RGe ISSN: 2177-3246

GESTÃO DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: PADRÕES ISO 11620:2014 E SERVQUAL

QUALITY MANAGEMENT IN UNIVERSITY LIBRARIES: ISO 11620:2014 AND SERVQUAL STANDARDS

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: NORMAS ISO 11620:2014 Y SERVQUAL

10.56238/revgeov17n5-132

Georgete Lopes Freitas
Doutora em Ciências da Educação
Instituição: Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
E-mail: georgete.lf@ufma.br
Orcid: https://orcid.org/0000-0003-3846-6677
Lattes: http://lattes.cnpq.br/8111250991425851

Helenilza Santana dos Santos
Graduada em Biblioteconomia
Instituição: Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
E-mail: helenilzasantana@outlook.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0000-4674-0432
Lattes: http://lattes.cnpq.br/5117969697085728

RESUMO
Análise da qualidade na prestação de serviços e produtos em Bibliotecas Universitárias. A Qualidade é uma preocupação para profissionais de diferentes áreas do conhecimento e primordial para o desenvolvimento das atividades de uma Biblioteca com vistas a atender às necessidades dos clientes. Objetiva analisar as Bibliotecas Centrais de 2 Universidades públicas a fim de avaliar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos por estas unidades de informação sob a ótica do usuário e do Serviço de Referência e, especificamente, selecionar indicadores da ISO 11620:2014, e indicadores do modelo SERVQUAL. Caracteriza a pesquisa como bibliográfica e campo com abordagem qualitativa embasada no instrumento de coleta de dados questionário. Discute a importância de avaliar os serviços e produtos prestados à comunidade acadêmica, e conhecer a satisfação do usuário. Apresenta as médias dos indicadores avaliados as quais apontam que as Bibliotecas investigadas não contam com uma forma consistente de aplicação de ferramentas para a qualidade de serviços, o que deixam a desejar em seus serviços e produtos, e acabam por não satisfazerem de maneira plena os usuários. Conclui que há necessidade de investir no fator qualidade de serviços das organizações visando compreender as reais necessidades informacionais dos usuários, para que se possa agir em busca da qualidade de serviços e produtos prestados.

Palavras-chave: Qualidade. Bibliotecas Universitárias. ISO 11620:2014. Modelo SERVQUAL.

ISSN: 2177-3246

ABSTRACT
Analysis of the quality of services and products provided in University Libraries. Quality is a concern for professionals in different areas of knowledge and is paramount for the development of a Library's activities in order to meet the needs of its clients. This study aims to analyze the Central Libraries of two public universities in order to evaluate the quality of services and products offered by these information units from the perspective of the user and the Reference Service, and specifically to select indicators from ISO 11620:2014 and indicators from the SERVQUAL model. The research is characterized as bibliographic and field research with a qualitative approach based on a questionnaire as the data collection instrument. It discusses the importance of evaluating the services and products provided to the academic community and understanding user satisfaction. It presents the averages of the evaluated indicators, which show that the investigated Libraries do not have a consistent way of applying tools for service quality, which leaves much to be desired in their services and products, and ultimately fails to fully satisfy users. It concludes that there is a need to invest in the quality of services provided by organizations in order to understand the real informational needs of users, so that action can be taken to improve the quality of services and products offered.

Keywords: Quality. University Libraries. ISO 11620: 2014. Model SERVQUAL.

RESUMEN
Análisis de la calidad de los servicios y productos ofrecidos en bibliotecas universitarias. La calidad es una preocupación para los profesionales de diversas áreas del conocimiento y resulta fundamental para el desarrollo de las actividades de una biblioteca, con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. Este estudio analiza las bibliotecas centrales de dos universidades públicas para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por estas unidades de información desde la perspectiva del usuario y del Servicio de Referencia, y específicamente, selecciona indicadores de la norma ISO 11620:2014 e indicadores del modelo SERVQUAL. La investigación se caracteriza por ser bibliográfica y de campo, con un enfoque cualitativo basado en un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se analiza la importancia de evaluar los servicios y productos ofrecidos a la comunidad académica y comprender la satisfacción del usuario. Se presentan los promedios de los indicadores evaluados, los cuales muestran que las bibliotecas investigadas no cuentan con una metodología consistente para la aplicación de herramientas de calidad de servicio, lo que genera deficiencias en sus servicios y productos y, en última instancia, impide la plena satisfacción de los usuarios. Se concluye que es necesario invertir en la calidad de los servicios que ofrecen las organizaciones para comprender las necesidades reales de información de los usuarios y así poder mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Palabras clave: Calidad. Bibliotecas Universitarias. ISO 11620:2014. Modelo SERVQUAL.

1 INTRODUÇÃO

A Bibliotecas como toda e qualquer organização precisam ser geridas tendo como foco o atendimento das necessidades dos usuários, na identificação de requisitos de qualidade do serviço ou produto, no estabelecimento de um planejamento para que esse padrão seja atingido e na busca pela melhoria contínua, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos clientes e à eficácia da organização (Barbosa; Franklin, 2011).

As bibliotecas são gerenciadas de forma que sejam capazes de atender às necessidades dos usuários, proporcionando a eficiência e eficácia nos processos de busca e recuperação da informação. A gestão da qualidade de serviços em unidades de informação deve ser considerada um meio para melhor avaliar, organizar, aprimorar e gerenciar as tarefas da mesma, a fim de uniformizar/padronizar os serviços, reduzir custos e obter melhor qualidade naquilo que é oferecido ao usuário.

São vistos crescentes e altos investimentos das organizações, na tentativa de agregar maior qualidade aos serviços prestados. A qualidade dos serviços de informação deve ter como objetivo maior corrigir e/ou aprimorar os serviços e produtos, tendo em vista atender as necessidades informacionais ou até mesmo superar as expectativas dos usuários.

À medida que cresce o interesse pela informação, que de alguma forma seja capaz de sanar um problema do dia-a-dia das pessoas, consequentemente aumenta o interesse pela gestão da qualidade nos serviços. É fato esse crescimento, e como resultado se tem a utilização das teorias administrativas para facilitar a comunicação de informação e conhecer sobre a qualidade, quando estamos lidando com Bibliotecas Universitárias (BU).

Cunha e Diógenes (2016), apontam que somente após 1945, com o crescimento das universidades, bem como, a consolidação do ensino privado, a exigência de mercado de trabalho em termos de ciência e tecnologia, foi possível ver a criação de bibliotecas ligadas às universidades, as quais receberam o nome de Biblioteca Central (BC).

As BC receberam tal nomenclatura devido à centralização das atividades biblioteconômicas e documentárias das universidades, sendo estas responsáveis por processos como a aquisição e processamento técnico (Ferreira, 1980). São responsáveis pelo gerenciamento das atividades inerentes aos serviços e produtos de outras bibliotecas da universidade, quando existirem. As Bibliotecas Centrais são espaços de práticas voltadas para a prestação de serviços de informação e socialização do conhecimento.

No que tange ao nascimento das Bibliotecas Universitárias, é possível dizer que sua origem está ligada ao surgimento das primeiras universidades na Europa, isso, por volta do século XII. Porém, antes das primeiras "concepções" de biblioteca tiveram aparecimento nos mosteiros e nas ordens religiosas. Battles (2003, p. 76) afirma que:

As grandes bibliotecas não surgiram em virtude da economia ou da eficácia da página impressa,

que mais tarde muitos viriam a temer. Estavam mais ligadas ao apetite que duques, mercadores e papas tinham por esse novo tipo de erudição congênita ao Renascimento. Ao despeito dos desafios da imprensa livre, o controle do conhecimento oferecia a eles novas bases para o exercício do poder.

A biblioteca exerce um papel de extrema importância para a formação de conhecimentos de um cidadão, sendo ela um centro de informações apto a disseminá-la. A Biblioteca Universitária (BU), por exemplo, é de suma importância dentro da instituição, sendo um dos requisitos para implantação de uma organização de ensino, pois é uma ferramenta de auxílio ao conhecimento.

É necessário compreender a importância que a Biblioteca Universitária tem para o Universo acadêmico, pois ela é a principal unidade de informação procurada pelos usuários, deste modo, deve ser mais acessível e preparada para suprir as necessidades da classe universitária. Esse atrelamento à universidade e à sua comunidade encontra reflexo na afirmação de Maciel e Mendonça (2000, p. 2) ao comentar que "As bibliotecas universitárias [são] dependentes de uma organização maior - A Universidade, portanto sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que a cercam" (Maciel; Mendonça, 2000, p. 2).

Nesse sentido, a biblioteca de uma universidade, tem real importância e possui um papel determinante, pois, em relação aos usuários que são um público diferenciado, prestam serviços informacionais específicos às suas necessidades, com a oferta de materiais, documentos e informações para o corpo docente, discente e funcionários que utilizarem os serviços. Esta organização tem que estar totalmente ligada com a realidade da Universidade, seus usuários e o meio social na qual se insere.

Uma das peculiaridades da Biblioteca Universitária é saber as necessidades da comunidade acadêmica, pois são os usuários mais assíduos. É o espaço onde todos buscam conhecimento, o que propicia pensamentos e ideias diferentes, sempre buscando melhorias para a sociedade, constituindo um dos espaços onde o intelecto e a opinião é o que move tudo que se desenvolve.

É possível entender que a Biblioteca Universitária é um ambiente que contribui para o fomento de informações para o desenvolvimento de pesquisas nas vertentes do fazer social, intimamente relacionado com os acontecimentos históricos, sociais, econômicos, ambientais que acontecem internamente e externamente. É preciso que haja atitudes de gestores desta unidade de informação, pois ela é a principal responsável para o aporte às necessidades informacionais do corpo discente nela existente.

É um dos patamares para que exista uma mudança política e uma renovação no que se refere a uma melhor expectativa e aprimoramento da Universidade e dos países, nos seus desenvolvimentos científicos e tecnológicos, por meio do acesso à informação, sempre tendo uma visão no futuro e disponibilizando de maneira objetiva e eficaz, fazendo necessário estudar a interação entre os bibliotecários que disponibilizam serviços e produtos decorrentes da informação e o usuário no seu comportamento de acesso.

Sousa (2003) realça que a Biblioteca Universitária com os seus acervos local ou digital tem muito a contribuir para o processo de ensino – aprendizagem, com vistas à criação de ambientes interativos diferentes dos encontrados na sala de aula. Vale aqui ressaltar que contribuem diretamente para a produção científica ao espelhar-se nas necessidades informacionais do usuário, criando novas estratégias para a formação dos acervos e gerenciamento dos serviços.

No Brasil, no decorrer de sua história, as Bibliotecas Universitárias passaram por mudanças com adaptações e pró-ações. Contar a sua história conduz a mencionar o nascimento das universidades brasileiras, na qual suas origens estão historicamente ligadas ao desenvolvimento da humanidade, pois exercem uma importante tarefa com a mediação da informação.

Assim como nos países diversos, tornou-se de suma importância para o desenvolvimento da ciência e tecnologia por meio do desenvolvimento e alcance de metas para prover eficiência, eficácia e qualidade na produção de pesquisas científicas. A BU tem a missão de prover qualidade em serviços e produtos oferecidos, uma vez que, a cada dia a qualidade torna-se um fator de suma importância para maximizar a relação entre a organização e consumidor, neste caso os discentes, docentes, colaboradores e comunidade.

A pesquisa visou realizar um estudo sobre a Gestão da Qualidade no contexto dos serviços de informação em Bibliotecas Universitárias, a fim de mostrar como se dá essa avaliação dos serviços e produtos oferecidos. Dessa forma, o questionamento da pesquisa é: As Bibliotecas das 2 (duas) Universidades Públicas desenvolvem ações para primazia da qualidade no atendimento das necessidades dos clientes? Tal questionamento será investigado à luz da ISO 11620 publicada em 2014, e das abordagens concernentes ao Modelo SERVQUAL.

Tal inquietação surge a partir da grande importância que a gestão da qualidade vem ganhando, principalmente no âmbito da Ciência da Informação (CI). O interesse desse estudo está em associar os serviços e produtos de uma biblioteca universitária com a gestão da qualidade, considerada um fator inerente e atual para as atividades das BU graças à necessidade imposta pelo mercado aos ambientes que trabalham com informação.

O objetivo geral visou analisar as Bibliotecas Centrais de 2 universidades públicas a fim de avaliar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos sob a ótica do usuário e do bibliotecário do Serviço de Referência. E, os específicos:

a) selecionar indicadores da ISO 11620:2014 e do modelo SERVQUAL para avaliar o desempenho das Bibliotecas;
b) conhecer a percepção dos usuários e do bibliotecário sobre a qualidade dos serviços e produtos prestados pelas Bibliotecas.

Para desenvolver a pesquisa, estabelecemos as seções concernentes à Introdução, na qual se faz uma breve apresentação do trabalho; Revisão Literária acerca do tema que versou sobre Gestão da

Qualidade, Qualidade em Bibliotecas Universitárias; Procedimentos Metodológicos, nesta seção são apresentados os caminhos para o desencadeamento da pesquisa apresentando uma síntese sobre a metodologia adotada neste estudo; Análise e Interpretação dos dados, este se trata da apresentação das informações colhidas na coleta de dados e, estas relacionadas com as reflexões feitas no referencial teórico do estudo e, por último, as Considerações Finais, onde são expostos os aprendizados com a pesquisa.

2 GESTÃO DA QUALIDADE

Desde os primeiros séculos, a humanidade vem passando por grandes e históricas mudanças no âmbito social, político, econômico, tecnológico e organizacional. Ao longo de sua trajetória houve muitos acontecimentos, movimentos, lutas e conquistas que contribuíram direta ou indiretamente nas transformações e identidade e organização da sociedade a qual nos encontramos hoje. O conceito de qualidade não é novo e neste sentido, Rodrigues (2010, p. 4) ressalta que "A busca, pelo homem primitivo, de materiais mais resistentes para construir suas armas, a procura de diferentes métodos para obter melhores colheitas", contextualizam uma preocupação com a qualidade.

A ideia de qualidade foi discutida primeiramente pelos filósofos gregos, que pensaram no ideal da excelência (Maxiamiano, 2009). O movimento da qualidade teve origem na década de 1920, quando houve a necessidade da utilização da estatística para monitorar a qualidade da produção (Davis; Aquilano; Chase, 2001). Longo (1996, p. 8) expressa que:

> A preocupação com a qualidade, no sentido mais amplo da palavra, começou com W. A. Shewhart, estatístico norte-americano que, já na década de 20, tinha um grande questionamento com a qualidade e com a variabilidade encontrada na produção de bens e serviços.

Para entender a evolução da qualidade, e apreender seu conceito, é necessário se fazer um passeio pela história ao longo dos anos, fazendo um paralelo com o momento em que se vive hoje. Para ilustrar essa viagem no tempo, Carvalho (2012, p. 2) ressalta:

> O artesão era um especialista que tinha domínio sobre a produção, desde a concepção do produto até o pós venda. Nessa época, o cliente estava perto do artesão, explicando suas necessidades, as os artesãos procuravam atender, pois sabia que a comercialização de seus produtos dependia muito da reputação de qualidade [...]

Com a chegada da II Revolução Industrial, ainda no século XIX e início do Século XX, surgiu uma nova ordem produtiva para o mercado, a produção em massa, e o que era feito de forma artesanal, deu lugar aos maquinários, possibilitando a produção em série e a uniformização dos produtos.

Lobo (2012, p. 15) afirma:

> Até a Segunda Guerra Mundial a noção de qualidade baseava-se nas características físicas do produto porque a produção era orientada para uma sociedade monopolista, em que a procura era muito superior à oferta. Assim sendo, a produção era orientada para a inspeção e controle da qualidade.

A II Guerra Mundial tratou de mudar os padrões de qualidade já impostos, à medida que se alterava o foco para o uso, deixando um pouco de lado o padrão, ou seja, voltou-se totalmente para o consumidor, e o cliente passou a ditar as regras de qualidade. Neste contexto,

> O período pós-guerra trouxe ainda dimensões novas ao planejamento das empresas. Em virtude da incompatibilidade entre seus produtos e as necessidades do mercado, passaram a adotar um planejamento estratégico, porque caracterizava uma preocupação com o ambiente externo às empresas. A crise dos anos 70 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, socioculturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 80, o planejamento estratégico se consolida como condição necessária, mas não suficiente se não estiver atrelado às novas técnicas de gestão estratégica (Longo, 1996, p. 9).

Após a Segunda Guerra Mundial, de acordo com Juran (1993), surgiram duas forças principais que tiveram um impacto profundo na qualidade, forças estas que o autor demonina como:

> A primeira força foi a revolução japonesa em qualidade. Antes da Segunda Guerra Mundial, muitos produtos japoneses eram vistos, em todo o mundo, como pobres em qualidade. Para ajudar seus produtos nos mercados internacionais, os japoneses tomaram algumas medidas revolucionárias para melhorar a qualidade. A segunda força principal foi a proeminência da qualidade do produto público. Diversas tendências convergiram para destacar essa importância: casos de responsabilidade do produto, preocupação com o meio ambiente, grandes desastres e quase desastres, pressão das organizações de consumidores e conscientização do papel da qualidade no comércio, nas armas e em outras áreas da concorrência internacional (Juran, 1993, p. 2, tradução própria).

Ainda de acordo com o discurso de Juran (1993), as forças acima identificadas, resultaram na qualidade se tornar uma prioridade para a maioria das organizações.O autor lista cinco pontos primordiais para a qualidade, são eles:

I. Concorrência: no passado, maior qualidade geralmente significava a necessidade de pagar um preço mais alto. Hoje, os clientes podem obter alta qualidade e preços baixos simultaneamente. Assim, não é suficiente ter uma "imagem de boa qualidade". Se os custos internos da obtenção dessa imagem (triagem de inspeção, retrabalho, sucata) são altos, uma empresa perderá saIs devido aos preços mais elevados necessários para cobrir esses custos .
II. Mudança de cliente: algumas empresas estão agora entrando em mercados industriais ou de consumo pela primeira vez. Por exemplo, um fabricante de pequenos tratores agrícolas para o agricultor individual está fazendo blocos de motor para um grande fabricante automotivo. Esse cliente automotivo não só prioridade de comandos com base no volume, mas é mais exigente sobre o ‘sistema *quatity*’.
III. Mudar o mix de produtos: por exemplo, um fabricante de computadores passou de um mix de

baixo volume e alto preço para uma mistura que inclui alto volume e baixo preço. Esses novos produtos resultaram na necessidade de reduzir os custos internos de baixa qualidade.

IV. Complexidade do produto: à medida que os sistemas se tornaram mais complexos, os requisitos de confiabilidade para fornecedores de componentes tornaram-se mais rigorosos.

V. Maiores níveis de expectativa do cliente: as expectativas mais elevadas, geradas pela concorrência, assumem muitas formas. Um exemplo é uma menor variabilidade em torno de um valor-alvo em uma característica de produto mesmo que todo o produto atenda aos limites de especificação. Outra forma de expectativa mais elevada é a qualidade melhorada do serviço antes e depois (Juran, 1993, p. 2, tradução própria).

Após os anos de 1990, os resultados foram o crescimento das mudanças nos âmbitos político, social, econômico e financeiro. A tecnologia e as redes de computadores invadiram as esferas do viver humano, juntamente com as telecomunicações, o que mudou totalmente a noção de tempo e espaço.

Muitas foram as mudanças perceptíveis até os dias de hoje. Para melhor entender o que é qualidade e suas origens, a seção seguinte trata de conceituá-la e apresentar seus maiores precursores no cenário mundial.

2.1 FUNDAMENTOS DA QUALIDADE

O termo qualidade tem vários significados, dependendo de como é utilizada (Chiavenato, 2010). É que, cada um tem seu olhar analítico, do que é estar dentro dos padrões de qualidade. O conceito de qualidade pode-se dizer que em suas mais variadas vertentes, alcançou significativa evolução e tornou-se mais usual, através do tempo.

O conceito de gestão da qualidade abarca diversos fatores que juntos fazem a estrutura de uma organização. O entender do que é qualidade, nos leva a refletir e consequentemente aplicá-la à gestão como um poderoso instrumento de correção e mudança organizacional. Rodrigues (2010, p. 11), afirma que "[...] qualidade vem do latim *Qualitas*, e é utilizado em diversas situações, porém nem sempre sua definição é clara e objetiva".

Houaiss e Villar (2001) afirmam que é uma estratégia de gestão em que se procura otimizar a produção e reduzir os custos. Chiavenato (2010, p. 545) assegura que:

> Existem dois tipos de conceitos de qualidade: a qualidade interna, que constitui a maneira pela qual uma organização administra a qualidade dos seus processos, produtos e serviços, e a qualidade externa, que é a percepção que o cliente, consumidor ou usuário tem a respeito do produto ou serviço que utiliza.

Conceitualmente a qualidade vem mudando consideravelmente ao longo dos anos e é perceptível que a conceituação para o termo em questão, é entendido sob a ótica do cliente nas passagens de relação entre especialidades do conhecimento diversas. Para melhor ilustrar esta questão,

o Quadro 1 sintetiza algumas configurações conceituais deste termo na visão de autores clássicos, como: Deming (1990-1993), Juran (1904-2008), Ishikawa (1915-1989), Crosby (1926-2001), Feigenbaun (1922-2014), Taguchi (1924-2012), considerados os maiores precursores da qualidade:

Quadro 1- Definições de qualidade

AUTOR	CONCEITOS
Edwards Deming	"Qualidade é satisfação das necessidades do cliente em primeiro lugar"
Joseph Juran	"Qualidade é uma barreira de proteção à vida e qualidade é uma adequação ao uso"
Kaoru Ishikawa	"Qualidade é satisfazer o cliente, radicalmente ao cliente, para ser agressivamente competitivo"
Philip Crosby	"Qualidade é a conformidade às especificações"
Armand Feigenbaum	"Qualidade é a composição total das características de marketing, projeto, produção e manutenção dos bens e serviços, através dos quais os produtos atenderão ás expectativas"
Genichi Tuguchi	"Qualidade é a diminuição das perdas geradas por produtos, desde a produção até seu uso pelos clientes"
ISO	"Qualidade é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos"

Fonte: Adaptado de Carvalho (2010, p. 11-19).

Os conceitos acima vistos mostram de forma clara que a qualidade é um processo contínuo e permanente. No entanto, é necessário conhecer também as principais abordagens introduzidas pelos denominados "gurus" da qualidade, citados anteriormente. Foram muitos os teóricos que ajudaram a construir a área da qualidade, mas alguns tiveram papel essencial da evolução, nomes como: William Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Feigenbaum, Philip Crosby, Kaoru Ishikawa e Genichi Taguchi (Carvalho, 2012).

Segundo Silva e Peso (2001), Deming, ficou conhecido mundialmente como o grande promotor do controle da Qualidade no Japão, deixando grandes contribuições para o desenvolvimento da mesma. Tem sua abordagem baseada no uso de técnicas estatísticas com o intuito de reduzir custos e aumentar a produtividade.

Maximiano (2012) discorre sobre Deming que em 1982 publicou o livro *Quality, procductivity and competitive position* (Qualidade, produtividade e posição competitiva). Nesse livro, discorre sobre um método para a administração da qualidade, compreendendo 14 princípios ou 14 pontos de Deming, a saber:

I. Estabelecer a constância do propósito de melhorar o produto e o serviço, com a finalidade de tornar a empresa competitiva, permanecer no mercado e criar empregos;
II. Adotar a nova filosofia. Em uma nova era econômica, a administração deve despertar para o desafio, assumir suas responsabilidades e assumir a lideranças da mudança;
III. Acabar com a dependência da inspeção em massa. Eliminar a necessidade de impeçam em massa, construindo a qualidade junto com o produto desde o começo;
IV. Cessar a pratica de comprar apenas com base no preço. Em vez disso, deve-se minimizar o custo total. É preciso desenvolver um fornecedor único
para cada item, num relacionamento de longo prazo fundado na lealdade e na confiança;
V. Melhorar sempre e constantemente o sistema de produção e serviço, para melhorar a qualidade e a produtividade e, dessa maneira, reduzir constantemente os custos;
VI. Instituir o treinamento no serviço; VII.Instituir a liderança;
VIII. Afastar o medo, para que todos possam trabalhar eficazmente pela empresa;
IX. Eliminar as barreiras entre os departamentos. Quem trabalha nas áreas de pesquisa, projeto, venda e produção deve agir como equipe, para antecipar problemas na produção e na utilização que possam afetar o produto ou serviço;
X. Eliminar *slogans*, exortações e metas para os empregados, pedindo zero defeito e níveis mais altos de produtividade;
XI. Eliminar as cotas numéricas no chão da fábrica. Eliminar a administração por objetivos;
XII. Remover as barreiras que impedem ao trabalhador sentir orgulho pela tarefa bem feita.
XIII. Instituir um sólido programa de educação e auto treinamento;
XIV. Agir no sentido de concretizar a transformação. A transformação é trabalho de todos (Maximiano, 2012, p. 174).

Como grande contribuição no desenvolver da qualidade, Deming, estabeleceu o Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check* e *Act)*, ou Ciclo de Deming, uma ferramenta desenvolvida por Shewhart, e aplicada por Deming e só então se tornou conhecida (Silva; Peso, 2001).

Sobre as ideias de Juran, Silva e Peso (2001), contam que "A principal contribuição se concentra na definição dos custos e no enfoque da qualidade como uma atividade administrativa". Ainda de acordo com os autores, "Juran propôs a trilogia de atividades para garantir que a função qualidade seja executada de modo a atingir os melhores resultados. São elas: planejamento da qualidade; controle da qualidade, e melhoramento da qualidade" (Silva; Peso, 2001, p. 169).

Ao discorrerem sobre Crosby, os autores enfatizam "[...] considerado pai da filosofia Zero defeito, que se baseia na teoria que a qualidade é assegurada se todos se esforçarem em fazer seu trabalho corretamente da primeira vez" (Silva; Peso, 2001, p. 170). Os autores ainda ressaltam que "Para sedimentar sua filosofia, Crosby também instituiu 14 pontos fundamentais" (Silva; Peso, 2001, p. 171). São eles:

I. Dedicação da alta gerência e comprometimento por meio da elaboração de um documento com a política e os objetivos;
II. Constituição de equipes para melhorias coordenadas pelos gerentes; III.Medição dos resultados;
IV. Avaliação dos custos da qualidade;
V. Comunicação dos resultados aos supervisores e operários; VI.Reunião para identificação dos problemas;
VII. Estabelecimento de um comitê informal para divulgação do programa;
VIII. Treinamento da gerência e supervisão;
IX.Instauração do dia zero defeitos; os resultados são divulgados e efetua-se o reconhecimento a todos os participantes do programa;
X.Estabelecimento dos objetivos a serem seguidos; XI.Consulta aos operários sobre origem dos problemas; XII.Recompensa àqueles que atingirem seus objetivos; XIII.Formação dos conselhos de qualidade;
XIV.Etapa final: faça tudo de novo.

Diante destes fundamentos, é possível dizer que a "Filosofia Crosbyana" tem como base principal, o comportamento humano, sendo o único capaz de garantir a qualidade, de fato.

Armand Feigenbaun ficou conhecido a partir da introdução do termo *Total Quality Control* (TQC), no ano de 1961. É ele o primeiro a afirmar que a qualidade deixa de ser responsabilidade de um departamento especializado em controle e passa a ser função de todas as áreas da organização (Silva; Peso, 2001). Ainda sobre Feigenbaun, os autores destacam "[...] sugere uma estrutura sistêmica, ao afirmar que há necessidade de um sistema efetivo capaz de integrar esforços inerentes ao desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade a todos os grupos" (Silva; Peso, 2001, p. 172).

Davis, Aquilano e Chase (2001) comentam que Genichi Taguchi deu uma importante contribuição quando aperfeiçoou a filosofia da gestão da qualidade e o desenvolvimento de ferramentas. Ao contrário dos outros, Taguchi, focou-se nas atividades deixando de lado a produção, preocupando-se com o custo da qualidade como um todo.

Dos grandes nomes da história da qualidade, Kaoru Ishikawa, também deixou sua contribuição, pois foi responsável pela difusão de ferramentas e técnicas de análise e solução de problemas, conforme Carvalho (2012).

Para melhor ilustrar as concepções desses autores, o Quadro 2 mostra de forma sintética suas abordagens e limitações acerca da qualidade.

Quadro 2 – Abordagens e limitações da qualidade

AUTOR	ABORDAGENS	LIMITAÇÕES
Armand Feigenbaum	Enfatiza a importância da administração; Inclui ideias do sistema sócio técnico, promovendo a participação de funcionários.	Não discrimina os diferentes conceitos da qualidade; Não reúne as diferentes teorias da qualidade em um todo coerente.
Edwards Deming	Enfatiza que a administração antecede a tecnologia; Liderança e motivação são reconhecidas como importantes; Enfatiza o papel dos métodos estatísticos e quantitativos	Plano de ação e princípios metodológicos são vagos; Ausência de tratamento para situações políticas e coercitivas.
Joseph M. Juran	Enfatiza a necessidade de ponderar a euforia exagerada dos *slogans* de qualidade; Destaca o papel do consumidor; Destaca o comprometimento da administração.	Ênfase nos sistemas de controle; Limita a liderança.
Kaoru Ishikawa	Defende a importância da participação das pessoas no processo de solução de problemas;	Métodos simples de análise e solução de problemas.
Genichi Taguchi	Trata a qualidade desde o estágio de *design;* Dimensão social da qualidade, além da organizacional;	Dificuldade na avaliação do desempenho.
Philip Crosby	Métodos fáceis de seguir; Motivação no processo inicial da qualidade.	Baixa ênfase em métodos estatísticos.

Fonte: Adaptado de Calarge (2001, p. 62-63).

É intenso o esforço em busca da qualidade. Além dos conceitos e abordagens apresentadas, as eras da qualidade também representam a evolução conceitual da gestão da qualidade, desde seu surgimento quando utilizada como instrumento regulador na indústria até o cenário atual. Com base em Carvalho (2012) e Maximiano (2009), pode-se dizer que a qualidade viveu 4 (quatro) eras:

a) **Era da inspeção** – Tem sua origem no início do século XX, a noção de qualidade estava associada às características físicas dos produtos, justificado pela produção para uma sociedade monopolista. A qualidade era avaliada através da inspeção feita ao produto pelo produtor e pelo cliente, buscando a uniformidade dos produtos e o controle da qualidade dos produtos;

b) **Era da Garantia Controle estatístico** - Fundamentava-se no controle dos processos de produção industrial, o controle de inspeção foi aprimorado e passou utilizar-se de métodos estatísticos, em função do crescimento da demanda. Os produtos passaram a ser avaliados por amostragem;

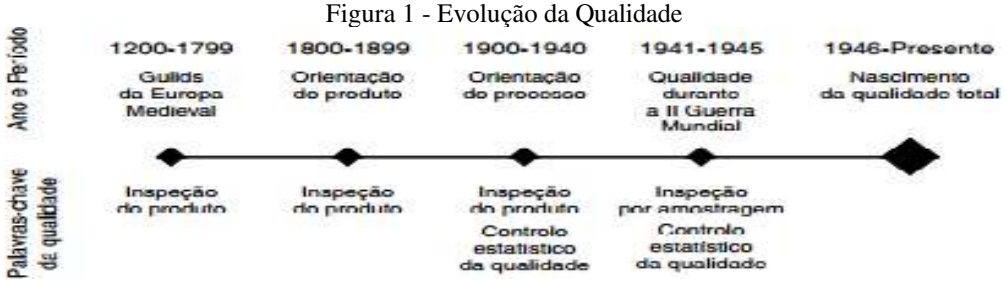
c) **Era da Garantia da Qualidade** – baseada na coordenação, no planejamento, medição da qualidade, onde a estatísticas já não era a única ferramenta e passou-se a usar programas e sistemas;

d) **Era da Qualidade Total** - Surgiu nas duas últimas décadas do século XX, onde a qualidade deixa de ser meramente um conceito técnico, passando a ser percebida efetivamente como um

conceito estratégico, com ênfase total no cliente.

As eras da qualidade desde a década de 20 até os dias atuais são referidas a seguir.

Figura 1 - Evolução da Qualidade



Fonte: António, Teixeira e Rosa (2016, p. 21).

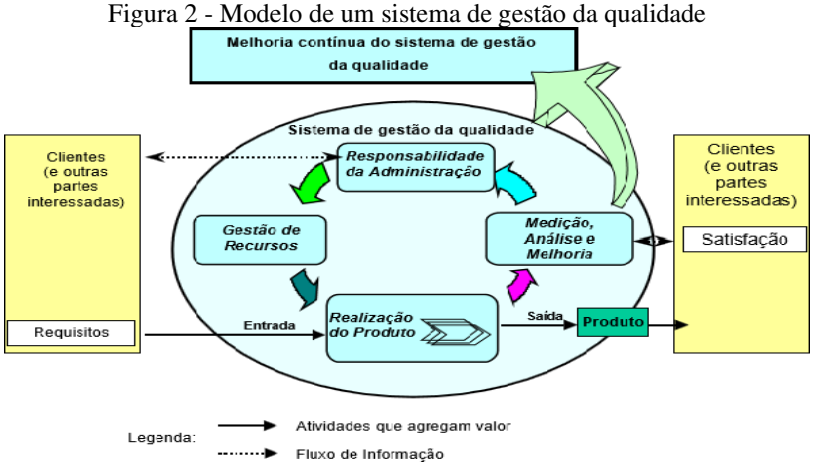
Num sentido mais amplo, a qualidade, é uma relação entre organização e mercado, sendo definida como uma relação de consumo. Atualmente, os conceitos e modelos de gestão estão atrelados à globalização e consequentemente à melhoria da cadeia de produção, com o uso adequado das tecnologias da informação e comunicação, para buscar o conhecimento, o que torna percebível a importância da gestão da qualidade.

Sobre qualidade, citamos a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que por meio ISO 9000 (ISO, 2000, p. 2), estabelece algumas diretrizes que conduzem a organização a operar com sucesso, de maneira transparente e sistêmica. No total são oito estas diretrizes, que se estruturam objetivando conduzir a organização para a melhoria de seu desempenho. São elas:

> **a) Foco no cliente**
> Organizações dependem de seus clientes e, portanto, e convém que entendem as necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.
> **b) Liderança**
> Líderes estabelecem unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvimento envolvidas de atingir os objetivos da organização.
> **c) Envolvimento de pessoas**
> Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
> **d) Abordagem de processo**
> Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.
> **e) Abordagem sistêmica para a gestão**
> Identificar, entender e gerenciar processos inter-relacionados como um sistema contribui para eficácia e eficiência da organização na organização no sentido desta atingir os seus objetivos.
> **f) Melhoria contínua**
> Convém que a melhoria contínua do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente.
> **g) Abordagem factual para tomada de decisão**
> Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.
> **h) Benefícios mútuos nas relações com fornecedores**
> Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a habilidade de ambos em agregar valor (ABNT, 2000, p. 2).

Ainda de acordo com a ABNT (2000), a qualidade é baseada em processos (Figura 2).

Figura 2 - Modelo de um sistema de gestão da qualidade



Fonte: ABNT (2000, p. 4).

A Figura 2 ilustra, que toda e qualquer atividade, que utiliza processos no objetivo de transformar sua realidade as partes interessadas devem desempenhar um papel de importância no contexto do processo como todo. A satisfação das partes deve passar por uma avaliação de informações, relativa às percepções e expectativas dessas partes, bem como se suas necessidades foram supridas.

Em relação às Bibliotecas Universitárias, unidades de informação que fomentam a pesquisa, no contexto de mudanças e incertezas de ordem política, econômica e social que se atravessa, é fundamental antecipar e planejar o futuro (Maciel; Mendonça, 2000). Ainda na concepção de Maciel e Mendonça, (2000), as bibliotecas não são imutáveis nem independentes do resto do mundo, o ambiente da biblioteca muda e é melhor lidar com algo que havia sido planejado do que com uma situação súbita e inesperada.

Rodrigues (2004, p. 7) ressalta:

> Hoje, os conceitos e modelos de gestão e produção tendem a uma globalização. A otimização da cadeia de suprimento, utilização adequada da tecnologia da informação, a busca do conhecimento interdisciplinar para integrar as diversas ações organizacionais, a utilização das ferramentas, técnicas e métodos estatísticos, a busca da efetividade e o encantamento do cliente a baixos custos compõem o roteiro de tendências para um processo de melhoria voltado ao novo e competitivo contexto organizacional.

A qualidade é primordial em serviços e produtos oferecidos por uma determinada organização. Neste contexto, quando falamos em padrões internacionais de qualidade, a literatura nos direciona aos padrões ISO 9000, conjunto de normas reconhecido internacionalmente, e aplicadas em organizações de vários seguintes.

2.2 PADRÕES ISO 9000

Os padrões ISO 9000, têm um papel particularmente de muita importância para a gestão da qualidade. Foram criados pela *International Standardization for Organization* (ISO), Organização

Internacional para a Padronização, uma organização não governamental, instituída na data de 23 de fevereiro de 1947, com sede em Genebra, Suíça, e responsável pela elaboração e aplicação de padrões internacionais para a qualidade.

Resultaram da integração de normas de qualidade em países mundo afora, sendo um conjunto voltado para a gestão e certificação da qualidade de serviços e produtos das organizações e, no Brasil, são publicadas e aplicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), onde recebem a abreviação NBR que se refere às Normas Brasileiras.

A NBR ISO 9000 (2000) descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas. É a responsável por mostrar os requisitos ou diretrizes para a aplicação das normas, tendo como maior objetivo incentivar a adoção da abordagem dos processos, nas organizações.

Neste sentido, a NBR ISO 9000 (2000, p. 3), expressa:

> Clientes exigem produtos com características que satisfaçam as suas necessidades e expectativas. Estas necessidades e expectativas são expressas nas especificações de produto e são, geralmente, designadas como requisitos do cliente. Requisitos do cliente podem ser especificados contratualmente pelo cliente ou determinados pela própria organização. Em qualquer caso, será sempre o cliente que, em última análise, determinará a aceitabilidade do produto. Como as necessidades e expectativas dos clientes estão mudando, e por causa das pressões competitivas e dos avanços tecnológicos, as organizações são induzidas a melhorar continuamente seus produtos e processos.

A norma em questão, baseada principalmente em um sistema de gestão por processos, tem alguns campos de aplicação, dos quais destacamos:

> a) organizações que buscam vantagens através da implementação de um sistema de gestão de qualidade;
> b) organizações que buscam a confiança nos seus fornecedores de que os requisitos de seus produtos serão atendidos;
> c) usuários dos produtos;
> d) aqueles que têm interesse no entendimento mútuo da terminologia utilizada na gestão da qualidade (ABNT, 2000, p. 2).

A segunda norma da família 9000 é NBR ISO 9001, cuja última versão entrou em vigor em 2015, e especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, na qual uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e os regulamentares aplicáveis, com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente.

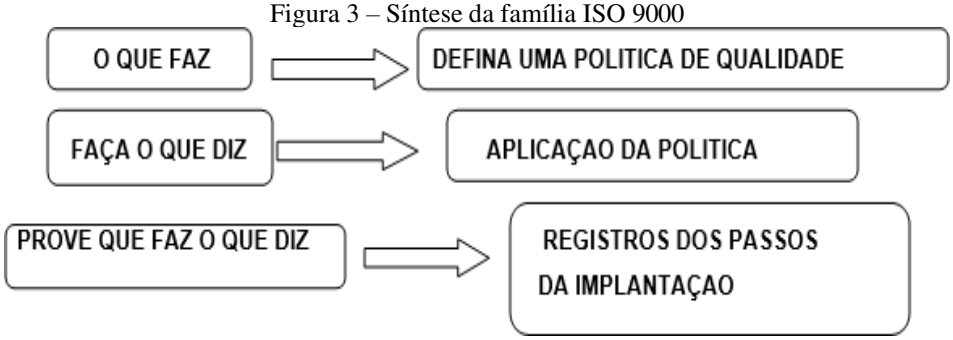
Para a adoção desta norma, a instituição, deve:

> a) identificar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização;
> b) determinar a sequência e interação desses processos;
> c) determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
> d) assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;
> e) monitorar, medir e analisar esses processos;
> f) implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados melhoria contínua desses processos (ABNT, 2015, p. 2).

A terceira norma, a NBR ISO 9004, com última versão publicada em 2010, fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas. A NBR ISO 9004 fornece orientação para um sistema de gestão da qualidade com objetivos mais amplos do que a NBR ISO 9001, especificamente no que tange à melhoria contínua do desempenho global de uma organização, sua eficiência e eficácia. É recomendada como uma orientação para organizações cuja alta direção deseja ir além dos requisitos estabelecidos na NBR ISO 9001, buscando melhoria contínua de desempenho. Entretanto, não tem propósitos de certificação ou finalidade contratual (ABNT, 2010).

Em um resumo geral podemos dizer que a família ISO 9000, apresenta-se da seguinte forma:

Figura 3 – Síntese da família ISO 9000



Fonte: Adaptado de Volpini (2001, p. 247).

Tais Normas são diretrizes para o desenvolvimento de um processo dentro de uma organização, e esses processos precisam ser registrados passo-a-passo, desde a definição da política a ser utilizada, a sua aplicação, sua avaliação e melhorias. Neste sentido,

O sistema de gestão da qualidade representa a parte do sistema de gestão da organização cujo enfoque é alcançar resultados em relação aos objetivos da qualidade, para satisfazer às necessidades, expectativas e requisitos das partes interessadas, conforme apropriado. Os objetivos da qualidade complementam outros objetivos da organização, tais como os relacionados ao crescimento, captação de recursos financeiros, lucratividade, meio ambiente, segurança e saúde ocupacional. As várias partes de um sistema de gestão da organização podem ser integradas, juntamente com o sistema de gestão da qualidade, dentro um sistema de gestão único, utilizando-se elementos comuns. Isto pode facilitar o

planejamento, a alocação de recursos, definição de objetivos complementares e avaliação da eficácia global da organização (ABNT, 2000, p. 6).

A seguir discutiremos sobre a Qualidade em Bibliotecas Universitárias, e as ferramentas utilizadas para mensurar o grau de qualidade nas organizações.

3 QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

No mundo globalizado a tecnologia é uma ferramenta muito importante para que a Biblioteca Universitária possa melhorar seus serviços e estar sempre se atualizando. É através da tecnologia que as informações chegam cada vez mais rápidas e com precisão para o usuário bem como a disponibilidade de documentos em diversos suportes o que permite uma maior comodidade, flexibilidade e um atendimento mais preciso para cada tipo de usuário. A Biblioteca deve estar preparada para adaptar-se e pró-agir e, ao mesmo tempo ter o maior número de informação compactada e também de suportes possíveis, pois cada usuário tem suas particularidades e suas preferências.

Para Silva, (2000, p. 3):

> A qualidade já se consolidou como um dos temas centrais nessas organizações em função do aumento do nível de exigências dos cidadãos, da necessidade de aumento de efetividade e eficácia nos serviços públicos decorrentes da escassez de recursos e mudança no papel do Estado imposta pela crise estrutural que atingiu os países na última década.

Compreendemos a qualidade como um aspecto importante nos dias atuais, pois é através dela que o desenvolvimento da Biblioteca Universitária está compreendido. Cada dia mais os usuários estão exigentes e necessitados de informações diferenciadas e com o maior número de informações possíveis; sempre tendo como meta a universalidade e abrangência de informações e, levando sempre em consideração as necessidades dos usuários, é preciso que haja um comprometimento por parte dos bibliotecários. Entendemos a importância da gestão da qualidade, pois, tende a levar a uma maior satisfação, desenvolvimento pessoal e manutenção das funções da Biblioteca Universitária, primando pela maior organização e primazia do atendimento com foco no desenvolvimento de pesquisas.

Quando se fala em gerenciar uma unidade de informação tomamos como base organizar as informações. Neste contexto, a biblioteca deve ser vista como uma organização em constante evolução, o que traz a necessidade da gestão da qualidade de serviços e produtos.

Na concepção de Cóquero (2014, p. 125):

> As bibliotecas, por serem unidades prestadoras de serviços precisam oferecer aos seus usuários/clientes serviços que apresentem uma melhoria continua, além de estarem comprometidas com prazos de entregas e precisão na busca da informação desejada, passando credibilidade aos usuários. Portanto, um efetivo planejamento e estratégias direcionadas às necessidades do usuário são necessários para constantes aperfeiçoamentos e satisfação dos mesmos.

As avaliações desenvolvidas nas bibliotecas, até hoje, utilizam técnicas provenientes da Administração, particularmente a avaliação do desempenho. Para Almeida Júnior (2013, p. 32), tais movimentos buscam:

> [...] modificações que o torne adequado às necessidades de cada comunidade de usuários, não se pode ser meramente transportado, importado, 'escaneado', copiado sem adequações, sob pena de se transformar em verdade absoluta, desse ser questionado, analisado e avaliado antes de ser empregado.

Para que os serviços da Biblioteca Universitária sejam oferecidos de forma apropriada, necessita-se que se conheça a realidade e necessidades do público alvo, entendendo o que eles procuram e do que mais precisam. Conhecer os indicadores de qualidade que suprem as expectativas dos usuários e/ou clientes, permite adequar-se aos interesses deste contingente, e buscar estratégias para a excelência.

O ambiente organizacional, está cada vez mais complexo, envolvendo um número maior de variáveis em sua compreensão e o ritmo de mudanças apresenta-se de forma crescente. Com o novo cenário, a estimativa da qualidade de serviços e produtos de bibliotecas, vem ganhando destaque, uma vez que estas organizações estão a cada dia mais centradas nas expectativas dos usuários.

Neste sentido, faz-se necessário conhecer as ferramentas da qualidade, dentre várias mostramos aqui aquelas que mais se adotam nas organizações em geral e nas Bibliotecas Universitárias objeto do estudo.

3.1 FERRAMENTAS DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As ferramentas da qualidade são utilizadas para definir, mensurar, analisar e propor soluções para os problemas encontrados, ou seja, são elas as responsáveis pelo estabelecimento de melhorias da qualidade.

Atualmente, as unidades de informação procuram implementar seus sistemas de gestão da qualidade, como uma alternativa para obter melhorias em seus serviços e produtos, e na satisfação de seus usuários. Tal preocupação deu-se a partir da intensificação da importância que se vem dando para a qualidade da informação. Independente do modelo ou padrão escolhido para realizar a avaliação da qualidade, a efetividade e aplicação deve ser baseado em motivos concretos para seu desenvolvimento.

As organizações prestadoras de serviços de informação, vêm sendo motivadas a buscar melhorias. Neste sentido, a aplicação de um sistema de gestão de qualidade em Bibliotecas Universitárias, contribui para uma melhor organização interna, uma definição mais clara e documentada de suas funções, atividades e responsabilidades, melhor imagem da biblioteca, mais valorização e dedicação e melhor entendimento das reais necessidades de seu público alvo.

3.1.1 Indicadores de qualidade

Os indicadores de qualidade são sistemas usados para representar estatisticamente a qualidade de um serviço ou produto. O planejamento da produção é de suma importância para toda e qualquer organização, que pretende obter sucesso em suas ações para desenvolver serviços e produtos com qualidade e o cliente é a figura principal de todo o processo organizacional. Dessa forma, é necessário que todas as decisões e tarefas operacionais a serem executadas, levem em consideração as necessidades e expectativas da clientela, e ainda que tente superá-las, para atender ao requisito de satisfazer ao cliente.

Conhecendo a forma como será praticada, apresentamos tópicos norteadores para um modelo que possa ser utilizado como um parâmetro para que haja uma avaliação mais consistente. Cada organização deve definir procedimentos para que seus serviços e produtos sejam entregues de forma consistente com o nível de qualidade desejado (Lobo, 2010). Ainda na concepção do autor, o ideal é que cada organização crie minuciosamente os procedimentos de controle de cada um de seus processos, os quais devem demonstrar a qualidade que se pretende.

Os indicadores de desempenho de bibliotecas têm como finalidade funcionar como ferramentas para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços fornecidos e de outras atividades realizadas pela biblioteca, bem como a eficiência dos recursos para a realização desses serviços e atividades (Pombal, 2009).

Neste contexto, os indicadores de qualidade são itens a serem observados na otimização das operações e consequentemente melhoria da qualidade. Paladini (2012) apresenta características básicas destes indicadores:

a) expressam a avaliação feita de forma simples;
b) expressam uma avaliação direta;
c) expressam uma avaliação total;
d) garantem a perfeita adequação do indicador a situação, ao contexto e à organização onde ele está sendo usado;
e) a avaliação da qualidade com uso de indicadores utiliza informações disponíveis;
f) são representativos.

Os indicadores de qualidade apresentados refletem a conceituação realizada pelo cliente do serviço de informação. Todo indicador deve mensurar a qualidade feita por quem consome o serviço ou produto. Por exemplo, como indicadores de qualidade aplicados aos serviços de informação, podemos citar a quantidade de usuários em um determinado intervalo de tempo, ou a quantidade de empréstimos em um determinado período.

Todo indicador deve ser oriundo da mensuração das características, são ferramentas de monitoramento que permitem controlar o desenvolvimento da

organização, quanto à qualidade dos serviços e produtos prestados, pois fornecem dados capazes de mostrar se a organização está ou não perto de alcançar suas metas e objetivos.

As Bibliotecas devem ser vistas e administradas como organizações. Neste sentido, Vergueiro e Carvalho (2001) definem os indicadores de qualidade para Bibliotecas Universitárias, a saber:

a) **Comunicação**: localização do material no acervo, transmissão de notícias e regulamentos, contato com o público;
b) **Acesso**: obtenção e localização do material no acervo e utilização de serviços diversos;
a) **Confiança**: políticas utilizadas na tomada de decisão e infraestrutura no atendimento;
b) **Cortesia**: questões inerentes ao atendimento, referência, a utilização da biblioteca e o bom atendimento;
c) **Efetividade/eficiência**: disponibilidade de funcionários, utilização da biblioteca, atendimento ao cliente;
d) **Qualidade**: políticas adotadas, infraestrutura e equipamentos, acervo, atendimento, os serviços de referência;
e) **Resposta**: localização e disponibilidade do acervo e serviço de referência;
f) **Tangíveis**: infraestrutura/equipamentos e conservação dos materiais disponíveis;
g) **Credibilidade**: participação do usuário na tomada de decisões, atendimento ao público, formalização de políticas e regimento;
h) **Segurança**: instrumentos utilizados para controle e segurança do ambiente;
i) **Extensividade**: relacionado à estrutura física, acesso ao acervo e utilização dos serviços;
j) **Garantia**: dos resultados dos serviços de referência e do atendimento ao público;
k) **Satisfação do usuário**: disponibilidade de equipamentos, o acesso ao acervo;
l) **Custo benefício**: verba interna garantida para manutenção física e de materiais de consumo;
m) **Tempo de resposta**: serviços de referência, tempo levado para empréstimo, consulta, localização do material no acervo, recolocação dos materiais nas estantes.

Em um aspecto mais amplo, a aplicação das teorias da avaliação da qualidade em bibliotecas e outras organizações, a definição de indicadores, constituem uma estratégia, pois avaliar é um procedimento que permite a adequação dos serviços. Logo o, objetivo principal dos indicadores é servir de ferramenta para avaliar a qualidade, relacionada à eficiência e eficácia dos serviços prestados.

Além dos indicadores citados anteriormente, há normas específicas para a julgamento e Mensuração da qualidade em bibliotecas, como a ISO 11620:2014 e a seguir será abordada com seus indicadores de qualidade.

3.1.2 ISO 11620:2014

Criada pela ISO, a norma 11620, foi publicada pela primeira vez em 1998. Em 2003 apresentou

alterações, sendo publicada em 2008 sua segunda edição atualizada. Sua última atualização ocorreu em 2014 e é aplicável em toda e qualquer biblioteca, ou seja, em todos os tipos, seja escolar, universitária, por exemplo.

Pimenta (2016, p. 49), expõe:

> A terceira edição da norma ISO 11620 incorporou indicadores de rendimentos empregados nos serviços eletrônicos e no novo contexto digital. Sua elaboração, já em 2008, propõe uma tabela de indicadores agrupados em torno de quatro eixos de avaliação sendo estes os recursos, acessos e infraestruturas, o uso, a eficiência e o potencial e desenvolvimento. Também inclui recomendações básicas sobre o uso de indicadores em biblioteca, seus desenhos, seleções, metodologia e interpretação.

No Brasil, a ISO 11620:2014, ainda é pouco difundida, talvez um dos maiores motivos, que ocasiona este desconhecimento é a barreira linguística, uma vez que o documento ainda não conta com uma versão em português. De acordo com a pesquisa realizada no *site* da Associação Brasileira de Normas e Técnicas (2017), esta norma ainda não teve sua publicação no Brasil.

A norma ISO 11620:2014, expressa indicadores de desempenho para atividades e serviços prestados ou realizados em bibliotecas para qualidade em bibliotecas, são eles exibidos no Quadro 3:

Quadro 3 - Indicadores ISO 11620:2014 - (continua)

B.1 Recursos, acesso e infraestrutura Indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos de biblioteca e serviços.		
Indicador de Desempenho	**Número**	**Objetivo**
B.1.1 Coleção		
Disponibilidade de títulos	B.1.1.1	Avaliar em que medida os títulos de propriedade ou licenciados pela biblioteca estão efetivamente disponíveis para eventual demanda dos usuários.
Quantidade de títulos solicitados da coleção	B.1.1.2	Avaliar que medida os títulos procurados pelos usuários são de propriedade da biblioteca. O indicador é utilizado para avaliar a adequação da coleção aos requisitos dos usuários
Percentual de acessos rejeitados	B.1.1.3	Estabelecer se existem licenças suficientes para cada banco de dados eletrônico para atender às demandas dos usuários.
Número de documentos digitalizados por 1000 documentos da coleção	B.1.1.4	Avaliar em que medida a biblioteca cumpre sua tarefa de tornar o patrimônio documental publicamente disponível em formato digitalizado.
Quantidade de Publicações Acadêmicas de Propriedade da Instituição no Repositório Institucional	B.1.1.5	Avaliar em que medida as publicações acadêmicas de uma instituição são acessíveis pelo repositório institucional de acesso aberto.
B.1.2 Acesso		
Precisão nas estantes	B.1.2.1	Avaliar em que extensão os documentos registrados no catálogo da biblioteca estão no lugar correto nas prateleiras e, assim, disponível para o usuário.

Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados	B.1.2.2	Avaliar se os processos de recuperação são eficazes.
Velocidade de empréstimo entre bibliotecas	B.1.2.3	Avaliar o intervalo de tempo para concluir com sucesso um empréstimo entre bibliotecas ou transação de entrega do documento eletrônico, a partir do pedido inicial e envio do item solicitado.
Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas	B.1.2.4	Avaliar o cumprimento dos empréstimos entre bibliotecas e pedidos de envio de documentos eletrônicos em relação ao número total de empréstimos entre bibliotecas e pedidos de envio de documentos.
Velocidade de operações de referência	B.1.2.5	Avaliar se as respostas de referência são fornecidas em tempo hábil. O indicador pode também ser utilizado para analisar a eficácia dos processos em serviços de referência
Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo web	B.1.2.6	Avaliar se as coleções raras são acessíveis pela web. O indicador também mede o empenho da biblioteca na promoção da sua coleção rara.
Quantidade da coleção rara em condição estável	B.1.2.7	Avaliar se a coleção rara é utilizável e acessível na forma original. O indicador, assim, avalia a adequação da atividade da biblioteca para preservar os originais.

Quadro 3 - Indicadores ISO 11620:2014 - (continuação)

Indicador de Desempenho	**Número**	**Objetivo**
Quantidade de materiais raros que necessitam de tratamento de preservação/restauração ou que receberam tal tratamento	B.1.2.8	Avaliar as atividades da biblioteca na conservação de material raro na forma original
B.1.3 Instalações		
Área de usuários por indivíduo	B.1.3.1	Avaliar a importância da biblioteca como lugar de estudo, reunião e como centro de aprendizagem e indicar o apoio da instituição para essas tarefas
Lugares de usuários por indivíduo	B.1.3.2	Avaliar a disponibilidade de lugares para usuários na biblioteca
Horas aberta em comparação com a procura	B.1.3.3	Avaliar em que medida as horas aberta da biblioteca correspondem às necessidades dos usuários
Porcentagem de espaço de armazenamento que tem um ambiente adequado	B.1.3.4	Avaliar se o ambiente de armazenamento protege adequadamente a coleção.
B.1.4 Funcionários		
Funcionários por indivíduo	B.1.4.1	Avaliar o número de funcionários da biblioteca por 1000 membros da população a ser atendida. A quantidade de trabalho a ser feito pode ser proporcional ao número de pessoas na população a ser atendida.
B.2 Uso		
Indicadores que medem a utilização de recursos de biblioteca e serviços (por exemplo, empréstimos, transferências e instalações de uso		
B.2.1 Coleção		
Volume de empréstimos da coleção	B.2.1.1	Avaliar a taxa de utilização global de uma coleção de empréstimo

Empréstimos por indivíduo	B.2.1.2	Avaliar a taxa de utilização das coleções de bibliotecas pela população a ser atendida. Ele também pode ser usado para avaliar a qualidade da coleção e a capacidade da biblioteca para promover a utilização de coleções
Quantidade de títulos não utilizados	B.2.1.3	Avaliar a quantidade de ações que não são utilizadas durante um período determinado. O indicador de desempenho pode também ser utilizado para avaliar a adequação da coleção às necessidades do usuário.
Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo	B.2.1.4	Avaliar se os usuários encontram itens de interesse em recursos eletrônico
Quantidade de downloads por documento digitalizado	B.2.1.5	Avaliar se a biblioteca digitalizou documentos relevantes para os usuários.
B.2.2 Acesso		
Visita à biblioteca por indivíduo	B.2.2.1	Avaliar o sucesso da biblioteca em atrair os usuários em todos os serviços.

Quadro 3 - Indicadores ISO 11620:2014 - (continuação)

Indicador de Desempenho	**Número**	**Objetivo**
Percentual de usuários externos	B.2.2.2	Avaliar o percentual de usuários de bibliotecas que não pertencem à população a ser atendida, e assim, a importância da biblioteca para o aprendizado e a cultura na região e o impacto e atração da biblioteca fora de sua área de serviço.
Percentual total da biblioteca de empréstimos para usuários externos	B.2.2.3	Avaliar em que medida os serviços de empréstimo da biblioteca são usados por usuários externos para indicar a atratividade da coleção da biblioteca para usuários fora da população a ser atendida.
Presença de usuários em eventos na biblioteca por indivíduo	B.2.2.4	Estimar a atração de eventos da biblioteca para a população a ser atendida.
Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo	B.2.2.5	Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar seus usuários pela oferta de aulas de treinamento
B.2.3 Instalações		
Quantidade de lugares utilizados por usuários	B.2.3.1	Avaliar a porcentagem de lugares total de utilização oferecida aos usuários para leitura e estudo na biblioteca, e a porcentagem estimada de lugares para uso a qualquer momento.
B.2.4 Geral		
Porcentagem de população-alvo atingida	B.2.4.1	Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar a população-alvo.
Satisfação do usuário	B.2.4.2	Avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços da biblioteca como um todo ou com diferentes serviços.
Vontade de Retorno	B.2.4.3	Avaliar a eficácia de uma transação do serviço de referência em relação à disposição do usuário de retornar à mesa de referência (ou para um serviço de referência virtual).

B 3 Eficiência		
Os indicadores de desempenho que medem recursos e serviços de eficiência (por exemplo, custos por empréstimo, o acesso a recursos eletrônicos ou de download, o tempo necessário para adquirir documentos, o processo de resposta correta e a taxa de preenchimento).		
B 3.1 Coleção		
Custo por uso da coleção	B.3.1.1	Avaliar os custos da biblioteca por utilização da coleção e com isso o custo eficiência do serviço de biblioteca.
Custo de aquisição por uso da coleção	B.3.1.2	O indicador avalia o custo de aquisição por coleção da biblioteca e o cumprimento da eficácia de orientação sobre a política de construção da coleção da biblioteca.

Quadro 3 - Indicadores ISO 11620:2014 - (continuação)

Indicador de Desempenho	Número	Objetivo
Custo por download	B.3.1.3	Avaliar o custo de um recurso eletrônico específico relacionado com o número de downloads desse recurso.
B. 3.2 Acesso		
Mediana do tempo de aquisição de Documento	B.3.2.1	Avaliar o grau em que os fornecedores de materiais de bibliotecas são eficazes, em termos de velocidade
Mediana do Tempo de Processamento de Documentos	B.3.2.2	Avaliar se as diferentes formas dos procedimentos de processamento são eficazes quanto à velocidade
B.3.3 Funcionários		
Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total	B.3.3.1	Determinar o esforço que a biblioteca dedica aos serviços públicos em relação aos serviços de segundo plano.
Taxa de preenchimento de resposta correta	B.3.3.2	Avaliar até que ponto os funcionários são capazes de cumprir o principal requisito para um bom serviço de referência, ou seja, fornecer respostas corretas às perguntas.
Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição	B.3.3.3	Relacionar os custos de aquisição aos custos com pessoal, a fim de avaliar se a biblioteca investe uma parte relevante das receitas na coleção.
A produtividade dos funcionários em processamento de mídia	B.3.3.4	Medir o número médio de mídia adquirida (documentos impressos e eletrônicos) processada por empregado em determinado período (geralmente um ano). O indicador demonstra exemplarmente a produtividade dos funcionários.
Produtividade do funcionário em serviços de empréstimos	B.3.3.5	Avaliar a eficiência dos serviços de concessão de empréstimos e de entrega da biblioteca.
Custo de funcionários por título catalogado	B.3.3.6	Avaliar os custos de pessoal de uma política específica para a produção de registros bibliográficos e com isso a eficiência de práticas e processos da biblioteca.
B.3.4 Geral		
Custo por usuário	B.3.4.1	Avaliar o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de usuários
Custo por visita à biblioteca	B.3.4.2	Avaliar o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de visitas

B. 4 Potenciais e Desenvolvimento Indicadores que medem a entrada da biblioteca em áreas de serviço e de recursos emergentes e sua capacidade de obter financiamento suficiente para o desenvolvimento (por exemplo, porcentagem de gastos com recursos eletrônicos e atendimentos em aulas formais de treinamento por equipe).		
B. 4.1 Coleção		
Porcentagem de despesas de provisão de informação gasta sobre a arrecadação eletrônica	B.4.2.1	Avaliar até que ponto a biblioteca está empenhada em construir uma coleção eletrônica.

Quadro 3 - Indicadores ISO 11620:2014 - (conclusão)

Indicador de Desempenho	Número	Objetivo
B.4.2 Funcionários		
Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos	B.4.21	Avaliar a extensão em que a biblioteca investe recursos humanos na prestação de apoio técnico aos serviços eletrônicos.
Número de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento	B.4.2.2	Avaliar a melhoria das competências do pessoal da biblioteca, participando de aulas de treinamento.
Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento	B.4.2.3	Avaliar a porcentagem do tempo do pessoal alocado para treinamento formal com a finalidade de melhorar as competências do pessoal
Porcentagem de funcionários em parcerias colaborativas e projetos	B.4.2.4	Avaliar a cooperação local, regional, nacional e internacional da biblioteca e com isso sua importância e impacto no mundo.
B.4.3 Geral		
Percentual de meios recebidos pela biblioteca por concessão especial ou rendimentos gerados	B.4.3.1	Avaliar o sucesso da biblioteca na obtenção de recursos financeiros adicionais
Percentagem de meios institucionais atribuídos à Biblioteca	B.4.3.2	Medir a importância da biblioteca (expressa em unidades monetárias) e o apoio da instituição financiadora.

Fonte: Pimenta (2016, p. 147).

De acorco com a ISO 11620 (2014, p. 65, tradução própria) “O indicador pode ser utilizado para avaliar a satisfação de categorias específicas de utilizadores, como alunos de graduação, professores ou idosos”.

Neste sentido,

> Um indicador pode ser usado para medir a percepção dos usuários de qualquer serviço público de uma biblioteca, por exemplo: horário de funcionamento; instalações de estudo; disponibilidade de documentos; serviço de empréstimo interbibliotecário; serviço de referência; formação dos utilizadores; atitudes do pessoal da biblioteca; serviço de biblioteca como um todo (ISO, 2014, p. 65, tradução própria).

Na concepção da ISO 11620 (2014), o objetivo dos indicadores de desempenho da biblioteca é fornecer ferramentas para avaliar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados e outras atividades que podem efetivar e para avaliar a eficiência dos recursos alocados pela biblioteca para tais serviços e outras atividades.

De acordo com Pimenta (2016, p. 51) a ISO 11620:2014 elenca os critérios necessários para se testar um indicador de desempenho, a saber:

> a) conteúdo informativo – o indicador de desempenho, como ferramenta para medir uma atividade, deve ser informativo e identificar problemas e deficiências no desempenho da biblioteca para que possam ser tomadas medidas cabíveis para remediar esses problemas, além de fornecer informações para a tomada de decisão, como por exemplo: para a definição de objetivos, atribuição de orçamento, priorizando serviços e atividades, etc.
> b) confiabilidade – o indicador de desempenho deve ser confiável a ponto de consistentemente produzir o mesmo resultado quando usado repetidamente sob as mesmas circunstâncias;
> c) validade – o indicador é válido na medida em que mede o que se pretende medir;
> d) adequação – o indicador deve ser apropriado à sua finalidade, isso significando que: as unidades e escalas devem ser adequados, e as operações necessárias para o processo de medição devem ser compatíveis com os procedimentos da biblioteca, a disposição física, os serviços eletrônicos etc.;
> e) praticidade – o indicador deve ser prático, usando dados que a biblioteca pode produzir com uma quantidade razoável de esforços em termos de tempo de sua equipe, qualificação de pessoal, custos operacionais, duração e paciência dos usuários. Se o indicador de desempenho é destinado a comparações entre bibliotecas, um sexto critério – comparabilidade – se aplica;
> f) comparabilidade – o indicador de desempenho deve permitir comparações entre bibliotecas que alcançam a mesma contagem (com provisão para a precisão da pontuação), o mesmo nível de qualidade de serviços e o mesmo nível de eficiência das bibliotecas que se quer comparar.

O uso de indicadores é uma ferramenta que possibilita ao gestor verificar os pontos fortes e fracos do desempenho da organização e, ao identificar estes pontos, permite empenhar esforços para encontrar soluções para o problema (Pimenta; Coelho Júnior, 2016).

3.1.3 Modelo SERVQUAL (*Service Quality*)

O Modelo SERVQUAL é utilizado para analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação e ainda identificar as falhas e a percepção das expectativas dos clientes quanto à prestação de serviços.

Mensurar qualidade dos serviços é um desafio, pois a satisfação dos clientes é determinada por muitos fatores intangíveis (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014). E, quanto à percepção dos clientes no que diz respeito à qualidade, os autores norte-americanos Parasuraman, Zeithmal e Berry em 1988 criaram o modelo SERVQUAL, modelo esse, pautado em mensurar cinco dimensões da qualidade, as quais Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 117) indicam:

> a) **Confiabilidade**: a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão;
> b) **Responsabilidade**: a disposição para auxiliar clientes e fornecer o serviço prontamente;
> c) **Segurança**: está relacionada ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança;
> d) **Empatia:** demonstrar interesse a atenção personalizada aos clientes;
> e) **Aspectos tangíveis**: aparências das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

O Modelo é por sua vez baseado na premissa de que todos que usam qualquer produto ou serviço, possuem expectativas de qualidade do que lhe é oferecido. Neste sentido,

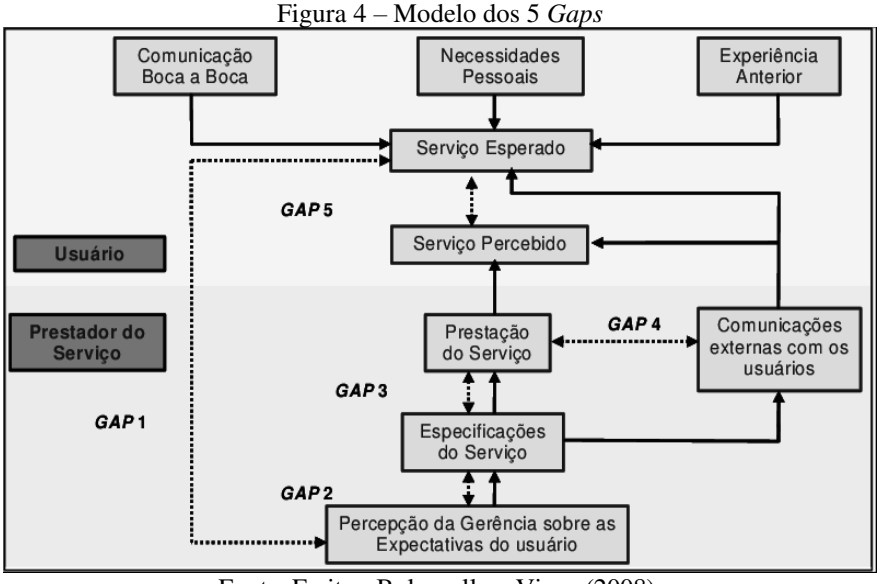
> A escala SERVQUAL pode ser utilizada para diversas aplicações, entre elas a identificação de tendências da qualidade dos serviços, quando aplicada periodicamente com os clientes. Pode ser aplicada também para avaliar os serviços de várias sedes diferentes, verificando se alguma possui deficiências quanto à qualidade percebida pelos clientes, podendo traçar ações de melhoria. Outra aplicação é a utilização na área de marketing para comparar um serviço aos dos seus concorrentes, identificando quais dimensões da qualidade são superiores aos concorrentes e quais precisam ser aprimoradas (Freitas; Bolsanello; Viana, 2008, p. 30).

A ferramenta SERVQUAL, permite a comparação da expectativa do cliente com a percepção do serviço oferecido. Este instrumento é de grande utilidade para a compreensão, especificação, planejamento e avaliação de qualidade de serviços, visando melhorar os processos internos e detectar as possíveis falhas quanto ao seu fornecimento e os resultados obtidos os quais podem ajudar a desenvolver estratégias para ajustar a qualidade em serviço sob a visão do cliente (Pereira, 2013).

A diferença entre a e expectativa e a percepção que se tem, recebe a denominação de *Gap* (falha), ou seja, onde há uma falha na execução do serviço. Freitas, Bolsanello e Viana (2008), apontam que o modelo dos *Gaps* foi desenvolvido na tentativa de auxiliar gestores a compreender seus problemas de qualidade dos serviços e como melhorá-los.

Para melhor visualização dessas falhas, apresentamos a Figura a seguir:

Figura 4 – Modelo dos 5 *Gaps*



Fonte: Freitas, Bolsanello e Viana (2008).

A Figura 4 apresenta de forma breve, como os *gaps* procuram mensurar a discrepância existentes entre os serviços. Sobre isso, Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 89) destacam:

> *Gap* 1: Mensura as expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre estas expectativas;
> *Gap* 2: Estima as percepções dos gerentes em relação ás expectativas dos clientes e as especificações da qualidade do serviço;
> *Gap* 3: As especificações da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado;
> *Gap* 4: Mensura o serviço realmente prestado e o que é comunicado aos clientes;
> *Gap* 5: Expectativas do cliente em relação ao serviço e a percepção destes em relação ao desempenho do serviço prestado.

O Modelo SERQUAL, é geralmente aplicado em duas etapas, onde a primeira consiste em mensurar as expectativas prévias do usuário em relação aos serviços, e na segunda etapa, mensura-se a percepção acerca do serviço que está sendo oferecido.

Todas as ferramentas aqui apresentadas são aplicáveis a qualquer unidade de informação, com o objetivo de adequar os serviços e produtos às necessidades dos usuários. Porém, para esta pesquisa decidimos por selecionar indicadores ISO 11620:2014, verificando sua consonância com as dimensões do modelo SERVQUAL, como mostramos as seguir, nos procedimentos metodológicos que delinearam a pesquisa.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é realizada a partir de técnicas e métodos aplicados em ocasiões diversas, sendo o meio mais eficaz para que se chegue até o conhecimento. Para Gil (2010, p. 1), "A pesquisa pode se definir como procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos". Nesse sentido,

> [...] é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos e técnicas de investigação científica. [...] desenvolve-se ao longo de um processo que envolve inúmeras fases, desde a adequação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados (Gil, 2010, p. 1)

Quanto aos procedimentos técnicos e meios de pesquisa, diante da delimitação do tema, problema e objetivos pertinentes ao trabalho, a fim de resultados satisfatórios, caracterizamos a pesquisa como bibliográfica ou levantamento bibliográfico e campo.

Primeiramente, fizemos a pesquisa bibliográfica ou levantamento bibliográfico acerca do assunto, ou seja, estudos dos publicados científicos que subsidiaram a pesquisa, em particular, a construção do referencial teórico, embasada em livros, periódicos, dissertações, teses, anais de eventos científicos em seus diversos formatos disponíveis.

De acordo com Andrade (2010, p. 128):

> O levantamento bibliográfico é uma etapa fundamental da pesquisa de campo. Além de proporcionar uma revisão sobre a literatura referente ao assunto, e possibilita a determinação dos objetivos, a construção das hipóteses e oferecer elementos para fundamentar a justificativa.

Em relação aos fins é de caráter descritivo, uma vez que apresenta concepções, expectativas e sugestões. Sobre essa tipologia de pesquisa, Triviños (2013, p. 125) salienta:

> Seu desenvolvimento surgiu como forte reação ao enfoque positivista nas ciências sociais. Suas bases teóricas, de tipo idealista, privilegiando a consciência do sujeito e entendendo a realidade social como construção humana, permitiram rápido desenrolar de seus princípios que, como os do positivismo, fugiam da crítica social e não buscavam as explicações.

Ainda na concepção do autor,

> Por isso, consideramos como válido o enfoque histórico social que, empregando ao método dialético, é capaz de assinalar as causas e as consequências dos problemas, suas contradições, suas relações, suas qualidades, suas dimensões quantitativas, se existem, e realizar da ação um processo de transformação da realidade que interessa (Triviños, 2013, p. 125).

Na percepção de Chizzotti (2006), a pesquisa qualitativa objetiva, em geral, provocar o esclarecimento de uma situação para uma tomada de consciência pelos próprios pesquisadores dos seus problemas e das condições que os geram, a fim de elaborar os meios e estratégias de resolvê-los. Certo da contribuição deste tipo de pesquisa, para ambas as partes (pesquisado e pesquisador), o autor a resume nas seguintes proposições:

> - o conhecimento conduz a uma ação, e a pesquisa pode ser uma oportunidade de formas os pesquisados a fim de que transformem os problemas que enfrentam;
> - os pesquisados têm uma capacidade potencial de identificar suas necessidades, formular seus problemas e organizar sua ação;
> - a eficácia desse processo de decisão depende da participação ativa dos envolvidos na descoberta de suas necessidades e na organização adequada dos meios para modificar as situações consideradas insatisfatórias (Chizzotti, 2006, p. 104).

Para a coleta de dados utilizamos o método *survey,* que se constitui na aplicação de questionários, com o intuito de coletar opiniões dos participantes. Para Cendón, Ribeiro e Chaves (2014) *surveys* são questionários capazes de coletar dados de uma amostra representativa de uma determinada população específica, descritos e analiticamente explicados.

Elaboramos dois questionários que corresponderam aos objetivos do trabalho, para o aplicado aos usuários, dentre os indicadores mostrados pela ISO 11620:2014, selecionamos aqueles que mais se adequaram para o desdobramento da pesquisa no momento, e as dimensões do modelo SERVQUAL, utilizadas para elaborar o questionário aplicado ao bibliotecário do Serviço de Referência.

Em relação à ISO 11620:2014, vale dizer que sua 3ª edição é composta por 52 indicadores, dos quais foram selecionados 7 (sete) para conduzir a pesquisa nas Bibliotecas (Quadro 4).

Quadro 4 – Indicadores utilizados

Indicadores ISO 11620:2014	Modelo SERVQUAL
B 1 - Recursos, acesso e infraestrutura B 1.1.1 - Disponibilidade de títulos B 1.3.3 – Horas abertas em comparação com a procura **B 2** – Uso B 2.3 - Instalações B 2.4 - Geral B 2.4.2 - Satisfação do usuário **B 3** – Eficiência B 3.3.1 – Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total B 3.3.2 – Taxa de preenchimento de resposta correta	Aspectos tangíveis ou Tangibilidade Responsabilidade ou Receptividade Segurança Empatia Confiabilidade

Fonte: Elaboração própria.

Para a estruturação do questionário aplicado aos usuários, usamos como base norteadora os modelos de Bezerra (2010) e Pimenta (2016). Quanto ao questionário aplicado ao Serviço de Referência, usamos as afirmativas do modelo SERVQUAL. Ressaltamos que, para realização da pesquisa, os respondentes foram cientificados por meio do Termo de Esclarecimento e Consentimento Livre para cessão do uso dos dados.

Constituiu universo da pesquisa 2 (duas) Bibliotecas Centrais de Universidades Públicas de São Luís - MA (doravante denominadas BC1 e BC2) e, como sujeitos, os usuários e bibliotecários concernentes ao Serviço de Referência das respectivas unidades.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para realização da coleta de dados visitamos as Universidades e suas respectivas Bibliotecas Centrais para verificar e mensurar os padrões de qualidade adotados. Para tanto, organizamos 2 (dois) questionários distintos, um para os usuários e outro direcionado aos bibliotecários responsáveis pelo atendimento no Serviço de Referência. Ao todo, em cada Biblioteca, foram aplicados 48 (quarenta e oito) questionários aos que as frequentaram (dias específicos de visitas, 21 e 22 de junho) e, aos bibliotecários, 3 (três). Em seguida codificamos as respostas e tabulamos os dados com os devidos cálculos numéricos e estatísticos.

Vale ressaltar que as informações obtidas, subsidiaram uma análise geral sobre a percepção dos usuários acerca dos serviços e produtos prestados pelas BC e também a dos bibliotecários do Serviço de Referência. Para o usuário verificou-se a partir das variáveis de 1 a 5, sendo 1 correspondente a Inadequado, 2 a Péssimo, 3 Regular, 4 Bom e 5 a Excelente e para o Serviço de Referência, usamos as variáveis (1) para discordo totalmente, com equivalência ao inadequado, (3) para neutro, opiniões que se encaixem no meio termo, correspondendo ao Regular e (5) para concordo totalmente, com equivalência ao Excelente.

Apresentamos a seguir os resultados referentes aos questionários aplicados aos usuários e bibliotecários.

5.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DAS BC1 E BC2

As variáveis analisadas junto aos usuários das BC1 e BC2 versaram sobre: identificação do participante no que tange sua natureza acadêmica, frequência à BC, sobre a disponibilidade de títulos, do horário de atendimento, das instalações, da satisfação do usuário com os serviços prestados pela Biblioteca e do comportamento do atendente para com o usuário.

Em ambas as Bibliotecas pesquisadas, todos os respondentes num total de 100%, eram alunos de graduação. Todos aqueles que se dispuseram a colaborar conosco, afirmaram que utilizam os serviços da Biblioteca na frequência apresentada de acordo com a Tabela 1.

Tabela 1 - Frequência do usuário à Biblioteca Central

	BC1		**BC2**	
Resposta	**Nº de participantes**	**%**	**Nº de participantes**	**%**
Sempre	16	33	16	33
Quase sempre	26	54	22	46
Poucas vezes	6	13	10	21
Nunca	0	0	0	0
TOTAL	**48**	**100**	**48**	**100**

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 1, mostra em porcentagens a frequência em que os usuários vão à Biblioteca, de acordo com as opções sugeridas no questionário aplicado. Observamos que em ambas a frequência (sempre), estão equiparadas em 33%, e que se somarmos as variáveis QS (quase sempre) e PV (poucas vezes) das duas, são iguais, totalizando 67%. Logo é visível que há uma convergência entre as BC. Podemos dizer que as Bibliotecas são frequentadas por seu respectivo público de forma equilibrada.

a) B 1.1.1 - Disponibilidade de títulos

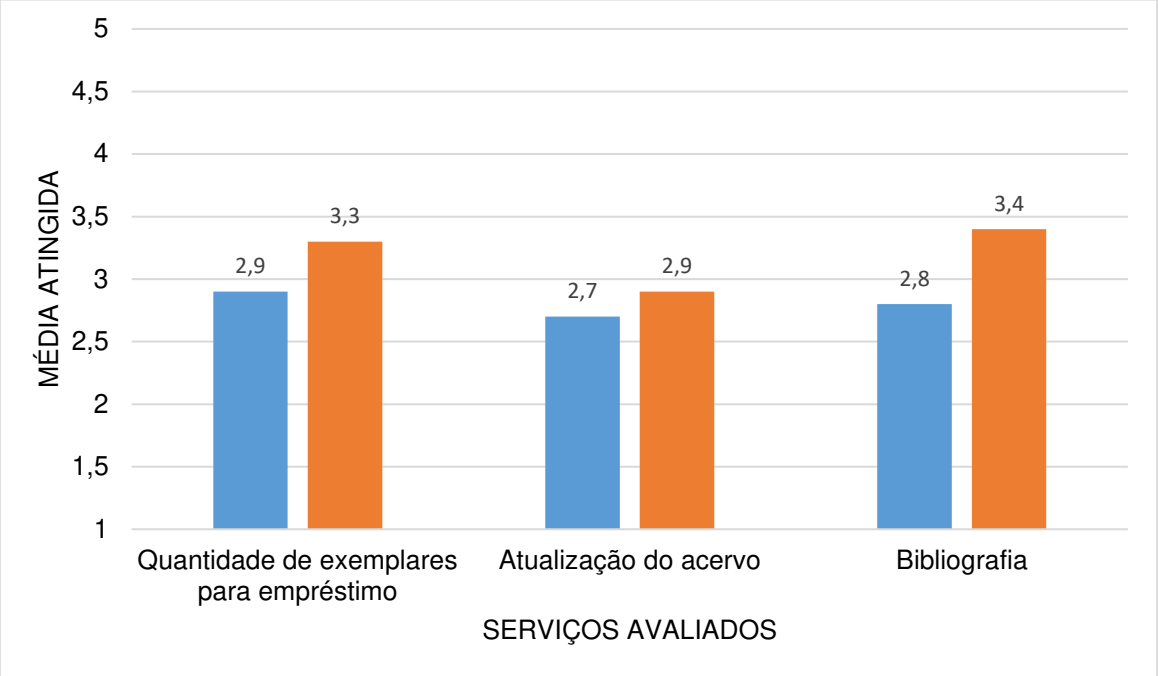
De acordo com ISO (2014), "Este indicador avalia em que medida os títulos de propriedade ou licenciados pela biblioteca estão efetivamente disponíveis para eventual demanda dos usuários". Neste sentido, buscamos avaliar os seguintes pontos: quantidade de exemplares para empréstimo, a atualização do acervo e se a bibliografia é suficiente aos olhos do usuário. A seguir apresentamos os resultados dos quesitos avaliados.

De acordo com Pimenta (2016, p.70) "A ISO 11620 aponta que a alta pontuação significa alta disponibilidade, e isso sugere que a biblioteca tem boa disponibilidade de exemplares por títulos em sua coleção, mostrando-se relevante no que tange ao acervo".

Os usuários foram questionados sobre sua satisfação em relação à quantidade de exemplares disponíveis para o uso, a atualização do acervo e se a Bibliografia disponível para o seu curso é suficiente. Quanto aos exemplares e sua suficiência a BC1 obteve uma média de 2,9 em uma escala de

satisfação. Em um contexto pouco mais animador, a BC2 resultou com uma média de 3,3, ou seja, tem seu acervo com atendimento de forma regular aos olhos do usuário (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Disponibilidade de títulos (BC1 e BC2)



Fonte: Elaboração própria.

Sobre a atualização do acervo disponível nas Bibliotecas, a BC1 obteve uma média de 2,7 o que deixa na faixa de péssimo, com uma evolução para o regular. A BC2, em termos de média, atingiu 2,9, o que a caracteriza como uma Biblioteca sem muitas novidades no acervo, ou seja, há pouca atualização. Embora em patamares diferentes, a diferença percentual é 0,2%, o que as coloca em posição igual.

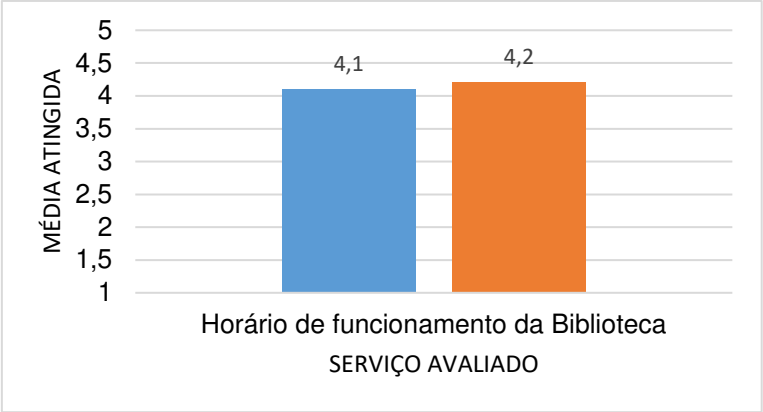
A Bibliografia disponível na biblioteca, e se atende ao usuário e seu respectivo curso, na opinião dos participantes, a BC1 apresentou média baixa, 2,8. A BC2 atingiu a média 3,4, o que representa uma média razoável, em relação à outra Biblioteca avaliada.

Se somarmos as variantes e dividirmos pelo total delas mesmas, veremos que a BC1 atinge uma média de 2,8 considerada baixa e, BC2, 3,2 neste indicador, representando uma diferença de 0,4 entre elas. O que nos leva a dizer que ambas dividem o mesmo patamar em relação à disponibilidade de títulos em seus acervos.

b) B 1.3.3 – Horas abertas em comparação com a procura

Este indicador propõe verificar o horário de funcionamento das Bibliotecas, e mensurar em que medida as horas que ficam abertas correspondem às necessidades dos usuários. Perguntamos seu grau de satisfação com o horário de funcionamento e apresentamos os resultados no Gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Horário de funcionamento (BC1 e BC2)



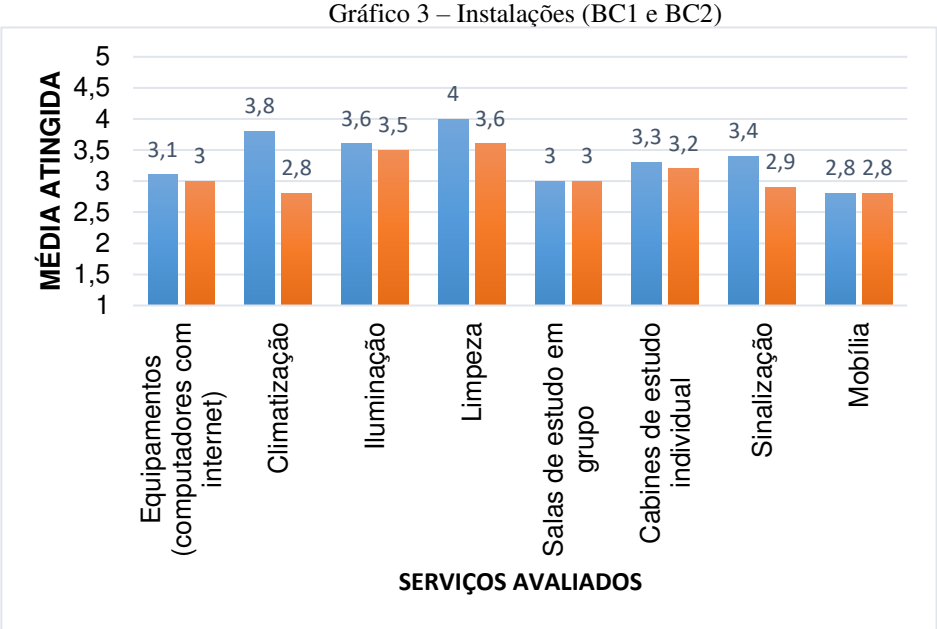
Fonte: Elaboração própria.

Neste quesito, as bibliotecas estão separadas por uma diferença de (0,1), o que não significa diferença entre elas. De acordo com a maioria dos participantes da BC1, a Biblioteca tem o horário de funcionamento, satisfatório, obteve uma média geral de (4,1) apontando que o seu horário de funcionamento agrada à maioria do seu público alvo. A BC2, atingiu a média (4,2) mostrando que os usuários também estão satisfeitos com o horário que podem ir à Biblioteca, cujo funcionamento aos sábados foi destacado como importante e positivo.

c) B 2.3 – Instalações

O indicador B2.3 da ISO 11620:2014 se encarrega de avaliar as instalações de uma biblioteca, bem como avaliar os lugares disponíveis ao usuário. Nesse contexto, questionamos aos usuários das Bibliotecas pesquisadas sobre o grau de satisfação em relação aos equipamentos disponíveis, bem como computadores com rede de Internet para uso, a climatização, a iluminação, a limpeza do ambiente, a sinalização, os espaços para estudo em grupo e individual e o mobiliário (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Instalações (BC1 e BC2)



Fonte: Elaboração própria.

A percepção do usuário em relação aos equipamentos da Biblioteca, observamos que ambas, ao olhar do usuário, não satisfazem às necessidades, uma vez que, na BC1, atingiu uma média de 3,1 em uma escala de satisfação, considerada regular. Na BC2, estes números não têm muita diferença, e na escala de satisfação os equipamentos da BC atingiu 3,0 o que equivale a regular.

Em relação à climatização, a BC1 atingiu uma média de 3,8, ficando entre o regular e bom. Na BC2, os dados mostram que o usuário está insatisfeito devido à média de 2,8, o que nos permite dizer que, nas suas percepções, a climatização é péssima.

Quanto à iluminação, percebemos uma melhora na média geral de cada Biblioteca avaliada. A primeira teve 3,6, ficando entre o regular e o bom. Na segunda, a média obtida foi de 3,5. Em relação à limpeza da Biblioteca como um todo ambas tiveram média respectiva de 4,0 e 3,6.

As Salas de Estudo em Grupo são de suma importância nas bibliotecas e ambas as investigadas obtiveram média 3,0. Consideramos que a disponibilidade de salas para estudo em grupo se apresenta de forma regular, o que ainda não satisfaz a demanda de usuário. Em relação à avalição das cabines disponíveis para estudo individual, a BC1, obteve média 3,3 e, BC2, 3,2.

Ao falarmos de sinalização, em ambas as instituições avaliadas, os usuários têm opiniões distintas, na primeira, avaliam como sendo uma boa sinalização, o que a deixou com média 3,4, considerando-a regular. Na segunda, os usuários alegaram a falta de placas de sinalizações simples, com a indicação dos setores, e avisos, como por exemplo, onde guardar os pertences, para adentrar ao acervo. Em termos de média, BC ficou com 2,9, caracterizando-a contar com péssimas sinalizações.

O mobiliário de acordo com os usuários de ambas as Bibliotecas, consideraram-no regular. Porém, partindo para as médias, ambas tiveram a mesma pontuação 2,8, o que as deixam em um grau de satisfação de péssima a regular.

No resultado da soma pela divisão do total de quantidade de afirmativas que compõem a variável instalações, observamos que a BC1, alcançou uma média de 3,3 e, BC2, 3,1. Portanto, podemos dizer que ambas estão regulares, necessitando de melhorias nesses quesitos.

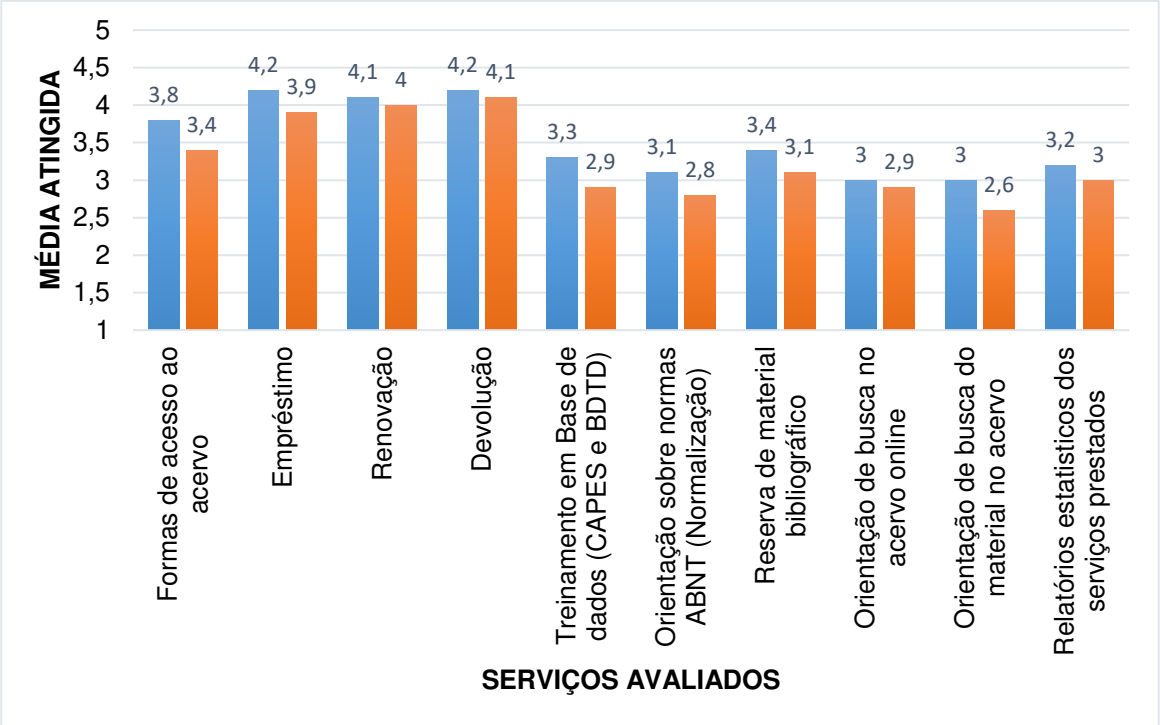
d) B 2.4.2 - Satisfação do usuário

Tal indicador, de acordo com a ISO 11620 (2014) “Avalia o grau de satisfação dos usuários com os serviços da biblioteca como um todo ou com diferentes serviços”. Na concepção de Almeida Júnior (2013, p. 44), “A satisfação ou não do usuário em relação aos serviços prestados está diretamente relacionada com o entendimento prévio que o usuário possui desses serviços incluído ele, as concepções sobre a prestação [...]”.

Lancaster (2004, p. 96) realça que “A medida da satisfação do usuário é a diferença entre as expectativas em relação ao serviço e o desempenho observado”. Diante disso, questionamos os usuários sobre sua satisfação em relação aos serviços: formas de acesso ao acervo, empréstimo, renovação, devolução, treinamento em bases de dados (Portal CAPES), orientação sobre o uso das

normas da ABNT (normalização), serviço de reserva de material, orientação sobre busca no catálogo online e orientação sobre busca de material do acervo, resultando nas informações visualizadas no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Satisfação do usuário (BC1 e BC2)



Fonte: Elaboração própria.

Em relação às formas de Acesso ao Acervo, o Gráfico 4 mostra que, considerando a Biblioteca física e o atendimento presencial e também os serviços online disponíveis, observamos que a BC1 possui em média 3,8, deixando-a entre o conceito regular e o bom. A BC2 teve média de 3,4 e também é considerada regular. Sobre o Serviço de Empréstimo, de acordo com os usuários participantes da pesquisa em ambas as Bibliotecas, o empréstimo é bom, portanto os satisfaz. E em uma escala de satisfação do usuário atingiram as médias de 4,2 e 3,9, respectivamente.

Em relação à Renovação, os resultados mostram que, em sua maioria, os usuários de ambas as Bibliotecas estão satisfeitos com o serviço. Na BC1, metade dos participantes (50%) consideram o serviço bom ou satisfatório, o mesmo ocorre na BC2, onde 52% dos respondentes afirmam que o serviço é bom. O que rendeu médias de 4,1 e 4,0, respectivamente. Neste sentido, o serviço de Renovação obteve um percentual de qualidade em ambos os ambientes.

O serviço de Devolução de acordo com as respostas dos usuários participantes, os resultados refletem a satisfação dos mesmos, quando as médias ficaram em 4,2 e 4,1, respectivamente.

O Gráfico 4 mostra que, sob o julgamento dos usuários na BC1, o serviço de Treinamento em Base de Dados merece uma média de 3,3, considerando-o como regular. Em contrapartida, a média da

BC2 foi 2,9 e, na faixa de médias, é considerado péssimo, colocando-a como uma Biblioteca que precisa melhorar a prestação do serviço aos usuários.

Sobre à Orientação no uso das Normas da ABNT, ou seja, sobre Normalização de Trabalhos Acadêmicos, de um modo geral, os resultados mostram que a BC1 atingiu a média 3,4, sobressaindo-se à média de 2,9 da BC2, demonstrando estarem insatisfeitos com o serviço.

O serviço de Reserva de Material Bibliográfico, de acordo com os dados resultantes da pesquisa (Gráfico 4), mostram uma média de 3,4 para a BC1, pois os usuários mostraram-se divididos. Enquanto que na BC2, com média de 3,1, apontou a necessidade de melhorias. Vale aqui ressaltar que, os problemas na qualidade do serviço de reserva é reflexo da disponibilização de títulos e exemplares. Uma vez que, com poucos exemplares para um determinado curso, por exemplo, é impossível suprir a demanda, levando em conta que é um dos principais serviços de uma biblioteca.

Quando questionados sobre o grau de satisfação sobre a orientação recebida na busca de material das estantes, 48% dos usuários da BC1 apontam-no como regular, o que em uma escala de satisfação obteve a média 3,0. Os usuários da BC2 alegaram que não recebem auxilio na busca do material nas estantes, representados por 40% dos participantes, deixando a biblioteca com uma média de 2,6 (péssimo).

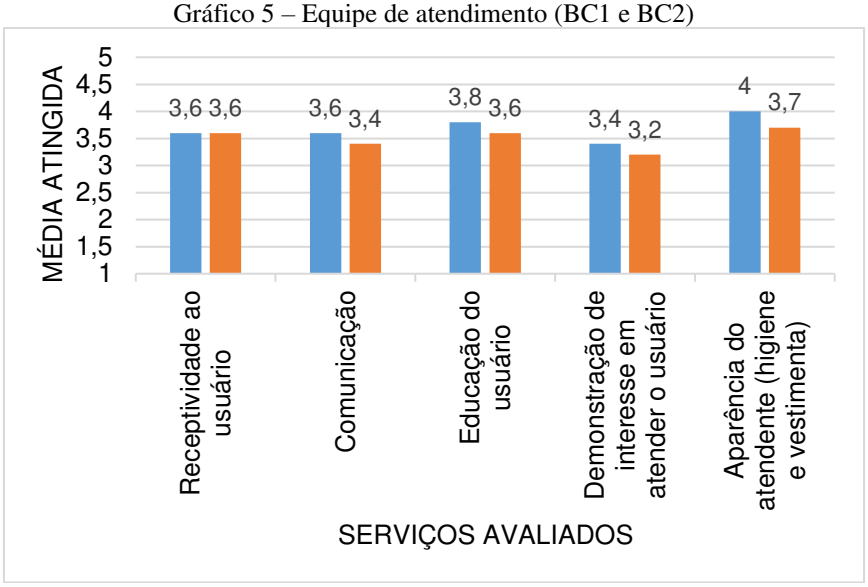
A principal reclamação dos usuários são os equipamentos disponíveis para consulta ao acervo, considerados de difícil manuseio. Numa escala de satisfação de 1 a 5, quando somadas as médias das afirmativas e divididas pelo total das mesmas, a BC1, atingiu uma média de 3,5, quanto à satisfação do seu usuário com os serviços prestados em questão, enquanto BC2 atingiu 3,2, e a diferença é de apenas 0,3. Desta forma, é perceptível que ambas estão de forma equiparadas.

e) B 3.3.1 – Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total

O Bibliotecário do Serviço de Referência é o portal de diálogo entre a Biblioteca e o usuário, ousamos dizer que é o representante das “relações públicas” do ambiente. A capacidade de o bibliotecário se comunicar com eficiência “[...] influi, em primeiro lugar, em sua compreensão da questão, bem como sua capacidade de transmitir uma resposta correta ao usuário” (Lancaster, 2004, p. 100).

De acordo com os resultados aqui mostrados, em relação à Receptividade do Atendente ao usuário percebemos que ambas as bibliotecas pesquisadas, obtiverem média 3,6, ou seja, o atendimento é considerado regular, conforme o Gráfico 5.

Gráfico 5 – Equipe de atendimento (BC1 e BC2)



Fonte: Elaboração própria.

Em comentários às perguntas e respostas emitidas, alguns usuários estenderam seus comentários manifestando o desejo de serem recebidos com sorrisos e boa vontade, pois alegam que muitas das vezes são atendidos por pessoas de mau humor. Quando questionados sobre como avaliam a comunicação do atendente, o Gráfico 5 mostra que a BC1 alcançou uma média de 3,6, o que representa um meio termo entre o regular e o bom. E a outra Biblioteca em relevo, aparece com a média 3,4, considerada regular. Os questionados alegaram que os atendentes quase não falam, ou só dizem o necessário.

Sobre a Educação e Gentileza dos atendentes sob o olhar dos usuários, esta é considerada Regular em ambas as Bibliotecas avaliadas, uma vez que a BC1 obteve média 3,8 e a BC2 atingiu 3,6. Quanto à Demonstração de Interesse em atender os usuários, as médias ficaram em 3,4 e 3,2, respectivamente. Os usuários reclamaram que, muitas vezes, a responsável pelo atendimento expressa pouca vontade em realizá-lo.

Quando falamos em aparência do profissional, ou seja, no tocante à higiene e vestes daqueles que estão à frente do atendimento, as médias foram 4,0 e 3,7 (BC1 e BC2) onde a primeira corresponde à bom, e a segunda se mostra entre o regular e o bom. O que demonstra, de que uma maneira geral o usuário ainda não está satisfeito com a aparência de quem lhe atende.

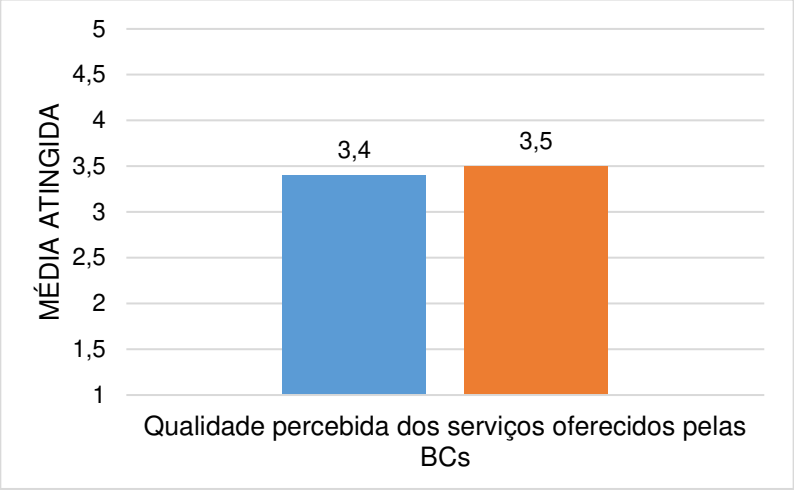
Verificamos com esses dados que a média total deste indicador, foi de 3,6 para a BC1 e 3,5 para a outra investigada, colocando-as nas mesmas condições, quanto ao grau de satisfação do usuário com o atendimento.

f) B 3.3.2 – Taxa de preenchimento de resposta correta

Na escala de satisfação de 5 pontos, ao serem questionados sobre se confiavam nas informações fornecidas pelas Bibliotecas, as médias não tiveram grande diferença, BC1 atingiu 3,8 e BC2, 3,6 (diferença de 0,2).

Indagamos os usuários, sobre a sua percepção da Qualidade da Biblioteca num contexto geral (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Qualidade percebida dos serviços oferecidos (BC1 e BC2)



Fonte: Elaboração própria.

Referente aos serviços prestados pelas Bibliotecas pesquisadas, de acordo com os dados coletados e mostrados no Gráfico 6, BC1 obteve média 3,4 e BC2 3,5, considerados atinentes ao conceito regular. A partir da média geral das respostas apresentadas, depreendemos que os usuários das Bibliotecas consideram os serviços recebidos como regulares e tais indicadores reforçam o imperativo de as instituições buscarem a melhoria contínua, base da qualidade na gestão de qualquer organização. Tal aspecto é enfatizado pela literatura da qualidade em Juran (1993) e ISO 9000 (2000), dentre outras.

Existem diversas razões para que os administradores de bibliotecas queiram fazer uma mensuração dos serviços oferecidos. Uma delas é situar

> [...] uma espécie de 'escala' para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento. Se depois disso forem introduzidas mudanças nos serviços, seus efeitos poderão então ser medidos em comparação com a marca anteriormente estabelecida (Lancaster, 2004, p. 11).

Após conhecermos os resultados sob a perspectiva dos usuários, usando a ISO 11620, apresentamos a seguir, os resultados concernentes ao Bibliotecário do Serviço de Referência, utilizando o instrumento SERVQUAL.

5.2 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS CENTRAIS

As variáveis analisadas junto aos bibliotecários do Serviço de Referência das BC foram avaliadas de acordo com assertivas do Modelo SERVQUAL. Os resultados de médias das dimensões

deram-se a partir da divisão da soma das médias das questões abordadas de cada dimensão, pela quantidade de questões das mesmas.

Apresentamos os resultados obtidos a partir das dimensões: Tangibilidade, Responsabilidade, Confiança, Segurança e Empatia.

a) Tangibilidade

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) asseguram que esta dimensão está atrelada às condições do ambiente, das instalações físicas, dos equipamentos e do pessoal e materiais de comunicação. De acordo com dados coletados por meio do questionário aplicado ao Serviço de Referência de cada Biblioteca, temos os resultados:

Tabela 2 - Tangibilidade

QUESTÕES ABORDADAS		MÉDIA ATINGIDA	
		BC1	BC2
Tangibilidade	1 A Biblioteca possui equipamentos modernos	3,0	3,0
	2 As instalações físicas da Biblioteca são visivelmente adequadas	3,0	3,6
	3 O espaço para estudo individual é adequado e suficiente	3,0	3,6
	4 O espaço para estudo em grupo é adequado e suficiente	4,0	3,6
	5 O ambiente da Biblioteca é silencioso, iluminado e arejado	3,0	3,0
	6 Os funcionários da Biblioteca são solidários/prestativos	3,6	3,6
	8 A Biblioteca é informatizada e a pesquisa (por título, autor etc.) é facilitada	4,3	5,0
	21 Os Funcionários da Biblioteca apresentam boa aparência (vestimenta e higiene)	5,0	4,3
	23 A Biblioteca tem computadores suficientes com Internet	3,6	2,3
MÉDIA DE TANGIBILIDADE		**3,6**	**3,5**

Fonte: Elaboração própria.

Como mostra a Tabela 2, em relação aos equipamentos, de acordo com o Serviço de Referência de ambas a Bibliotecas, a média atingida foi 3,0. O que equivale ao conceito regular, ou seja seus equipamentos não estão tão modernos.

Em relação às instalações, atingiram as médias, sobre Equipamentos modernos 3,0 e 3,0; instalações físicas 3,0 e 3,6, Sala de Estudo em Grupo 3,0 e 3,6; 3,0 iguais para Cabines para Estudo Individual 4,0) e 3,6, silêncio 3,0, Biblioteca informatizada e pesquisa facilitada no Catálogo com 4,3 e 5,0 e, se a biblioteca tem computadores suficientes com Internet 3,6 e 2,3.

De acordo com os dados, podemos dizer que, no que diz respeito à tangibilidade, as médias foram 3,6 e 3,5. Se comparamos as médias das assertivas dos Bibliotecários com as utilizadas para conhecer a média de satisfação do usuário, quando questionados sobre, disponibilidade de títulos, e instalações da BC, as médias ficaram em torno das mesmas obtidas nesta dimensão, variando de 3,0 a 4,0, ou seja, do regular ao bom. Neste sentido, é clara a evidência de que as Bibliotecas em questão precisam passar por ajustes, no que tange às suas instalações, mobília e equipamentos.

b) Confiabilidade

Tal dimensão de acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), mensura a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão, vale também para as atividades de retaguarda, como a elaboração de contas e manutenção dos registros. A Tabela 3 mostra as médias das assertivas que compõem esta dimensão.

Tabela 3 - Confiabilidade

	QUESTÕES ABORDADAS	MÉDIA ATINGIDA	
		BC1	BC2
Confiabilidade	9 A Biblioteca fornece os serviços em tempo adequado	3,0	5,0
	10 Os serviços da Biblioteca se coadunam com as demandas/expectativas dos usuários	3,6	4,3
	11 A Biblioteca mantém seus registros atualizados	3,6	3,6
	12 Os serviços de consulta e empréstimo são confiáveis	4,3	5,0
	25 A Biblioteca funciona exatamente nos horários divulgados	5,0	5,0
	26 A Biblioteca adota Normas de qualidade (Padrões internacionais / nacionais)	2,3	3,6
MÉDIA DE CONFIABILIDADE		**3,6**	**4,4**

Fonte: Elaboração própria.

Para Lancaster (2004) A eficiência do bibliotecário é um fator importante, pois quanto mais rápido encontrar respostas para as questões, mais tempo podem dedicar às que fogem da rotina. Também deve ser cuidadoso na transmissão das respostas aos usuários.

A satisfação no que diz respeito ao fornecimento de serviços em tempo adequado, na perspectiva dos Bibliotecários, atingiram as respectivas médias 3,0, considerada como regular, e 5,0, portanto, consideram realizar suas tarefas em tempo hábil, com diferenças entre as BC de 2,0. Em relação aos horários, quando questionados se a Biblioteca opera em horários convenientes para todos os usuários e se funcionam exatamente como divulgam, as médias para ambas as questões foram 5,0 e 5,0 nessa ordem para BC1 e BC2, indicando que consideram os horários adequados e suficientes.

Comparando com as médias atingidas dos mesmos quesitos ou concernentes, pelos usuários, as médias se apresentaram entre o Bom e Excelente ao apresentarem na escala de satisfação médias 4,1 e 4,2 respectivamente. Quando questionados se os serviços da Biblioteca de coadunam com as demandas/expectativas dos usuários, os resultados obtidos mostram que BC1 atingiu média 3,6, o que a qualifica como regular e BC2, média 4,3, considerada entre os conceitos bom e excelente. Quando o questionamento é sobre normas de qualidade, e se a instituição as adota, as médias não são tão animadoras, onde a primeira atinge 2,3, portanto classifica-se entre o péssimo e o regular e a segunda 3,6, ficando entre o regular e o bom.

Na dimensão Confiabilidade, a BC1 obteve média 3,6, considerada regular na confiabilidade percebida pelo Serviço de Referência. A BC2, conferiu a média 4,4, ficando entre o bom e excelente.

c) Responsabilidade

A responsabilidade, de acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 117) trata-se de "[...] auxiliar os usuários e fornecer o serviço prontamente".

A Tabela 4 apresenta as médias atingidas pelas assertivas da dimensão em questão.

Tabela 4 - Responsabilidade

	QUESTÕES ABORDADAS	MÉDIA ATINGIDA	
		BC1	BC2
Responsabilidade	7 Os livros e demais materiais de estudo são facilmente encontrados nas estantes	3,6	3,6
	15 A Biblioteca consulta os usuários sobre suas necessidades informacionais	1,6	2,3
	16 A Biblioteca apresenta Relatórios de serviços prestados (estatísticas de uso)	3,0	3,6
MÉDIA DE RESPONSABILIDADE		**2,7**	**3,1**

Fonte: Elaboração própria.

Quando avaliado sobre a disposição do material nas estantes e sua organização, de acordo com as respostas dadas pelos bibliotecários participantes, as médias de ambas as Bibliotecas foram iguais (3,6), o que as considera em uma escala de satisfação entre o regular e o bom.

Para Lancaster (2004, p. 85):

> Mesmo que um livro esteja na 'estante', isso não garante que o usuário irá encontrá-lo. Pode acontecer que ele esteja fora do lugar, ou o usuário não o perceba devido a uma multiplicidade confusa de sequências de estantes, porque as estantes não estão adequadamente sinalizadas, ou devido a condições físicas.

No tocante à variável, se há uma consulta ao usuário sobre sua satisfação quanto aos serviços prestados, as médias foram preocupantes, 1,6 e 2,3, em relação à primeira, entre o inadequado e o péssimo, e a segunda entre o péssimo e o regular. Em relação à apresentação de relatórios, as médias foram 3,0 e 3,6, respectivamente, classificando-as como regular, e sobre a satisfação do usuário, atingiram as médias 3,0 e 3,6, ou seja, regular.

Em relação à Responsabilidade, as médias foram 2,7 e 3,1. A primeira refere-se à BC1, e de acordo com a escala de satisfação, encaixa-se na variante péssimo. A BC2 perfez média da variante regular.

d) Segurança

Para Davis, Aquilano e Chase (2001, p. 151), a segurança "[...] refere-se à isenção de qualquer perigo, risco ou problema. É a dimensão particularmente importante para a qualidade do serviço profissional". Na Tabela 5 podem ser visualizadas as médias atingidas por essa dimensão.

Tabela 5 - Segurança

	QUESTÕES ABORDADAS	MÉDIA ATINGIDA	
		UFMA	UFMA
Segurança	17 Os funcionários da Biblioteca conhecem bem o acervo	3,6	4,3
	18 Os usuários estão satisfeitos com o serviço da Biblioteca	3,0	3,6
	19 Os usuários confiam nas informações dadas pelos funcionários da Biblioteca	3,0	5,0
	22 Funcionários da Biblioteca têm apoio técnico e institucional para executar bem as tarefas	3,0	3,6
MÉDIA DA SEGURANÇA		**3,1**	**4,1**

Fonte: Elaboração própria.

O Atendimento é a chave de qualquer organização e em relação à confiança nos serviços, a BC1 alcançou a média 4,3 e, BC2, 5,0. Nesse caso, ambos os representantes das Bibliotecas as consideram excelente, de total confiança.

De acordo com o Serviço de Referência, no que tange à Segurança nos serviços prestados, a BC1, precisa melhorar as rotinas e buscar alternativas para melhorar a média de 3,1, que a considera regular. A BC2, atingiu a média 4,1 equivalente a bom, na escala de 5 pontos.

Corroboramos da concepção de Lancaster (2004, p. 100) que ressalta: “A capacidade de o bibliotecário se comunicar com eficiência influi, em primeiro lugar, em sua compreensão da questão, bem como sua capacidade de transmitir uma resposta correta ao usuário”.

e) Empatia

Refere-se ao respeito, à consideração e ao comportamento amigável de quem está em contato com o cliente (Davis; Aquilano; Chase, 2001). Os resultados na BC1 e BC2 foram:

Tabela 6 - Empatia

	QUESTÕES ABORDADAS	MÉDIA ATINGIDA	
		BC1	BC2
Empatia	13 Os funcionários da Biblioteca atendem os usuários imediatamente à demanda	3,6	5,0
	14 Os funcionários da Biblioteca ajudam os usuários em suas demandas	4,3	4,3
	20 Os funcionários da Biblioteca são gentis e educados	3,6	3,6
	24 A Biblioteca opera em horários convenientes para todos os usuários	5,0	5,0
MÉDIA DA EMPATIA		**4,1**	**4,4**

Fonte: Elaboração própria.

As questões 13, 14 e 20 dizem respeito ao Serviço de Referência das Bibliotecas. Almeida Júnior (2013, p. 54) ressalta-o como a

Interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação bibliotecário/usuário, é tipicamente o processo de referência.

Após conhecermos as médias de cada dimensão do Modelo SERVQUAL e as médias de acordo com a ISO 11620:2014, podemos dizer que ambas as Bibliotecas, necessitam de mudanças, pois os resultados expressam claramente que há lacunas a serem reparadas uma vez que os serviços não atingem suas reais expectativas, tanto ao ver do usuário como o dos Bibliotecários do Serviço de Referência. Percebemos que, apesar da percepção do profissional, de que é preciso melhorar, há uma certa acomodação em relação à qualidade inerente aos serviços oferecidos, uma vez que, em ambas as Bibliotecas não existem instrumentos que mensurem sua qualidade.

Em relação às insatisfações, a partir dos dados obtidos, podemos citar entre as reivindicações dos usuários das Bibliotecas investigadas (Quadro 7).

Quadro 7 – Reinvindicações dos usuários

BC1	BC2
Atualização do acervo; Melhorias no mobiliário; Estender horário de atendimento; Melhor controle das salas para estudo em grupo, para que não sejam usadas individualmente; Melhor organização do acervo; Deveria ter mais tomadas para uso na BC.	Atualização do acervo; Melhoria na climatização do salão de estudo; Melhorias do mobiliário; Sinalizações dos setores; Manutenção dos banheiros, pois ficam perto do salão de leitura.

Fonte: Elaboração própria.

Com os resultados obtidos em ambas as Bibliotecas, percebemos a insatisfação do usuário em algumas assertivas, nas quais através de comentários, esses, reivindicaram melhorias.

Para Leitão (2005) é importante que os administradores, assim como todos que trabalham em bibliotecas, devem ter sempre em mente que o valor dado a uma informação estará sempre ligado à necessidade daquele que está procurando, pois a missão da biblioteca é garantir êxito a essa busca, seja permitindo o acesso ao material, seja orientando onde o usuário poderá localizá-lo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao efetivar os comentários finais sobre a investigação, retomamos o problema inicial que versou sobre: As Bibliotecas das 2 (duas) Universidades Públicas desenvolvem ações para primazia da qualidade no atendimento das necessidades dos clientes?

Nessa linha, o objetivo geral visou analisar as Bibliotecas Centrais de 2 Universidades Públicas a fim de avaliar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos sob a ótica do usuário e do bibliotecário do Serviço de Referência. E, por objetivos específicos:

a) selecionar indicadores da ISO 11620:2014 e do modelo SERVQUAL para avaliar o desempenho das Bibliotecas;

b) conhecer a percepção dos usuários e do bibliotecário sobre a qualidade dos serviços e produtos prestados pelas Bibliotecas.

Após a coleta e explanação dos dados coletados junto aos usuários e bibliotecários do Serviço de Referência, a pesquisa nos levou à conclusão que, em relação à disponibilidade de exemplares, ambas deixam a desejar, e consideradas não satisfatória às demandas do usuário.

No tocante à organização do acervo e facilidade de localização dos documentos, ambas atingiram média entre regular e bom. Na BC1, a principal queixa dos usuários é a bagunça oriunda do "esconder" livros, dificultando a localização. Sobre a atualização do acervo, ambas ficaram entre o péssimo e regular, pois de acordo com os usuários, os acervos estão "velhos", ou seja, não há novas aquisições, não há novidades. Entretanto, na concepção do Serviço de Referência, ambas as médias ficaram entre o regular e o bom, pois os profissionais acreditam sim, que o acervo tem sua atualização devida, dentro dos patamares possíveis.

Quanto ao horário de atendimento das Bibliotecas, tiveram médias consideradas satisfatórias pelos usuários e bibliotecários. Em relação às instalações, as 2 (duas) bibliotecas, mostram-se com problemas, principalmente no que diz respeito à mobília, pois usuários reclamam que as cadeiras são desconfortáveis e mau conservadas, e que às vezes são insuficientes. Referente aos equipamentos, como por exemplo, computadores com acesso à Internet, vale ressaltar que a BC1, não o disponibiliza. Oferece apenas lugares para que o aluno utilize seu próprio computador *(notebook* etc.). A BC2 disponibiliza máquinas para uso, que funcionam como um sistema de *lan house,* onde cada usuário tem direito a 1 (uma) hora, podendo ser acrescida caso não haja espera, e tal operação é controlada do balcão pelos atendentes.

Quanto à climatização, a BC1, é considerada entre regular e bom, pois disponibiliza salão com ar condicionado, o que não ocorre na BC2 e os usuários reclamam do calor. Sobre a sinalização, as principais reclamações vieram dos usuários da BC-UEMA, pois a Biblioteca não tem quase nenhuma sinalização, pois se resume à de extintores de incêndio e placas de pedido de silêncio. Então, os usuários apontam que não há sinalização adequada para os com pleno uso de suas capacidades físicas e tampouco, para portadores de necessidades especiais, como piso tátil, por exemplo, ou equipamentos capazes de realizar a integração dessas pessoas.

Em relação ao atendimento, a pesquisa com os usuários de ambas as Bibliotecas, apontaram médias entre regular e bom, o que de certa forma, mostra uma tímida satisfação do usuário, porém como todo serviço precisa de melhorias, por exemplo, que os atendentes sejam mais cordiais e atenciosos, percepção de que por vezes os atendentes os recebem de mau humor ou nem sequer lhes olha no rosto.

Sobre a confiança, podemos dizer que a partir dos dados coletados, os usuários confiam nos serviços e produtos prestados por suas respectivas Bibliotecas. Porém ainda existem lacunas, que a

biblioteca como formadora de opiniões precisa rever, como por exemplo, as informações sobre o que faz em prol do usuário. Em relação à BC1, mediante a pesquisa de observação, foi possível perceber que os seus gestores têm se esforçado para alertar os usuários acerca dos acontecimentos e informá-los sobre os serviços e produtos prestados, uma vez que disponibiliza essas informações em seus murais. Uma recente inovação da Biblioteca, e acreditamos ser totalmente válida, é a instalação de uma TV, programada com *slides* sobre atividades desenvolvidas, onde o usuário pode, por exemplo, ver o tutorial de como renovar seus empréstimos, ou acessar o catálogo *online*.

No que tange às dimensões: tangibilidade, responsabilidade, segurança, empatia, e confiabilidade, existem lacunas, pois as médias mostram que as Bibliotecas não atingem as reais expectativas, tanto ao ver do usuário como no olhar dos próprios Bibliotecários do Serviço de Referência.

Analisando os resultados dos indicadores investigados, mediante suas médias, é possível afirmar que quanto à tangibilidade e suas afirmativas, o ambiente de ambas as Bibliotecas precisam passar por melhorias, no caso da BC2, é necessário que se reveja a iluminação no salão de leitura e sinalização em geral. E uma sugestão seria que todos os funcionários usassem fardas e/ou crachá para melhor identificação.

Acerca da responsabilidade, observamos que em relação ao horário de atendimento, há satisfação, pois na percepção dos participantes de ambas as Bibliotecas o mesmo atende a todos, uma vez que funciona nos três turnos, mas no caso da BC1 houve a sugestão de funcionamento aos sábados, mesmo que por um turno.

Sobre a segurança, é possível dizer que, em ambas as Bibliotecas, os funcionários procuram realizar seu trabalho e transmitir segurança ao usuário. A empatia e suas afirmativas, de acordo com as médias sobre os serviços que a compõem, pode-se dizer que no que tange ao relacionamento entre usuário e atendente o mesmo ocorre de forma cordial, porém com algumas ressalvas, como por exemplo, a indicação de que os atendentes demonstrem mais entusiasmo em atender o usuário. Sobre a confiabilidade, a pesquisa demonstrou que os bibliotecários conhecem o acervo e suas funções e buscam passar confiança aos usuários a partir das informações emitidas.

A partir dessa análise, é possível dizer que ainda não há uma aplicação efetiva das ferramentas de qualidade nos serviços de ambas as Bibliotecas, pois quando questionados sobre se há uma mensuração da satisfação do usuário, os Bibliotecários da BC1 afirmaram que não existe um instrumento de mensuração. Defendemos que é de suma importância, que a Biblioteca elabore seu instrumento de mensuração da qualidade dos serviços e produtos desenvolvidos pois, é necessário ouvir quem utiliza, para trabalhar com a perspectiva de melhoria contínua, como um ciclo de mudanças. Tal destque é feito na Trilogia de Juran (1993) - planejamento da qualidade; controle da qualidade e

melhoramento da qualidade e Barbosa e Franklin (2011, p. 119) ao destacarem que “Para se manter um serviço de qualidade faz-se necessário que se conduza a avalição periódica dos serviços prestados”.

Com os resultados, observamos que as duas passam praticamente pelos mesmos problemas, quando falamos em investimentos, recursos humanos e a adequação às mudanças ocorridas com as tecnologias. Cabe apontar que por serem da esfera pública, necessitam de olhares atentos da gestão pública para que acompanhem o desenvolvimento da universidade, fazendo sua função de apoio ao seu crescimento.

Neste contexto, enfatizamos, a partir do estudo em relato, que as Bibliotecas investigadas, de certa forma, deixam a desejar na prestação dos serviços e produtos, e precisam passar por melhorias que adequem às necessidades de seus usuários. E concluímos que há necessidade de mudanças e despertar para a importância do fator qualidade de serviços nas organizações em tela. É preciso que se entenda o que está faltando nas Bibliotecas, para compreender as atitudes dos usuários, uma vez que estes fazem parte de um público bem específico, que realiza pesquisas direcionadas à sua área de atuação, o que o torna mais exigente e sempre querendo inovações no seu campo do saber. Logo há necessidade de a Biblioteca Universitária ter serviços e produtos sempre atualizados visando o que o público necessita.

Com esta pesquisa esperamos contribuir com outras futuras relacionadas ao assunto, principalmente para aqueles que desejam trilhar pelos caminhos da Gestão da Qualidade em Bibliotecas Universitárias.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2013.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ANTÓNIO, Nelson; TEIXEIRA, António; ROSA, Álvaro. **Gestão da qualidade**: de Deming ao modelo de excelência da EFQM. Lisboa: Silabo, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **NBR ISO 9004**: gestão para o sucesso sustentado de uma organização: uma abordagem da gestão da qualidade. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **NBR ISO 9001**: sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FRANKLIN, Sérgio. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. *In*: LUBISCO, Nídia M. (org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BEZERRA, Neiliane Alves. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias segundos usuários discentes**. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

CALARGE, Felipe Araújo. **Visão sistêmica da qualidade**: a melhoria de desempenho da organização direcionada pela qualidade. São Paulo: Art Liber Editora, 2001.

CARVALHO, Marly Monteiro de. Histórico da gestão da qualidade. *In*: PALADINI, Edson Pacheco *et al*. (org.). **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2. ed. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2012.

CENDÓN, Beatriz Valadares; RIBEIRO, Nádia Ameno; CHAVES Consuelo Joncew. Pesquisas de *Survey*: análise das reações dos respondentes. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 24, n. 3, p. 29-48, set./dez. 2014. Disponível em: http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article.download/19963/12693. Acesso em: 28 jul. 2017.

CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, 2014. Disponível em: http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/15631. Acesso em: 22 mar. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci.**

Inf., Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: revista.ibict.br/ciinf/article/view/91/938. Acesso em: 27 dez. 2017.

CUNHA, Murilo Bastos da; DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v .1, n. 47, p. 100 -143, set. 2016.

DAVIS, Mark M.; AQUILANO, Nicholas J.; CHASE, Richard B. **Fundamentos da administração da produção**. 3. ed. Porto Alegre: Bookmam Editora, 2001**.**

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário da língua portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2010.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira; Brasília, DF: INL, 1980.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 7. ed. Porto Alegre: AMG, 2014.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ci/a/yq6Q4ppQdWWLr6g7mfqjvWH/?format=html&lang=pt . Acesso em: 28 jul. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

ISO. **ISO 11620:2014 (E)**: information and documetation: library performance indicators. 3. ed. Switzerland: ISO, 2014. Disponivel em: https://www.iso.org/obp/#iso:std:11620:ed-3.v1:en. Acesso em: 7 abr. 2017.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. Avalição qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LOBO, Renato Nogueirol. **Gestão da qualidade**. São Paulo: [*s. n.*], 2010.

LONGO, Rose Mary Juliano. Gestão da qualidade: evolução, conceitos e aplicação na educação. *In*: SEMINÁRIO GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO: em busca de excelência, 1996, Brasília, DF. **Anais eletrônicos** [...]. Brasília, DF: IPEA, 1996.

Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view =article&id=3552&Itemid=1. Acesso em: 22 jun. 2017.

LUNA, Sérgio Vasconcelos de. **Planejamento da pesquisa**: uma introdução. 2. ed. São Paulo: EDUC, 2013.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **A função gerencial na biblioteca universitária**. [*S. l.*: *s. n.*], 2000. Disponível em:

http://repositorio.uff.br/jspui/bitstream/1/76/1/Fun%C3%A7%C3%A3o%20 gerencial.pdf. Acesso em: 25 abr. 2017.

MARSHALL JUNIOR, Isnard *et al*. **Gestão da qualidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da Administração**: da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MENDONÇA, Ana Waleska P. C. A universidade no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, p.131-194, maio/ago. 2000. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n14/n14a08. Acesso em: 20 jan. 2017.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf. Acesso em: 27 maio 2017.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos *et al*. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Inf**. & **Inf.**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2013. Disponível em: http:www.uel.br/revistas/informação. Acesso em: 20 jan. 2016.

PEREIRA, Alcimar Franco de Oliveira. **Qualidade da prestação de serviço da administração de condomínio**: uso da ferramenta SERVQUAL. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) − Unidade de Ensino superior Dom Bosco, São Luís, 2013.

POMBAL, Bruno Miguel Oliveira. **Gestão da eficiência em Serviços de Documentação e Informação.** Dissertação (Mestrado em Engenharia Informática) − Universidade de Engenharia do Porto, Porto, 2009.

PIMENTA, Elaine Cristina Tomáz. **Desempenho de uma Biblioteca Universitária Baseada em Indicadores da ISO 11620**: ações para Melhoria do Desempenho e da Qualidade dos Serviços Prestados. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) − Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2016.

PIMENTA, Elaine Cristina Tomáz; COELHO JÚNIOR, Thalmo de Paiva. O uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2016, Manaus. **Anais** [...]. Manaus: UFAM, 2016.

REIS, Marivaldina Bulcão. **Biblioteca Universitária e a disseminação da informação**. 2008. 260 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. Biblioteca universitária: acesso a informação e conhecimento. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais** [...]. Gramado: UFRGS, 2012.

SILVA, Patrícia Roberta Sampaio; PESO, Rogério Carrasco. Qualidade total. In: BALLASTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda (coord.). **Administração da qualidade e da produtividade**: abordagens do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001. cap.4, p. 165-230.

SILVA, Sueli Maria Goulart. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos organizacionais. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: http://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/viewFile/342/264. Acesso em: 27 maio 2017.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superio**r. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) − Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, jan. /mar. 2001. Disponível em: http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br. Acesso em: 27 maio 2017.

VOLPINI, Rita de Cássia Lima. Qualidade e a nova ISO 9000. In: BALLASTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda (Coord.). **Administração da qualidade e da produtividade**: abordagens do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001.

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2013.