



## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DA FZEA-USP

**Girlei Aparecido de Lima<sup>1</sup>, Marcelo Roberto Dozena<sup>2</sup>, Cláudio Fernando Germano Ramos<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Bibliotecário – Chefe da Seção Técnica de Atendimento ao Usuário - Serviço de Biblioteca e Informação da FZEA-USP, Pirassununga, SP

<sup>2</sup>Bibliotecário – Diretor Técnico - Serviço de Biblioteca e Informação da FZEA-USP, Pirassununga, SP

<sup>3</sup>Técnico de Documentação e Informação - Serviço de Biblioteca e Informação da FZEA-USP, Pirassununga, SP

### Resumo

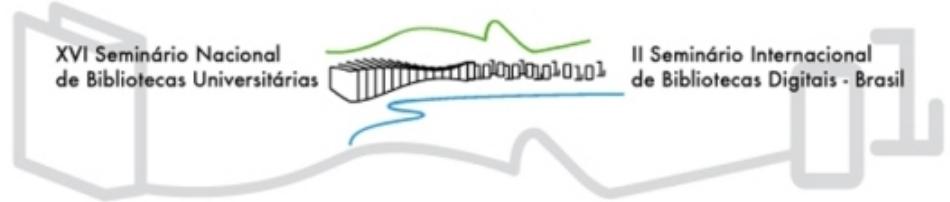
A necessidade de se conhecer a percepção do usuário no tocante à satisfação dos produtos e serviços oferecidos, levou o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) da USP a desenvolver um Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ). Esse programa foi aplicado à todas as bibliotecas do SIBi, no entanto, esse trabalho abordou apenas os resultados coletados na Biblioteca da Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos (FZEA-USP) no PAQ 2007 e PAQ 2009 e analisou se houve aumento ou não na satisfação dos usuários nesse intervalo de tempo. A coleta de dados se deu através da aplicação de questionários. Foram comparados 15 itens e chegou-se à conclusão de que houve um aumento na satisfação em cinco itens, cinco deles praticamente mantiveram-se estáveis, e em outros cinco itens a Biblioteca da FZEA não excedeu às expectativas dos seus clientes. Foram analisados um a um, buscando conhecer razões e motivos que levaram à esses indicadores.

**Palavras-Chave:** Avaliação da qualidade. Serviços de informação. Percepção do usuário. Biblioteca universitária.

### Abstract

The necessity of knowing the user's perception regarding the satisfaction of products and services did the USP Integrated Library System (SIBi) to develop a Quality Assessment Program (PAQ). This program was applied to all libraries of the SIBi, however, the study approached only the results collected at the Library of Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos (FZEA-USP) in PAQ 2007 and PAQ 2009 and examined whether there was increase or not on users' satisfaction in that time. Data collection was done by using questionnaires. Fifteen items was compared and it was concluded that there was an increase in satisfaction in five items; five of them remained practically stable; and about five items the FZEA Library did not exceed its customers' expectance. Each of these items was analyzed to know the reasons and motives for the presented indicators.

**Keywords:** Quality assessment. Information services. User perception. University library.



## 1 Introdução

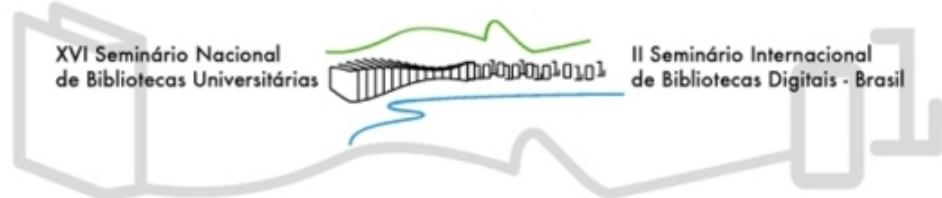
A importância de se conhecer as reais necessidades dos usuários das bibliotecas universitárias tem suscitado muitas pesquisas e diagnósticos entre os profissionais da informação. Os usuários de biblioteca estão cada vez mais exigentes, e este é um fator positivo, pois não basta apenas oferecer produtos e serviços, é necessário saber se esses são importantes para os usuários e se há qualidade no oferecimento dos mesmos.

Para identificar se há qualidade, é necessário conhecer as expectativas dos usuários, também chamados de clientes, pois quanto mais se aproximam dessas expectativas, maior qualidade esses serviços contém (SAMPÃO et al., 2004, p. 143). Assim sendo, foi desenvolvido pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi-USP) o PAQ – Programa de Avaliação da Qualidade. Esse programa teve sua primeira etapa em 2002 e identifica a percepção dos usuários das bibliotecas de diferentes Faculdades, Escolas e Institutos da Universidade de São Paulo com o objetivo de analisar o grau de satisfação do usuário com a prestação de serviços oferecidos.

O presente trabalho tem como objetivo avaliar os dados coletados no PAQ 2007 e PAQ 2009 referente à Biblioteca da Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos da Universidade de São Paulo (FZEA-USP) e averiguar se houve um aumento ou não na satisfação dos usuários nesse intervalo de tempo.

## 2 Revisão de Literatura

Embora várias denominações para as teorias da qualidade possam ser encontradas na literatura, todas elas, em última análise, devem sua gênese à evolução do pensamento teórico da ciência administrativa que, a partir de um determinado momento, buscou considerar o ambiente no qual as tomadas de decisão deveriam ocorrer, e desta forma, adequar o processo de administração às características do momento histórico e às suas particularidades e às peculiaridades



de sua clientela (VERGUEIRO, 2002, p.19).

Atender as necessidades do cliente de modo eficaz é, nos dias atuais, uma meta a ser buscada e alcançada por todas as organizações, sejam públicas ou privadas. Como primeiro passo para alcançar essa satisfação, é definir a Qualidade como um processo amplo, de responsabilidade de todos na organização.

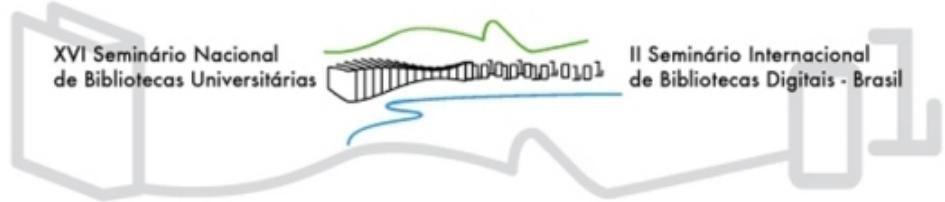
Segundo Moreira (1996), para medir a qualidade, primeiro é necessário identificar as características que um serviço deve apresentar para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, pois qualidade é um fenômeno multifacetado.

Para melhorar o processo, segundo a Fundação para o Prêmio Nacional de Qualidade (1995), é preciso averiguar a satisfação do cliente interno com relação a: valorização das experiências, valorização do conhecimento, necessidades dos seus serviços, comportamento com o trabalho em equipe, investimento nas pessoas, processo de melhoria contínua, educação e treinamento compatíveis com o plano da Instituição, ambiente e clima de trabalho propício ao bem-estar e desenvolvimento de todos os funcionários.

A qualidade percebida por um serviço pode ter duas dimensões: a dimensão técnica e a dimensão funcional. A dimensão técnica está relacionada com o resultado do processo que produz um determinado serviço. A dimensão funcional está relacionada ao processo de produção do serviço, ou seja, como o cliente recebe e vivencia o serviço (GRÖNROOS, 1995).

A avaliação das atividades de uma Unidade de Informação não é apenas um exercício teórico, mas um instrumento fundamental para a gestão. Antes de iniciar qualquer estudo ou pesquisa, é necessário conhecer o cliente, suas expectativas e perguntar o que deve ser melhorado, enfim, estar em constante comunicação com o mesmo.

Segundo Beluzzo e Macedo (1993, p.124), o interesse pela qualidade em serviços de informação surgiu como resultado da preocupação com a questão do treinamento de recursos humanos em bibliotecas universitárias. Gerir pessoas compreende um fator importantíssimo nas Unidades de Informação, uma vez que



essas lidam diretamente com os clientes.

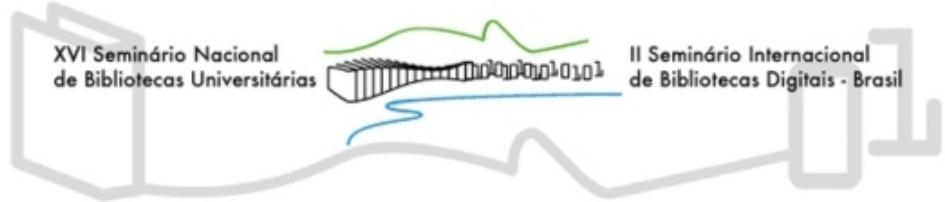
As pesquisas devem ter uma estrutura adequada que possam fornecer todas as informações possíveis relacionadas à Instituição e aos produtos que oferecem, pois a informação é um fator imprescindível para impulsionar o desenvolvimento da sociedade, constituindo-se em um insumo de fundamental importância de geração do conhecimento que, por sua vez, possibilitará de modo eficiente a satisfação das diversas demandas da população (AMARAL, 1995, p.221).

Em virtude da interação do cliente não só com o produto recebido, mas com o próprio processo de realização do serviço é primordial a disposição de conhecer o que pensa o cliente, ou seja, de ouvir o cliente.

A principal tendência para este início de milênio é que a qualidade parece estar-se fundindo a outras teorias administrativas. Atualmente o chamado *capital humano* precisa possuir poder de *decisão* para resolver os problemas nos diversos *momentos da verdade*. Isto exige que toda a estrutura da empresa seja alterada, focando-a no cliente (GOMES FILHO, 2002).

### 3 Materiais e Métodos

A coleta de dados se deu através da aplicação de questionários – formulados e padronizados pela equipe coordenadora do PAQ – tanto impressos, respondidos presencialmente na Biblioteca, quanto em ambiente *web*, motivando e incentivando a participação do maior número de pessoas. A população estudada foi a comunidade de usuários da Biblioteca da FZEA-USP, formada por estudantes de graduação e de pós-graduação, docentes, funcionários e usuários externos. A equipe do PAQ determinou uma amostra mínima para cada categoria, visando a obtenção de respostas heterogêneas, e a Biblioteca da FZEA-USP, por sua vez, superou a amostra mínima e coletou a opinião de 172 usuários em 2007, e 255 usuários em 2009. Para se determinar o grau de satisfação, isto é, as percepções dos usuários, foi utilizada uma escala de 4 níveis em 2007 (muito satisfeito / satisfeito / pouco satisfeito / insatisfeito) e de 6 níveis em 2009 (muito satisfeito / satisfeito / pouco



satisfeito / insatisfeito / não conhece / não utiliza). Foram determinados 18 itens de avaliação em 2007 e dezenove em 2009, no entanto, esse trabalho abordou apenas os itens em comum, isto é, os apresentados em ambos os anos, tendo em vista a necessidade de comparação dos mesmos neste intervalo de tempo. Foram abordados, portanto, 15 itens no total.

#### 4 Resultados Parciais/Finais

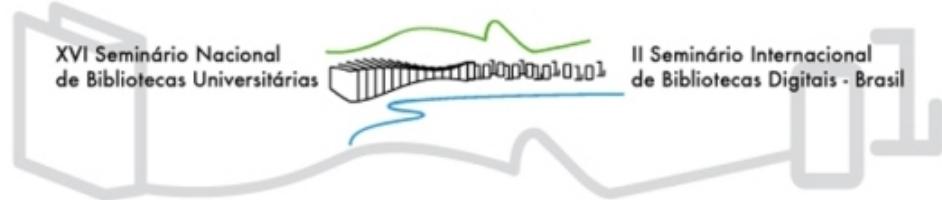
Quem afere a qualidade ao produto e ao serviço é o usuário do mesmo, ou seja, trata-se de um julgamento em relação à excelência daquilo que é oferecido.

Diante de todos os itens apresentados à comunidade de usuários da Biblioteca da FZEA-USP – 15 no total – segue abaixo resultados e reflexões, que buscam compreender a percepção dos clientes dessa Biblioteca.

No tocante ao item *Acervo atualizado de livros*, o grau de satisfação apresentou uma evolução. Em 2007, 53% dos usuários da Biblioteca disseram estar satisfeitos ou muito satisfeitos, e em 2009 esse número alcançou 58% dos pesquisados. Isto se deve à melhoria das políticas de aquisição da Direção da Biblioteca junto aos docentes, e também ao processo de aquisição via pregão centralizado, minimizando custo e agilizando o processo de compra e entrega.

O item *Rapidez no serviço de empréstimo* mostrou satisfatório ou muito satisfatório para 87% dos clientes em 2007 e 85% em 2009. Não houve alteração na percepção do usuário tendo em vista que não houve nenhuma mudança significativa para este item. O software que gerenciava as atividades de circulação do acervo era o mesmo no período estudado. No início de 2010 uma nova versão do ALEPH foi instalada, permitindo muitas facilidades, no entanto, não influenciou nos números apresentados nesta pesquisa.

Outro item abordado foi *Facilidade/flexibilidade no empréstimo entre as bibliotecas da USP*. Em 2007, cerca de 65% estavam satisfeitos ou muito satisfeitos, e em 2009, esse número não ultrapassou os 47%. A queda na satisfação se deve à

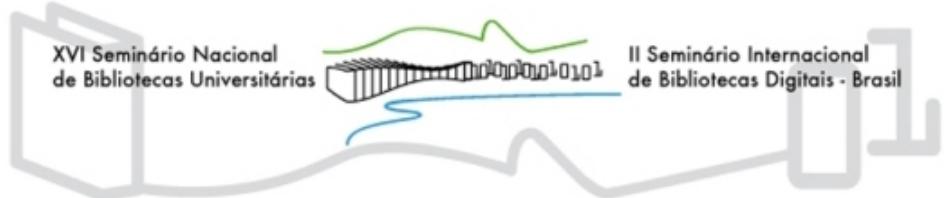


limitação da versão do software ALEPH – usado no período – o que levou muitas bibliotecas do SIBi-USP a adotarem outros sistemas de empréstimos entre bibliotecas (EEB), o que causava desinteresse e insatisfação no usuário, ao ter que se cadastrar em outro sistema. Outro limitante é a política de empréstimo de muitas Unidades da USP, que permitem um número reduzido de obras e até mesmo não efetuam EEB quando há apenas um item na Biblioteca.

As coleções de periódicos, também denominadas publicações seriadas, foram avaliadas do ponto de vista da atualidade das mesmas. Em 2007, cerca de 77% da comunidade de usuários afirmou estar satisfeita ou muito satisfeita com o *Acervo atualizado de periódicos*, e curiosamente em 2009, esse número caiu para 65%. Esse indicador, do ponto de vista da equipe de bibliotecários deveria ter aumentado, uma vez que, no período, novos títulos foram assinados e outros foram recebidos por doação. A queda na satisfação talvez se deva a não chegada de todos os títulos assinados até o período de aplicação dos questionários. Mesmo assim, permanecem algumas dúvidas: os usuários estão mais exigentes em 2009? A presença de coleções antigas ao lado das atualizadas interfere na decisão do usuário? Uma possível explicação seria o baixo uso das coleções impressas – mensurada diariamente pelas estatísticas de uso – tendo em vista a facilidade e rapidez do acesso eletrônico.

Há uma grande demanda por reprografia na Biblioteca da FZEA-USP, o que tem levado os usuários a exigirem qualidade tanto no produto quanto no serviço. No entanto, essa atividade não compete diretamente à Biblioteca, uma vez que trata-se de um serviço terceirizado. Mesmo assim, o item *Rapidez no serviço de reprografia (fotocópias)* foi apresentado nos questionários. Em 2007, cerca de 44% da comunidade estava satisfeita ou muita satisfeita, e em 2009, esse item saltou para 60% de satisfação. Esse aumento na satisfação deve-se, certamente, à presença de outra empresa de reprografia, uma vez que, com a abertura de licitação, uma empresa maior, mais experiente e mais equipada começou a oferecer serviços em meados de 2009.

O serviço de comutação bibliográfica também foi estudado. A demanda por



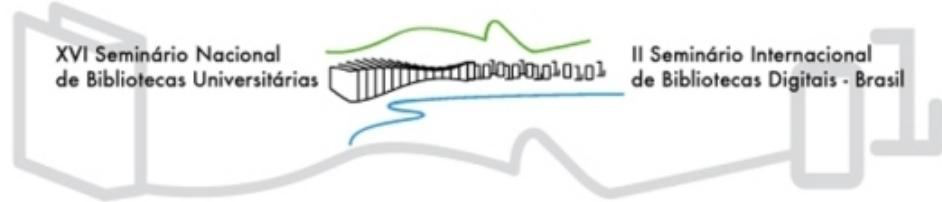
esse tipo de serviço tem diminuído a cada ano, uma vez que a Universidade de São Paulo tem investido maciçamente na assinatura de coleções de periódicos eletrônicos. Com a possibilidade de acesso eletrônico, diminui, automaticamente, as solicitações de comutação. A *Rapidez no fornecimento de cópia de documentos de outras bibliotecas (comutação)* obteve 74% de satisfação em 2007, e 82% em 2009. Essa melhoria na prestação do serviço deve-se à implantação do Manual de Rotina – publicação da Seção Técnica de Atendimento ao Usuário –, que permite a continuidade das atividades mesmo quando os funcionários da referida seção estão ausentes, seja por faltas, férias ou licenças.

O item *Empenho e cortesia no atendimento aos usuários* rendeu à Biblioteca um índice de satisfação bastante interessante. Em 2007, cerca de 88% da comunidade disse estar satisfeita ou muito satisfeita, e em 2009 esse número subiu para 94%, o que se deve ao maior comprometimento da equipe de funcionários.

Em 2007, o item *Aparência física do ambiente* representava 49% de satisfação, em 2009 esse número subiu para 55%. A realização de desbastamento de algumas coleções do acervo, a mudança de leiaute interno e a divulgação de construção do novo edifício da Biblioteca colaboraram para esse avanço na satisfação.

O *Horário de funcionamento* da Biblioteca (de segunda à sexta-feira das 8h às 21h; sábados das 8h às 11h30min.) agrada três quartos da comunidade de usuários. Em 2007 eram 77% de satisfação, e em 2009 esse número caiu para 74%. Essa pequena queda deve-se, certamente, aos graduandos de Medicina Veterinária – curso recém criado – que utilizam as instalações da Biblioteca no período noturno, e já solicitaram que o horário seja estendido em pelo menos mais uma hora. Em reunião da Comissão de Biblioteca decidiu-se que essa demanda será atendida em 2011.

A *Eficiência na guarda de material bibliográfico e na organização do acervo* reflete diretamente na recuperação da informação. Uma Unidade de informação sem organização não consegue satisfazer as necessidades dos clientes com eficiência e rapidez. Em 2007, foram 92% de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos com este



item, e dois anos após, em 2009, houve uma queda para 81%. Essa queda se justifica pelo aumento do número de usuários, e o consequente aumento dos itens consultados e emprestados, que acaba gerando uma maior dificuldade em mantê-los organizados.

Outro item estudado foi *Disponibilidade de equipamentos de informática*, que representou 37% de satisfação, tanto em 2007 como em 2009. O número de microcomputadores é suficiente, no entanto, a má avaliação se deve à política da Biblioteca de não fornecer equipamentos de informática para uso de aplicativos como editores de texto, planilhas, etc.

Os *Treinamentos para acesso à informação (bases de dados, catálogos eletrônicos, portais de revistas e outros recursos)* compreende um item a ser repensado e melhorado. Em 2007, o índice de satisfação neste item correspondia a 89% dos usuários pesquisados. E em 2009, apenas 69% dos entrevistados disse estar satisfeito ou muito satisfeito. Dois novos cursos de graduação foram abertos na FZEA-USP em 2009, sendo necessário, portanto, uma oferta maior de treinamentos, visando atingir também os usuários de cursos já existentes. No entanto, devido a reduzida equipe de bibliotecários, foi necessário estabelecer outras prioridades – uma atenção maior foi dada à construção do novo edifício da Biblioteca – e consequentemente houve uma diminuição na oferta de treinamentos.

No tocante à *Funcionalidade do website da biblioteca*, 75% estavam satisfeitos ou muito satisfeitos em 2007. Em 2009, apenas 67% de satisfação. Em meados de 2007 o website da Biblioteca foi incorporado ao portal da FZEA-USP ([www.fzea.usp.br](http://www.fzea.usp.br)), e o seu gerenciamento de conteúdo ficou limitado, não possibilitando o uso de ferramentas de conteúdo dinâmico.

O item *Funcionários qualificados para responder às questões dos usuários* obteve 89% de satisfação em 2007 e 88% em 2009, ou seja, praticamente não houve alteração no índice de satisfação. É importante enaltecer que o Departamento Técnico do SIBi-USP proporciona, periodicamente, cursos e treinamentos para todos os níveis funcionais (básicos, técnicos e bibliotecários).

O último item, mas não menos importante, *Comunicação com usuários*

(cartazes, folhetos, sinalização, regulamento, caixa de sugestão, fale conosco, atendimento on line, entre outros) não apresentou alterações na satisfação dos usuários no período estudado. Foram 82% em 2007 e 83% em 2009.

Esses resultados, fruto dos questionários de avaliação, foram tabulados pelo SIBi-USP e encaminhados, posteriormente, à Biblioteca da FZEA-USP para análise e tomadas de decisão por parte da Direção e equipe da Biblioteca. Segue abaixo um gráfico que sintetiza os números apresentados acima.

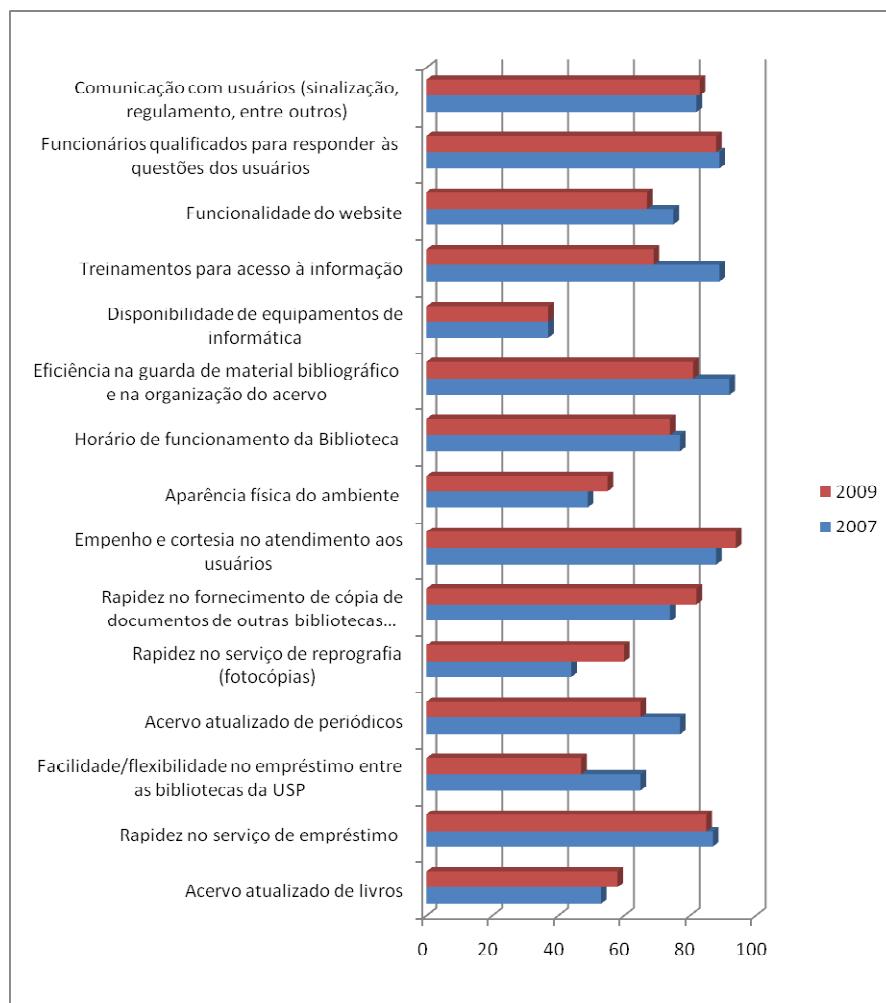
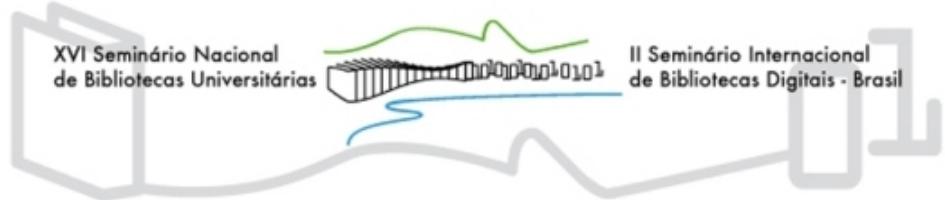


Figura 1 – Síntese da percepção do usuário (em %) quanto à satisfação, em 2007 e 2009



## 5 Considerações Parciais/Finais

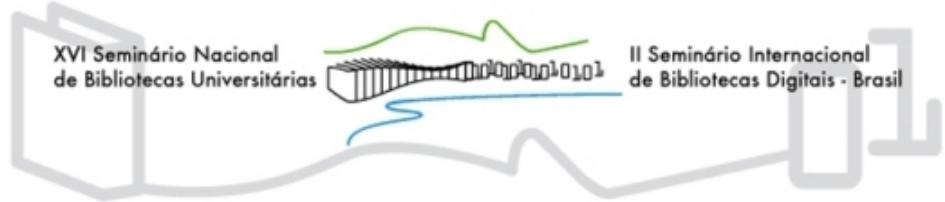
A aplicação dos questionários compreende uma técnica qualitativa e um instrumento eficiente na coleta de dados, que permitiu a formulação de novas diretrizes e políticas, que traçadas visam sempre uma melhoria contínua na satisfação dos usuários. A qualidade na prestação de serviços só será alcançada mediante aplicação de processos de avaliação.

No entanto, assim como a maioria das pesquisas baseadas em questionários, não foi possível atingir a toda a população de usuários desta Biblioteca. Portanto, as opiniões expressam a visão apenas da parcela que se dispôs a participar da pesquisa, porém, vale ressaltar que o número de entrevistados superou a amostra mínima sugerida pela equipe do PAQ.

Foram comparados 15 itens e chegou-se à conclusão de que houve um aumento na satisfação em cinco itens, cinco deles praticamente mantiveram-se estáveis, e outros cinco itens a Biblioteca da FZEA-USP não excedeu às expectativas dos seus clientes. Foram analisados um a um, buscando conhecer razões e motivos que levaram à esses indicadores.

Muitos indicadores precisam ser melhorados, no entanto, não existem fórmulas prontas e muito menos receitas pré-concebidas para que uma mudança agrade a 100% da comunidade de usuários. Entretanto, considera-se que, uma vez definida a gestão da qualidade como o caminho a ser seguido, ela seja implantada de forma estruturada e, principalmente, mantendo o foco das atividades, tendo o apoio da alta direção e sendo constantemente avaliada, para que os objetivos possam ser alcançados da melhor forma possível, respeitando sempre a natureza e cultura do serviço de informação (VALLS; VERGUEIRO, 2006, p.125).

Em suma, a qualidade só será alcançada, em sua plenitude, quando todos, na Unidade de Informação estiverem comprometidos, unindo-se em torno da missão institucional.



## 6 Referências

AMARAL, Sueli Angélica do. Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.2, p.221-227, 1995.

BELUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.124-132, 1993.

FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE. **Critérios de excelência**: o estado da arte da gestão da qualidade total. São Paulo, 1995.

GOMES FILHO, A. C. Qualidade: momentos da verdade no serviço de atendimentos aos usuários. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002.

GRÖNROOS, C. **Marketing**: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

MOREIRA, D. A. **Dimensões do desempenho em manufatura e serviços**. São Paulo: Pioneira, 1996. 111p.

SAMPAIO, M. I. C. et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, 2004.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 118-137, 2006.

VERGUEIRO, W. C. S. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 124 p.