

FACULDADE NOVOS HORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração
Mestrado

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS:
a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas
e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto no Estado de
Minas Gerais**

Luciana Matias Felício Soares

Belo Horizonte
2013

Luciana Matias Felício Soares

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS:
a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas e
Informação da Universidade Federal de Ouro Preto no Estado de
Minas Gerais

Projeto de Dissertação apresentado ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dra. Caissa Veloso e Sousa

Linha de pesquisa: Tecnologias de Gestão e Competitividade

Área de concentração: Organização e Estratégia

Belo Horizonte
2013

Soares, Luciana Matias Felício

S676a

Avaliação da qualidade de serviços: a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto no Estado de Minas Gerais. / Luciana Matias Felício Soares. Belo Horizonte: FNH, 2013.

158 f.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Caissa Veloso e Sousa.

Dissertação (mestrado) – Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração

1. Marketing de serviços. 2. Qualidade em serviços. 3. Bibliotecas universitárias. I. Sousa, Caissa Veloso e. II. Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título

CDD: 351.07

Ficha elaborada por Murilo L.G.Oliveira – CRB-6/2902

AGRADECIMENTO

A Deus, por me conceder forças para terminar esta jornada.

À minha orientadora, Professora Doutora Caissa Veloso e Sousa, pela compreensão, paciência e pela valiosa orientação nesta etapa da minha vida.

À minha família, pelo amor e carinho dispensados em tantos momentos.

A todos os meus colegas de mestrado, em especial Adriana, Lygia e Lilian pela ajuda, a palavra amiga nos momentos difíceis.

Aos funcionários e professores da Faculdade Novos Horizontes pelas inúmeras contribuições e esclarecimentos, em especial as secretarias Bia e Wânia.

Aos bibliotecários, funcionários, alunos e professores da UFOP pela valiosa participação na pesquisa.

RESUMO

Assim como nas empresas privadas, a administração pública deve acompanhar as demandas da sociedade por novos produtos e serviços com maior qualidade e eficiência. Nesse sentido, surgiram as reformas administrativas, movimento que foi chamado de Administração Pública Gerencial. Compondo esse contexto, na área de educação, a biblioteca é considerada um dos aportes importantes, pois ela faz parte de uma das categorias de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Sendo assim, a partir dos parâmetros das avaliações dos cursos, os gestores responsáveis pelos serviços prestados pelas bibliotecas passaram a se preocupar, de forma sistemática, com a qualidade desses serviços, e a buscar aporte na área de Marketing, visto que esta desenvolveu estudos sobre a qualidade de serviços. Neste contexto, o objetivo geral da pesquisa foi identificar e analisar a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas e Informação na Universidade Federal de Ouro Preto, no Estado de Minas Gerais, acerca da qualidade dos serviços prestados por essas bibliotecas. Para atender a esse objetivo, adaptou-se a escala Servqual desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006) e o modelo Libqual desenvolvido pelos pesquisadores Cook, Thompson e Heath (2004), para a elaboração do roteiro de entrevistas e do questionário. Sendo assim, a pesquisa foi dividida em duas etapas, a primeira de abordagem qualitativa e a segunda quantitativa. A fase qualitativa compreendeu entrevista semiestruturada com 13 funcionários, sendo sete auxiliares de biblioteca e seis bibliotecários, que pertenciam à mesma biblioteca setorial. A fase quantitativa ocorreu por meio de aplicação de questionário a 325 usuários nos três *campi*. Os dados provenientes das entrevistas foram analisados por meio da análise de conteúdo e os dados dos questionários foram computados estatisticamente por meio de técnicas univariadas, como a estatística descritiva e os testes não paramétricos de Friedmann, Wilcoxon, Mann-Whitney e Kruskal-Wallis. Na apresentação e na análise de dados, na etapa qualitativa, verificou-se que tanto os auxiliares quanto os funcionários apontaram aspectos positivos e negativos nos serviços prestados. Destacaram-se como pontos positivos o atendimento ao usuário, a pesquisa e a agilidade no atendimento. E como pontos negativos, destacaram-se aspectos que poderiam ser melhorados nas bibliotecas, como espaço físico, aquisição de equipamentos e aumento do quadro de auxiliares de biblioteca e bibliotecários. Na etapa quantitativa, verificou-se que em nenhuma dimensão avaliada a percepção supera a expectativa, ou seja, os serviços não atendem as demandas e necessidades dos usuários. Sugere-se, portanto, haver pontos de melhorias em vários aspectos na prestação dos serviços das bibliotecas do Sisbin, sendo que a questão mais crítica se refere à dimensão da segurança, que versa sobre o comportamento dos funcionários e a confiança que esse inspira no atendimento ao usuário e a menor diferença na dimensão empatia, que versa sobre os funcionários da biblioteca entenderem as necessidades específicas dos usuários. Como limitação desta pesquisa identificou-se aquela que se refere ao tipo de pesquisa adotado, o estudo de caso, que não permite generalização científica. Sugere-se para pesquisas futuras a realização de estudos longitudinais, a análise dos dados obtidos por meio da análise fatorial e a ampliação da pesquisa a outras instituições tanto públicas quanto privadas.

Palavras-chave: Marketing de serviços. Qualidade de serviços. Servqual. Bibliotecas Universitárias. Comportamento do consumidor. Libqual.

ABSTRACT

As well as in private companies, public administration must keep up with the demands of society for new products and services with greater quality and efficiency. Thus, the administrative reforms which were a movement called managerial public administration have come up. Within this context, regarding the area of education, the library is considered one of the important contributions because it is part of one of the categories of evaluation of the National Educational System of College Evaluation (Sinaes). Thus, from the parameters of the evaluations of the courses, the managers responsible for the services provided by libraries began to worry, consistently with the quality of these services, and to seek funding for the area of marketing, because this area has developed studies on the quality of the services. In this context, the general objective of this research was to identify and analyze the perceptions of the employees and the users of the library and Information systems at the Federal University of Ouro Preto, in Minas Gerais State, about the quality of the services provided by these libraries. In order to achieve this goal, the Servqual scale developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (2006) was adopted and the Libqual model developed by the researchers Cook, Thompson and Heath (2004), were used for the preparation of the script of the interviews and the questionnaire. Thus, the research was divided into two stages, the first a qualitative approach and the second quantitative. The qualitative phase included semi-structured interview with thirteen employees, six librarians and seven library assistants, who belonged to the same sector of the library. The quantitative phase occurred through the questionnaires responded by 325 users on three campuses. The data from the interviews were analyzed using content analysis and the data from the questionnaires were statistically computed using univariate techniques, such as descriptive statistics and nonparametric tests by Friedmann, Mann-Whitney and Wilcoxon, Kruskal-Wallis. In the presentation and the data analysis, in the qualitative stage, it was verified that the assistants as well as the employees pointed out the positive and negative aspects in the services provided. The positive highlights are the customer service, the research and the agility in providing the service required. The negative highlights point out the aspects that could be improved in the libraries, such as the physical space, the purchase of equipment and the increase of the number of assistants and librarians. Concerning the quantitative phase, it was found that in any dimension assessed the perception exceeds expectation, in other words, the services do not meet the demands and needs of users. It is suggested, therefore, be points of improvements in various aspects of service delivery of the Sisbin libraries, and the more critical question concerns the security dimension, which concerns the behavior of employees and that inspires confidence in care user and the smallest difference in the empathy dimension, which deals with library staff understand the specific needs of users. It was identified as a limitation of this research the type of research adopted, the case study, it does not allow generalization. It is suggested for future investigations longitudinal studies, the analysis of the data obtained by means of factorial analysis and the extension of the research to other institutions both public and private.

Keywords: Marketing Services. Quality of services. Servqual. University Libraries. Consumer behavior. Libqual.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - As atividades de uma biblioteca	28
FIGURA 2 - Fluxograma para empréstimo de itens conhecidos	29
FIGURA 3 - Fluxograma para busca bibliográfica	30
FIGURA 4 - O triângulo do marketing de serviço	37
FIGURA 5 - Processo decisório do cliente	50
FIGURA 6 - Conjunto conhecido, evocado e considerado	51
FIGURA 7 - Busca de informação	55
FIGURA 8 - A metáfora do sense-making	59
FIGURA 9 - Modelo de uso da informação.....	60
FIGURA 10 - Modelo de qualidade de serviços	63
FIGURA 11 - A lacuna do cliente	64
FIGURA 12 - As dimensões de serviço do Libqual+®.....	68

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Vinte e dois itens da escala Libqual: versão em português	69
QUADRO 2 - Categorização para análise de conteúdo	74
QUADRO 3 - Características dos auxiliares de bibliotecas entrevistados.....	81
QUADRO 4 - Características dos bibliotecários entrevistados.....	89
QUADRO 5 - Distribuição da análise das questões do questionário.....	103
QUADRO 6 - Comparação entre as opiniões dos funcionários e usuários	125
QUADRO 7 - Contribuições do estudo para os objetivos específicos	134

LISTA DE TABELAS

TABELA 1- Acervo das bibliotecas do Sisbin - 2012.....	27
TABELA 2 - Dados da circulação das bibliotecas do Sisbin - 2012.....	27
TABELA 3 - Distribuição dos entrevistados por frequência de utilização das Bibliotecas.....	100
TABELA 4 - Distribuição dos entrevistados por sexo.....	101
TABELA 5 - Distribuição dos entrevistados por faixa etária.....	101
TABELA 6 - Distribuição dos entrevistados por faixa de renda média familiar.....	101
TABELA 7 - Distribuição dos entrevistados por estado civil.....	102
TABELA 8 - Distribuição dos entrevistados por formação acadêmica.....	102
TABELA 9 - Cargo/função dos entrevistados na Universidade.....	103
TABELA 10 - Caracterização dos usuários sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas segundo as dimensões de expectativa.....	104
TABELA 11 - Teste de Friedman para comparação entre as dimensões – Expectativa.....	105
TABELA 12 - Caracterização dos usuários sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas segundo as dimensões de percepção.....	105
TABELA 13 - Teste de Friedman para comparação entre as dimensões – Percepção.....	106
TABELA 14 - Comparação entre as variáveis da dimensão Confiabilidade - Expectativa e Percepção.....	107
TABELA 15 - Comparação entre as variáveis da dimensão Responsividade - Expectativa e Percepção.....	107
TABELA 16 - Comparação entre as variáveis da dimensão Segurança - Expectativa e Percepção.....	108
TABELA 17 - Comparação entre as variáveis da dimensão Empatia - Expectativa e Percepção.....	108
TABELA 18 - Comparação entre as variáveis da dimensão Tangíveis - Expectativa e Percepção.....	109
TABELA 19 - Comparação entre as variáveis da dimensão Controle da Informação - Expectativa e Percepção.....	110
TABELA 20 - Comparação das dimensões por sexo – Expectativa.....	111
TABELA 21 - Comparação das dimensões por frequência de utilização – Expectativa.....	112
TABELA 22 - Comparação das dimensões por faixa etária – Expectativa.....	113
TABELA 23 - Comparação das dimensões por renda – Expectativa.....	114
TABELA 24 - Comparação das dimensões por frequência de utilização – Instituto no qual o entrevistado foi abordado – Expectativa.....	115
TABELA 25 - Comparação das dimensões por sexo – Percepção.....	116
TABELA 26 - Comparação das dimensões por frequência de utilização – Percepção.....	117
TABELA 27 - Comparação das dimensões por faixa etária – Percepção.....	118
TABELA 28 - Comparação das dimensões por renda – Percepção.....	119

TABELA 29 - Comparação das dimensões por – Instituto no qual o entrevistado foi abordado – Percepção	120
TABELA 30 - Diferença entre expectativa e percepção	121

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARL - Association of Research Libraries
Capes - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Cead - Centro de Educação Aberta e à Distância
Cobib - Coordenadoria de Bibliotecas
Comut - Programa de Comutação Bibliográfica
Degeo/Demin- Departamento de Geologia e Mineração
Demus- Departamento de Música
Edtm- Escola de Direito, Turismo e Museologia
Efar- Escola de Farmácia
EM - Escola de Minas
Emed – Escola de Medicina
Enut - Escola de Nutrição
Fies - Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior
Fipse - U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education
IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Icea - Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas
Iceb- Instituto de Ciências Exatas e Biológicas
Ichs - Instituto de Ciências Humanas e Sociais
Icsa- Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
Ifac- Instituto de Filosofia, Artes e Cultura
Inep- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
NPM - New Public Management
Obras Raras – Biblioteca de Obras Raras
PDE - Plano de Desenvolvimento da Educação
PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional
PIB - Produto Interno Bruto
Pnaes - Plano Nacional de Assistência Estudantil
Prouni - Programa Universidade para Todos
Reuni - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

Sinaes - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

Sisbin - Sistema de Bibliotecas e Informação

Tamu - Texas A&M University

UFOP- Universidade Federal de Ouro Preto

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	Problema de pesquisa	18
1.2	Objetivos	19
1.2.1	Objetivo geral.....	20
1.2.2	Objetivos específicos.....	20
1.3	Justificativa.....	20
2	AMBIÊNCIA DO ESTUDO	23
3	REFERENCIAL TEÓRICO	33
3.1	Marketing de serviços.....	33
3.1.1	Endomarketing	36
3.2	Serviços públicos.....	38
3.3	Qualidade dos serviços	43
3.4	Comportamento do consumidor/cliente.....	46
3.4.1	Modelo do processo decisório, segundo Sheth, Mittal e Newman	50
3.4.2	Modelo do processo decisório, segundo Engel, Blackwell e Miniard	54
3.5	Uso e necessidade de informação.....	56
3.6	Escalas de mensuração da qualidade nos serviços	61
3.6.1	Modelo de Gap e Escala Servqual	62
3.6.2	Escala Libqual	66
4	METODOLOGIA.....	70
4.1	Caracterização da pesquisa	70
4.2	Pesquisa qualitativa	71
4.2.1	Unidades de análise e sujeitos da pesquisa.....	71
4.2.2	Técnica de coleta de dados.....	72
4.2.3	Técnica de análise de dados	73
4.3	Pesquisa quantitativa.....	74
4.3.1	População e amostra	75
4.3.2	Técnica de coleta de dados.....	77
4.3.3	Técnica de análise de dados	77
4.4	Pré-teste do questionário	79
4.5	Aspectos éticos da pesquisa	80
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	81
5.1	Fase qualitativa.....	81
5.1.1	Entrevista com os auxiliares de biblioteca	81
5.1.2	Entrevista com os bibliotecários	89
5.1.3	Comparação das entrevistas dos auxiliares e bibliotecários.....	96
5.2	Fase quantitativa	100
5.2.1	Composição da amostra.....	100
5.2.2	Análise univariada da escala Servqual.....	103
5.2.3	Análise Bivariada: Expectativa.....	110
5.2.4	Análise Bivariada: Dimensão Percepção	116
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	127

APÊNDICES	143
ANEXO	158

1 INTRODUÇÃO

Assim como nas empresas privadas, a administração pública deve acompanhar as demandas da sociedade por novos produtos e serviços com maior qualidade e eficiência. As reformas administrativas ocorridas no Brasil, principalmente a partir de 1994, na primeira gestão do governo de Fernando Henrique Cardoso, vêm ao encontro desse objetivo, tendo como principais metas melhorar a qualidade dos serviços na administração pública e atender às demandas do cidadão. “Essas novas práticas são conhecidas como *New Public Management* (NPM) ou Administração Pública Gerencial (AP Gerencial)” (DI GIACOMO, 2005, p.156).

Fadul e Silva (2008) acrescentam que uma das principais motivações da reforma administrativa é alcançar maior eficácia nas políticas públicas e sociais por meio do ajuste das contas públicas. A esse respeito, Bresser-Perreira (1998, p.217) esclarece que “o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, aprovado pela Câmara da Reforma do Estado em setembro de 1995, definia três dimensões para a Reforma Gerencial da administração pública brasileira: institucional, cultural e de gestão”. A dimensão da gestão tem como base a ‘gestão pela qualidade total’ advinda do setor privado, mas, como ressalta o autor, esta pode ser adaptada para o setor público, com as devidas alterações.

Essa preocupação por parte do governo em relação à qualidade está presente na educação, por meio de ações como o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), criado em 2007 pelo Ministério da Educação, no governo de Luiz Inácio Lula da Silva, então presidente da república, e do ministro da Educação Fernando Haddad. O plano tem como princípios “educação sistêmica, ordenação territorial e desenvolvimento” da educação, e como propósitos “qualidade, equidade e potencialidade” (BRASIL, 2013, p.41). O PDE abarca quatro eixos estruturais, que são: a educação básica, educação superior, educação profissional e alfabetização.

Na vertente da educação superior, as iniciativas do governo foram o Plano Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes), o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies), o Programa Universidade para Todos (Prounif) e o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

(Reuni). Esse último prevê a reestruturação acadêmica como forma de elevar a qualidade do ensino (BRASIL, 2012). Composto esse contexto, a biblioteca é um dos aportes importantes da educação, pois ela faz parte de uma das categorias de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

A avaliação para reconhecimento dos cursos de Graduação, Bacharelado e Licenciatura no Sinaes envolve três dimensões ou categorias: a organização didático-pedagógica, o corpo docente e as instalações físicas. Especificamente na categoria instalações físicas, as bibliotecas se destacam, pois, dentre os dez indicadores que compõem essa dimensão, três se referem à biblioteca, o que demonstra sua importância na avaliação de instituições de ensino superior (BRASIL, 2009).

A partir dos parâmetros das avaliações dos cursos, os gestores responsáveis pelos serviços prestados pelas bibliotecas passaram a se preocupar, de forma sistemática, com a qualidade desses serviços, visando se adequar aos quesitos exigidos na avaliação. A avaliação da qualidade de serviços é uma ferramenta estratégica para a gestão de Unidades de Informação como as Bibliotecas, sendo uma etapa importante para melhoria dos serviços prestados por esses órgãos, pois o planejamento permite elaborar políticas e diretrizes para alcançar o objetivo almejado (LANCASTER, 1996). Uma das formas de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos consiste em verificar se os clientes das bibliotecas percebem que esses serviços atendem a suas demandas e necessidades de informação, o chamado foco no cliente, que procura aproximar o fornecedor de produto/serviço e seus clientes (VERGUEIRO, 2002).

O Marketing desempenha um papel importante na gestão das organizações, pois conforme destaca Amaral (2001, p.75), este “pode ser entendido como a combinação de técnicas, cuja aplicação visa ao perfeito processo de troca, beneficiando todos os elementos que nela interagem”. Sendo assim, é possível que setores de informação, como as bibliotecas, se beneficiem com os estudos e técnicas do Marketing, de modo a atender melhor o seu cliente, entre os quais os estudos sobre a qualidade de serviços na área de Marketing de serviços. O cliente ganha com esse processo que possibilita que suas necessidades sejam atendidas.

A preocupação com a qualidade de serviços é um tema que instiga atenção de especialistas e professores na área de Administração, desde a década de 1980. Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006) observam que a qualidade de serviços foi discutida por autores como Lehtinen e Lehtinen¹(1982); Grönroos²(1982); Sasser, Olson e Wyckoff³ (1978).

Esses pesquisadores desenvolveram três temas centrais: o primeiro sobre a dificuldade dos clientes em avaliar a qualidade de serviços, sendo esta maior do que a avaliação dos bens; o segundo sobre a avaliação da qualidade, vista como a relação entre a expectativa e a percepção dos serviços prestados; e o terceiro abrange a qualidade de serviços sob uma perspectiva que vai além dos resultados dos serviços e que também procura desenvolver o processo do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 2006).

Para a organização, a avaliação da qualidade de serviços, se comparada à dos bens, é uma tarefa difícil, uma vez que envolve fatores intangíveis, pois os serviços não podem ser estocados e não podem ser comunicados com facilidade. Além disso, a qualidade envolve fatores incontrolláveis, uma vez que os serviços são heterogêneos, ou seja, há dificuldade nos processos de padronização, o que torna importante entender como os clientes desejam e percebem os serviços (ZEITHAML; BITNER, 2003). Sendo assim, para qualquer empresa, entender as expectativas dos clientes se configura como um insumo importante para oferecer serviços de qualidade.

Outra vertente importante para entender os aspectos envolvidos na qualidade de serviços consiste em verificar a percepção dos funcionários. Sobre esse assunto, Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) afirmam a importância do papel dos funcionários, sendo que estes estão na linha de frente e auxiliam nas estratégias organizacionais, por isso a necessidade de realizar pesquisas para entender suas percepções acerca do contato com o cliente. No mesmo sentido, Hoffman *et al.* (2009) salientam que a

¹LEHTINEN, U.; LEHTINEN, J. R. **Servicequality**: a study of quality dimensions. Working paper.unpublished. Helsinki, Finland: Service Management Institute. 1982.

²GRÖNROOS, C. **Strategic management and marketing in the service sector**.Helsingfors. Finland: Swedish School of Economics and Business Administration. 1982.

³SASSER JR., W. E.; OLSON, R. P.; WYCKOFF, D. D. **Management of service operations**: text and cases. Boston: Allyn & Bacon, 1978.

satisfação do cliente está relacionada à satisfação do funcionário e estrategicamente possibilita a diferenciação de produto e serviços na organização.

Hoffman *et al.* (2009) destacam que, no planejamento de serviços, geralmente, os gerentes levam em consideração apenas a visão do gestor sobre como deve ser um serviço de qualidade, o que gera a desconexão entre os atributos que o gerente julga necessários nos serviços e os serviços que os clientes julgam que atenderão as suas expectativas.

No que diz respeito à desconexão dos atributos considerados relevantes na avaliação da qualidade de serviços, estudos como os Zeithaml e Bitner (2003) apontam que isso pode provocar incongruências entre o ponto de vista da empresa e do cliente, as chamadas lacunas, e, a esse respeito, elas acrescentam que há cinco lacunas entre o ponto de vista do consumidor do serviço e o da empresa, que são consideradas inconsistências na gestão da qualidade.

No modelo de lacunas da qualidade de serviços, Zeithaml e Bitner (2003) identificaram as seguintes lacunas: lacuna 1 - percepção gerencial que desconhece a expectativa do cliente; lacuna 2 - serviços que não são oferecidos nos padrões corretos (projetos e padrões); lacuna 3 - não executar os serviços dentro dos padrões estabelecidos (desempenho); lacuna 4 - não corresponder ao prometido na comunicação externa e lacuna 5 - desconexão entre os serviços esperados e os serviços percebidos. Essas lacunas podem ser identificadas pela Servqual, que é um instrumento desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006), que avalia a qualidade dos serviços por meio da diferença entre as expectativas (E) e percepções (P) dos clientes sobre os serviços.

1.1 Problema de pesquisa

Diante do cenário no qual as pessoas exigem maior qualidade dos produtos e serviços oferecidos, as empresas se interessam em perguntar a opinião dos clientes sobre os produtos e serviços oferecidos, se estes atendem suas demandas e exigências. Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) observam que para uma organização oferecer um serviço de qualidade é essencial verificar o que os clientes querem e

desejam daquele serviço, sendo a pesquisa de marketing essencial para compreender a expectativa e percepção dos serviços. Além disso, os autores ressaltam a importância da pesquisa com os funcionários permitindo uma visão global dos serviços.

Nesse sentido, tendo como base conteúdos como a qualidade de serviços, o comportamento do consumidor e o Marketing de serviço no âmbito dos serviços em bibliotecas, a questão norteadora deste trabalho de pesquisa foi: **Qual é a percepção dos funcionários e usuários de bibliotecas universitárias federais acerca da qualidade dos serviços prestados?**

No presente trabalho, será abordada a avaliação da qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas setoriais do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto, sediada no estado de Minas Gerais, para verificar se os serviços estão adequados à demanda e à necessidade de informação dos clientes. Para tanto, optou-se por adaptar a escala Servqual para o ambiente da biblioteca. Esse instrumento possibilita verificar a qualidade de serviço a partir da diferença entre expectativa e percepção do cliente. Se a percepção for menor do que a expectativa em relação ao serviço, significa que o mesmo não atende à demanda do cliente, porém se a percepção for maior do que a expectativa significa que o serviço está adequado à demanda e é de qualidade. Além deste instrumental, serão adaptados alguns itens da dimensão controle da informação da escala Libqual, que se originou da escala Servqual, a fim de identificar as percepções dos funcionários e as expectativas e percepções dos usuários⁴.

1.2 Objetivos

Procurando responder à pergunta norteadora da pesquisa, foram traçados os seguintes objetivos geral e específicos:

⁴Chama-se aqui de usuários os clientes que utilizam os serviços das bibliotecas do Sisbin. Segundo a classificação de Sheth, Mittal e Newman (2001), o cliente desempenha três papéis, como comprador, pagante e usuário, sendo que, o usuário “é a pessoa que efetivamente consome ou utiliza o produto ou recebe os benefícios do serviço” (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001, p.30), podendo este serviço ser oferecido por organizações públicas ou privadas. Nesse sentido, nesta pesquisa, optou-se por utilizar o termo usuário.

1.2.1 Objetivo geral

Identificar e analisar a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas e Informação na Universidade Federal de Ouro Preto no Estado de Minas Gerais, acerca dos da qualidade dos serviços prestados por essas bibliotecas.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar e analisar as expectativas e as percepções dos funcionários e usuários das bibliotecas setoriais do Sisbin, acerca dos serviços prestados.
- b) Identificar o que os funcionários e os usuários das bibliotecas setoriais do Sisbin percebem como uma prestação de serviço de qualidade.
- c) Comparar a percepção dos bibliotecários e auxiliares de biblioteca em relação à qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas setoriais do Sisbin.
- d) Identificar e analisar pontos de melhoria quanto à prestação de serviços nas bibliotecas setoriais, levando em consideração a percepção dos funcionários e usuários do Sisbin.

1.3 Justificativa

A pertinência do tema sobre a avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas universitárias, no âmbito acadêmico advém da contribuição do estudo para a área de Marketing, em especial no tocante à qualidade de serviços. Além disso, este estudo procura relacionar a qualidade de serviço tanto no âmbito interno da organização, quanto no ambiente externo, tendo como foco o cliente. Nesse sentido, esta pesquisa permite uma visão integrada sobre a prestação de serviços em bibliotecas universitárias ao contemplar processos como o gerenciamento de Marketing, o gerenciamento de operações e o gerenciamento de recursos humanos. Conforme descrito por Lovelock e Wirtz (2006), essas três funções gerenciais são importantes para o entendimento das necessidades do cliente.

Somando-se a isso, este estudo vai ao encontro das sugestões para pesquisas futuras de autores como Freitas, Bolsanello e Viana (2008), que destacam que, além da pesquisa com os usuários da biblioteca é necessário realizar pesquisa com o cliente interno, os funcionários.

No âmbito organizacional, entender como se configura uma prestação de serviço de qualidade nas bibliotecas universitárias é importante para o gerenciamento das bibliotecas, pois as informações coletadas podem servir de *feedback* e influenciar a tomada de decisão dos gestores sobre a adequação do serviço. Além disso, esse entendimento possibilita a identificação dos pontos de melhoria nos serviços. Nesse sentido, Lancaster (1996, p.1) afirma que a avaliação serve para “reunir dados úteis” para solucionar problemas e tomar decisões.

No âmbito social, esta pesquisa contribui para o entendimento sobre os serviços na esfera da administração pública, especificamente de uma Universidade Federal e, tendo em vista que não envolve questões financeiras e mercantis, pode contribuir para o entendimento sobre a prestação desse tipo de serviço. Com esse propósito, pode servir de instrumento para identificar os anseios e aspectos não claramente perceptíveis dos usuários do sistema e identificar os fatores considerados importantes pelo cliente na qualidade de serviços. Sendo assim, identificar essas informações pode auxiliar na formulação de políticas públicas. A esse respeito, Machado (2010) afirma que, nas políticas públicas, um dos aspectos analisados é a avaliação que visa comparar o planejamento ao que realmente está vigente, o resultado. Nesse cenário, esta pesquisa pode contribuir para que as bibliotecas universitárias possam fornecer maior acesso à leitura e informação.

Esta pesquisa está estruturada em seis seções. A primeira seção, denominada Introdução, que contempla o problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos e a justificativa. A segunda seção, denominada Ambiência do Estudo, descreve o contexto de estudo, apresentando um breve histórico da UFOP, sua missão e estrutura, e ainda o histórico e a estrutura do Sisbin.

A terceira seção, denominada Referencial Teórico, aborda Marketing de serviços, endomarketing, serviços públicos e qualidade dos serviços e contempla a literatura sobre o comportamento do consumidor/cliente quanto ao uso e à necessidade de informação. Por fim, descreve-se a escala de mensuração da qualidade nos serviços e o modelo de *gap*, contemplando a escalas Servqual e Libqual.

A quarta seção, denominada Metodologia, compreende os aspectos metodológicos como: caracterização da pesquisa, pesquisa qualitativa: unidade de análise e sujeitos da pesquisa; pesquisa quantitativa: amostra e sujeitos da pesquisa; técnica de coleta de dados; e técnica de análise de dados.

A quinta seção, denominada Apresentação e Análise dos Resultados, contempla a fase qualitativa, na qual são apresentadas as entrevistas dos bibliotecários e funcionários e é feita a comparação da percepção dos mesmos. A fase quantitativa da pesquisa contempla a análise da escala Servqual e Libqual, a análise bivariada e análise fatorial.

A sexta seção, denominada Considerações Finais, apresenta os achados da pesquisa, suas limitações e as sugestões de novas pesquisas.

2 AMBIÊNCIA DO ESTUDO

A Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) foi criada em 1969 a partir da incorporação de dois importantes Institutos Federais que já existiam na cidade de Ouro Preto: a Escola de Farmácia e a Escola de Minas. A seguir será apresentado um breve histórico desses institutos antes da sua incorporação pela UFOP, bem como a história recente da expansão da Universidade; finalizando com o histórico e a composição do Sisbin, foco desta pesquisa.

A Escola de Farmácia de Ouro Preto foi criada no dia 4 de abril de 1839, pela lei estadual nº 140, tendo como objetivo o ensino de conteúdo de farmácia e matéria médica brasileira. Em 1854, ela foi incorporada ao Liceu Mineiro⁵, que era subordinado à Diretoria Geral da Instrução Pública. A Escola de Farmácia foi reorganizada em 9 de novembro de 1882 pela lei nº 2.904, passando pela coordenação de um Diretor nomeado pelos pares. O currículo do curso de farmácia foi alterado várias vezes ao longo dos anos, sendo acrescido de novas cadeiras. Em 1893 passou a fornecer dois diplomas, um de farmacêutico e outro de bacharel em ciências naturais e farmacêuticas. Outra importante mudança foi a federalização da Escola pelo decreto-lei nº 1.254 de 4 de dezembro de 1950, passando a ser subordinada ao Ministério da Educação e Cultura (DIAS, 1989).

Além da Escola de Farmácia, a Escola de Minas de Ouro Preto se constitui em um elemento importante da história da UFOP. Ela foi fundada em 12 de outubro de 1876 por Claude Henri Gorceix, de descendência francesa. Segundo Carvalho (2002), a Escola de Minas influenciou os costumes e a vida em Minas Gerais, pois foi uma instituição com caráter de ensino original e com tradição na pesquisa empírica. Tinha como fundamento a ênfase nas ciências básicas, em contrapartida à predominante tradição livresca da época. Além disso, foi uma instituição fundamental que ajudou na “(...) implementação no Brasil da ciência geológica, da mineralogia, da metalurgia e do desenvolvimento tecnológico nessas áreas” (CARVALHO, 2002, p. 21).

⁵ O Liceu Mineiro, instituição secundária fundada em 5 de fevereiro de 1854, na cidade de Ouro Preto, colaborou categoricamente com a institucionalização do ensino secundário em Minas Gerais. OLIVEIRA, Bernardo Jefferson de; VAGO, Tarcísio Mauro (Org.). Histórias de práticas educativas. Belo Horizonte: UFMG, 2008. p. 189.

Em 1968, o Instituto Federal da Escola de Minas enfrentou problemas jurídicos, ocasionados pela legislação que aprovou que os institutos federais de ensino fossem incorporados pelas universidades mais próximas, que na época eram a Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade de Viçosa. Em face dessa contingência, em 21 de agosto de 1969, foi criada a Universidade Federal de Ouro Preto, instituída como Fundação de Direito Público, com apoio de Rondon Pacheco, chefe da Casa Civil, e incorporou tanto a Escola de Farmácia quanto a Escola de Minas. Até 1972, a organização da Fundação era desarticulada, porém com a criação do seu Estatuto, a mesma foi reestruturada (CARVALHO, 2002, UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, 2012).

A UFOP passou por três fases na expansão da sua área física: a primeira, no início da década de 80, com a retomada da construção do Campus do Morro do Cruzeiro, o que possibilitou a criação do prédio dos Institutos de Ciências Exatas e Biológicas (Iceb) em 1982, de Filosofia, Artes e Cultura (Ifac) em 1981 e da Escola de Nutrição (Enut) em 1994. Em Mariana, houve a ampliação do campus, com a reforma do antigo Seminário Menor, agregando nova área ao Instituto de Ciências Humanas e Sociais (Ichs), que já existia na cidade desde 1979 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, 1999)

Na segunda fase, em 1992, foram criados os prédios do Centro de Saúde e dos Biotérios, além da execução da ampliação do Departamento de Geologia e Mineração, do Iceb e do Ginásio Poliesportivo (UFOP, 1999).

Na terceira fase, a partir de 1992 até os dias atuais, foram construídos o novo prédio da Escola de Minas, o Bloco de Serviços, o Centro de Vivência, o Centro de Educação Aberta e a Distância (Cead), além do Departamento de Ciências Exatas e Aplicadas (Decea). A adesão da UFOP ao Reuni possibilitou-se ainda a criação de uma nova unidade acadêmica, na cidade de Mariana, para o Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (Icsa) em 2008 (UFOP, 2013).

Segundo o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), referente ao período 2011-2015, a UFOP tem como missão:

Produzir, sistematizar e socializar o saber científico, tecnológico e cultural, visando à formação e à participação do ser humano no exercício profissional, com solidariedade, ética e reflexão crítica, buscando sempre a construção de uma sociedade mais justa, soberana e democrática. (UFOP, 2013, p.4).

A estrutura organizacional da UFOP, de acordo com a resolução CUNI nº. 414 de 11 de novembro de 1997, é composta da seguinte forma:

- a) Órgãos Superiores de Deliberação: Conselho Universitário – Cuni e Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – Cepe.
- b) Órgão de Fiscalização Externa (Conselho de Curadores – Conc.).
- c) Reitoria.
- d) Unidades Acadêmicas Universitárias.
- e) Conselhos Departamentais.
- f) Colegiados de Curso e Departamentos.

Pertencente a essa estrutura, o Sisbin é um órgão ligado à chefia de gabinete da reitoria e está fisicamente alocado no prédio do Centro de Educação Aberta e a Distância (Cead). A coordenação do Sistema é composta das seguintes funções e setores: coordenadoria executiva, coordenadoria técnica, núcleo administrativo, secretaria e setor de carteiras. A primeira estrutura do Sisbin foi criada no dia 18 de janeiro de 1993 e foi denominada Coordenadoria de Bibliotecas (Cobib) e ficou responsável pela parte técnica das bibliotecas setoriais até o ano 1999, sendo que a parte administrativa era vinculada a cada unidade acadêmica.

No dia 15 de outubro de 1999, o Conselho Universitário da Universidade Federal de Ouro Preto implementou o Programa de Reestruturação Organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFOP, que tinha como objetivo reorganizar os cargos e funções do Sistema. Após a finalização desse processo, o funcionamento do sistema de bibliotecas foi alterado pela portaria de nº 236, da reitoria da UFOP, na data de 18 de dezembro de 2000, por meio da qual as bibliotecas setoriais passaram a ser vinculadas administrativamente à Coordenadoria executiva do Sistema de Bibliotecas e Informação. Em 2000 foi inaugurado oficialmente o Sistema de Bibliotecas e Informação (Sisbin), com o lançamento da logomarca do sistema.

(UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, 2000; UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, 2012b).

O Sisbin é composto por 13 bibliotecas setoriais:

- a) Biblioteca da Escola de Farmácia – Efar (1989)
- b) Biblioteca do Departamento de Geologia e Mineração – Degeo/Demin (1972)
- c) Biblioteca da Escola de Minas – EM (1876)
- d) Biblioteca da Escola de Nutrição – Enut (1979)
- e) Biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura – Ifac (1979)
- f) Biblioteca do Instituto de Ciências Humanas e Sociais – ICHS (1981)
- g) Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Biológicas – Iceb (1982)
- h) Biblioteca do Centro de Educação Aberta e à Distância - Cead (2000)
- i) Biblioteca do Campus Avançado de João Monlevade – (2002)
- j) Biblioteca do Departamento de Música – Demus (2006)
- k) Biblioteca da Medicina – (2007)
- l) Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas – Icsa (2009)
- m) Biblioteca de Obras Raras - que abriga acervo de obras raras e especiais, originário da antiga Biblioteca da Escola de Minas – Obras Raras.

O Sisbin tem em seu quadro 71 funcionários efetivos, sete contratados, 16 bibliotecários (três na coordenação e 13 nas bibliotecas setoriais), além de 19.848 usuários.

Em relação ao acervo, possui 99.580 títulos e 212.380 exemplares, conforme mostra a TAB. 1. A movimentação da circulação que inclui empréstimos, renovações, devoluções e reservas das bibliotecas setoriais no ano de 2012 é mostrada, a seguir, na TAB. 2.

A TAB. 1 contempla o acervo das bibliotecas setoriais do Sisbin, perfazendo um total de treze bibliotecas. É possível perceber que a biblioteca do Ichs possui o maior acervo, com 30.267 títulos e 53.411 exemplares. A biblioteca com menor acervo é a do Cead, com 1.672 títulos e 5.824 exemplares.

TABELA 1- Acervo das bibliotecas do Sisbin - 2012

BIBLIOTECA	TÍTULOS	EXEMPLARES
ICHS	30.267	53.411
IFAC	12.085	18.363
ICEB	10.755	29.010
ENUT	3.498	7.219
EFAR	3.954	7.312
EM	15.424	31.937
DEGEO/DEMIN	9.181	18.074
OBRAS RARAS	3.300	5.581
JOÃO MONLEVADE	2.028	8.296
CEAD	1.672	5.824
DEMUS	2.129	3.464
MEDICINA	2.587	7.616
ICSA	2.700	16.273
TOTAL	99.580	212.380

Fonte: Relatório interno do Sisbin (2012)

TABELA 2 - Dados da circulação das bibliotecas do Sisbin - 2012

Biblioteca	Empréstimos	Renovações	Devoluções	Reservas
ICHS	13.940	2.897	14.302	1.058
IFAC	6.286	881	7.762	793
ICEB	60.103	5.681	68.149	3.438
ENUT	5.597	819	6.466	476
EFAR	2.708	466	3.399	345
EM	13.469	2.600	16.292	1.217
DEGEO/DEMIN	6.633	2.448	13.071	332
JOÃO MONLEVADE	8.770	1.121	8.151	2.103
CEAD	302	162	643	137
DEMUS	1.356	551	2.156	258
MEDICINA	22.578	2.469	27.556	3.424
ICSA	14.059	1554	16.387	894
TOTAL	155.801	21.649	184.334	14.475

Fonte: Relatório interno do Sisbin (2012)

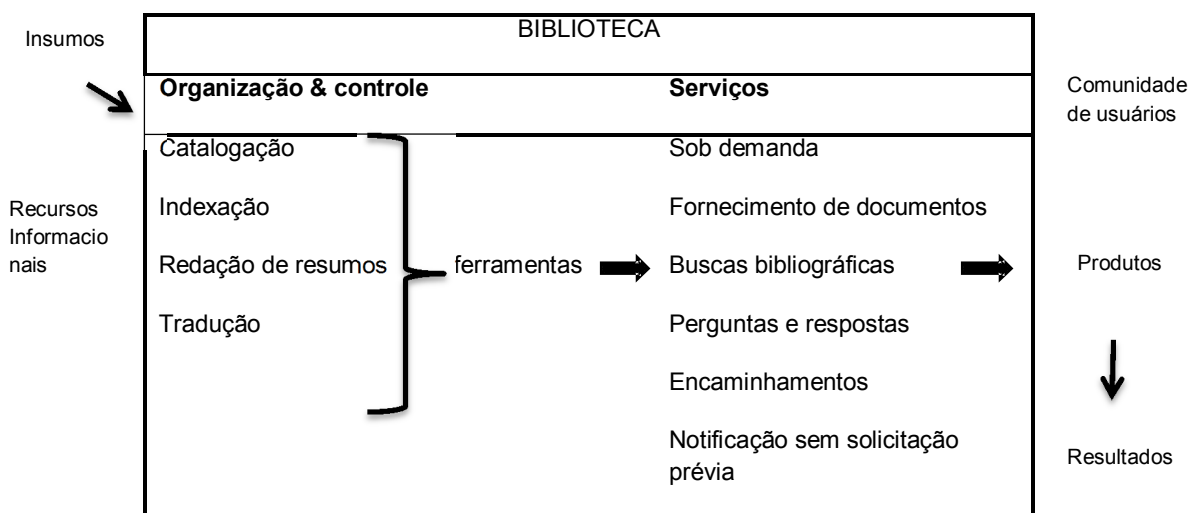
Na TAB. 2, referente à circulação das bibliotecas do Sisbin em 2012, percebe-se que a biblioteca com maior número de circulação é a biblioteca do Iceb, com 60.103 empréstimos, 5.681 renovações, 68.149 devoluções e 3.438 reservas. A biblioteca com menor circulação é a do Cead, com 302 empréstimos, 162 renovações, 643 devoluções e 137 reservas.

Especificamente no âmbito de bibliotecas, a qualidade de serviços relaciona-se a aspectos ligados aos serviços específicos prestados neste ambiente e aos objetivos que se pretende alcançar, sendo assim, a biblioteca universitária está inserida no ambiente de fornecimento de informação especializada. (LANCASTER, 1996).

Para Amaral (1996), a biblioteca tem como objetivo atender a necessidade de informação dos clientes. Lancaster (1996, p. 1), acrescenta que as bibliotecas têm como objetivo “produzir certos resultados na comunidade a ser atendida”, para tal, as bibliotecas processam insumos com a intenção de gerar produtos (serviços de informação). Ainda segundo esse autor, as atividades nas bibliotecas podem ser divididas em dois grupos: a) organização e controle e controle de recursos informacionais, ou seja, serviços técnicos que geram instrumentos como catálogos, bibliografias, classificação de material e b) serviço ao público.

Lancaster (1996) divide os serviços ao público em dois núcleos: o primeiro composto pelos serviços criados sob demanda e considerados passivos, pois respondem à demanda e não as criam (subdivididos em serviços de fornecimento de documentos e serviço de recuperação de informações); o segundo, constituído pelos serviços de notificação, considerados ativos e dinâmicos, que criam a demanda ao notificar fontes de informações de interesse potencial do usuário, conforme mostra a FIG. 1.

FIGURA 1 - As atividades de uma biblioteca

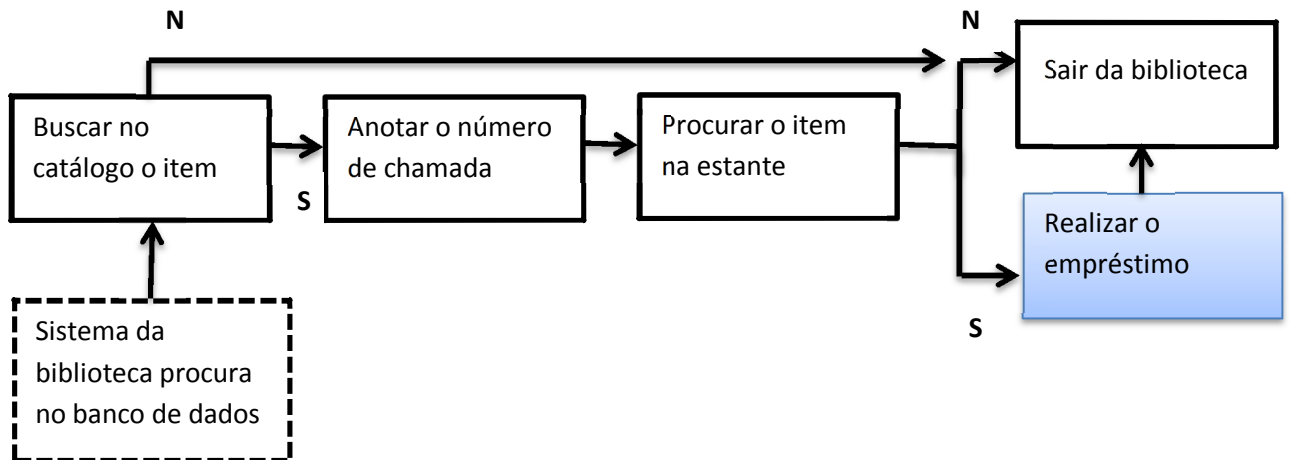


Fonte: Lancaster (1996, p. 2)

Sendo assim, este trabalho visa analisar os serviços oferecidos ao público, conforme a classificação de Lancaster (1996) mostrada na FIG. 1. Visando entender como o cliente interage ao receber o serviço, é necessário descrever o processo de serviço detalhadamente. Para tal, uma das formas mais claras é criar um fluxograma, conforme mostrado nas FIGs. 2 e 3.

O Fluxograma de empréstimo de itens conhecidos compreende cinco etapas: buscar no catálogo o item, anotar o número de chamada, procurar o item na estante, realizar o empréstimo e sair da biblioteca.

FIGURA 2 - Fluxograma para empréstimo de itens conhecidos



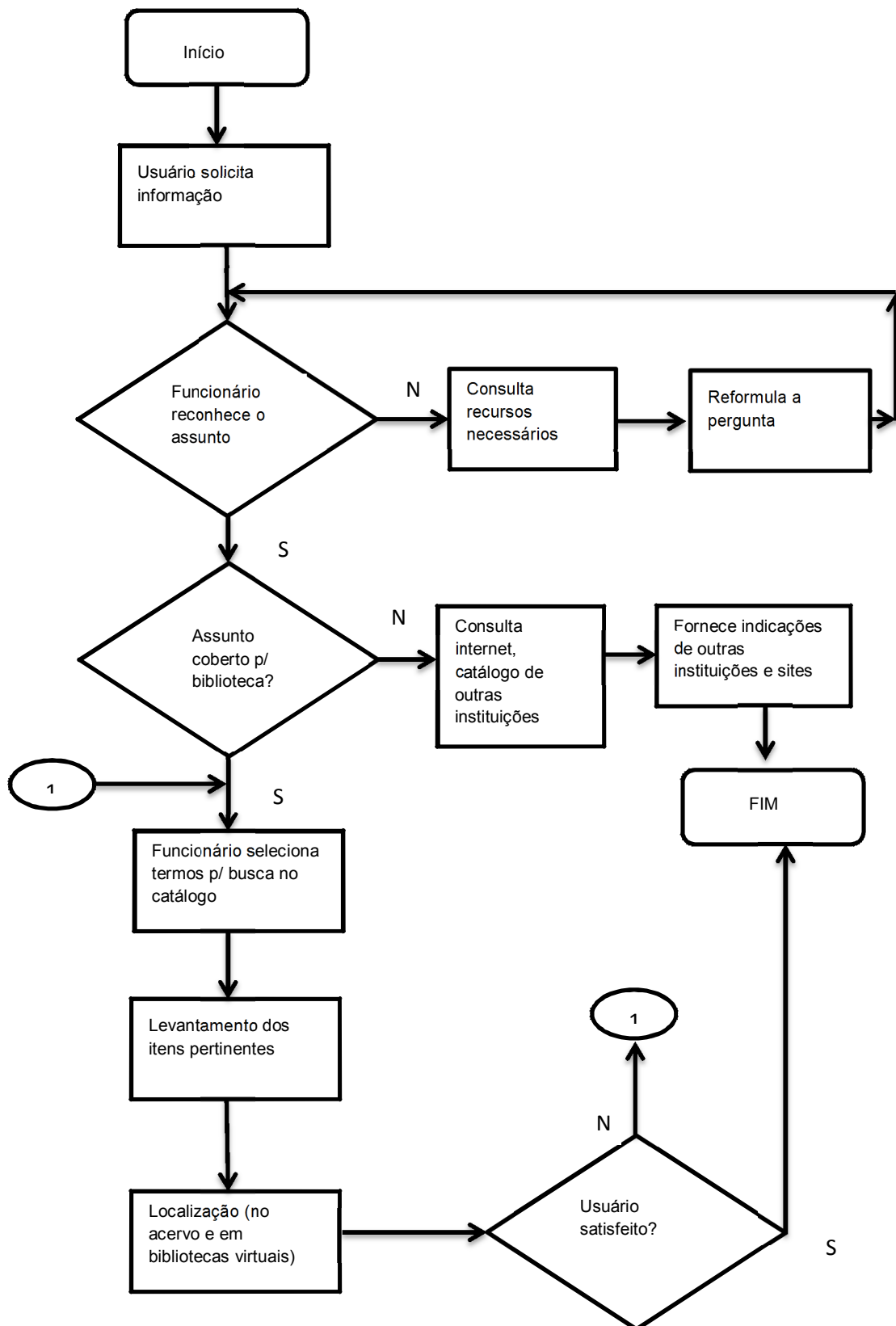
Legenda

- Produto principal
- Ação visível
- Ação invisível

Fonte: Adaptado de Lovelock e Wirtz (2006, p.28)

Quando o usuário vai à biblioteca em busca de um item específico (revista, livro, tese, dissertação etc.) o primeiro passo é buscar no catálogo o título ou autor do item. Se não encontrar o item desejado, o usuário sai da biblioteca. Caso encontre o item, ele anota o número de chamada para procurá-lo na estante. Se encontrar o item no local indicado, realiza o empréstimo e sai da biblioteca. Caso não encontre o item na estante, o usuário sai da biblioteca.

FIGURA 3 - Fluxograma para busca bibliográfica



Fonte: Adaptado de Maciel e Mendonça (2006, p.86)

A FIG. 3 compreende o fluxograma para busca bibliográfica; na primeira etapa, o usuário solicita informação ao funcionário e, em seguida, caso o funcionário não reconheça o assunto, ele consulta recursos necessários, reformula a pergunta e retorna à fase denominada “funcionário reconhece o assunto”, prosseguindo o fluxograma até o fim. Caso o funcionário reconheça o assunto, ele verifica se o assunto é coberto pela biblioteca. Caso resposta seja não, consulta internet, catálogo de outras bibliotecas e fornece indicações de outras instituições e sites e, por fim, termina o processo. Caso a resposta seja sim, o funcionário seleciona termos para busca no catálogo, levanta os itens pertinentes e os localiza (no acervo e em bibliotecas virtuais). Se o usuário está satisfeito, termina o processo; caso contrário, retorna à fase em que o funcionário seleciona termos para a busca no catálogo e prossegue o fluxograma até o fim.

Neste contexto, os serviços oferecidos pelo Sisbin são:

- a) Acesso e treinamento do Portal de Periódicos da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior).
- b) Acesso a banco de dados.
- c) Comutação bibliográfica.
- d) Consulta e empréstimo local.
- e) Empréstimo domiciliar.
- f) Empréstimo entre bibliotecas (outras instituições).
- g) Orientações sobre normalização de trabalhos acadêmicos, monografia, teses e publicações científicas.
- h) Pesquisa bibliográfica.
- i) Treinamento de usuários.
- j) Confecção de carteiras de estudantes e de crachás.
- k) Confecção de Ficha Catalográfica.
- l) Emissão de Nada Consta.

Na seção seguinte, será apresentado o referencial teórico, no qual serão contemplados assuntos como marketing de serviços, endomarketing, serviços

públicos, qualidade de serviços, comportamento do consumidor/cliente, uso e necessidade de informação e as escalas de mensuração da qualidade nos serviços.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção aborda o tema Marketing de serviços, serviço público, qualidade dos serviços, comportamento do consumidor/cliente, uso e necessidade de informação e as escalas de mensuração da qualidade nos serviços.

3.1 Marketing de serviços

Em seus estudos, Zeithaml e Bitner (2003) afirmam que o conceito de Marketing de serviço surgiu para atender a demanda por estudos e pesquisas sobre serviços, ocasionado pelo crescimento da indústria neste setor. Além disso, os serviços passaram a influenciar a economia em vários países do mundo, com participação significativa no Produto Interno Bruto (PIB).

No Brasil, os indicadores do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, do segundo trimestre 2012, apontam que a participação no PIB do setor de serviços cresceu 1,5% em relação ao mesmo período de 2011. No acumulado em quatro trimestres em relação aos quatro trimestres imediatamente anteriores, o setor de serviço teve crescimento de 1,6%, enquanto o setor agropecuário alcançou 1,5% de crescimento e o setor da indústria teve queda de -0,4% (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2012).

Percebe-se, na literatura, que o conceito de Marketing de serviço está relacionado com a definição de serviços, que para Lovelock e Wirtz (2006) representa

um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar vinculado a um produto físico, o desempenho é transitório, frequentemente de natureza intangível e não resulta normalmente em propriedade de qualquer dos fatores de produção (LOVELOCK; WIRTZ, 2006, p.8)

Além da intangibilidade, as seguintes características dos serviços também dificultam sua avaliação: a inseparabilidade, a heterogeneidade e a perecibilidade. Para Hoffman et al. (2009), Lovelock e Wirtz (2006), Zeithaml e Bitner (2003) essas características são detalhadas como:

- a) Intangibilidade: consiste na falta de elementos físicos para sua avaliação, pois, como os serviços envolvem processos e ações, os clientes não visualizam, sentem ou podem tocá-los como aos bens materiais, o que traz consequências como a impossibilidade de armazenamento que dificulta o planejamento para a alocação de serviços em períodos de demanda mais alta, podendo ocasionar espera e demora na entrega.
- b) Inseparabilidade: consiste na produção e no consumo simultâneos do serviço e possui características como o envolvimento do cliente na produção do serviço no qual este pode estar presente fisicamente em todo o processo, ou presente no início e no fim do processo, ou somente com sua presença mental como na prestação de cursos à distância; envolvimento físico do prestador de serviço com o próprio serviço que permite as avaliações físicas como utilização da linguagem, postura, comunicação interpessoal e questões que envolvem a satisfação do funcionário que interfere no atendimento ao cliente; e participação de outros clientes o que interfere na experiência do outro, ou seja, experiência compartilhada. Sendo assim, primeiramente o serviço é vendido e depois produzido e consumido ao mesmo tempo.
- c) Heterogeneidade: consiste na falta de padronização, consistência e controle dos serviços, pois estes acontecem em tempo real e podem variar de um funcionário para o outro. Sendo assim, se ocorrer alguma falha, haverá dificuldade em corrigi-la em tempo hábil. Cada funcionário interage de forma diferente com o cliente e essa variação pode ocorrer até com clientes diferentes ou a cada dia, dependendo do humor do funcionário.
- d) Perecibilidade: consiste na impossibilidade de armazenamento e guarda dos serviços, dificultando o planejamento referente a demanda e oferta de serviços, o que pode ocasionar insatisfação do cliente, caso a demanda seja maior do que a oferta disponível, devido à morosidade da prestação do serviço. Ou pode ocorrer o inverso: a demanda ser menor do que a oferta e ocasionar o aumento de custo.

Além disso, Hoffman *et al.* (2009) afirmam que a distinção entre bens e serviços não é clara, pois alguns serviços podem apresentar características intangíveis e tangíveis e vice-versa. Por exemplo, um restaurante, que presta um serviço, “atendimento”, tem como bem tangível a comida. Porém a principal característica de

um serviço é a intangibilidade, ou seja, ele não pode ser visto, tocado ou sentido, está ligado à experiência do cliente e uma avaliação subjetiva. Cada indivíduo terá uma opinião diferente sobre o serviço do restaurante quanto ao atendimento, às instalações e à comida em si.

Lovelock e Wirtz (2006) distinguem o Marketing de serviço do Marketing por meio do serviço. Neste último, uma empresa pode utilizar elementos de serviço aos seus bens, porém o produto principal é um bem tangível. Já no marketing de serviço o produto principal é o serviço que é intangível, ou seja, sem propriedade física.

Ainda segundo Lovelock e Wirtz (2006), os clientes encontram dificuldades para avaliar os serviços, pois estes apresentam “propriedades de experiência” que só podem ser identificadas após a compra ou durante o consumo do serviço. A propriedade de experiência envolve aspectos como gosto, tratamento pessoal, facilidade de manipulação etc. Outra dificuldade dos clientes consiste em avaliar a “propriedade de credibilidade”, pois muitos serviços são especializados e exigem conhecimento profundo para avaliação como, por exemplo, serviço odontológico, manutenção de automóvel etc.

Nesta pesquisa, os funcionários desempenham papel importante, pois eles podem fornecer *feedback* e identificar falhas na prestação do serviço, uma vez que estão em contato direto com os usuários, o que lhes permite perceber a reação e a aceitação dos serviços. Sendo assim, com as informações que recebem dos usuários, os funcionários das bibliotecas podem ajudar a alterar as políticas dos serviços prestados pelo Sisbin (ZEITHAML; BITNER; GREMLE, 2011).

A administração integrada de serviço, segundo Lovelock e Wirtz (2006), envolve elementos como Marketing de serviço, operações de serviço e gerenciamento de recursos humanos. Especificamente, a administração de recursos humanos envolve questões internas das organizações, sendo assim, torna-se importante entender o endomarketing.

3.1.1 Endomarketing

O endomarketing tem como preceito que os funcionários constituem o mercado interno, ocupando um lugar elementar no negócio da empresa que, segundo Grönroos (2003), seria o primeiro mercado. Ainda segundo o autor, o endomarketing agregou novos conhecimentos ao gerenciamento de recursos humanos, já que, além de considerar os funcionários como primeiros mercados, estes devem ser vistos e tratados como clientes da organização.

Ainda segundo Grönroos (2003), no endomarketing, deve-se levar em consideração que o

Mercado interno de empregados é melhor motivado para mentalidade de serviço e preparado para desempenho orientado para cliente por uma abordagem ativa, orientada para metas, na qual uma variedade de atividades e processos são usados internamente de um modo ativo, coordenado e semelhante ao marketing (GRÖNROOS, 2003, p.409).

Para Bekin (1995, p.34), o endomarketing compreende “realizar ações de Marketing voltadas para o público interno da empresa, com o fim de promover entre seus funcionários e departamentos aqueles valores destinados a servir o cliente”.

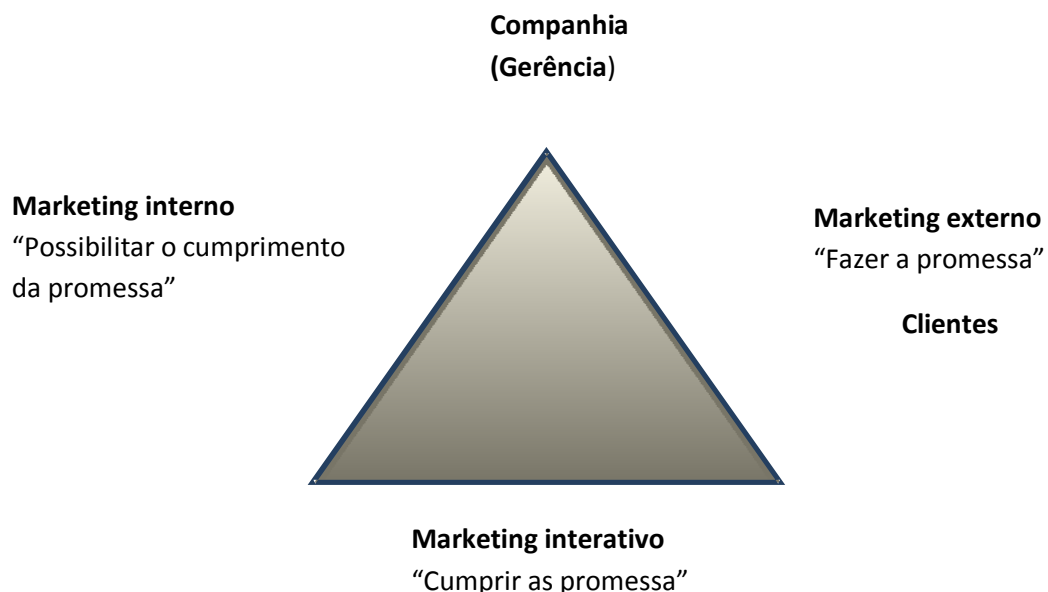
Nesse contexto, o endomarketing engloba dois tipos de gerenciamento, o gerenciamento de atitude e o gerenciamento de comunicação. O primeiro consiste em gerenciar as atitudes, as motivações e a mentalidade de serviços dos funcionários, e o segundo compreende informações estratégicas para desenvolver tarefas de gerenciamento como as rotinas de trabalho, as características dos bens e serviços oferecidos pela empresa, as informações veiculadas em campanhas publicitárias, além de envolver comunicação com superiores sobre como melhorar o desempenho dos serviços de acordo com as necessidades dos clientes. Esse dois processos promovem maior integração e interação entre as promessas oferecidas aos clientes e o cumprimento das mesmas pelos funcionários que entram em contato direto com os clientes (GRÖNROOS, 2003).

Um enfoque importante relacionado ao endomarketing e que reforça o cumprimento dos objetivos da empresa está presente no triângulo de serviços que interliga a

companhia, os clientes e os funcionários. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), esses envolvem a execução de três tipos de Marketing: o Marketing externo, o Marketing interativo e o Marketing interno, conforme representado na FIG. 4.

Sendo assim, os esforços de endomarketing convergem para retenção de funcionários e melhoria na qualidade da prestação de serviço, com orientação voltada para cultura de serviços. A cultura de serviços envolve aspectos como a cultura corporativa, que consiste em valores, atitudes e comportamentos que podem ser desenvolvidos para que os serviços sejam prestados com melhor qualidade.

FIGURA 4 - O triângulo do marketing de serviço



Fonte: Zeithaml, Bitner e Gremler, 2011, p.390

Grönroos (2003) cita algumas atividades que podem ser desenvolvidas no endomarketing como: treinamento, suporte da administração e diálogo interno, comunicação interna de massa e suporte de informação, gerenciamento de recursos humanos, comunicação externa de massa, desenvolvimento de sistemas e suporte tecnológico, recuperação interna de serviço e pesquisa de mercado e segmentação de mercado.

Complementando as ideias de Grönroos (2003), Lovelock e Wirtz (2006) ressaltam que trabalhar na linha de frente da organização é difícil, estressante e conflitante, o

que requer treinamento específico para enfrentar situações complicadas no dia-a-dia com o cliente. Os funcionários de atendimento ao cliente devem manter o sorriso constante, ser simpáticos, cordiais, sendo que, muitas vezes, essas podem não ser características próprias da personalidade da pessoa, o que pode causar conflito interno. Esses funcionários também enfrentam problemas para decidir entre atender as demandas do cliente ou cumprir as regras da empresa.

3.2 Serviços públicos

No século XIX, a sociedade tinha como estrutura básica a família. A produção era desenvolvida em pequena escala e gerenciada de forma familiar e pessoal, com características de produção agrária e artesanal. Os objetivos e os recursos da pequena empresa eram definidos de acordo com interesse pessoal, deixando de lado questões como atendimento à necessidade do consumidor e eficiência na produção. A revolução industrial e o advento da sociedade moderna impulsionaram para que a estrutura social fosse voltada para as organizações que subsidiam o desenvolvimento da sociedade nas questões econômicas, políticas e sociais (MOTTA; BRESSER-PEREIRA, 2004).

Tendo como foco as organizações, surge o interesse de pesquisadores em novas formas de administração. Dentre as suas várias tipologias, neste estudo, destaca-se a transição da administração pública burocrática para a administração pública gerencial, predominante nas organizações modernas. A administração burocrática, para Max Weber, consiste no caráter racional/legal dos processos, sendo o tipo ideal mais puro a dominação burocrática, que tem como subsídio as leis, os regulamentos e o caráter impessoal das ações (WEBER, 2003). Suas principais características são: sistemas sociais formais, impessoais, dirigidos por administradores profissionais, cuja autoridade deriva de normas racional-legal, normas escritas e exaustivas, caráter hierárquico e trabalho dividido de forma horizontal (MOTTA; BRESSER-PEREIRA, 2004).

Weber acreditava, ainda, que, com o processo burocrático, as empresas se tornariam mais eficientes, por meio de regras bem definidas, porém alguns autores apontam falhas no modelo burocrático, como formalismo, resistência a mudanças e

ineficiência. Esses problemas foram classificados como disfunções burocráticas por Merton⁶ (1950; 1959), Gouldner⁷ (1954; 1964), Selznick⁸(1955; 1964), Crozier⁹ (1964; 1979), Blau¹⁰(1955) e Thompson¹¹ (1965), citados por Araújo (2006). Reforçando esse quadro, Bresser-Pereira (1996) aponta a ineficiência no serviço público como advinda da gerência burocrática, por meio de benefícios como a estabilidade do servidor público

O entendimento dessa estabilidade de uma forma tal que a ineficiência, a desmotivação, a falta de disposição para o trabalho não pudessem ser punidas com a demissão, implicaram em um forte aumento da ineficiência do servidor público (BRESSER-PEREIRA, 1996, p 14).

A partir das críticas à administração pública burocrática, surge um novo modelo de administração pública voltada para enfrentar a crise fiscal do Estado e a atender o princípio de eficiência de forma mais efetiva, a administração pública gerencial. Segundo Martins (2006), a visão empreendedora de administração pública voltada para a utilização de técnicas empresariais surgiu da necessidade de oferecer serviços com maior qualidade, voltados aos anseios do cidadão/cliente.

Dentro dessa ótica, especificamente sobre a prestação de serviços, surge a administração pública com foco no cidadão. Esse enfoque perpassa pelo entendimento de dois conceitos, sendo o primeiro o conceito de cidadão, e o segundo o da geração de valor público. Nesse contexto, o serviço público passa a oferecer serviços com maior qualidade e eficiência, valores esses defendidos na reforma do Estado (BRESSER-PEREIRA, 1998; MOORE, 2002).

⁶MERTON, R. K. **Social theory and social structure**. New York: Free Press, 1959.
MERTON, R. K. The role-set: problems in sociological theory. **British Journal of Sociology**, VIII, 1950.

⁷GOULDNER, A. Metaphysical pathos and the theory of bureaucracy. In: COSER, L.; BERNARD, R. **Sociological theory: a book of readings**. New York : McMillan, 1964.

GOULDNER, A. **Patterns of industrial bureaucracy**. Glencoe: Free Press, 1954.

⁸SELZNICK, P. An approach to a theory of bureaucracy. In: COSER, L.; ROSENBERG, B. **Sociological theory**. New York : McMillan, 1964.

SELZNICK, P. **TVA and the grass roots**. Berkeley: University of California Press, 1955.

⁹CROZIER, M. **O fenômeno burocrático**. Brasília: Universidade de Brasília, 1979.

CROZIER, M.; FRIEDBERG, E. **Le phénomène bureaucratique**. Paris: Seuil, 1964

¹⁰BLAU, P. M. **The dynamics of bureaucracy**. Chicago: University of Chicago Press, 1955

¹¹THOMPSON, V. A. **Bureaucracy and Innovation**: administrative science quartely, Ithaca, junho 1965.

A acepção de cidadão está relacionada ao surgimento das ideias de cidadania, que é um conceito antigo e que tem origem em vários períodos históricos como na Grécia e na Roma antiga, na Europa medieval nos burgos e nas cidades do Renascimento. Para Heertje (1996), a cidadania pode ser dividida em dois tipos: a cidadania *formal* e a cidadania *substantiva*. A cidadania *formal* “é quase universalmente definida como condição de membro de um estado-nação” e a cidadania *substantiva* é “definida como a posse de um corpo de [direito] civis, políticos e especialmente sociais” (HEERTJE, 1996, p.73). A cidadania pode ser definida, ainda, como uma síntese de justiça e pertença, segundo Cortina (2005, p.26) “é um conceito mediador porque integra exigências de justiça e, ao mesmo tempo, faz referência aos que são membros da comunidade, une a racionalidade da justiça com o calor do sentimento de pertença”.

A cidadania permite que o cidadão participe direta ou indiretamente por representação das decisões coletivas que afetam a sua vida, interferindo na formulação e execução das leis. Além dos direitos do cidadão, a cidadania estabelece os seus deveres a fim de contribuir com o bem estar da sociedade. Para tal, faz-se necessária a presença do Estado como regulador desses direitos e deveres (MATTEUCCI,1998).

Ainda segundo Matteucci (1998), os direitos podem ser divididos em direitos civis, políticos e sociais. Os direitos civis estão ligados aos direitos dos indivíduos, à liberdade de expressar seus pensamentos, à afiliação religiosa, ao direito de se reunir e à liberdade econômica. Os direitos políticos estão ligados ao direito de votar e ser votado (direito eleitoral), de associar-se a partidos políticos, ou seja, o cidadão tem o direito de influenciar nos objetivos políticos do Estado. Os direitos sociais relacionam-se ao direito ao trabalho, ao direito à instrução (educação), à saúde e ao direito ao amparo contra situações de vulnerabilidade, como desemprego e velhice.

A geração de valor público, segundo o conceito para entender a administração pública voltada para o cidadão, tem como aspecto relevante o serviço público não gerar lucro, mas sim gerar valor público para a sociedade. Para Moore (2002), o valor público compreende a capacidade de satisfazer as necessidades e solicitações

da população, empregando de forma adequada o imposto arrecadado para se alcançar o valor público.

Ainda segundo Moore (2002), seis pontos são fundamentais para compreender a geração de valor público: o primeiro, um axioma no qual o valor se baseia nos desejos e nas percepções dos indivíduos. O segundo indica que há diferentes tipos de desejos a serem satisfeitos: alguns por mercadorias e serviços que podem ser satisfeitos pelos mercados e outros por produtos e serviços de organizações públicas fruto dos desejos dos cidadãos, manifestados por meio do governo representativo. Este último pode ser subdividido em produtos coletivos desejados e consumidos individualmente e aspirações políticas relacionadas a condições sociais igualitárias e eficiência e eficácia da aplicação da tributação.

O terceiro ponto indica que os gerentes das empresas do setor público podem criar valor, no sentido de satisfazer os desejos dos cidadãos e dos clientes, por meio de duas atividades diferentes, direcionadas a dois mercados diferentes. O quarto sinaliza que as atividades governamentais sempre utilizam autoridade política. O quinto ressalta que os cidadãos e os seus representantes “compram” dos gerentes públicos, uma história contida em uma política (o que se deve produzir para propósito coletivo com recurso público). E o último destaca que o mundo em que trabalha o gerente público vai mudar, as aspirações dos cidadãos vão mudar, assim como os métodos de executar antigas tarefas vão mudar. Esse cenário favorece a inovação e a criatividade na resolução de problemas e a flexibilidade nos objetivos. Os gerentes devem definir empreendimentos de valor público (MOORE, 2002).

Para alcançar o valor público, a administração pública deve entender o cidadão sob uma perspectiva mais abrangente advinda da administração de empresas do setor privado, especificamente do modelo de administração pública gerencial que compreende o cidadão como cliente. Corroborando essa ideia, Osborne e Gaebler¹²(1994), citados por Coutinho (2000) e Kotler e Lee (2007) afirmam que a empresa pública se torna mais eficiente quando tem como foco o cliente. Eles

¹² OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo**: como o espírito empreendedor está transformando o setor público. Brasília: MH Comunicação; ENAP, 1994.

acrescentam que a administração pública pode até superar as expectativas dos clientes, promovendo competição nos moldes do mercado.

Podem-se citar outros autores importantes nessa linha de pensamento, do cidadão visto como cliente, como Osborne e Plastrik¹³(1997), citados por Coutinho (2000), que ressaltam que há confusão quando o termo cliente é visto como público em sentido mais abrangente e quando também é utilizado de forma individualizada, porém os autores salientam que, no serviço público, podem ser combinados os aspectos públicos e privados.

A esse respeito, encontra-se a seguinte afirmação de Bresser-Pereira (1998)

Ver o cidadão como um cliente significa apenas dar-lhe a devida atenção, dedicar-lhe o respeito que ele não tem nas práticas da administração pública burocrática, auto-referida, voltada para seu próprio poder (BRESSER-PEREIRA, 1998, p.122).

Bresser (1998) ainda afirma que feitas as adaptações para o setor público, não haveria problema em tratar o indivíduo como cidadão-cliente, e que este tratamento representa um avanço na afirmação da cidadania, pois não exclui a participação política do indivíduo por meio da representação. Além disso, conforme explicado no item seguinte intitulado comportamento do consumidor, evidencia-se que cliente é uma acepção mais ampla e que compreende conceitos como usuário, pagante e comprador.

Porém, esta acepção do indivíduo visto como cliente é polêmica. Alguns autores como Cunill Grau¹⁴(1997), Graham e Phillips¹⁵(1999), citados por Coutinho (2000), afirmam que o indivíduo deve ser tratado como cidadão e não como cliente, e que a administração pública deve voltar-se para o cidadão em defesa do direito público. Nesse sentido, criticam os conceitos advindos da administração privada e a percepção mercadológica do indivíduo.

¹³OSBORNE, David; PLASTRIK, Peter. **Banishing Bureaucracy**: the five strategies for reinventing government. New York: Addison Wesley, 1997.

¹⁴ CUNILL GRAU, Nuria. **Repensando el público através de lasociedad**. Caracas: Editorial Nueva Sociedade; CLAD, 1997.

¹⁵GRAHAM, Katherine; PHILLIPS, Susan. Citizen Engagement: Beyond The Customer Revolution. **Canadian Public Administration**, v. 40, n. 2, p. 255-273. 1999.

Segundo Coutinho (2000), a qualidade nos serviços prestados pela administração pública está diretamente ligada ao atendimento, às necessidades e, conseqüentemente, à maior satisfação dos cidadãos, sendo necessárias ações inovadoras para resolução de problemas visando alcançar a qualidade total.

3.3 Qualidade dos serviços

A qualidade é um tema que faz parte da agenda de pesquisas da administração desde as décadas de 1980 e 1990 (LOVELOCK; WIRTZ, 2006). O termo qualidade, apesar de muito estudado, é um assunto polêmico, pois ele apresenta significados diferentes. Segundo Garvin (1992), a qualidade pode ser entendida nas seguintes perspectivas:

- a) Qualidade transcendente: igual a “excelência inata”, a qualidade é reconhecida por meio da experiência adquirida pela repetição.
- b) Qualidade ligada a um produto: a qualidade é mensurável, objetiva e está relacionada a aspectos como a precisão.
- c) Abordagem com base no usuário: percepção do usuário, a qualidade está ligada a satisfação, enfoque subjetivo.
- d) Qualidade baseada na produção: fundamentada na oferta e nos pressupostos da engenharia e da produção, nesse sentido, o produto ou serviço deve seguir as especificações e conformidades para reduzir os custos.
- e) Qualidade baseada no valor: tem como foco excelência e preço.

Com o surgimento da qualidade de serviços, as pesquisas na área de administração passam a ter como foco a satisfação do cliente (LOVELOCK; WIRTZ, 2006). Zeithaml e Bitner (2003) afirmam que os clientes percebem a qualidade do serviço com base nos aspectos do processo do serviço, ou seja, no resultado técnico e no modo como o resultado foi entregue. No resultado técnico, o cliente avalia a pontualidade, a presteza, a cortesia, entre outros aspectos. Já a entrega do serviço envolve aspectos como as percepções de como os funcionários interagem com os clientes. Nesse sentido, Grönroos (2003) afirma haver dois tipos de qualidade de

serviços, o primeiro, a qualidade técnica que é o resultado que o cliente recebe e o segundo a qualidade funcional, que consiste na forma como o serviço é prestado.

Outro aspecto importante relativo à qualidade de serviço repousa sobre as dificuldades dos clientes para avaliar serviços muito especializados como, por exemplo, serviços legais, serviços de arquitetura e serviços educacionais, e acabam utilizando como indicadores de julgamento da qualidade atributos ligados às características interpessoais dos prestadores de serviço (ZEITHAML; BITNER, 2003). Além disso, Hoffman *et al.* (2009) acrescentam que é uma ingenuidade esperar que os clientes reclamem para identificar problemas nos serviços prestados ou medir a qualidade dos serviços com base no número de reclamações.

Na área de Ciência da Informação, vários trabalhos foram publicados sobre a qualidade de serviços, como os estudos de Beluzzo e Macedo (1993) e Rocha e Gomes (1993), além de pesquisas que apontam indicadores de qualidade como os trabalhos de Rebello (2004) e Rozados (2005). Segundo Valls e Vergueiro (2006), essas pesquisas compreendem tanto estudos teóricos quanto relatos de experiências sobre a qualidade dos serviços em bibliotecas.

Beluzzo e Macedo (1993) desenvolveram um trabalho teórico sobre a gestão da qualidade que engloba três abordagens na administração: os estudos das escolas americana, japonesa e europeia. No artigo, os autores identificaram os passos necessários para implementar a qualidade total, com destaque para a filosofia de W. Edwards Deming, que prioriza 14 itens para alcançar um serviço de qualidade. Para tal os autores adaptaram a metodologia para os serviços de informação. Rocha e Gomes (1993) também desenvolveram um trabalho teórico sobre a gestão da qualidade, que contempla a relação entre a política de qualidade e a cultura organizacional e destaca a importância da implementação de um programa de qualidade em serviços de informação.

Nos trabalhos que abordam os indicadores de qualidade, Rebello (2004) apresenta um relato de experiência sobre a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela Biblioteca e Documentação Científica do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (SBDC-HU/USP). O trabalho foi desenvolvido com base

na ferramenta Servqual, que mede a qualidade dos serviços; a metodologia adotada compreendeu a aplicação de questionário aos usuários e a realização de entrevistas. Com base na pesquisa, foram implementadas ações de melhoria dos serviços da biblioteca. Ainda relacionado aos indicadores, Rozados (2005) desenvolveu trabalho teórico que aborda a mensuração da qualidade de unidades de informação com foco no usuário, por meio de indicadores de desempenho recomendados nas normas ISO 11620, ISO 20983. Além desses indicadores, a autora sugere a utilização de indicadores do projeto Equinox que são voltados aos serviços eletrônicos das bibliotecas, como as bibliotecas eletrônicas.

Vários trabalhos foram publicados com o tema qualidade de serviços tendo como ferramenta principal a escala Servqual como as pesquisas de Sampaio et al. (2004), Igami, Sampaio e Vergueiro (2005), Freitas, Bolsanello e Viana (2008), e Brito e Vergueiro (2011).

A pesquisa de Sampaio *et al.* (2004) é um relato de experiência sobre a implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ) das bibliotecas do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo. No estudo foram aplicados cinco questionários a partir da adaptação da escala Servqual. Além desse método, foi realizada uma entrevista com os usuários. A partir dos resultados da pesquisa, foram identificados fatores que serão utilizados em pesquisa futuras do programa.

Igami, Sampaio e Vergueiro (2005) pesquisaram a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Biblioteca especializada do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (Ipen) por meio de aplicação aos usuários de questionário eletrônico elaborado a partir do modelo Servqual. O estudo serviu de subsídio para melhoria dos serviços prestados pela biblioteca.

O artigo de Freitas, Bolsanello e Viana (2008) consiste em um estudo de caso sobre a avaliação da qualidade de serviços da biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia da Universidade Estadual do Norte Fluminense, com base no modelo Servqual. A pesquisa teve como objetivo identificar os itens considerados críticos na visão dos alunos sobre os serviços da biblioteca e identificar itens que precisam ser

melhorados e ações necessárias para alcançar esse objetivo. Além da aplicação de questionário, os itens considerados críticos foram levados para análise em reunião com funcionário responsável pela biblioteca para que ações de melhoria fossem sugeridas.

Ainda contemplando estudos que utilizam a ferramenta Servqual, a pesquisa de Brito e Vergueiro (2011) compreende um estudo de caso sobre a avaliação da qualidade da biblioteca Paulo Ernesto Tolle que pertence à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, que é uma instituição ensino privado localizada na cidade de São Paulo. Os dados foram coletados por meio de questionário online e os resultados evidenciaram que a biblioteca está bem perto de alcançar as expectativas dos usuários, pois segundo os autores, a diferença entre a importância e satisfação dos serviços foi mínima. Brito e Vergueiro (2011) apontam como sugestão que sejam realizados estudos de autoavaliação das bibliotecas, pois perceberam ausência de pesquisas na área.

3.4 Comportamento do consumidor

Uma área de pesquisa importante que auxilia no entendimento sobre o comportamento humano são os estudos sobre o comportamento do consumidor. Segundo Engel, Blackwell e Minard (2000), esses estudos têm raízes na teoria econômica e posteriormente no campo de Marketing.

Os estudos do comportamento do consumidor compreendem fatores ligados a mudanças econômicas que eram orientadas para produção e passaram a ser orientadas para o mercado, gerando acirramento de competição e alta tecnologia. Além disso, os estudos do comportamento do consumidor é influenciada pela sofisticação dos estudos do comportamento humano, abordado pela Psicologia e por outros estudos sobre o comportamento (ENGEL; BLACKWELL; MINARD, 2000)

Ainda segundo Engel, Blackwell e Minard (2000), o aumento da produção, gerando maior oferta do que demanda de produtos culminou na adoção do conceito de

Marketing, visando ao consumo desses novos produtos. Sendo assim, surge em 1960 o campo de estudos sobre os consumidores.

O estudo do comportamento do consumidor, segundo Mowen e Minor (2003, p.3), consiste no “estudo das unidades compradoras e dos processos de troca envolvidos na aquisição, no consumo e na disposição de mercadorias, serviços, experiências e ideias”. Nesse contexto, no ambiente da biblioteca universitária, o processo de troca de informações envolve como agentes os funcionários/bibliotecários e os usuários, os primeiros como transmissores das informações dos serviços da biblioteca e os últimos, os usuários, como receptores dessa informação, como quem adquire os serviços de informação.

Para Engel, Blackwell e Minard (2000, p. 4), o comportamento do consumidor abarca “atividades diretamente envolvidas em obter, consumir e dispor de produtos e serviços, incluindo os processos decisórios que antecedem e sucedem estas ações”. Sendo assim, comparando os dois conceitos, percebe-se a ampliação do escopo dos estudos sobre o comportamento do consumidor ao contemplar atividades tanto antes quanto após a aquisição de um bem ou serviço, além de envolver o processo decisório.

A literatura no campo do Marketing aponta que o comportamento do indivíduo pode ser entendido de forma mais abrangente nos estudos sobre o comportamento do cliente. Segundo Sheth, Mittal e Newman (2001, p.29) este envolve “atividades físicas e mentais realizadas por clientes de bens de consumo e industriais que resultam em decisões e ações, como comprar e utilizar produtos e serviços, bem como pagar por eles”.

Neste aspecto, o termo cliente é mais abrangente, pois, segundo Sheth, Mittal e Newman (2001), envolve os vários papéis que o indivíduo ou um grupo pode exercer como comprador, usuário ou pagante. Indo além do conceito tradicional do comportamento do consumidor, que considera apenas o mercado de bens de consumo, os autores utilizam o termo cliente englobando o mercado de bens de consumo e o mercado industrial.

Dentre os vários modelos de comportamento do cliente, destacam-se os modelos de Sheth, Mittal e Newman (2001) e de Engel, Blackwell e Minard (2000).

O modelo de Sheth, Mittal e Newman (2001) estabelece que o processo decisório do cliente compreende características individuais ou de grupos como unidades domésticas, governamental e empresarial e o cliente intermediário (revendedor). Especificamente no ambiente de unidades de informação, como as bibliotecas, o estudo sobre o processo individual torna-se importante para a compreensão do público que é atendido e, a comunidade acadêmica.

O processo decisório individual, segundo Sheth, Mittal e Newman (2001, p. 482) compreende situações de compra “sobre qualquer produto ou serviço em qualquer contexto, contanto que a decisão seja sobre um produto ou serviço para seu próprio uso”, tal processo envolve papéis do cliente como compradores, pagantes e usuários. Esses papéis podem ou não ser realizados pela mesma pessoa e/ou departamentos, dependendo dos valores, objetivos e interesses do cliente.

Quando o cliente desempenha o papel apenas de usuário, porém não é o pagante nem o comprador, as preocupações, desejos e necessidades são diferentes. Por exemplo, quando um filho quer ganhar um notebook dos pais, ele, como usuário, pensa no desempenho e no *design* do produto, porém os pais se preocupam com o valor e as formas de pagamento. Já quando o cliente desempenha os três papéis como, por exemplo, na compra de roupas ou pasta de dente, envolve funções e formas de pensar que satisfaçam o desempenho de cada papel em conjunto (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001).

Sheth, Mittal e Newman (2001) ressaltam alguns motivos para a especialização dos papéis do cliente e tais motivos vinculam-se a condições do usuário e características dos produtos ou serviços. Ao usuário podem faltar habilidades que dependem de conhecimento e competência para desempenhar os outros papéis, pode faltar tempo e o cliente pode decidir delegar a tarefa de compra a outra pessoa. Outro motivo apontado seria a falta de poder de compra, por exemplo. Uma empresa pode executar a compra de passagens aéreas para vários executivos com o objetivo de obter melhores preços e, por último, a falta de acesso à informação especializada

como na compra de medicamento, já que o cliente depende do médico para efetuar a escolha do medicamento.

Em relação aos produtos e serviços, os motivos para a preferência por um dos papéis pode ocorrer por que o produto ou serviço é caro demais, sendo assim, o pagante pode influenciar na escolha como, por exemplo, escolha de faculdade privada de um filho; e alguns clientes podem ter que se sujeitar à espera no caso de serviço de saúde. Porém quando o produto ou serviço é gratuito, segundo Sheth, Mittal e Newman (2001), o usuário aceita o serviço por ele estar disponível sem a necessidade de pagamento e não por falta de dinheiro do usuário, como por exemplo, o serviço de empréstimo de livros em bibliotecas públicas e universitárias que são subsidiados com dinheiro público.

O fator da gratuidade foi pesquisado por Ariely (2008), que estudou o efeito do grátis sobre os indivíduos, produtos e serviços, o chamado custo zero. Segundo o autor, este se tornou mais uma fonte de empolgação irracional. O autor cita casos em que as pessoas deixam de fazer um negócio melhor para levar algo inferior por causa da gratuidade.

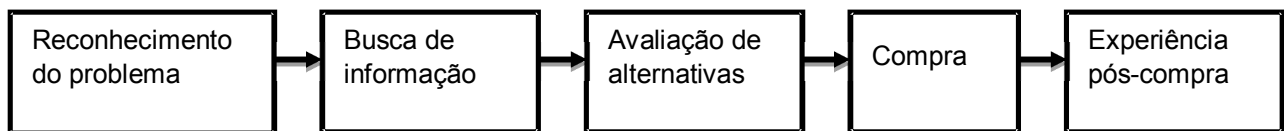
Segundo Ariely (2008, p.45), “a maioria das transações têm um aspecto positivo e um negativo, mas quando algo é grátis, esquecemos o negativo”. O grátis oferece uma carga emocional de valor que dá a impressão de ser maior do que o real. O autor cita exemplos, demonstrando o comportamento irracional dos clientes quando produtos, mesmo que não tenham vantagens em comparação a outros, são oferecidos como grátis e se transformam em tentação. Aponta que o zero também influi no tempo gasto, citando o exemplo do museu que, quando é de graça, fica lotado e leva a perda de tempo em filas enormes para compra de lanche, etc. Relata que o zero afeta a compra de alimentos e bebidas que estampam nas embalagens zero gordura, *light*, levando o consumidor à sensação de estar ingerindo algo saudável, mesmo que não o seja. Além disso, ele alerta que o grátis é uma arma poderosa para atrair cliente e aumentar as vendas.

Nas subseções seguintes, são apresentados o modelo do processo decisório, segundo Sheth, Mittal e Newman (2001) e o modelo do processo decisório, segundo Engel, Blackwell e Minard (2000).

3.4.1 Modelo do processo decisório, segundo Sheth, Mittal e Newman

Segundo Sheth, Mittal e Newman (2001), o processo decisório do cliente individual envolve cinco etapas: reconhecimento do problema, busca de informação, avaliação de alternativas, compra e experiência pós-compra, conforme mostra FIG. 5.

FIGURA 5 - Processo decisório do cliente



Fonte: Sheth, Mittal e Newman (2001, p. 486)

A primeira etapa do processo decisório do cliente, o reconhecimento do problema, considera que o problema do cliente é qualquer estado de privação que ele sente e, como consequência, surge a necessidade de comprar algo para voltar ao estado de conforto, que pode ser incentivado por estímulos internos ou externos ao indivíduo (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001).

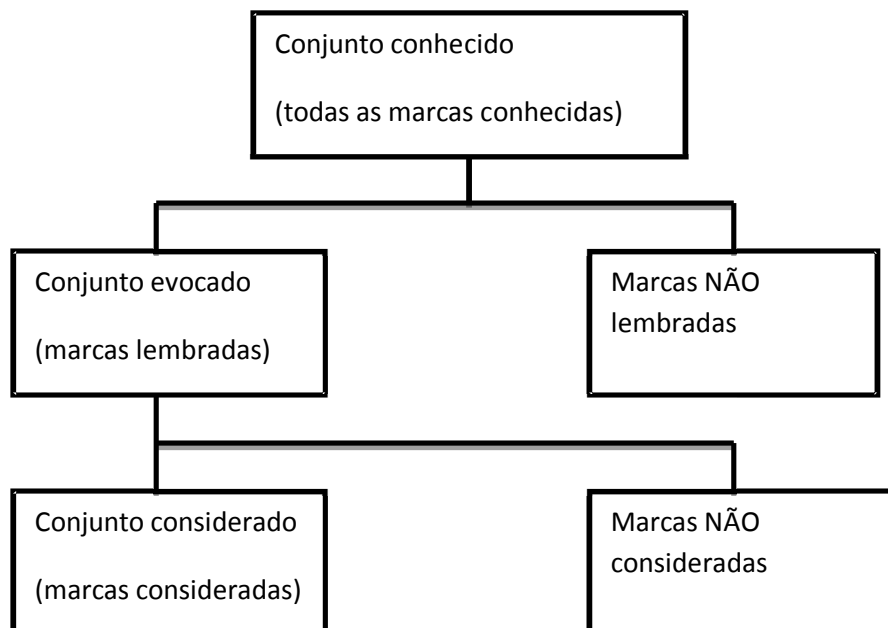
Segundo Sheth, Mittal e Newman (2001), os estímulos para o reconhecimento de problemas podem ocorrer por:

- Estímulos internos (estímulo de problema): são estados de desconforto percebidos - físicos ou psicológicos (Ex. fome ou tédio, respectivamente).
- Estímulos externos (estímulo de solução): são itens de informação de mercado que levam o cliente a perceber o problema. Propagandas de pizza, amostras de produtos, vitrines. Alguns estímulos apontados na percepção do problema do cliente foram: reconhece o problema e está buscando solução, o

problema tinha sido reconhecido no passado, mas não era importante e nunca reconheceu a necessidade e a exposição ao produto-solução resolveria uma condição percebida.

A segunda etapa do processo decisório do cliente, a busca de informações, envolve o processo de busca interna e busca externa, Nesse processo de busca, nem todas as marcas são consideradas conforme mostra FIG. 6.

FIGURA 6 - Conjunto conhecido, evocado e considerado



Fonte: Sheth, Mittal e Newman (2001, p. 490)

O conjunto conhecido abarca todas as marcas conhecidas que os clientes lembram no momento da busca de informações e da decisão de compra. O conjunto evocado são as marcas lembradas e o conjunto considerado consiste nas marcas restantes após a eliminação das consideradas inadequadas (as marcas não consideradas).

Ainda no processo de busca de informações Sheth, Mittal e Newman (2001) afirmam que a estratégia de busca é o “padrão de aquisição de informação que os clientes utilizam para resolver seus problemas decisórios”.

A busca de informações envolve três elementos: a) fontes de informação, b) estratégias de busca e c) quantidade de busca.

- a) As fontes de informações para o cliente podem advir de fontes empresariais (propaganda, vendedores, brochuras sobre produtos e serviços, *displays* em lojas e websites das empresas) e não empresariais (pessoais – amigos e conhecidos; fontes independentes – informações públicas, especialistas em produtos e serviços e internet).
- b) A estratégia de busca, segundo Sheth, Mittal e Newman (2001, p.491), “ é o padrão de aquisição de informação que os clientes utilizam para resolver seus problemas decisórios”, ela pode ser classificada em: resolução rotineira de problemas (nenhuma informação nova), resolução estendida de problema (ocorre quando a busca é extensiva e prolongada) e resolução limitada de problemas (quantidade limitada de tempo)

Outra estratégia de busca de informações pelos clientes consiste na busca sistemática (buscam informações de forma extensiva, consultam várias fontes) e busca heurística (atalhos rápidos utilizados para tomar decisões).

- c) Os determinantes da quantidade de busca de informações dependem dos seguintes fatores:
 - Risco percebido: é o grau de perda (ou seja, a quantia em jogo) no caso de uma escolha errada. Ex. desempenho, social, psicológico, financeiro e obsolescência.
 - Envolvimento: é o grau de preocupação e cuidado que os clientes têm na decisão de compra. Itens caros.
 - Familiaridade e perícia: os clientes têm familiaridade e perícia em virtude da aquisição anterior de informações e de urna experiência pessoal prévia.
 - Pressão de tempo: os clientes que sofrem pressão de tempo tendem a reduzir sua busca de informações.
 - Sobrecarga de informações: é a condição de ser exposto a uma quantidade demasiada de informações, dificultando a tomada de decisão.

A terceira etapa do processo decisório do cliente, a avaliação de alternativas, consiste na escolha do cliente em relação às opções disponíveis, ela pode ser subdividida nos seguintes modelos: i) modelo compensatório - (escolha considerando os atributos fracos e fortes para tomada de decisão), ii) modelo não compensatório pode ser classificado em Modelo conjuntivo - limita as características mínimas dos atributos, Modelo disjuntivo - compensações de um atributo por outro; Modelo lexicográfico - atributos ordenados ou classificados em termos de importância; e iii) eliminação por aspectos (EPA) - classifica os atributos em ordem de importância e define valores de eliminação).

A quarta etapa do processo decisório do cliente, a compra, envolve três passos, primeiro a identificação da escolha (identificação da alternativa preferida pelo cliente), segundo intenção de compra (determinação de compra de produto ou serviço) e terceiro implementação da compra (adquirir o produto ou serviço).

A última etapa do processo decisório do cliente, experiência pós-compra, envolve quatro passos: confirmação da decisão, avaliação da experiência, satisfação/insatisfação e resposta futura - abandono - reclamação - lealdade.

Segundo Sheth, Mittal e Newman (2001), a confirmação da decisão consiste na necessidade de confirmar a escolha do produto ou serviço como melhor opção. Esse processo desencadeia o estágio de dissonância cognitiva que é a dúvida pós-compra, sendo assim, o cliente procura evitar confirmações negativas e procura informações positivas sobre o mesmo.

A avaliação da experiência, segundo Sheth, Mittal e Newman (2001), depende se o produto ou serviço é consumido de forma rotineira, sem pensar, ou se o cliente avalia conscientemente o produto ou serviço. Tal processo depende do envolvimento do cliente na avaliação de compra. A satisfação ou insatisfação do cliente está relacionada ao resultado do uso e leva em consideração aspectos como a expectativa em relação ao produto e serviço e o desempenho real do produto ou serviço. Se o desempenho real for maior do que a expectativa pré-compra, resulta em satisfação, porém se o desempenho real for inferior à expectativa pré-compra o resultado é a insatisfação.

Ainda segundo Sheth, Mittal e Newman (2001), o cliente pode desenvolver as seguintes respostas após a confirmação da satisfação ou insatisfação: abandono (decisão de não comprar mais determinada marca), reclamação (os clientes reclamam devido a três fatores: importância da insatisfação, atribuições feitas à empresa e traços da personalidade dos clientes) e lealdade (compra sempre o mesmo produto ou serviço de determinada empresa ou marca). Sendo assim, a experiência de compra e uso do produto ou serviço serve de subsídio para outros processos decisórios.

3.4.2 Modelo do processo decisório, segundo Engel, Blackwell e Miniard

O modelo de Engel, Blackwell e Miniard (2000) estabelece que o processo de tomada de decisão do consumidor resulta de três categorias principais: diferenças individuais, influências ambientais e processos psicológicos.

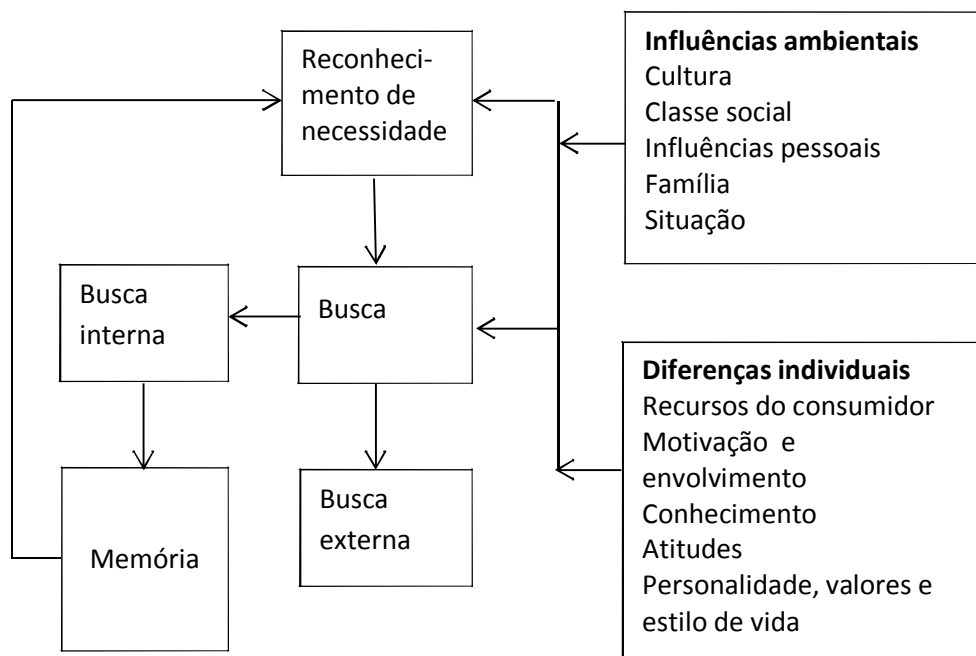
As diferenças individuais envolvem aspectos como recursos do consumidor (tempo, dinheiro, capacidade de recepção e processamento de informação), conhecimento (armazenamento de informações na memória), atitudes (avaliação positiva ou negativa de uma alternativa), motivação, personalidade, valores e estilo de vida. As influências ambientais abarcam elementos como cultura (valores, ideias, símbolos compartilhados), classe social, influência pessoal (comportamento influenciado por outros indivíduos que temos ligação), família, situação (o comportamento muda de acordo com a situação). Os processos psicológicos envolvem fatores como informação em processamento (como os indivíduos recebem, percebem e processam as informações), aprendizagem (influências sobre a aprendizagem do consumidor) e mudança de atitude e comportamento.

Além disso, para Engel, Blackwell e Miniard (2000), a tomada de decisão do consumidor se divide nos seguintes estágios:

1º Reconhecimento da necessidade: é percebido quando há diferença entre a percepção do indivíduo e a situação real; envolve a interação entre os elementos das diferenças individuais e das influências ambientais.

2º Busca de informação: envolve processos de busca interna na memória, que determina a necessidade de outras informações por meio de busca externa que é influenciada por diferenças individuais e influências ambientais, conforme mostrado na FIG.7.

FIGURA 7 - Busca de informação



Fonte: Engel, Blackwell e Miniard (2000, p.97)

3º Avaliação de alternativa pré-compra: compara os benefícios dos produtos e serviços com as necessidades do indivíduo; atributos requeridos para escolha de uma alternativa. Esta fase é influenciada pelas diferenças individuais e influências ambientais.

4º Compra: efetivação da compra escolhida. Esta etapa envolve discussão dos seguintes elementos: se comprar ou não, quando comprar, o que comprar e como pagar. Esta fase é influenciada pela intenção de compra, pelas diferenças individuais e influências ambientais.

5º Consumo e Avaliação de alternativas pós-compra: envolve fatores ligados ao uso dos produtos e serviços que podem levar à satisfação, quando a percepção da qualidade é maior do que a expectativa, ou à insatisfação quando a expectativa é maior do que a percepção da qualidade real dos produtos e serviços. Esta última

pode levar o consumidor a fazer reclamações. Os consumidores querem confirmar a boa escolha da compra de um produto e serviço e nesse quesito faz-se importante que as empresa estabeleçam um relacionamento com o cliente, o marketing de relacionamento para reter o cliente.

6° Despojamento: envolve questões como o descarte sumário do que restou do produto, a reciclagem ou remarketing (mercado de usado). Esse contexto envolve questões ambientais.

Sendo assim, os modelos de Sheth, Mittal e Newman (2001), e Engel, Blackwell e Miniard (2000) podem ser aperfeiçoados com as pesquisa efetuadas na área de uso e necessidade de informação. Nesse sentido, Salomon (2002) ressalta a interdisciplinaridade do campo do comportamento do consumidor que é influenciado por diferentes perspectivas, sendo assim, torna-se importante verificar estudos específicos no campo de Ciência da informação a fim de complementar e enriquecer o estudo.

3.5 Uso e necessidade de informação

Estudar os serviços das bibliotecas universitárias consiste em compreender o uso e necessidade de informação. Para tal, torna-se importante descrever os estudos de usuários em bibliotecas, que, para Figueiredo (1994),

São investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7)

Ainda para a autora, esses estudos procuram entender como, por que e para quais fins os usuários buscam e utilizam a informação. De posse destes elementos, as bibliotecas podem verificar as demandas dos usuários e se as mesmas são atendidas de forma adequada.

Em relação às demandas e à necessidade dos serviços de informação, Lancaster (1996) as categorizou em duas formas básicas: a primeira consiste na necessidade de obtenção de item conhecido e resposta do serviço de informação corresponde à

sua capacidade de fornecer documentos (catálogos, serviço de referência, empréstimo, Comut); a segunda compreende a necessidade, assunto conhecido, e resposta do serviço de informação corresponde à sua capacidade de recuperar informação, conforme já mostrado nas figuras 2-4.

As principais correntes teóricas de estudos de usos e usuários da informação podem ser divididas em duas abordagens, a tradicional e a alternativa. A abordagem tradicional, segundo Choo (2003), teve início em pesquisas realizadas no ano de 1948, na Conferência sobre Informação científica da Royal Society, na qual foram apresentados dois estudos: o primeiro abordava o comportamento de busca da informação de cientistas britânicos do órgão do governo, e o segundo, o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres.

A literatura da área aponta que os pesquisadores dessa corrente concentravam seus estudos no entendimento dos sistemas, das comunidades e eram orientados para a tarefa. Além disso, tais estudos são apontados como pesquisas de aplicação utilitária, independente do usuário e objetivas, sendo válidas para avaliar produtos e serviços (CUNHA, 1982; PINHEIRO, 1982, TAYLOR, 1986).

Figueiredo (1994) aponta que foram feitas críticas às limitações dos estudos de usuários realizados nessa linha de pensamento. Uma delas consiste na adoção de novas metodologias de estudo, visto que os esforços desses estudos se voltam para pesquisas empíricas de caráter funcionalista, o que também é observado por Lima (1992). Além disso, Figueiredo (1994) acrescenta que os estudiosos sugeriram a criação de modelos teóricos e conceituais sobre o uso da informação, sendo outro problema levantado a dificuldade de estabelecer uma relação efetiva entre a obtenção de um documento e o uso efetivo da informação.

A partir dessas críticas, surgiu a abordagem alternativa que tem como foco o usuário. Segundo Choo (2003), nessa abordagem, a informação é uma construção subjetiva que passa por processos cognitivos da mente do usuário, permitindo criar significado para a informação, tornando-a útil.

A abordagem alternativa abarca estudos centrados nos usuários, que levam em consideração a percepção de produtos e serviços das bibliotecas. Esses estudos, segundo Dervin e Nilan¹⁶ (1986), citados por Ferreira (1997), se caracterizam por: considerar o indivíduo como ser construtivo e ativo, inserido em um contexto, sem deixar de levar em consideração a individualidade e os processos cognitivos envolvidos nos processos, a visão holística e a orientação qualitativa dos estudos.

Além disso, segundo Ferreira (1997), essa abordagem se desenvolve em várias vertentes:

- a. Abordagem de "Valor Agregado" de Robert Taylor (1986).
- b. Abordagem do "Estado de Conhecimento Anômalo" de Belkin e Oddy e Brooks – (1982).
- c. Abordagem do "Processo Construtivista" de Carol Kuhlthau (1993).
- d. Abordagem "Sense-Making" de Brenda Dervin (1977,1983, 1993,1994).

Dentre as abordagens acima, a abordagem *Sense-making* é a mais esclarecedora para mapear a necessidade de informação sob o ponto de vista do usuário, visto que envolve vários elementos em suas análises a partir da percepção e compreensão do mundo interior e exterior ao usuário. Sendo assim, segundo Ferreira (1997, p.8), a abordagem *sense-making*

[...] consiste em pontuações de premissas teóricas e conceituais e outras tantas de metodologias relacionadas, para avaliar como pacientes/audiências/usuários/clientes/cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações, e como usam a informação outros recursos neste processo.

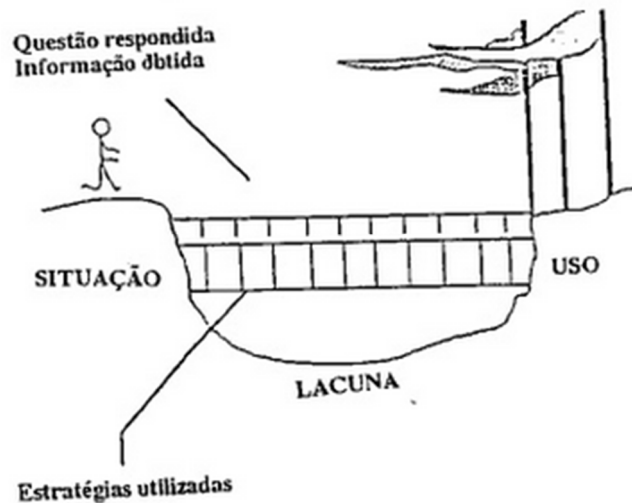
O modelo de Dervin (1992) tem como suporte a teoria de vários estudiosos de diversos campos que influenciaram sua base teórico-metodológica. Dentre elas a principal é de Carter¹⁷ (1967) que desenvolveu estudos na área de comunicação. O autor afirma que o homem se depara com obstáculos, descontinuidades, que dificultam a compreensão de algo, a chamada lacuna (*gap*) e esta falha leva o

¹⁶DERVIN, B. ; NILAN, M. Information needs and uses. Annual Review of Information Science and Technology, v.21, p.3-33.1986.

¹⁷CARTER, L. F. et al. **National document handling systems for science and technology**. New York: Willey, 1967.

indivíduo a buscar informação para voltar a seu caminho ou estado normal, conforme mostra a FIG 8.

FIGURA 8 - A metáfora do sense-making



Fonte: FERREIRA (1997, p.11)

A metáfora leva em consideração as experiências passadas dos indivíduos e entende que cada momento é novo por mais que seja uma repetição de comportamento, pois cada etapa ocorre em momento diferente. Para sair da condição da lacuna, o indivíduo constrói uma ponte que o leva à solução do problema, que pode ser um novo conhecimento adquirido que é usado na situação específica (FERREIRA, 1997).

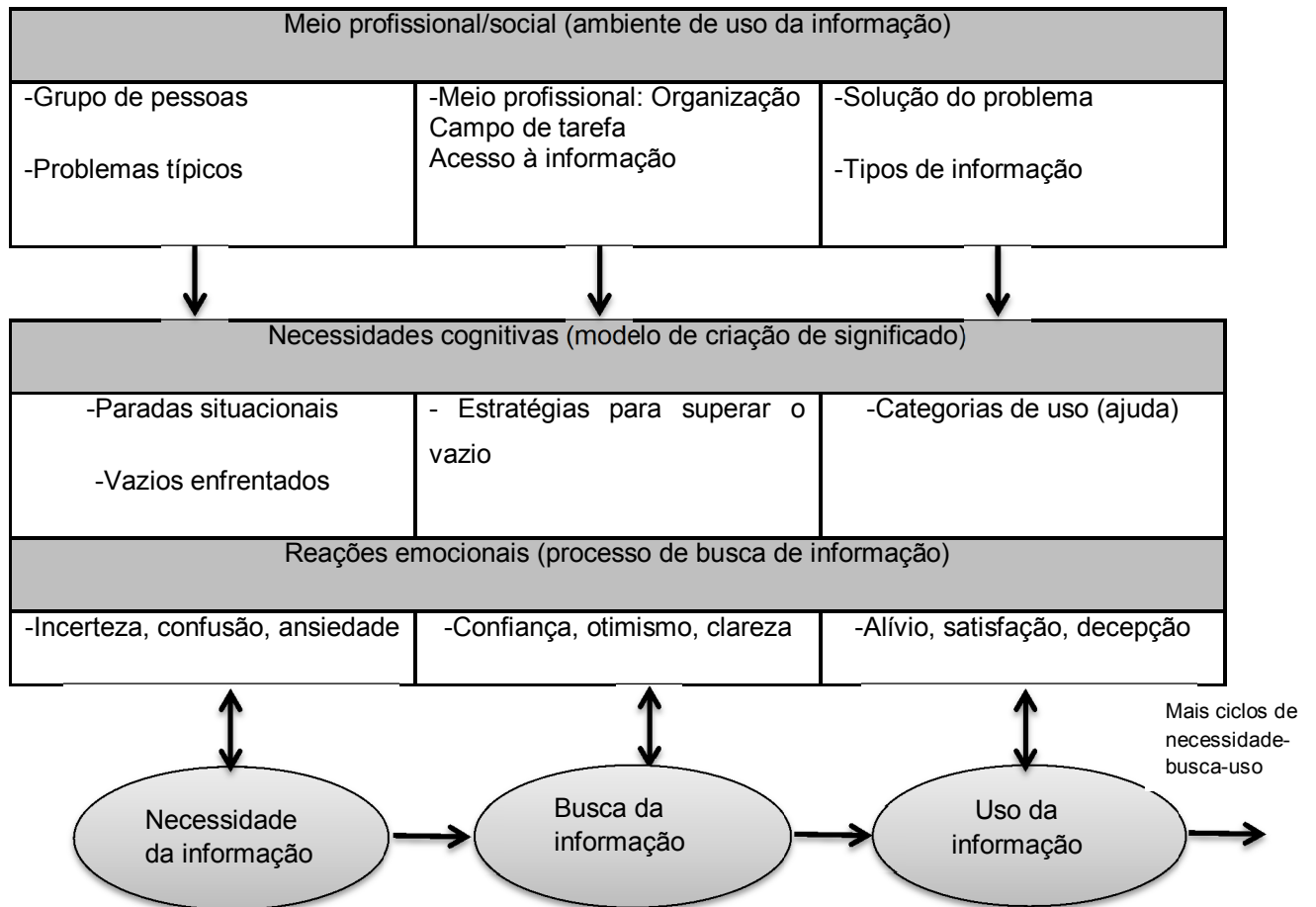
Ainda sobre a necessidade e uso da informação, surgiram recentemente novos modelos como a percepção cognitivista de Choo e Rocha (2003) que propõe um modelo multifacetado de uso da informação, conforme mostrado na FIG. 9.

Segundo Choo e Rocha (2003), o modelo ressalta três propriedades principais envolvidas no processo de busca e uso da informação:

- 1º Uso da informação é construído: o significado da informação é construído pelo indivíduo arraigado às estruturas cognitivas e emocionais que definem situações problemáticas, fatos, etc que esquematizam a busca da informação.

- 2º Uso da informação é situacional: o convívio social do indivíduo ou grupo profissional e o modo de resolver problemas forma um contexto para o uso da informação que define normas e hábitos de comportamento e os atributos das informações necessárias.

FIGURA 9 - Modelo de uso da informação



Fonte: CHOO e ROCHA (2003, p.114)

- 3º Uso da informação é dinâmico: em dois sentidos complementares, primeiro ciclo recorrente da necessidade, busca e uso da informação sem ordem definida, segundo interação dinâmica entre o processo de busca, uso da informação e os elementos cognitivos.

O modelo se divide conceitualmente em três estágios: necessidade de informação, busca de informação e uso da informação.

A necessidade de informação passa pelo primeiro estágio visceral, ocasionando sensação de incerteza e inquietude; no segundo estágio transforma-se em questões ou temas conscientes que auxiliam na busca de informações e no terceiro acaba se formalizando.

A busca de informação tenta compreender o comportamento dos indivíduos no processo de busca de informação, esse processo sofre interferência de fatores emocionais, situacionais e cognitivos (CHOO; ROCHA, 2003).

Segundo Choo e Rocha (2003), os fatores emocionais foram descritos por Kuhlthau e, segundo estes, a princípio o processo de busca envolve sentimentos como a incerteza, porém pode ser substituída por sentimentos como confiança, otimismo e clareza. O fator cognitivo foi descrito por Dervin como processo de preencher um vazio relativo ao conhecimento, como descrito anteriormente. A perspectiva do meio profissional/social pode restringir ou ampliar o comportamento de busca de informação, sendo que a identificação de fontes pode ser restringida pelo acesso dentro da organização, assim como sua qualidade.

O uso da informação, estágio final, é a maneira de utilização das respostas, que podem servir para responder a uma questão, solucionar problema ou tomar uma decisão, alterando o conhecimento original. Depende de processos como a expectativa do grupo a que pertence e pode promover sensações de satisfação, confiança, decepção ou frustração (CHOO; ROCHA, 2003).

3.6 Escalas de mensuração da qualidade nos serviços

A mensuração da qualidade de serviços pode ser analisada por vários instrumentos, tais como Servperf, Servqual, Libqual, dentre outros.

Segundo Miguel e Salomi (2004), o modelo Servperf foi desenvolvido por Cronin e Taylor (1992) e tem como base a percepção do desempenho do serviço, ou seja, a qualidade dos serviços não consiste na diferença entre expectativa (e) e percepção (p) como na Servqual, mas somente na percepção da qualidade dos serviços. Cronin e Taylor (1992) afirmam que o construto qualidade do serviço tem relação

direta com a percepção dos serviços. Resultado do desempenho, a qualidade do serviço antecede a satisfação do cliente, que está relacionada à intenção de compra e à qualidade dos serviços e tem menos efeito sobre a intenção de compra do que a satisfação. Sendo assim, dos 44 itens do modelo de qualidade de serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006), utilizam somente 22 itens da percepção dos serviços, resultado.

Os modelos Servqual e Libqual serão apresentados na subseção a seguir, pois compõem as questões formuladas nos questionários e entrevistas que foram aplicados aos funcionários e alunos nesta pesquisa.

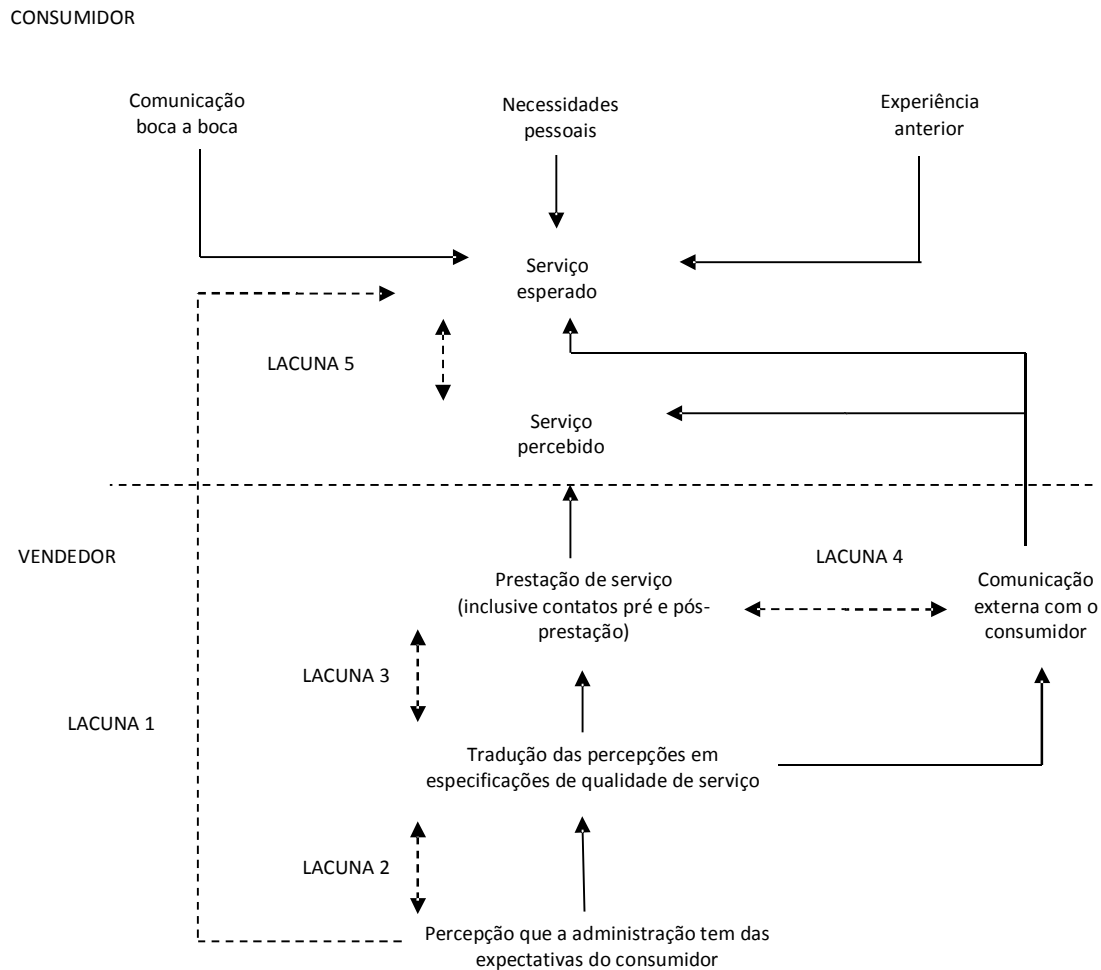
3.6.1 Modelo de Gap e Escala Servqual

Na década de 1980, Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006) desenvolveram um modelo de qualidade de serviços com base em lacunas ou *gaps*, o que consiste na desconexão entre a expectativa do cliente e sua percepção do serviço prestado, identificando cinco lacunas que interferem na qualidade de serviços:

- ✓ Lacuna 1: lacuna entre a percepção da empresa e a expectativa do consumidor (Lacuna da compreensão do cliente)
- ✓ Lacuna 2: lacuna entre a percepção da empresa e o conjunto de especificação da qualidade do serviço (Lacuna do projeto e dos padrões de serviço)
- ✓ Lacuna 3 : lacuna entre o conjunto de especificação da qualidade dos serviços e a prestação de serviços (Lacuna do desempenho do serviço)
- ✓ Lacuna 4: lacuna entre prestação de serviços e a comunicação externa (Lacuna da comunicação)
- ✓ Lacuna 5: lacuna entre os serviços esperados e os serviços percebidos (Lacuna do cliente)

As lacunas 1, 2, 3 e 4 envolvem o prestador de serviço (empresa). Já a lacuna 5 envolve o consumidor e sua percepção, conforme mostra a FIG. 10.

FIGURA 10 - Modelo de qualidade de serviços



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry, 2006, p.100

A lacuna 1 compreende a lacuna da empresa e consiste na diferença da compreensão da empresa sobre as expectativas do cliente *versus* a própria expectativa do cliente. A falta de clareza sobre as expectativas dos clientes pode levar a falhas nos serviços e conseqüentemente a uma percepção de que os mesmos são de má qualidade, ou seja, uma avaliação negativa dos serviços. Zeithaml, Bitner, Gremler (2011) apontam que os gerentes que possuem esta autoridade para ajustar os serviços devem tomar decisões com base nas expectativas dos clientes.

A lacuna 2 da empresa aborda o projeto e os padrões de serviço que não traduzem as expectativas dos clientes, ou seja, consiste na diferença entre a compreensão da expectativa do cliente e a definição de projetos e padrões de serviços. Zeithaml,

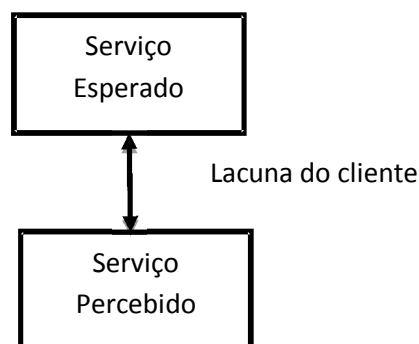
Bitner e Gremler (2011) indicam os seguintes fatores que geram o aumento da lacuna 2: primeiro - projeto de serviço deficiente, segundo - ausência de padrões definidos pelo cliente e terceiro - evidência física e cenário de serviços inadequados.

A lacuna 3 da empresa compreende a lacuna sobre o desempenho do serviço que consiste na diferença entre os padrões e projetos definidos pelos clientes *versus* a execução dos serviços. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), alguns fatores interferem nesta lacuna como: primeiro - as deficiências nas políticas de recursos humanos, segundo - o fracasso ao equilibrar oferta e demanda, terceiro - os clientes não desempenham os seus papéis e quarto - os problemas com os intermediários nos serviços.

A lacuna 4 da empresa compreende a comunicação e consiste na diferença entre a execução dos serviços *versus* a comunicação realizada ao cliente, comunicação externa. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), alguns fatores podem interferir nesta lacuna como: falta de comunicação integrada; falta de comunicação ascendente; promessas exageradas; comunicação horizontal inadequada e escolha inadequada do preço do serviço.

A lacuna 5 do cliente é o alicerce do modelo de lacunas e consiste na diferença entre a expectativa que o cliente traz consigo sobre experiências anteriores *versus* a percepção que o mesmo tem sobre o serviço prestado, mostrado na FIG. 11.

FIGURA 11 - A lacuna do cliente



Fonte: Zeithaml, Bitner e Gremler, 2011, p.69

A avaliação da qualidade de serviços considerada ideal consiste em igualar os quocientes da expectativa dos clientes com a percepção dos mesmos, ou seja, que a diferença entre eles seja nula ou com pouca variação. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), as expectativas dos clientes são controladas pelo mercado, por meio de propaganda e preço, além disso, envolvem questões como a necessidade dos clientes, as ofertas e a comunicação boca a boca.

Para auxiliar a empresa a compreender as dimensões da qualidade de serviços e diminuir as lacunas, Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006) desenvolveram um modelo que foi chamado de Servqual, que compreende a avaliação de cinco fatores ou dimensões: segurança, empatia, confiabilidade, responsividade e tangibilidade.

A dimensão da segurança está relacionada às características que os funcionários transmitem, como conhecimento e cortesia, juntamente com a competência da empresa e a segurança das operações, que geram a confiança e certeza no cliente. Esse fator é importante nos serviços em que os clientes sentem dificuldade de avaliar como serviços de seguro e médicos (HOFFMAN *et al.*, 2009; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011)

A dimensão da empatia envolve o cuidado, a atenção personalizada e a customização dos serviços, que geram no cliente a sensação de que os mesmos são especiais para empresa, possibilitando relacionamentos mais próximos aos clientes e maior satisfação (HOFFMAN *et al.*, 2009; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011)

A dimensão da confiabilidade consiste na capacidade de cumprir o que é prometido em relação aos atributos do serviço, padronização de como o serviço é oferecido. Esta dimensão é importante, pois, caso não seja cumprido o serviço almejado, o cliente perde a confiança na empresa e muda de prestadora (HOFFMAN *et al.*, 2009; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

A dimensão da responsividade envolve a disposição da empresa em auxiliar os clientes, oferecendo serviço de acordo com a necessidade do cliente de forma

rápida, envolve o tempo de espera pelo serviço (HOFFMAN *et al.*, 2009; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

A dimensão da tangibilidade consiste em objetos tangíveis, representações físicas que auxiliam na prestação do serviço, como equipamentos, instalações, pessoal e material de comunicação (HOFFMAN *et al.*, 2009; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

Hoffman *et al.* (2009) afirmam que foram feitas várias críticas à ferramenta Servqual, dentre elas, a extensão do questionário com 44 itens, sendo questionado que este é desnecessário e que deveriam ser descartadas as questões referentes a expectativa, sendo assim, as questões referentes a percepção são consideradas mais adequadas para avaliar a qualidade de serviços. Outra crítica apontada consiste na validade das cinco dimensões da Servqual, sendo alegado que as dimensões apresentam problemas estatísticos, chegando a sobreposições das dimensões, como atendimento, segurança e confiabilidade. E a última crítica citada pelos autores consiste no poder de previsão da Servqual em relação às intenções de compra, sendo que a satisfação tem relação direta com a compra, ou seja, avaliação da percepção, em detrimento da qualidade de serviço proposta pela Servqual ao medir a expectativa menos a percepção.

Apesar das críticas, a escala Servqual continua sendo muito utilizada em pesquisas acadêmicas podendo ser considerada um importante instrumento para mensurar a qualidade de serviços.

3.6.2 Escala Libqual

A escala Libqual foi desenvolvida pela Association of Research Libraries (ARL) em parceria com a Texas A&M University (Tamu), por meio dos pesquisadores Cook, Thompson e Heath. A pesquisa resultou no desenvolvimento da escala e recebeu apoio financeiro da U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (Fipse) (BLIXRUD, 2003). A Libqual é um instrumento adaptado para biblioteca com base no modelo Servqual, cuja finalidade era tornar a

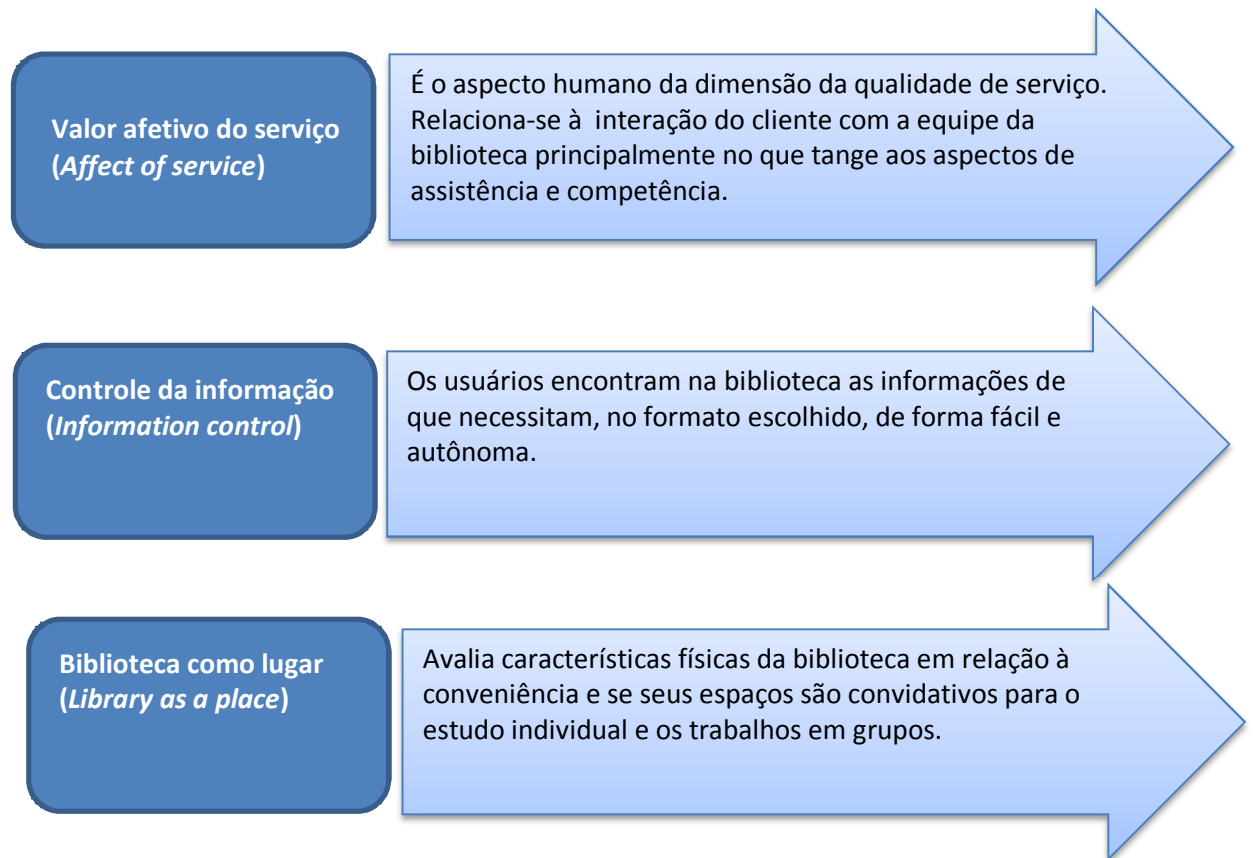
ferramenta mais adequada para o ambiente da biblioteca, pois a biblioteca não tem a finalidade comercial e lucrativa (BRITO; VERGUEIRO, 2012).

Morales e al. (2011), afirmam que o instrumento original da Libqual contemplava 41 perguntas subdivididas em cinco dimensões: valor afetivo do serviço “affect of service”, biblioteca como lugar “library as place”, confiabilidade “reliability”, disponibilidade de acervos físicos “provision of physical collections”, e acesso à informação “information access”. Com o decorrer de várias experiências, o instrumento foi refinado para três dimensões em 2004.

Atualmente a Libqual é um instrumento composto por 22 questões, com módulos opcionais de comentários livres e questões demográficas. Além disso, podem ser utilizadas cinco questões ligadas à competência informacional, sendo assim, compreende um total de 27 questões. Tal instrumento ainda possibilita o acesso à versão Libqual *Lite*, que é uma forma simplificada contendo oito questões. Para ter acesso à ferramenta completa de pesquisa no Libqual, o usuário ou a biblioteca deve efetuar o pagamento de uma taxa (BRITO; VERGUEIRO, 2012). Na versão atual, a Libqual possui três dimensões (valor afetivo do serviço, controle da informação e biblioteca como lugar), conforme mostrado na FIG.12.

Na dimensão valor afetivo do serviço, observam-se os aspectos humanos da qualidade dos serviços; a dimensão controle da informação envolve aspectos como suporte da informação, facilidade de acesso à informação de forma autônoma. Na dimensão biblioteca, como lugar físico, percebem-se aspectos ligados às características físicas e tangíveis das bibliotecas.

FIGURA 12 - As dimensões de serviço do Libqual+®



Fonte: Brito e Vergueiro (2011, p.14) adaptado de Cook e Maciel (2010)

Dentre os vários estudos realizados com o instrumento Libqual, destaca-se a pesquisa de Morales e al. (2011), pois tinha como objetivo avaliar a versão em espanhol da Libqual nos aspectos como sua estrutura, confiabilidade e validade. A metodologia do estudo contemplou a aplicação de 374 questionários em uma universidade mexicana e eles concluíram que o instrumento Libqual é um instrumento consistente.

No quadro 1, mostram-se os vinte e dois itens da escala Libqual traduzidos para o português.

QUADRO 1 – Vinte e dois itens da escala Libqual: versão em português

Versão em português	
Item 1	A biblioteca possui ferramentas de acesso simples de utilizar e que me permitem encontrar as coisas de forma autônoma
Item 2	O website da biblioteca me permite localizar a informação de forma autônoma
Item 3	Os recursos eletrônicos da biblioteca são acessíveis de minha casa ou escritório
Item 4	Os equipamentos modernos da biblioteca me permitem acessar facilmente a informação que eu preciso
Item 5	A biblioteca torna a informação facilmente acessível para uso independente
Item 6	A biblioteca tem os materiais impressos (livros, enciclopédias) de que necessito para realizar os meus trabalhos
Item 7	A biblioteca tem os recursos eletrônicos (base de dados e revistas) de que necessito
Item 8	A biblioteca tem revistas acadêmicas (impressas e no formato digital) de que necessito para o meu trabalho
Item 9	A biblioteca tem funcionários que inspiram confiança nos usuários
Item 10	Os funcionários da biblioteca prestam atenção individualizada aos usuários
Item 11	Os funcionários da biblioteca são sempre corteses
Item 12	Funcionários da biblioteca estão sempre prontos para responder a perguntas dos usuários
Item 13	Funcionários da biblioteca têm o conhecimento necessário para responder às perguntas dos usuários
Item 14	Os funcionários da biblioteca tratam com atenção os usuários
Item 15	Os funcionários da biblioteca compreendem as necessidades dos usuários
Item 16	Funcionários da biblioteca estão sempre dispostos a ajudar os usuários
Item 17	Os funcionários da biblioteca mostram confiança ao tratar dos problemas dos usuários
Item 18	A biblioteca tem espaços tranquilos para estudo individual
Item 19	A biblioteca tem um local confortável e convidativo
Item 20	A biblioteca tem espaços que inspiram o estudo e aprendizagem
Item 21	A biblioteca tem espaço para aprendizagem em grupo e estudo em grupo
Item 22	A biblioteca é um lugar adequado para o estudo, aprendizagem e pesquisa

Fonte: Morales e *al.* (2011, p.28, tradução nossa)¹⁸.

As questões de 1 a 8 referem-se à dimensão “controle da informação” e as questões de 9 a 17 são referentes à dimensão “valor afetivo dos serviços” e as questões de 18 a 22 referem-se à dimensão “biblioteca como lugar”. Esta pesquisa utilizou como modelo principal a escala Servqual adaptada para biblioteca, além disso, foram adicionadas algumas questões adaptadas da dimensão “controle da informação” da escala Libqual que corresponde às questões 1 a 8 do quadro1. Ressalta-se que a escala Libqual não foi utilizada na íntegra, pois não está disponível para utilização gratuita e como a pesquisa foi realizada em uma instituição pública, privilegiou-se a utilização de ferramentas que podem ser replicadas em pesquisas futuras.

¹⁸ A versão original dos 22 itens da escala Libqual, em inglês e espanhol, está disponível no anexo.

4 METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho compõe-se dos seguintes elementos: caracterização da pesquisa; pesquisa qualitativa: unidades de análise e sujeitos da pesquisa, técnica de coleta de dados, técnica de análise de dados; pesquisa quantitativa: amostra e sujeitos da pesquisa; técnica de coleta de dados e técnica de análise de dados; pré-teste do questionário e aspectos éticos da pesquisa.

4.1 Caracterização da pesquisa

A partir da formulação do problema de pesquisa e dos objetivos propostos, este trabalho possui duas fases, a primeira de abordagem qualitativa e a segunda de abordagem quantitativa, quanto aos fins, se enquadra como descritiva. Quanto aos meios, a pesquisa se qualifica como um estudo de caso que foi realizado na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), mais especificamente no Sistema de Bibliotecas e Informação.

O método qualitativo é subjetivo, pois capta a percepção dos indivíduos e ajuda a entender o comportamento das atividades sociais e humanas. Neste contexto, possibilita ainda uma análise mais profunda do fenômeno estudado, destacando elementos não percebidos na pesquisa quantitativa, e, geralmente não utiliza instrumento estatístico (COLLIS; HUSSEY, 2005; VERGARA, 2003).

O método quantitativo, segundo Collis e Hussey (2005, p. 26) tem foco objetivo e busca mensurar os fenômenos, portanto, “envolve coletar e analisar dados numéricos e aplicar testes estatísticos”.

Em relação à pesquisa descritiva, Vergara (2003) explica que esta detalha as características de um fenômeno, porém não tem como objetivo explicar os mesmos. Corroborando essa ideia, Triviños (1987) afirma que a pesquisa descritiva tem como foco conhecer e descrever as características de determinada comunidade. Neste contexto, verificar a percepção dos funcionários e usuários sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais do Sisbin tem como intuito conhecer e descrever as características dessa comunidade.

Optou-se pelo estudo de caso, pois este possibilita uma análise profunda e contextualizada do objeto (GIL, 2002; TRIVIÑOS, 1987; VERGARA, 2003). Gil (2002) acrescenta que o estudo de caso permite explorar situações da realidade com limites não claramente definidos; preservar o modo unitário do objeto; descrever o contexto; formular hipóteses e teorias e explicar variáveis envolvidas em fenômenos complexos. Nesta pesquisa o estudo de caso possibilitará compreender de forma contextualizada a percepção dos funcionários, bibliotecários e usuários sobre a qualidade dos serviços nas bibliotecas setoriais do Sisbin da UFOP.

4.2 Pesquisa qualitativa

Esta subseção compreende os seguintes conteúdos: a unidade de análise e sujeitos da pesquisa, técnica de coleta de dados e técnica de análise de dados da fase qualitativa.

4.2.1 Unidades de análise e sujeitos da pesquisa

A unidade de análise, segundo Collis e Hussey (2005, p.120), “é o tipo de caso que se referem as variáveis ou os fenômenos em estudo, bem como o problema de pesquisa, e sobre os quais são coletados e analisados os dados”. Neste contexto, a unidade de análise foi o Sisbin e os sujeitos foram os funcionários do Sisbin, da Universidade Federal de Ouro Preto.

Na etapa qualitativa da pesquisa, os sujeitos foram selecionados pelos seguintes critérios: primeiro por *campi*, garantindo pelo menos uma biblioteca representante de cada *campi*, segundo, pela oferta de serviços diferenciados e, por último, pelo maior número de empréstimos em 2012. Sendo assim, foram abordados um funcionário auxiliar de biblioteca, que presta serviço de atendimento ao cliente, e um bibliotecário, perfazendo um total de 14 sujeitos, lotados nas bibliotecas setoriais de cada uma das seguintes localidades/*Campus*, que compuseram a unidade de análise:

- a) Biblioteca de João Monlevade;
- b) Biblioteca do Ichs – Instituto de Ciências Humanas e Sociais (Mariana);

- c) Biblioteca do Icsa – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (Mariana);
- d) Biblioteca de Obras Raras (Centro de Ouro Preto);
- e) Biblioteca do Ifac – Instituto de Filosofia, Artes e Cultura (Centro de Ouro Preto).
- f) Biblioteca do Iceb - Instituto de Ciências Exatas e Biológicas (Campus Morro do Cruzeiro - Ouro Preto);
- g) Biblioteca de Medicina (Campus Morro do Cruzeiro - Ouro Preto).

A biblioteca de João Monlevade foi escolhida por ser a única representante do Campus João Monlevade. No campus Mariana, foram selecionadas as duas bibliotecas existentes Icsa e Ichs. No centro de Ouro Preto, foram selecionadas a biblioteca do Ifac, por apresentar maior número de empréstimos 6.286 no ano de 2012, e a biblioteca de Obras Raras, por possuir acervo e público diferenciados. As duas últimas, isto é a do ICEB e a Biblioteca de Medicina, foram escolhidas, pois apresentaram maior número de empréstimos em 2012, respectivamente 60.103 e 22.578, em relação às outras bibliotecas do *Campus Morro do Cruzeiro*.

4.2.2 Técnica de coleta de dados

Na etapa qualitativa, a coleta de dados ocorreu por meio de entrevista semiestruturada, que, segundo Triviños (1987), consiste no recolhimento de dados com base em questionamentos básicos apoiados em teorias e hipóteses que ajudam a identificar opiniões e percepções; além disso, a entrevista semiestruturada permite certa liberdade para o informante, enriquecendo a pesquisa.

Neste contexto, o roteiro de entrevista foi elaborado a partir da escala Servqual, sendo que a escala original, composta por 22 questões fechadas, foi transformada e reduzida para sete questões abertas, que correspondem às questões 5 a 11 do questionário. Além disso, foram acrescentados questionamentos sobre o que seria um serviço de qualidade e qualidade do acervo, de acordo com os autores Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman et al.(2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003) Brito e Vergueiro (2012) (APÊNDICE A).

4.2.3 Técnica de análise de dados

Na etapa qualitativa, os dados foram analisados a partir da análise de conteúdo, que segundo Bardin (2009, p.11), constitui “um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais subtis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”.

Segundo Bardin (2009), a organização da análise de conteúdo contempla três fases: primeiro a pré-análise; segundo a exploração do material; e terceiro o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A primeira fase, a pré-análise, envolve a organização documental e, segundo Bardin (2009, p.121), “corresponde a um período de intuições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise”. Esta fase inclui atividades como a leitura flutuante, que prevê o primeiro contato com os documentos, a escolha dos documentos por regra de exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência.

Outras atividades pertinentes à pré-análise são a formulação das hipóteses e dos objetivos; a referenciação dos índices e a elaboração de indicadores, sendo os índices os temas explícitos na mensagem e os indicadores definidos pela frequência. Finalizando esta fase, segue a preparação do material, isto é, a transcrição da entrevista e a edição do material que será analisado (BARDIN, 2009).

A segunda fase, a exploração do material consiste na aplicação das decisões estabelecidas na fase de pré-análise. Ela contempla operações de codificação, decomposição ou enumeração (BARDIN, 2009).

A terceira fase corresponde ao tratamento dos resultados obtidos e à interpretação, que compreende reflexão e análise crítica das informações e pode envolver operações estatísticas, síntese e seleção dos resultados, inferências e interpretação (BARDIN, 2009).

Nesse sentido, as respostas das entrevistas foram separadas por categorias, conforme mostra o quadro 2. Este foi dividido em quatro colunas, que contemplam a categorização dos temas das perguntas, seu significado, questões do roteiro de entrevista e os principais autores que servem de base para a análise.

QUADRO 2 - Categorização para análise de conteúdo

CATEGORIAS	SIGNIFICADO	QUESTÃO	AUTORES QUE FUNDAMENTAM
Serviço de qualidade	O que é um serviço de qualidade, suas características e como oferecer um serviço com maior qualidade.	1, 2, 3, 4	Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman <i>et al.</i> (2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003)
Confiabilidade – Servqual	Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários	6	Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman <i>et al.</i> (2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003)
Responsividade– Servqual	Informação sobre horário de funcionamento das bibliotecas, serviços prestados prontamente e número suficiente de funcionários.	5, 7, 8	Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman <i>et al.</i> (2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003)
Segurança - Servqual	Confiança no atendimento	9	Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman <i>et al.</i> (2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003)
Empatia – Servqual	Atenção individualizada aos usuários	10	Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman <i>et al.</i> (2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003)
Tangíveis – Servqual	Equipamentos e mobiliários funcionais	11	Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman <i>et al.</i> (2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003)
Qualidade do acervo	Atualização do acervo, número suficiente de exemplares e presença de livros clássicos.	12	Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman <i>et al.</i> (2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003) Brito e Vergueiro (2012).

Fonte: Elaborado pela autora

4.3 Pesquisa quantitativa

Esta subseção compreende os seguintes conteúdos: população e amostra, técnica de coleta de dados, técnica de análise de dados e pré-teste do questionário da fase quantitativa.

4.3.1 População e amostra

O processo de elaboração da amostragem envolve cinco etapas: definição da população-alvo, determinação da composição da amostra, escolha de técnicas de amostragem, determinação do tamanho da amostra e execução do processo de amostragem (MALHOTRA, 2006).

A população são todos os elementos que possuem características em comum e que abrangem o universo da pesquisa (MALHOTRA, 2006). Ainda segundo Malhotra (2006, p. 321), a população-alvo é a “coleção de elementos ou objetos que possuem a informação procurada pelo pesquisador e sobre os quais devem ser realizadas inferências”. Neste contexto, a população-alvo desta pesquisa é composta pelos usuários do Sisbin, que são os alunos, professores e funcionários, ou seja, a comunidade acadêmica que utiliza os serviços oferecidos pelas bibliotecas.

A técnica de amostragem foi de abordagem tradicional, que, segundo Malhotra (2006, p. 323), “seleciona-se a amostra inteira antes de se dar início à coleta de dados”, além disso, a amostragem foi sem reposição, isto é, um elemento não pode ser repetido na amostra (MALHOTRA, 2006).

A amostra, segundo Malhotra (2006, p. 320), é “um subgrupo dos elementos da população selecionada para participar no estudo”. A amostra desta pesquisa foi não-probabilística por conveniência. Segundo Hair Jr. *et al.* (2005, p.246), “nas amostras não-probabilísticas, a seleção de elementos para a amostra não é necessariamente feita com o objetivo de ser estatisticamente representativo da população”. A amostra por conveniência, segundo Hair Jr. *et al.* (2005, p.247) “envolve a seleção de elementos de amostra que estejam mais disponíveis para tomar parte no estudo e que podem oferecer as informações necessárias”.

Segundo Triola (2011), a fórmula para determinação do tamanho da amostra (n) em uma população finita é dada por:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z_{\alpha/2}^2}{p \cdot q \cdot Z_{\alpha/2}^2 + N - 1 \cdot E^2}$$

Resultado:

$$n = \frac{19.848 \times 0,90 \times 0,10 \times 1,96^2}{0,90 \times 0,10 \times 1,96^2 + \frac{19.848 - 1}{19.848} \times 0,05^2} = \frac{6862,3269}{49,9632} = 137,34$$

Onde:

n- tamanho da amostra

$Z_{\alpha/2}^2$ - nível de confiança - o nível escolhido foi 95% que é o mais utilizado em pesquisas. A partir do nível de confiança definido, é necessário encontrar na distribuição de Gauss o ponto na curva que representa 95% de confiança. De forma matemática, temos que o ponto é: $Z_{(\alpha/2)} = 1,96$.

p - percentagem em que o fenômeno se verifica, ou seja, percentual de quem utiliza a biblioteca - a percentagem identificada foi 90%.

q - percentagem complementar, ou seja, percentual de quem não utiliza a biblioteca - nesta pesquisa foi escolhida a percentagem complementar de 10%.

N - tamanho da população - de acordo com dados internos do Sisbin, de dezembro de 2012, a população de usuário das bibliotecas setoriais é de 19.848.

E² - erro de medição da amostra em relação à população- quanto maior o número da amostra menor é a proporção do erro, sendo assim, o erro máximo permitido na pesquisa foi de 5%.

Dessa forma, do universo de 19.848 usuários, considerando-se um erro amostral de 5% seriam necessários 138 entrevistados, pois esta quantidade é significativa da representação do universo da pesquisa (TRIOLA, 2011). Porém, dada à quantidade atingida de 325 entrevistas, o erro amostral foi de 0,1063%, conforme descrição abaixo:

$$325 = \frac{6862,3269}{0,3458 + 19.847 \times E^2}$$

$$E = 0,001063$$

4.3.2 Técnica de coleta de dados

A etapa quantitativa tem como propósito verificar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelos Sisbin, por meio de questionário. Segundo Malhotra (2006, p. 290), o questionário é “uma técnica estruturada para coleta de dados que consiste em uma série de perguntas, escritas ou orais, que um entrevistado deve responder”. O questionário foi composto por questões adaptadas da escala Servqual e da dimensão controle da informação da escala Libqual (APÊNDICE B).

Neste contexto, a fase de abordagem quantitativa tem um delineamento de *survey*, que serve para verificar atitudes, comportamentos e opiniões de uma amostra que reflete a opinião da população. Segundo Babbie (1999), este método é utilizado para identificar os aspectos descritivos de uma população, ou seja, descobrir traços e atributos.

No questionário, a construção da escala de múltiplos itens foi elaborada a partir do tipo *Likert* de 1 a 7, que permite a graduação da percepção dos respondentes de acordo com a definição a seguir (VIRGILLITO, 2010).

Escala 1 - Discordo totalmente

Escala2 - Discordo

Escala 3 - Discordo parcialmente

Escala 4 - Nem concordo, nem discordo

Escala 5 - Concordo parcialmente

Escala 6 - Concordo

Escala 7 - Concordo totalmente

4.3.3 Técnica de análise de dados

Na etapa quantitativa, os dados foram analisados por meio de técnicas univariadas, como a estatística descritiva e como não foi encontrada normalidade dos dados

coletados foram utilizados os testes não-paramétricos de Friedmann, Wilcoxon, Mann-Whitney, Kruskal-Wallis.

Segundo Malhotra (2006, p.419), a técnica univariada é utilizada “quando há uma única medida de cada elemento na amostra, ou quando, havendo várias medidas de cada elemento, cada variável é estudada isoladamente”.

A estatística descritiva, segundo Anderson, Sweeney e Williams (2002, p.28) “consiste de dados reunidos e apresentados de forma clara para que o leitor possa entender”. Na análise descritiva, foram utilizadas a distribuição de frequência e as medidas de posição, como a média e mediana, e medida de dispersão como o desvio padrão (TRIOLA, 1998).

Os testes não-paramétricos, segundo Triola (2011, p.540), “não exigem que as amostras venham de populações com distribuições normais ou qualquer outra distribuição particular.” Sendo assim, são adequados para esta pesquisa visto que a população não é normalmente distribuída.

O teste não-paramétricos de Friedmann é aplicado “ para testar a hipótese de que não há diferença entre preferências quando há mais de duas possibilidades” (DOWNING; CLARK, 2010).

O teste de postos com sinais de Wilcoxon para pares conjugados é “um teste não-paramétrico que analisa as diferenças entre as observações pareadas, levando em conta a magnitude das diferenças” (MALHOTRA, 2006,p.455).

Teste U de Mann-Whitney “é um teste estatístico para uma variável medida em escala ordinal; compara a diferença de posição de duas populações, baseada em observações de duas amostras independentes” (MALHOTRA, 2006,p.454).

O teste Kruskal-Wallis “é um teste não-paramétrico que usa os postos de dados amostrais de três ou mais populações independentes” (TRIOLA, 2011, p. 561). Ainda segundo Triola (2011), quando a hipótese é nula significa que as amostras

provêm de população com a mesma mediana e a hipótese alternativa significa que as medianas não são todas iguais.

Os dados da pesquisa foram tratados por meio da utilização de planilha eletrônica Excel 2010 e do programa estatístico R Core Team 2013 (R), de forma a obter dados estatísticos descritivos que caracterizem a amostra.

4.4 Pré-teste do questionário

O Questionário foi submetido a um pré-teste com 10 usuários, para verificar possíveis inconsistências e alterações necessárias.

Para Malhotra (2006, p.308), “o pré-teste se refere ao teste do questionário em uma pequena amostra de entrevistados, com o objetivo de identificar e eliminar problemas potenciais”. Ainda segundo o autor, todas as partes do questionário devem ser testadas, como o conteúdo, o enunciado, o formato, a sequência e as instruções.

O pré-teste foi realizado na semana entre os dias 01 e 04 de outubro de 2013; foram entrevistadas 10 pessoas, sendo que após o preenchimento, indagou-se o respondente sobre problemas no questionário e sugestões de melhorias no mesmo. Observou-se que:

- A maioria das questões referentes a expectativas foram marcadas no extremo. (7)
- Os respondentes sugeriram mudanças nos enunciados das questões referentes às características demográficas.

Sendo assim, as questões referentes à expectativa foram reelaboradas e as sugestões dos respondentes sobre as características demográficas foram acatadas para tornar o questionário mais claro e consistente.

4.5 Aspectos éticos da pesquisa

O projeto relativo à pesquisa realizada nesta dissertação, conforme deliberada pela ética em pesquisa regida pela resolução CNS 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP UFOP), para aprovação, formalizando-se pelo parecer 406.820 e CAAE:13004113.5.0000.5150.

Foram preservados os direitos dos participantes, garantindo-lhes que a qualquer momento ao longo da pesquisa poderiam desistir de participar da mesma. Foi distribuído aos participantes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C). Neste são esclarecidos os objetivos da pesquisa, a garantia do anonimato, os riscos e benefícios da pesquisa e os contatos para esclarecimentos de dúvidas sobre a pesquisa e sobre questões éticas. Todo o material coletado será guardado por cinco anos, conforme a Resolução CNS 196/1996.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa, de acordo com a metodologia da pesquisa proposta para as fases qualitativa e quantitativa.

5.1 Fase qualitativa

A fase qualitativa compreende apresentação e análise de dados das entrevistas realizadas com os funcionários, auxiliares de biblioteca e bibliotecários, lotados na mesma biblioteca setorial.

5.1.1 Entrevista com os auxiliares de biblioteca

Foram realizadas sete entrevistas com os funcionários do Sisbin, entre os dias 1 e 3 de abril de 2013, sendo que todas as entrevistas previstas com o público-alvo foram realizadas.

QUADRO 3 - Características dos auxiliares de bibliotecas entrevistados

Entrevistado	Idade	Cargo	Formação acadêmica	Tempo na função
1	25	Auxiliar administrativo	2º grau	7 meses
2	25	Auxiliar de biblioteca	Superior em cinema de animação	3 anos
3	52	Auxiliar de biblioteca	Superior em farmácia	3 anos e 5 meses
4	55	Assistente de biblioteca	Técnico em mecânica	1 ano e 4 meses
5	36	Auxiliar de biblioteca	Especialização em educação	3 anos e 6 meses
6	28	Auxiliar de biblioteca	Superior em letras	3 anos e 5 meses
7	48	Auxiliar de biblioteca	Especialização em Gestão Pública	3 anos

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à idade, quatro entrevistados possuem até 40 anos e três possuem mais de 40 anos. Em relação ao cargo, cinco entrevistados são auxiliares de biblioteca, um assistente de biblioteca e um auxiliar administrativo. Cinco dos funcionários estão na função entre dois a três anos e dois funcionários estão na função a menos de um ano.

Quanto à formação acadêmica, três funcionários possuem o ensino superior completo, dois possuem especialização lato sensu, um funcionário possui 2º grau e um possui formação técnica.

Na análise de conteúdo, foram utilizadas sete categorias definidas na metodologia desta pesquisa: serviço de qualidade, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006) e Grönroos (2003), com base na ferramenta Servqual, as categorias confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangíveis e a categoria qualidade do acervo, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006), Grönroos (2003) e Brito e Vergueiro (2012).

Na primeira categoria, denominada serviço de qualidade, inicialmente, perguntou-se o que se entende por um serviço de qualidade nas bibliotecas setoriais. Nos relatos dos funcionários foram destacados como um serviço de qualidade, o atendimento às necessidades dos usuários, a qualidade da informação transmitida, presteza, agilidade no atendimento, resolução de problemas dos usuários e orientação, conforme relato do entrevistado 1.

Serviço de qualidade por aqui é conseguir o material que o pesquisador precisa no menor tempo possível e da melhor forma possível, de uma maneira que ele tenha tempo para analisar o material sem precisar fazer muitas visitas (ENTREVISTADO 1).

O entrevistado 6 apresentou resposta mais abrangente, que leva em consideração as atividades da biblioteca como um todo. Segundo ele, serviço de qualidade é “um serviço prestado que atenda as necessidades do usuário, assim como atenda as atividades administrativas e organizacionais da biblioteca” (ENTREVISTADO 6).

Quando questionados sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas setoriais, a maioria dos respondentes salientou que a biblioteca oferece um serviço de qualidade, de acordo com o relato do entrevistado 2.

Do meu ponto de vista sim, o usuário tem acesso a todas as ferramentas que o sistema dispõe e orientação e não vejo nenhum problema no atendimento aqui não (ENTREVISTADO 2).

No entanto, nas entrevistas evidenciaram-se problemas internos que podem prejudicar o atendimento ao usuário. Os principais motivos apresentados foram funcionários desmotivados, funcionários que negam ajuda aos usuários e desvio de função.

Em parte, porque eu acho que a equipe, todo mundo chega muito querendo trabalhar, só que quando você chega aqui com o tempo se depara com os funcionários mais antigos desmotivados então acaba levando a turma a desmotivação [...] tem gente que simplesmente nega ajuda (ENTREVISTADO 5).

A desmotivação e o desvio de função são fatores que impactam negativamente a qualidade dos serviços prestados. Um servidor insatisfeito não desempenha sua função de forma adequada, levando ao usuário uma impressão de má qualidade nos serviços, o que está de acordo com os estudos de Zeithaml e Bitner (2003) que afirmam que os clientes percebem a qualidade do serviço com base no resultado que foi entregue e que envolve as percepções de como os funcionários interagem com os clientes. Sendo assim, a partir do discurso do Entrevistado 5, seria interessante compreender o que leva os funcionários mais antigos à desmotivação, para que o Sistema desenvolva ações para motivá-los.

Em relação às características do serviço, que os funcionários reconhecem como de qualidade, as respostas foram variadas. Pode-se destacar como características de qualidade nos serviços das bibliotecas setoriais o conhecimento do acervo, o atendimento ao usuário, o próprio acervo, a relação com o usuário, o horário de funcionamento, a circulação de materiais, o serviço de inclusão digital e conservação do material.

Aqui o serviço é um pouco diferente não tem o atendimento ao público igual nas outras bibliotecas onde as pessoas vêm e retiram os livros, eles vêm olham no catálogo o que eles precisam e a gente separa para eles. Então é um pouco mais complicado porque a gente tem que também conhecer o acervo muito bem para saber o que indicar, saber o que esta relacionado aquela pesquisa e poder mostrar ao pesquisador (ENTREVISTADO 1)

Eu acho que a relação humana com o usuário [...] o diferencial é que aqui tem poucos cursos, só [nome dos cursos] são poucos alunos que vêm aqui em vista de outras bibliotecas, eu acho que, tem um contato assim mais, com a maioria do usuário quase pessoal assim, quase um vínculo com o usuário, é, acho que é isso (ENTREVISTADO 2).

Na minha opinião, pelo menos no trabalho que eu realizo acho o ponto mais importante é atender as demandas dos usuários. Na minha opinião, o usuário fica mais satisfeito tendo condição de ter sua demanda atendida gastando menor tempo possível então, quando a aluno chega com determinado problema é importante se não conseguir resolver o problema de imediato pelo menos se propor a resolver esse problema e dar um posicionamento para esse usuário [...] (ENTREVISTADO 6)

As respostas dos entrevistados, transcritas acima, favoráveis em relação ao atendimento aos usuários divergem do discurso dos mesmos em relação à qualidade dos serviços da biblioteca, evidenciados na questão anterior. Nesta apareceram relatos negativos como desmotivação, funcionários que negam ajuda aos usuários e desvio de função. Além disso, pode-se inferir que, como os funcionários apresentaram respostas variadas, no geral este aspecto envolve questões pontuais e que dizem respeito às características de cada biblioteca e motivação do funcionário.

Em se tratando de melhoria no ambiente de trabalho e visando prestar um serviço com maior qualidade, os funcionários também apresentaram propostas variadas, dentre elas, ampliação do espaço físico das bibliotecas, término da reforma do prédio, aquisição de equipamentos, melhoria da relação interpessoal entre os funcionários, ações de motivação, diminuição da sobrecarga de atividades de alguns funcionários e rodízio entre funcionários das bibliotecas, conforme relato dos entrevistados 5, 6 e 7.

[...] primeiramente deveria ser trabalhado a inter-relação, a relação dos funcionários, fazer algumas capacitações de motivação algumas dinâmicas para poder renovar esta autoestima, recuperar essa disposição do pessoal, para poder melhorar, acho que o atendimento é o reflexo da satisfação aqui interna do trabalho (ENTREVISTADO 5).

A biblioteca [nome da biblioteca] sofre hoje com problema de sobrecarga de atividades, sempre sofreu com problema sobrecarga de atividades de alguns funcionários, principalmente, na minha opinião, por conta desta questão de desvio de função, [...] porque nos temos caso também de servidores, de trabalhadores aqui, que tem mais idade e nem por isso deixam de se dedicar ao máximo dentro do que eles podem fazer na prestação de serviço (ENTREVISTADO 6).

Eu acho que o serviço em si, porque o nosso serviço muito de rotina, ele não envolve tanto questões de interpretação e análise, ele é mais um serviço de rotina principalmente os de balcão que é mais emprestar e devolver livros e ficar atento no serviço que está fazendo, [...] acho que seria um ponto na questão de melhoria do serviço um rodízio de entre as bibliotecas e entre os funcionários [...] (ENTREVISTADO 7).

Como surgiram várias questões que poderiam ajudar a melhorar a prestação de serviço com maior qualidade, pode-se sugerir que sejam promovidas ações para reduzir o clima de desmotivação e insatisfação, valorizando os funcionários, pois de acordo com o pensamento de Bekin (1995, p.38) “é preciso ter marketing eficiente dentro da organização para que a partir daí, como parte do trabalho de todos, ele se irradie para fora”. Por isso identificar fatores de insatisfação é muito importante na busca de maior qualidade nos serviços.

Na segunda categoria, que trata da confiabilidade, sobre o interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários e o desejo de auxiliar. A maioria dos funcionários respondeu que os funcionários em geral demonstram interesse em resolver os problemas e desejo de auxiliar os usuários, porém apontam que algumas vezes isso não ocorre.

Sim, como eu disse aqui o serviço é diferente das outras bibliotecas então o contato que a gente tem com o acervo e público pesquisador é diferente, há pouco mais de uma semana, por exemplo, veio uma garota que está terminando a graduação em música buscando informações sobre músicos de Mariana, isso foi bem célere buscar informações para ela, ela veio com uma lista de livros a gente pode inclusive indicar obras que ela não conhecia(ENTREVISTADO 1).

Alguns, alguns, sim eles demonstram interesses, agora outros não. [...] (ENTREVISTADO 5).

Na sua grande maioria sim [...] mas sempre tem aquela questão que te disse, sempre tem um funcionário ou outro que são aqueles que estão cansados bastante tempo de serviço já não têm essa mesma visão eles acham que isso tudo é obrigação do usuário (ENTREVISTADO 7).

Na terceira categoria, que trata da responsividade, indagou-se aos respondentes sobre a comunicação acerca do horário de funcionamento dos serviços da biblioteca. Todos os entrevistados responderam que a biblioteca mantém os usuários informados e as principais formas de comunicação citadas foram cartazes afixados nas portas e em lugares de maior fluxo de usuários, e-mail, página da Universidade e mídias sociais.

A biblioteca mantém, divulga essa informação ela tem o horário fixo, em qualquer situação onde a biblioteca por algum motivo vai ter que fazer, há, modificar do horário é feita a divulgação tanto na porta da biblioteca e nos principais locais de fluxo de usuários dentro instituto que é próximo ao restaurante universitário e nos corredores e mais recentemente, assim três meses cerca de três, quatro meses para cá talvez a biblioteca também

passou a utilizar as mídias sociais como forma de divulgar esse tipo de informação para o usuário [...](ENTREVISTADO 6).

O horário é sempre o mesmo, quando muda o horário, quando há alguma mudança de horário, a gente procura colocar cartaz na porta do lado de fora, no prédio de salas de aula (ENTREVISTADO 2).

Um dos entrevistados apontou que os horários são divulgados, porém devido ao excesso de informação, pressa e falta de atenção dos usuários, muitos não atentam para as mudanças eventuais.

[...] a quantidade é grande principalmente no período de prova são muitos usuários que passam pelo setor eles, e de repente devido a questão de tempo que eu estava dizendo, eles não sabem muito essa questão de horário, talvez por que começa a misturar muito a informação nos quadros que são afixados na porta e nos terminais de computador e de balcão então talvez quase sempre tem uma informação, passa despercebido quando tem algum feriado extra alguma interrupção, que vai ter, talvez esse dia ele não se atentem (ENTREVISTADO 7).

Quando questionados se os serviços são prestados prontamente, a maioria dos entrevistados apontou que os funcionários prestam serviços prontamente como o relato do entrevistado 1, porém o entrevistado 7 apresentou argumentos que contrariam essa afirmação positiva, conforme os depoimentos abaixo.

Sim presto, [...] os pesquisadores eles sempre conseguem em tempo hábil o que eles precisam aqui, um outro exemplo então, há pouco mais de um mês a gente recebeu uma solicitação de uma cópia de um artigo acadêmico que a gente tem no nosso acervo de periódicos e em pouquíssimo tempo a gente recebeu o pedido e a gente já fez o escaneamento e enviou ao pesquisador (ENTREVISTADO 1).

Bom, essa questão do prontamente é complicada, porque eu não percebo dessa forma que todos tenham essa disposição, aí então talvez haja um empate ou talvez a minoria preste esse serviço prontamente, tenha essa disponibilidade, o que tô percebendo agora no meu ambiente de trabalho dos colegas principalmente os mais novos que entraram agora estão muito preocupados com serviço do lado pessoal, serviço extra-ambiente de trabalho, isso está prejudicando o desenvolvimento do setor, embora sejam competentes tanto na questão de tratamento quanto de atendimento são todos competentes estão pecando nessa parte não estão levando o serviço tão a sério quanto deveriam (ENTREVISTADO 7).

Em relação ao número de funcionários, foram observados vários tipos de repostas, tanto positivas quanto negativas, sendo que o entrevistado 6 apontou que, apesar de o número de funcionários ser suficiente, um dos problemas seria a atribuição de

atividade a alguns funcionários, já o entrevistado 7 relatou um excesso de funcionários em certas ocasiões.

O número de funcionários, na minha opinião, é suficiente, no entanto a possibilidade de atribuir determinadas atividades a esses funcionários que torna o número insuficiente [...] (ENTREVISTADO 6).

Eu acho que está com excesso de funcionários pela quantidade de serviço que tem e pelo tipo de serviço que é prestado, eu acho que extrapola o número de funcionários no setor (ENTREVISTADO 7).

Em relação à quarta categoria, que trata sobre a segurança nos serviços, indagou-se se os funcionários inspiram confiança no atendimento ao usuário, se eles são gentis. A maioria dos entrevistados apontou que os funcionários inspiram confiança no atendimento, porém os relatos dos entrevistados 5 e 6 apresentaram indícios de que algumas vezes ocorrem reclamações dos usuários.

Alguns sim, a maioria, né, outros não (ENTREVISTADO 5).

[...] é muito raro ouvir relatos de reclamação do estudante de ele ser mal atendido, apesar de já ter ouvido, então, por conta disso eu creio que somente gentil, mas que pelo menos atenda a necessidade dos usuários (ENTREVISTADO 6).

Quanto à quinta categoria, que trata sobre a empatia, sobre a atenção individualizada aos usuários, o atendimento às necessidades especiais, as entrevistas apresentaram respostas variadas: alguns afirmam que os usuários recebem atendimento personalizado, como os relatos dos entrevistados 1 e 5, outra resposta encontrada foi sobre o atendimento em grupo.

Sim, o atendimento aqui é bem personalizado (ENTREVISTADO 1).

Digamos que mais ou menos. [...]. Às vezes falta paciência, para o atendimento ao usuário eu acho que paciência é básico [...](ENTREVISTADO 5).

Esse atendimento especializado fica um pouco não tanto quanto deveria porque nos temos o núcleo de educação inclusiva, né, é tem dois usuários com situações diferenciadas com características diferentes então eu acho que falta um pouco de entendimento quanto à maneira de atendê-los melhor (ENTREVISTADO 7).

Essa observação permite inferir que os serviços oferecidos nas bibliotecas são diferenciados de acordo com o público que atendem. Percebe-se na fala do entrevistado 5 que falta preparação dos funcionários para atender ao público, evidenciando a falta de paciência dos mesmo para lidar com o usuário.

Sobre a sexta categoria, que trata dos aspectos tangíveis nos serviços, perguntou-se aos respondentes, se a biblioteca possui equipamentos e mobiliários funcionais. Este quesito apresentou muitas repostas negativas, sendo relatada a falta de material, como computadores, escaner, impressora para os usuários, xerox, acesso a internet para o usuários, além da demora do recebimento de materiais.

Não, falta muita coisa aqui [...] (ENTREVISTADO 2).

São até adequados, só não são em número suficiente à demanda de usuários (ENTREVISTADO 3).

A biblioteca possui um material funcional, bons materiais, apesar de ter alguns já em desuso [...] (ENTREVISTADO 7).

Na sétima categoria, que trata sobre o a qualidade do acervo, quando indagados sobre a qualidade do acervo, a maioria dos entrevistados respondeu que o acervo é atualizado, porém apontaram que o número de exemplares de alguns títulos não atende ao número de alunos.

Atualizado eu acho que o acervo é, agora o numero de exemplares eu acho que não atende a quantidade de alunos. São os que costumam dar mais problemas né, porque tem em menor quantidade, mais de uma turma de alunos usam a fila de reserva fica grande então eu acho que poderia ter mais exemplares (ENTREVISTADO 3).

Essa questão sobre a quantidade de exemplares é importante para os usuários, o que pode comprometer a avaliação da qualidade dos serviços. A colocação dos entrevistados vem de encontro às afirmações de Zeithaml, Bitnet e Gremler (2011) que apontam problemas na lacuna 2, que envolve a ausência de padrões definidos pelo usuário, sendo a quantidade adequada de exemplares uma evidência importante

5.1.2 Entrevista com os bibliotecários

Foram realizadas seis entrevistas com os bibliotecários do Sisbin, entre os dias 7 e 23 de outubro de 2013. Ressalta-se que uma das entrevistas inicialmente prevista não foi realizada, uma vez que o funcionário estava em licença médica.

No quadro 4, apresentam-se as características dos bibliotecários entrevistados, como idade, cargo, formação acadêmica e tempo na função.

QUADRO 4 - Características dos bibliotecários entrevistados

Entrevistado	Idade	Cargo	Formação acadêmica	Tempo na função
1	33	Bibliotecário	Superior em Biblioteconomia e mestrado incompleto	5 anos
2	54	Bibliotecário	Superior em Biblioteconomia	28 anos
3	40	Bibliotecário	Superior em Biblioteconomia e pós-graduação em serviços de gestão e indexação	18 anos
4	32	Bibliotecário	Superior em Biblioteconomia, mestrado incompleto	5 anos
5*				
6	30	Bibliotecário	Superior em Biblioteconomia	5 anos
7	58	Bibliotecário	Superior em Biblioteconomia	24 anos

Fonte: Dados da pesquisa

* O bibliotecário referente à biblioteca prevista para entrevista estava em licença médica

Em relação à idade, quatro entrevistados possuem até 40 anos e dois possuem mais de 40 anos. Em relação ao cargo, os seis entrevistados são bibliotecários. Três dos funcionários estão na função há cinco anos e três funcionários estão na função há mais de cinco anos.

Quanto à formação acadêmica, três funcionários possuem o ensino superior completo, um possui especialização *lato sensu* e dois possuem mestrado incompleto.

Na análise de conteúdo, foram utilizadas sete categorias definidas na metodologia desta pesquisa: serviço de qualidade, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006) e Grönroos (2003), com base na ferramenta Servqual, as categorias

confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangíveis e a categoria qualidade do acervo, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006), Grönroos (2003) e Brito e Vergueiro (2012).

Na primeira categoria, denominada serviço de qualidade, inicialmente perguntou-se o que é um serviço de qualidade nas bibliotecas setoriais. A maioria dos bibliotecários respondeu que um serviço de qualidade é aquele atende as necessidades dos usuários, a agilidade no atendimento e qualidades como eficiência e eficácia, conforme relato do entrevistado 2.

Um serviço que vai atender ao usuário adequadamente, né, que é a nossa finalidade em todos os sentidos, fazer todos os esforços, para que os serviços que as biblioteca prestam atendam realmente a demanda do usuário e não parcialmente (ENTREVISTADO 2).

No entanto, o entrevistado 1 apresentou resposta diferenciada ao destacar o que poderia ser melhorado para oferecer um serviço com maior qualidade, sendo assim, pode-se inferir que ainda faltam alguns aspectos para que o serviço seja de qualidade, conforme relato abaixo:

Depende da biblioteca, é mais tem muito para melhorar ainda, seria um serviço de qualidade, seria a gente poder oferecer um atendimento online, tem muita demanda sobre isso, já ter uma parcela do acervo já digitalizado [...] e poder ter um canal de diálogo mais aberto, mais concreto dentro da universidade para que as pessoas soubessem quais são os serviços que a gente oferece o que tem dentro desse acervo para aumentar mais a pesquisa aqui dentro (ENTREVISTADO 1).

Percebe-se no discurso do entrevistado 1 que os serviços oferecidos pelas bibliotecas são mal divulgados na Universidade, o que acarreta em pouca utilização dos mesmos.

Quando questionados sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas setoriais, a maioria dos bibliotecários respondeu que o serviço é de qualidade, conforme aponta o entrevistado 2.

Na medida do possível, a gente faz tudo para que o serviço tenha qualidade, então manter um bom relacionamento, procurar às vezes antecipar a demanda do usuário, atender direito, quando ele chega na biblioteca ser bem atendido, né, isso é muito importante no balcão de atendimento, se a pessoa se sente à vontade em uma biblioteca, sente confiança nas pessoas que atendem ele vai ficar mas à vontade e vai colocar com mais clareza o que ele está procurando (ENTREVISTADO 2).

O entrevistado 6 apresentou argumentos positivos sobre a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca com possibilidade de criação de novos serviços “Sim, devido às demandas que já foram observadas dos alunos nós podemos criar serviços para eles”.

Quando se solicitou aos entrevistados que descrevessem as características que acreditavam ser de qualidade nas bibliotecas, as respostas foram variadas. Entre os aspectos descritos estão o serviço de empréstimo, a pesquisa, o atendimento, a disponibilidade de informação, a rapidez no serviço prestado e o serviço do bibliotecário, conforme descreveram os entrevistados 1 e 2 .

O atendimento a pesquisa, a preocupação que a gente tem em catalogar todo o acervo deixar todos os dados disponíveis no catálogo online do Sisbin, e também a migração de dados para base externas que são o CCN, catálogo coletivo de publicações seriadas e o catálogo, como é, eu sempre esqueço, CPBN, catálogo do patrimônio bibliográfico nacional (ENTREVISTADO 1).

Eu acho que o empréstimo, eu tento com os funcionários que trabalham com o atendimento de sempre ter muita atenção voltada para o usuário, ouvi-lo perguntar mais coisas [...]eu acho que esse serviço é de qualidade, agora os demais que exigem um ambiente propício, salas especiais, tudo isso que a gente não tem, aí não tem condições, precário, a pessoa que vêm para cá estudar, ele tem a internet , mas não tem conforto nenhum né, ele estuda em uma sala fria de cimento, ali em baixo com o mobiliário todo velho aproveitados de outras bibliotecas, o prédio não é adequado, tem barulho, tem goteira, tem tudo isso, tem cupim, então o que se justifica (ENTREVISTADO 2).

O entrevistado 2 relatou que solicita aos funcionários uma atenção no atendimento e que os serviços sejam voltados para o usuário, esse quesito foi observado por Bekin (1995) que ressalta as ações de marketing voltadas para os funcionários para promover os valores de servir o cliente. Além disso, de um modo geral, percebe-se que, em alguns momentos, os bibliotecários confundiram os tipos de serviços

oferecidos com as características propriamente ditas do que seria um serviço de qualidade.

A última pergunta da categoria serviço de qualidade se refere a melhorias no ambiente de trabalho para que o serviço possa ser de maior qualidade. As respostas foram variadas, incluindo sugestões como: mudar a cultura organizacional da UFOP, melhorar a boa vontade dos profissionais que atendem ao usuário, treinamento, aumentar o quadro de auxiliares de biblioteca e bibliotecários, adquirir mais material para compor o acervo e melhorar a infra estrutura.

A cultura organizacional da UFOP, eu gasto tempo demais, tendo que sempre falar as mesmas coisas para os mesmos setores da UFOP [...], a gente tem muita dificuldade, por exemplo, na manutenção do setor, tipo troca de lâmpada, a gente deve falar com a equipe da elétrica pelo menos cinco vezes da necessidade de vir aqui para trocar as lâmpadas (ENTREVISTADO 1)

Eu acho assim, a primeira coisa é a consciência e a boa vontade de todo mundo que trabalha no setor, por mais precárias que as condições sejam, se a pessoa se empenha, ela faz um bom trabalho de atendimento, eu acho é isso, a primeira coisa ter foco no usuário e na necessidade dele, então você vai ter uma boa qualidade, se você está pouco se lixando você pode ter uma tecnologia que você não vai atender direito, agora em segundo são as condições que a gente precisa, de acervo atualizado, de compras regulares para atender a graduação, livro mesmo, essa novas tecnologias, equipamentos em boas condições de uso, rede [...] (ENTREVISTADO 2).

Sobre a segunda categoria, que trata da confiabilidade dos serviços, quando se indagou aos respondentes se os funcionários demonstram interesse em resolver os problemas dos usuários, se demonstram desejo de auxiliar os usuários, as respostas podem ser divididas em dois grupos; o primeiro grupo respondeu que sim, como o relato do entrevistado 6, o segundo grupo respondeu que às vezes os funcionários têm interesse em resolver os problemas dos usuários, conforme relato do entrevistado 1.

Depende se o usuário for gente conhecida, eu acho que de um modo geral não, o funcionário espera que a gente esteja presente na biblioteca para que a gente resolva, tanto os serviços administrativos quanto o serviço com o usuário, eu não acho não, eu não acho que as pessoas têm motivação para trabalhar nas bibliotecas elas querem trabalhar um serviço extremamente mecânico para receber um salário no final do mês, eu não acho que as pessoas aqui tenham essa proatividade toda não, pelo menos nas bibliotecas que eu passei (ENTREVISTADO 1).

Sim, a grande maioria demonstra interesse em auxiliar, sempre que um aluno tem dificuldade de localizar um livro devido ao sistema de classificação os funcionários se propõem a ensiná-los como deve ser feita a procura pelo livro e ajudam eles a localizar (ENTREVISTADO 6).

Na categoria responsividade, indagou-se aos respondentes se a biblioteca informa os usuários sobre o horário de funcionamento das bibliotecas. Todos responderam que disponibilizam esse tipo de informação, como por exemplo, na porta da biblioteca, nos corredores, na página da UFOP e do Sisbin e no facebook, conforme relato do entrevistado 4

A gente sempre procura divulgar, já tem logo na entrada da biblioteca o horário de funcionamento dela, a gente procura também todas mudanças, alterações divulgar na página, facebook da biblioteca, e daqui alguns dias no site oficial da biblioteca e no balcão também, eles têm mania de entrar às vezes, se eles não veem a informação lá na frente, eles têm a possibilidade de ver lá no balcão, só não vê a pessoa que não quer ver (ENTREVISTADO 4).

Quando questionados se os serviços são prestados prontamente, a maioria dos entrevistados apresentou resposta positiva, porém dois entrevistados apresentaram respostas diferentes, o entrevistado 2 indicou que esse aspecto pode ser melhorado e o entrevistado 1 ponderou que depende da fase do funcionário

Depende, depende da fase, do humor, entendeu? Tem época que eu acho que os funcionários estão extremamente insatisfeitos e ficam insatisfeitos com a gente também, e aí não quer mais ajudar, não se prontifica mais, então, para prontificar tal funcionário só se você abrir sua vida particular [...], eu acho que a UFOP tem muito desse problema, as pessoas não conseguem se ver como profissionais, elas conseguem te ver como pessoa [...] (ENTREVISTADO 1).

Prestam, mas podem ser melhores, né, acho que pode melhorar, agora, né, agora, a universidade prepara bem concurso com tudo mais com atendimento público e tudo isso é para ter um atendimento melhor a gente tem condições de ter (ENTREVISTADO 2).

À última pergunta da categoria responsividade sobre o número de funcionários, se é suficiente para oferecer um serviço de qualidade, a maioria dos entrevistados respondeu que não, conforme relato do entrevistado 1 e 6.

Não, não é, eu tenho aqui hoje uma equipe de três funcionários, eu e mais dois e não dá, não tem como, eu precisaria de ter pelo menos mais uma bibliotecária comigo para ajudar a catalogar, a gente tem uma média de 7.000 volumes para catalogar e pelo menos mais um funcionário para que a gente pudesse fazer outras coisas pensar outros serviços [...] (ENTREVISTADO 1).

Não, na verdade se observarmos é são necessários muito mais funcionários para que os serviços sejam mais especializados [...] (ENTREVISTADO 6).

Porém dois bibliotecários responderam que o número de funcionários é suficiente, conforme relato do entrevistado 2.

No momento sim, já tivemos situações muito ruins, mas no momento sim, para os serviços que a gente presta hoje, qualquer outro serviço que for implantar no sistema inteiro precisa de mais pessoas, dentro desse que a gente presta então é suficiente, de bibliotecário precisa, mas auxiliar o número é suficiente (ENTREVISTADO 2).

Quanto à quarta categoria que trata da segurança, indagou-se sobre a confiança nos funcionários, se os mesmos inspiram confiança no atendimento ao usuário. Todos os entrevistados responderam que sim, pode-se destacar a resposta do entrevistado 2, que salientou que, mesmo que não tenha tudo que o usuário quer, ele fica satisfeito por ter sido orientado a buscar outras fontes.

São, são gentis. Assim eu foco muito nisso, entendeu? Porque eu acho que isso é a principal coisa de uma biblioteca, a simpatia, essa interação, quem atende e é atendido, tudo tem o seu jeito, a gente não tem tudo que o usuário quer, mas ele sai satisfeito, ele sai orientado a procurar outras coisas, então isso é muito importante [...] qualquer trauma que você tenha com o usuário ele vai se afastando da biblioteca, né, então você tem que conquistar isso todos os dias quando você atende, né (ENTREVISTADO 2).

Em relação à quinta categoria, que trata da empatia, questionou-se sobre a atenção individualizada aos usuários, o atendimento às necessidades especiais. As respostas foram variadas, alguns responderam que sim, como o entrevistado 3, entretanto outros responderam que não. O relato do entrevistado 4 destacou-se, já que evidenciou que os funcionários não sabem lidar com todos os tipos de usuários como, por exemplo, os considerados difíceis.

Sim, o atendimento, é né, acaba sendo personalizado porque atende um por um (ENTREVISTADO 3).

Não, acho que não, porque eles estão acostumados a lidar com aquele usuário normal, então tem uns que você precisa falar com mais jeito, atender com mais cuidado, eu não vejo isso neles, acho que eles precisam de treinamento nessa parte mesmo, porque tem usuários difíceis de lidar às vezes também, nós não estamos falando de deficiência às vezes física e mental, mas sim no psicológico mesmo né, para atender esses usuários que tem esse psicológico meio difícil assim eles não têm não (ENTREVISTADO 4).

O depoimento do entrevistado 4 sinaliza para os dizeres de Lovelock e Wirtz (2006) discutidos no referencial teórico, que identifica a necessidade de realizar treinamentos específicos para os funcionários com o objetivo de prepará-los para situações complicadas com os clientes.

No entanto, o entrevistado1, destacou que o funcionário pode aprender a atender melhor e o entrevistado 2 relatou que os funcionários têm limitações para fazer com que o usuário expresse sua demanda de forma clara

[...] Eu acho que essa é uma capacidade que pode ser trabalhada se a pessoa toma gosto pelo trabalho eu acho que a gente consegue moldar o funcionário para isso (ENTREVISTADO 1).

Ah, não sei, pouco, eu acho que, às vezes, não sei se agente teria um pouco mais assim de, da forma de atendimento que às vezes eu vejo muito isso, quando não é uma pessoa da universidade, da comunidade universitária, que não sabe expressar direito sua demanda, aí eu vejo que eles têm um pouco de limitação [...] (ENTREVISTADO 2).

Sobre sexta categoria, que trata dos aspectos tangíveis nos serviços, indagou-se aos bibliotecários se a biblioteca possui equipamentos e mobiliários funcionais. Este quesito apresentou muitas repostas negativas, sendo relatado que os equipamentos não são adequados, falta acesso a internet para os usuários e que poderiam ser adquiridos equipamentos modernos, como tablet.

Não, por exemplo, a gente não conseguiu trazer para aqui ainda a internet Wi-fi e é uma coisa que o pesquisador sempre pede, a gente precisa, por que hoje o pesquisador vem com laptop, ele não vem só com a máquina fotográfica [...] Então é uma questão de prioridade, eu vejo que a UFOP não acha que é necessário dar um upgrade nas bibliotecas, entendeu? [...] (ENTREVISTADO 1).

Não, tem pouco, né, poderia ter tablet, poderia emprestar e-book, que já existem muitos aí a gente ainda não tem, por exemplo, é isso, ainda não oferece (ENTREVISTADO 3).

Quanto à última categoria, que trata sobre a qualidade do acervo, quando indagados sobre a qualidade do acervo, as respostas foram variadas. O entrevistado 1 salientou a qualidade do acervo e o entrevistado 4 respondeu que o acervo é atualizado, porém ambos indicam que o número de exemplares de alguns títulos não atende ao número de alunos

Essa biblioteca é de excelente qualidade [...] são livros bons, são livros clássicos sim, são livros e periódicos raros, tem muita coisa importante, aquisição nós não temos é como se disséssemos que o fundo aqui é acervo fechado a gente não vai receber mais acervo aqui foi a literatura daquela época a literatura disponível com a matéria de determinado período (ENTREVISTADO 1).

Atualização sim, mas a quantidade ainda não, porque lá tem várias disciplinas que utilizam o mesmo livro, então por conta disso, a quantidade de livros deveria ser bem maior, mas ainda não (ENTREVISTADO 4).

O entrevistado 2 ressaltou que é necessária a aquisição de livros da bibliografia básica e complementar e o entrevistado 7 ponderou sobre a aquisição de novos tipos de materiais, como os livros eletrônicos.

Não, acho que não, acho que ainda tem muita ainda para complementar de acervo [...] aí a gente vê assim que muito da bibliografia básica e complementar que ainda não tem na biblioteca, sabe? Por muitos motivos assim, não tem uma regularidade de compra [...] (ENTREVISTADO 2).

Olha, eu acho que precisa de atualizar mais [o acervo da biblioteca], porque inclusive agora, com a questão do livro eletrônico, já é uma demanda que a gente não tem e que a UFOP de uma maneira geral precisa se adequar (ENTREVISTADO 7).

E somente o entrevistado 6 informou que o acervo é atualizado e o número de exemplares é suficiente, devido à possibilidade de empréstimo de outras bibliotecas da UFOP

Sim, e mesmo porque o acervo é constituído das sugestões de compra dos professores e as compras são anuais e em relação ao número de exemplares a gente consegue contar com livros de outras unidades através do empréstimo entre bibliotecas, então os alunos não são prejudicados em relação, devido ao número de exemplares insuficientes, por que a gente tem esse recurso de contar com o acervo de outras bibliotecas (ENTREVISTADO 6).

Na próxima subseção, é realizada a comparação das entrevistas dos auxiliares e bibliotecários sobre a qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas do Sisbin.

5.1.3 Comparação das entrevistas dos auxiliares e bibliotecários

Nesta subseção procede-se à comparação das entrevistas dos auxiliares de biblioteca e dos bibliotecários, destacando-se tanto os aspectos positivos quanto os

aspectos negativos sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas do Sisbin, de acordo com as categorias sugeridas na metodologia da pesquisa como: serviço de qualidade, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006) e Grönroos (2003), com base na ferramenta Servqual, as categorias confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangíveis e a categoria qualidade do acervo, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006), Grönroos (2003) e Brito e Vergueiro (2012).

Na categoria serviço de qualidade, que versa sobre o que é um serviço de qualidade, percebe-se pouca diferença nas respostas dos entrevistados, no comentário dos auxiliares de biblioteca. O entrevistado 6 apresentou resposta que contempla a necessidade do usuário e da biblioteca; nas respostas dos bibliotecários, o entrevistado 1 argumentou que seria oferecer alguns serviços que ainda não existem e que os usuários solicitam. Sendo assim, percebe-se que a maioria dos entrevistados, em relação à qualidade de serviços, indicou aspectos relacionados ao usuário/cliente e à satisfação e necessidade dos mesmos, indo ao encontro da terceira perspectiva de qualidade de Garvin (1992), que tem como foco a percepção do usuário. Nesse sentido, a qualidade está relacionada à satisfação, enfoque subjetivo, e no mesmo sentido da caracterização de Amaral (1996) para o objetivo principal da biblioteca, que é o de atender as necessidades dos clientes.

Comparando as respostas dos entrevistados sobre a biblioteca oferecer um serviço de qualidade, percebe-se que os entrevistados 1, 2 e 6 apresentam respostas diferentes, sendo que, enquanto os auxiliares de biblioteca 1, 2 e o bibliotecário 6 responderam que sim, os bibliotecários 1, 2 e o auxiliar de biblioteca 6 responderam que parcialmente. Sobre as características de um serviço de qualidade, as respostas foram variadas, porém podem ser ressaltados alguns aspectos semelhantes, como o atendimento ao pesquisador, nas respostas dos entrevistados 1 e 3, auxiliar e bibliotecário e atenção voltada ao usuário, nas respostas dos entrevistados 2, auxiliar e bibliotecário.

Ainda na categoria serviço de qualidade, no tema melhorias no ambiente de trabalho para proporcionar um serviço com maior qualidade, as repostas foram variadas. Os

auxiliares solicitaram melhorias na reforma do prédio, espaço físico, equipamentos, diminuição da sobrecarga de atividades e da rotina dos atendentes, promovendo rodízio. Já os bibliotecários sugeriram melhorias na cultura organizacional da UFOP, consciência e boa vontade dos funcionários, compras regulares de livros, novas tecnologias, equipamentos em boas condições de uso, rede, treinamentos, infraestrutura e mais bibliotecários. Porém somente os respondentes 3, auxiliar de biblioteca e bibliotecário, mencionaram um mesmo aspecto em relação à ampliação do espaço da biblioteca.

Na categoria confiabilidade, sobre o interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários, percebe-se que houve divergências nas respostas da maioria dos respondentes, sendo que a maioria dos auxiliares apontou que sim e somente os entrevistados 6 e 7 apontaram que algumas vezes isso não ocorre, respectivamente por motivos de desvio de função e desmotivação. A maioria dos bibliotecários apontou que muitas vezes os funcionários demonstram interesse em resolver os problemas dos usuários e somente os entrevistados 3 e 7 responderam que sim. As respostas que coincidiram foram as dos respondentes 3 e 6, auxiliar e bibliotecário, sendo que o primeiro respondeu que sim e o segundo a maioria das vezes. Como as respostas foram variadas, pode-se inferir que a diferenças no atendimento ocorrem devido às características dos serviços, discutidas no referencial teórico por Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006) e Zeithaml e Bitner (2003), como a heterogeneidade que indica que os serviços não são homogêneos, variando de um funcionário para outro ou de um dia para o outro.

Na categoria responsividade, comparando as respostas dos entrevistados sobre o horário de funcionamento, a maioria dos respondentes salientou que a biblioteca setorial informa aos usuários o horário de funcionamentos por meio de diversos canais de comunicação como cartazes, e-mail, divulgação no site da UFOP e do Sisbin, Facebook e suas próprias páginas, porém o entrevistado 7, auxiliar de biblioteca, salientou que o usuários não conseguem assimilar as informações devido ao excesso de informação. Em relação aos serviços prestados prontamente, as respostas foram variadas e nenhuma foi correspondente, sendo que os auxiliares podem ser divididos em dois grupos: os que responderam sim, como os entrevistados 1, 3 e 4, e os entrevistados 2, 6 e 7 que responderam que nem sempre

os serviços são prestados prontamente, devido, respectivamente, a problemas de multa e desvio de função e por falta de disposição dos funcionários. Os bibliotecários não foram unânimes, sendo que os entrevistados 3, 6 e 7 responderam que sim. O entrevistado 1 respondeu que depende da fase e do humor do funcionário; o entrevistado 2 respondeu que sim, porém o serviço prestado pode ser melhorado e o entrevistado 4 acredita que sim. Sobre o número de funcionários, observou-se que a maioria dos entrevistados apresentou vários tipos de repostas, tanto positivas quanto negativas e somente os entrevistados 1, auxiliar e bibliotecário, responderam da mesma forma: que o número de funcionários não é suficiente.

Na categoria segurança, comparando as repostas dos entrevistados sobre a confiança no atendimento dos funcionários e se os mesmos são gentis no atendimento aos usuários, a maioria dos respondentes afirmou que sim e somente o entrevistado 6, auxiliar de biblioteca, respondeu que já ouviu reclamação dos usuários.

Na categoria empatia, comparando as repostas dos respondentes sobre a atenção individualizada ao usuário não houve correspondência nas repostas das bibliotecas setoriais, pois as repostas foram variadas. Os auxiliares apresentaram vários tipos de repostas, podendo ser divididas basicamente em sim, às vezes e em grupo, já os bibliotecários se dividiram entre as repostas sim, às vezes, e não.

Na categoria tangíveis, que versa sobre os equipamentos e mobiliários funcionais, comparando as repostas das bibliotecas correspondentes, os entrevistados 2, 6 e 7 apresentaram resposta negativa sobre os equipamentos e mobiliários, já as repostas dos entrevistados 1, 3 e 4 foram divergentes.

Na última categoria, qualidade do acervo, comparando as repostas dos entrevistados, elas foram variadas e somente o entrevistado 1, auxiliar e bibliotecário, responderam de forma parecida, ressaltando a qualidade do acervo, porém ressalta-se que vários respondentes falaram sobre a quantidade de exemplares não ser suficiente para atender a demanda dos usuários e o entrevistado 7 ressaltou a necessidade de adquirir livros eletrônicos.

No apêndice D, encontra-se um quadro com as principais respostas dos entrevistados aos questionamentos, possibilitando uma visualização comparativa.

5.2 Fase quantitativa

A fase quantitativa compreende apresentação e análise de dados dos questionários que foram aplicados aos usuários do Sisbin como os alunos, professores e funcionários.

5.2.1 Composição da amostra

No total, foram coletados 325 questionários junto aos usuários do Sisbin, entre os dias 7 e 17 de outubro de 2013. Cada questionário continha 53 questões no total. Salienta-se que os questionários que apresentaram como resposta à primeira questão que o entrevistado nunca utilizou os serviços das bibliotecas foi retirado da análise, visto que, para avaliar a qualidade dos serviços, os usuários deveriam já ter experiência de sua utilização.

As tabelas 3 a 9 apresentam a distribuição dos entrevistados por: frequência de utilização das bibliotecas, sexo, faixa etária, renda média familiar, estado civil, formação acadêmica e ocupação.

TABELA 3 - Distribuição dos entrevistados por frequência de utilização das Bibliotecas

Com que frequência (média) você usa a biblioteca	Casos	%
Diariamente	53	16,30%
Uma vez por semana	80	24,61%
De duas a três vezes por semana	101	31,07%
Entre duas a três vezes por mês	91	28,00%
Total	325	100%

Fonte: dados da pesquisa

Na TAB. 3, observa-se que 16,30% (53) dos usuários declarou frequentar a biblioteca diariamente, 24,61% (80) dos usuários frequenta a biblioteca uma vez por semana, 31,07% (101) dos usuários frequenta a biblioteca de duas a três vezes por

semana e 28,00% (91) dos usuários frequenta a biblioteca entre duas a três vezes por mês.

TABELA 4 - Distribuição dos entrevistados por sexo

Sexo	Casos	%
Feminino	162	49,8%
Masculino	163	50,2%
Total	325	100%

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao sexo, percebe-se homogeneidade entre os respondentes do sexo masculino e feminino, sendo 163 (50,2%) do sexo masculino e 162 (49,8%) do sexo feminino.

TABELA 5 - Distribuição dos entrevistados por faixa etária

Faixa etária	Casos	%
Até 18 anos	17	5,2%
19-25 anos	234	72,0%
26-30 anos	37	11,4%
31-35 anos	9	2,8%
36-40 anos	10	3,0%
Mais de 40 anos	18	5,6%
Total	325	100%

Fonte: dados da pesquisa

A maioria dos entrevistados, 72,0% (234 pessoas) tem entre 19 e 25 anos de idade, sendo que 11,4% (37) dos usuários possuem entre 26 e 30 anos de idade. Observa-se, ainda, que 5,6% (18) dos usuários possuem mais de 40 anos, 5,2% (17) possuem até 18 anos, 3,0% (10) possuem entre 36 e 40 anos de idade e 2,8% (9) possuem entre 31 e 35 anos de idade, conforme mostra TAB.5.

TABELA 6 - Distribuição dos entrevistados por faixa de renda média familiar

Renda média familiar mensal	Casos	%
De R\$ 678,00 a R\$ 2.712,00	104	32,0%
De R\$ 2.712,00 a R\$ 4.746,00	120	36,9%
De R\$ 4.746,00 a R\$ 8.136,00	69	21,3%
Acima de R\$ 8.136,00	32	9,8%
Total	325	100%

Fonte: dados da pesquisa

Analisando a TAB. 6, observa-se que a grande maioria dos pesquisados, 68,9% (224), provém de famílias com renda inferior a R\$4.746,00, sendo mais frequente a presença de usuários cuja renda familiar encontra-se entre R\$ 2.712,00 e R\$ 4.746,00.

TABELA 7 - Distribuição dos entrevistados por estado civil

Estado civil	Casos	%
Solteiro	289	89,0%
Casado/União Estável	34	10,4%
Divorciado/Separado	1	0,3%
Viúvo	1	0,3%
Total	325	100%

Fonte: dados da pesquisa

Em função de o público alvo das bibliotecas ser constituído por estudantes de graduação, 89% (289) dos entrevistados se declararam solteiros. Observa-se, ainda, que 10,4% (34) dos entrevistados se declararam casados ou em união estável, 0,3% (1) entrevistado se declarou divorciado ou separado e 0,3% (1) viúvo.

TABELA 8 - Distribuição dos entrevistados por formação acadêmica

Formação acadêmica	Casos	%
Fundamental completo	2	0,6%
Graduação Incompleta	301	92,6%
Graduação completa	4	1,3%
Especialização Incompleta	2	0,6%
Especialização Completa	8	2,5%
Mestrado	3	0,9%
Doutorado incompleto	1	0,3%
Doutorado	4	1,2%
Total	325	100%

Fonte: dados da pesquisa

Pode-se observar que a grande maioria dos entrevistados 92,6% (301), são estudantes de graduação, sendo que, entre os demais, destaca-se a participação de usuários com especialização completa 2,5% (8), conforme TAB. 8.

TABELA 9 - Cargo/função dos entrevistados na Universidade

Como você se enquadra	Casos	%
Aluno de Curso de Graduação	296	90,8%
Corpo Docente	7	2,2%
Demais Funcionários	1	0,4%
Funcionário da Biblioteca não bibliotecário	16	5,0%
Funcionário Técnico Administrativo	5	1,6%
Total	325	100%

Fonte: dados da pesquisa

Analisando a TAB. 9, percebe-se que a maioria dos entrevistados, 90,8% (296 pessoas), se declararam estudantes de graduação e 5,0% (16) dos respondentes são funcionários da biblioteca que se declararam não bibliotecários. Observa-se, ainda, que 2,2% (7) se declararam como do corpo docente, 1,6% (5) são funcionários técnico-administrativo e 0,4% (1) se declarou na categoria “demais funcionários”.

5.2.2 Análise univariada da escala Servqual

Nesta seção são analisados os dados referentes à escala Servqual, que corresponde à segunda etapa do questionário, contendo 23 questões referentes às expectativas e 23 questões referentes às percepções dos serviços prestados pelas bibliotecas do Sisbin. Para efeito de apresentação, procurou-se agrupar essas variáveis em cinco dimensões, conforme mostra o quadro 5.

QUADRO 5 - Distribuição da análise das questões do questionário

Escala	Dimensão	Questões
Servqual	Confiabilidade	1, 2, 6
	Responsividade	3, 4, 5, 7
	Segurança	8, 9, 10
	Empatia	13, 14, 15
	Tangíveis	16, 17, 18, 22
Libqual	Controle da informação	11, 12, 19, 20, 21, 23

Fonte: elaborado pela autora

No instrumento Questionário, a construção da escala de múltiplos itens foi elaborada a partir do tipo *Likert* de 1 a 7 que permite a graduação das repostas com variação entre ‘discordo totalmente’ e ‘concordo totalmente’.

Sendo assim, nesta pesquisa, considerou-se como escore médio ou mediano o valor de 4,0 a 4,99, sendo que as respostas que apresentarem escores acima de 4,99 indicam uma situação de concordância, abaixo de 4,0 uma situação de discordância e, igual a este valor, uma situação intermediária entre a concordância e a discordância.

A seguir são apresentados os dados da pesquisa por dimensões; foram utilizadas para essa apresentação, medidas de posição como a média e mediana, desvio padrão e o intervalo interquartil (P_{25} e P_{75}).

TABELA 10 - Caracterização dos usuários sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas segundo as dimensões de expectativa

Dimensão	Média	Desvio Padrão	P₂₅	Mediana	P₇₅
Confiabilidade	5,34	1,17	4,66	5,66	6,00
Responsividade	5,60	0,94	5,00	5,75	6,25
Segurança	5,41	1,04	4,66	5,66	6,00
Empatia	4,88	1,27	4,00	5,00	5,66
Tangíveis	4,32	1,43	3,25	4,25	5,25
Controle da informação	4,45	1,30	3,50	4,33	5,50

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 10 apresenta as estatísticas descritivas da expectativa dos entrevistados em relação aos serviços, agrupadas pelas dimensões em estudo. Pode-se observar que a média das dimensões está variando entre 4,32 e 5,60, gerando uma amplitude de 1,28 entre as mesmas. Observa-se ainda que as dimensões empatia, tangíveis e controle da informação apresentaram situação intermediária entre discordância e concordância, porém as dimensões confiabilidade, responsividade e segurança apresentaram situação de concordância.

Destaca-se a dimensão responsividade com maior escore 5,60, ou seja, os usuários esperam que a biblioteca tenha disposição em auxiliar os usuários de acordo com suas solicitações, promovendo rapidez no atendimento, informando o horário de atendimento e mostrando disponibilidade para atender as suas solicitações (HOFFMAN et al., 2009; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

TABELA 11 - Teste de Friedman para comparação entre as dimensões – Expectativa

Dimensões	Média	p-valor
Confiabilidade	5,34	0,000**
Responsividade	5,60	
Segurança	5,41	
Empatia	4,88	
Tangíveis	4,32	
Controle da informação	4,45	

**Nível de Significância de 0,01

Fonte: dados da pesquisa

A TAB.11 apresenta o teste de Friedmann aplicado nas dimensões da expectativa dos usuários, para verificar se existem diferenças nas dimensões avaliadas pelos usuários, ou se os mesmos avaliam todas as dimensões de forma semelhante. De acordo com o teste de Friedman, com 1% de significância, têm-se razões estatísticas para concluir que a avaliação dos usuários é distinta, se verificarmos todas as dimensões da expectativa conjuntamente, pois o teste apresentou um valor-p de 0,000**.

TABELA 12 - Caracterização dos usuários sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas segundo as dimensões de percepção

Dimensão	Média	Desvio Padrão	P ₂₅	Mediana	P ₇₅
Confiabilidade	5,24	1,12	4,66	5,33	6
Responsividade	5,35	0,99	4,75	5,50	6
Segurança	4,99	1,22	4,00	5,33	6
Empatia	4,76	1,33	4,00	5,00	6
Tangíveis	3,90	1,38	2,75	4,00	5
Controle da informação	4,10	1,17	3,33	4,00	5

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 12 apresenta as estatísticas descritivas da percepção dos entrevistados em relação aos serviços, classificadas pelas dimensões em análise. Pode-se observar que a média das dimensões oscila entre 3,90 e 5,35, com amplitude de 1,44. Percebe-se que os escores médios para percepção, aparentemente, são menores, se comparados com os escores médios para expectativa. Contudo, um teste estatístico deverá ser aplicado para verificar essa hipótese.

Observa-se, ainda, que as dimensões segurança, empatia e controle da informação apresentaram situação intermediária entre discordância e concordância; as dimensões confiabilidade, responsividade apresentaram situação de concordância, porém a dimensão tangíveis apresentou situação de discordância, com menor escore 3,90.

TABELA 13 - Teste de Friedman para comparação entre as dimensões – Percepção

Dimensões	Média	p-valor
Confiabilidade	5,24	
Responsividade	5,35	
Segurança	4,99	0,000**
Empatia	4,76	
Tangíveis	3,90	
Controle da informação	4,10	

**Nível de Significância de 0,01

Fonte: dados da pesquisa

A TAB.13 apresenta o teste de Friedmann para verificar se as dimensões da percepção são igualmente avaliadas pelos usuários ou se há diferenças estatísticas entre as mesmas. De acordo com o teste de Friedman, com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos usuários é distinta, se verificarmos todas as dimensões da percepção conjuntamente, pois o teste apresentou um valor-p de 0,000**.

As tabelas de 14 a 19 apresentam a caracterização das cinco dimensões, comparando expectativa e percepção. Para realizar essas comparações foi utilizado o Teste de Wilcoxon, ao nível de significância de 5%.

TABELA 14 - Comparação entre as variáveis da dimensão Confiabilidade - Expectativa e Percepção

Confiabilidade	Expectativa		Percepção		p-valor
	Média	D.P.	Média	D.P.	
A biblioteca setorial mantém os usuários informados sobre o prazo dos serviços oferecidos e sobre as alterações destes.	5,41	1,43	5,28	1,34	0,0799
A biblioteca setorial demonstra interesse em resolver os problemas que aparecem no atendimento ao usuário	5,28	1,47	5,17	1,33	0,1098
Os funcionários da biblioteca setorial demonstram interesse em resolver os problemas dos usuários	5,33	1,41	5,26	1,36	0,3644

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com o teste de Wilcoxon, com 5% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação à confiabilidade é a mesma para todos os questionamentos relacionados a esta dimensão. Percebe-se, ainda, que em todas as questões relacionadas à dimensão Confiabilidade a expectativa supera a percepção, evidenciando que este quesito deve ser melhorado.

TABELA 15 - Comparação entre as variáveis da dimensão Responsividade - Expectativa e Percepção

Responsividade	Expectativa		Percepção		p-valor
	Média	D.P.	Média	D.P.	
A biblioteca setorial executa o serviço de empréstimo com rapidez	5,99	1,19	5,70	1,23	0,0002
O serviço de empréstimo de materiais de outras bibliotecas do sistema da UFOP - empréstimo entre bibliotecas - é um serviço rápido	5,20	1,41	4,92	1,44	0,0145
A biblioteca setorial mantém os usuários informados acerca do horário de funcionamento dos serviços da biblioteca	5,72	1,29	5,47	1,37	0,0147
Os funcionários da biblioteca setorial estão disponíveis para atender as solicitações dos usuários	5,52	1,26	5,29	1,20	0,0038

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com o teste de Wilcoxon, com 5% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação à Responsividade é diferente para todos os questionamentos relacionados a esta dimensão. Percebe-se, ainda, que em todas

as questões relacionadas à dimensão Responsividade a expectativa supera a percepção evidenciando que este quesito deve ser melhorado.

TABELA 16 - Comparação entre as variáveis da dimensão Segurança - Expectativa e Percepção

Segurança	Expectativa		Percepção		p-valor
	Média	D.P.	Média	D.P.	
O comportamento dos funcionários inspira confiança no atendimento ao usuário	6,03	1,16	5,20	1,34	0,0000
Os funcionários são gentis o tempo todo	4,89	1,54	4,76	1,54	0,2543
Os funcionários conhecem e dominam os serviços prestados	5,30	1,35	5,01	1,44	0,0175

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com o teste de Wilcoxon, com 5% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação à segurança é diferente para os seguintes questionamentos relacionados a essa dimensão: comportamento dos funcionários inspira confiança no atendimento ao usuário e os funcionários conhecem e dominam os serviços prestados.

Percebe-se que em todas as questões relacionadas à dimensão Segurança a expectativa supera a percepção evidenciando que este quesito deve ser melhorado.

TABELA 17 - Comparação entre as variáveis da dimensão Empatia - Expectativa e Percepção

Empatia	Expectativa		Percepção		p-valor
	Média	D.P.	Média	D.P.	
Os funcionários da biblioteca setorial prestam atenção individualizada aos usuários	4,57	1,61	4,52	1,59	0,6543
Os funcionários da biblioteca setorial entendem as minhas necessidades específicas	4,72	1,59	4,72	1,57	0,9765
O horário de atendimento da biblioteca setorial atende as minhas necessidades	5,36	1,65	5,05	1,73	0,0134

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com o teste de Wilcoxon, com 5% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação à empatia é diferente para o seguinte

questionamento relacionado a essa dimensão: o horário de atendimento da biblioteca setorial atende as minhas necessidades.

Percebe-se que nas duas primeiras questões relacionadas à dimensão Empatia a expectativa supera a percepção, evidenciando que esses quesitos devem ser melhorados, porém a questão que versa sobre “os funcionários da biblioteca setorial entendem as minhas necessidades específicas” apresenta escore igual.

TABELA 18 - Comparação entre as variáveis da dimensão Tangíveis - Expectativa e Percepção

Tangíveis	Expectativa		Percepção		p-valor
	Media	D.P.	Media	D.P.	
A biblioteca setorial apresenta instalações confortáveis e visualmente atraentes	4,52	1,7699	4,05	1,81	0,0013
A biblioteca setorial fornece material que explica os serviços oferecidos de forma clara e de fácil entendimento (panfletos, web sites, catálogo online)	4,38	1,7293	4,00	1,63	0,0051
A biblioteca setorial possui equipamentos modernos	4,17	1,7595	3,66	1,69	0,0004
A biblioteca setorial disponibiliza computadores suficientes para consulta	4,22	1,8318	3,91	1,84	0,0376

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com o teste de Wilcoxon, com 5% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação à tangibilidade é diferente para todos os questionamentos relacionados a esta dimensão. Percebe-se, ainda, que em todas as questões relacionadas à dimensão Tangíveis a expectativa supera a percepção, evidenciando que este quesito deve ser melhorado.

TABELA 19 - Comparação entre as variáveis da dimensão Controle da Informação - Expectativa e Percepção

Controle da Informação	Expectativa		Percepção		p-valor
	Media	D.P.	Media	D.P.	
O website da biblioteca setorial é funcional	5,0462	1,6872	4,5723	1,7155	0,0002
A biblioteca setorial oferece treinamento para acesso à informação (bases de dados, catálogos eletrônicos, portais de revistas e outros recursos)	4,2677	1,8407	3,8985	1,7084	0,0076
A biblioteca setorial possui quantidade suficiente de exemplares de livros	3,6923	1,9573	3,3138	1,8002	0,0163
O acervo de livros impressos na biblioteca setorial é atualizado	4,4123	1,7166	4,0400	1,6466	0,0069
O acervo de revistas online na biblioteca setorial é atualizado	4,3846	1,6987	4,0369	1,5866	0,0082
Quando procuro um material disponível na biblioteca sempre o encontro local informado	4,9538	1,7054	4,7477	1,7009	0,0958

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com o teste de Wilcoxon, com 5% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação ao controle da informação é diferente para os seguintes questionamentos relacionados a essa dimensão: o website da biblioteca setorial é funcional, a biblioteca setorial oferece treinamento para acesso à informação (bases de dados, catálogos eletrônicos, portais de revistas e outros recursos), a biblioteca setorial possui quantidade suficiente de exemplares de livros, o acervo de livros impressos na biblioteca setorial é atualizado e o acervo de revistas online na biblioteca setorial é atualizado.

Percebe-se que em todas as questões relacionadas à dimensão Controle da Informação a expectativa supera a percepção, evidenciando que esse quesito deve ser melhorado. O único questionamento que apresentou escore estatisticamente igual foi o relacionado à procura de materiais nas bibliotecas.

5.2.3 Análise Bivariada: Expectativa

Esta seção visa analisar as dimensões em estudo para a expectativa dos entrevistados, relacionando-as com as características da amostra total. Serão

realizados testes não paramétricos para a comparação das variáveis em estudo, classificadas pelas características dos pesquisados.

Em função da baixa variabilidade, foram excluídas das seguintes comparações as variáveis “Estado civil” e “Como você se enquadra”. A variável “Faixa etária” foi reclassificada em três categorias, a saber: “Até 18 anos”, “Entre 19 e 25 anos”, “Maior que 25 anos”.

TABELA 20 - Comparação das dimensões por sexo – Expectativa

Expectativa da escala	Sexo	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	Masculino	5,245399	0,0618
	Feminino	5,438272	
Responsividade	Masculino	5,541411	0,2980
	Feminino	5,677469	
Segurança	Masculino	5,366053	0,2249
	Feminino	5,454733	
Empatia	Masculino	4,803681	0,2559
	Feminino	4,973251	
Tangíveis	Masculino	4,208589	0,1774
	Feminino	4,450617	
Controle da Informação	Masculino	4,311861	0,0300
	Feminino	4,608025	

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 20 mostra o resultado da comparação das dimensões por sexo no quesito expectativa. De acordo com os testes de Mann-Whitney, com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados por sexo é igual para todas as dimensões em estudo, indicando não haver diferença significativa na avaliação entre os sexos masculino e feminino.

TABELA 21 - Comparação das dimensões por frequência de utilização – Expectativa

Expectativa da escala	Frequência	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	Diariamente	5,748428	0,0269
	Uma vez por semana	5,250000	
	De duas a três vezes por semana	5,346535	
	De duas a três vezes por mês	5,179487	
Responsividade	Diariamente	5,806604	0,2544
	Uma vez por semana	5,531250	
	De duas a três vezes por semana	5,599010	
	De duas a três vezes por mês	5,574176	
Segurança	Diariamente	5,754717	0,0817
	Uma vez por semana	5,333333	
	De duas a três vezes por semana	5,415842	
	De duas a três vezes por mês	5,271062	
Empatia	Diariamente	5,396226	0,0001
	Uma vez por semana	4,912500	
	De duas a três vezes por semana	4,937294	
	De duas a três vezes por mês	4,516484	
Tangíveis	Diariamente	4,429245	0,0837
	Uma vez por semana	4,331250	
	De duas a três vezes por semana	4,532178	
	De duas a três vezes por mês	4,043956	
Controle da Informação	Diariamente	4,525157	0,0165
	Uma vez por semana	4,362500	
	De duas a três vezes por semana	4,732673	
	De duas a três vezes por mês	4,203297	

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 21 mostra o resultado da comparação das dimensões por frequência de utilização conforme a expectativa dos entrevistados. Ao aplicar os testes de Kruskal-Wallis, com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados classificados por frequência é igual para todas as dimensões em estudo, exceto para a dimensão Empatia, sobre a qual os usuários apresentam avaliações distintas. Os usuários que frequentam a biblioteca diariamente apresentam um maior escore para essa dimensão, se comparado com os demais.

TABELA 22 - Comparação das dimensões por faixa etária – Expectativa

Expectativa da escala	Faixa Etária	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	Até 18 anos	5,352941	0,7603
	19 - 25 anos	5,341880	
	26 anos ou mais	5,337838	
Responsividade	Até 18 anos	5,397059	0,2931
	19 - 25 anos	5,644231	
	26 anos ou mais	5,547297	
Segurança	Até 18 anos	5,666667	0,3884
	19 - 25 anos	5,367521	
	26 anos ou mais	5,486486	
Empatia	Até 18 anos	4,980392	0,9468
	19 - 25 anos	4,890313	
	26 anos ou mais	4,860360	
Tangíveis	Até 18 anos	4,102941	0,3558
	19 - 25 anos	4,408120	
	26 anos ou mais	4,131757	
Controle da Informação	Até 18 anos	4,558824	0,6316
	19 - 25 anos	4,492165	
	26 anos ou mais	4,333333	

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com os testes de Kruskal-Wallis, com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação às dimensões da expectativa, classificados por faixa etária (TAB.22), é igual para todas as dimensões em estudo, indicando não haver diferença significativa na avaliação entre as diferentes faixas etárias.

TABELA 23 - Comparação das dimensões por renda – Expectativa

Expectativa da escala	Renda	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	5,320513	0,8293
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	5,380556	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	5,357488	
	Acima de R\$ 8136,00	5,229167	
Responsividade	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	5,579327	0,8611
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	5,647917	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	5,681159	
	Acima de R\$ 8136,00	5,406250	
Segurança	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	5,435897	0,7910
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	5,413889	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	5,429952	
	Acima de R\$ 8136,00	5,270833	
Empatia	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	4,894231	0,2943
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	4,888889	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	5,014493	
	Acima de R\$ 8136,00	4,593750	
Tangíveis	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	4,411058	0,2839
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	4,262500	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	4,485507	
	Acima de R\$ 8136,00	3,976562	
Controle da Informação	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	4,426282	0,6427
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	4,462500	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	4,603865	
	Acima de R\$ 8136,00	4,244792	

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 23 mostra o resultado da comparação das dimensões por renda no quesito referente à expectativa. De acordo com os testes de Kruskal-Wallis, com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados classificados por renda é igual para todas as dimensões em estudo, indicando não haver diferença significativa na avaliação entre as diferentes rendas.

TABELA 24 - Comparação das dimensões por frequência de utilização – Instituto no qual o entrevistado foi abordado – Expectativa

Expectativa da escala Servqual	Instituto	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	EDTM	5,160000	0,0344
	EM	5,351852	
	EMED	5,743590	
	ICEA	5,888889	
	ICEB	5,339130	
	ICHS	5,130435	
	ICSA	5,119658	
Responsividade	OUTROS	5,893939	0,0062
	EDTM	5,420000	
	EM	5,875000	
	EMED	6,067308	
	ICEA	6,027778	
	ICEB	5,604348	
	ICHS	5,260870	
Segurança	ICSA	5,589744	0,0024
	OUTROS	5,897727	
	EDTM	5,233333	
	EM	5,629630	
	EMED	5,897436	
	ICEA	6,000000	
	ICEB	5,376812	
Empatia	ICHS	4,891304	0,0002
	ICSA	5,564103	
	OUTROS	5,803030	
	EDTM	4,286667	
	EM	4,759259	
	EMED	5,628205	
	ICEA	5,925926	
Tangíveis	ICEB	4,950725	0,0144
	ICHS	4,753623	
	ICSA	4,811966	
	OUTROS	5,151515	
	EDTM	3,905000	
	EM	4,305556	
	EMED	5,288462	
Controle da Informação	ICEA	4,472222	0,0000
	ICEB	4,232609	
	ICHS	4,298913	
	ICSA	4,250000	
	OUTROS	4,829545	
	EDTM	4,060000	
	EM	4,944444	
Controle da Informação	EMED	5,608974	0,0000
	ICEA	4,314815	
	ICEB	4,388406	
	ICHS	4,090580	
	ICSA	4,371795	
	OUTROS	4,969697	

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com os testes de Kruskal-Wallis, apresentado na TAB. 24, com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados no quesito referente à expectativa e classificados por instituto é diferente para as seguintes dimensões:

- Responsividade: Maiores escores observados na Escola de Medicina e no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas.
- Segurança: Maior escore observado no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas.
- Empatia: Maiores escores observados na Escola de Medicina e no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas.
- Controle da Informação: Maior escore observado na Escola de Medicina

5.2.4 Análise Bivariada: Dimensão Percepção

Esta seção visa analisar as dimensões em estudo para a percepção dos entrevistados, relacionando-as com as características da amostra total. Serão realizados testes não paramétricos para a comparação das variáveis em estudo, classificadas pelas características dos pesquisados.

TABELA 25 - Comparação das dimensões por sexo – Percepção

Percepção da escala	Sexo	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	Masculino	5,1902	0,313
	Feminino	5,2942	
Responsividade	Masculino	5,3497	0,9358
	Feminino	5,3503	
Segurança	Masculino	4,9857	0,4178
	Feminino	5,0021	
Empatia	Masculino	4,7198	0,4248
	Feminino	4,8107	
Tangíveis	Masculino	3,9064	0,8694
	Feminino	3,9120	
Controle da Informação	Masculino	4,0624	0,6092
	Feminino	4,1409	

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 25 mostra o resultado da comparação das dimensões por sexo no quesito referente à percepção dos usuários. De acordo com os testes de Mann-Whitney,

com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados classificados por sexo é igual para todas as dimensões em estudo, indicando não haver diferença significativa na avaliação entre os sexos masculino e feminino.

TABELA 26 - Comparação das dimensões por frequência de utilização – Percepção

Percepção da escala	Frequência	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	Diariamente	5,5911	0,0448
	Uma vez por semana	5,1875	
	De duas a três vezes por semana	5,2343	
	De duas a três vezes por mês	5,0952	
Responsividade	Diariamente	5,5896	0,0946
	Uma vez por semana	5,3156	
	De duas a três vezes por semana	5,3168	
	De duas a três vezes por mês	5,2775	
Segurança	Diariamente	5,5031	0,0069
	Uma vez por semana	4,8833	
	De duas a três vezes por semana	4,9142	
	De duas a três vezes por mês	4,8828	
Empatia	Diariamente	5,1635	0,0781
	Uma vez por semana	4,7167	
	De duas a três vezes por semana	4,6997	
	De duas a três vezes por mês	4,6484	
Tangíveis	Diariamente	4,0613	0,3495
	Uma vez por semana	4,0063	
	De duas a três vezes por semana	3,9431	
	De duas a três vezes por mês	3,6978	
Controle da Informação	Diariamente	4,0911	0,6715
	Uma vez por semana	4,1396	
	De duas a três vezes por semana	4,1964	
	De duas a três vezes por mês	3,9689	

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com os testes de Kruskal-Wallis, com 1% de significância, apresentados na TAB. 26, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação às dimensões da percepção, classificados por frequência, é igual para todas as dimensões em estudo, exceto a dimensão Segurança, sobre a qual os usuários apresentam avaliações distintas.

TABELA 27 - Comparação das dimensões por faixa etária – Percepção

Percepção da escala Servqual	Faixa Etária	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	Até 18 anos	5,5686	0,3442
	19 - 25 anos	5,2080	
	26 anos ou mais	5,2748	
Responsividade	Até 18 anos	5,4706	0,7654
	19 - 25 anos	5,3558	
	26 anos ou mais	5,3041	
Segurança	Até 18 anos	5,0980	0,8699
	19 - 25 anos	4,9786	
	26 anos ou mais	5,0180	
Empatia	Até 18 anos	5,1176	0,0956
	19 - 25 anos	4,6781	
	26 anos ou mais	4,9595	
Tangíveis	Até 18 anos	4,0882	0,2447
	19 - 25 anos	3,8333	
	26 anos ou mais	4,1081	
Controle da Informação	Até 18 anos	4,3824	0,1309
	19 - 25 anos	4,0228	
	26 anos ou mais	4,2860	

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 27 mostra o resultado da comparação das dimensões por faixa etária no quesito referente à percepção. Observa-se nos testes de Kruskall-Wallis, com 1% de significância, que a avaliação dos entrevistados classificados por faixa etária é igual para todas as dimensões em estudo, indicando não haver diferença significativa na avaliação entre as diferentes faixas etárias.

TABELA 28 - Comparação das dimensões por renda – Percepção

Percepção da escala Servqual	Renda	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	5,3141	0,0251
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	5,2861	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	5,2899	
	Acima de R\$ 8136,00	4,7396	
Responsividade	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	5,3774	0,1739
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	5,3729	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	5,4457	
	Acima de R\$ 8136,00	4,9688	
Segurança	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	5,0609	0,028
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	4,9528	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	5,1981	
	Acima de R\$ 8136,00	4,4896	
Empatia	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	4,8686	0,093
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	4,8361	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	4,7681	
	Acima de R\$ 8136,00	4,1563	
Tangíveis	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	4,1923	0,0017
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	3,8896	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	3,8949	
	Acima de R\$ 8136,00	3,0938	
Controle da Informação	R\$ 678,00 a R\$ 2712,00	4,2452	0,0014
	R\$ 2712,00 a R\$ 4746,00	4,2111	
	R\$ 4746,00 a R\$ 8136,00	4,0556	
	Acima de R\$ 8136,00	3,3229	

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com os testes de Kruskal-Wallis, apresentados na TAB. 28, com 1% de significância, conclui-se que a avaliação dos entrevistados em relação às dimensões da percepção, classificados por renda, é distinta para as dimensões tangíveis e controle da informação, nas quais se destacam os baixos escores dos entrevistados com renda acima de R\$ 8.136,00.

TABELA 29 - Comparação das dimensões por – Instituto no qual o entrevistado foi abordado – Percepção

Percepção da escala Servqual	Instituto	Resultado	
		Escore	P-valor
Confiabilidade	EDTM	5,1333	0,5198
	EM	5,2778	
	EMED	4,9744	
	ICEA	5,5926	
	ICEB	5,2377	
	ICHS	5,3406	
	ICSA	5,1624	
	OUTROS	5,5909	
Responsividade	EDTM	5,2150	0,6103
	EM	5,4444	
	EMED	5,1923	
	ICEA	5,6667	
	ICEB	5,3913	
	ICHS	5,4022	
	ICSA	5,2436	
	OUTROS	5,5000	
Segurança	EDTM	4,7800	0,4578
	EM	5,0741	
	EMED	4,8718	
	ICEA	5,4074	
	ICEB	4,9623	
	ICHS	4,9348	
	ICSA	5,0769	
	OUTROS	5,5303	
Empatia	EDTM	4,3200	0,0002
	EM	4,3704	
	EMED	4,2564	
	ICEA	5,8148	
	ICEB	4,9014	
	ICHS	4,8333	
	ICSA	4,6410	
	OUTROS	5,6364	
Tangíveis	EDTM	3,7050	0,0000
	EM	3,4306	
	EMED	2,9135	
	ICEA	4,0833	
	ICEB	3,8543	
	ICHS	4,4837	
	ICSA	4,1731	
	OUTROS	4,4886	
Controle da Informação	EDTM	3,7233	0,0005
	EM	4,3981	
	EMED	3,3974	
	ICEA	4,3148	
	ICEB	4,1435	
	ICHS	4,1957	
	ICSA	4,3761	
	OUTROS	4,5606	

Fonte: dados da pesquisa

A TAB. 29 mostra o resultado da comparação das dimensões por Instituto, no qual o entrevistado foi abordado, referente à percepção. Observa-se nos testes de Kruskal-

Wallis, com 1% de significância, que a avaliação dos entrevistados classificados por instituto é diferente para as dimensões abaixo:

- Empatia: Maiores escores observados no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas.
- Tangíveis: Maiores escores observados no Instituto de Ciências Humanas e Sociais.
- Controle da Informação: Menores escores observados na Escola de Medicina e na Escola de Direito Turismo e Museologia

5.2.4 Diferença entre expectativa e percepção

Para mensurar a distância existente entre expectativa e percepção nas dimensões em estudo, foram calculadas as diferença entre as médias dos escores referentes a cada questão presente no questionário. As diferenças entre as médias estão apresentadas na TAB. 30.

TABELA 30 - Diferença entre expectativa e percepção

Dimensões da Qualidade																							
	Confiabilidade			Responsividade				Segurança			Empatia			Tangíveis				Controle da Informação					
	Q1	Q2	Q6	Q3	Q4	Q5	Q7	Q8	Q9	Q10	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q22	Q11	Q12	Q19	Q20	Q21	Q23
P	5,29	5,18	5,26	5,70	4,92	5,48	5,30	5,20	4,76	5,02	4,52	4,72	5,05	4,06	4,00	3,67	3,91	4,57	3,90	3,31	4,04	4,04	4,75
E	5,41	5,28	5,33	6,00	5,20	5,72	5,52	6,03	4,90	5,30	4,58	4,73	5,36	4,53	4,38	4,18	4,23	5,05	4,27	3,69	4,41	4,38	4,95
G	0,13	0,10	0,07	0,30	0,28	0,24	0,22	0,83	0,13	0,29	0,06	0,01	0,31	0,47	0,38	0,51	0,32	0,47	0,37	0,38	0,37	0,35	0,21

Fonte: Dados da pesquisa

Comparando as diferenças entre a expectativa e a percepção, a dimensão confiabilidade apresenta os valores mais baixos. Essa dimensão corresponde às questões 1, 2 e 6, que abordam respectivamente a informação sobre o prazo dos serviços e suas alterações, com diferença de 0,13; a biblioteca demonstrar interesse em resolver os problemas no atendimento ao usuário com diferença de 0,10 e os funcionários demonstrarem interesse em resolver os problemas dos usuários com diferença de 0,07. Sendo assim, entende-se que, na dimensão da confiabilidade, as

bibliotecas do Sisbin estão próximas a atender as expectativas dos usuários, porém nenhuma questão atende as necessidades dos usuários satisfatoriamente.

Na dimensão responsividade, a questão 7, que se refere à disponibilidade dos funcionários para atender as solicitações dos usuários, apresentou menor diferença entre expectativa e percepção, com 0,22, portanto pode-se inferir que este quesito está mais próximo de atender a necessidade dos usuários. Porém, a questão 3, que versa sobre a execução do serviço de empréstimo com rapidez, apresentou maior diferença, com 0,30, sinalizando que este quesito é crítico para essa dimensão e deve ser melhorado. A questão 5 (informações acerca do horário de funcionamento dos serviços) e 4 (empréstimo de materiais de outras bibliotecas da UFOP é rápido) apresentaram, respectivamente, diferença de 0,24 e 0,28. Contudo, observa-se que nenhuma questão desta dimensão atende as expectativas dos usuários satisfatoriamente, evidenciando a necessidade de melhorias.

A dimensão segurança, apresenta a maior diferença entre expectativa e percepção, com 0,83 na questão 8, que procurou identificar se o comportamento dos funcionários inspira confiança no atendimento ao usuário. Porém, a questão 9, que versa sobre os funcionários serem gentis o tempo todo, apresentou menor diferença nesta dimensão com 0,13. Além disso, a questão 10, que trata do conhecimento e do domínio dos funcionários sobre os serviços prestados, apresentou 0,29 de diferença. Todavia, essa dimensão também não contempla as necessidades dos usuários, evidenciando a necessidade de melhorias.

A dimensão empatia apresenta a menor diferença entre expectativa e percepção, com 0,01 na questão 14, que versa sobre o entendimento das necessidades específicas dos usuários. Observa-se que esta questão está próxima de atender as necessidades dos usuários, porém, a questão 15, que compreende o horário de funcionamento atender as necessidades dos usuários, apresentou maior diferença, com 0,31 nesta dimensão e a questão 13, que versa sobre atenção individualizada aos usuários, apresentou diferença de 0,06.

A dimensão 'tangíveis' compreende questões com as maiores diferenças entre a expectativa e a percepção dos serviços; a questão 18, que versa sobre as

bibliotecas possuem equipamentos modernos, apresenta a maior diferença nesta dimensão com 0,51 e a questão 22, que corresponde à disponibilidade de computadores suficientes para consulta, apresenta a menor diferença com 0,32, seguida pela questão 17 (fornecimento de material que explique os serviços oferecidos de forma clara e de fácil entendimento) e 16 (instalações confortáveis e visualmente atraentes), apresentam, respectivamente, 0,38 e 0,47 de diferença.

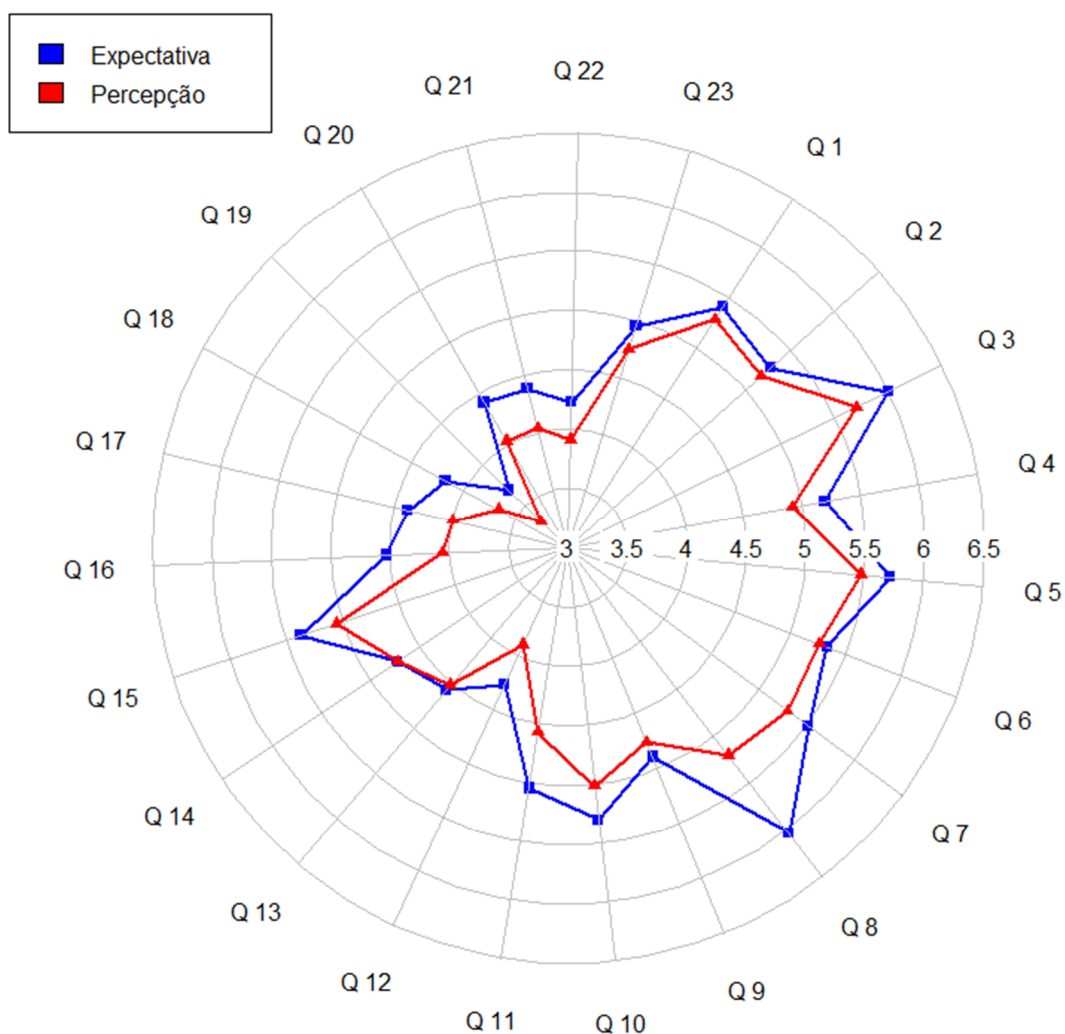
A última dimensão, 'controle da informação', na questão 23, que versa sobre encontrar no lugar informado o material disponível, apresentou menor diferença entre expectativa e percepção com 0,21, portanto pode-se inferir que este quesito está mais próximo de atender a necessidade dos usuários. Porém, a questão 11, que versa sobre o website ser funcional, apresentou maior diferença com 0,47, sinalizando que esse quesito é crítico para esta dimensão e deve ser melhorado. A questão 12 (treinamento para acesso à informação), 19 (quantidade suficiente de exemplares de livros), 20 (acervo de livros impressos atualizado) e 21 (acervo de revistas online atualizado) apresentaram, respectivamente, diferença de 0,37, 0,38, 0,37 e 0,35.

Comparando todas as questões, pode-se observar que a expectativa supera a percepção dos serviços em todos os quesitos. A maior diferença ocorreu na dimensão da segurança, questão 8, que versa sobre o comportamento dos funcionários inspirar confiança no atendimento ao usuário, com diferença de 0,83, e a menor diferença com valor de 0,01 na questão 14, que versa sobre os funcionários da biblioteca entenderem as necessidades específicas dos usuários.

Outras questões que apresentaram baixa diferença entre as expectativas e a percepção dos serviços foram as questões 9 da dimensão segurança, esta versa sobre a gentileza no atendimento o tempo todo, com 0,13 de diferença, e a questão 13, com diferença de 0,06, esta versa sobre a atenção individualizada.

O gráfico 1 apresenta uma análise visual da TAB. 30, representando a diferença entre a expectativa e a percepção dos serviços oferecidos pelas bibliotecas do Sisbin.

Gráfico 1- Diferença entre expectativa e percepção



Fonte: Dados da pesquisa

É possível, a partir da análise visual do gráfico, identificar um 'gap' entre expectativas e percepções. Interessante observar que, apesar da existência desta diferença em prol de uma expectativa superior à percepção, ambas as dimensões transitam em sentido similar, o que significa que uma maior expectativa também está relacionada a uma maior percepção.

A seguir, apresenta-se o quadro 6, que mostra a comparação entre as opiniões mais frequentes dos funcionários e o resultado da diferença entre a expectativa e a percepção dos usuários.

QUADRO 6 - Comparação entre as opiniões dos funcionários e usuários

TEMAS – Servqual	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários	QUESTIONÁRIO – Usuários
Informação sobre horário de funcionamento- Confiabilidade	ENTREVISTADO 2 - O horário é sempre o mesmo, quando muda o horário, quanto alguma mudança de horário, a gente procura colocar cartaz na porta do lado de fora, no prédio de sala aulas [...] na página da UFOP.	ENTREVISTADO 1 - Sim, divulgamos por e-mail, na página do Sisbin e da UFOP.	A expectativa obteve valor maior do que a percepção.
Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários – Responsividade	ENTREVISTADO 3 - Demonstra desejo de ajudar, demonstra sim, todo mundo tem boa vontade, de responder, de ajudar procurar na estante, de informar ajudar a procurar no catalogo online.	ENTREVISTADO 3 - Sim, quando surge algum problema eles tentam solucionar, quando o aluno quer um livro eles ajudam a encontrar, por exemplo.	A expectativa obteve valor maior do que a percepção.
Serviços prestados prontamente– Responsividade	ENTREVISTADO 1 - Sim presto, [...] a pouco mais de um mês a gente recebeu uma solicitação de uma copia de um artigo acadêmico que a gente tem no nosso acervo de periódicos e em pouquíssimo tempo a gente recebeu o pedido e a gente já fez o escaneamento e enviou ao pesquisador.	ENTREVISTADO 3 - Sim, sim, atende, né, quando o aluno procura um material , uma pesquisa, está pesquisando um artigo, ai o funcionário está sempre pronto para atender.	A expectativa obteve valor maior do que a percepção, sendo que foi o pior resultado da categoria responsividade.
Confiança no atendimento – Segurança	ENTREVISTADO 7 - Agora no momento turma nossa que está lá quase 100% tem bom atendimento trata o usuário com educação com cordialidade isso é uma característica do setor.	ENTREVISTADO 2 - São, são gentis. Assim eu foco muito nisso, entendeu? Porque eu acho que isso é a principal coisa de uma biblioteca, a simpatia, essa interação, quem atende e é atendido [...].	A expectativa obteve valor maior do que a percepção, sendo que foi o pior resultado da categoria segurança e de todas as respostas do questionário aplicado.
Atenção individualizada aos usuários– Empatia	Entrevistado 1 - Sim, o atendimento aqui é bem personalizado. ENTREVISTADO 3 - Digamos que mais ou menos. [...]. Às vezes falta paciência, para o atendimento ao usuário eu acho que paciência é básico	ENTREVISTADO 3 - Sim, o atendimento, é né, acaba sendo personalizado porque atende um por um. ENTREVISTADO 4 - Não, acho que não, porque eles estão acostumados a lidar	A expectativa obteve valor maior do que a percepção.

	[...]	com aquele usuário normal, então tem uns que você precisa falar com mais jeito, atender com mais cuidado, eu não vejo isso neles [...]	
Equipamentos e mobiliários funcionais – Tangíveis	ENTREVISTADO 6 - Com o crescimento atual da biblioteca há certa defasagem com relação a isso, atualmente principalmente no que diz respeito aos computadores, a última vez que a biblioteca recebeu computadores novos devem ter eu creio que uns quatro anos [...]	ENTREVISTADO 2 - Não, tem o básico, né, bem básico, o ideal seria ter como atende um curso de [nome do curso] ter cabines de estudo, ter equipamentos e tudo isso [...]	A expectativa obteve valor maior do que a percepção, sendo que este o pior resultado da categoria tangíveis.

Fonte: Dados da pesquisa

Na categoria confiabilidade, em relação à informação sobre horário de funcionamento, os funcionários responderam que o horário é divulgado, porém os usuários apontaram que esse quesito pode ser melhorado, pois a percepção não superou a expectativa.

Na categoria responsividade, sobre o interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários os funcionários responderam que sim, porém os usuários apontaram que esse quesito pode ser melhorado, pois a percepção não superou a expectativa. Em relação aos serviços prestados prontamente, os funcionários responderam que prestam serviço prontamente, porém os usuários apontaram que esse quesito pode ser melhorado, pois a percepção não superou a expectativa, além disso, os usuários apontaram que este item foi o pior da categoria responsividade.

Na categoria segurança, sobre a confiança no atendimento ao usuário e se os funcionários são gentis, os funcionários responderam que sim, porém os usuários apontaram que esse quesito pode ser melhorado, pois a percepção não superou a expectativa, sendo que foi o pior resultado da categoria segurança e de todas as respostas do questionário aplicado.

Na categoria empatia, sobre a atenção individualizada aos usuários, os funcionários se dividiram entre as respostas sim, não e mais ou menos, porém os usuários

apontaram que esse quesito pode ser melhorado, pois a percepção não superou a expectativa.

Na categoria tangíveis, sobre os equipamentos e mobiliários se são funcionais, houve correspondência das respostas, pois os funcionários responderam que não e os usuários também apontaram que esse quesito deve ser melhorado, pois a percepção não superou a expectativa. Além disso, foi o pior resultado da categoria tangíveis na opinião dos usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta seção retoma, de forma sintética, o objetivo geral da dissertação, a metodologia da pesquisa e apresenta os principais resultados obtidos, tendo por referência os objetivos específicos. Ainda sinaliza as limitações do estudo e faz sugestões para novas pesquisas.

Este estudo teve como objetivo geral identificar e analisar a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto no Estado de Minas Gerais, acerca da qualidade dos serviços prestados por essas bibliotecas. Para tanto, a pesquisa teve como escopo temas como a qualidade de serviços, o comportamento do consumidor e o Marketing de serviço no âmbito dos serviços em bibliotecas universitárias.

Neste contexto, foi realizado um estudo de caso (GIL, 2002; TRIVIÑOS, 1987; VERGARA, 2003) no Sisbin, de caráter descritivo (VERGARA, 2003; TRIVIÑOS, 1987) e abordagens qualitativa (COLLIS; HUSSEY, 2005; VERGARA, 2003) e quantitativa (COLLIS; HUSSEY, 2005).

A fase qualitativa compreendeu entrevista semiestruturada com 13 funcionários, sendo sete auxiliares de biblioteca e seis bibliotecários do Sisbin, que pertenciam à mesma biblioteca setorial.

A fase quantitativa ocorreu por meio de aplicação de questionários para 325 usuários do Sisbin, dos três *campi*.

Os dados provenientes das entrevistas foram analisados por meio da análise de conteúdo e os dados dos questionários foram analisados estatisticamente por meio de técnicas univariadas, como a estatística descritiva e os testes não-paramétricos de Friedman, Wilcoxon, Mann-Whitney, Kruskal-Wallis (MALHOTRA, 2006; TRIOLA, 2011).

Na fase qualitativa, realizada com os auxiliares de biblioteca, foi mencionado que um serviço de qualidade contempla o atendimento às necessidades dos usuários e da biblioteca, qualidade da informação transmitida, presteza, agilidade no atendimento, resolução de problemas e orientação ao usuário. Além disso, a maioria dos respondentes salientou que a biblioteca oferece um serviço de qualidade, segundo concepção individual. Em se tratando das características de um serviço de qualidade, foi citado o conhecimento do acervo, o atendimento ao usuário, o próprio acervo, a relação com o usuário, o horário de funcionamento, a circulação de materiais, o serviço de inclusão digital e a conservação do material.

Sobre as melhorias no ambiente de trabalho, os funcionários indicaram a ampliação do espaço físico das bibliotecas, o término de reforma do prédio, a aquisição de equipamentos, a melhoria da relação interpessoal entre os funcionários, as ações de motivação, a diminuição da sobrecarga de atividades de alguns funcionários e o rodízio entre funcionários das bibliotecas. Sendo assim, essas respostas fornecem subsídios para melhorias no ambiente de trabalho, para se obterem serviços de melhor qualidade nas bibliotecas setoriais.

Ainda sobre a entrevista com os auxiliares, todos os entrevistados responderam que a biblioteca mantém os usuários informados sobre o horário de funcionamento, e as principais formas de comunicação citadas foram cartazes afixados nas portas e em lugares de maior fluxo de usuários, e-mail, página da Universidade e mídias sociais. A maioria dos auxiliares respondeu que os funcionários demonstram interesse em resolver os problemas e desejo de auxiliar os usuários, porém apontam que algumas vezes isso não ocorre. Porém na avaliação dos usuários este quesito foi considerado insatisfatório, pois apresentou diferença entre a expectativa e a percepção dos serviços. Além disso, os auxiliares acrescentam que os funcionários

prestam serviços prontamente, porém os usuários também apontaram que o serviço neste quesito é insatisfatório.

Em se tratando do número de funcionários, as respostas foram variadas, tanto positivas quanto negativas, destacando-se os comentários que apontam problemas em atribuir atividade a alguns funcionários e excesso de funcionários em certas ocasiões.

A maioria dos funcionários entende que o trabalho realizado nas bibliotecas setoriais transmite confiança aos usuários, apesar de alguns relatos apresentarem indícios de que algumas vezes ocorrem reclamações dos usuários.

Sobre a atenção individualizada aos usuários e o atendimento às necessidades especiais, as entrevistas apresentaram respostas variadas. Alguns afirmaram que os usuários recebem atendimento personalizado quando necessário.

Sobre os aspectos tangíveis nos serviços, como equipamentos e mobiliários funcionais, a maioria das respostas foram negativas, sendo relatada a falta de material como computadores, escaner, impressora para os usuários, xerox, acesso a internet para os usuários, além da demora do recebimento de materiais. Sendo assim, os problemas apontados pelos funcionários em relação aos mobiliários e equipamentos implicam em maior percepção da coordenação do Sistema em promover ações que visem agilizar a aquisição de materiais necessários à melhoria da infraestrutura das bibliotecas.

Para a última questão, que versa sobre a qualidade do acervo, a maioria dos entrevistados respondeu que o acervo é atualizado, porém apontaram que o número de exemplares de alguns títulos não atende ao número de alunos.

Na fase qualitativa com os bibliotecários, a maioria dos entrevistados respondeu que um serviço de qualidade é aquele atende as necessidades dos usuários tendo em vista a agilidade no atendimento e qualidades como eficiência e eficácia. Ainda foi identificada a importância de se melhorar a qualidade do acervo, o que implica em oferecer uma maior quantidade de acervos digitalizados.

A maior parte dos bibliotecários percebe que os serviços oferecidos nas bibliotecas são de qualidade, destacando-se que novos serviços podem ser criados para atender aos usuários. Em relação às características dos serviços que eles identificam como de qualidade, as respostas foram variadas, como o serviço de empréstimo, a pesquisa, o atendimento, disponibilidade de informação, rapidez no serviço prestado e o serviço do bibliotecário.

Em se tratando das melhorias no ambiente de trabalho, as respostas também foram variadas como: mudar a cultura organizacional da UFOP, boa vontade dos profissionais que atendem ao usuário, treinamento, aumentar o quadro de auxiliares de biblioteca e bibliotecários, adquirir mais acervo e melhorar a infra estrutura das bibliotecas. Sendo assim, essas respostas, assim como as dos funcionários, fornecem subsídios para melhorias no ambiente de trabalho para que se obtenham serviços de melhor qualidade nas bibliotecas setoriais.

No quesito segurança, todos os bibliotecários apontaram que os funcionários inspiram confiança no atendimento. Porém, na avaliação dos usuários este aspecto foi considerado o mais crítico apresentando a maior diferença entre a expectativa e a percepção. Esta questão está relacionada à dimensão segurança, que segundo Hoffman *et al.* (2009) e Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), compreendendo às características que os funcionários transmitem, como o conhecimento e cortesia, juntamente com a competência da empresa e segurança das operações que geram a confiança e certeza no cliente. Sendo assim, para os usuários pesquisados os funcionários não transmitem segurança na prestação do serviço.

Sobre a atenção individualizada aos usuários e o atendimento às necessidades especiais não houve consenso entre os entrevistados. Em relação aos aspectos tangíveis dos serviços como equipamentos e mobiliários funcionais, a maioria dos entrevistados relata que os equipamentos não são adequados, falta acesso a internet para os usuários e que poderiam ser adquiridos equipamentos modernos como tablet.

Na comparação entre as entrevistas dos auxiliares de biblioteca e os bibliotecários não houve correspondência acerca dos relatos sobre qualidade dos serviços e atendimento às necessidades dos usuários. Neste sentido é possível inferir que as

divergências entre as percepções podem se relacionar ao papel que os auxiliares e bibliotecários desempenham nas bibliotecas. O bibliotecário apresenta um perfil gerencial, diferente do auxiliar de biblioteca, que atende diretamente aos usuários na rotina diária.

Na fase quantitativa da pesquisa, que contemplou a aplicação de questionário com os usuários do Sisbin, procurou-se identificar as dimensões mais representativas para os serviços oferecidos pelas bibliotecas do Sisbin. Para tanto foram realizados estudos utilizando técnicas univariadas como a estatística descritiva e o teste não-paramétrico de Friedmann.

Neste sentido, observou-se que, na expectativa dos serviços, as médias nas dimensões confiabilidade, responsividade e segurança foram elevadas, atingindo valores acima de 5, indicando alta expectativa nesses quesitos. Porém as dimensões empatia, tangíveis e controle da informação apresentaram valores intermediários entre 4,00 e 4,99, indicando expectativa mediana em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Na percepção dos serviços, observou-se que as médias nas dimensões confiabilidade e responsividade foram elevadas, atingindo valores acima de 5, indicando alta satisfação nesse quesito. A dimensão 'tangíveis' apresentou a menor média com valor abaixo de 4, indicando a menor satisfação. As dimensões segurança, empatia e controle da informação apresentaram valores intermediários entre 4,00 e 4,99, indicando satisfação mediana.

No teste de Friedmann, com 1% de significância, verificou-se que tanto para a expectativa, quanto para a percepção dos serviços oferecidos pelo Sisbin, os usuários avaliaram de forma diferente as dimensões.

Em uma análise comparativa entre a expectativa e a percepção dos serviços oferecidos pelo Sisbin, foi utilizado o teste de Wilcoxon ao nível de significância de 5%. Observou-se que a avaliação dos entrevistados é a mesma para todos os questionamentos para a dimensão confiabilidade. Nas dimensões reponsividade e tangíveis, a avaliação dos entrevistados é diferente para todos os questionamentos.

Observa-se, ainda, que a avaliação dos entrevistados é diferente em três dimensões: na dimensão segurança, nas questões referentes ao comportamento dos funcionários inspirar confiança no atendimento ao usuário e se os funcionários conhecem e dominam os serviços prestados.

Na análise bivariada da expectativa foi realizada a comparação das dimensões do estudo com as características dos usuários, sendo assim, observou-se que não há diferença na comparação entre as dimensões e as características como sexo masculino e feminino, faixas etárias e diferentes rendas. Além disso, pode-se observar que os usuários que frequentam diariamente a biblioteca têm uma expectativa maior em relação à atenção individualizada, ao entendimento de suas necessidades e ao horário de funcionamento das bibliotecas.

Ainda na análise bivariada da expectativa, a avaliação dos entrevistados, classificados por instituto, é diferente na dimensão responsividade, na qual os maiores escores observados foram na Escola de Medicina e no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas. Na dimensão segurança obteve o maior escore observado no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas. Na dimensão empatia, os maiores escores observados foram na Escola de Medicina e no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas, e na dimensão 'controle da informação', o maior escore observado foi na Escola de Medicina.

Na análise bivariada da percepção foi realizada a comparação das dimensões do estudo com as características dos usuários. Observou-se que não há diferença na comparação entre as dimensões e as características como sexo masculino e feminino e faixas etárias. Além disso, o resultado da comparação das dimensões por frequência de utilização dos serviços é igual para todas as dimensões em estudo, exceto a dimensão segurança, na qual os usuários apresentam avaliações distintas.

Ainda na análise bivariada da percepção, a avaliação dos entrevistados na comparação entre as dimensões e a renda, é distinta para as dimensões tangíveis e controle da informação, nas quais se destacam os baixos escores dos entrevistados com renda acima de R\$ 8.136,00. Na análise comparativa das dimensões por Instituto, observa-se que a avaliação para cada instituto é diferente para as

dimensões da empatia, com maiores escores observados no Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas. Na dimensão tangíveis, os maiores escores foram observados no Instituto de Ciências Humanas e Sociais, e, na dimensão controle da informação os menores escores foram observados na Escola de Medicina e na Escola de Direito Turismo e Museologia.

Comparando os valores das diferenças entre expectativa e percepção, observou-se que em nenhuma dimensão as percepções superam as expectativas, o que enseja que devem ser realizadas melhorias em vários aspectos na prestação dos serviços das bibliotecas do Sisbin.

A questão mais evidente se refere à dimensão da segurança, questão 8, que versa sobre o comportamento dos funcionários inspirar confiança no atendimento ao usuário. Para esta questão faz-se interessante contrapor os resultados da pesquisa qualitativa, nos quais foi observado, tanto por parte dos auxiliares de biblioteca quanto por parte dos bibliotecários, um resultado distinto do que foi observado na pesquisa com os usuários.

O quadro 7 apresenta as contribuições do estudo com relação aos objetivos específicos. Este é composto por três colunas, contemplando os objetivos específicos, os métodos de pesquisa abordados e as principais contribuições para o objetivo geral da pesquisa.

QUADRO 7 - Contribuições do estudo para os objetivos específicos

Objetivos específicos	Métodos de pesquisa	Principais contribuições para o objetivo geral
Identificar e analisar as expectativas e as percepções dos funcionários e usuários das bibliotecas setoriais do Sisbin, acerca dos serviços prestados.	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa qualitativa com os auxiliares e bibliotecários - Pesquisa quantitativa com os usuários do Sisbin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação das expectativas e percepções dos funcionários procurando identificar construtos para elaboração do questionário - Aplicação de questionário com os usuários por meio da adaptação da escala Servqual e Libqual levando em consideração os construtos identificados na etapa qualitativa.
Identificar o que os funcionários e os usuários das bibliotecas setoriais do Sisbin percebem como uma prestação de serviço de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa qualitativa com os auxiliares e bibliotecários - Pesquisa quantitativa com os usuários do Sisbin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Foram realizadas perguntas com os auxiliares e bibliotecários sobre o que é um serviço de qualidade, suas características e como oferecer um serviço com maior qualidade. - Aos usuários foi aplicado questionário com base na ferramenta Servqual e Libqual sendo que a diferença entre a expectativa e percepção identifica aspectos ligados à qualidade dos serviços.
Comparar a percepção dos bibliotecários e auxiliares de biblioteca em relação à qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas setoriais do Sisbin.	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa qualitativa com os auxiliares e bibliotecários 	<ul style="list-style-type: none"> - Comparação dos resultados das entrevistas dos auxiliares e bibliotecários buscando identificar possíveis associações e diferenças nas percepções
Identificar e analisar pontos de melhoria sobre a prestação de serviços nas bibliotecas setoriais levando em consideração a percepção dos funcionários e usuários do Sisbin.	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa qualitativa com os auxiliares e bibliotecários - Pesquisa quantitativa com os usuários do Sisbin. 	<ul style="list-style-type: none"> -Na etapa qualitativa identificaram-se nos depoimentos vários momentos que sinalizam aspectos que poderiam ser melhorados no ambiente de trabalho e especificamente foi elaborado um questionamento para que os respondentes pudessem expressar o que deveria ser melhorado no ambiente de trabalho para oferecer um serviço com maior qualidade. -Na etapa quantitativa identificam-se os aspectos a serem melhorados por meio da diferença entre a expectativa e a percepção.

Fonte: elaborada pela autora

Como limitação desta pesquisa podem ser identificadas aquelas que se referem ao tipo de pesquisa adotado, o estudo de caso, que não permite generalização científica.

Sugere-se para pesquisas futuras a realização de estudos longitudinais para comparar os resultados e identificar o comportamento dos usuários visando à melhoria constante dos serviços prestados.

Outra sugestão de pesquisa compreende analisar os dados obtidos por meio da análise fatorial, para identificar os fatores mais importantes que identificam o fenômeno estudado. Além disso, como a pesquisa foi realizada no sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto, percebe-se a necessidade de ampliar a pesquisa a outras instituições de ensino, tanto públicas quanto privadas, com vistas a comparações e generalizações dos estudos.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Sueli A. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.2, p. 207-224, jul./dez. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/641/429>>. Acesso em: 15 jun. 2012.
- AMARAL, Sueli A. Atividades de marketing na promoção de serviços de informação: pesquisa sobre o SONAR-INIS e o SERVIR-INIS do CIN/CNEN. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 75-96, jan./jun.2001. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/438/248>>. Acesso em: 20 jun. 2012.
- ANDERSON, David R.; SWEENEY, Dennis J.; WILLIAMS, Thomas A. **Estatística aplicada à administração e economia**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- ARAÚJO, Geraldino C. Burocracia Light: eficiência e flexibilidade. *In*: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 9., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA-USP, 2006. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/243.pdf>. Acesso em: 22 mai. 2012.
- ARIELY, Dan. **Previsivelmente irracional**: como as situações do dia-a-dia influenciam as nossas decisões. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de Survey**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4.ed. rev. atual. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2009.
- BEKIN, Saul F. **Conversando sobre endomarketing**. São Paulo: Makron Books, 1995.
- BELUZZO, Regina C. B.; MACEDO, Neusa D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-152, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1179>>. Acesso em: 23 ago. 2012.
- BLIXRUD, Julia. Assessing Library Performance: New Measures, Methods, and Models. *In*: ANNUAL INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCIENTIFIC AND TECHNOLOGICAL UNIVERSITY LIBRARIES CONFERENCE, 24., 2003, Çankaya Ankara, Turkey. **Proceedings...** Çankaya Ankara: IATUL, 2003. Disponível em: <<http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2003/papers/9>>. Acesso em: 15 set. 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Reuni**. Disponível em: <<http://Reuni.mec.gov.br/>>. Acesso em: 03 set. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria n.1, de 05 de janeiro de 2009. **Diário Oficial da União**, Brasília, 06 jan. 2009. p.8. Disponível em: <http://download.Inep.gov.br/download//superior/condicoesdeensino/Extrato_rec onhecimento_licenciatura.pdf>. Acesso em: 12 set. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Plano de desenvolvimento da educação**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/livro/livro.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2013.

BRESSER-PEREIRA, Luiz C. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 47, n. 1, p. 7-40, jan./abr. 1996. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/view.asp?cod=87>>. Acesso em: 30 jun. 2012.

BRESSER-PEREIRA, Luiz C. **Reforma do estado para a cidadania**: a reforma gerencial brasileira na perspectiva Internacional. Brasília: ENAP; Editora 34, São Paulo, 1998.

BRITO, Gisele F.; VERGUEIRO, Waldomiro de C. S. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. **Ciencias de laInformación**, La Habana, Cuba, v. 42, n.2, p. 55-59, maio/ago. 2011. Disponível em: <<http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/308>>. Acesso em: 20 out. 2013.

BRITO, Gisele F.; VERGUEIRO, Waldomiro de C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LIBQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012. Disponível em: <<http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19204.pdf>>. Acesso em: 21 mar. 2013.

CARVALHO, José M. **A Escola de Minas de Ouro Preto**: o peso da glória. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

CHOO, Chun W.; ROCHA, Eliana. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CORTINA, Adela. **Cidadãos do mundo**: para uma teoria da cidadania. São Paulo: edições Loyola, 2005.

COUTINHO, Marcelo J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 51, n. 3, p. 40-73, jul./set. 2000. Disponível em:

<http://www.bresserpereira.org.br/ver_file_3.asp?id=1784>. Acesso em: 28 ago. 2012.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CUNHA, Murilo. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 16 set. 2012.

DIAS, José R. **Apontamentos históricos do sesquicentenário da Escola de Farmácia de Ouro Preto**. 3. ed. rev. Ouro Preto: UFOP/Escola de Farmácia, 1989.

DI GIACOMO, Waldemar A.O *New Public Management* no Canadá e a gestão pública contemporânea. **Revista Interfaces Brasil/Canadá**, Porto Alegre, RS, v. 5, n. 5, p.155-170, 2005. Disponível em: <<http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/interfaces/article/view/772/598>>. Acesso em: 10 set. 2013.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: Jack D. GLAZIER, J.D.; POWELL, R.R. **Qualitative Research in Information Management**. Englewood, CO: LibrariesUnlimited, 1992. p.61-84.

DEUS, Adélia M.; CUNHA, Djanira do E. S. L.; MACIEL, Emanoela M. Estudo de caso na pesquisa qualitativa em educação: uma metodologia. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO, 6., 2010, Teresina. **Anais...** Teresina: UFPI, 2010. Disponível em: <<http://www.ufpi.br/ppged/index/pagina/id/4059>>. Acesso em: 11 out. 2012.

DOWNING, Douglas; CLARK, Jeffrey. **Estatística aplicada**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

ENGEL, James F.; BLACKWELL, Roger D.; MINIARD, Paul W. **Comportamento do consumidor**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

FADUL, Elvia. M. C.; SILVA, Lindomar P. Retomando o debate sobre a reforma do Estado e a nova Administração pública. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE POS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais....** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=391&cod_evento_edicao=38&cod_edicao_trabalho=8747>. Acesso em: 25 ago. 2013.

FERREIRA, Sueli M. S. P. **Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FIGUEIREDO, Nice M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FREITAS, André L. P.; BOLSANELLO, Franz M. C.; VIANA, Nathália R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n3/v37n3a07.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2013.

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

GIL, Antonio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HAIR JR., Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HEERTJE, Arnold. Cidadania. *In*: DICIONÁRIO do pensamento social do século XX. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996. p. 73

HOFFMAN, K. *et al.* **Princípios de Marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2010.

IGAMI, Mery P. Z.; SAMPAIO, Maria I. C.; VERGUEIRO, Waldomiro C. S. El uso del Servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, Colombia, v. 28, n. 2, p. 177-191, jul./dic. 2005. Disponível em: <<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/8591/7936>>. Acesso em: 20 out. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PIB cresce 1,5% em relação ao primeiro trimestre e chega a R\$ 1,2 trilhão**. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2205&id_pagina=1&titulo=PIB-varia-0,4%-em-relacao-ao-1%BA-trimestre-e-chega-a-R\\$-1,10-trilhao](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2205&id_pagina=1&titulo=PIB-varia-0,4%-em-relacao-ao-1%BA-trimestre-e-chega-a-R$-1,10-trilhao)>. Acesso em: 07 set. 2012.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinaes**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-Sinaes>>. Acesso em: 13 set. 2012.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing no setor público**: um guia para um desempenho mais eficaz. Porto Alegre: Bookman, 2007.

LANCASTER, Frederick W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brinquet de Lemos, 1996.

LAS CASAS, Alexandre L. **Marketing de serviços**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMA, Ademir B. A. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1271>>. Acesso em: 07 set. 2012.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 5.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MACHADO, Elisa C. Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil. **Revista Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 94-111, 2010. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/8/InCIDv1_n1_2010-Art05>. Acesso em: 31 ago. 2013.

MACIEL, Alba C.; MENDONÇA, Marília A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MATTEUCCI, Nicola. Direitos Humanos. *In*: BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política I**. 11. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1998. v. I, p.355-357.

MARTINS, Humberto F. Burocracia e a revolução gerencial: a persistência da dicotomia entre política e administração. **Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado**, Salvador, n. 6, jun./ago. 2006. Disponível em <http://www.direitodoestado.com.br>. Acesso em: 15 mai. 2012.

MIGUEL, Paulo A. C.; SALOMI, Gilberto E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, São Paulo, v. 14 n. 1 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000100003>. Acesso em: 07 nov. 2012.

MOORE, Mark H. **Criando valor público: gestão estratégica no governo**. Brasília: Letras&Expressões/ENAP, 2002.

MORALES, Miguel *et al.* Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, Bingley, United Kingdom, v.12, n.1, p. 23-37, 2011.

MOTTA, Fernando C. P.; BRESSER-PEREIRA, Luiz C. **Introdução à organização burocrática**. 2. ed. rev. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

MOWEN, John C.; MINOR, Michael S. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 46, n.4, p. 96-108, out./dez. 2006.

PINHEIRO, Lena. **Usuários-informação**: o contexto da ciência e tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

REBELLO, Maria A. F. R. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/304>>. Acesso em: 03 set. 2012.

ROCHA, Eliana da C.; GOMES, Suely H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-52, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1187>>. Acesso em: 03 set. 2012.

ROZADOS, Helen B. F. Indicadores como ferramenta para avaliação de serviços de informação. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: FEBAB, 2005. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/10291>>. Acesso em: 25 set. 2012.

SAMPAIO, M.I. C. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/70>>. Acesso em: 20 out. 2013.

SANTOS, Tatianiet *al.* O desenvolvimento do marketing: uma perspectiva histórica. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 89-102, jan./mar. 2009.

SHETH, Jagdish N.; MITTAL, Banwari; NEWMAN, Bruce I. **Comportamento do cliente**: indo além do comportamento do consumidor. São Paulo: Atlas, 2001.

SOLOMON, Michael R. **O comportamento do consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 5. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

TAYLOR, R.S. **Value-added processes in information system**. Norwood, NJ: Ablex, 1986.

TRIOLA, Mario F. **Introdução à estatística**. 10. ed., Rio de Janeiro: LTC, 2011

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO - UFOP. **Catálogo UFOP 30 anos: 1969-1999**. Ouro Preto: UFOP, 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO - UFOP. **Portaria n. 236, de 18 de dezembro de 2000**. Ouro Preto: UFOP, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO - UFOP. **História**. Disponível em: <http://www.UFOP.br/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=175>. Acesso em: 13 out. 2012a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO - UFOP. **Resolução Cuni n. 477, de 15 de outubro de 1999**. Disponível em: <<http://www.soc.UFOP.br/resolucoes/cuni.php?id=0477&type=CUNI>>. Acesso em: 11 out. 2012b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDIUFOP) 2011/2015: anexo da Resolução CUNI nº. 1.1174 10/12/2010**. Disponível em: <http://www.ufop.br/pdi/wp-content/uploads/2010/08/PDI_UFOP_2011-2015_Aprovada_Verso-Final.pdf>. Acesso em: 15 set. 2013.

VALLS, Valéria M.; VERGUEIRO, Waldomiro C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/58>>. Acesso em: 07 set. 2012.

VERGARA, Sylvia. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo, 2003.

VERGUEIRO, Waldomiro C. S. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

VIRGILLITO, Salvatore B. (Org.). **Pesquisa de marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Saraiva, 2010.

WEBER, Max. Os Três tipos puros de dominação legítima. *In*: COHN, Gabriel (Org.). **Max Weber: sociologia**. 7. ed. São Paulo: Ática, 2003. Cap.4, p. 128-141.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista

Estou realizando um estudo sobre a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas setoriais do Sisbin. Você poderia nos dar uma entrevista sobre o assunto?

Necessito gravar essa entrevista como forma fidedigna das informações que você pode nos dar. Saliento que a sua pessoa será eticamente resguardada independentemente das informações dadas. Você, então, me permite gravar nossa conversa nestes termos?

Nome: Idade:

Cargo: Tempo na função:

Formação acadêmica:

- 1- Na sua opinião, o que é um serviço de qualidade nas bibliotecas setoriais?
- 2- A biblioteca setorial oferece esses serviços? Por quê?
- 3- Que características do serviço dessa unidade você reconhece como de qualidade?
- 4- O quê deve ser melhorado em seu ambiente de trabalho para que você possa oferecer um serviço com maior qualidade?
- 5- Na sua opinião, a biblioteca setorial mantém os usuários informados acerca do horário de funcionamento dos serviços da biblioteca? Como isso é feito?
- 6- Na sua opinião, os funcionários demonstram interesse em resolver os problemas dos usuários, demonstram desejo de auxiliar os usuários? Você pode me dar um exemplo?
- 7- Na sua opinião, os funcionários prestam serviços prontamente? Você pode me dar um exemplo?
- 8- Na sua opinião, o número de funcionários é suficiente para oferecer um serviço de qualidade?
- 9- Na sua opinião, o comportamento dos funcionários inspira confiança no atendimento ao usuário? Eles são gentis?
- 10- Na sua opinião, os funcionários compreendem as necessidades especiais, ou seja, prestam atenção individualizada aos usuários?
- 11- Na sua opinião, a biblioteca possui equipamentos e mobiliários funcionais, ou seja, modernos e adequados para a demanda dos usuários?
- 12- Na sua opinião, o acervo apresenta qualidade adequada à demanda dos usuários como por exemplo atualização constante, número suficiente de exemplares e livros clássicos?



APÊNDICE B – Questionário

1) Com que frequência (média) você usa a biblioteca

- Nunca Diariamente Uma vez por semana
 De duas a três vezes por semana Entre 2 a 3 vezes por mês

2) Sexo:

- Masculino Feminino

3) Faixa etária

- Até 18 anos 19-25 Anos 26-30 Anos 31-35 Anos 36-40 Anos
 mais de 40 Anos

4) Renda média familiar

- De R\$ 678,00 a R\$ 2.712,00 De R\$ 2.712,00 a R\$ 4.746,00
 De R\$ 4.746,00 a R\$ 8.136,00 Acima de R\$ 8.136,00

5) Estado civil:

- Solteiro (a) Casado (a) ou união estável
 Divorciado (a)/Separado (a) Viúvo (a)

6) Formação acadêmica

Graduação: Incompleta Completa

Mestrado: Incompleta Completa

Doutorado: Incompleta Completa

7) Como você se enquadra:

- Corpo docente¹
 Funcionário técnico administrativo²

- () Demais funcionários³
 () Aluno⁴

¹Departamento:
 Área de formação:

²Função exercida:

- () Bibliotecário () Funcionário da biblioteca (exceto bibliotecário)
 () Outro. Especificar:

³Cargo especificar:

- ⁴ () Aluno de curso de graduação. Especificar o curso e o período:
 () Aluno de pós-graduação (Mestrado). Especificar o curso e o período:
 () Aluno de pós-graduação (Doutorado). Especificar o curso e o período:

8) Marque a opção mais adequada para cada enunciado graduando de 1 a 7 em relação a expectativa (o que você espera do serviço prestado) e a percepção do serviços (sua avaliação do serviço prestado).

Marcando a opção 1 significa que você discorda totalmente com o enunciado, e marcando 7 significa que você concorda totalmente com o enunciado.

Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Nem concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Enunciado	Nível de Expectativa						
	1	2	3	4	5	6	7
1. A biblioteca setorial deve manter os usuários informados sobre o prazo dos serviços oferecidos e sobre as alterações destes							
2. A biblioteca setorial deve demonstrar interesse em resolver os problemas que aparecem no atendimento ao usuário							
3. A biblioteca setorial deve executar o serviço de empréstimo com rapidez							
4. O serviço de empréstimo de materiais de outras bibliotecas do sistema da UFOP(empréstimo entre bibliotecas) deve ser um serviço rápido							
5. A biblioteca setorial deve manter os usuários informados acerca do horário de funcionamento dos serviços da biblioteca							
6. Os funcionários da biblioteca setorial devem demonstrar interesse em resolver os problemas dos usuários							
7. Os funcionários da biblioteca setorial devem estar disponíveis para atender as solicitações dos usuários							

8. O comportamento dos funcionários deve inspirar confiança no atendimento ao usuário							
9. Os funcionários devem ser gentis o tempo todo							
10. Os funcionários devem conhecer e dominar os serviços prestados							
11. O website da biblioteca setorial deve ser funcional							
12. A biblioteca setorial deve oferecer treinamento para acesso à informação (bases de dados, catálogos eletrônicos, portais de revistas e outros recursos)							
13. Os funcionários da biblioteca setorial devem prestar atenção individualizada aos usuários							
14. Os funcionários da biblioteca setorial devem entender as minhas necessidades específicas							
15. O horário de atendimento da biblioteca setorial deve atender as minhas necessidades							
16. A biblioteca setorial deve apresentar instalações confortáveis e visualmente atraentes							
17. A biblioteca setorial deve fornecer material que explica os serviços oferecidos de forma clara e de fácil entendimento (panfletos, web sites, catálogo online)							
18. A biblioteca setorial deve possuir equipamentos modernos							
19. A biblioteca setorial deve possuir quantidade suficiente de exemplares de livros							
20. O acervo de livros impressos na biblioteca setorial deve ser atualizado							
21. O acervo de revistas online na biblioteca setorial deve ser atualizado							
22. A biblioteca setorial deve disponibilizar computadores suficientes para consulta							
23. Quando procuro um material disponível na biblioteca sempre deveria o encontrar no local informado							

Enunciado	Qualidade Percebida						
	1	2	3	4	5	6	7
1. A biblioteca setorial mantém os usuários informados sobre o prazo dos serviços oferecidos e sobre as alterações destes.							
2. A biblioteca setorial demonstra interesse em resolver os problemas que aparecem no atendimento ao usuário							
3. A biblioteca setorial executa o serviço de empréstimo com rapidez							
4. O serviço de empréstimo de materiais de outras bibliotecas do sistema da UFOP- empréstimo entre bibliotecas - é um serviço rápido							
5. A biblioteca setorial mantém os usuários informados acerca do horário de funcionamento dos serviços da biblioteca							
6. Os funcionários da biblioteca setorial demonstram interesse em resolver os problemas dos usuários							
7. Os funcionários da biblioteca setorial estão disponíveis para atender as solicitações dos usuários							
8. O comportamento dos funcionários inspira confiança no atendimento ao usuário							
9. Os funcionários são gentis o tempo todo							
10. Os funcionários conhecem e dominam os serviços prestados							
11. O website da biblioteca setorial é funcional							
12. A biblioteca setorial oferece treinamento para acesso à informação (bases de dados, catálogos eletrônicos, portais de revistas e outros recursos)							
13. Os funcionários da biblioteca setorial prestam atenção individualizada aos usuários							
14. Os funcionários da biblioteca setorial entendem as minhas necessidades específicas							
15. O horário de atendimento da biblioteca setorial atende as minhas necessidades							
16. A biblioteca setorial apresenta instalações confortáveis e visualmente							

atraentes							
17. A biblioteca setorial fornece material que explica os serviços oferecidos de forma clara e de fácil entendimento (panfletos, web sites, catálogo online)							
18. A biblioteca setorial possui equipamentos modernos							
19. A biblioteca setorial possui quantidade suficiente de exemplares de livros							
20. O acervo de livros impressos na biblioteca setorial é atualizado							
21. O acervo de revistas online na biblioteca setorial é atualizado							
22. A biblioteca setorial disponibiliza computadores suficientes para consulta							
23. Quando procuro um material disponível na biblioteca sempre o encontro local informado							

APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar como voluntário da pesquisa sobre a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas setoriais do Sisbin que será realizado pela bibliotecária Luciana Matias Felício Soares, aluna do curso de mestrado em Administração da Faculdade Novos Horizontes que proporcionará subsídios para melhoria dos serviços prestados pelo sistema.

1. OBJETIVO DA PESQUISA

O presente estudo tem como objetivo descrever como se configura a percepção dos funcionários e usuários, sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais, comparar a percepção dos mesmos, bem como identificar pontos de reflexão sobre a prestação de serviços que permitam uma melhoria na qualidade dos serviços.

2. RISCOS DA PESQUISA

Essa pesquisa apresenta riscos mínimos aos participantes como, por exemplo, interromper as atividades para responder a entrevista e/ou o questionário, ou o desconforto pessoal ao responder determinado questionamento. Busca-se reduzir esse desconforto com uma entrevista e questionário sintéticos e mantendo a identidade do participante preservada.

3. RESULTADOS ESPERADOS E BENEFÍCIOS DA PESQUISA

Espera-se com esta pesquisa que os participantes possam identificar a percepção do grupo de funcionários e usuários sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais e contribuir para melhoria da prestação dos serviços Sisbin como também que o diagnóstico da pesquisa possa auxiliar na gestão das bibliotecas.

4. GARANTIAS E ESCLARECIMENTOS AOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

É garantido ao público alvo da pesquisa a recusa em participar do estudo, bem como o participante pode, a qualquer momento ao longo desta pesquisa, desistir de colaborar com a mesma, além disso, é garantido o total sigilo e privacidade dos dados, sendo que nenhum nome será mencionado em momento algum desta.

As intervenções ocorrerão em local que permita a privacidade do entrevistado e respondente no horário que o participante achar conveniente e tiver disponibilidade para responder, além disso, a pesquisa ocorrerá sem ônus para o participante e para a Instituição.

5. PROPRIEDADE GERADA E PUBLICIDADE

As propriedades das informações geradas e publicadas da pesquisa serão de propriedade da pesquisadora e da orientadora, sendo que os resultados serão

publicados, sendo eles favoráveis ou não, sendo possível a divulgação tanto no Sisbin quanto na UFOP.

6. DESTINO DO MATERIAL DA PESQUISA

Os dados da pesquisa serão guardados sob os cuidados da orientanda desta pesquisa, sendo que os mesmos serão preservados durante o período de cinco anos. As informações são confidenciais, não sendo divulgada qualquer informação que possa levar à identificação do participante. O material a ser analisado será manuseado apenas pela pesquisadora e por sua orientadora. Os resultados da pesquisa poderão ser divulgados em artigos científicos ou congressos.

7. CRITÉRIOS PARA EVENTUAL SUSPENSÃO OU ENCERRAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa poderá ser encerrada ou suspensa caso a população-alvo se recuse a participar do estudo, sendo que essa posição será respeitada, ou pela ocorrência de outras situações que inviabilizem a pesquisa. Além disso, será possível rediscutir o delineamento do projeto, suspendê-lo ou mesmo encerrá-lo.

8. ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS.

Para esclarecimento de dúvidas, a pesquisadora responsável é Luciana Matias Felício Soares, que pode ser encontrada na coordenação técnica do Sisbin (Sistema de Bibliotecas e Informação) da Universidade Federal de Ouro Preto, situada no Campus Morro do Cruzeiro, bairro Bauxita - Ouro Preto/MG, pelos telefones (31) 3559-1314 / 9110-3763, ou pelo e-mail: lucianamatiasfs@sisbin.ufop.br. A orientadora da pesquisa, a Prof^a. Dra. Caissa Veloso e Sousa, está vinculada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, situada Rua Alvarenga Peixoto, 1270, Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte, MG. Seus contatos são o telefone (31) 3293-7025 ou e-mail: caissa.sousa@unihorizontes.br. O link para acesso ao currículo lattes da Prof^a. orientadora é: <http://lattes.cnpq.br/6713072836977893>

Caso tenha alguma dúvida sobre questões éticas, o Comitê de Ética em Pesquisa da UFOP pode ser contatado, no endereço Campus Universitário – Morro do Cruzeiro, Iceb - Ouro Preto-MG, telefone (31) 3559-1370, ou pelo e-mail: cep@propp.ufop.br.

Solicita-se a gravação da entrevista em áudio para manter a transcrição fidedigna das informações fornecidas pelos participantes.

Nestes termos, sinto-me informado (a) e esclarecido (a) acerca da proposta e concordo em participar da pesquisa, bem como autorizo a gravação em áudio da entrevista.

Participante

Ouro Preto, _____ de _____ de _____

APÊNDICE D – Comparação das respostas das entrevistas

TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
<p>O que é um serviço de qualidade</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - conseguir o material que o pesquisador precisa no menor tempo possível e da melhor forma possível.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - O que faz um serviço de qualidade é a forma como a gente tenta contornar a situação [...].</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Um bom atendimento ao cliente, ao usuário [...]</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Ter uma influência junto aos alunos, dando uma qualidade de informação máxima possível [...]</p> <p>ENTREVISTADO 6- Um serviço prestado que atenda as necessidades do usuário, assim como atenda as atividades administrativas e organizacionais da biblioteca.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - O serviço de qualidade seria orientação ao usuário, dentro da suas necessidades facilitando o acesso ao material que ele necessita [...] presteza e agilidade no atendimento é importante.</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - seria a gente poder oferecer um atendimento online, [...] já ter uma parcela do acervo já digitalizado [...] e poder ter um canal de dialogo mais aberto [...]</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Um serviço que vai atender ao usuário adequadamente, né, [...] atendam realmente a demanda do usuário e não parcialmente.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - É aquele que atende o usuário.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - É um serviço que consegue atender as demandas de maneira eficaz.</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Serviço de qualidade, na minha opinião, é aquele que consegue atender a necessidade informacionais do usuários da biblioteca.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - É um serviço que tenha as duas qualidades da administração que é a eficiência e eficácia. É um serviço em que o funcionário atenda o usuário o que ele está pedindo de uma maneira mais rápida possível.</p>
<p>A biblioteca oferece um serviço de qualidade</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Sim, oferece [...]. A gente sempre consegue angariar o material com rapidez e a gente consegue oferecer em tempo hábil para o pesquisador.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Do meu ponto de vista sim, o usuário tem acesso a todas as ferramentas que o sistema dispõe e orientação e não vejo nenhum problema no atendimento aqui não.</p> <p>ENTREVISTADO 3- Oferece, o serviço de atendimento oferece o que peca lá é o tamanho da biblioteca, pouco espaço para muita gente</p> <p>ENTREVISTADO 4- Ela tá em desenvolvimento, em ampliação, em modernização e está sendo umas das melhores em qualidade [...].</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Eu acredito que ofereça parcialmente, [...] problema de</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Estamos caminhando para isso, eu acho que poderia ser um serviço melhor.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Na medida do possível, a gente faz tudo para que o serviço tenha qualidade, então manter um bom relacionamento, procurar às vezes antecipar a demanda do usuário, atender direito [...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Sim. Porque existe a demanda, existe um público, né, que procura.</p> <p>ENTREVISTADO 4- Acredito que sim, pela satisfação dos usuários.</p> <p>ENTREVISTADO 6- Sim, devido às demandas que já foram observadas dos alunos nos podemos criar serviços para eles.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Em alguns</p>

	<p>desvio de função dos servidores [...]</p> <p>ENTREVISTADO 7- Tem tudo para oferecer um serviço de muita qualidade, [...] em relação o corpo de funcionários muitos talvez aqueles que já têm maior tempo de serviços estão alguns desmotivados [...]eu vejo um certo momento uma certa ineficiência no atendimento ao usuário</p>	<p>momentos sim, ela, eu acho que ela é eficaz e eficiente, mas a gente tem também alguns momentos devido a vários fatores às vezes a gente tem problema falta de pessoal, e isso atrapalha um pouco a atender com esses requisitos eficiência e eficácia, né?.</p>
TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
<p>Características de um serviço de qualidade</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Aqui o serviço é um pouco diferente não tem o atendimento ao público igual nas outras bibliotecas onde as pessoas vêm e retiram os livros, eles vêm olham no catálogo o que eles precisam e a gente separa para eles [...]</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Eu acho que a relação humana com o usuário [...] eu acho que, tem um contato assim mais, com a maioria do usuário quase pessoal assim, quase um vínculo com o usuário, é, acho que é isso.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Atendimento, né, serviço de pesquisa.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - É a informação obtida pelos professores que são passadas aos alunos e também junto aos profissionais que estão a cada dia chegando, os alunos chegando, formação de alunos.</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Na minha opinião, pelo menos no trabalho que eu realizo acho o ponto mais importante é atender as demandas dos usuários [...] quando a aluno chega com determinado problema é importante se não conseguir resolver o problema de imediato pelo menos se propor a resolver esse problema e dar um posicionamento para esse usuário [...].</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Ela tem um acervo muito bom, ela tem um cuidado uma manutenção muito boa com o seu material [...]</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - O atendimento a pesquisa, a preocupação que a gente tem em catalogar todo o acervo deixar todos os dados disponíveis no catálogo online do Sisbin, e também a migração de dados para base externas que são o CCN [...].</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Eu acho que o empréstimo, eu tento com os funcionários que trabalham com o atendimento de sempre ter muita atenção voltada para o usuário, ouvi-lo perguntar mais coisas [...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - O atendimento, o acervo, a atualização do acervo, horário de funcionamento.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Atendimento ao usuário. Deixa eu ver, a gente procura deixar sempre disponível as informações para eles que eles consigam encontra-la de maneira mais fácil [...]</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Nós temos a orientação na pesquisa bibliográfica, nós temos, é, a elaboração de fichas catalográficas, nos temos também divulgação dos nossos serviços no boletim publicado mensalmente [...]</p> <p>ENTREVISTADO 7- Eu reconheço, em uma escala de 1 a 100, eu classificaria uns 70, o serviço de empréstimo, o nosso balcão funciona muito bem, serviço de guarda volume, né, serviço do bibliotecário, no caso principalmente, a questão do treinamento do usuário e tal, ele é considerado um serviço muito bom.</p>
<p>Melhorias no ambiente de trabalho para oferecer um serviço com maior qualidade</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - No momento o único contratempo que a gente tem é a reforma no prédio, questão estrutural e física mesmo só isso.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - O espaço físico é bem precário aqui, é a única parte que</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - A cultura organizacional da UFOP, eu gasto tempo demais, tendo que sempre falar as mesmas coisas para os mesmos setores da UFOP [...], a gente tem muita dificuldade por exemplo na manutenção do setor, tipo troca de lâmpada, a gente</p>

	<p>peça que poderia melhorar, a instalação é bem precária.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Basicamente eu acho que isso depende da administração que seria ampliar o espaço para gente poder oferecer mais espaço para os alunos para estudar, mais cabines mais salas de estudos [...].</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Alguns equipamentos, né, que estão ainda por vir, né, isso seria um dos fatos, praticamente seria isso</p> <p>ENTREVISTADO 6 - A biblioteca [nome da biblioteca] sofre hoje com problema de sobrecarga de atividades, sempre sofreu com problema sobrecarga de atividades de alguns funcionários, principalmente, na minha opinião, por conta desta questão de desvio de função, [...]</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Eu acho que o serviço em si, porque o nosso serviço muito de rotina, ele não envolve tanto questões de interpretação e análise, ele é mais um serviço de rotina principalmente os de balcão que é mais emprestar e devolver livros e ficar atento no serviço que está fazendo, [...] acho que seria um ponto na questão de melhoria do serviço um rodízio de entre as bibliotecas e entre os funcionários [...].</p>	<p>deve falar com a equipe da elétrica pelo menos cinco vezes da necessidade de vir aqui para trocar as lâmpadas.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Eu acho assim, a primeira coisa é a consciência e a boa vontade de todo mundo que trabalha no setor [...] a primeira coisa ter foco no usuário e na necessidade dele, então você vai ter uma boa qualidade [...] agora em segundo são as condições que a gente precisa, de acervo atualizado de comprar regulares para atender a graduação, livro mesmo, essa novas tecnologias, equipamentos em boas condições de uso, rede.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Mais treinamento de pessoal, mais pessoal qualificado e mais espaço, né, mais acervo também, né.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Infraestrutura, a gente está em um prédio provisório, então em um espaço menor</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Ao meu ver o que deve ser melhorado é o treinamento em todos os sentidos tanto no atendimento ao público na área da biblioteconomia para gente entender as</p> <p>ENTREVISTADO 7 - eu acho que no momento o que está precisando é de outro bibliotecário.</p>
TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
<p>Informação sobre horário de funcionamento</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Sim, mantém sim sempre pela internet e por aviso no site da UFOP.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - O horário é sempre o mesmo, quando muda o horário, quanto alguma mudança de horário, a gente procura colocar cartaz na porta do lado de fora, no prédio de sala aulas[...] publicar na página lá, na página da UFOP.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - O horário de funcionamento é fixado na porta da biblioteca. Ela mantém e divulga pregando o horário na porta.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Sim, é enviado pelo e-mail a toda Universidade.</p> <p>ENTREVISTADO 6 - [...] divulgação tanto na porta da biblioteca e nos principais locais de fluxo de usuários</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Sim, divulgamos por e-mail, na página do Sisbin e da UFOP.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Mantém, essa informação, ela tem um horário muito regular a gente não muda assim muito o horário [...] e isso está divulgado na página, tem pregado nos quadros, né, e essa estabilidade no horário [...].</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Sim, por que é divulgado por e-mail, pelo mural, na porta da biblioteca.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Já tem logo na entrada da biblioteca o horário de funcionamento dela, a gente procura também todas mudanças, alterações divulgar na página, facebook da biblioteca, e daqui alguns dias no site oficial da biblioteca e no balcão também.</p>

	<p>dentro instituto que é próximo ao restaurante universitário e nos corredores [...]</p> <p>ENTREVISTADO 7 - [...], eles não sabem muito essa questão de horário, talvez por que começa a misturar muito a informação no quadro que são afixados na porta e nos terminais de computador e de balcão então talvez quase sempre tem uma informação [...]</p>	<p>ENTREVISTADO 6 - Sim, a divulgação é feita por meio de todos os canais informacionais que dispomos, através da página, do facebook, da página da UFOP, nos boletins e nos quadros de avisos.</p> <p>ENTREVISTADO 7 -A gente sempre coloca, né, o horário está afixado na porta da biblioteca de 8 as 22, quando há alguma mudança de horário a gente avisa, coloca na porta de entrada, nos balcões ,po e-mail, no site do SISBIN, né.</p>
TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários	<p>ENTREVISTADO 1 - [...] veio uma garota que está terminando a graduação em música buscando informações sobre músicos de Mariana, isso foi bem célere buscar informações para ela, ela veio com uma lista de livros a gente pode inclusive indicar obras que ela não conhecia.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Eu acho que sim, problema é que não falta, sempre tem alguém aparecendo com algum problema, pelo menos que eu vejo aqui todo mundo procura resolver quando não tem possibilidade para resolver, procura orientar o usuário como ele deve proceder para resolver.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Demonstra desejo de ajudar, demonstra sim, todo mundo tem boa vontade, de responder, de ajudar procurar na estante, de informar ajudar a procurar no catalogo online.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Sim, como por exemplo, a informação básica de um livro, onde está situado um livro na prateleira, outros pedidos como por exemplo, nada consta, alguns fatores que estejam dentro da profissão de cada um , né, a agente faz o melhor possível.</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Eu creio que de uma maneira geral os funcionários têm esse interesse, de uma maneira geral, por vários motivos acredito que criam situações onde isso acaba que não se concretiza.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - [...] mas sempre tem aquela questão que te disse, sempre tem um funcionário ou outro que são aqueles que estão cansados bastante tempo de serviço já não tem essa mesma visão eles acham que isso tudo é</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Depende se o usuário for gente conhecida, eu acho que de um modo geral não, o funcionário espera que a gente esteja presente na biblioteca para que a gente resolva, tanto os serviços administrativos quanto o serviço com o usuário [...].</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Eu acho que na maioria das vezes sim, mas a gente também tem essas falhas, as vezes a pessoa não tá, ou as vezes assim não conhece muito do assunto, não é obrigado, né, mas as vezes eu acho que a pessoa poderia se esforçar um pouco mais para atender [...].</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Sim, quando surge algum problema eles tentam solucionar, quando o aluno quer um livro eles ajudam a encontrar, por exemplo.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Alguns sim, outros não. Às vezes tem a pessoa que, é lógico que tem o usuário que não quer aprender a encontrar, por exemplo, um livro na estante, já que a informação na mão, às vezes esse tipo de usuário chega naquele funcionário que não está disposto a entregar tudo de mão beijada para ao usuário [...].</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Sim, a grande maioria demonstra interesse em auxiliar, sempre que um aluno tem dificuldade de localizar um livro devido ao sistema de classificação os funcionários de propõe a ensiná-los como deve ser feita a procura pelo livro e ajudam eles a localizar.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Sim, eles demonstram interesse sim, normalmente já aconteceu do usuário chegar no</p>

	obrigação do usuário que ele tem que se virar chegar na biblioteca pesquisar e procurar o livro [...]	balcão e não conseguir , não está familiarizado com o software né, pedi ajuda ao funcionário e as vezes o funcionário tem que levantar sair do balcão e ir com ele sentar junto ao usuário no terminal de consulta e ensiná-lo como consulta
TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
Serviços prestados prontamente	<p>ENTREVISTADO 1 - Sim presto, [...] a pouco mais de um mês a gente recebeu uma solicitação de uma copia de um artigo acadêmico que a gente tem no nosso acervo de periódicos e em pouquíssimo tempo a gente recebeu o pedido e a gente já fez o escaneamento e enviou ao pesquisador</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Problema de multa geralmente às vezes demora porque as vezes nem sempre a [nome da funcionária] está ai, problema com renovação quando alguém liga ou manda algum e-mail com algum problema que não está conseguindo [...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Acho que todos prestam o serviço prontamente, tentar a gente tenta, não sei como daria este exemplo</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Aluno pede para que onde está localizado um livro e a pessoa vai prontamente além de utilizar o computador vai na prateleira e agiliza para ele o mais rápido possível dentro das técnicas</p> <p>ENTREVISTADO 6 - No geral sim, mas questão de prestar serviço prontamente ai se aproxima muito desse exemplo que eu citei anteriormente, outro exemplo agora eu não recordo.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Bom, essa questão do prontamente é complicada, porque eu não percebo dessa forma que todos tenham essa disposição, ai então talvez haja um empate ou talvez a minoria preste esse serviço prontamente, tenha essa disponibilidade [...]</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Depende, depende da fase, do humor, entendeu? Tem época que eu acho que os funcionários estão extremamente insatisfeitos e ficam insatisfeitos com a gente também, e ai não quer mais ajudar, não se prontifica mais, então, para prontificar tal funcionário só se você abrir sua vida particular [...] elas só colaboram umas com as outras se elas se reconhecem como pessoa, ela não tem uma visão profissional[...].</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Prestam, mas pode ser melhor, né, acho que pode melhorar, agora, né, agora, a universidade prepara bem concurso com tudo mais com atendimento público e tudo isso é para ter um atendimento melhor a gente tem condições de ter.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Sim, sim, atende, né, quando o aluno procura um material , uma pesquisa, está pesquisando um artigo, ai o funcionário está sempre pronto para atender.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Eu acredito que sim, pelos menos nenhum usuário veio reclamar comigo o contrario disso.</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Sim.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Sim.</p>
Número de funcionários	<p>ENTREVISTADO 1 - Não não é.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Acho que sim.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Eu acredito que sim.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Tava defasada a área da biblioteca aqui, mas estão chegando já chegaram dois</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Não, não é, eu tenho aqui hoje uma equipe de três funcionários, eu e mais dois e não dá, não tem como, eu precisaria de ter pelo menos mais uma bibliotecária comigo para ajudar a catalogar, a gente tem uma média de 7.000 volumes para catalogar e pelo menos mais um funcionário para que a gente pudesse fazer outras coisas pensar outros</p>

	<p>profissionais, já fizeram curso em Ouro Preto e aqui estão se adaptando praticando com ótima eficiência dentro da área de sua atuação.</p> <p>ENTREVISTADO 6 -O número de funcionário, na minha opinião, é suficiente, no entanto a possibilidade de atribuir determinadas atividades a esses funcionários que torna o número insuficiente [...]</p> <p>ENTREVISTADO 7 -[...] tivemos período com poucos funcionários e agora no momento, eu acho, que está com excesso de funcionários pela quantidade de serviço que tem e pelo tipo de serviço que é prestado, eu acho que extrapola o número de funcionários no setor [...]</p>	<p>serviços [...].</p> <p>ENTREVISTADO 2 - No momento sim, [...] qualquer outro serviço que for implantar no sistema inteiro precisa de mais pessoas, dentro desse que a gente presta então é suficiente, de bibliotecário precisa, mas auxiliar o número é suficiente.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Não.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Hoje sim, né, porque já tivemos bem menos, mas assim para a biblioteca nova como vai ser bem maior e vai ter outros andares, essa quantidade não será suficiente, mas no momento sim</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Não, na verdade se observarmos é necessário muito mais funcionários para que os serviços sejam mais especializados, um exemplo disso, é o setor de referência que ainda no momento ainda não existe [...].</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Não.</p>
TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
Confiança no atendimento	<p>ENTREVISTADO 1 - Sim, todos são muito bem tratados quando vem aqui na biblioteca [nome da biblioteca]</p> <p>ENTREVISTADO 2 - São, é o que eu falei como são poucos cursos [...] mas a gente tem um bom relacionamento com os usuários, eu acho, todo mundo, nunca percebi nenhum tipo de problema.</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Sim.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Eles procuram a melhor informação cabíveis, né, dentro daquela sua área de atuação.</p> <p>ENTREVISTADO 6 -[...] é muito raro ouvir relatos reclamação do estudante de ele ser mal atendido, apesar de já ter ouvido, então, por conta disso eu creio que somente gentil, mas que pelo menos atenda a necessidade dos usuários [...].</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Agora no momento turma nossa que está lá quase 100% tem bom atendimento trata o usuário com educação com cordialidade isso é uma característica do setor.</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - São, com os que eu trabalhei forma sim, no momento o funcionário que eu tenho aqui que faz o serviço aqui junto comigo, ele é prestativo sim.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - São, são gentis. Assim eu foco muito nisso, entendeu? Porque eu acho que isso é a principal coisa de uma biblioteca, a simpatia, essa interação, quem atende e é atendido [...].</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Sim.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Sim.</p> <p>ENTREVISTADO 6 -Sim. ENTREVISTADO 7 - Sim.</p>
Atenção individualizada aos usuários	<p>Entrevistado 1 - Sim, o atendimento aqui é bem personalizado.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Sempre, é difícil</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - O funcionário que eu tenho aqui hoje que presta serviço de atendimento ele é novato, ele tem um ano que está aqui comigo, então ele não</p>

	<p>aparecer um problema anormal assim que a gente não está acostumado, mas quando aparece todo mundo tenta resolver da melhor forma possível[...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Digamos que mais ou menos. [...]. Às vezes falta paciência, para o atendimento ao usuário eu acho que paciência é básico [...]</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Individualizada, eu não acredito, acredito que seja do grupo, aqui nós trabalhamos em prol de um grupo de um uma única necessidade da formação de todos os profissionais juntamente com os alunos</p> <p>ENTREVISTADO 6 - [...], a maior necessidade de atendimento vamos pensar atendimento especializado, individualizado são aos alunos recém ingressos na instituição [...]</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Esse atendimento especializado fica um pouco não tanto quanto deveria porque nos temos o núcleo de educação inclusiva, né, é tem dois usuários com situações diferenciadas com características diferentes então eu acho que falta um pouco de entendimento quanto à maneira de atendê-los melhor [...]</p>	<p>conhece ainda o perfil do pesquisador que nós vamos atender [...]</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Ah, não sei, pouco, eu acho que, as vezes, [...] quando não é uma pessoa da universidade, da comunidade universitária, que não sabe expressar direito sua demanda, ai eu vejo que eles tem um pouco de limitação[...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Sim, o atendimento, é né, acaba sendo personalizado porque atende um por um.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Não, acho que não, porque eles estão acostumados a lidar com aquele usuário normal, então tem uns que você precisa falar com mais jeito, atender com mais cuidado, eu não vejo isso neles [...]</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Sim.</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Sim.</p>
TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
Equipamentos e mobiliários funcionais	<p>ENTREVISTADO 1 - Sim, consegue manter o nosso acervo.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Falta muita coisa aqui, para começar aqui [...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - São até adequados, só não são em numero suficientes a demanda de usuários</p> <p>ENTREVISTADO 4 - A biblioteca foi feito um pedido este ano agora de vários equipamentos, porém ainda não chegou [...]</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Com o crescimento atual da biblioteca há certa defasagem com relação a isso, atualmente principalmente no que diz respeito aos computadores, a ultima vez que a biblioteca recebeu computadores novos devem ter eu creio que uns quatro anos [...]</p> <p>ENTREVISTADO 7 - A biblioteca possui um material funcional, bons materiais, apesar de ter alguns já em desuso [...]</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Não, por exemplo, a gente não conseguiu trazer para aqui ainda a internet Wi-fi e é uma coisa que o pesquisador sempre pede [...]o próprio computador, tem três anos que a gente não recebe computador novo aqui mais [...].</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Não, tem o básico, né, bem básico, o ideal seria ter como atende um curso de [nome do curso] ter cabines de estudo, ter equipamentos e tudo isso [...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Não, tem pouco, né, poderia ter tablet, poderia emprestar e-book, que já existem muitos aí e a gente ainda não tem, por exemplo, é isso, ainda não oferece.</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Não, para começar a nossa cabine de estudo é imensa, e nosso espaço é pequeno ai fica duas cadeiras não tem a cabine individual [...]</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Não cem por cento, poderia melhorar em vários</p>

	<p>então eu acho que assim que faltam alguns materiais que poderiam melhorar a qualidade da biblioteca e dos serviços no geral acho que um xerox dentro da biblioteca [...] acho que também para questão de informação adquirir umas TVs led isso ajudaria tanto a divulgar o material novo que chegou [...]</p>	<p>aspectos nesse sentido de ter móveis mais atuais de ter equipamentos mais atuais, mas o que a gente conta hoje costuma atender bem o que agente tem aqui para os alunos, mas poderia ser melhor</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Eu diria que a maioria são adequados, mas a gente necessita de uma vamos dizer assim de uma modernização, por exemplo, a gente tem já algumas cabines de estudos que estão precisam ser trocadas, aumentar o número de cabines.</p>
TEMAS	COMENTÁRIOS – Auxiliares	COMENTÁRIOS – Bibliotecários
Qualidade do acervo	<p>ENTREVISTADO 1 - Sim, isso sem dúvida nenhuma nosso acervo serve muito bem as necessidades dos pesquisadores.</p> <p>ENTREVISTADO 2 - [...] o acervo aqui é o ponto forte, já ouvi uma vez alguns alunos, principalmente do mestrado, ai falarem que o acervo daqui é melhor do que a [nome de uma biblioteca de outra Universidade][...]</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Atualizado eu acho que o acervo é, agora o numero de exemplares eu acho que não atende a quantidade de alunos [...]</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Bom, todo ano é chegado livro, né, e chegam vários livros de aspectos pedidos por professores e encaminhado direto para biblioteca aqui, porém alguns livros eles ainda não chegaram.</p> <p>ENTREVISTADO 6 - De uma maneira geral eu acredito que o acervo atende satisfatoriamente os cursos que atendem[...] há pequena defasagem com relação ao numero de exemplares de alguns títulos específicos [...].</p> <p>ENTREVISTADO 7 - O acervo para as [área da biblioteca] lá é bom tem todo material a bibliografia básica que eles usam tem tudo disponível e esta sempre melhorando e adquirindo de acordo com os pedidos dos [...] infelizmente o material nunca é suficiente porque devido o fluxo a demanda de alunos [...].</p>	<p>ENTREVISTADO 1 - Essa biblioteca é de excelente qualidade [...] são livros bons, são livros clássicos sim, são livros e periódicos raro, tem muita coisa importante, aquisição nós não temos é como se disséssemos que o fundo aqui é acervo [...].</p> <p>ENTREVISTADO 2 - Não, acho que não, acho que ainda tem muita ainda para complementar de acervo [...].</p> <p>ENTREVISTADO 3 - Não ainda falta, ainda não tem a quantidade certa, ainda não tem material suficiente para os alunos, né, só vai entrando, entrando, por isso tem esse monte de reserva [...].</p> <p>ENTREVISTADO 4 - Atualização sim, mas a quantidade ainda não, porque lá tem varias disciplinas que utilizam o mesmo livro, então por conta disso, a quantidade de livros deveria ser bem maior, mas ainda não.</p> <p>ENTREVISTADO 6 - Sim, e mesmo porque o acervo é constituído das sugestões de compra dos professores e as compras são anuais e em relação ao número de exemplares a gente consegue cotar com livros de outas unidades através do empréstimo entre bibliotecas [...].</p> <p>ENTREVISTADO 7 - Olha, eu acho que ele precisa de atualizar mais, porque inclusive agora, com a questão do livro eletrônico, já é uma demanda que a gente não tem e que a UFOP de uma maneira geral precisa se adequar.</p>

ANEXO

Itens da escala Libqual: versões em inglês e espanhol

	English version	Spanish version
Item 1	The library has easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	La biblioteca cuenta con herramientas de acceso simples de utilizar que me permiten encontrar las cosas por mi mismo(a)
Item 2	The library website enables me to locate information on my own	El sitio Web de la biblioteca me permite localizar la información por mi cuenta
Item 3	Item 3 - The library's electronic resources are accessible from my home or office	La base de datos de la biblioteca se puede acceder desde mi casa o la oficina
Item 4	Item 4- The library's modern equipment lets me easily access the information I need	El equipo moderno de la biblioteca me permite un fácil acceso a la información que necesito
Item 5	Item 5- The library makes the information easily accessible for independent use	La biblioteca me permite acceder a la información para ser usada por mi mismo(a)
Item 6	Item 6- The library has the printed materials I require for my work	La biblioteca cuenta con los materiales impresos (libros, enciclopedias) que necesito para realizar mis trabajos (tareas)
Item 7	Item 7- The library has the electronic information resources I need	La biblioteca cuenta con los recursos electrónicos (bases de datos y revistas) que necesito
Item 8	The library has the print and/or electronic journal collections I require for my work	La biblioteca tiene las revistas académicas (impresas y en formato digital) que necesito para mis trabajos
Item 9	Library employees instil confidence in users	La biblioteca tiene empleados que inspiran confianza en los usuarios
Item 10	Library employees give users individual attention	Los empleados de la biblioteca brindan una atención personal a los usuarios
Item 11	Library employees are consistently courteous	Los empleados de la biblioteca son siempre corteses
Item 12	Library employees are always ready to respond to users' questions	Los empleados de la biblioteca están siempre dispuestos a responder a las preguntas de los usuarios
Item 13	Library employees have the knowledge to answer users' questions	Los empleados de la biblioteca tienen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios
Item 14	Library employees deal with users in a caring fashion	Los empleados de la biblioteca tratan a los usuarios de una manera atenta
Item 15	Library employees understand their users' needs	Los empleados de la biblioteca comprenden las necesidades de los usuarios
Item 16	Library employees are always willing to help users	Los empleados de la biblioteca están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios
Item 17	Library employees show dependability in handling users' service problems	Los empleados de la biblioteca se muestran confiables al tratar los problemas de los usuarios
Item 18	The library has quiet spaces for individual activities	La biblioteca cuenta con ambientes tranquilos para el estudio individual
Item 19	The library has a comfortable and inviting location	La biblioteca esta ubicada en un edificio confortable y atractivo
Item 20	The library has spaces that inspire study and learning	La biblioteca cuenta con espacios que ayudan al estudio y el aprendizaje
Item 21	The library has community spaces for group learning and group study	La biblioteca cuenta con espacios para estudiar en grupo
Item 22	The library is a getaway for study, learning or research	La biblioteca es el lugar adecuado para estudiar, aprender e investig

Fonte: Morales e al. (2011, p.28).