

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE
COMPARATIVA**

GILVANE MARIA LECARDELLI

**FLORIANÓPOLIS
2009**

GILVANE MARIA LECARDELLI

**QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE
COMPARATIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Gregório Jean Varvakis Rados

Florianópolis
2009

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Jane Lecardelli - CRB14/810.

L456q

Lecardelli, Gilvane Maria

Qualidade em unidades de informação: uma análise comparativa. / Gilvane Maria Lecardelli. -- Florianópolis, UFSC, 2009. 62 f.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

1. Unidades de informação. 2. Determinantes de qualidade.
3. Qualidade em serviços. I. Título.

CDD 025.5



Creative Commons: Atribuição Uso Não Comercial.
Vedada a Criação de Obras Derivadas 2.5 Brasil License.

Folha de Aprovação de Trabalho de Conclusão de Curso

Acadêmica: Gilvane Maria Lecardelli

Título: Qualidade em Unidades de Informação: uma análise comparativa

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 10.

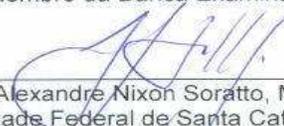
Florianópolis, 23 de junho de 2009.



Gregório Jean Varvakis Rados, PhD
Universidade Federal de Santa Catarina
Professor Orientador



Leonardo Leocádio, MSc
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Alexandre Nixon Soratto, MEng
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora

Dedico à minha família pelo apoio e incentivo,
especialmente à minha irmã Jane,
pela ajuda prestada em todos os momentos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida.

Aos meus pais, pelo carinho, educação e valores transmitidos.

A minha irmã Jane, pelo apoio e confiança na realização deste trabalho.

A Magda Camargo Lange, pelo incentivo e auxílio na coleta de dados.

As amigas Sandra e Vera pela amizade, compreensão e
companheirismo ao longo dos anos.

A Kelly e Pammella pela amizade, carinho e pelos momentos divertidos
vividos durante os anos da graduação.

Ao prof. orientador Gregório, pelo aprendizado, paciência e
compreensão.

Ao Mauricio Uriona Maldonado, pelo auxílio na construção da
metodologia, apresentação e sugestões ao trabalho.

Aos membros da banca examinadora: Alexandre Nixon Soratto e
Leonardo Leocádio, pela participação, avaliação e sugestões de melhoria.

A minha prima Marinei e minha amiga Raquel, pela motivação, carinho
dispensado e pelos momentos de distração proporcionados.

Aos meus colegas de trabalho, pelo carinho e motivação.

Ao meu amigo Júnior, pelo carinho, motivação e incentivo durante a realização do trabalho.

A Cardinally, Renatha, Everson e Mariana, pela amizade, carinho e momentos de distração vivenciados.

Ao Luis, pelo material fornecido para a evolução do trabalho, pelo apoio, amizade e motivação.

A Karina Oliveira, pelas conversas e palavras de incentivo durante as orientações e construção do trabalho.

A todos os colegas e amigos, pela convivência e troca de experiências.

A Universidade Federal de Santa Catarina e aos professores do Departamento de Ciência da Informação, pelo incentivo à busca de conhecimento e pelas informações transmitidas ao longo do curso.

As gestoras das Unidades de Informação e aos usuários que contribuíram para a realização do trabalho.

A todos que aqui não foram citados, mas que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho.

Só existem dois dias do ano em que nada pode ser feito,
o dia de ontem e o dia de amanhã.
Portanto hoje é o dia certo.
Sonhe, acredite e principalmente FAÇA.

Dalai Lama.

RESUMO

LECARDELLI, Gilvane Maria. **Qualidade em Unidades de Informação: uma análise comparativa.** 2009. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2009.

Este trabalho tem como objetivo a análise comparativa dos serviços de empréstimo em duas Unidades de Informação, uma Biblioteca geral (Biblioteca Universitária) e outra especializada (Biblioteca Setorial da Odontologia). Identificaram-se os determinantes de qualidade a serem analisados pelos usuários de cada uma das Unidades de Informação, para posterior avaliação, considerando o momento da verdade “serviço de empréstimo”. A análise dos dados comparativos permitiu identificar uma discrepância entre dois determinantes de qualidade, oscilando entre o maior e menor grau de satisfação do serviço de empréstimo. Realizou-se desta forma, uma análise das justificativas dos graus de discrepância dos determinantes pelos usuários e gestores das duas referidas Unidades de Informação. O resultado da pesquisa demonstra as soluções apresentadas para serem aplicadas na melhoria dos processos internos e conseqüentemente, na busca de satisfação dos usuários do serviço de empréstimo, sob a ótica dos gestores das Unidades de Informação.

Palavras-chave: Unidades de Informação. Determinantes de qualidade em serviços. Qualidade em Serviços.

ABSTRACT

LECARDELLI, Gilvane Maria. **Qualidade em Unidades de Informação: uma análise comparativa.** 2009. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2009.

The objective of this work is to present a comparative analysis of the borrowing services in two information units, a central library (University Library) and a specialized library (Odontology Sectoral Library). The determinants of service quality were identified and then evaluated by the users of each information units in order to make the comparative analysis, considering the moment of truth "borrowing service". The data analysis revealed a discrepancy between two service quality determinants, oscillating between the greatest and the smallest level of user satisfaction of the borrowing service. A second analysis was made in order to identify the causes of the discrepancy by collecting data from users of both libraries and from the managers of both Information Units. The results include proposed solutions seeking to improve their business processes and consequently, to improve the user satisfaction from the perspective of the managers of both information units.

Key-Words: Information Units. Determinants of service quality. Quality in Services.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Ciclo de Serviços de uma biblioteca	29
Figura 02 - Critérios de avaliação da qualidade dos serviços	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Determinantes de qualidade apresentados no questionário	35
Tabela 02 - Médias ponderadas e porcentagem dos determinantes.....	38

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Comparativo de tangíveis	39
Gráfico 02 - Comparativo de velocidade no atendimento.....	40
Gráfico 03 - Comparativo de atendimento / atmosfera	41
Gráfico 04 - Comparativo de responsividade	42
Gráfico 05 - Comparativo de velocidade	43
Gráfico 06 - Comparativo de flexibilidade.....	44
Gráfico 07 - Comparativo de tangíveis	45
Gráfico 08 - Comparativo de acesso	46
Gráfico 09 - Comparativo de credibilidade/segurança.....	47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 OBJETIVO GERAL	17
1.1.1 Objetivos específicos:	17
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	18
2.1 UNIDADES DE INFORMAÇÃO	18
2.2 SERVIÇOS: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS.....	20
2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS	24
2.4 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	27
3 MATERIAIS E MÉTODOS	28
3.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA	28
3.2 CICLO DE SERVIÇOS.....	28
3.3 DETERMINANTES DE QUALIDADE.....	30
3.4 MÉTODO	33
3.4.1 Procedimentos da pesquisa	33
3.4.2 Instrumento de coleta de dados	34
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
4.1 IDENTIFICAÇÃO DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO AVALIADAS	36
4.2 DADOS COLETADOS	37
4.2.1 Tangíveis	38
4.2.2 Velocidade no atendimento	39
4.2.3 Atendimento / Atmosfera	40
4.2.4 Responsividade	41
4.2.5 Velocidade	42
4.2.6 Flexibilidade	43
4.2.7 Tangíveis	44
4.2.8 Acesso	45
4.2.9 Credibilidade / Segurança	46
4.2.10 Discrepâncias analisados nos resultados	47
4.3 ANÁLISE DAS JUSTIFICATIVAS	48

4.3.1 Parecer dos usuários	49
4.3.2 Parecer das gestoras.....	49
4.3.3 Ponto de vista da pesquisadora.....	50
5 CONCLUSÃO	52
6 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	53
REFERÊNCIAS.....	54
APÊNDICES	57
APÊNDICE A - Questionário para Levantamento dos Determinantes de Qualidade em Unidades de Informação	58
APÊNDICE B - Entrevistas.....	60

1 INTRODUÇÃO

Os alunos necessitam de informação para a realização plena das atividades acadêmicas. É a consulta aos meios de informação que oportuniza o aprendizado contínuo e necessário para o avanço dos estudos. Neste propósito, a Biblioteca serve de apoio para o desenvolvimento cultural e intelectual dos alunos que a frequentam.

A importância de se ter uma Biblioteca em Instituições de Ensino é relevante, já que não há aprendizado algum sem informação disponível e a biblioteca é o elemento base para a disseminação da informação. Tendo em vista sua importância para as Instituições, surge a necessidade da avaliação de seus processos, considerando as expectativas e necessidades dos usuários.

Este processo de avaliação pode ser feito determinando-se critérios de avaliação de serviços nas Bibliotecas, que objetive questionar e verificar seu grau de importância na visão do usuário. Com o incremento dos serviços oferecidos aos clientes das Unidades de Informação, torna-se necessário avaliar por meio de determinantes a qualidade destes serviços, além de criar a prática de gestão através dos mesmos, para atender necessidades e expectativas dos clientes de informação.

Quando se pensa em atender as expectativas do cliente de uma determinada Unidade de Informação, pensa-se na palavra *qualidade*.

A qualidade pode ser entendida como um conjunto de procedimentos que iniciam com o conhecimento das necessidades e expectativas do cliente, influenciando na confecção original (projeto) de um produto ou serviços, bem como na sua confecção final, com o objetivo de cativar, manter e satisfazer o consumidor (BARBALHO, 1997, p. 47).

Na busca da qualidade em serviços de informação, as Bibliotecas devem primeiramente conhecer quais são as necessidades de seu público-alvo, bem como saber seu perfil e seus interesses. Sabendo o que o usuário deseja e precisa, o processo de disponibilização da informação torna-se menos complexo e mais satisfatório. Desta forma, podem ser oferecidos aos usuários serviços especializados, garantindo sua satisfação e qualidade no atendimento.

A escolha do tema e realização da pesquisa deu-se pela importância da qualidade nos serviços de informação, bem como sua avaliação pelos usuários.

Existem Unidades de Informação com características diferenciadas. Diante disto, pretendeu-se descobrir qual o grau de satisfação dos usuários, na realização do empréstimo nas duas Unidades de Informação: Biblioteca Universitária e Biblioteca Setorial da Odontologia.

Neste contexto surge a seguinte questão de pesquisa: Quais as diferenças identificadas pelos usuários entre Unidades de Informação, sendo uma especializada e outra geral?

1.1 OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem como objetivo a análise comparativa entre duas Unidades de Informação com relação ao serviço de empréstimo.

1.1.1 Objetivos específicos:

- Identificar o ciclo de serviços da Unidade de Informação e escolher o momento da verdade relevante para análise;
- Identificar os determinantes utilizados pelos usuários de duas unidades de informação para avaliar a qualidade dos serviços;
- Comparar a percepção dos usuários para os determinantes de qualidade dos serviços das Unidades de Informação,
- Analisar as justificativas dos usuários e gestores das Unidades em relação aos resultados na comparação dos determinantes.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Aqui serão apresentados conceitos de Unidades de Informação, levando-se em conta a relevância dessas Unidades na prestação de serviços de informação a acadêmicos e comunidade em geral.

Para suprir as necessidades informacionais de diferentes usuários, auxiliar seu aprendizado e desenvolvimento intelectual acadêmico, é necessário ter disponíveis Unidades de Informação para atender essas demandas. Tarapanoff; Araújo Júnior; Cormier (2000, p. 92) definem o termo Unidades de Informação da seguinte forma:

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet).

As Bibliotecas, que são Unidades de Informação responsáveis pela disseminação da informação aos seus alunos e pesquisadores de forma geral, devem ter a preocupação com seus processos, criando e avaliando critérios de qualidade nos serviços e produtos oferecidos. Além de atender as necessidades informacionais, as bibliotecas devem atender também as expectativas dos seus usuários.

De acordo com seu propósito, que é o de atender seus usuários de forma a ajudá-los na obtenção da informação desejada, as bibliotecas possuem e mantêm um vasto acúmulo de informações. Desta forma, podem atender os usuários de forma específica, conforme a necessidade de cada um.

As Bibliotecas são espaços comunitários onde se compartilham saberes. Suas características são determinadas em função da comunidade para a qual foram planejadas [...]. A diversidade das fontes e seus suportes, sejam impressos, digitais ou virtuais,

proporciona diferentes olhares e motivos para o seu uso e acesso. (BLATTMANN; FRAGOSO, 2003, p.27).

Ainda tratando-se de definições para o termo Biblioteca, Coelho (2003, p.17) afirma que a biblioteca é:

uma coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizadas para estudo, leitura e consulta [...] O significado moderno da palavra faz referência a qualquer compilação de dados registrados em muitas outras formas, e não só em livros [...]

Conforme o conceito de Cortez (*apud* ARRUDA; CHAGAS, 2002, p.54), centro de informação ainda pode ser definido como: “local onde devem convergir todos os documentos/informações a fim de captar, absorver, catalogar, classificar, recuperar, divulgar e transferir as informações técnicas de interesse aos seus usuários.”

Atualmente, as Bibliotecas ou Unidades de Informação, como também podem ser chamadas, contam com o apoio das novas tecnologias para a realização de suas atividades e prestação de serviços. O que antigamente era manual e demandava um tempo maior para fazer, hoje, por exemplo, pode ser feito com a ajuda de computadores, o que otimiza o tempo do funcionário e agiliza o atendimento ao usuário. Desta forma, as funções da Biblioteca podem ser realizadas plenamente, garantindo a satisfação dos seus clientes.

Para Branício (2008, p.1), as funções básicas de uma unidade de informação são:

- a) satisfazer a sua clientela através da oferta de produtos e serviços de Informação com qualidade compatível com o mercado.
- b) gerar receitas, pela venda de produtos e serviços e pela execução de projetos, suficientes para sua auto-sustentação e o desenvolvimento continuado.
- c) identificar e organizar fontes e informações potencialmente úteis à sua clientela.
- d) analisar e processar informações com qualidade e produtividade para a geração de produtos e serviços de interesse do mercado.
- e) desenvolver ferramentas e métodos de trabalho eficazes.

Desta forma, percebe-se como as Unidades de Informação se fazem necessárias para apoio nas instituições de ensino na busca de informações e na produção de conhecimento. As bibliotecas universitárias, neste sentido atuam dentro de um contexto social, como elementos para o desenvolvimento do valor intelectual da comunidade a qual oferecem seus serviços.

Sendo assim, surge a necessidade de definir critérios de qualidade para

avaliação dos serviços prestados e melhoria de seus processos internos. Porém, é importante que esses critérios sejam analisados também do ponto de vista dos usuários, que são os clientes do serviço e não somente dos funcionários das Unidades.

Vergueiro e Carvalho (1999) comentam que as Unidades de Informação procuraram melhorar a qualidade de seus serviços baseando-se mais na visão dos funcionários do que na opinião dos próprios usuários.

Para que as Unidades de Informação estejam preparadas para atender seus clientes, oferecendo-lhes serviços de qualidade, é necessário que seus processos estejam ajustados e em perfeito funcionamento. A qualificação e disposição dos funcionários também são de suma importância para o alcance dos objetivos das Unidades de Informação. Dependendo do atendimento recebido e da percepção do usuário em relação a este atendimento, este pode sair satisfeito, caso teve uma percepção positiva, ou, insatisfeito, caso a sua percepção do serviço foi negativa.

2.2 SERVIÇOS: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS

Para este trabalho, serão vistas as definições de serviço e abordadas suas características, pensando-se em serviços voltados para Unidades de Informação e usuários.

A palavra *serviço* recebe na literatura diversas definições, de acordo com cada autor. Sendo assim, o termo pode ser designado de algumas formas.

Para Kotler (2000, p. 412):

Serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.

Uma definição mais específica da palavra é dada por Grönroos (1995, p.36):

O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas

do fornecedor de serviços que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s).

Para que o cliente, por meio de suas percepções, possa avaliar a qualidade do serviço, primeiramente é necessário identificar os aspectos mais relevantes relacionados aos mesmos.

Quanto à sua natureza, os serviços possuem algumas características básicas. São elas: Intangibilidade, simultaneidade, impossibilidade de estocagem e heterogeneidade.

Os serviços são intangíveis, pois não podem ser tocados, ou seja, não são palpáveis. De acordo com essa característica, Caon e Correa (2006, p. 65) comentam que: “Por ser intangível, o serviço também é difícil de ser avaliado em sua qualidade pelo próprio gestor da operação.”

A dificuldade na avaliação dos resultados nos serviços, por ser de natureza intangível, também é percebida por demais autores. Para Giansesi e Corrêa (1996, p. 32):

A intangibilidade dos serviços torna difícil para os gerentes, funcionários e mesmo para os clientes, avaliar o resultado e a qualidade do serviço. Embora haja exceções, os serviços são de difícil padronização o que torna a gestão do processo mais complexa. Pela dificuldade de avaliar os resultados e pela impossibilidade de avaliação do serviço antes da compra, os clientes percebem mais riscos nas compras de serviços do que de produtos, baseando-se fortemente em referências de terceiros e na reputação da empresa prestadora do serviço.

Os serviços são considerados de natureza simultânea, pois ocorrem no momento da solicitação do cliente.

Segundo Giansesi e Corrêa (1996, p. 34):

Geralmente não há uma etapa intermediária entre a produção de um serviço e seu consumo por parte de um cliente. Como consequência, os serviços não podem ser estocados, eliminando-se a possibilidade de isolamento do sistema de operações das variações do ambiente externo, através dos estoques. Isto significa que em grande quantidade de casos é mais difícil utilizar a capacidade produtiva eficientemente em sistemas de prestação de serviços.

Pode-se perceber alguma implicação na realização de um serviço de natureza simultânea.

Para Caon e Correa (2006, p. 56):

No caso de simultaneidade, a única alternativa que resta é o controle de qualidade do processo. É impossível, por exemplo, para um supervisor de um *call center* analisar a resposta dada por um

atendente antes de esta atingir o cliente, por isso ocorre de forma simultânea à sua geração.

Como os serviços não podem ser estocados, eles necessitam da presença do cliente para sua realização. Desta forma, conforme a solicitação do cliente, o serviço é executado pelo fornecedor no mesmo instante, com alto nível de contato. Neste ponto de vista, Gianesi e Corrêa (1996, p. 34): afirmam que:

Como o serviço não pode ser estocado, a capacidade produtiva colocada disponível que não for utilizada (pela inexistência de demanda) é perdida para sempre. Essa característica não teria maiores conseqüências se a demanda por serviços fosse constante [...] A demanda por serviços pode variar bastante ao longo de um dia, ao longo de uma semana, ao longo de um mês e, também, ao longo de um ano. Essa característica impõe uma grande necessidade de flexibilidade para a variação de volume nos sistemas de operações de serviços.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 47), o serviço é considerado perecível, portanto, não há possibilidade de estocagem, e se não for utilizado no momento imediato de sua prestação, será perdido para sempre.

Ainda em relação as característica, os serviços apresentam características heterogêneas, pois, envolvem processos diferentes conforme as necessidades de seus clientes.

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry, (2005, p. 3)

[...] os serviços, especialmente os que contêm muito trabalho, são heterogêneos: sua prestação muitas vezes varia de produtor para produtor, de cliente para cliente e de dia para dia.” Isso faz com que cada cliente possa ter um atendimento personalizado, aumentando as chances de percepção de qualidade.

Além das características específicas, os serviços contam com alguns elementos no seu pacote. Esses elementos são: instalações de apoio, bens físicos facilitadores, serviços implícitos e explícitos.

Instalações de apoio, segundo Gianesi e Corrêa (1996, p. 131):

São as instalações nas quais o serviço vai ser prestado e os equipamentos utilizados para restar o serviço. [...] As instalações de apoio são evidências físicas e, como tal, são consideradas pelos clientes na avaliação do serviço; ainda que possam não representar a parte fundamental do serviço, seu aspecto, caso inadequado, pode comprometer a avaliação do cliente.

Os bens físicos facilitadores “São os itens físicos fornecidos ao cliente

para serem consumidos ou utilizados no processo de prestação do serviço. [...] Os bens facilitadores também são evidências físicas do serviço e, portanto, chamam a atenção do cliente”. (GIANESI; CORRÊA, 1996, p. 131).

Os autores conceituam também os serviços explícitos e implícitos. Para Gianesi e Corrêa (1996, p. 131): Serviços explícitos “são a principal (embora este conceito seja questionável em alguns casos) razão para a prestação do serviço. São também chamados de benefícios sensoriais, pois são claramente percebidos pelos sentidos”.

Já os serviços implícitos são:

os serviços normalmente considerados como acessórios (embora em muitas situações sejam decisivos para a escolha do cliente) no pacote. São também chamados de benefícios psicológicos, muitas vezes não identificados prontamente pelo cliente (GIANESI; CORRÊA, 1996, p. 131).

Em relação ao pacote de serviços, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) destaca mais um elemento: Informações. Segundo ele, as informações são:

dados de operações ou informações que são fornecidas pelo consumidor para dar condições a um serviço eficiente e customizado. Exemplos incluem registros médicos de pacientes, assentos disponíveis em um voo, preferências do cliente a partir de visitas anteriores e a localização de um cliente para mandar um táxi.

No caso de bibliotecas, observando o serviço de empréstimo, pode se afirmar que os bens facilitadores são os materiais a serem utilizados no processo como livros, revistas, entre outros meios de consulta. Já os serviços implícitos representam o conforto e bem estar do usuário no momento da prestação do serviço.

Os explícitos são aqueles serviços prontamente percebidos pelo usuário, como atendimento. As instalações de apoio são representadas pelo aspecto físico e materiais utilizados na prestação do serviço, como computadores, mesas e cadeiras.

Em relação ao nível de expectativa do serviço, os autores Lovelock e Wright (2001), refletem que o serviço desejado compreende o nível esperado pelo cliente de qualidade de serviço; o serviço adequado se refere ao nível mínimo de serviço que um cliente aceite sem ficar insatisfeito. O serviço previsto é o grau de qualidade do serviço que um cliente acredita que a empresa vai lhe entregar e a zona de tolerância é o grau em que os clientes

podem estar dispostos a aceitar variações na entrega do serviço.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Quando se pensa em qualidade, não pode-se pensar em um único conceito para definir tal expressão. A qualidade depende de alguns determinantes, pois é através deles que ela pode ser mensurada.

Segundo Silva (1999, p. 8):

a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade, muitas vezes esta diferença implica até mesmo em “estado de espírito do cliente” no momento da prestação do serviço. As pessoas possuem padrões diferentes de qualidade.

As percepções de qualidade dos serviços podem variar conforme as necessidades e expectativas dos clientes em relação aos serviços prestados.

Coelho (2004, p.37) afirma que:

As necessidades dos clientes são menos mensuráveis do que as expectativas, pois os clientes não costumam declarar suas reais necessidades e às vezes as desconhecem, manifestando somente suas expectativas, ou seja, o que esperam do serviço.

Tratando-se de Unidades de Informação, percebe-se a importância do funcionário estar preparado para atender nessas situações, onde nem o próprio usuário sabe o que precisa. Neste caso, quando o funcionário consegue “descobrir” a necessidade do usuário e atendê-la, este usuário consegue ter a percepção do serviço que lhe foi prestado. A satisfação do usuário está relacionada com a comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido por ele no momento de contato com o funcionário.

Coelho (2004, p.37) comenta ainda que:

As percepções são como o cliente enxerga o serviço prestado, avaliando se este foi adequado ou não. As percepções podem variar de pessoa para pessoa e também de acordo com situação específica, porém são importantes para determinar a qualidade percebida pelo cliente em relação ao serviço como um todo, tanto o seu resultado como o processo que o gerou.

Com a crescente demanda de serviços nas Unidades de Informação é necessário que se estabeleçam os determinantes de qualidade no processo de gestão da qualidade, para avaliar esses serviços permanentemente, em busca da melhoria dos processos.

Para Caon e Correa (2006, p.87):

Uma correta gestão da qualidade dos serviços será a responsável por produzir um pacote de valor que gere níveis de satisfação que garantam que o cliente fique fidelizado. Um cliente fiel será um cliente retido, freqüente, que, mais do que apenas voltar, será um agente de marketing da empresa, fazendo propaganda boca-a-boca e divulgando sua satisfação em seu círculo de influência, auxiliando a ampliar a conquista de novos clientes.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) comentam que a qualidade dos serviços é uma função entre as expectativas dos clientes e suas percepções durante e após a prestação dos mesmos, pois a qualidade é julgada pelo processo de prestação e pelos seus resultados.

Mas, há fatores que podem incidir sobre a qualidade de um determinado serviço. Cerqueira Neto (1993) afirma que estes fatores são divididos em dois: os fatores tecnológicos, compostos de equipamentos e materiais; e os fatores humanos, que compreendem os funcionários da organização.

Segundo Whitehal (1992, p.23-25 *apud* SILINGOVSKI, 2001) “a qualidade está relacionada com os resultados obtidos dos serviços que foram prestados aos clientes. O cliente sente a qualidade e valor do serviço que lhe é oferecido.”

E continua Belluzzo (1999, p.10 *apud* SILINGOVSKI, 2001): “Todos os clientes devem ser vistos como os pontos-chave em uma Unidade de informação, e a maior preocupação deve ser com sua satisfação”.

Percebe-se assim, com as colocações dos autores a importância da qualidade nas organizações de serviços, entre elas, as Unidades de Informação.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (*apud* GIANESI; CORRÊA, 1996, p.89), criaram um instrumento para avaliar a percepção dos clientes a respeito da qualidade do serviço, denominado *Serv-Qual*, baseado em uma lista de cinco critérios:

a) Confiabilidade: habilidade de prestar o serviço de forma confiável com precisão e consistência;

- b) Responsividade: estar disposto a ajudar os clientes e prestar o serviço prontamente;
- c) Confiança: conhecimento (competência) e cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade;
- d) Empatia: atenção individualizada aos clientes, facilidade de contato e comunicação;
- e) Tangíveis: aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação.

A proposta desses autores surgiu a partir de pesquisas realizadas em alguns ramos de serviços a respeito da percepção dos clientes sobre a qualidade, com o intuito de criar um instrumento válido que possibilite ser utilizado por qualquer tipo de serviço.

Para Hayes (1995, p. 3): “O conhecimento das percepções e reações dos clientes, relacionados aos negócios de uma determinada organização, pode aumentar em muito suas possibilidades de tomar melhores decisões empresariais.”

Tratando-se de determinantes de qualidade, também considerado neste trabalho como dimensões da qualidade, Hayes (1995, p. 9) afirma que:

o objetivo de determinar as necessidades do cliente é estabelecer uma lista abrangente de todas as dimensões da Qualidade que descrevem o Serviço ou Produto. É importante entender as dimensões da Qualidade de forma que se possa saber como o cliente define a Qualidade de seu Serviço ou produto. Somente entendendo as dimensões da Qualidade, você será capaz de elaborar os métodos de medições para avaliá-las.

Hayes (1995, p. 14) comenta ainda que: “por fim, o processo de desenvolvimento das dimensões da Qualidade resultará numa lista de necessidades do cliente ou dimensões da qualidade, cada uma definida através de declarações específicas”.

Nota-se a importância dada à qualidade e seus determinantes pelos autores que abordam o tema.

Já na busca da identificação das dimensões da qualidade, Garvin (2002, p. 59): afirma que:

Podem-se identificar oito dimensões ou categorias da qualidade como esquema de análise:

- Desempenho
- Características
- Confiabilidade
- Conformidade
- Durabilidade
- Atendimento

- Estética
- Qualidade percebida

Desta forma, percebe-se a necessidade de, primeiramente, identificar os determinantes e dimensões da qualidade em serviços para, posteriormente, avaliar sua qualificação segundo a percepção de seus usuários.

2.4 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Conforme a revisão de literatura nota-se que há ligação entre as Unidades de Informação, os serviços e a qualidade. Para o funcionamento das Unidades de Informação é imprescindível a prestação de serviços com qualidade e conseqüentemente a percepção de qualidade dos serviços pelos usuários.

As bibliotecas são Unidades de Informação que oferecem suporte acadêmico para incentivar o aprendizado aos alunos da instituição as quais pertencem e atender a comunidade em geral nas necessidades informacionais. Para que estas Unidades prestem um serviço que atenda as necessidades e expectativas dos usuários, é necessário que elas percebam e incorporem a gestão da qualidade nos seus serviços.

Desta forma, é necessário definir alguns determinantes de qualidade que podem ser aplicados aos serviços para verificar a satisfação dos usuários quando da realização dos mesmos. Para isso, faz-se necessário identificar o ciclo de serviços da Unidade de Informação a ser avaliada. O ciclo de serviços permite a visualização dos momentos da verdade, ou seja, dos momentos de contato do usuário com o serviço. Através dele, pode-se escolher o momento mais crítico para avaliação no seu processo, aumentando assim a percepção de qualidade dos usuários em relação a determinado serviço.

Quando a Unidade de Informação é capaz de identificar, através da análise de determinantes, os pontos críticos nos serviços prestados, são possíveis ações corretivas e ajustes. O resultado desse processo é a percepção de melhora do serviço e a satisfação de seus usuários.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

Tendo em vista o alcance dos objetivos propostos no presente projeto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica inicial, na busca de material já publicado sobre o tema para a elaboração do referencial teórico.

Segundo Gil (2007, p. 45): “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.”

Em relação à natureza da pesquisa a mesma é de caráter descritivo. “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relação entre as variáveis.” (GIL, 2007, p. 42).

Quanto a sua abordagem tem característica quantitativa e qualitativa. Para Rodrigues (2007, p. 34): “Por quantitativa entende-se aquela investigação que se apóia predominantemente em dados estatísticos.”

Qualitativa é a pesquisa que – predominantemente – pondera, sopesa, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos, sem que os aspectos quantitativos sejam a sua preocupação precípua, a lógica que conduz o fio do seu raciocínio, a linguagem que expressa as suas razões. (RODRIGUES, 2007, p. 38-39).

3.2 CICLO DE SERVIÇOS

Para que se possa avaliar um determinado serviço é necessário antes de tudo que se conheçam os seus processos, bem como seu funcionamento. Para isto, identificou-se um ciclo de serviços de uma Biblioteca, bem como

seus momentos da verdade. Dá-se o nome de ciclo de serviços a seqüência de momentos da verdade (ALBRECHT,1992).

Normann (1993) criou a expressão *momentos da verdade*, para simbolizar o momento de contato entre o fornecedor do serviço e o cliente. Desta forma, foi apresentado um ciclo de serviços de uma biblioteca, conforme figura 01:

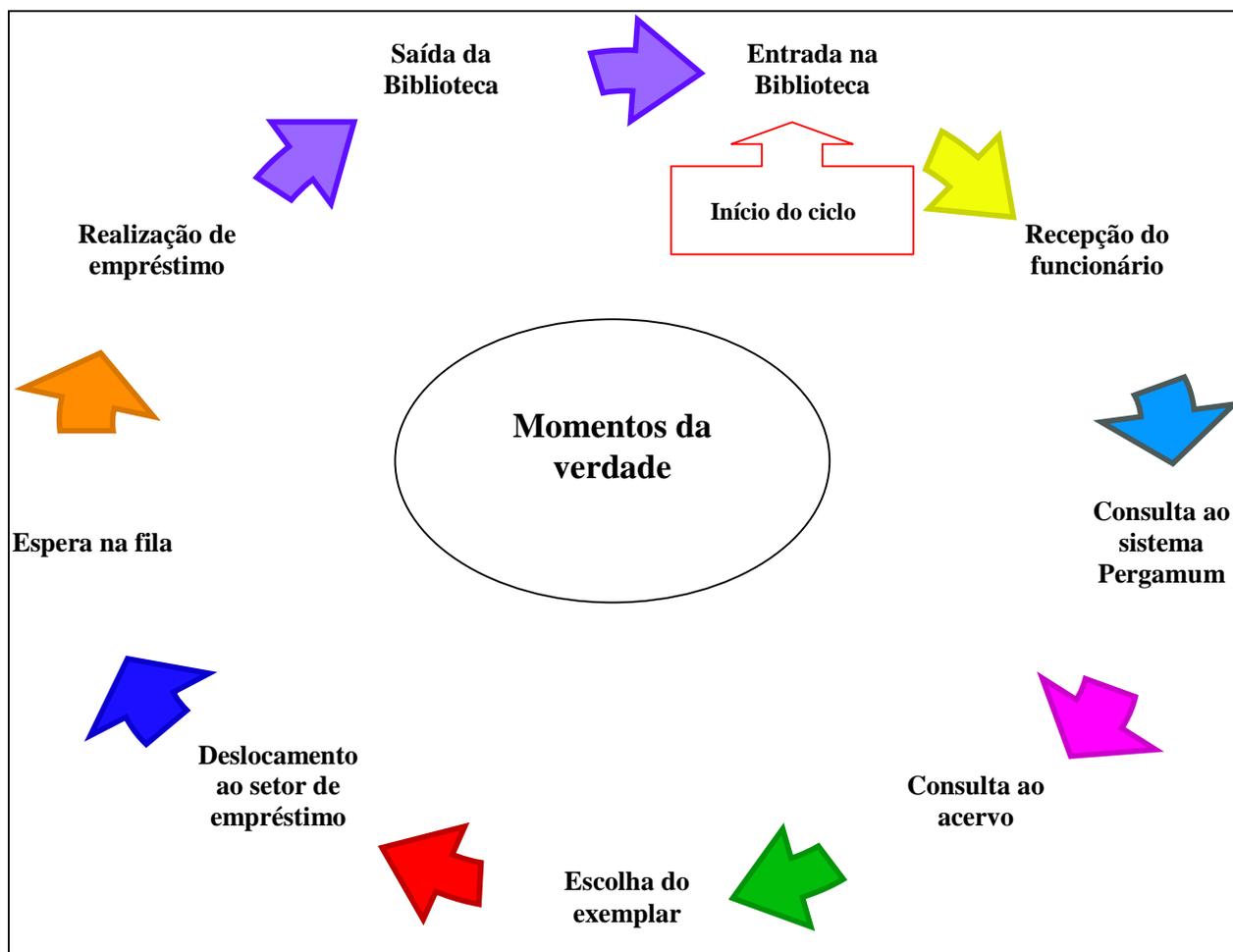


Figura 01 - Ciclo de Serviços de uma biblioteca
Fonte: Adaptado de Giansesi; Correa, (1996, p. 87).

Dentre todos os momentos da verdade do ciclo de serviços da Biblioteca, optou-se pela escolha de um único momento para estudo e aplicação dos determinantes de qualidade. Para identificar a qualificação dada pelos usuários o serviço escolhido foi o de **realização do empréstimo**. A escolha do momento da verdade "realização do empréstimo" deu-se pelo fato

de contar com envolvimento direto do bibliotecário ou atendente durante o serviço, o que possibilita que o desenvolvimento do profissional também seja avaliado pelos usuários da biblioteca. A insatisfação por partes dos usuários no momento do empréstimo poderia ocasionar o cancelamento de sua visita a Biblioteca, o que serve de alerta para a verificação da qualidade do serviço que está sendo prestado. No entanto, o que torna-se mais decisivo para a escolha do momento da verdade é o fato do mesmo ser um dos momentos finais do ciclo de serviços, juntamente com o momento de saída da biblioteca. Segundo Giansesi e Correa (1996, p. 88) “Ao analisar qualquer ciclo de serviço, pode-se dizer que os primeiros e últimos momentos da verdade estão geralmente entre os críticos para a percepção do cliente. “Giansesi e Correa (1996) ressaltam ainda que é nos primeiros momentos que os clientes percebem o serviço e o que poderá acontecer durante o ciclo, mas a impressão final do cliente sobre o serviço é a que fica guardada na memória. Essa percepção final que o usuário tem é capaz de definir o seu retorno ou não ao serviço. Quando o cliente sai satisfeito ele retorna, pois já tem uma perspectiva de como será o atendimento, mas quando o cliente não foi bem atendido ele não tem nenhuma perspectiva boa do serviço e, conseqüentemente, buscará alternativas com serviços melhores. Nesse contexto, explica-se a escolha do momento da verdade realização de empréstimo nas Bibliotecas a serem aplicados os determinantes para a qualificação do serviço.

3.3 DETERMINANTES DE QUALIDADE

Com embasamento na literatura publicada e nas diferentes colocações dos autores que abordam o assunto, Giansesi e Correa (1996, p. 91-97) definem os determinantes de qualidade para avaliação de serviços:

Tangíveis: O critério tangíveis refere-se à qualidade e/ou aparência de qualquer evidência física do serviço ou do sistema de operações, ou seja, bens facilitadores, equipamentos, instalações, pessoal ou, ainda, outros consumidores. Este critério é importante pra a maioria dos serviços, devido à dificuldade de o cliente avaliar o serviço antes da compra, fazendo com que esteja atento àqueles aspectos que ele consegue avaliar facilmente: os itens tangíveis.

Velocidade no atendimento: A velocidade no atendimento é em geral um critério importante para a maioria dos consumidores de serviços, notadamente quando a presença do cliente é necessária. O tempo que o cliente tem que despende para receber o serviço é geralmente considerado um tempo perdido, a menos que o serviço envolva algum tipo de lazer para o cliente. Velocidade de atendimento refere-se, também, à prontidão da empresa e de seus funcionários em prestar o serviço.

Atendimento/Atmosfera: Este critério refere-se a quão agradável é a experiência que o cliente tem durante o processo de prestação do serviço. Contribui para a boa avaliação neste critério a atenção personalizada dispensada ao cliente, principalmente quando o cliente percebe que os funcionários do fornecedor do serviço o reconhecem. A cortesia dos funcionários também é um elemento importante para criar uma boa percepção. Este é o critério que avalia o nível de prazer que o cliente tem em participar ou estar presente no processo de prestação do serviço. Neste sentido, a comunicação com o cliente, falando em sua linguagem, contribui para diminuir a ansiedade durante o processo.

Flexibilidade: Flexibilidade significa ser capaz de mudar e adaptar rapidamente a operação, devido a mudanças nas necessidades dos clientes, no processo ou no suprimento de recursos. Considerando a alta variabilidade e incertezas presentes no processo de prestação de serviços, principalmente nas operações de *front Office*, a flexibilidade tende a ser um critério importante.

Acesso: Este critério avalia a facilidade que o cliente tem em entrar em contato com o fornecedor do serviço. É mais importante quando o cliente tem que comparecer fisicamente às instalações do fornecedor para que possa receber o serviço. Várias características contribuem para a facilidade de acesso, entre outras:

Localização conveniente;

Acesso sinalizado;

Disponibilidade de estacionamento;

Amplo horário de operação;

Ampla disponibilidade de linhas telefônicas pra acesso por telefone;

Levar o serviço até o cliente (entrega de pizzas a domicílio; entrega de talões de cheque a domicílio).

Credibilidade/Segurança: [...] Este critério refere-se, portanto, à formação de uma baixa percepção de risco no cliente e à habilidade de transmitir confiança. Reduzir a percepção de risco do cliente é condição fundamental para que ele se disponha a comprar o serviço. Este critério será mais importante quanto maior for o risco percebido pelo cliente e quanto maior for o *valor* em jogo na prestação do serviço. [...]

Consistência: Consistência significa conformidade com experiência anterior, ausência da variabilidade no resultado ou no processo. Este critério é importante para clientes que querem saber o que esperar de um serviço. Muitos clientes que são avessos ao risco e à experimentação de novos serviços e ou fornecedores preferem aqueles que lhe proporcionem consistência no serviço prestado.

Competência: A competência refere-se à habilidade e ao conhecimento do fornecedor para executar o serviço, relacionando-se às necessidades “técnicas” dos consumidores. A competência é geralmente um critério importante para os serviços profissionais, nos

quais o cliente procura uma capacitação da qual não dispõe. [...] O critério competência estará presente sempre que o cliente necessitar de alguma espécie de diagnóstico, principalmente quando não se considera hábil para identificar suas reais necessidades.

Custo: O custo de um serviço é o critério que avalia quando o consumidor irá pagar, em moeda, por determinado serviço. Embora geralmente importante, é apenas um dos itens do dispêndio total do cliente para receber o serviço, o qual inclui, também, o tempo gasto, o esforço físico e o desgaste psicológico. [...]

Tendo em vista os determinantes de qualidade apresentados, optou-se por escolher alguns destes determinantes para serem aplicados às duas Bibliotecas trabalhadas na pesquisa. Após a revisão teórica e com a observação da prática, a pesquisadora acredita que estes determinantes escolhidos são capazes de qualificar os serviços nos principais aspectos, desde o critério acesso até o critério disponibilidade. Conforme apresenta a figura 02, os critérios aplicados para a comparação da qualidade do serviço de empréstimo nas Bibliotecas analisadas foram: tangíveis, velocidade no atendimento, atendimento/atmosfera, responsividade/disponibilidade, flexibilidade, acesso e credibilidade/segurança. Todos os critérios escolhidos no trabalho são apresentados por Gianesi e Corrêa, conforme revisão de literatura, exceto o determinante Responsividade, que foi apresentado na revisão como proposta do Modelo Servqual.

Cabe ressaltar que, os determinantes tangíveis e velocidade são analisados em dois momentos distintos. No caso dos tangíveis, um aspecto aborda a infra-estrutura da sala de empréstimos e outro trata da apresentação pessoal e postura profissional do funcionário. Com relação ao determinante velocidade, no primeiro momento é abordada a agilidade no atendimento e em seguida o determinante refere-se ao tempo para a realização do empréstimo.



Figura 02 - Critérios de avaliação da qualidade dos serviços
Fonte: Adaptado de Giansesi; Correa, 1996.

3.4 MÉTODO

3.4.1 Procedimentos da pesquisa

Com o objetivo de comparação entre a qualificação dos determinantes de qualidade, optou-se pela aplicação de um instrumento de coleta de dados: o questionário. A escolha pelo questionário deve-se ao fato de ser um instrumento de fácil acesso, econômico, de rapidez na coleta e confiabilidade na tabulação de dados. O questionário foi aplicado de forma aleatória, com os usuários presentes nas duas Bibliotecas. O presente instrumento de coleta de

dados tem por objetivo identificar e comparar as diferentes qualificações dadas aos determinantes definidos anteriormente em relação ao serviço de realização do empréstimo.

Primeiramente, aplicou-se o questionário teste com 10 usuários para validar as informações presentes no mesmo e fazer alterações, caso necessário. Tendo em vista a aceitação e a facilidade e tempo de resposta do questionário teste, iniciou-se a aplicação do questionário validado. Foram aplicados 200 questionários no total, sendo 100 questionários na Biblioteca Universitária e 100 na Biblioteca Setorial da Saúde – Odontologia. A aplicação dos questionários foi realizada pela pesquisadora, através de visita às Bibliotecas, com usuários que estavam presentes no momento.

3.4.2 Instrumento de coleta de dados

As perguntas contidas no questionário foram formuladas a partir dos determinantes de qualidade da Figura 02, embasados por Zeithaml; Parasuraman e Berry (*apud* GIANESI; CORRÊA, 1996, p.89). São 9 perguntas fechadas em escala Likert para avaliar o serviço de realização do empréstimo. As perguntas possuem níveis de importância de 1 à 5, conforme descrição a seguir:

- 1 - Muito pior que o esperado
- 2 – Pior que o esperado
- 3 – Igual ao esperado
- 4 – Melhor que o esperado
- 5 – Muito melhor que o esperado

A cada pergunta, o usuário avaliou a resposta e conferiu a ela seu grau de importância conforme a percepção do determinante analisado, assinalando com um X a escolha que mais lhe agradou. A tabulação dos dados foi feita no programa Excel e representada por gráficos para posterior análise. Cada pergunta foi composta de um determinante de qualidade para se avaliar a percepção do serviço de empréstimo, conforme tabela 01. (ver apêndice A)

Foram realizadas também entrevistas com os usuários e com as gestoras das Unidades de Informação para analisar a justificativa dos entrevistados com relação à insatisfação dos determinantes de qualidade no serviço de empréstimo. As entrevistas, realizadas informalmente, foram compostas de 2 questões abertas, aplicadas a usuários da Biblioteca da Odontologia que utilizam também a Biblioteca Universitária. Foi perguntado aos entrevistados o porquê da insatisfação dos critérios Acesso (Biblioteca da Odontologia e Responsividade (Biblioteca Universitária), observados na coleta de dados. A amostra foi de 10 usuários escolhidos aleatoriamente e 2 gestoras de Bibliotecas. A estrutura das entrevistas é apresentada no Apêndice B.

Tabela 01 - Determinantes de qualidade apresentados no questionário

Determinantes (O que)	Significados (Por que)	Perguntas (Como)
Tangíveis	Bens facilitadores, instalações ou consumidores	1) A infra-estrutura da sala de empréstimos (computadores, mesas, cadeiras) é adequada para realização de um bom atendimento 7) O funcionário tem boa apresentação pessoal e postura profissional
Velocidade no atendimento	Prontidão do funcionário em prestar o serviço / Tempo que o cliente é colocado esperando pelo serviço	2) Agilidade no atendimento é percebida 5) O tempo para realização do empréstimo foi satisfatório
Atendimento/ Atmosfera	Cortesia do funcionário e ambiente do local que atende o cliente	3) A prestatividade e simpatia são características presentes no funcionário que lhe atende
Responsividade	Disposição do funcionário em prestar o serviço prontamente	4) A disponibilidade do funcionário para atender os usuários da Biblioteca se apresenta
Flexibilidade	Capacidade de adaptar o serviço conforme necessidades específicas do cliente	6) O funcionário é flexível para receber e atender as dúvidas dos usuários em relação ao empréstimo
Acesso	Facilidade do cliente para receber o serviço em relação ao horário de operação	8) O horário de atendimento para a realização do empréstimo é conveniente
Credibilidade / Segurança	Percepção de risco do serviço/ Necessidades do cliente	9) Como você considera o serviço prestado pelo funcionário, se comparado com suas expectativas em relação ao mesmo.

Fonte: Elaborado pela autora, 2009.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 IDENTIFICAÇÃO DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO AVALIADAS

Foram escolhidas duas distintas Unidades de Informação para a avaliação dos determinantes de qualidade escolhidos. Uma das Unidades é a Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (Biblioteca Universitária - UFSC) A segunda escolhida foi a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Odontologia – (BS/CCS-O). A opção pela escolha das Unidades de Informação deve-se ao fato de possuírem características distintas e público-alvo diferenciado. Características básicas das Unidades avaliadas a seguir:

Biblioteca Universitária: Caracterizada como uma biblioteca de nível geral, ela atende alunos da graduação, pós-graduação, ensino fundamental e médio e comunidade em geral. Tem por objetivo prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão e à administração da UFSC, contribuindo com a melhoria da qualidade da vida. Atualmente a Biblioteca Universitária atende 41 mil usuários. Possui 8 bibliotecas setoriais ligadas ao sistema. As bibliotecas são dos seguintes centros: Ciências da Saúde - Medicina (**BSCCSM**), Ciências da Saúde - Odontologia (**BSCCSO**), Colégio Agrícola de Araquari (**BSCAA**), Ciências Agrárias (**BSCCA**), Ciências Físicas e Matemática (**BSCFM**), Ciências da Educação (**BSCED**), Colégio Agrícola de Camboriú (**BSCAC**) e Colégio de Aplicação (**BSCA**)

São oferecidos os seguintes serviços: AEI – Educação Inclusiva, Catalogação na Fonte (Ficha catalográfica), Comutação, Conheça a Biblioteca, EAD - Ensino a distância, Empréstimo interbibliotecário, Formulários, Normalização de trabalhos, Pesquisa de Livros (Pergamum), Programa de capacitação, Programação Cultural, Redes cooperativas, Reserva de salas e auditórios, Reserva do espaço cultural, Saber – Base de Dados.

O quadro funcional da Biblioteca Universitária é composto por 65 profissionais. O horário de funcionamento é das 08h às 22h de segunda à sexta-feira

e das 08h às 17h aos sábados. A Biblioteca está localizada no Campus Universitário, Acesso Trindade, Setor D.

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde - Odontologia - BSCCSO: É uma biblioteca especializada que atende alunos de graduação e pós-graduação, especialização e atualização na área da Odontologia.

Tem como objetivo prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração da UFSC, na área de odontologia, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. Os serviços oferecidos na Biblioteca da Odontologia são:

- Consulta Local - A Biblioteca da Odontologia é aberta ao público em geral e de livre acesso às estantes

- Empréstimo Domiciliar

- Orientação na Normalização de Trabalhos Técnico-Científicos

- Orientação e treinamento no Acesso às Bases de Dados

- O usuário deverá agendar horário por telefone ou diretamente na biblioteca.

- Para cópia da pesquisa, o usuário deverá trazer pen drive ou CD para gravar o resultado recuperado.

- Visitas Orientadas

A equipe de profissionais é composta por duas estudantes de Biblioteconomia e um Auxiliar Administrativo. O horário de atendimento é das 08h às 12h e das 13h às 18h, de segunda à sexta-feira. Localizada no andar térreo do prédio do CCS, sala 904, ocupa uma área de 92 metros quadrados. Atualmente, atende em média 600 usuários.

4.2 DADOS COLETADOS

Nesta etapa do trabalho serão apresentados os dados coletados na pesquisa, além de serem feitas as análises e considerações, caso necessário. Após a coleta de dados realizada por meio dos questionários (Apêndice A), foi feita uma média aritmética ponderada de todos os números reais dos respondentes para se ter uma noção real da diferença entre os resultados. A tabela 02 foi desenvolvida para

melhorar a visualização dos resultados e possibilitar sua interpretação. Além das médias, pode-se observar na tabela a porcentagem das médias, o que equivale ao grau de satisfação de cada determinante da Biblioteca da Odontologia em relação à Biblioteca Universitária.

Tabela 02 - Médias ponderadas e porcentagem dos determinantes

Médias ponderadas e porcentagem			
Determinante	Biblioteca Universitária	Biblioteca Odontologia	Δ %
Tangíveis	3,13	3,55	13,42
Velocidade no atendimento	2,93	3,58	22,18
Atendimento / Atmosfera	2,98	3,67	23,15
Responsividade	2,79	3,6	29,03
Velocidade	3,03	3,44	13,53
Flexibilidade	3,05	3,84	25,90
Tangíveis	3	3,76	25,33
Acesso	3,15	2,96	-6,03
Credibilidade / Segurança	3,16	3,7	17,09

Fonte: Elaborado pela autora, 2009.

Desta forma, ao analisar os resultados, percebeu-se que existem dois pontos críticos que devem ser levados em consideração, com relação aos determinantes Responsividade e Acesso. Esses dados foram analisados e demonstrados a seguir, através da representação dos gráficos.

4.2.1 Tangíveis

Este determinante procurou analisar a adequação da infra-estrutura da sala de empréstimos (computadores, mesas e cadeiras) para realização de um bom atendimento. Os dados são representados pelo gráfico 01.

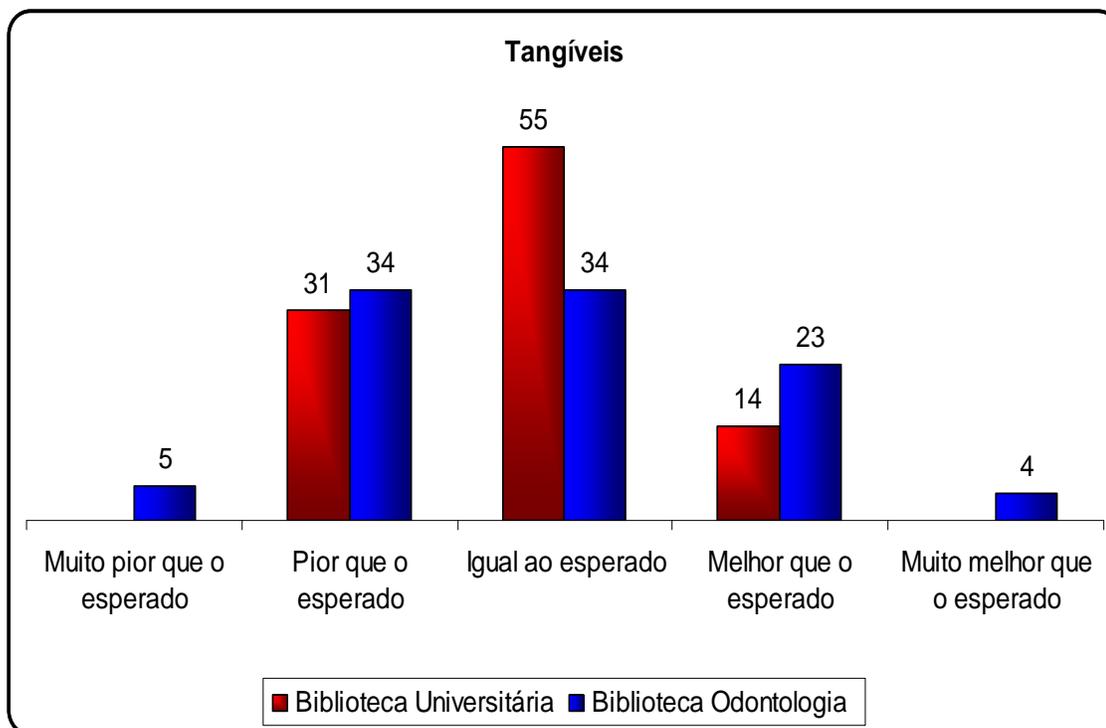


Gráfico 01 - Comparativo de tangíveis
Fonte: Dados primários, 2009.

Em relação aos tangíveis, a Biblioteca Setorial da Odontologia apresentou uma diferença de **13,3%** a mais de satisfação do usuário em relação à Biblioteca Universitária. Isso significa dizer que, os usuários da Odontologia estão mais satisfeitos com a infra-estrutura, em comparação com os usuários da Biblioteca Universitária.

4.2.2 Velocidade no atendimento

Neste item, buscou-se avaliar a percepção de agilidade do funcionário no atendimento, como mostra o gráfico 02.

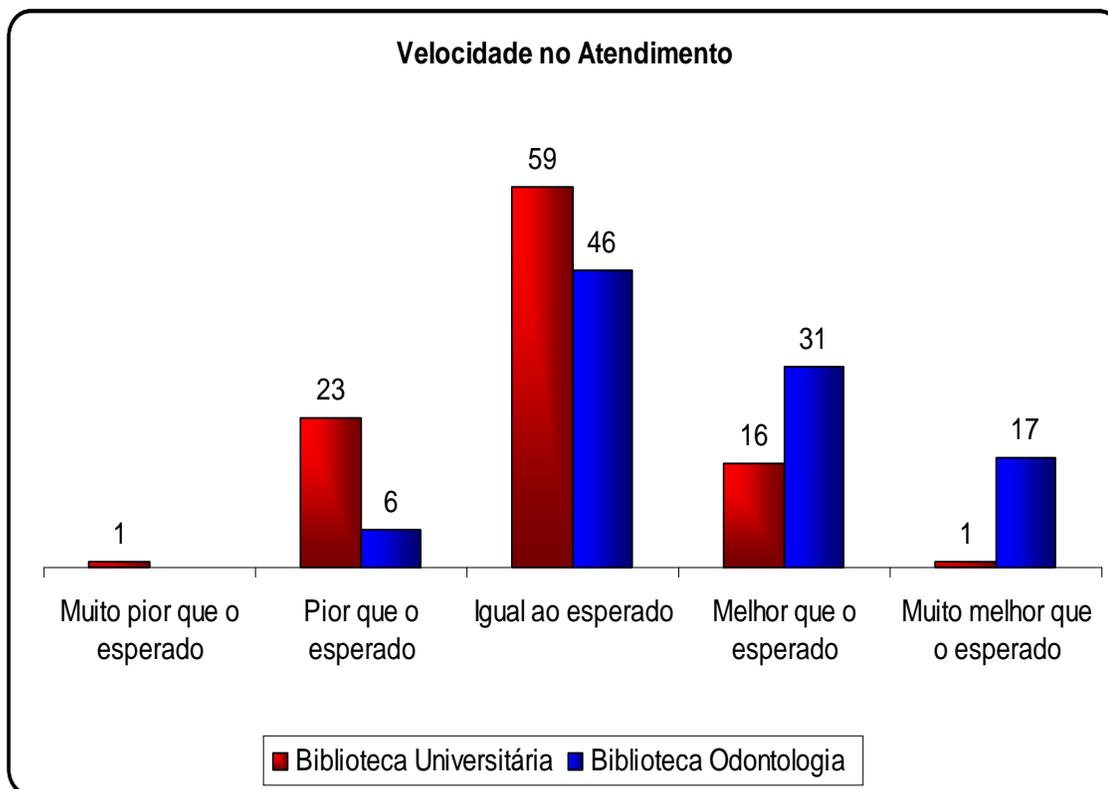


Gráfico 02 - Comparativo de velocidade no atendimento
 Fonte: Dados primários, 2009.

No critério velocidade no atendimento, a Biblioteca Setorial da Odontologia apresentou um grau de satisfação dos usuários de **22,8%** a mais em relação à Biblioteca Universitária.

4.2.3 Atendimento / Atmosfera

O determinante representado no gráfico 03 procurou analisar as características de prestatividade e simpatia dos funcionários no atendimento.

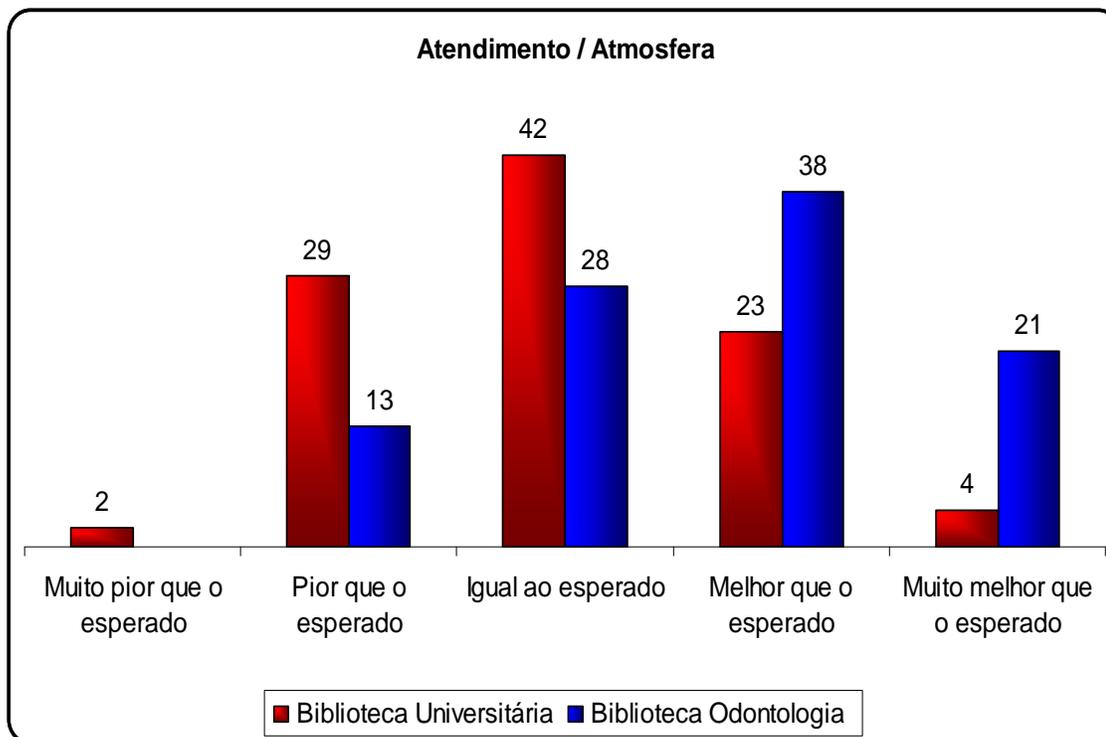


Gráfico 03 - Comparativo de atendimento / atmosfera
 Fonte: Dados primários, 2009.

Na questão de atendimento, os usuários da Biblioteca Setorial da Odontologia apresentaram-se **23,1%** mais satisfeitos do que os usuários da Biblioteca Universitária.

4.2.4 Responsividade

No que trata do critério responsividade, foi analisada a satisfação dos usuários quanto à vontade de ajudar, a rapidez e disponibilidade do funcionário no atendimento, conforme representado no gráfico 04.

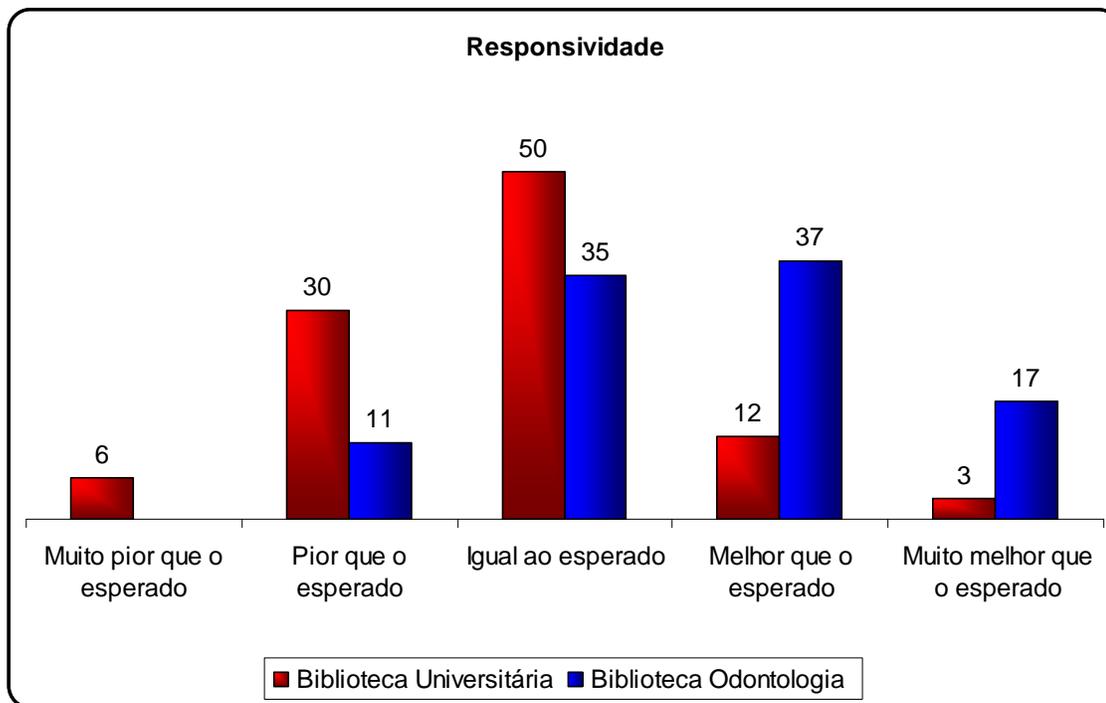


Gráfico 04 - Comparativo de responsividade
 Fonte: Dados primários, 2009.

Conforme os resultados apresentados, os usuários da Biblioteca Setorial da Odontologia apresentaram-se **29,3%** mais satisfeitos em relação aos usuários da Biblioteca Universitária. Este foi um dos critérios que apontou maior diferença entre os usuários da Biblioteca Universitária e da Biblioteca da Odontologia.

4.2.5 Velocidade

Este determinante buscou identificar a satisfação do usuário em relação ao tempo para a realização do empréstimo. O gráfico 05 representa as diferenças entre as duas Bibliotecas avaliadas.

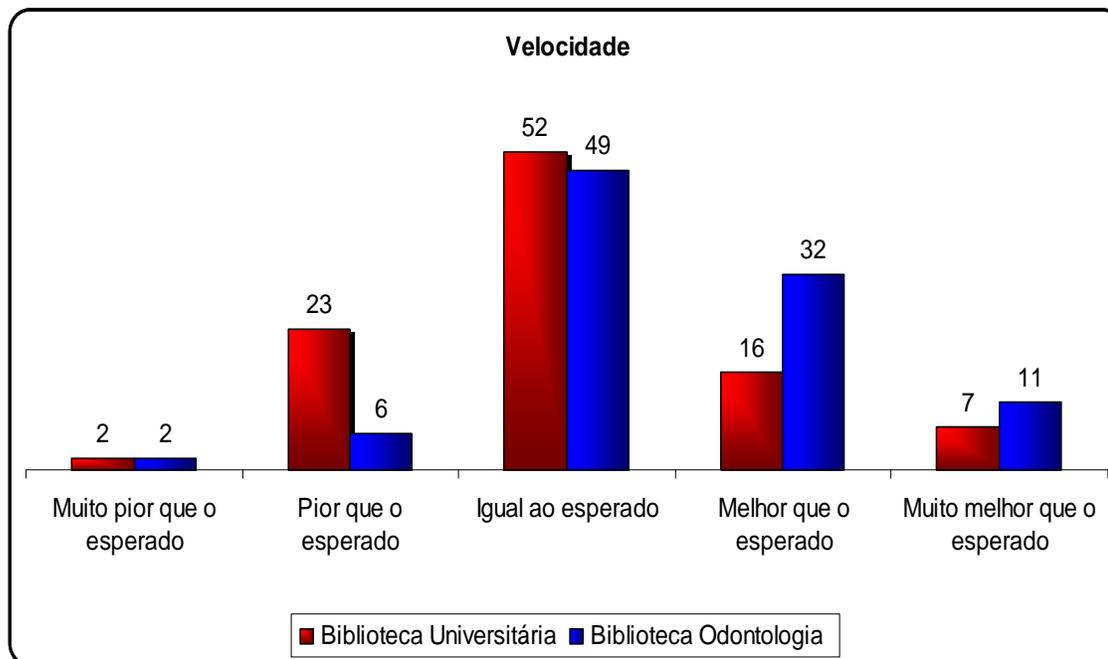


Gráfico 05 - Comparativo de velocidade
Fonte: Dados primários, 2009.

Em relação à velocidade, neste caso, os usuários da Biblioteca da Odontologia apresentaram satisfação de **13,5%** a mais em relação aos usuários da Biblioteca Universitária.

4.2.6 Flexibilidade

No determinante flexibilidade, foi avaliada a capacidade do funcionário em adaptar o serviço conforme as necessidades do usuário, conforme mostra o gráfico 06.

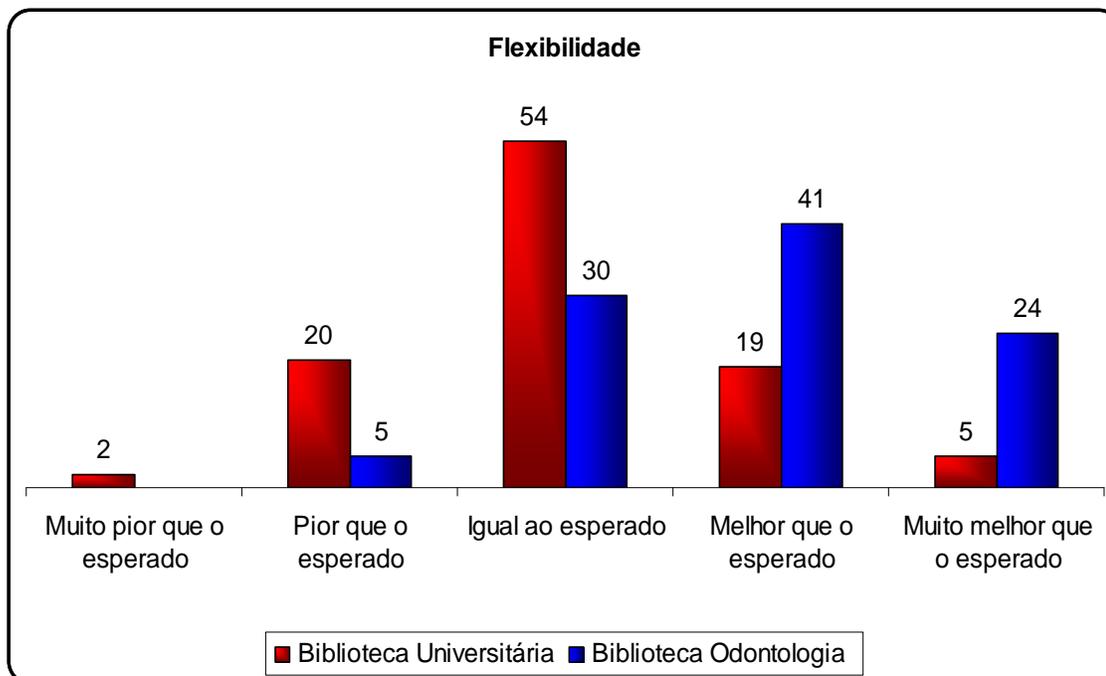


Gráfico 06 - Comparativo de flexibilidade
 Fonte: Dados primários, 2009.

Quanto à Flexibilidade, os usuários da Biblioteca Setorial da Odontologia apresentaram-se **25,9%** mais satisfeitos em relação aos usuários da Biblioteca Universitária.

4.2.7 Tangíveis

Neste caso, os tangíveis analisados referem-se à boa apresentação pessoal e postura profissional do funcionário do setor de empréstimo. O gráfico 07 apresenta a comparação dos dados.

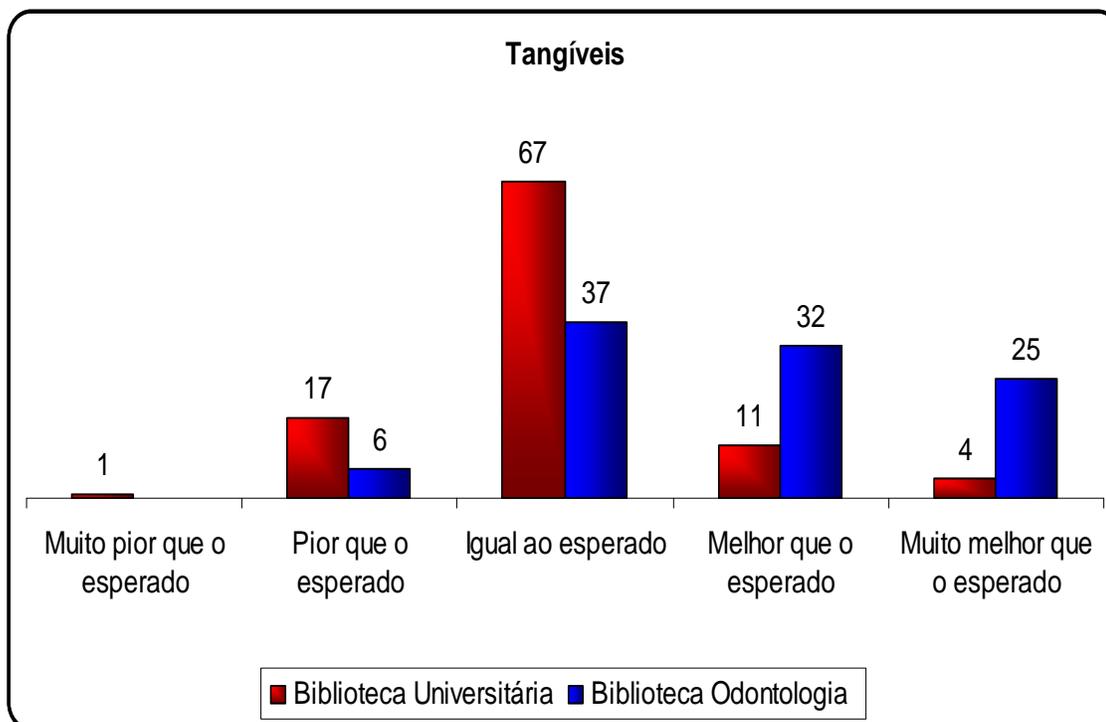


Gráfico 07 - Comparativo de tangíveis
 Fonte: Dados primários, 2009.

No critério Tangíveis, os usuários da Biblioteca da Odontologia apresentaram um grau de satisfação de **25,3%** a mais que os usuários da Biblioteca Universitária.

4.2.8 Acesso

Foi analisada neste critério, conforme o gráfico 08, a satisfação dos usuários com relação ao horário de atendimento para a realização do empréstimo.

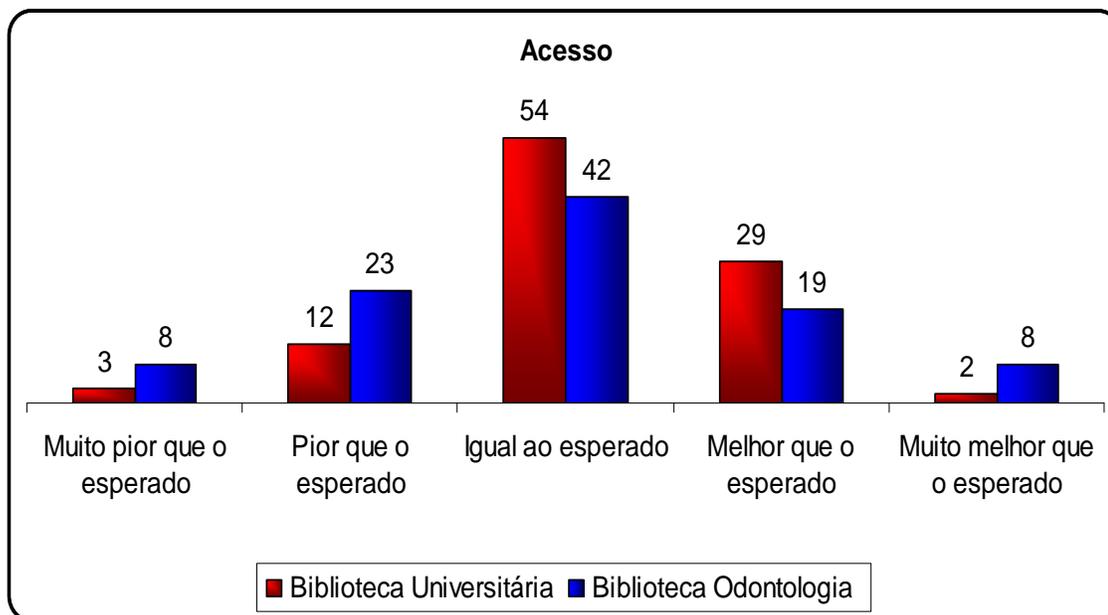


Gráfico 08 - Comparativo de acesso
 Fonte: Dados primários, 2009.

Como pode-se observar no gráfico, os usuários da Biblioteca Setorial da Odontologia apresentaram um grau de insatisfação de **-6 %** em relação aos usuários da Biblioteca Universitária. Neste critério, os usuários da Biblioteca Universitária apresentam-se mais satisfeitos quanto ao horário de atendimento da instituição.

4.2.9 Credibilidade / Segurança

Este determinante identificou como o usuário considera o serviço prestado pelo funcionário, se comparado à suas necessidades pessoais. O gráfico 09 demonstra a satisfação dos usuários neste sentido.

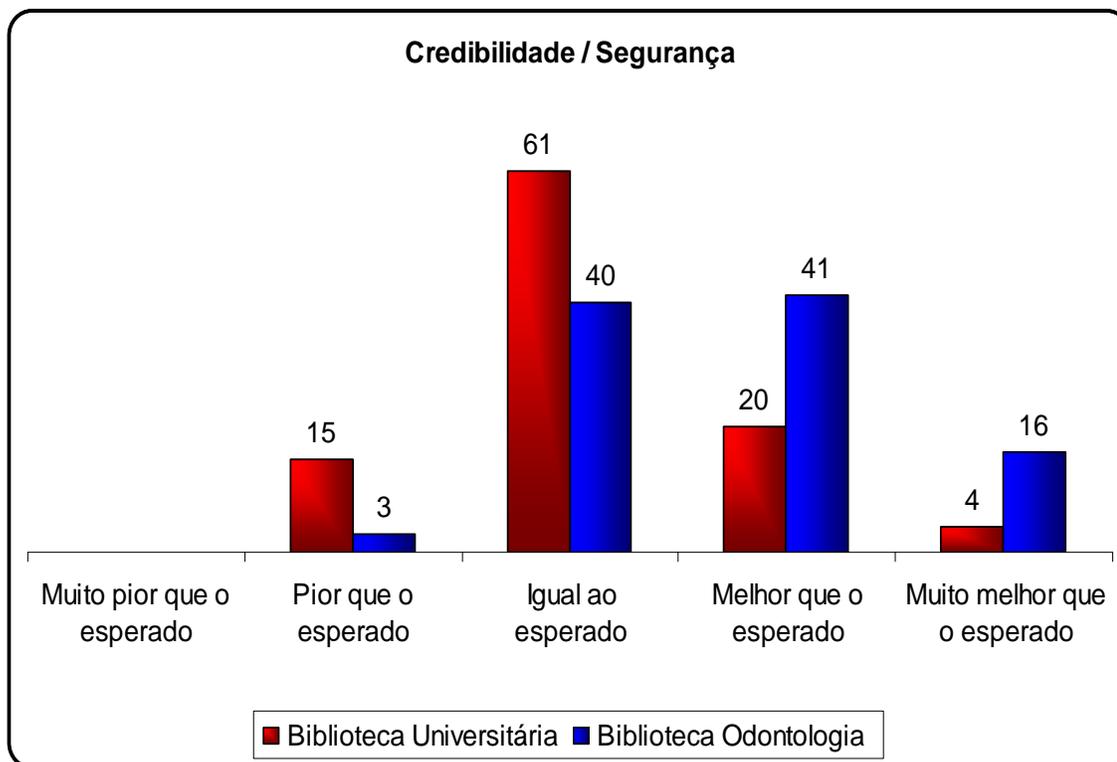


Gráfico 09 - Comparativo de credibilidade/segurança
Fonte: Dados primários, 2009.

O critério credibilidade/segurança identificou que os usuários da Biblioteca da Odontologia apresentaram um grau de satisfação **17%** maior que os usuários da Biblioteca Universitária.

4.2.10 Discrepâncias analisados nos resultados

Na análise dos gráficos foi percebida a diferença extrema entre dois determinantes. Um deles é responsividade, onde é avaliado um grau de satisfação de **29,3%** a mais da Biblioteca da Odontologia em relação à Biblioteca Universitária. Este foi o determinante que teve o maior grau de satisfação entre todos os demais. Isto quer dizer que na Biblioteca Universitária este determinante foi considerado o mais insatisfatório pelos usuários. O outro determinante foi o Acesso, que gerou um grau de insatisfação de **-6%** dos usuários da Odontologia em relação aos usuários da Biblioteca Universitária, ou seja, o menor entre todos os determinantes. Isto

significa dizer que, em relação ao horário de atendimento os usuários da Biblioteca da Odontologia apresentaram o maior grau de insatisfação, chamando atenção para este determinante.

4.3 ANÁLISE DAS JUSTIFICATIVAS

Tendo em vista os resultados analisados, na coleta de dados realizados nas duas Unidades de Informação, foi verificada uma diferença consideravelmente grande em relação a dois determinantes de qualidade: Responsividade e Acesso.

Quanto ao determinante Responsividade, que está relacionado à disponibilidade, rapidez e vontade de ajudar do funcionário, foi identificada uma insatisfação maior pelos usuários da Biblioteca Universitária em relação aos usuários da Biblioteca da Odontologia. Isso quer dizer que, os usuários da Biblioteca da Odontologia apresentaram-se 29,3% mais satisfeitos em relação aos usuários da Biblioteca Universitária.

O segundo determinante é o Acesso, que neste trabalho, refere-se ao horário de atendimento. Neste sentido, a Biblioteca Setorial da Odontologia apresentou um grau de insatisfação maior do que a Biblioteca Universitária (-6%), sendo percebido este como único determinante crítico da Unidade de Informação.

Para saber o motivo da insatisfação observada através dos questionários analisados, nos dois determinantes, foram realizadas 10 entrevistas (Apêndice B) com usuários da Biblioteca Setorial da Odontologia que utilizam também a Biblioteca Universitária. Foram realizadas também 2 entrevistas informais com as gestoras, para justificar a insatisfação com os determinantes.

Foram apresentados aos entrevistados os resultados dos determinantes de Responsividade e Acesso e questionado o porquê das diferenças de qualificação entre os dois.

4.3.1 Parecer dos usuários

Tendo em vista os resultados observados, percebeu-se que 90% dos entrevistados concordaram com a insatisfação do critério responsividade na Biblioteca Universitária. Uma justificativa dada pelos entrevistados é de que os funcionários que atendem no setor de empréstimo não oferecem atenção e presteza aos usuários na hora do atendimento. Outra justificativa é que há um demanda de usuários maior do que número de funcionários disponíveis para atender e isso diminui a qualidade percebida do serviço.

Apenas 10 % dos entrevistados que utilizam o serviço de empréstimo pela parte da manhã alegaram não ter tido nenhuma insatisfação em relação à responsividade dos funcionários.

Em relação ao critério acesso, que avalia o horário de atendimento na Biblioteca Setorial da Odontologia, 70% dos entrevistados justificaram o grau de insatisfação com relação a esse critério. A justificativa desta insatisfação se dá pelo fechamento da Biblioteca no horário das 12h às 13h e depois das 18h, pois, segundo os entrevistados, esses são os únicos horários que eles têm disponíveis para dirigir-se à Biblioteca. Como as aulas são em período integral, o horário de intervalo possibilitaria a visita à Biblioteca se a mesma permanecesse aberta neste período.

Apenas 30% dos entrevistados, que são de fases iniciais, onde ainda não têm aulas em período integral, alegaram estar satisfeitos com o horário da Biblioteca da Odontologia, pois eles têm um período livre para dirigir-se à Biblioteca.

4.3.2 Parecer das gestoras

Foram realizadas também entrevistas informais com as gestoras das duas Bibliotecas analisadas, onde foi questionada uma justificativa e soluções para a insatisfação dos critérios de Responsividade e Acesso. Cada gestora comentou da sua biblioteca. Para a gestora da **Biblioteca Universitária**, o motivo gerador da insatisfação nos usuários no serviço de empréstimo no determinante apontado –

responsividade-, é a insuficiência de colaboradores no quadro funcional das instituições. Os atuais funcionários ficam sobrecarregados, comprometendo a qualidade do serviço. Foi levantada também a questão dos recursos e equipamentos disponíveis para a realização das atividades e a quantidade de alunos atendida por dia (em média 4.000 alunos).

Soluções apontadas: Aquisição de computadores novos que agilizarão o atendimento, terminais de auto-empréstimo que proporcionarão mais agilidade, aquisição de móveis (balcão de empréstimo) e climatização da Biblioteca Universitária, capacitação de funcionários.

No caso da **Biblioteca da Odontologia**, onde o critério considerado crítico foi o de Acesso, referindo-se ao horário de atendimento, a gestora concorda que a Biblioteca deveria permanecer aberta ao meio dia. Desde o momento em que ela assumiu a Biblioteca, no mês de março deste ano, sentiu essa necessidade vinda dos usuários.

Soluções apontadas: A gestora afirma que a equipe está se ajustando para manter aberta a Biblioteca ao meio dia, e isso será feito com os atuais funcionários, incluindo remanejamento de funcionários de outra Biblioteca para suprir a necessidade da Biblioteca da Odontologia.

Quanto às sugestões dos usuários para que Biblioteca fique aberta após as 18h, a gestora comenta que o fluxo de usuários cai sensivelmente após as 17h e, desta forma, teria que ser avaliada com mais detalhes esta opção. Aos sábados também ocorre à mesma situação de pouco movimento.

4.3.3 Ponto de vista da pesquisadora

Com relação às justificativas apresentadas, considera-se que, além dos motivos citados para a insatisfação no determinante de responsividade, apresentam-se mais fatores que contribuem para a percepção deste fato:

Capacitação – Não capacitar somente na parte técnica, mas sim a parte de atendimento ao usuário, como técnicas de atendimento, buscando conscientizar o funcionário da relevância de um bom atendimento (simpatia, foco no usuário, prestatividade).

Funcionários de outros setores que são enviados para a Biblioteca – Outro fator a se considerar na qualidade dos serviços é o remanejamento de funcionários de outros setores que vão para a biblioteca sem o conhecimento técnico da área e não se encontram capacitados (em relação à formação). Estes funcionários não têm as habilidades de um profissional para atuar, o que compromete o andamento das atividades e bom funcionamento do serviço. Neste sentido, surge a necessidade de capacitação técnica e de atendimento para o funcionário prestar um serviço de qualidade.

5 CONCLUSÃO

A metodologia adotada para a realização deste trabalho proporcionou uma análise entre duas Unidades de Informação diferenciadas, sendo uma geral e a outra, especializada. A pesquisa foi voltada unicamente ao serviço de empréstimo, onde foram avaliados pelos usuários os seguintes determinantes de qualidade: Tangíveis, velocidade no atendimento, atendimento/atmosfera, responsividade, velocidade, flexibilidade, acesso e credibilidade/segurança. Por meio da análise dos dados, pode-se perceber a diferença de satisfação atribuída aos determinantes das duas Bibliotecas avaliadas. Feita a comparação entre todos os determinantes, ficou visível que os usuários da Biblioteca da Odontologia apresentam-se mais satisfeitos com o serviço de empréstimo do que os usuários da Biblioteca Universitária. Com a realização da pesquisa foi possível identificar os critérios que geraram mais insatisfação, comparando as duas Unidades de Informação analisadas. Apesar de identificar-se uma variação nos fatores críticos para a qualidade na prestação de serviços, existe uma convergência dos usuários entre os determinantes de acesso e responsividade, indicando que, mesmo recebendo os mesmos serviços, há uma avaliação diferenciada do usuário, conforme necessidades pessoais.

6 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Como sugestão, pode-se desenvolver um plano de ação para as Unidades de Informação envolvidas no processo, para aplicar aos determinantes de qualidade identificados como críticos, objetivando minimizar significativamente o grau de insatisfação dos usuários em relação ao serviço de empréstimo. Sugere-se também um estudo envolvendo todos os demais momentos da verdade identificados neste trabalho, já que todos eles fazem parte do processo de serviços das Unidades de Informação.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

ARRUDA, Suzana M. de; Chagas, Joseane **Glossário de biblioteconomia e ciências afins**. Português-inglês. Florianópolis: Cidade Futura, 2002.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Padrão de conformidade para unidade de informação: apresentação do modelo inglês. **Informação & Informação**. Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul./dez. 1997. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoteste/article/viewFile/1155/925>>. Acesso em: 15 nov. 2008.

BLATTMANN, Ursula; FRAGOSO, Graça Maria . **O zapear a informação em bibliotecas e na Internet**. Belo Horizonte : Autêntica, 2003. 104 p.

BRANÍCIO, Simone de Azevedo Ramos. **Administração de serviços de informação**. [200-]. Disponível em: <<http://stoa.usp.br/brunocr/files/603/3183/Simone+-+Adm+-+aula4.ppt>>. Acesso em: 17 nov. 2008.

CAON, Mauro. ; CORRÊA, Henrique L. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2006.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira de. **Gestão da qualidade**: princípios e métodos. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

COELHO, Cláudia Duarte dos Anjos. **Avaliação da qualidade percebida em serviços:** aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio. Florianópolis, 2004. 178 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

COELHO, Regina Lucia. **Satisfação do cliente no atendimento da biblioteca do SENAC/CESSET/PRAINHA/FPOLIS.** Florianópolis, 2003. 160 f. Monografia (Conclusão do Curso de Tecnologia em Automação de Serviços Executivos) - Centro de Educação Superior - UNICA, 2003.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia da informação. Tradução Jorge Ritter. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade:** a visão estratégica e competitiva. Tradução de João Ferreira Bezerra de Souza. Rio de Janeiro : Qualitymark Ed., 2002.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. Sao Paulo: Atlas, 2007.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços:** a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995. 377p.

HAYES, Bob E. **Medindo a satisfação do cliente:** desenvolvimento e uso de questionários. Tradução de Luiz Liske. Rio de Janeiro : Qualimarty, 1995.

KOTLER, P. **Administração de marketing.** São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços:** marketing e gestão. São Paulo : Saraiva, 2001.

NORMANN, Richard. **Administração de serviços:** estratégia e liderança na empresa de serviços. São Paulo: Atlas, 1993.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **Revista de Administração de empresas**, v. 46, n.4, p.96-108, out./dez. 2005.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa acadêmica**: como facilitar o processo de preparação de suas etapas. São Paulo : Atlas, 2007.

SILINGOVSKI, Regina Rita Liberati. **A Gestão da qualidade na administração e organização da unidade de informação 4 da rede de bibliotecas Unoeste de Presidente Prudente**. 2001. Monografia (Especialização em Gerência de Unidades de Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Departamento de Ciências da Informação, Londrina, 2001.

SILVA, Catarina de Fátima da. **Melhoria da qualidade em serviços**: uma aplicação em hotéis. 1999. 121f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H.; CORMIER, P.M.J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. Brasília, **Ciência da Informação**, v. 39, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000300009&script=sci_arttext&tlng=es>. Acesso em: 15 out. 2008.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. **Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes**. In *Proceedings XIX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação 1*, Centro de eventos da PUCRS, 1999. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000825/01/T174.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2008.

APÉNDICES

APÊNDICE A - Questionário para Levantamento dos Determinantes de Qualidade em Unidades de Informação

O objetivo deste questionário é coletar informações para fundamentar a pesquisa inclusa no Trabalho de Conclusão de Curso de Biblioteconomia – Universidade Federal de Santa Catarina – da Acadêmica Gilvane Maria Lecardelli. As informações aqui recolhidas tem por objetivo qualificar os determinantes de qualidade da realização do empréstimo em duas Unidades de Informações diferenciadas, sendo uma geral e outra especializada. A sua colaboração no preenchimento dos dados é indispensável para alcançar os objetivos do trabalho. Expresso meu agradecimento antecipadamente.

Curso: () Graduação () Pós – Graduação

Para cada afirmativa a seguir, assinale com X no número que melhor define a sua percepção dos determinantes do serviço de empréstimo na Biblioteca.

- 1) A infra-estrutura da sala de empréstimos (computadores, mesas, cadeiras) é adequada para realização de um bom atendimento

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

- 2) A agilidade no atendimento é percebida

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

- 3) A prestatividade e a simpatia são características presentes no funcionário que lhe atende

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

- 4) A disponibilidade do funcionário para atender os usuários da Biblioteca se apresenta

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

5) O tempo para a realização do empréstimo foi satisfatório

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

6) O funcionário é flexível para receber e atender as dúvidas dos usuários em relação ao empréstimo

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

7) O funcionário tem boa apresentação pessoal e postura profissional

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

8) O horário de atendimento para a realização do empréstimo é conveniente

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

9) Como você considera o serviço prestado pelo funcionário, se comparado com suas expectativas em relação ao mesmo

Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado
1	2	3	4	5

APÊNDICE B - Entrevistas

As justificativas dos entrevistados para a insatisfação dos determinantes foram às seguintes:

Quanto ao Horário de Atendimento da Biblioteca Setorial da Odontologia.

(Entrevistado 1) Justificou a insatisfação porque a Biblioteca fecha as portas das 12h às 13h e a partir das 18h, além de não permanecer aberta nos sábados pela parte da manhã. Isto porque a maioria dos alunos da graduação que estão em fases avançadas, tem todas as aulas faixas, de manhã e a tarde, e o único tempo disponível para a visita a Biblioteca e realização de empréstimo é exatamente o horário em que ela encontra-se fechada.

(Entrevistado 2) Justificou também o horário de atendimento restrito e sugere que a Biblioteca abra aos sábados de manhã, pois é o único tempo que este tem para utilizar a Biblioteca.

(Entrevistado 3) Justifica o resultado da pesquisa dizendo que o horário é desfavorável para ele, pois como é aluno da pós graduação, suas aulas são de noite e neste horário a Biblioteca está fechada. Sugere a abertura da Biblioteca até no mínimo às 20h e aos sábados de manhã.

(Entrevistado 4) Há uma dificuldade no acesso Biblioteca, pois a mesma fecha às 12h, cujo horário é o único que este usuário tem livre para consultas e realização do empréstimo.

(Entrevistado 5) Justifica dizendo que a Biblioteca fecha nos únicos momentos onde ele tem disponibilidade para visitar a mesma, que é no horário das 12h às 13h e depois das 18h. Sugere que a Biblioteca permaneça aberta até as 20h.

(Entrevistado 6) Também para este entrevistado, o problema é o fechamento da biblioteca às 18h. Pois, como a carga horária do curso é completa, ou seja, tem aulas de manhã e a tarde, os alunos têm que sair, às vezes, de jaleco e toca no meio da aula para realizar empréstimos.

(Entrevistado 7) Este entrevistado considerou o horário de atendimento bom, pois como só cursa em um período é fácil para ele visitar a biblioteca no outro período.

(Entrevistado 8) Horário de atendimento considerado bom, pois entrevistado cursa em um único período, restando o outro para a visita a Biblioteca e realização de empréstimo.

(Entrevistado 9) Justifica a insatisfação no determinante horário de atendimento por considerar um ponto negativo o fato de a Biblioteca fechar durante o meio dia, que é o horário que este tem disponível para dirigir-se a ela.

(Entrevistado 10) Este entrevistado não percebeu nenhum ponto negativo em relação ao horário de atendimento da Biblioteca Setorial da Odontologia, pois o mesmo utiliza na maioria das vezes a Biblioteca Universitária.

Quanto à responsividade do funcionário no setor de empréstimo da Biblioteca Universitária, que envolve a presteza, a rapidez e a vontade de ajudar do funcionário

(Entrevistado 1) Justifica a insatisfação neste determinante, dizendo que há uma demanda muito grande de usuários e poucos funcionários para atender. Afirma também, que desta forma o funcionário fica sobrecarregado prejudicando seu atendimento, e, sugere como solução o aumento do número de funcionários.

(Entrevistado 2) Percebe demora no atendimento quando da realização do empréstimo.

(Entrevistado 3) Como a Biblioteca Universitária é ampla, e trabalha com um número muito maior de usuários do que as Bibliotecas Setoriais, às vezes surgem outras demandas no setor de empréstimo que devem ser atendidas, resultando na demora do atendimento ao usuário que está aguardando pelo empréstimo ou devolução.

(Entrevistado 4) Alega que muitas vezes o funcionário fica disperso conversando com o colega ao lado e não percebe a presença do usuário que aguarda ser atendido.

(Entrevistado 5) Este usuário relatou que não teve problemas relacionados à responsividade na Biblioteca Universitária, pois, ele costuma utilizar a Biblioteca pela parte da manhã, onde o movimento de usuários é menor, o que de certa forma, facilita o atendimento.

(Entrevistado 6) O usuário justifica a insatisfação alegando que o problema é a demanda muito grande de usuários para poucos funcionários. Outra questão colocada também pelo entrevistado foi a falta de atenção e simpatia do funcionário no momento do contato com o usuário.

(Entrevistado 7) A justificativa para este usuário foi à demora no atendimento durante o serviço de empréstimo, bem como a baixa quantidade de funcionários, com relação à grande demanda de usuários que necessita do serviço.

(Entrevistado 8) Relata que há poucos funcionários para prestar o serviço, se comparado ao número de usuários que utilizam este serviço, ou seja, a procura dos usuários é maior que a demanda de funcionários.

(Entrevistado 9) Usuário percebe a demora no atendimento no setor de empréstimo, por motivos de fila para a realização do serviço.

(Entrevistado 10) o entrevistado reconhece que há demora no atendimento na realização do empréstimo, mas, se mostra compreensível com o problema, pois considera que a Biblioteca tem muitos usuários, e por esta questão, é mais difícil atender o usuário com rapidez.