

INDICADORES DE QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS: O PONTO DE VISTA DOS CLIENTES*

Waldomiro Vergueiro**

Telma de Carvalho***

RESUMO: A gestão da qualidade em bibliotecas universitárias tem sido objeto de interesse dos administradores desses serviços. Assim, a identificação de indicadores que levem em consideração o contexto sócio-econômico e político que permeia a realidade dos serviços de informação é essencial para melhor adequação das propostas de qualidade. Pesquisa visando a identificação e validação de indicadores adequados a bibliotecas universitárias brasileiras foi desenvolvida tendo como base levantamento bibliográfico sobre sua aplicação em serviços de informação. Buscou-se validar 16 indicadores apontados nessa literatura e pertinentes à realidade brasileira (comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do cliente externo, custo/benefício e tempo de resposta). A coleta de dados foi realizada em 7 bibliotecas universitárias da área odontológica, eleita como ambiente para aplicação e validação dos indicadores, tendo em vista a adequação às características do ambiente universitário brasileiro. Os indicadores testados possibilitaram a identificação e caracterização dos principais elementos presentes para a avaliação da qualidade de um serviço de informação de natureza acadêmica e permanente monitoração dos serviços.

1 – Introdução

As bibliotecas universitárias, como elementos para o desenvolvimento social do país, passam a ter maior relevância dentro do contexto social e econômico predominante neste final de século. Assim, é necessário que elas definam práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam, de maneira rápida e eficiente, tanto às

* Trabalho realizado a partir dos resultados de pesquisa desenvolvida de março de 1997 a fevereiro de 1999, com o apoio financeiro do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), intitulada "Indicadores de qualidade em serviços de informação: Validação em bibliotecas universitárias da área odontológica no Estado de São Paulo"

** Professor-Doutor do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA-USP. Coordenador da pesquisa. CRB-8/2499. E-mail: wdcsverg@usp.br

*** Diretora Técnica do Serviço de Documentação Odontológica da Faculdade de Odontologia da USP. Mestre em Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. CRB-8/3617. E-Mail: telma@fo.usp.br

demandas da sociedade como às características e necessidades específicas de sua clientela. A identificação e aplicação de indicadores de qualidade aos serviços e produtos das bibliotecas universitárias podem ajudar a atingir tal objetivo. Tradicionalmente, essas unidades de informação preocuparam-se com a melhoria da qualidade de seus produtos e serviços, aprimorando a organização física e estrutural do trabalho ou buscando um fluxo organizacional que atendesse os objetivos pretendidos. No entanto, essa iniciativa em direção à qualidade parecia basear-se mais na visão dos profissionais sobre os serviços do que na opinião daqueles para quem os serviços eram disponibilizados.

A evolução econômica e tecnológica proporcionou aos clientes benefícios em relação aos produtos e serviços das bibliotecas universitárias, como, por exemplo, a chamada “biblioteca virtual” (SEILER, SURPRENANT, 1993) e o estabelecimento de convênios e consórcios institucionais (KRZYZANOWSKI, TARUHN, 1998). Na medida em que o mercado de produtos de informação se torna mais competitivo, as organizações que atuam na área de fornecimento de informação, como as bibliotecas e centros de documentação em geral, necessitam modificar sua postura passiva em relação à sua clientela, adotando um posicionamento pró-ativo, tendo consciência de que a informação se transformou “em uma área vital para o debate político internacional” (SANTUCCI, 1994, p.237).

Este trabalho apresenta resultados de pesquisa para identificação desses indicadores em bibliotecas universitárias brasileiras em uma área de conhecimento específica, sob a ótica dos clientes dos serviços, dando continuidade a texto anterior que enfocou esse assunto sob o ponto de vista dos administradores (VERGUEIRO et al, 1999).

2 – PROGRAMAS DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

JUROW, BARNARD (1993) afirmam que muito pouco do que foi publicado sobre qualidade em serviços está direta ou indiretamente relacionado com as bibliotecas. FITCH, THOMASON, WELLS (1993) expressam opinião semelhante. De fato, os primeiros livros da área a focar essa problemática foram publicados a partir de 1995 (BROPHY, COULLING, 1996; HERNON, ALTMAN, 1995; ST. CLAIR, 1995, 1996). No entanto, nota-se o aumento de interesse pelo assunto na literatura especializada em biblioteconomia, com fascículos de periódicos da área integralmente dedicados à qualidade (JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION, 1993, LIBRARY TRENDS, 1996). Revisões de literatura na área também já podem ser encontradas (BOELKE, 1995; RIGGS, 1992; VALLS, VERGUEIRO, 1998).

TAYLOR, WILSON (1990) deslocaram o foco de atenção da qualidade em serviços de informação, passando-o do controle dos processos para os beneficiários dos serviços. Nessa mesma linha, SHAUGHNESSY (1987) aponta os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação: o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários; a segurança (incluindo a confiabilidade); a cortesia e a comunicabilidade; a adoção de linguagem adequada pelos profissionais de informação (incluindo sua postura corporal e os meios/canais de distribuição); e um ambiente físico adequado.

Outros relatos de implantação da gestão da qualidade em bibliotecas e serviços de informação podem também ser encontrados em ASSER (1993), BOEKHORST (1995); CALDEIRA (1994); COSTA, LIMA (1994); DESIREY et al (1988); FITCH, THOMASON, WELLS (1993), FREDENBURG (1988), KINNELL (1995), MACKEY, MACKEY (1992), MARTIN (1993), PINTO (1993); ROCHA, GOMES (1993);

SHEDLOCK (1988); SILVA, ALMEIDA, BELLUZZO (1994); STUART, DRAKE (1993); WHITE, ABELS (1995) entre outros.

WHITEHALL (1992), em revisão bibliográfica seletiva sobre o tema, destaca a adequação das fontes à área de interesse dos usuários; a relevância para o usuário; a rapidez no acesso e no fornecimento da informação; a avaliação do usuário sobre o serviço; e a facilidade de uso dos serviços e produtos oferecidos.

Desta forma, conclui-se que um dos fatores fundamentais para a gestão da qualidade em serviços de informação é o **foco no cliente**. À medida que o conhecimento sobre a dimensão dos serviços aos clientes aumenta, passa-se a conhecer os critérios que estes utilizam como julgamento, chegando-se aos demais requisitos indicados por SHAUGHNESSY (1987).

3 – INDICADORES DE QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

O desenvolvimento de esforços para granjear uma reputação de eficiência e preocupação junto aos clientes é iniciativa importante para garantir o reconhecimento institucional, uma vez que “a ausência de um competidor direto não significa que os clientes irão automaticamente desenvolver a lealdade” (WEHMEYER, AUCHTER, HIRSHON, 1996, p. 173).

A qualidade dos serviços bibliotecários na área universitária, requer, entre outras coisas, indicadores que permitam avaliar esses serviços. Algumas medidas de desempenho fornecem informações nesse sentido, como, por exemplo as de acessibilidade, tempo de resposta, abrangência da coleção e relevância do acervo (WHITEHALL, 1992). No entanto, necessitam de indicadores para a otimização dos critérios que abrangem. Esses indicadores foram inicialmente vistos como alvos numéricos ou guias quantitativos para avaliar um serviço

específico; mais recentemente, têm sido encarados de maneira diversa, ou seja, como critérios gerais de excelência para todos os aspectos dos serviços e produtos disponibilizados aos clientes (CULLEN, CALVERT, 1996).

3.1 Implicações da realidade brasileira

Considerando fatores como distância geográfica e limitações orçamentárias, o trabalho de identificação de indicadores aqui apresentado optou pela concentração dos esforços de pesquisa nas bibliotecas da área de Odontologia ligadas a universidades públicas do Estado de São Paulo. Essa escolha parece justificar-se pelas características desses serviços de informação, que exigem do profissional um posicionamento ativo para responder de maneira adequada à demanda especializada de sua clientela. Levando-se em conta essas características, a população-alvo foi constituída por 7 bibliotecas odontológicas, pertencentes às seguintes universidades:

- ◆ Universidade de São Paulo (Faculdades de Odontologia de Bauru, São Paulo e Ribeirão Preto);
- ◆ Universidade de Campinas (Faculdade de Odontologia de Piracicaba); e
- ◆ Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Faculdades de Odontologia de São José dos Campos, Araraquara e Araçatuba).

3.2 Objetivo da pesquisa e passos metodológicos

A pesquisa procurou **identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras**. Para isso, foi realizada busca bibliográfica retrospectiva na base de dados ISA (Information Sciences Abstracts), abrangendo o período de 1966 a 1997, obedecendo-se critérios internos para seleção dos artigos pertinentes, conforme descritos em resultados anteriormente divulgados (VERGUEIRO et al, 1999).

A partir da leitura dos artigos, elaborou-se uma lista contendo os 16 indicadores que serviram como base para a confecção do instrumento de pesquisa, visando avaliar a adequação dos indicadores selecionados, relacionados a seguir:

Comunicação: Cada funcionário deve comunicar-se com o cliente externo em seu nível de entendimento (TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996; WHITE, ABELS, 1995).

Acesso: O cliente externo deve ter fácil acesso aos serviços (localização conveniente, acesso físico, boas conexões telefônicas e outras tecnologias da informação) (TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996); facilidade de aproximação pessoal e facilidade de contato (WHITE, ABELS, 1995).

Confiança: Habilidade para desempenhar de forma confiável, acurada e consistente o que foi prometido ao cliente; desempenho confiável e preciso, excluindo erros (HUMPHRIES, NAISAWALD, 1991; TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996, WHITE, ABELS, 1995).

Cortesia: Cada funcionário deve ser educado, respeitoso e amigável com o cliente externo (TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996; WHITE, ABELS, 1995).

Efetividade: Proporção em que a organização atinge os objetivos e propósitos estabelecidos (HERNON, 1996).

Eficiência: Economia e adequação de recursos (HERNON, 1996).

Qualidade: Redução da diferença entre as expectativas dos clientes e os serviços prestados (HERNON, 1996).

Resposta: Disponibilidade para prover serviço imediato e auxiliar os clientes; prover o serviço no menor tempo possível (HUMPHRIES, NAISAWALD, 1991; TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996).

Tangíveis: Facilidades físicas (prédio), equipamento, reparos/consertos dos materiais, aparência do pessoal (HUMPHRIES, NAISAWALD, 1991;

TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996; CULLEN, CALVERT, 1996; WHITE, ABELS, 1995).

Credibilidade: o desempenho total deve fornecer ao cliente externo os serviços mais apropriados (TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996).

Segurança: os serviços devem garantir segurança física e financeira e assegurar material confidencial (TRZAN-HERMAN, KIAUTA, 1996; WHITE, ABELS, 1995).

Extensividade: quantidade de serviços prestados em relação ao tamanho da população servida (HERNON, 1996).

Garantia: evidência do conhecimento dos funcionários sobre o produto, cortesia e habilidade para inspirar confiança (HUMPHRIES, NAISAWALD, 1991; WHITE, ABELS, 1995).

Satisfação do usuário: satisfação com os serviços e materiais existentes; atendimento das necessidades do usuário com serviços e materiais disponíveis no momento da solicitação (EVANS, BORKO, FERGUSON, 1972).

Custo/benefício: Correlação dos serviços prestados com o custo total; do total dos gastos com os serviços oferecidos por cliente externo (ou potencial); do custo de um item com o valor ou utilidade desse item; dos serviços fornecidos (incluindo custo total) pelo custo do tempo de resposta (EVANS, BORKO, FERGUSON, 1972).

Tempo de resposta: velocidade dos serviços; correlação do número de serviços oferecidos com a média do tempo de resposta; do tempo de obtenção do documento em relação àquele que o documento tem valor para o cliente externo; do tempo de resposta em geral (EVANS, BORKO, FERGUSON, 1972).

3. 3 Coleta de dados

O instrumento utilizado para coleta foi um questionário composto por 29 perguntas abertas e/ou fechadas, derivadas dos indicadores

apresentados em trabalho de CULLEN, CALVERT (1996). Foram encaminhados aos administradores das bibliotecas por via postal, solicitando-se que os submetessem aos clientes externos, subdivididos em discentes (graduação e pós-graduação) e docentes. Para amostragem foram estipulados 2% do universo de cada faculdade, resultando em 13 docentes e 63 alunos, distribuídos da seguinte forma:

- ◆ USP/Faculdade de Odontologia de Bauru – 2 docentes e 8 alunos
- ◆ USP/Faculdade de Odontologia – São Paulo – 3 docentes e 21 alunos
- ◆ USP/Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto – 3 docentes e 10 alunos
- ◆ UNICAMP/Faculdade de Odontologia de Piracicaba – 1 docente e 9 alunos
- ◆ UNESP/Faculdade de Odontologia de São José dos Campos – 2 docentes e 4 alunos
- ◆ UNESP/Faculdade de Odontologia de Araraquara – 1 docente e 4 alunos
- ◆ UNESP/Faculdade de Odontologia de Araçatuba – 1 docente e 7 alunos

4 –RESULTADOS

A análise das respostas dos clientes externos permitiu depreender como os indicadores propostos pela literatura se aplicam à realidade brasileira da área de odontologia. A análise de cada um deles possibilitou as seguintes considerações:

Comunicação: O conhecimento de alunos e docentes sobre as *políticas das bibliotecas* apresenta grande divergência. Enquanto os primeiros as desconhecem, os últimos afirmam conhecê-las. Os alunos têm maior conhecimento sobre os regulamentos, enquanto os docentes

aprofundam-se mais nos regimentos, o que parece ser bastante coerente em relação às necessidades de cada um desses grupos de clientes externos. No caso dos alunos, o conhecimento das políticas ocorre por folhetos e mural, enquanto, no dos docentes, por consulta direta à biblioteca. Quanto à *participação em decisões*, parece existir desconhecimento por parte dos alunos em relação à forma de participação prevista pela administração universitária, que possibilita a representação do corpo discente nas diversas comissões deliberativas existentes. Chega-se a esta conclusão em virtude de grande parte dos alunos manifestar que não participa de decisões. A maioria dos alunos não recebe notificação sobre suas *sugestões ao acervo*; daqueles que afirmaram ser notificados, apenas 4 declararam como tal acontece, ou seja, por comunicação pessoal e boletim de divulgação da biblioteca. Já os docentes recebem notificações sobre as sugestões que encaminham, o que talvez aconteça em virtude de maior oportunidade de aquisição de material bibliográfico destinado a essa categoria, normalmente privilegiada pelas agências de fomento à pesquisa.

Tanto alunos como docentes afirmaram não encontrar dificuldade para *localização do material bibliográfico no acervo*, o que possibilita concluir que a comunicação visual nas bibliotecas é satisfatória. Já em relação ao desempenho dos bibliotecários na *resposta às perguntas de referência*, 46% dos alunos afirmaram que ficam satisfeitos na totalidade das vezes, a mesma resposta sendo obtida de 53% dos docentes. Considerando-se o índice de resposta para um grau de satisfação superior a 50% (47% alunos, 23% docentes), conclui-se que os docentes obtêm maior índice de respostas satisfatórias dos bibliotecários de referências.

Os *mecanismos formais de comunicação* para melhor utilização da biblioteca parecem ser eficientes tanto para os alunos como para os

docentes, pois a maioria deles manifestou ter aprendido a utilizar os serviços por orientação dos bibliotecários e visitas orientadas. Os *catálogos da biblioteca* foram considerados de fácil utilização, tanto por docentes como por alunos, embora quase a metade dos alunos e mais da metade dos docentes ainda prefira utilizar os catálogos impressos. A utilização do catálogo online restringe-se a apenas 44% dos alunos e 30% dos docentes.

Acesso: Questões de acesso envolvem as respostas relacionadas com *a obtenção e localização de material de informação no acervo*, itens de *infra-estrutura/equipamentos e utilização de serviços diversos*.

O acervo apresenta-se de fácil localização para ambas as categorias. Quanto à disponibilidade para uso domiciliar, tanto alunos como docentes (respectivamente, 66 e 46%) declaram que apenas “algumas vezes” o material está disponível, um índice surpreendente, mesmo considerando-se a porcentagem dos que afirmam “sempre” encontrá-los (30%, alunos; 38%, docentes). Em relação à consulta, as respostas dos alunos são coerentes com aquelas dadas para o empréstimo domiciliar: 57% encontram os materiais disponíveis apenas “algumas vezes”, enquanto 41% falam em “sempre”. Já os docentes apresentam uma relação inversa, com índices de 53% para a resposta “sempre” e 23% para “algumas vezes”. Esta discrepância parece não ter qualquer relação com o tempo necessário para recolocação dos materiais nas estantes, uma vez que ambas as categorias afirmaram que tal atividade é realizada em tempo satisfatório. Entre os pesquisados, é maior o número daqueles que sabem da disponibilidade de índices de periódicos impressos do que em forma eletrônica em CD-ROM, 74 a 42% no caso dos alunos; 69 a 46% no dos docentes. Relação semelhante ocorre em relação aos catálogos impressos e

online: 49% do alunos e 61% dos professores ainda preferem utilizar os primeiros.

Muitos aspectos da infra-estrutura dizem intimamente respeito à questão do acesso, como as respostas relacionadas com cabinas para estudo individual, consideradas em suficiente disponibilidade por ambas as categorias, e de estudo em grupo. No caso das últimas, existe divergência de resposta (os docentes as consideram em número suficiente, enquanto os alunos não têm essa opinião). Apesar da existência de acessos para deficientes físicos em algumas das bibliotecas analisadas, eles são desconhecidos pela maioria dos docentes e dos alunos. Quanto ao acesso à informação, a disponibilidade de computadores é reconhecida pela maioria de alunos e docentes; o mesmo, no entanto, não pode ser afirmado em relação a leitoras de microfichas e microfilmes, já que 80% dos alunos desconhecem sua existência.

Em relação ao acesso aos serviços prestados pela biblioteca, destacam-se, para os alunos, a busca online, índices de periódicos em CD-ROM, índices impressos e COMUT; para os docentes, índices de periódicos em CD-ROM, COMUT, busca online e empréstimos entre bibliotecas. Um último elemento que pode ser considerado como fator para acesso é o horário de funcionamento das bibliotecas: não chega a ter um impacto muito grande, pois a maioria de alunos e professores concorda com ele, ainda que exista discordância nesse sentido (índices de 34 e 30%, respectivamente).

Confiança: Neste indicador foram incluídos as *políticas utilizadas e a tomada de decisão nas bibliotecas, a obtenção e localização de material de informação no acervo e a infra-estrutura de atendimento.*

Quanto às políticas, a maioria dos alunos parece fixar-se apenas nos regulamentos, disponíveis por folhetos e murais, enquanto os

docentes no regimento interno. 27% dos alunos afirmam não participar da tomada de decisões, enquanto 22% o fazem através de sugestões e críticas aos serviços. O índice de docentes que também não participa das decisões é pouco superior ao dos alunos (29%); sua participação parece ocorrer de forma mais efetiva, pela presença em comissões e sugestões/críticas (ambos com 23%).

Na sua maioria, os alunos não recebem notificação sobre suas sugestões para aquisição de materiais de informação. Dos poucos que afirmaram ser notificados, apenas 4 declinaram a forma como isso aconteceu: comunicação pessoal e boletim de divulgação da biblioteca. O mesmo vale para os docentes.

Tanto a localização do material como o prazo necessário para sua recolocação nas estantes não causam preocupação às categorias pesquisadas, embora nem sempre os mesmos estejam disponíveis para empréstimo. Em se tratando da disponibilidade para consulta, a maioria dos alunos (57%) parece não ter suficiente confiança no acervo. Já os docentes invertem essa relação de confiança: um índice de 53% “sempre” encontra o material que deseja. A conservação do material foi considerada boa tanto por alunos como por docentes.

Existem motivos para acreditar que as instituições pesquisadas satisfazem a confiança de seus clientes em relação ao atendimento prestado, pois tanto alunos como docentes (90 e 84%, respectivamente) acreditam sempre encontrar funcionários disponíveis para atendê-los. Isto também parece ocorrer no atendimento às questões de referência: 93% dos alunos e 76% dos docentes declaram que entre 50 e 100% de suas questões são respondidas satisfatoriamente. Ambas as categorias declararam-se satisfeitas com atendimento nas bibliotecas (69%). A utilização das bibliotecas, normalmente ocorre com a orientação de bibliotecários.

O indicador “confiança” também não parece ser muito prejudicado pelo horário de funcionamento das bibliotecas.

Cortesia: Pode ser exemplificada pelo *atendimento às questões de referência, a utilização da biblioteca e o bom atendimento*, já analisados no item anterior. Todos foram considerados bastante satisfatórios por ambas as categorias.

Efetividade/eficiência: Este indicador aparece em questões relacionadas com *políticas, localização e obtenção de materiais no acervo, disponibilidade de funcionários, resposta às questões de referência, utilização da biblioteca, atendimento, infraestrutura/equipamentos e utilização de serviços diversos*.

As políticas são mais conhecidas por docentes que alunos, o que é bastante lógico quando se considera que os primeiros têm uma ligação mais constante com as instituições. As bibliotecas, por sua vez, parecem preocupadas em levar suas políticas ao conhecimento de alunos e docentes e o fazem através de folhetos e murais. O mesmo não se pode afirmar em relação à notificação sobre novas aquisições sugeridas pelos alunos, raramente recebidas.

Quanto ao acervo, a efetividade/eficiência pode ser demonstrada pela fácil localização dos materiais nas estantes, satisfatória tanto para alunos como docentes. Com o empréstimo dos materiais isso não ocorre, pois a disponibilidade acontece apenas “algumas vezes”. Para os alunos, o mesmo se dá com as consultas (57%), enquanto que para os docentes o índice é bem menor (23%). O tempo para recolocação dos materiais nas estantes e sua conservação não chegam a causar descontentamento.

A “efetividade/eficiência” das bibliotecas universitárias também está ligada à disponibilidade de funcionários para atender os clientes externos e à satisfação com as respostas às questões de referência,

esta última atingindo 93% dos alunos e 76% dos docentes. O atendimento pelo pessoal de referência também foi considerado satisfatório (69%). A atuação dos bibliotecários quanto à utilização da biblioteca tem importância destacada, pois ela foi apontada pela maioria de alunos e docentes. Quanto aos catálogos, 68% dos alunos e 69% dos docentes os consideram de fácil utilização.

Aspectos de infra-estrutura, como os equipamentos utilizados nas atividades desenvolvidas, são conhecidos pela grande maioria. No entanto, em relação às leitoras de microfichas e microfilmes, 80% dos alunos desconhecem sua existência contra 69% de docentes que com elas estão familiarizados.

Os serviços de busca bibliográfica online foram considerados “bons” por 42% dos alunos e 53% dos docentes. Os índices de periódicos impressos foram considerados disponíveis por 74% dos alunos e 69% dos docentes. Os índices de periódicos em CD-ROM são familiares a 42% dos alunos e 46% dos docentes, embora, no universo pesquisado, 20% dos primeiros e 23% da segunda categoria declarem desconhecê-los.

Concordam com o horário de funcionamento da biblioteca 60% dos alunos e 53% dos docentes, apesar de algumas solicitações para ampliação de prazo de funcionamento.

Qualidade: Foram mencionados neste indicador as *políticas das bibliotecas, a infra-estrutura/equipamentos; o acervo, o atendimento; as respostas às questões de referência e a utilização dos serviços.*

Políticas formais representam sem dúvida um fator de qualidade. No entanto, parece que elas ainda necessitam ser melhor divulgadas nas bibliotecas pesquisadas, pois os alunos as conhecem apenas por folhetos e murais, enquanto os docentes por consulta direta à biblioteca e orientação de funcionários. Como visto, a maioria dos alunos conhece

os regulamentos de serviços e os docentes o regimento interno. A participação na tomada de decisões merece atenção especial por parte das bibliotecas, uma vez que a maioria de alunos e docentes diz não participar desse processo. Mesmo os docentes, o fazem apenas pela participação em comissões. Outra questão que poderia ser aprimorada neste indicador é a notificação sobre sugestões ao acervo, principalmente em relação aos alunos. Não é o que acontece com as penalidades existentes, que parecem de justa aplicação.

A qualidade da infra-estrutura, sob o ponto de vista dos alunos, é prejudicada no que diz respeito às cabinas para estudo em grupo, ao contrário do que pensam os docentes, o que pode ser explicado por características de utilização das bibliotecas pelas duas categorias. Novas tecnologias, como os computadores, são mais populares que aquelas mais antigas, como as leitoras de microfichas.

A localização dos materiais no acervo é satisfatória, talvez devido à preocupação com a comunicação visual, comum em grande parte das bibliotecas. A disponibilidade do material para empréstimo é bastante limitada: tanto alunos como docentes informam encontrá-los apenas “algumas vezes”. Esta concordância não se repete no que diz respeito à disponibilidade para consulta - item sobre o qual os alunos suplantam os professores por uma diferença de 34 pontos percentuais (57% contra 23%) na resposta “algumas vezes”, mas volta a ocorrer quanto ao estado de conservação dos materiais, na medida em que 57% dos alunos e 69% dos docentes afirmam considerá-lo “bom”. O tempo necessário para recolocação dos materiais no acervo foi considerado satisfatório.

90% dos alunos e 84% dos docentes “sempre” encontram funcionários disponíveis para atendê-los. Índices semelhantes são obtidos nas respostas às questões de referência e, em grau um pouco

menor, na orientação para uso da biblioteca e no atendimento prestado pelos bibliotecários.

Os serviços de busca online, CD-ROMs e COMUT foram considerados os mais utilizados por ambas as categorias. Essa concordância também é atingida em relação aos índices de periódicos impressos e em CD-ROM. A qualidade dos serviços de busca bibliográfica online pagos foi considerada como “boa” por 42% dos alunos e 53% dos docentes.

O horário da biblioteca, de uma maneira geral, está satisfatório.

Resposta: Este indicador é caracterizado pela *utilização/localização de material no acervo* e pelas *resposta a questões de referência*.

Alunos e docentes localizam facilmente os materiais nas estantes. No entanto, a disponibilidade para empréstimo deixa bastante a desejar, pois 66% dos alunos e 46% dos docentes afirmam encontrá-los apenas “algumas vezes”. Em relação à consulta, 57% dos alunos encontram os materiais disponíveis “algumas vezes”; 41% dos docentes, “sempre”. O prazo para retorno do material ao acervo foi considerado satisfatório por ambos.

Para 93% dos alunos e 76% dos docentes, as questões de referência são respondidas satisfatoriamente entre 50 e 100% das vezes.

Tangíveis: Elementos tangíveis são, basicamente, *infra-estrutura/equipamentos* e *acervo*.

Na infra-estrutura foram analisadas cabinas para estudo em grupo e individuais. As primeiras foram consideradas em número insuficiente pelos alunos, enquanto as últimas satisfazem a todos. Docentes e alunos desconhecem os acessos especiais para deficientes. Os pesquisados confirmaram a existência de serviços de lanchonete

próximos durante as horas em que a biblioteca está aberta. Os prédios das bibliotecas foram considerados confortáveis e atraentes.

Leitoras de microfichas e microfilmes são desconhecidas dos alunos e de conhecimento dos docentes; computadores são conhecidos por ambos. O estado de conservação do acervo foi considerado bom.

Credibilidade: Neste indicador constaram as *políticas da biblioteca, a participação em tomadas de decisão, a obtenção e localização de materiais de informação no acervo, os serviços utilizados, o atendimento ao público, a resposta a questões de referência e infraestrutura/equipamentos.*

Um elemento importante na avaliação da credibilidade é a transparência da atuação institucional. A existência e divulgação das políticas utilizadas aparece como elemento de destaque. No caso desta pesquisa, a maioria dos alunos declarou não conhecê-las, embora conheça os regulamentos da biblioteca. Os docentes têm maior familiaridade com os regimentos internos. A divulgação dessas políticas ocorre por folhetos e murais, no caso do alunos, e por consulta direta à biblioteca, orientação de funcionários e aviso sobre as mesas, no dos docentes. Um aspecto específico das políticas, o das penalidades, atingiu consenso geral, sendo considerado justo.

Sendo a confiabilidade, em grande parte, também decorrente da participação nas decisões, buscou-se verificar como as duas categorias de clientes se situavam a esse respeito. Constatou-se que grande parte dos alunos não participa das decisões, enquanto os docentes têm uma tímida participação, em comissões.

Os alunos informaram que não recebem notificação sobre suas sugestões ao acervo, enquanto os docentes apresentaram opinião diversa. Em relação ao material disponível para empréstimo, aproximadamente um terço (33% de alunos e 38% de docentes) informa

“sempre” encontrar o material desejado, localizando-o facilmente nas estantes. Também não apresentam insatisfação em relação ao tempo necessário para recolocação dos materiais. Em relação à consulta, no entanto, os dados mostram alguma divergência entre as duas categorias. O estado de conservação dos materiais, embora, de uma maneira geral, considerado como “bom” tanto por alunos como por docentes, apresenta diferença quanto à classificação “regular”, na qual a opinião dos alunos supera em muito a dos docentes (41 a 15%). Na utilização dos catálogos das bibliotecas, os impressos predominam em ambas as categorias, embora possa se notar um crescimento na utilização de catálogos online por parte dos alunos.

Sob o ponto de vista da credibilidade, os serviços pagos de busca bibliográfica online são considerados bons. Os que despontam como os mais utilizados, no entanto, são os índices de periódicos em CD-ROM, COMUT e busca online. Ambas as categorias também apontam a orientação dos bibliotecários como o elemento que lhes possibilitou o aprendizado para utilização das bibliotecas. Essa informação parece ser coerente com a resposta dada em relação às questões de referência, em que quase a totalidade dos pesquisados situou o índice de resposta entre 50 e 100%.

O horário de funcionamento das bibliotecas pode ser fator para julgamento da credibilidade. Na presente pesquisa, no entanto, ele precisa ser melhor equacionado: embora a maioria de alunos e docentes afirme que é conveniente, uma parcela significativa não está de acordo com essa opinião (34% dos alunos e 30% dos docentes).

Segurança: As questões de segurança envolveram as *penalidades*, os *acessos físicos especiais* e o *estado de conservação dos materiais*. Considerou-se que as penalidades visam a segurança do acervo e a reposição de material bibliográfico extraviado, garantindo o patrimônio

das universidades. Os acessos especiais garantem a segurança dos deficientes físicos.

Extensividade: Conforme visto em trabalho anterior (VERGUEIRO et al, 1999), todas as bibliotecas possuem um público potencial de estudantes não inferior a 400 (duas delas, inclusive, servem a instituições com mais de 1000 alunos em cursos de graduação e pós). A pesquisa com os clientes externos destacou índice de desconhecimento da existência de *serviços e materiais específicos*. Os alunos, em sua grande maioria desconhecem as leitoras de microfichas e microfilmes, embora conhecendo novos equipamentos eletrônicos, como os computadores. Os docentes estão familiarizados tanto com as leitoras quanto com os computadores.

O *acervo*, de uma maneira geral, apresenta-se “algumas vezes” disponível para empréstimo e para consulta, mas os materiais são facilmente localizados por ambas as categorias e recolocados no acervo em tempo hábil.

Os *serviços mais utilizados*, tanto por alunos como por docentes, são os índices de periódicos em CD-ROM, o COMUT e a busca online. A satisfação das *questões de referência* supera 50% das solicitações.

Garantia: Neste indicador foram inseridos o índice de respostas às *questões de referência* e o *atendimento* em geral pela equipe da biblioteca, considerados, por ambas as categorias, como “bons”.

Satisfação do cliente: O instrumento de pesquisa apontou como satisfatórios tanto para alunos como para docentes, as *cabinas individuais*, a *recolocação dos materiais nas estantes*, a *resposta às questões de referência*, o *atendimento ao público*, a *utilização dos catálogos*, e o *horário de funcionamento das bibliotecas*.

Em termos de satisfação, diferentes pontos de vista foram obtidos em relação a: cabinas para estudo em grupo (satisfatórias apenas para

os docentes) e materiais disponíveis para consulta (menos satisfatórios para os alunos). A disponibilidade de empréstimo de material bibliográfico foi considerada insatisfatória.

Custo-benefício: As respostas obtidas não permitiram averiguar a pertinência deste indicador sob o ponto de vista dos clientes externos.

Tempo de resposta: Destacaram-se a *fácil localização* e a *rápida recolocação dos materiais nas estantes*, que obtiveram consenso dos pesquisados.

O tempo de resposta para empréstimo e consulta pode ser inferido pela disponibilidade imediata dos materiais, item que deixou de atender às expectativas dos clientes externos. As questões de referência são em geral respondidas a contento.

5 - CONCLUSÕES

Alguns indicadores apontaram a necessidade de maior atenção das bibliotecas, como o de **qualidade**, que apresenta deficiência especialmente em relação ao *acervo*. Por outro lado, quase todos englobam o *bom atendimento*, a *disponibilidade de funcionários*, a *resposta às questões de referência* e a *disponibilidade de computadores*, com a tendência a preferir o acesso online. A *localização de material bibliográfico* e *resposta às questões de referência* destacam-se, cada uma delas, como componentes de 10 indicadores. Uma possível conclusão é a de que o serviço de referência vem comprovar a sua importância como elemento de destaque para a qualidade dos serviços, sob o ponto de vista dos clientes externos.

Na medida em que propostos e validados junto às bibliotecas odontológicas, os indicadores possibilitaram visualizar as condições de excelência existentes e aquelas que necessitam melhoria. Desta forma, entende-se que podem ser adaptados e contextualizados em outros ambientes de informação.

6 – BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ASSER, M. The demand for quality. **Library Management**, v. 14, n. 4, p. 13-16, 1993.

BOEKHORST, P. Measuring quality: the IFLA Guidelines for performance measurement in academic libraries. **IFLA Journal**, v. 21, n. 4, p. 278-281, 1995.

BOELKE, J. H. Quality improvement in libraries: total quality management and related approaches. **Advances in Librarianship**, v. 19, p. 43-83, 1995.

BROPHY, P., COULLING, K. **Quality management for information and library managers**. Aldershot : Gower; Aslib, 1996. 196p.

CALDEIRA, P. T. O sistema de bibliotecas da UFMG na perspectiva da qualidade total. **Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais**, v. 23, n. 1, p. 56-64, jan./jun. 1994.

COSTA, M. F. T. de J. F., LIMA, E. B. de. Implantação da gestão pela qualidade total – GQT – na Seção de Documentação Técnica do Distrito de Explanação do Sudeste (DESUD – PETROBRÁS). In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, Belo Horizonte, 1994. **Anais...** Belo Horizonte : Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994. p. 69-80.

CULLEN, R., CALVERT, P. New Zealand university libraries effectiveness project: Dimensions and concepts of organizational effectiveness. **Libri**, v. 18, p. 99-119, 1996.

DESIREY, J. et al. The quality circle: catalyst for library change. **Library Journal**, v. 113, p. 52-53, Apr. 1988.

EVANS, E., BORKO, H., FERGUSON, P. Review of criteria used to measure library effectiveness. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 60, n. 1, p. 102-110, Jan. 1972.

FITCH, D. K., THOMASON, J., WELL, E. C. Turning the library upside down: reorganization using total quality management principles. **Journal of Academic Librarianship**, v. 19, n. 5, p. 294-299, 1993.

FREDENBURG, A. M. Quality assurance: establishing a program for special libraries. **Special Libraries**, v. 79, n. 4, p. 277-284, Fall 1988.

HERNON, P. Numbers, numbers, and more numbers (editorial). **Journal of Academic Librarianship**, v. 22, n. 4, p. 249-250, July 1996.

HERNON, P., ALTMAN, E. **Service quality in academic libraries**. Norwood, N. J. : Ablex, 1996.

HUMPHRIES, A. W., NAISAWALD, G. V. Developing a quality assurance program for online services. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 79, n. 3, p. 263-270, July 1991.

JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION, v. 18, n. ½, 1993.

JUROW, S., BARNARD, S. B. Introduction: TQM fundamentals and overview of contents. **Journal of Library Administration**, v. 18, n. ½, p. 1-13, 1993.

KINNELL, M. Quality management and library and information services: competitive advantage for the information revolution. **IFLA Journal**, v. 21, n. 4, p. 265-73, 1995.

KRZYZANOWSKI, R., TARUHN, R. Biblioteca eletrônica de revistas científicas internacionais: projeto de consórcio. **Ciência da Informação**, v.27, n. 2, p. 193-197, maio/ago. 1998

LIBRARY TRENDS, v. 44, n. 3, p. 459-678, Winter 1996.

MACKEY, T., MACKEY, K. Think quality! The Deming approach does work in libraries. **Library Journal**, v. 117, n. 9, p. 57-61, May 1992.

MARTIN, D. Towards kaizen: the quest for quality improvement. **Library Management**, v. 14, n. 4, p. 4-12, 1993.

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, v. 22, n. 2, p. 133-7, maio/ago. 1993.

RIGGS, D. E. Strategic quality management in libraries. **Advances in Librarianship**, v. 16, p. 93-105, 1992.

ROCHA, E. da C., GOMES, S. H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, v. 22, n. 2, p. 142-52, maio/ago. 1993.

SANTUCCI, G. Information highways worldwide: challenges and strategies. **FID News Bulletin**, v. 44, n. 10, p. 237-47, 1994.

SEILER, L. H., SURPRENANT, T. T. The virtual information center: scholars and information in the twenty-first century. In: LANCASTER, F. W. **Libraries and the future: essays on the library in the twenty-first century**. New York : Haworth Press, 1993. p. 157-80.

SHAUGHNESSY, T. W. The search for quality. **Journal of Library Administration**, v. 8, n. 1, p. 5-10, Spring 1987.

SHEDLOCK, J. Defining the quality of medical reference service. **Medical Reference Services Quarterly**, v. 7, n. 1, p. 49-53, 1988.

SILVA, A. M. S., ALMEIDA, G. M. ° B., BELLUZZO, R. C. B. O plano de gestão da qualidade e sua implantação na Rede de Bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., Campinas, 1994. **Anais...** Campinas : Biblioteca Central/UNICAMP, 1994. p. 307-16.

ST. CLAIR, G. **Customer service in the information environment**. London : Bowker Saur, 1995.

ST. CLAIR, G. **Total quality management in information sciences**. London : Bowker-Saur, 1996.

STUART, C., DRAKE, M. A. TQM in research libraries. **Special Libraries**, v. 84, n. 3, p. 131-136, Summer 1993.

TAYLOR, M. H., WILSON, T. **Q. A.: quality assurance in libraries – the health care sector**. Ottawa : Canadian Library Association, 1990. 158p.

TRZAN-HERMAN, N., KIAUTA, D. The organizational map: an important aspect of achieving total quality management in a pharmaceutical and medical library: a Slovenian case. **Libri**, v. 46, n. 2, p. 103-119, June 1996.

VALLS, V. M., VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun. 1998.

VERGUEIRO, W. C. S., BELLUZZO, R. C. B., CARVALHO, T., REDDY, L. S. K. **La calidad en los servicios de información: búsqueda y**

**definición de indicadores en bibliotecas universitarias
brasileras.** INFO 99. CONGRESO INTERNACIONAL DE
INFORMACIÓN, La Habana, Cuba, 4-8 Octubre 1999. **Ponencias.**
La Habana : IDICT, 1999.

WEHMEYER, S., AUCHTER, D., HIRSHON, A. Saying what we will do,
and doing what we say: implementing a customer service plan.
Journal of Academic Librarianship, v. 22, n. 3, p. 173-180, May
1996.

WHITE, M. D., ABELS, E. G. Measuring service quality in special
libraries: lessons from service marketing. **Special Libraries**, v. 86, n.
1, p. 36-45, Winter 1995.

WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review.
Library Management, v. 13, n. 5, p. 23-35, 1992.