblioteca Central, a exemplo dos estudos de uso da biblioteca pelos professores, estudo sobre recursos humanos da Biblioteca Central bem como estudos sobre qualidade, que se considera um tema que se deve ser desenvolvido com certa regularidade pela sua importância para a biblioteca.

REFERÊNCIAS

ANJARD, Ronald P. Total quality management: key concepts. **Work Study**, v.47, n.7,p.238-47, 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 57**: iluminância de interiores. Rio de Janeiro, 1991.13p.

CERQUEIRA, Jorge Pedreira de. **ISO 900**: no ambiente da qualidade total. São Paulo: Imagem, 1994.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento**: a arte de garantir a qualidade. 3.ed. São Paulo: José Olímpio, 1988.

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

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços**: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron, 1990.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 21, n. 3. p. 186-191, set./dez. 1992.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle de qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FERNANDES, Jenete Monteiro. **Ações de melhoria do serviço jurisdicional prestado pelo Tribunal de Justiça da Paraíba**: diagnóstico da qualidade percebida. 2002. 164f. (Especialização em Gestão da Qualidade e Produtividade) Centro de Tecnologia, UFPB, João Pessoa.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

FONSECA, Nadia Lobo da et al. Desenvolvimento de indicadores de qualidade para o planejamento da gestão em unidades de informação da Rede Sirius – Rede de bibliotecas da UERJ. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2002.

GIANESI, Irineu G. N., CORRÊA. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

HAYES, Bob E. **Medindo a satisfação do cliente: desenvolvimento e uso de questionários**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

HOROVITZ, Jacques. **Qualidade de serviço: a batalha pela conquista do cliente**. São Paulo: Nobel, 1993.

IDROGO, Aurélia Acuña. **Gerenciamento da Qualidade em Serviços**. João Pessoa: [s.n.], 2004. Texto didático.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle de qualidade total: à maneira japonesa.** Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.** São Paulo: Pioneira, 1992.

KAZMIER, Leonard J. **Estatística aplicada a economia e administração.** São Paulo: McGraw-Hill, 1982.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LEITE, Ana Lúcia. **Microclima da Biblioteca Central da UFPB.** 1999. 35f. Monografia. (Graduação em Biblioteconomia). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa, 1999.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos et al. **Formas e expressões do conhecimento: introdução às fontes de informação.** Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998. p. 347-366.

LUCAS, Lucy; SERIPIERRI, Dione. **Conservar para não restaurar: uma proposta para preservação de documentos em bibliotecas.** Brasília: Thesaurus, 1995.

LONGO, Rose Mary Juliano, VERGUEIRO, Waldomiro. **Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua**

implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.1, n.1, p.39-59, jul./dez. 2003.

MARTINS, Eliane Ferreira. **A lógica do desempenho com base na qualidade percebida pelo cliente: o caso da restauração comercial**. 1999. 135f, Dissertação. (Mestrado em Engenharia de Produção). Centro de Tecnologia, UFPB, João Pessoa, 1999.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 2. ed. São Paulo: Ática, 1996.

MELO, Márcio Helder. **A Gestão da Qualidade Total e as perspectivas dessa tendência nos Serviços Públicos**. 2000. Monografia. (Especialização em Contabilidade e Auditoria Pública. Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 17. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

MIRANDA, Roberto Lira. **Qualidade total: rompendo as barreiras entre a teoria e a prática**. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

PAIVA, Eliane Bezerra. **Entre as normas e os desejos: a indexação de Periódicos na Biblioteca Central da UFPB da Universidade Federal da Paraíba**. 2002. 156f. (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa, 2002.

PARASURAMAN, A.; et al. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v.49, p.41-50, 1985.

RANGEL, Alexandre. **Momento da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3.ed. ver. aum. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Edilene Galdino dos. **Gerenciamento da rotina na Biblioteca Setorial do Campus II da UFPB:** análise de resultados na perspectiva do cliente interno. 1999. 173f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa, 1999.

SARMENTO, Adriana Godoy da Silveira. Preservar para não restaurar. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 2. 2003, Florianópolis.

SILVA, Francisco Antonio Cavalcanti da. **Planejamento estratégico.** João Pessoa: [s.n.], 2001. 60p. Texto didático.

SILVA, Germana Laura Helena da. **As dimensões da qualidade nos serviços da biblioteca setorial do DEP.** João Pessoa: UFPB, 2002. 60f. Monografia. (Especialização em Gestão da Qualidade e Produtividade). Centro de Tecnologia, UFPB, João Pessoa, 2002.

SILVA, Reinaldo O. A qualidade e a excelência organizacional. In:_____. **Teorias da administração.** São Paulo: Pioneira, 2001. cap. 18 p. 443-484.

SOUSA, Maria das Graças de Sousa e. **Ambientação na Biblioteca Central:** conforto lumínico. 1999. 41f. Monografia. (Graduação em Biblioteconomia). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa.

THIOLLENT, Michel Jean-Marie. Aspectos qualitativos da metodologia de pesquisa com objetivos de descrição, avaliação e reconstrução. **Cadernos de Pesquisa,** São Paulo, n. 49, p. 45-50, maio 1984.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Biblioteca Central. **Sistemoteca**. Disponível em: <<http://www.sistemoteca.fpb.br>>. Acesso em: 20 de abril de 2005.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação: o foco no cliente**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 2000.

WARD, Patricia Layzell. Trends in library management. **Library Review**, v.49, n.9, p.436-41, 2000.

XAVIER, Nádya da Silva. **As dimensões da qualidade no serviço móvel celular**. 1999. 37f. Monografia. (Especialização em Gestão da Qualidade e Produtividade). Centro de Tecnologia, UFPB, João Pessoa, 1999.

APÊNDICE A

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Este questionário objetiva identificar as dimensões de qualidade mais exploradas pelos usuários nos serviços da Biblioteca Central da UFPB. Para tanto, queremos obter sua opinião sobre os aspectos que você considera mais importante. Agradecemos a sua colaboração.

QUESTIONÁRIO

PARTE 1: PERFIL DO USUÁRIO

1.1 Você usa com frequência a Biblioteca central da UFPB

- () sim
() Não

1.2 Você frequenta a Biblioteca para:

- () empréstimos de livros
() utilizar as instalações para estudar
() utilizar as fontes de informação para realizar trabalhos
() outro(s) qual(is) _____

1.3 Situação Acadêmica

- () Aluno(a) de Graduação Curso: _____ Período Letivo: _____
() Aluno (a) de Pós-Graduação Curso: _____
() Professor (a) Departamento: _____

PARTE 2: QUALIDADE NOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL/UFPB

De acordo com a escala abaixo, avalie os seguintes itens relacionados à Biblioteca Central/UFPB

- 1 Plenamente satisfeito
- 2 Parcialmente satisfeito
- 3 Nem satisfeito/Nem insatisfeito
- 4 Parcialmente insatisfeito
- 5 Plenamente insatisfeito

| | |
|--|--|
| 2.1 DIMENSÃO COMPETÊNCIA (qualidade das atividades técnicas que viabilizam o serviço de biblioteca) | |
| 1 Quanto à atualização do acervo da Biblioteca Central | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 2 Quanto à utilização do catálogo informatizado (autor, título e assunto) | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 3 Quanto à introdução das novas tecnologias | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 4 Quanto à conservação do acervo | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 5 Quanto à catalogação como forma de auxílio na localização de livros (autor, título e assunto) | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 2.2 DIMENSÃO ATENDIMENTO (qualidade na comunicação entre bibliotecário e usuário) | |
| 1 Quanto a organização do acervo (livros nas estantes) | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 2 Quanto a orientação dos bibliotecários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 3 Quanto ao serviço de empréstimo domiciliar | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 4 Quanto ao acesso dos computadores | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 5 Quanto ao atendimento do bibliotecário responsável da seção | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 6 Quanto ao número de bibliotecários na seção para atendimento ao público | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 7 Quanto a realização de busca bibliográfica a pedido | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 8 Quanto ao encaminhamento a outras bibliotecas em casos de impossibilidade na busca da informação | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 9 Quanto a distribuição, organização e quantidade dos materiais (mesas, computadores, estantes, livros etc) no espaço físico da biblioteca | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 2.3 DIMENSÃO CONFORTO E ESTÉTICA (qualidade nas instalações e na aparência da biblioteca) | |
| 1 Quanto a iluminação da biblioteca | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 2 Quanto ao conforto térmico da biblioteca | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 3 Quanto ao espaço físico da biblioteca | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 4 Quanto a higienização da biblioteca (combate a fungos, ácaros, poeira etc) | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 5 Quanto ao sistema de segurança da biblioteca | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| 4 DIMENSÃO QUALIDADE PERCEBIDA (a imagem que se tem da biblioteca) | |

| | |
|---|--|
| 1 Quanto á satisfação em relação aos serviços da Biblioteca Central | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
|---|--|

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)