



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

1

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

SNBU 2014

PERCEÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DE SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

Luciana Matias Felício Soares
Caissa Veloso e Sousa



RESUMO

O objetivo deste estudo foi descrever como se configuram as percepções dos bibliotecários, do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto/MG(Sisbin), sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais dessa instituição. O estudo trouxe reflexões sobre satisfação e qualidade nos serviços e sobre a importância do endomarketing para a avaliação da qualidade dos serviços. Adaptou-se a escala Servqual, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml, e Berry (2006), para aplicação a partir de entrevistas semiestruturadas. A pesquisa realizada foi de abordagem qualitativa e qualifica-se como descritiva e um estudo de caso. Foram entrevistados seis bibliotecários sendo que os dados das entrevistas foram submetidos à análise de conteúdo. Entre os resultados encontrados foi possível identificar similaridades e contradições entre as percepções dos bibliotecários das unidades analisadas sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas do Sisbin. Os aspectos positivos apontados foram: qualidade no serviço de empréstimo, a pesquisa, o atendimento, disponibilidade de informação, rapidez no serviço prestado, o serviço do bibliotecário, confiança no atendimento aos usuários. Entre os aspectos negativos e que podem ser melhorados encontram-se: oferecer uma maior quantidade de livros impressos e e-books, mudar a cultura organizacional da Universidade Federal de Ouro Preto (Ufop), boa vontade dos profissionais que atendem ao usuário, treinamentos para os funcionários, aumentar o quadro de auxiliares de biblioteca e bibliotecários, ampliação do acervo e melhorias na infraestrutura das bibliotecas. Diante dos achados e das limitações do estudo, traçou-se uma agenda para pesquisas futuras.

Palavras-Chave: Qualidade de serviços; Endomarketing; Bibliotecas universitárias; Servqual. Satisfação em serviços;

ABSTRACT

The objective of this study was to describe how to configure the perceptions of librarians Sisbin about what is the provision of quality services in the industry Ufop libraries. The study brought reflections on satisfaction and quality of services and the importance of internal marketing to assess the quality of services. Adapted the Servqual, developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (2006), for application from semi-structured interviews. The research approach was qualitative and descriptive and qualifies as a case study. Six librarians were interviewed and the data from the interviews were subjected to content analysis. Among the findings it was possible to identify similarities and contradictions between perceptions of librarians units analyzed on the quality of services offered by the libraries Sisbin. The positive aspects mentioned were: quality loan service, research, service, availability of information, speed of service provided, the service librarian, reliability of service to customers. Among the negative aspects and capable of improvement are: to provide a greater amount of printed and digitized collections, change organizational culture Ufop, goodwill of professionals who serve the user, training, increase the box library assistants and librarians, acquire more assets and improve the infrastructure of libraries. Given the findings and limitations of the study, outlined an agenda for future research.

Keywords: Quality of services; Endomarketing; University libraries; Servqual; Satisfaction with services.



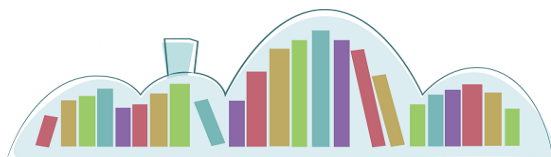
1 INTRODUÇÃO

A preocupação com a qualidade de serviços é um tema que instiga atenção de especialistas e professores na área de Administração, desde a década de 1980 (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 2006). Especificamente na área de Ciência da Informação, Vergueiro (2002) salienta que a preocupação com a qualidade em serviços de informação advém do interesse de estudos anteriores de diferentes enfoques de avaliação como os padrões de desempenho, estudos de uso e usuários da informação, avaliação de coleções etc. Sendo assim, os profissionais viram na temática qualidade de serviços uma complementação para avaliar e aprimorar os serviços aos usuários.

Visando aprimorar os serviços, as organizações podem realizar pesquisas avaliativas sobre a qualidade de serviços junto aos funcionários, visto que conforme salientam, Hoffman et al. (2009) a satisfação do cliente está relacionada à satisfação do funcionário e estrategicamente possibilita a diferenciação de produto e serviços na organização. Neste contexto, o Marketing desempenha um papel importante na gestão das organizações, pois conforme destaca Amaral (2001, p.75), este “pode ser entendido como a combinação de técnicas, cuja aplicação visa ao perfeito processo de troca, beneficiando todos os elementos que nela interagem”. Sendo assim, é possível que setores de informação, como as bibliotecas, se beneficiem com os estudos e técnicas do Marketing, entre os quais os estudos sobre a qualidade de serviços em Marketing de serviços, de modo a atender melhor tanto o cliente interno quanto o cliente externo da organização.

Assim sendo, devido à relevância do tema qualidade de serviços na área de Ciência da Informação, definiu-se a seguinte questão central que norteou este trabalho “como se configura, na percepção dos bibliotecários, uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais do Sistema de Bibliotecas e Informação (Sisbin)?”.

A justificativa deste trabalho advém da importância do tema qualidade de serviços como forma de melhor atender o usuário e aprimorar os serviços, neste sentido, Brito e Vergueiro (2011) sugerem que sejam realizados estudos de autoavaliação das bibliotecas, pois perceberam ausência de pesquisas na área. Além disso, apoiou-se nas recomendações de Freitas, Bolsanello e Viana (2008), que destacam que, além da pesquisa com os usuários da biblioteca é necessário realizar pesquisa com o cliente interno, os funcionários.



Este artigo é parte do resultado de pesquisa de uma dissertação de mestrado cujo objetivo foi descrever como se configuram as percepções dos bibliotecários do Sisbin sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais da Ufop. Espera-se que ao identificar estes fatores o Sisbin possa promover ações direcionadas para estes quesitos de forma a atender as necessidades dos clientes internos, os funcionários, e consequentemente melhorar o atendimento promovendo maior satisfação aos usuários.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção são apresentados os conceitos pertinentes sobre satisfação e qualidade nos serviços e na sequência sobre a importância do endomarketing para a avaliação da qualidade dos serviços.

2.1 Satisfação e qualidade nos serviços

Os estudos de satisfação do cliente iniciaram em 1970 devido ao aumento do consumo e o declínio dos serviços que ocasionou o movimento dos consumidores em busca de maior qualidade nos serviços. O declínio dos serviços tem como base o aumento da inflação que obrigou as empresas ao corte de custos relacionados aos serviços ao cliente, a falta de mão de obra qualificada e motivada para trabalhar no setor de serviços e a substituição do homem pela máquina que distanciou o cliente da empresa (HOFFMAN *et al.*, 2009).

Para Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), a satisfação é “a avaliação do cliente para um produto ou serviços em termos de ele atender as expectativas e necessidades deste cliente” (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011, p. 142).

Las Casas (2011, p. 27) relaciona seis aspectos envolvidos na satisfação dos clientes que são: 1) Satisfação dos clientes é subjetiva: pessoas ficam satisfeitas com diferentes estímulos; 2) A satisfação do cliente não é facilmente mudada: os clientes somente irão mudar de ideia depois de determinado tempo ao receber serviços de melhor qualidade de forma permanente; 3) Os clientes não se satisfazem apenas com a relação qualidade/preço: devem-se procurar desenvolver serviços que tenham maior valor agregado para tornar as ofertas mais aceitáveis e vendáveis; 4) Deve-se segmentar o mercado o máximo possível para atingir os consumidores: no marketing de serviços é possível adaptar as ofertas a clientes individualizados; e 6) A satisfação dos clientes não é exclusivamente determinada por fatores



humanos: para o cliente, não importam os recursos que são usados, mas sim o resultado de sua utilização.

Percebe-se que a satisfação dos serviços envolvem vários aspectos particulares e experienciais dos indivíduos, mas também da melhoria constantes dos serviços prestados que influenciam o resultado do mesmo para o cliente. Zeithaml e Bitner (2003) complementam que as emoções dos clientes também podem afetar suas percepções de satisfação com relação a produtos e serviços.

Las Casas (2011) ressalta ainda que o ambiente físico também pode influenciar a prestação do serviço e a avaliação dos clientes, além disso, a forma de interação entre os funcionários e os clientes e a vestimenta dos atendentes. Na mesma linha de pensamento Berry e Parasuraman (1995) acrescentam que os fornecedores também afetam a avaliação dos clientes, os resultados dos serviços são afetados pelo fornecedor e, também, por tudo que dá suporte ao processo de produção, ampliando os aspectos subjetivos da avaliação.

Hoffman *et al.* (2009) apontam distinção entre a satisfação do cliente e a qualidade do serviço, o primeiro é uma avaliação de curto prazo enquanto a qualidade de serviço é uma avaliação de longo prazo e ligada a execução geral do serviço. Para Rodrigues (2000) a qualidade de serviço e a satisfação de serviço são construtos diferentes, mas que se relacionam. Nessa mesma linha de pensamento, Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) relatam sobre a relação entre a satisfação e qualidade de serviços, a satisfação é um conceito amplo e a qualidade de serviço é um componente da satisfação do cliente.

Em revisão da literatura sobre qualidade de serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006) identificaram três temas centrais: primeiro, a avaliação da qualidade de serviços é mais difícil do que a avaliação da qualidade dos bens, segundo, a qualidade do serviço consiste na comparação entre as expectativas e percepção da prestação do serviço, e terceira, além das avaliações do resultado do serviço a avaliação de qualidade envolve avaliações do processo de prestação do serviço. Como os autores identificaram poucos estudos sobre a qualidade de serviços eles resolveram realizar um estudo exploratório de cunho qualitativo para investigar o conceito de qualidade de serviços. Com o resultado deste estudo realizado na década de 1980, Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006) desenvolveram um modelo que foi chamado de Servqual, que compreende a avaliação de dez fatores como acesso, comunicação, competência, cortesia, credibilidade, confiabilidade, sensibilidade, segurança, tangíveis e compreensão/conhecimento do cliente. Porém, em estudo mais recente os autores reduziram



de dez para cinco dimensões: segurança, empatia, confiabilidade, responsividade e tangibilidade (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991).

A dimensão da segurança está relacionada à baixa percepção de risco pelo cliente, sendo que estes aspectos são transmitidos pelos funcionários por meio do conhecimento e cortesia, juntamente com a competência da empresa e a segurança das operações. A dimensão da empatia envolve a atenção personalizada e cuidados individuais, no qual o cliente tem a sensação de que são especiais para empresa, possibilitando o fornecimento de informações adequadas às demandas do cliente e maior comunicação. A dimensão da confiabilidade consiste na capacidade de realizar o que é prometido ao cliente e padronização no fornecimento de serviço. A dimensão da responsividade envolve a disposição da empresa, a pontualidade e a agilidade no atendimento, envolve o tempo de espera pelo serviço. A dimensão da tangibilidade consiste na aparência, as representações físicas, ou seja, elementos físicos como equipamentos, instalações, pessoal e material de comunicação (HOFFMAN et al., 2009; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

2.2 Endomarketing

Outra vertente importante para entender os aspectos envolvidos na qualidade de serviços consiste em verificar a percepção dos funcionários. Sobre esse assunto, Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) afirmam a importância do papel dos funcionários, sendo que estes estão na linha de frente, ou seja, atendem diretamente o cliente, e auxiliam nas estratégias organizacionais, por isso a necessidade de realizar pesquisas para entender suas percepções acerca do contato com o cliente e sobre os serviços prestados. No mesmo sentido, Hoffman et al. (2009) salientam que a satisfação do cliente está relacionada à satisfação do funcionário e estrategicamente possibilita a diferenciação de produto e serviços na organização.

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

No endomarketing, deve-se levar em consideração que o



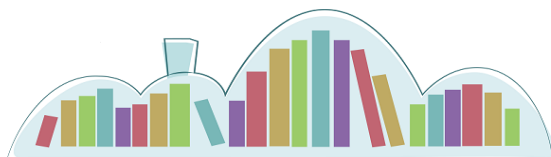
Mercado interno de empregados é melhor motivado para mentalidade de serviço e preparado para desempenho orientado para cliente por uma abordagem ativa, orientada para metas, na qual uma variedade de atividades e processos são usados internamente de um modo ativo, coordenado e semelhante ao marketing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

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

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

Sendo assim, os esforços de endomarketing convergem para retenção de funcionários e melhoria na qualidade da prestação de serviço, com orientação voltada para cultura de serviços. A cultura de serviços envolve aspectos como a cultura corporativa, que consiste em valores, atitudes e comportamentos que podem ser desenvolvidos para que os serviços sejam prestados com melhor qualidade (GRÖNROOS, 2003). Além disso, cita algumas atividades que podem ser desenvolvidas no endomarketing como: treinamento, suporte da administração e diálogo interno, comunicação interna de massa e suporte de informação, gerenciamento de recursos humanos, comunicação externa de massa, desenvolvimento de sistemas e suporte tecnológico, recuperação interna de serviço e pesquisa de mercado e segmentação de mercado.

Complementando as ideias de Grönroos (2003), Lovelock e Wirtz (2006) ressaltam que trabalhar na linha de frente da organização é difícil, estressante e conflitante, o que requer treinamento específico para enfrentar situações complicadas no dia-a-dia com o cliente. Os funcionários de atendimento ao cliente devem manter o sorriso constante, ser simpáticos, cordiais, sendo que, muitas vezes, essas podem não ser características próprias da personalidade da pessoa, o que pode causar conflito interno. Esses funcionários também



enfrentam problemas para decidir entre atender as demandas do cliente ou cumprir as regras da empresa.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa realizada foi de abordagem qualitativa definida como um método subjetivo que capta a percepção dos indivíduos e que ajuda a entender o comportamento das atividades sociais e humanas, sendo assim, possibilita ainda uma análise mais profunda do fenômeno estudado (VERGARA, 2003; COLLIS; HUSSEY, 2005) e qualifica-se como descritiva, segundo Vergara (2003) esta detalha as características de um fenômeno. Corroborando essa ideia, Triviños (1987) afirma que a pesquisa descritiva tem como foco conhecer e descrever as características de determinada comunidade, além disso, esta pesquisa classifica-se como um estudo de caso que possibilita uma análise profunda e contextualizada do objeto (TRIVIÑOS, 1987; GIL, 2002; VERGARA, 2003).

Este estudo foi realizado na Ufop, mais especificamente no Sistema de Bibliotecas e Informação e os sujeitos da pesquisa foram seis bibliotecários, selecionados com base nos seguintes aspectos: primeiro por campi, garantindo pelo menos uma biblioteca representante de cada campus, segundo, pela oferta de serviços diferenciados e, por último, pelo maior número de empréstimos em 2012. Sendo assim, a biblioteca de João Monlevade foi escolhida por ser a única representante do Campus João Monlevade. No campus Mariana, foram selecionadas as duas bibliotecas existentes Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (Icsa) e Instituto de Ciências Humanas e Sociais (Ichs). No centro de Ouro Preto, foram selecionadas a biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura (Ifac), por apresentar maior número de empréstimos 6.286 no ano de 2012, e a biblioteca de Obras Raras, por possuir acervo e público diferenciados. As duas últimas, isto é a do Instituto de Ciências Exatas e Biológicas (Iceb) e a Biblioteca de Medicina, foram escolhidas, pois apresentaram maior número de empréstimos em 2012, respectivamente 60.103 e 22.578, em relação às outras bibliotecas do Campus Morro do Cruzeiro.

Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada, que, segundo Triviños (1987), consiste no recolhimento de dados com base em questionamentos básicos apoiados em teorias e hipóteses que ajudam a identificar opiniões e percepções. As temáticas abordadas nas perguntas do roteiro de entrevista foram elaboradas a partir da escala Servqual, sendo que a escala original, composta por 22 questões fechadas, foi transformada e reduzida



para sete questões abertas contemplando as cinco dimensões como a confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangíveis. Além disso, foram acrescentados questionamentos sobre o que seria um serviço de qualidade e qualidade do acervo, de acordo com os autores Zeithaml e Bitner (2003); Zeithaml, Bitner e Gremler (2011); Hoffman et al.(2009); Lovelock e Wirtz (2006); Grönroos (2003); e Brito e Vergueiro (2012).

As entrevistas foram gravadas e transcritas, em seguida organizadas por perguntas e analisadas a partir da técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2009).

4 RESULTADOS FINAIS

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

No quadro 1, apresentam-se as características dos bibliotecários entrevistados, como idade, cargo, formação acadêmica e tempo na função.

QUADRO 1 - Características dos bibliotecários entrevistados

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

Fonte: Dados da pesquisa

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

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

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



Na análise de conteúdo, foram utilizadas sete categorias:

- Serviço de qualidade, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006) e Grönroos (2003)
- Confiabilidade, tendo como base a ferramenta Servqual
- Responsividade, tendo como base a ferramenta Servqual
- Segurança, tendo como base a ferramenta Servqual
- Empatia, tendo como base a ferramenta Servqual
- Tangíveis, tendo como base a ferramenta Servqual
- Qualidade do acervo, criada com base nos autores Zeithaml e Bitner (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman *et al.* (2009), Lovelock e Wirtz (2006), Grönroos (2003) e Brito e Vergueiro (2012).

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

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

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

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

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



Na segunda questão, questionou-se sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas setoriais, a maioria dos bibliotecários respondeu que o serviço é de qualidade, conforme aponta o entrevistado 2.

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

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

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

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

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

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



bibliotecários confundiram os tipos de serviços oferecidos com as características propriamente ditas do que seria um serviço de qualidade.

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

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

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

A seguir, apresenta-se o quadro 2, que mostra a comparação entre as opiniões mais frequentes dos funcionários e destacando a diferença de percepção entre eles.

Quadro2–Temas/categorias e comentários dos bibliotecários

TEMAS - CATEGORIAS	COMENTÁRIOS
Informação sobre horário de funcionamento– Responsividade	Entrevistado 4 - A gente sempre procura divulgar, já tem logo na entrada da biblioteca o horário de funcionamento dela, a gente procura também todas mudanças, alterações divulgar na página, facebook da biblioteca, e daqui alguns dias no site oficial da biblioteca e no balcão também, eles têm mania de entrar às vezes, se eles não veem a informação lá na frente, eles têm a possibilidade de ver lá no balcão, só não vê a pessoa que não quer ver.
Serviços prestados prontamente – Responsividade	Entrevistado 1 - Depende, depende da fase, do humor, entendeu? Tem época que eu acho que os funcionários estão extremamente insatisfeitos e ficam insatisfeitos com a gente também, e aí não quer mais ajudar, não se prontifica mais, então, para prontificar tal funcionário só se você abrir sua vida particular [...], eu acho que a Ufop tem muito desse problema, as pessoas não conseguem se ver como profissionais, elas conseguem te ver como pessoa [...]



	<p>Entrevistado 2 - Prestam, mas podem ser melhores, né, acho que pode melhorar, agora, né, agora, a universidade prepara bem concurso com tudo mais com atendimento público e tudo isso é para ter um atendimento melhor a gente tem condições de ter.</p>
Número de funcionários – Responsividade	<p>Entrevistado 1 - Não, não é, eu tenho aqui hoje uma equipe de três funcionários, eu e mais dois e não dá, não tem como, eu precisaria de ter pelo menos mais uma bibliotecária comigo para ajudar a catalogar, a gente tem uma média de 7.000 volumes para catalogar e pelo menos mais um funcionário para que a gente pudesse fazer outras coisas pensar outros serviços [...]</p> <p>Entrevistado 2 - No momento sim, já tivemos situações muito ruins, mas no momento sim, para os serviços que a gente presta hoje, qualquer outro serviço que for implantar no sistema inteiro precisa de mais pessoas, dentro desse que a gente presta então é suficiente, de bibliotecário precisa, mas auxiliar o número é suficiente.</p>
Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários – Confiabilidade	<p>Entrevistado 1 - Depende se o usuário for gente conhecida, eu acho que de um modo geral não, o funcionário espera que a gente esteja presente na biblioteca para que a gente resolva, tanto os serviços administrativos quanto o serviço com o usuário, eu não acho não, eu não acho que as pessoas têm motivação para trabalhar nas bibliotecas elas querem trabalhar um serviço extremamente mecânico para receber um salário no final do mês, eu não acho que as pessoas aqui tenham essa proatividade toda não, pelo menos nas bibliotecas que eu passei.</p> <p>Entrevistado 6 - Sim, a grande maioria demonstra interesse em auxiliar, sempre que um aluno tem dificuldade de localizar um livro devido ao sistema de classificação os funcionários se propõem a ensiná-los como deve ser feita a procura pelo livro e ajudam eles a localizar.</p>
Confiança no atendimento – Segurança	<p>Entrevistado 2 - São, são gentis. Assim eu foco muito nisso, entendeu? Porque eu acho que isso é a principal coisa de uma biblioteca, a simpatia, essa interação, quem atende e é atendido, tudo tem o seu jeito, a gente não tem tudo que o usuário quer, mas ele sai satisfeito, ele sai orientado a procurar outras coisas, então isso é muito importante [...] qualquer trauma que você tenha com o usuário ele vai se afastando da biblioteca, né, então você tem que conquistar isso todos os dias quando você atende, né.</p>
Atenção individualizada aos usuários – Empatia	<p>Entrevistado 3 - Sim, o atendimento, é né, acaba sendo personalizado porque atende um por um.</p> <p>Entrevistado 4 - Não, acho que não, porque eles estão acostumados a lidar com aquele usuário normal, então tem uns que você precisa falar com mais jeito, atender com mais cuidado, eu não vejo isso neles, acho que eles precisam de treinamento nessa parte mesmo, porque tem usuários difíceis de lidar às vezes também, nós não estamos falando de deficiência às vezes física e mental, mas sim no psicológico mesmo né, para atender esses usuários que tem esse psicológico meio difícil assim eles não têm não.</p>
Equipamentos e mobiliários funcionais – Tangíveis	<p>Entrevistado 1 - Não, por exemplo, a gente não conseguiu trazer para aqui ainda a internet Wi-fi e é uma coisa que o pesquisador sempre pede, a gente precisa, por que hoje o pesquisador vem com laptop, ele não vem só com a máquina fotográfica [...] Então é uma questão de prioridade, eu vejo que a Ufop não acha que é necessário dar um upgrade nas bibliotecas, entendeu? [...].</p>



	Entrevistado 3 - Não, tem pouco, né, poderia ter tablet, poderia emprestar e-book, que já existem muitos aí a gente ainda não tem, por exemplo, é isso, ainda não oferece.
Qualidade do acervo	<p>Entrevistado 1 - Essa biblioteca é de excelente qualidade [...] são livros bons, são livros clássicos sim, são livros e periódicos raros, tem muita coisa importante, aquisição nós não temos é como se dissessemos que o fundo aqui é acervo fechado a gente não vai receber mais acervo aqui foi a literatura daquela época a literatura disponível com a matéria de determinado período.</p> <p>Entrevistado 4 - Atualização sim, mas a quantidade ainda não, porque lá tem várias disciplinas que utilizam o mesmo livro, então por conta disso, a quantidade de livros deveria ser bem maior, mas ainda não.</p> <p>Entrevistado 6 - Sim, e mesmo porque o acervo é constituído das sugestões de compra dos professores e as compras são anuais e em relação ao número de exemplares a gente consegue contar com livros de outras unidades através do empréstimo entre bibliotecas [...].</p>

Fonte: Adaptado de Soares e Sousa (2014, p.231-232).

Na categoria responsividade, indagou-se aos respondentes se a biblioteca informa os usuários sobre o horário de funcionamento das bibliotecas. Todos responderam que disponibilizam esse tipo de informação, como por exemplo, na porta da biblioteca, nos corredores, na página da Ufop e do Sisbin e no *Facebook*, conforme relato do entrevistado 4 apresentado no quadro 2.

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

À última pergunta da categoria responsividade sobre o número de funcionários, se é suficiente para oferecer um serviço de qualidade, a maioria dos entrevistados respondeu que não, conforme relato do entrevistado 1. Porém dois bibliotecários responderam que o número de funcionários é suficiente, conforme relato do entrevistado 2.

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



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

Em relação à categoria empatia, questionou-se sobre a atenção individualizada aos usuários, o atendimento às necessidades especiais. As respostas foram variadas, alguns responderam que sim, como o entrevistado 3, entretanto outros responderam que não. O relato do entrevistado 4 destacou-se, já que evidenciou que os funcionários não sabem lidar com todos os tipos de usuários como, por exemplo, os considerados difíceis. O depoimento do entrevistado 4 sinaliza para os dizeres de Lovelock e Wirtz (2006) discutidos no referencial teórico, que identifica a necessidade de realizar treinamentos específicos para os funcionários com o objetivo de prepará-los para situações complicadas com os clientes.

Sobre a categoria que trata dos aspectos tangíveis nos serviços, indagou-se aos bibliotecários se a biblioteca possui equipamentos e mobiliários funcionais. Este quesito apresentou muitas repostas negativas, sendo relatado que os equipamentos não são adequados, falta acesso a internet para os usuários e que poderiam ser adquiridos equipamentos modernos, como *tablet*, conforme o relato dos entrevistados 1 e 3.

Quanto à última categoria, que trata sobre a qualidade do acervo, quando indagados sobre a qualidade do acervo, as respostas foram variadas. O entrevistado 1 salientou a qualidade do acervo e o entrevistado 4 respondeu que o acervo é atualizado, porém ambos indicam que o número de exemplares de alguns títulos não atende ao número de alunos. E somente o entrevistado 6 informou que o acervo é atualizado e o número de exemplares é suficiente, devido à possibilidade de empréstimo de outras bibliotecas da Ufop.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados levantados nesta pesquisa apontam similaridade e diferenças entre as percepções dos bibliotecários das unidades analisadas sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas do Sisbin.

A maioria dos bibliotecários respondeu que um serviço de qualidade é aquele atende as necessidades dos usuários tendo em vista a agilidade no atendimento e qualidades como eficiência e eficácia. Ainda foi identificada a importância de se melhorar a qualidade do acervo, o que implica em oferecer uma maior quantidade de livros impressos e *e-books*.



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

Em se tratando das melhorias no ambiente de trabalho, as respostas também foram variadas como: mudar a cultura organizacional da Ufop, boa vontade dos profissionais que atendem ao usuário, treinamento para os funcionários, aumentar o quadro de auxiliares de biblioteca e bibliotecários, adquirir mais acervo e melhorar a infraestrutura das bibliotecas.

Todos os bibliotecários apontaram que os funcionários inspiram confiança no atendimento. Sobre a atenção individualizada aos usuários e o atendimento às necessidades especiais as respostas foram variadas, alguns responderam que sim, entretanto outros responderam que não. Destacou-se o comentário que sinaliza que os funcionários não sabem lidar com todos os tipos de usuários como, por exemplo, os considerados difíceis, sendo assim, identificou-se a necessidade de realizar treinamentos específicos para os funcionários com o objetivo de prepará-los para situações complicadas com os clientes. Em relação aos equipamentos e mobiliários funcionais, a maioria dos entrevistados relata que os equipamentos não são adequados, falta acesso a internet para os usuários e que poderiam ser adquiridos equipamentos modernos como *tablet*.

Considera-se a limitação da pesquisa em termos da impossibilidade de realizar generalizações, o qual abordou a percepção dos bibliotecários sobre a qualidade de serviços prestada em uma instituição pública, o Sisbin. Diante disso, sugere-se a realização de estudos longitudinais para identificar a percepção dos bibliotecários de outras instituições de ensino, tanto públicas quanto privadas, com vistas a comparações e generalizações dos estudos.

6 REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. Atividades de marketing na promoção de serviços de informação: pesquisa sobre o SONAR-INIS e o SERVIR-INIS do CIN/CNEN. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 75-96, jan./jun. 2001. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/438/248>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4.ed. rev. atual. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2009.

BEKIN, S. F. **Conversando sobre endomarketing**. São Paulo: Makron Books, 1995.



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

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

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

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

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

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

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

HOFFMAN, K. et al. **Princípios de Marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2009.

LAS CASAS, A. L. **Excelência em atendimento ao cliente**: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial Competitivo. São Paulo: M. Books, 2011.

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

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Refinement and reassessment of the servqual scale. **Journal of Retailing**, New York, v. 67, n.4, p. 420-450, winter1991.



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

RODRIGUES, A. M. Qualidade de serviços e satisfação do consumidor: aspectos conceituais distintivos. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE POS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24.,2000, Florianópolis. **Anais....**Rio de Janeiro: ANPAD, 2000. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=51&cod_evento_edicao=4&cod_edicao_trabalho=4233>. Acesso em: 02 fev. 2014.

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

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. Avaliação da qualidade de serviços: a percepção dos funcionários do sistema de bibliotecas e informação da Universidade Federal de Ouro Preto/MG. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v.12, n.1, p.214-238, jan./abr. 2014.

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

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

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

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.