

AVALIAÇÃO CONTINUADA DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SIBI/USP

¹Maria Imaculada Cardoso Sampaio;

²Maria Alice França Rangel Rebello;

³Maria Aparecida Bezerra;

⁴Maria Cristina Olaio Villela;

⁵Célia Maria Sant'Anna

¹Serviço de Biblioteca e Documentação do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo - isampaio@usp.br

² (Serviço de Biblioteca e Documentação do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo - sbdc@hu.usp.br

³ (Serviço de Biblioteca e Documentação do Instituto de Geociências da Universidade de São Paulo - mbezerra@usp.br

⁴Serviço de Biblioteca e Documentação da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo - cristina.villela@poli.usp.br

⁵Serviço de Biblioteca e Documentação do Museu Paulista da Universidade de São Paulo - celiasan@usp.br

Resumo: Apresenta uma proposta de avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP). A proposta visa oferecer um modelo que, uma vez implementado em nível sistêmico, permitirá ao SIBi/USP ouvir seus clientes em relação às suas expectativas e desejos. O motivo do estudo foi o reconhecimento da falta de um programa efetivo de avaliação da qualidade na prestação de serviços oferecida pelo Sistema, percebido em estudo anterior, levado a cabo por parte dos autores dessa proposta. A partir da análise de experiências registradas na literatura e vivenciadas por colegas, propõe um modelo que permita avaliar continuamente, de forma qualitativa, essa prestação de serviços. O modelo sugerido baseia-se na experiência do projeto LibQual+, desenvolvido pela Association of Research Libraries, e o instrumento de coleta de dados é adaptado do modelo SERVQUAL. Fundamenta a proposta no paradigma atual que norteia as ações das bibliotecas, em que o cliente desempenha um papel predominante na definição dos produtos e serviços a ele dirigidos e no qual a qualidade na prestação de serviços é um valor que todos os serviços necessitam providenciar.

Descritores: Avaliação da qualidade; Bibliotecas Universitárias; Serviços de informação

1 Introdução

O evento das tecnologias para organização e recuperação da informação tem impactado as ações das bibliotecas em geral, principalmente as universitárias. O acesso eletrônico à informação e aos documentos vem exigindo dos serviços de informação uma re-orientação de seus paradigmas, à medida que a abordagem dessas organizações se volta totalmente para o usuário. Graças a essa fantástica mudança, as universidades e suas bibliotecas estão realinhando a prestação de serviço, voltando, completamente o foco de seus objetivos para o usuário, afinal, é ele (o usuário) o maior auditor do sistema.

Nesse contexto, os tradicionais estudos de usuários também demandaram por mudanças e evoluíram, de simples questionários, para complexos programas de avaliação, compostos por formulários eletrônicos, entrevistas, estudos de casos, perfeitamente alinhados com a proposta da abordagem centrada no usuário (NAHL, 1996). Os modelos atuais de avaliação buscam acessar qualidade nos serviços, por isso seus esforços são no sentido de medir a percepção que os usuários têm do serviço e quais são suas expectativas, uma vez que quanto mais se aproxima da expectativa dos clientes, maior qualidade um produto ou serviço contém. Essa questão não está muito bem resolvida na maioria das bibliotecas, e ainda é inquietante para muitos pesquisadores da área da Ciência da Informação. Segundo Cullen (2000), muitas questões sobre qualidade nos serviços e satisfação dos clientes ainda necessitam de maiores esclarecimentos, tais como:

- Quais pesquisas estão, efetivamente, sendo efetuadas no campo da qualidade dos serviços e satisfação dos clientes na área da Ciência da Informação?
- O que se pode aprender dessas pesquisas?
- As pesquisas sobre qualidade nos serviços e medidas de satisfação dos clientes podem ajudar as bibliotecas a se tornarem mais competitivas nesse novo ambiente digital, retendo sua clientela?

É dessa perspectiva que o presente estudo, a partir de experiências identificadas na literatura e comprovadas por colegas bibliotecários, propõe ao Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) um modelo de avaliação continuada, visando inserir, definitivamente, o Sistema na era atual da informação, em que a qualidade tem valores insubstituíveis.

2 O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo - SIBi/USP

Composto por 39 bibliotecas das diversas áreas do conhecimento, o SIBi/USP é hoje o maior sistema de bibliotecas do país. Devido à heterogeneidade de suas bibliotecas, o SIBi/USP, além daqueles produtos e serviços comuns às bibliotecas, particularmente aos sistemas de informação de universidades, tais como: manutenção do OPAC, empréstimo e consulta do acervo e bases de dados, comutação bibliográfica e capacitação do usuário, oferece uma prestação de serviço diferenciada, de acordo com a especificidade de cada área. Nos últimos anos, o SIBi/USP vem se empenhando na busca pela qualidade através da constante inovação tecnológica. Moresi (2000), afirma que os sistemas de informação têm sido desenvolvidos para otimizar o fluxo de informações relevantes no âmbito de uma organização, desencadeando o processo de produção do conhecimento e facilitando as tomadas de decisões, bem como sua intervenção na realidade. Sendo assim, a inserção das bibliotecas e seus clientes no complexo mundo das tecnologias de informação, exigiu das equipes bibliotecárias do SIBI/USP uma postura pró-ativa, uma vez que a informação, insumo básico da era atual e motivo da existência do próprio sistema, passa a influenciar diretamente na tomada de decisões na Universidade, através da fundamentação teórica e prática encontrada na literatura publicada no país e no exterior. Alinhada com a missão atual do SIBi/USP, que é "Promover o acesso e incentivar o uso e a geração da informação para contribuir com o desenvolvimento das atividades do ensino, pesquisa e extensão",

definida no novo modelo de gestão proposto por Colleta e colaboradores (2001, p.58), a visão do sistema, cuja proposta é "Ser um modelo de excelência em sistema de bibliotecas universitárias" (p.59) impõe, urgentemente, um repensar nos modelos em vigor, estabelecendo como um das metas a serem alcançadas a implantação de um programa de avaliação da qualidade, que permita às bibliotecas a total adequação de seus produtos e serviços às necessidades reais da clientela, agregando, assim, valores incalculáveis ao bem de maior relevância disponível em todos os tempos: a informação. Sabe-se de antemão que ignorar essas necessidades poderá se refletir em sérios prejuízos para o desenvolvimento das atividades acadêmicas da Universidade, comprometendo o ensino, pesquisa e a geração do novo conhecimento.

1.4 Justificativa

Ao se propor um programa de avaliação de produtos e serviços, parte-se da premissa de que a qualidade é o julgamento do usuário em relação à excelência ou a superioridade geral de produtos e serviços a ele destinados. Essa percepção do usuário só pode ser avaliada a partir de um processo pré-estabelecido e padronizado para todas as bibliotecas do Sistema, pois, embora a partir do evento da criação da Rede de Serviços do SIBi/USP - SIBiNet, o sistema tenha se firmado como um organismo homogêneo, faltam diretrizes sistêmicas para o processo de avaliação dos produtos e serviços ofertados à comunidade. Dessa forma, a busca pela almejada qualidade na prestação de serviços só será efetivada mediante a aplicação de rigorosos processos de avaliação que, uma vez implementados sistematicamente, garantirão a satisfação do usuário do SIBi/USP.

4 Objetivo Geral

Implementar um programa de avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes do SIBi/USP.

4.1 Objetivos específicos

- Identificar, na literatura e através de *benchmarking*, os modelos utilizados para avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e serviços de informação, nacionais e internacionais.

- Analisar esses modelos, considerando as especificidades do SIBi/USP.
- Desenvolver metodologia que permita a avaliação continuada dos produtos e serviços oferecidos aos usuários .

5 Produtos resultantes

- Instrumento de pesquisa próprio.
- Escala de mensuração do Instrumento.
- Material de divulgação da pesquisa para uso da Biblioteca.
- Relatórios dos resultados para divulgação entre comunidade.
- Relatórios de avaliação para as bibliotecas.
- Relatório de avaliação do projeto.

6 Metas

- Definir o Grupo de Trabalho.
- Desenvolver instrumentos de avaliação de produtos e serviços.
- Desenvolver uma metodologia para ser aplicada imediatamente.
- Promover *Workshop* com os gerentes do SIBi/USP para validação da proposta.
- Implantar piloto da avaliação até dezembro de 2002.
- Publicar um resumo da avaliação, tão logo a primeira dimensão seja concluída.
- Implementar o processo de avaliação de forma continuada, após análise dos resultados e realinhamento da proposta.

7 Embasamento teórico

A avaliação da qualidade dos serviços vem preocupando os estudiosos de várias áreas, principalmente aqueles que trabalham diretamente com os usuários, como é o caso dos profissionais de marketing, além de outros, responsáveis pela implementação de estratégias para medir as expectativas dos usuários. A literatura relata os primeiros estudos sobre qualidade dos serviços como sendo iniciados por Oliver (1980) e Gronroos (1983), que enfatizaram a necessidade de se estabelecer estratégias para avaliação nos setores de serviços e decisões baseadas na satisfação do usuários.

Mesmo o Poder Público, muitas vezes conhecido, em alguns setores, por sua falta de percepção para com as necessidades de seus usuários, vem adotando novas políticas de

atendimento. Desta forma, é assegurado, por Lei, o direito à informação, à qualidade na prestação do serviço e o controle adequado deste serviço aos usuários do serviço público do Estado de São Paulo (SÃO PAULO, 1999).

O primeiro modelo específico para avaliação de serviços pode ser atribuído ao trabalho dos pesquisadores norte americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), que desenvolveram o modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação, ou dimensões, foram aplicados considerando-se os *gaps*; que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido, uma vez que de acordo com Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm. O modelo define cinco *gaps* identificados entre as expectativas e percepções dos usuários:

Gap 1 = discrepância entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas.

Gap 2 = discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e especificação de qualidade nos serviços.

Gap3 = discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos.

Gap 4 = discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.

Gap 5 = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

Os primeiros quatro *gaps* contribuem para o quinto, que é exatamente onde reside o problema: expectativa do usuário X percepção dos serviços oferecidos. Assim, a quinta lacuna foi estabelecida como uma função das quatro lacunas anteriores, isto é, ($gap + f [gap1, gap2, gap3, gap4]$).

Mais tarde, em 1988, os mesmos pesquisadores, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, objetivando identificar cinco componentes da qualidade dos serviços: confiabilidade/credibilidade, receptividade, garantia, empatia e tangibilidade. O modelo SERVQUAL representou uma ruptura no processo de avaliação de serviços e estimulou um grande número de estudos na área, sendo que muitas outras pesquisas refinaram o modelo conceitual de Parasuraman e seus colaboradores.

Cook e Thompson (2000), detalham as dimensões definidas no modelo SERVQUAL:

- **Tangibilidade (Tangibles):** facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.
- **Confiabilidade/Credibilidade (Reliability):** habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.
- **Receptividade (Responsiveness):** disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza.
- **Garantia (Assurance):** conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança.
- **Empatia (Empathy):** cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

Algumas destas dimensões estão garantidas na Lei de proteção e defesa do usuário público. Conforme a Seção III “Do Direito à Qualidade do Serviço”, o Art. 7º dispõe que “O direito à qualidade do serviço público exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público”: I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço (...); VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais; VII – fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário (...); X – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento (SÃO PAULO, 1999). De todas as dimensões, a confiabilidade mostrou ser o aspecto que os usuários mais consideram ao avaliar um serviço. Naturalmente não é o determinante nas avaliações, mas, com certeza, é a essência da qualidade do serviço (BERRY; PARASURAMAN, 1995). Um estudo realizado pela TARP-*Technical Assistance Research Program*, com mais de 400 corporações nos Estados Unidos, Japão e países da Europa, identificou três problemas básicos em relação à mediação de satisfação dos usuários com a prestação de serviços. O primeiro é que uma empresa ou instituição não consegue interpretar o significado da insatisfação de seus usuários. O segundo é que são poucas as empresas ou instituições que medem a satisfação de seus usuários, através da inclusão de perguntas que avaliem os produtos ou serviços oferecidos. O terceiro problema é que não se indaga aos usuários sobre os reais motivos de sua satisfação/insatisfação com o que é oferecido. Sendo assim, conhecer o que os usuários esperam em relação ao produto/serviço oferecido é a etapa mais crítica na prestação de serviços com alta qualidade (GONÇALVES, 2001).

A preocupação com avaliação de serviços vem sendo demonstrada em vários segmentos, sendo o modelo SERVQUAL o mais utilizado. O instrumento fundamentou a avaliação dos serviços de um empresa de construção civil, em 1994. O objetivo do estudo era o de analisar os serviços de engenharia utilizados pela empresa. O modelo permitiu identificar um *gap* em relação à receptividade na prestação do serviço, uma vez que os usuários declararam estar insatisfeitos com os prazos de conclusão dos serviços (GUEDES; MORGADO; QUELHAS).

Outra experiência de avaliação que utilizou o SERVQUAL é relatada por Moraes e Lacombe (1999). Segundo os autores, a análise da distribuição de três empresas: *Elma Chips, Coca-Cola* e *Souza Cruz*, na cidade do Rio de Janeiro, foi avaliada a partir do modelo. O objetivo era identificar lacunas entre a percepção de qualidade e as expectativas dos usuários que recebiam os produtos das três empresas. Os resultados permitiram identificar *gaps* entre os atributos levantados, concluindo que as expectativas dos varejistas estão aquém daquilo que é oferecido. O modelo demonstra, uma vez mais sua potencialidade em medir qualidade na prestação de serviços.

O setor de transporte e logística também foi avaliado a partir de uma adaptação do modelo SERVQUAL. O instrumento denominado TRANSQUAL buscava medir a satisfação do usuário final sob a ótica do operador logístico (LIMA; FONTES; TACLA, 1996). O resultado é apresentado em termos da melhoria da comunicação entre o usuário e na identificação das expectativas desses em relação à qualidade do serviço oferecido, ou seja, identificados os *gaps* o caminho é diminuir tais lacunas, de modo a obter a perfeita harmonia entre sistema e usuário.

O modelo SERVQUAL mostra-se robusto também na avaliação de serviços na área de educação. Segundo Araújo (1996), a escala analisou a qualidade percebida dos serviços prestados por organizações escolares e demonstrou ser concisa, confiável e com validade para o estudo. O estudo mediu e comparou as cinco dimensões do modelo, considerando qual é mais valorizada em termos da prestação de serviços em escolas públicas e particulares. O instrumento mostrou ser adequado para levantar o índice de qualidade percebida em suas diversas dimensões e, também, para revelar o perfil dos alunos em relação às mesmas.

Os serviços terceirizados prestados por uma empresa de informática também foram avaliados segundo o modelo SERVQUAL. Na busca pela qualidade e de um melhoramento contínuo, quer seja na tecnologia empregada em seus serviços, quer nas relações com seus colaboradores, uma empresa que presta serviços de informática aplicou o modelo buscando conhecer as expectativas dos usuários. Os resultados evidenciam uma perda de qualidade após terceirização dos serviços, declarada pelos usuários, quando solicitado os atributos sobre o serviço desejado, aceitável e percebido (SANTOS, 2001).

Voltando para o campo da biblioteconomia, Hernon e Altman (1996) empreenderam uma pesquisa dirigida à avaliação de serviços em bibliotecas, utilizando o modelo SERVQUAL, o estudo gerou a monografia intitulada *Service Quality in Academic Libraries*. A obra apresenta a importância e oferece sugestões para a avaliação dos serviços bibliotecários especialmente desenvolvidos para a comunidade acadêmica.

Mais especificamente para a biblioteca universitária, no Brasil, tem-se uma aplicação do modelo em bibliotecas especializadas em odontologia. Vergueiro e Carvalho (2001) relatam o resultado da pesquisa empreendida no Estado de São Paulo, totalizando 7 bibliotecas da Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". "A pesquisa procurou identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras" (p.30). Ainda segundo os autores, uma lista com 16 indicadores foi elaborada a partir da literatura levantada, visando avaliar os itens: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangibilidade, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo/benefício e tempo de resposta. A análise permitiu avaliar, para cada indicador proposto, os aspectos que são valorizados pelas diferentes categorias pesquisadas. Os autores concluem que o exercício da definição de indicadores de qualidade constitui-se em estratégia viável visando a qualidade de processos e serviços nos serviços de informação de países em desenvolvimento e sugerem a realização de novos trabalhos envolvendo diferentes áreas do conhecimento. Seleccionando-se um universo de usuários mais assíduos ao serviço de informação, os autores acreditam que, assim, o conhecimento desses usuários quanto aos produtos/serviços e políticas adotadas pelas bibliotecas possa contribuir para uma prestação de serviços com padrões efetivos de qualidade (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001).

8 Metodologia

O motivo do estudo foi o reconhecimento da falta de um programa efetivo e sistemático de avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP. Uma vez identificada a questão, partiu-se para o levantamento, tanto na literatura, quanto em experiências vivenciadas por outras bibliotecas em relação ao uso de modelos para avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e serviços de informação nacionais e internacionais.

A etapa seguinte consistiu-se na análise desses modelos, considerando-se as especificidades do SIBi/USP. O resultado da análise culminou na apresentação de uma proposta, em forma de monografia, ao Programa de Administração da Inovação Científica e Tecnológica nos Serviços de Informação - SIBi/USP - PROTAP, em agosto de 2001^{*}.

A estratégia foi parte do processo de implementação de um novo modelo de gestão para o SIBi/USP; aprovado pelo Conselho Supervisor, a estratégia foi repassada à equipe "PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade" (Projeto 10), responsável pelo desenvolvimento do projeto, cujo escopo é aqui apresentado.

8.1 Universo da pesquisa

Devido ao seu caráter exploratório, formam o universo da pesquisa os usuários dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP, independentemente de serem usuários internos ou externos à Universidade. A segmentação deste universo encontra-se descrita na população da pesquisa.

8.2 População da pesquisa

Para um maior detalhamento da amostra e identificação dos dados demográficos colhidos, os usuários são primeiramente categorizados como usuários internos ou externos. Na categoria de *usuário interno*, apresentam-se as subdivisões: docente, aluno de pós-graduação, aluno de especialização, aluno de graduação, funcionário e outros. Para *usuários externos*, as categorias são: docente, aluno de pós-graduação, aluno de

* A monografia está disponível no seguinte endereço:
http://www.sibi.usp.br/gestao/proj10/10020325monografia_protap.pdf

especialização, aluno de graduação, profissional e outros. Todas as categorias são contempladas no formulário eletrônico de pesquisa.

Segundo Cook, Heath e Russel (2000) uma amostra de pouco mais de 10% da população pode ser extremamente representativa, oferecendo retorno significativo, podendo ser mais representativa que uma amostra de 50% ou 60% da população. A representatividade da amostra garante o sucesso da pesquisa. Os autores exemplificam com as pesquisas elaboradas por ocasião das eleições, quando uma parcela de 2.000 respondentes falam em nome de 150.000.000 eleitores, o que significa 0.000013 do total da população. Nesse caso, a representatividade é mais importante que o número de respostas obtidas. Entretanto, pesquisas baseadas em formulários eletrônicos administrados via Web são flexíveis, rápidos e apresentam baixo custo de aplicação e, considerando-se o número de pessoas que acessam a Internet diariamente, os resultados, em geral, são satisfatórios.

8.3 Técnica de coleta de dados

O modelo para a avaliação da qualidade dos produtos e serviços do SIBi/USP é fundamentado na escala SERVQUAL. Seu grande mérito é permitir ao usuário avaliar o serviço, comparando o que se espera ou deseja com o que realmente é oferecido. O modelo SERVQUAL apóia-se na definição de cinco importantes dimensões para avaliar a qualidade: **receptividade, empatia, confiabilidade, garantia, tangibilidade**.

Ordenados dentro dessas cinco dimensões, os produtos e serviços são analisados da perspectiva do usuário. As pessoas que prestam o serviço são entendidas como o elemento chave desse processo, logo precisam ser avaliadas enfaticamente, pois influenciam em todas as dimensões.

8.4.1 Instrumento de pesquisa

Questionários muito longos têm sido criticados por especialistas em avaliação, por desestimularem os respondentes e, quase sempre, não serem completados. Optou-se, então, por dividir a pesquisa em cinco etapas, contemplando-se, em cada uma, as dimensões pré-estabelecidas. Pretende-se com este procedimento, além de não desanistar o usuário com um questionário muito longo, despertar sua curiosidade em relação ao próximo item de avaliação. Conforme a dimensão selecionada, serão levantados e explicitados os indicadores de avaliação, apresentando-se, sempre que necessário, uma descrição dos itens

que os compõem, para auxiliar o respondente. A escala é composta por dois graus de avaliação: o grau de **importância** (“o que o usuário espera ou deseja receber”) e o grau de **satisfação** (“o que o usuário percebe”). Para dimensionar cada grau, optou-se por uma escala de quatro níveis, evitando-se o uso de escalas ímpares, onde há a tendência de centralização das respostas.

8.4.1.1 Entrevistas

A entrevista é o segundo instrumento a ser utilizado pelo PAQ, tendo por objetivo levantar dados pontuais e locais sobre a percepção do usuário quanto à biblioteca. Composta de apenas três perguntas, busca levantar dados sobre o que o usuário menos gosta, mais gosta e o que mudaria na Biblioteca. Segundo Hernon e Altman (1998), estas três perguntas são utilizadas no *software Benevox® Public Satisfaction System*, da Surveytools Coorp., desenvolvido por John Whitman. A entrevista será efetuada durante uma semana, a contar do dia seguinte à disponibilização do primeiro questionário na SIBiNet e aplicada a uma amostra accidental, isto é, o maior número de usuários possível deverá ser entrevistado, independentemente da categoria ou do horário de freqüência da Biblioteca. As respostas serão tabuladas e comparadas com os resultados dos questionários online do PAQ, servindo de parâmetro de avaliação.

8.5 Divulgação e promoção da pesquisa

Em se tratando de pesquisa com o instrumento em formato eletrônico, torna-se necessária uma ampla divulgação para a obtenção de um número maior de participantes. As bibliotecas e o departamento técnico promoverão uma intensa campanha convidando os usuários para participação no processo de avaliação. A estratégia para essa chamada contará com a utilização de *outdoors* dentro dos *campi*, cartazes afixados nas diversas unidades, folhetos, e-mail e convites pessoais via bibliotecários de referência e atendentes do balcão e portaria. A entrevista também servirá como uma estratégia para a sensibilização do usuário em relação à importância de sua participação no Programa.

A partir da segunda etapa, ou seja, da disponibilização da segunda dimensão, os resultados das etapas anteriores também estarão disponíveis aos usuários. Ao final do processo será feita uma análise detalhada dos resultados de todas as dimensões

contempladas, gerando-se relatórios específicos, para cada uma das bibliotecas avaliadas e gerais, para envio ao DT/SIBi.

9 Considerações finais

O Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ parte da premissa que é urgente investir na promoção da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas do SIBi/USP, a partir do conhecimento das expectativas e desejos dos clientes. A avaliação de produtos e serviços em bibliotecas e serviços de informação vem ganhando extrema relevância, fato comprovado pelas experiências aqui relatadas. Os paradigmas atuais em serviços de informação, assim como nos serviços de modo geral, estão focalizados nas expectativas e desejos da clientela. Sendo assim, deixa de existir o interesse na posse do documento e a atenção se volta para a prestação de serviços. Nunca foi tão relevante ouvir o cliente. Nunca o cliente desempenhou um papel tão predominante na definição dos produtos e serviços a ele dirigidos. Essa nova realidade tornou-se um desafio para os prestadores de serviço, principalmente aos administradores de serviços de informação, que gerenciam o insumo básico da atualidade. Nesse sentido, fica a proposta desse trabalho como uma semente a ser disseminada nas bibliotecas do Sistema, esperando ver prosperar naqueles que prestam serviços no SIBi/USP, o interesse em desenvolver estratégias de trabalho inovadoras, nas quais as exigências e expectativas dos clientes sejam as premissas básicas no gerenciamento das bibliotecas.

Referências

ARAÚJO, J. R. *Cultura organizacional e qualidade de serviço*: um estudo comparado na área de educação. São Paulo, 1996. 189p. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.

BERRY, L.; PARASURAMAN, A. *Serviços de marketing*: competindo através da qualidade. Trad. de Beatriz Sidon. São Paulo, Maltese, 1995. 238p.

COLLETA, T.G. et al. *Modelo de gestão*: proposta para o SIBi/USP. São Paulo, 2001. 69p. Monografia (Especialização) - Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo / Programa de Administração da Inovação Científica e Tecnológica nos Serviços de Informação - PROTAP.

COOK, C.; HEAT, F.; THOMPSON, R. L. A meta-analysis of response rates in Web-or Internet-based surveys. *Educational and Psychological Measurement*, v.60, n.6, p.821-836, 2000.

COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *The Journal of Academic Librarianship*, v.26, n.4, p.248-258, 2000.

CULLEN, R. Perspectives on user satisfaction surveys. In: *ARL Measuring Service Quality Symposium*. Washington, Oct., 2000. Disponível em: <http://www.arl.org/libqual/events.oct2000msq/paper/cullen.html> - 4 jul. 2001

GONÇALVES, A. P. *Focalizando en el cliente*. Disponível em: http://geocities.com/perfilgerencial/focalizando_en_el_cliente.html - 26 jul. 2001.

GRONROOS, C. *Strategic management and marketing in the service sector*. Cambridge, Marketing Science Institute, 1983.

GUEDES, A. K. R.; MORGADO, C. V.; QUELHAS, O. L. G. *Avaliação da qualidade em serviços: um estudo de caso em serviços de engenharia*. 1996. Disponível em: <http://www.produto2.pep.ufrj.br>

HERNON, P.; ALTMAN, E. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago, American Library Association, 1998.

MORAES, M. N.; LACOMBE, A. *Medição de qualidade em serviços de distribuição: um estudo de caso*. 1999. Disponível em: <http://www.informal.com.br> – p.5, 1999.

NAHL, D. The user-centered revolution: 1970-1995: Encyclopedia of microcomputers, v.19. New York, Marcel Dekker, 1996. p. 143-199. Disponível em www2.hawaii.edu/nahl/articles/user/user1toend_toc.html

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. *Ciência da Informação*, v.29, n.1, p.14-24, 2000.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, v.17, p.460-469, 1980.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v.64, p.12-40, 1988.

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

SANTOS, J. A. S. S. *Avaliação da satisfação de usuários de serviços de informática terceirizados*. São Paulo, 2001. Dissertação (Mestrado) - Universidade São Marcos.

SÃO PAULO (Estado). Lei n. 10.294, de 20 de abril de 1999. Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências. *Diário Oficial do Estado*, v.109, n.74, 21 abr. 1999. Poder Exec., Seç. I.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. *Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. Perspectivas em Ciência da Informação*, v.6, n.4, p.27-40, 2001.