

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

LUCIANA CRISTINA RIBEIRO PAIXÃO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA
SETORIAL DO CCS DA UFPB:**
Percepção dos clientes internos.

João Pessoa
2011

LUCIANA CRISTINA RIBEIRO PAIXÃO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA
SETORIAL DO CCS DA UFPB:**
Percepção dos clientes internos.

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais
Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em
cumprimento às exigências para obtenção do grau
de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Ms. Julianne Teixeira e Silva.

João Pessoa
2011

P172a

Paixão, Luciana Cristina Ribeiro

Avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca setorial do centro de ciências da saúde/UFPB: percepção dos clientes internos.- João Pessoa, 2011. 57f.

Orientadora: Julianne Teixeira e Silva.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia)-UFPB/CCSA

1. Bibliotecas. 2. Qualidade em Serviços. 3. SERVQUAL
CDU: 027.7 (043.2)

LUCIANA CRISTINA RIBEIRO PAIXÃO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA
SETORIAL DO CCS DA UFPB:
Percepção dos clientes internos.**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovação: _____

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a.Ms. Julianne Teixeira e Silva/UFPB
Orientadora

Prof^a.dr^a. Emeide Nóbrega Duarte/UFPB
Membro

Prof^a. Ms. Alzira Karla Araújo da Silva/UFPB
Membro

João Pessoa
2011

No decorrer de nossa vida algumas pessoas marcam para sempre, umas porque nos vão ajudando na construção, outras porque nos apresentam projetos de sonhos e outras ainda porque nos desafiam a construí-los. Quando damos conta, já é tarde para lhes agradecer. Dedico esta monografia ao meu pai José Ferreira da Paixão (in memoriam).

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, por estar sempre ao meu lado e por tornar real este sonho.

A minha mãe Dorinha Ribeiro, pela doação diária, sempre em busca da minha felicidade e por me fazer presente em suas orações e na dedicação do seu amor.

Ao meu esposo João Paiva, por estar sempre próximo e disposto a me ajudar de alguma forma para que vencesse mais uma etapa em minha vida.

As minhas irmãs Lourdes e Neide e os sobrinhos Matheus e Thiago, pelo amor incondicional e a paciência mediante minhas ausências.

A minha prima Maria das Graças, pelo estímulo para seguir sempre adiante, apesar dos embargos.

A minha orientadora, Prof^ª. Julianne Teixeira e Silva, pelos ensinamentos transmitidos e pela confiança em mim depositada.

Aos professores do Departamento da Ciência da Informação/UFPB, verdadeiros mestres, por compartilharem seus conhecimentos para o pioneirismo acadêmico e profissional.

Aos funcionários da Coordenação de Biblioteconomia/UFPB e da Biblioteca Setorial do CCSA/UFPB, por todos os auxílios recebidos.

Aos colegas de curso, especialmente à amiga Gracileide Brasil, pelos bons e produtivos momentos que passamos juntas.

A Professora e Orientadora de estágio Maria Meriane Vieira Rocha por ter permanecido até o último momento dando força e incentivo, que tornaram possível à conclusão deste curso. Muito obrigada!

*"Nenhum trabalho de **qualidade** pode ser feito sem concentração e auto sacrifício, esforço e dúvida."
(Max beerbohm)*

RESUMO

A biblioteca universitária é entendida como centro de informação, engajada para atender, de forma acessível e comprometida à instituição e oferecer ao usuário informações necessárias aos seus estudos, pesquisas, cultura e lazer, além propiciar um ambiente físico adequado a essas atividades. O presente trabalho apresenta uma análise da percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências de Saúde da Universidade Federal da Paraíba. Buscou-se conhecer a percepção dos funcionários em relação à prestação dos serviços, seguindo como parâmetro as dimensões da ferramenta de pesquisa que mede qualidade em serviços – SERVQUAL, para reconhecer os possíveis obstáculos que dificultam a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca estudada. Depois de avaliados os dados das cinco dimensões analisadas: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade. Confirmamos que dimensão que solicita maior atenção é a tangibilidade, ou seja, apresentação física de suas instalações, equipamentos disponíveis, funcionários e material de comunicação.

Palavras – chave: Biblioteca. Qualidade. Serviços. SERVQUAL

ABSTRACT

The university library is seen as an information center, committed to meet, in an accessible and committed to the institution and provide the user with information necessary to their studies, research, culture and leisure, and provide a physical environment suitable for these activities. This paper presents an analysis of perceptions of quality of services offered by Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde of Universidade Federal da Paraíba. Aimed to investigate the perceptions of employees regarding the provision of services, following the dimensions of the parameter as a research tool that measures service quality - SERVQUAL, to recognize the possible obstacles that hinder the quality of services offered by the library studied. After the data evaluated the five dimensions examined: reliability, responsibility, safety, empathy and tangibles. We confirm that dimension that urges greater attention is the tangibility, or the presence of physical facilities, equipment available employees and communication materials.

Key -Words: Library. Quality. Services. SERVQUAL .

LISTA DE FOTOS

FOTO 1	29
FOTO 2	30

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Análise dos comentários sobre o grau de confiabilidade.....	36
Quadro 2 – Análise dos comentários sobre o grau de responsabilidade.....	38
Quadro 3 - Análise dos comentários sobre o grau de segurança.....	41
Quadro 4 - Análise dos comentários sobre o grau de empatia.....	44
Quadro 5 - Análise dos comentários sobre o grau de tangibilidade	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Grau de Confiabilidade	35
Tabela 2 – Grau de Responsabilidade.....	38
Tabela 3 – Grau de Segurança.....	40
Tabela 4 – Grau de Empatia	43
Tabela 5 – Grau de Tangibilidade.....	46
Tabela 6 – Resultados Gerais Obtidos	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 OBJETIVOS.....	18
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
3.1 CONCEITO DE QUALIDADE	19
3.1.1 Qualidade em Serviço	20
3.1.2 Avaliação da Qualidade dos Serviços	21
3.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	23
3.2.1 A Biblioteca Universitária e as tecnologias.....	25
3.2.2 Biblioteca Central/UFPB.....	26
3.2.3Biblioteca do CCS/UFPB.....	28
4 METODOLOGIA	30
4.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	30
4.2 UNIVERSO DA PESQUISA	30
4.3 INSTRUMENTO DA PESQUISA.....	30
4.3.1 SERVQUAL.....	30
4.4 COLETA DOS DADOS.....	32
4.5 ANÁLISE DOS DADOS.....	33
5 ANÁLISE DOS DADOS	34
5.1 CONFIABILIDADE.....	34
5.1.1 Análise dos dados.....	35
5.1.2 Análise dos comentários sobre o Grau de Confiabilidade.....	35
5.2 RESPONSABILIDADE	36
5.2.1 Análise dos dados	38
5.2.2 Análise dos comentários sobre o Grau de Responsabilidade	38
5.3 SEGURANÇA.....	39
5.3.1 Análise dos dados	41
5.3.2 Análise dos comentários sobre o Grau de Segurança	41
5.4 EMPATIA.....	42
5.4.1 Análise dos dados	43
5.4.2 Análise dos comentários sobre o Grau de Empatia.....	43
5.5 TANGIBILIDADE	44
5.5.1 Análise dos dados	46
5.5.2 Análise dos comentários sobre o Grau de Tangibilidade.	47
5.6 RESULTADOS GERAIS OBTIDOS DAS DIMENSÕES.....	48
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	50

REFERÊNCIAS..... 52

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO 55

1 INTRODUÇÃO

A importância da qualidade nos produtos e serviços oferecidos deve constituir-se em objetivo básico de qualquer organização. É fundamental destacar que, para se atender bem um cliente não importando a área em que se está atuando, é necessário conhecer muito bem as suas necessidades e expectativas.

Buscando crescer e se desenvolver no mercado competitivo os serviços prestados pelas bibliotecas deve proporcionar aos usuários a garantia da satisfação com a qualidade do serviço oferecido.

Para Feigenbaum (1994), em vista dos fatores envolvidos no gerenciamento de qualidade a fim de atender às exigências atuais de mercado, é essencial que organizações tenham um sistema definido e bem estruturado que identifique, documente, coordene e mantenha todas as atividades-chave necessárias para garantir as indispensáveis ações na qualidade ao longo de todas as operações relevantes.

Como toda organização, as bibliotecas também enfrentam a necessidade de promover mudanças profundas, sendo assim as especificações de qualidade devem ser alteradas, tendo sempre que fazer uma criteriosa análise do processo de atendimento, lembrando que o usuário é a peça mais importante para o desenvolvimento eficiente do trabalho.

A adoção da filosofia de administração de serviços força os dirigentes a reexaminarem alguns dos hábitos de pensar, premissas e crenças mais fundamentais praticadas pela organização ao longo do tempo. Para que essa administração funcione, os administradores precisam inverter as suas visões do mundo e encarar coisas antigas de novas maneiras. A imposição desta mudança de paradigmas é um dos maiores valores invisíveis dessa filosofia.

A administração de serviços propõe uma retomada de consciência em relação à maneira de se encarar o usuário. Em uma organização de prestação de serviços, usuários satisfeitos são considerados como ativos.

O presente estudo tem como objetivo um projeto de avaliação, elaborado por uma equipe de professores de Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba – DCI/UFPB, que visa analisar a qualidade dos serviços nas Bibliotecas Setoriais do Sistema de Bibliotecas da UFPB, do Campus I da UFPB. Deste modo, visa analisar a qualidade dos serviços prestados na

Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde – BS/CCS da UFPB, apreciando os comentários dos seus funcionários, e também conhecer quais as contribuições oferecidas para ver e disseminar a informação aos usuários bem como da comunidade em que os mesmos estão inseridos.

Informação e qualidade possuem grande valor na sociedade. A informação, devido ao seu caráter de reduzir incertezas e representar um certo poder em quem a detém; a qualidade, por proporcionar a adequação ao uso (BARBALHO, 1995).

Dando seqüência, o trabalho apresentará os procedimentos metodológicos onde está compreendida, direcionando para qualidade e avaliação dos serviços de informação.

2 OBJETIVOS

Com a finalidade de cooperar para a melhoria dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde/UFPB, destacamos como objetivo geral:

Analisar a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências de Saúde da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) – Campus I sob a visão do cliente interno (funcionários). Para tanto, delineamos os seguintes objetivos específicos:

Identificar os serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial do CCS/UFPB;

Conhecer a percepção dos funcionários em relação à prestação dos serviços, seguindo como parâmetro as dimensões do modelo SERVQUAL.

Reconhecer os possíveis obstáculos que dificultem a qualidade dos serviços oferecidos.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 CONCEITO DE QUALIDADE

Para definir qualidade pesquisamos seu significado no dicionário Aurélio, no qual localizamos os seguintes sinônimos: dote, dom, virtude.

Na definição de Antonio Houaiss, qualidade é uma “estratégia de gestão em que se procura aperfeiçoar a produção e reduzir os custos”. ”

Os conceitos de qualidade e qualidade total vêm sendo empregados no mundo da administração empresarial com significado muito específico referente à melhoria contínua, conformidade com os requisitos e adequação ao uso, observados critérios como custos, controles internos e prazos, dentre outros.

Ao longo dos anos, o conceito de qualidade evoluiu e ampliou-se tornando possível seu aproveitamento em várias áreas de trabalho e da vida em sociedade. Incluímos a seguir alguns conceitos de Qualidade:

- Segundo Juran Philip¹, “qualidade é adequação ao uso.”.
- Qualidade, em sentido amplo, não se refere apenas ao produto e serviços, estendem-se às pessoas, tarefas, equipamentos e programas motivacionais.
- Qualidade Total é o conjunto de ações previamente planejadas e implementadas que visem alcançar a satisfação do cliente, através da utilização adequada de todos os recursos envolvidos: humanos, materiais, financeiros e equipamentos.
- Para Crosby² a qualidade é baseada no comportamento das pessoas, por isso considera a educação de todos os indivíduos da empresa um fator fundamental. Define qualidade como fazer bem desde a primeira vez, sugerindo que a atuação das pessoas deve estar na prevenção de defeitos.
- Segundo a American Society for Quality Control³, qualidade é “a totalidade dos requisitos e características de um produto ou serviço que estabelecem a sua capacidade de satisfazer determinadas

¹ PHILIP, Juran. The classic Book on Improviing Management Performance-Ed. McGraw-Hill.1995.

² CROSBY, B. Philip. Quality is Free – The Art of Making Quality Certain. Ed. Penguin Books – Mentor. 1980.

³ Citado em instânteneos pessoais na Revista Seleções do Reader’s Digest Edição de Maio/1994.

necessidades.”.

- Qualidade é alcançar a excelência.

Como existem variadas definições de qualidade é difícil posicionar-se definitivamente diante dessa idéia. Mas sabemos que a busca pela qualidade tornou-se consenso em qualquer atividade humana, tais como o trabalho, a escola, a produção de bens, a prestação de serviços ou mesmo em casa.

Dessa forma, programas de qualidade são, acima de tudo, programas de transformações de indivíduos e de processos e devem desenvolver-se num ambiente onde as pessoas possam crescer, expandindo sua capacidade criadora.

A qualidade tem um impacto direto sobre o desempenho do produto ou serviço, afetando também a satisfação do consumidor. Este fato tem relevância no que se refere à maneira como o consumidor interpreta a satisfação que o serviço proporciona e no julgamento do processo de compra como um todo. A qualidade é percebida por meio de uma série de sinais que estão implícitos no serviço e que orientam o consumidor de acordo com suas experiências prévias.

Pelo exposto, percebemos que o conceito de qualidade, sob essa perspectiva, mostra quão importante é entender que a organização precisa ter esse enfoque mais amplo, ou seja, visão interna (preocupada com a qualidade do produto) e visão externa (mais preocupada com a prestação do serviço ao cliente), caso queira inserir-se nas novas tendências do mercado e, com isso, sobreviver com o passar do tempo. Uma vez que o setor de serviços tem crescido bastante nos últimos tempos, representando, pois, uma nova tendência para o marketing.

3.1.1 Qualidade em serviço

Qualidade é o nível de excelência que a empresa escolheu alcançar para satisfazer à sua clientela. É, ao mesmo tempo, a medida com que ela se conforma a esse nível (HOROVITZ, 1993).

Ainda, segundo HOROVITZ (1993) a qualidade pode ser medida sob três parâmetros, são eles: a clientela-alvo, o nível de excelência e a uniformidade.

A clientela-alvo é a que, por suas expectativas e suas necessidades, dita à organização o nível de serviço a alcançar. Hoje, seja no domínio industrial, seja no do consumo de massa, as organizações se segmentam cada vez mais, segundo a

diversidade crescente dos clientes (HOROVITZ, 1993).

O nível de excelência é atingido quando o serviço corresponde à demanda de valor. Cada nível de excelência deve corresponder a que o cliente dispõe a pagar em função de seus desejos e necessidades. A uniformidade é o terceiro parâmetro da qualidade. Trata-se de manter o nível de excelência o tempo todo e por toda parte (HOROVITZ, 1993).

A qualidade em serviço é percebida pelo cliente na prática, no uso que faz de um determinado serviço, visando o suprimento de uma necessidade específica. Quando um cliente confronta-se com um serviço que não lhe atende à totalidade de sua necessidade, este não considera a qualidade em sua parcialidade de atendimento.

3.1.2 Avaliação da qualidade dos serviços

Como os serviços apresentam características peculiares como a intangibilidade, as avaliações de qualidade feitas pelo consumidor têm como base fatores abstratos, podendo variar de indivíduo para indivíduo de acordo com a vivência de cada um e com suas experiências com serviços semelhantes. Segundo alguns autores, é mais difícil para os clientes avaliarem a qualidade de serviços do que a qualidade de produtos.

Segue então um breve retrospecto das principais etapas do movimento da qualidade, tudo isso dentro da visão de Garvin(1992) . De acordo com esse autor, a qualidade num primeiro momento, era vista fundamentalmente sob a ótica da inspeção, na qual, por meio de instrumentos de medição, tentava-se alcançar a uniformidade do produto; posteriormente, buscava-se por meio de instrumentos e técnicas estatísticas conseguir um controle estatístico da qualidade; a terceira etapa do movimento da qualidade está mais preocupada com a sua própria garantia. Para isso, coordena de forma tal todo o processo produtivo desde o projeto do produto até a sua chegada ao mercado consumidor; finalmente, a ênfase volta-se para o gerenciamento estratégico da qualidade, no qual a preocupação maior é poder concorrer num determinado mercado, buscando-se não só satisfazer as necessidades do cliente, mas também a do próprio mercado. A metodologia que vai dar sustentação a essa nova mentalidade baseia-se no planejamento estratégico, no

qual sob a liderança da direção, todos na organização passam a ter a oportunidade de serem também agentes da qualidade.

Partindo do que dizem Kotler e Armstrong(1998), o nível de qualidade que se deseja alcançar num determinado produto necessita estar em consonância com o mercado-alvo que se quer atingir. Para os autores, qualidade do produto significa que o mesmo seja capaz de mostrar um alto desempenho, através de alguns critérios, tais como: durabilidade, confiabilidade, precisão, facilidade de operação e reparos, dentre outros. Afirmam que a qualidade precisa ser medida do ponto de vista do cliente, enfatizando que melhoria da qualidade está além de uma simples redução de defeitos, significa, pois, satisfazer os desejos e necessidades dos clientes melhor que os concorrentes. Expõem ainda que é de fundamental importância que o nível de qualidade seja percebido pelos clientes, seja por sua aparência ou de outros elementos do mix de marketing.

Segundo Denton(1990), em termos de atendimento às expectativas dos clientes, como sendo seus padrões de desempenho. Diz ainda o autor que ter serviços com qualidade exigirá mais do que desenvolver definições adequadas de qualidade e usar quantificações.

Levando-se em consideração o conceito de produto total, é imprescindível que a qualidade seja apreendida tanto de um ponto de vista interno como externo. Dessa forma, fazemos a seguir uma rápida explanação sobre a qualidade interna e externa.

Qualidade Interna - na aquisição da qualidade interna é indispensável exercer algumas fases, quais sejam: determinar, com a maior precisão possível, quais são as necessidades, desejos e expectativas dos consumidores; transformar essas características em especificações do desenho; adaptar os processos de produção para cumprir com precisão essas especificações, enfim, estabelecer normas ou parâmetros de qualidade que admitam controlar a produção no sentido de que a mesma se adapte a essas especificações e evitem que se comercializem produtos que não desempenhe com essas normas.

Qualidade Externa - pode ser determinada como a forma pela qual se consegue a prestação do serviço. Significa identificar as características que possui o

produto quando da entrega ao consumidor.

As características podem ser mais bem visualizadas quando se considera as dez dimensões da qualidade externa, são elas: aspectos físicos (aparência de instalações, pessoal, equipes, disposição dos materiais); confiabilidade (habilidade para realizar o serviço prometido de forma confiável e de acordo com as normas técnicas do setor); capacidade de resposta (disposição para ajudar o cliente e oferecer um serviço rápido e a tempo); profissionalidade (posição demonstrada dos conhecimentos e habilidades que permitem realizar o serviço com eficácia); cortesia (respeito, consideração e sentido de simpatia e amizade que se demonstra aos clientes); credibilidade (confiança, fé, honestidade que a empresa projeta no seu pessoal e nos serviços que presta); seguridade (ausência de danos, riscos, incertezas); acessibilidade (disponibilidade e facilidade de contato com a empresa e seus diretores); comunicações (capacidade para manter os clientes informados em uma linguagem que podem entender e tenham disposição para lhes escutar); compreensão do usuário (esforços que se realizam para conhecer, com a maior amplitude possível, as necessidades, desejos e expectativas dos usuários.).

3.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A Biblioteca universitária tem como uma de suas principais atribuições darem apoio educacional, científico, tecnológico e cultural à comunidade acadêmica, e para isto necessita estar atento às alterações tecnológicas e educacionais, adaptando seus produtos e serviços e acompanhando-os aos novos paradigmas do processo educacional.

Em decorrência da Reforma do Ensino Superior, em 1968, as bibliotecas universitárias passariam a ser obrigatórias nas Instituições de Ensino Superior, ao menos teoricamente. Contudo, na prática, biblioteca dessa natureza, ainda demoraria a ser reconhecida como um instrumento coadjuvante do processo educativo universitário.

Coutinho (1977) assevera, com muita propriedade, que ainda a sociedade não se deu conta de que a biblioteca é a unidade central, em toda universidade que se preze, em qualquer parte do mundo e que enquanto as universidades brasileiras

não dispuserem de sortidas e atualizadas bibliotecas em livros e revistas, o ensino não passará do nível amadorístico.

As bibliotecas universitárias estão se adequando a mudanças educacionais, procurando melhorar os seus serviços e adequá-los as novas modalidades de ensino e conseqüentemente aos novos tipos de usuários, que a cada ano aumentam e exigem um ensino de qualidade. Para isso faz-se necessário além do quadro de professores, uma excelente infra-estrutura na instituição e, claro, a biblioteca incluí-se nessa excelência.

Ferreira (1980) destaca o paralelismo entre ensino e pesquisa, ao afirmar que:

A universidade deve estar voltada às necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas de um país, as bibliotecas devem trabalhar visando a esses objetivos, condicionadas que são as finalidades fundamentais da universidade. Por isso, as bibliotecas devem participar ativamente do sistema educacional desenvolvido pelas universidades. Do mesmo modo que não há sentido em universidades desvinculadas da realidade sócio-econômica, as bibliotecas universitárias só poderão ter sentido se estiverem em consonância com os programas de ensino e pesquisa das universidades a que pertencem.

A biblioteca universitária tem sido definida assim, tanto em termos de seu propósito, como destinada a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica (CARVALHO, 1995). São consideradas, por Ferreira (1980) e Targino(1984), como instituições que servem aos estabelecimentos de ensino superior, destinadas aos professores e alunos, embora possam ser acessíveis ao público em geral.

Segundo o PET - Programa e Pesquisas, Estudos Técnico e desenvolvimento de Recursos Humanos(1989), para alcançar seus desígnios, as bibliotecas universitárias executam as seguintes funções:

- Formação e desenvolvimento de coleções, incluindo identificação, seleção, aquisição, intercâmbio e descarte de material bibliográfico;
- Controle bibliográfico de seu acervo, incluindo catalogação descritiva e descrição temática, controle de autoridades e conservação e manutenção do material;
- Prestação de serviços de informação, documentação e comunicação a seus

usuários, incluindo serviços tradicionais, como empréstimo de material bibliográfico, e serviços mais modernos que implicam o uso de tecnologias avançadas, como correio eletrônico e consultas a bancos de dados remotos;

- Administração e gerência da organização, incluindo as áreas de planejamento e avaliação, pessoal, contabilidade e finanças, materiais e serviços e serviços gerais, além de apoio administrativo.

Considerando que os objetivos da Biblioteca Universitária devem ser definidos em consonância com os desígnios da universidade, Tarapanoff (1981) afirma que a biblioteca deve:

- Preocupar-se com as funções e atividades da universidade a qual pertence;
- Planejar os serviços, relacionando-os aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da universidade;
- Reestruturar suas atividades, em relação às da universidade;
- Integrar-se aos níveis hierárquicos quando estabelece os seus objetivos para estar coerente com a política geral da instituição e orientar sua própria política;
- Ter objetivos essencialmente dinâmicos que devem sempre representar as necessidades da universidade a qual pertence.

As Bibliotecas Universitárias precisam buscar qualidade e uma melhoria contínua desta, direcionada aos seus clientes aos seus clientes/usuários internos e externos, para garantir a máxima satisfação.

3.2.1 A biblioteca universitária e as tecnologias

Racionalidade no trabalho, aumento de produção, melhor controle e maior facilidade para armazenar e disseminar a informação são as grandes vantagens que as tecnologias da informação oferecem para a sociedade. Porém, ainda não se sabe exatamente se as tecnologias da informação poderão, de fato, democratizá-la e seus profissionais terão melhores condições de trabalho.

Não se pode deixar de mencionar as inúmeras vantagens advindas da utilização dessas tecnologias, mas, na grande maioria das bibliotecas, o livro

continua a ser o grande instrumento de disseminação da informação. Como afirma Milanesi (2002, p.63) “[...] a internet na biblioteca necessariamente não levará à diminuição do número de leitores de livros”.

Na sociedade pós-moderna, os acelerados avanços das tecnologias têm promovido profundas mudanças que implicam uma transformação significativa da produção nas diversas áreas do conhecimento. Essas tecnologias encontram-se na base do que se convencionou denominar revolução informacional, que tem contribuído para que essa nova era se configure como sociedade da informação e do conhecimento.

A informação, reconstituída pela sociedade da informação, imagina se formar como componente de resistência e sobrevivência, agindo como elemento chave de comunicação e de harmonização do indivíduo com o mundo. O acesso a ela torna-se imprescindível, além de garantir ao indivíduo maior liberdade na aptidão de desígnio e de decidir por e pelo melhor da sociedade, pois é a condição fundamental à eficácia de qualquer tomada de decisão.

Hoje em dia, as bibliotecas universitárias brasileiras convivem constantemente com problemas estruturais e organizacionais, com o orçamento reduzido e pessoal insuficiente. Esta situação lastimável, obrigatoriamente influencia negativamente gestão da informação registrada, que se estabelece num conjunto de atividades estruturadas que compreende o modo como as instituições produzem, obtém, distribuem e usam a informação e o conhecimento, sendo os recursos tecnológicos o instrumento facilitador deste processo.

As tecnologias de automação e os produtos eletrônicos e digitais disponíveis acarretam e continuam influenciando a revisão dos processos internos de controle e disseminação da informação, pois, na sociedade informatizada ela flui livremente, sem o controle de catálogos e acervos, para dentro dos arquivos dos computadores, circulando integralmente de usuário para usuário sem que possa ser obtida, armazenada e disseminada.

3.2.2 Biblioteca central/UFPB⁴

A Biblioteca Central/UFPB é um órgão suplementar subordinado à Reitoria e

⁴ Fonte: <<http://www.biblioteca.ufpb.br>>

responsável pela coordenação geral do Sistema de Bibliotecas - SISTEMOTECA, que é formado pelas Bibliotecas Setoriais, situadas nos campi de Areia e Bananeiras (BSLN), Rio Tinto e Mamanguape e pelas Bibliotecas Setoriais do Campus I, onde esta situada a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde. Tem como missão dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB.

O primeiro passo para criação da Biblioteca Central/UFPB, surgiu a partir de 11 de agosto de 1967. Porém, desde 1961, que estava inserida a sua criação no Regimento da UFPB. Naquela época, a UFPB deu um passo decisivo para a implantação da Biblioteca Central Universitária, estabelecendo como obras prioritárias a construção do prédio, desde a primeira etapa de edificação do campus de João Pessoa.

O renomado Professor Edson Nery da Fonseca foi convidado, naquela ocasião, para elaborar um projeto intitulado "Teoria da Biblioteca Central", o qual se constituiu na primeira proposta de Estruturação da Biblioteca Central da UFPB.

A construção foi iniciada, mas não foi concluída. Instalada provisoriamente numa pequena sala do Instituto de Matemática, passando depois para a Biblioteca da Escola de Engenharia; posteriormente foi transferida para o prédio da antiga faculdade de educação e, por fim, para um edifício anexo ao da Reitoria.

No final de 1976 iniciou-se todo um processo de estruturação e implantação da Biblioteca Central, a partir da junção das treze bibliotecas departamentais.

Partiu-se para a contratação de bibliotecários, atualização do acervo de livros e periódicos, elaboração e aprovação do regulamento do Sistema de Bibliotecas, criação de novos serviços, automação dos técnicos, entre outros, culminando com a construção do prédio definitivo da Biblioteca Central com uma área construída de 8.500m².

O Regulamento do Sistema de Bibliotecas em 1980 foi aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE.

A princípio o sistema é coordenado pela Biblioteca Central (Campus I); Biblioteca Setorial Campus II (Campina Grande); Biblioteca Setorial Campus III (Areia); Biblioteca Setorial Campus VI (Sousa) e Biblioteca Setorial Campus VII (Patos).

A Biblioteca Central é formada pela Diretoria, Vice-Diretoria, Secretaria Administrativa, Setor de Contabilidade e por 3 (três) Divisões, que subdividem-se em

11(onze) Seções.”



FOTO 1: BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB – ÁREA EXTERNA
Fonte: <<http://www.biblioteca.ufpb.br>>

3.2.3 Biblioteca do CCS/UFPB⁵

A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (CCS/UFPB) surgiu a partir da Biblioteca da Pós-graduação em Odontologia do referido Centro. Criada em 1994, funcionou inicialmente com Centro de apoio à Pesquisa da Sub-rede Nacional de Informação na área de Ciências as Saúde Oral. Depois de dez anos de atividades, a Biblioteca de Odontologia do CCS apresentava problemas estruturais básicos, o que motivou as bibliotecárias do setor a apresentarem um projeto para a construção de um espaço físico adequado estruturalmente a uma Biblioteca.

O Acervo dessa Biblioteca é composto por livros, monografias, CD-ROM e periódicos. A aquisição e a seleção do material informacional se dão por doação ou permuta e por compra a partir da Biblioteca Central da UFPB. Além disso, tem-se investido em tecnologias de informação e comunicação que vêm possibilitando o acesso à informação de forma mais rápida e democratizante em dimensões nunca imaginadas antes. Podemos, assim, afirmar que os sistemas de automatização da informação vêm ganhando um espaço cada vez mais expressivo desde as últimas décadas do século XX.

⁵ Fonte: <<http://www.biblioteca.ufpb.br>>

A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde tem capacidade para atender a toda a comunidade do Centro de Ciências da Saúde da UFPB e a comunidade em geral que busque por serviços informacionais na área de saúde. Visando acomodar e disseminar o acervo informacional do CCS essa Biblioteca vem desenvolvendo atividades de disseminação e recuperação da informação na área das Ciências da Saúde, para atender ao corpo docente e discente do CCS/UFPB, em nível de Graduação e Pós-graduação. Presta também os serviços de busca on-line de informação, consulta local ao Portal de Periódicos CAPES, orientação ao uso das normas da ABNT e disponibilização de periódicos e obras do acervo.



FOTO 2: BIBLIOTECA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - ÁREA EXTERNA

FONTE: <<http://www.biblioteca.ufpb.br>>

4 METODOLOGIA

4.1 NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa pode ser considerada um estudo de natureza exploratória, uma vez que visa proporcionar maior intimidade com o problema com vistas a torná-lo explícito. Envolve levantamento bibliográfico e questionário com pessoas que tem experiências práticas com o problema pesquisado.

4.2 UNIVERSO DA PESQUISA

Para Miranda e Gusmão (2003, p.14) podemos conceber como o universo da pesquisa “[...] o conjunto dos sujeitos que serão objeto de estudo, os indivíduos a serem observados [...]”. Nesse caso o universo estudado foram os usuários internos(funcionários) da Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde da UFPB, formado por um universo de 9 (nove) funcionários. No entanto, utilizamos uma amostra de oito respondentes, o que representa 88% do universo da pesquisa.

4.3 INSTRUMENTO DA PESQUISA

Com finalidade de alcançar os objetivos propostos estabelecemos como procedimento metodológico a aplicação de questionário (apêndice) com perguntas fechadas.

A utilização desse tipo de questionário deu-se com base na ferramenta SERVQUAL. Ao final de cada bloco referente a cada uma das cinco dimensões reservamos espaço específico para que os respondentes emitissem opiniões e comentários, relacionados com as perguntas fechadas.

4.3.1 SERVQUAL

“Uma ferramenta de pesquisa que mede qualidade em serviços” (FITZSIMMONS, 2000, p. 249). Segundo Calixto-Olalde (2008), citado por Vieira(2008, p.34) afirma que:

O modelo da escala SERVQUAL foi desenvolvido por Parasuraman; Zeithmal e Berry (1998) e constitui-se em uma metodologia que avalia a satisfação do Cliente com os serviços, com base na diferença apresentada entre as suas expectativas e as suas percepções.

Essa diferença foi observada por Fitzsimmons, Fitzsimmons, (2000) como uma deficiência na qualidade nos serviços. Para melhor entendimento avalia-se satisfação do usuário a “comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado” (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2000, p. 249).

Sampaio et al (2004, p. 144) diz que a criação do SERVQUAL “representou uma ruptura nos processos de avaliação de serviços e tomou-se um dos modelos mais utilizados, nas diversas áreas do conhecimento”.

Em decorrência das pesquisas iniciados por Parasuraman, Zeithmal e Berry (1985 apud CALIXTO-OLALDE, 2008) é evidente que, ao avaliarem a qualidade dos serviços, os usuários empregam um modo de critério que é formado por dez dimensões sobrepostas: tangível; confiabilidade; responsabilidade; comunicação; credibilidade; segurança; competência; cortesia; entendimento/conhecimento do cliente e acesso. São dimensões que constituem base dos indicadores para a escala SERVQUAL. Em seguida uma seqüência de alterações e reestruturações foi formada com cinco dimensões que compõem a escala SERVQUAL, avaliadas como aquelas que os clientes utilizam para analisar a qualidade dos serviços, expostas em ordem decrescente de importância. (CALIXTO-OLALDE, 2008; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000), são elas:

- Confiabilidade: é a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. É uma dimensão importante para a qualidade dos serviços bibliotecários, pois informações corretas e precisas impactam fortemente na qualidade dos trabalhos acadêmicos e científicos;
- Responsabilidade: é a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os usuários, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários;

- **Segurança:** refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança;
- **Empatia:** atenção individualizada e personalizada que o funcionário presta aos usuários das bibliotecas, buscando atender as suas necessidades específicas, com acessibilidade, sensibilidade e esforço;
- **Tangibilidade:** refere-se à aparência de qualquer evidência física do serviço bibliotecário, equipamentos e aparência do pessoal e materiais para comunicação e facilidade no acesso às instalações;

O emprego do SERVQUAL é realizado em duas etapas; na primeira etapa, são determinadas as expectativas prévias dos clientes em relação ao serviço; na segunda etapa, são mensuradas as percepções dos clientes acerca do desempenho do serviço prestado.

4.4 COLETA DOS DADOS

Antes da aplicação efetiva do questionário e se necessário a aplicação de um pré-teste, que tem por objetivo possibilitar a identificação de possíveis falhas no questionário, que prejudicariam o entendimento por parte dos respondentes. No entanto, sendo este estudo parte integrante de uma pesquisa maior, considera o pré-teste anteriormente realizado nas Bibliotecas Setoriais do Campus II e III (Areia e Bananeiras), por meio do qual possibilitou a construção mais adequada do instrumento elaborado, por Oliveira (2008) e Xavier (2008), aos propósitos dessa investigação.

No momento da aplicação do questionário realizamos uma breve explicação dos objetivos da pesquisa ressaltando a importância que os atores pesquisados deveriam dar a todas as questões, no intuito de propiciar uma análise que correspondesse o mais próximo possível da realidade da unidade pesquisada. Os questionários foram entregues e coletados após um prazo determinado pelo pesquisador.

4.5 ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise das questões fechadas utilizamos o método quantitativo empregando técnicas estatísticas simples tanto na coleta quanto no tratamento dos dados. As questões fechadas foram calculadas por meio da técnica de percentual apresentada através da exposição de tabelas formuladas com base nas cinco dimensões propostas pelo SERVQUAL, utilizadas no questionário.

Para a análise dos comentários solicitados utilizamos o método qualitativo, que segundo Marconi e Lakatos (2006, p.269) esse método “[...] se preocupa em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano”. Para reforçar o processo de análise elaboramos, a partir das variáveis, uma listagem com os comentários dos respondentes, demonstrando em forma de quadro, na apresentação dos resultados.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados obtidos trazem resultados das questões aplicadas em conformidade com as dimensões do modelo SERVQUAL.

As respostas estão distribuídas em dimensões analisadas com suas características, apresentação e análise dos resultados coletados.

5.1 CONFIABILIDADE

A confiabilidade mostra a credibilidade que os usuários põem sobre os serviços prestados pelos funcionários da biblioteca.

Sobre a dimensão de confiabilidade, foram quatro questões abordadas: confiança nas informações, segurança nos serviços ofertados e o cumprimento dos prazos estabelecidos. Vejamos as questões que foram tratadas nessa dimensão no questionário:

a) Os clientes internos da biblioteca demonstram confiança nas informações recebidas.

Do total de oito funcionários pesquisados, sete marcaram a alternativa 'concordo', e apenas um marcou a alternativa 'concordo em parte'. Nesse sentido, na percepção dos funcionários da biblioteca, os usuários que a procuram têm confiança nas informações que recebem.

b) O comportamento dos funcionários da biblioteca fez com que os usuários se sintam seguros.

Do total de oito funcionários pesquisados, sete marcaram a alternativa 'concordo', um marcou a alternativa 'concordo em parte'. Nesta questão não houve pronunciamento de discordância, os pesquisados afirmam que a maneira com que eles atuam transmite bastante segurança. Todavia, quando se afirma que 'concorda em parte' deve ser devido ao fato de existir algo a melhorar, observando-se os comentários. E quando se afirma que 'discorda' é porque realmente existe algo que deve ser melhorado.

c) A estrutura organizacional da Biblioteca permite prestar serviços confiáveis.

Nessa questão, da mesma forma da questão anterior, cinco marcaram a alternativa 'concordo', dois marcaram a alternativa 'concordo em parte', e apenas um marcou a alternativa 'discordo em parte'. Nesta questão houve pronunciamento de

discordância, os pesquisados afirmam que a maneira com que eles atuam não transmite a segurança devida. Todavia, quando se afirma que 'concorda em parte' deve ser devido ao fato de existir algo a melhorar, observando-se os comentários. E quando se afirma que 'discorda' é porque realmente existe algo que deve ser melhorado.

d) Os serviços prestados são cumpridos no prazo estabelecido.

Tabela 1 - Grau de Confiabilidade

Nível	Frequência	Percentual
Concordo	26	81,25%
Concordo em parte	4	12,5%
Discordo	-	-
Discordo em parte	2	6,25%
Total	32	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

5.1.1 Análise dos dados

Analisando de um modo geral os dados a respeito da Confiabilidade, verificamos que 81,25% são concordantes nesse quesito, assim como, 12,5% responderam que concordam em parte e 6,25% responderam que discorda em parte. Esses dados demonstraram, na visão dos funcionários, que o desempenho é considerado favorável entre os pesquisadores. No entanto, denota, numa análise mais profunda, certa necessidade de melhorar os conhecimentos naquilo que fazem de modo que possam realizar de forma confiável o que fazem.

5.1.2 Análise dos comentários sobre a Grau de Confiabilidade

Para facilitar a análise optamos por demonstrá-la de forma sintetizada no quadro 1, descrevendo os comentários coletados relativos as questões acima já analisadas atribuindo-lhes as impressões percebidas.

DIMENSÃO	COMENTÁRIOS
Confiabilidade (questões de I a IV)	<ul style="list-style-type: none"> - Os funcionários procuram oferecer as informações com o máximo de segurança, obtendo-as nas melhores fontes quando não são capazes de respondê-las sozinhas. - A confiança dos usuários de biblioteca é mais freqüente quando recebem informações corretas, mas creio que uma boa estrutura organizacional, também tem um grande valor relevante haja vista a facilidade nas consultas prestadas a comunidade de um modo geral. - É preciso também que os usuários passem por treinamentos ou melhores orientações, porque assim se tornarão mais exigentes e principalmente mais auto dependente quanto à busca da informação. Temos que orientar o usuário ao invés de fazermos todo o processo e apenas lhe entregar o solicitado. - Os serviços prestados pelos funcionários da biblioteca setorial do CCS demonstram serem satisfatórios, fato que se reflete na confiabilidade dos usuários em relação à instituição. - Sim demonstram confiança nas informações recebidas porque a gente só dar informações que estejam nas nossas posses. - Em parte sim. Outra não eu acho que ela é muito vulnerável, quer dizer muito aberta aos usuários. - Os funcionários procuram demonstrar segurança e confiabilidade nas informações e serviços, quando sentem alguma dificuldade procuram sanar essas lacunas. - A biblioteca não está ainda completa falta colocar muita coisa em ordem. O coordenador e os funcionários estão trabalhando para que corra tudo bem.

Quadro 1: Análise dos comentários sobre o Grau de Confiabilidade. **Fonte:** Pesquisa direta, 2010.

Os pesquisados compreendem que o desempenho de um serviço confiável é uma reivindicação do usuário, isso significa desempenhar um serviço no prazo certo, sem alterações ou falhas, eles tentam fazer isto do melhor modo possível.

Melhoria na estrutura organizacional, satisfação dos usuários e melhoria de um modo geral.

5.2 RESPONSABILIDADE

Esta dimensão mostra o envolvimento e a dedicação dos serviços prestados pelos funcionários com rapidez e organização.

No questionário foram abordadas seis afirmativas sobre a responsabilidade, são elas:

a) As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis.

Nesta questão cinco respondentes marcaram a alternativa 'concordo', e três marcaram a alternativa 'concordo em parte', isto quer dizer que na opinião dos funcionários pesquisados, eles fornecem as informações de forma esclarecedoras, facilitando as vidas dos usuários.

b) O serviço de circulação do acervo é oferecido de forma precisa e com rapidez.

Nesta questão, três dos respondentes disseram que ‘concordam’, quatro ‘concorda em parte’ e um ‘discorda em parte’. Mesmo com um índice maior de concordância, percebemos em parte que existem falhas “gaps” no que se refere ao serviço de circulação do acervo. Em um dos comentários ficou bastante claro esse ponto, atribuindo a estrutura física da biblioteca uma das causas para a insatisfação dos usuários.

c) Os funcionários estão sempre dispostos para atender os usuários.

Sobre esta questão, sete respondentes disseram que ‘concordam’ e um que marcou a alternativa ‘concordo em parte’, deixando claro que existem funcionários que não são preparados para fornecer o devido atendimento, e não tem o conhecimento necessário sobre o mesmo.

d) Os usuários recebem apoio dos funcionários para esclarecer suas dúvidas.

Nesta questão sete respondentes marcaram a questão ‘concordo’, e um marcou ‘concordo em parte’, sendo assim, deixam claro que mesmo com dificuldades com informações estão dispostos em esclarecer as dúvidas dos usuários.

e) Os usuários localizam as informações no acervo com facilidade.

Neste item, um respondente marcou a questão ‘concordo’ e seis ‘concordo em parte’, e um ‘discorda em parte’ sendo assim, percebemos que o acervo da biblioteca é de fácil acesso.

f) O horário de funcionamento atende às necessidades dos usuários.

Neste item houve dois respondentes que ‘concordam’, cinco ‘concorda em parte’ e um ‘discorda em parte’. Mesmo com um índice maior de concordância, podemos observar que o fato de os próprios funcionários estar satisfeitos com o horário de funcionamento da biblioteca pode denotar que a maioria não queira que haja mudanças de horário.

A Tabela 2 a seguir, expõe no geral os dados coletados na dimensão no que se refere ao grau de Responsabilidade.

Tabela 2 - Grau de Responsabilidade

Nível	Frequência	Percentual
Concordo	25	52,08%
Concordo em parte	20	41,67%
Discordo	-	-
Discordo em parte	3	6,25%
Total	48	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

5.2.1 Análise dos dados

Feito uma análise geral dos dados a respeito da dimensão Responsabilidade, percebemos que 52,08% responderam a alternativa 'concordo'. Verificamos, por parte dos funcionários, a existência de satisfação no atendimento ao usuário, observamos também as falhas nesse atendimento, afirmados na questão 'concordo em parte' com 41,67%, e 6,25% de 'discordo em parte'. Podemos ter detectado através da percepção das dificuldades que os funcionários sentem em fornecer as informações.

5.2.2 Análise dos comentários sobre a Grau de Responsabilidade

Para facilitar a análise optamos por demonstrá-la de forma sintetizada no quadro 2, descrevendo os comentários coletados relativos as questões acima já analisadas atribuindo-lhes as impressões percebidas.

DIMENSÃO	COMENTÁRIOS
Responsabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Ainda é necessária uma melhor organização do acervo para facilitar o processo de busca das informações, a biblioteca não funcionou no horário do almoço o que serviria a muitos usuários. - Acredito que o tempo de experiência do funcionário, com o acervo, é um fator muito importante, e muito útil, no momento das informações prestadas ao público, mais fatores que muitas vezes de ordem pessoais, como problemas de saúde, várias atribuições, comprometem uma boa qualidade de informações como também o atendimento. - Nesta universidade consequentemente nesta biblioteca, os recursos humanos não estão sendo valorizados de forma adequada, gerando problemas no dia-a-dia da instituição como falta de empenho, falta de

(questões de V a XI)	<p>comprometimento, entre outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A necessidade informacional do usuário é tratada de maneira séria e responsável afim de ser resolvida de forma clara e objetiva, poupando ao máximo o tempo do usuário. Os funcionários oferecem o suporte e a orientação necessária para a resolução do problema. - As informações são esclarecedoras sim. - Sem comentários. - Apesar da disposição em bem atender aos usuários, o serviço de circulação da biblioteca ainda apresenta algumas lacunas, bem como ainda falta de sinalização nas estantes e livros (etiquetas) dificultam a busca pelos usuários. Além disso, já constatou-se que o horário de intervalo (das 12h as 13h) em que a biblioteca fecha não satisfaz as necessidades informacionais dos usuários. - Na medida do possível como já falei no início estamos trabalhando para isso. Não funcionamos na hora do almoço.
----------------------	--

Quadro 2: Análise dos comentários sobre o Grau de Responsabilidade. **Fonte:** Pesquisa direta, 2010.

Considerando as colocações dos funcionários fica comprovado que eles sabem que a espera, por parte do usuário, cria um conceito negativo em relação à qualidade do serviço e que esse fato deve ser impedido.

De acordo com a concepção dos pesquisadores destaca-se os seguintes aspectos:

- disposição para melhor atender os usuários.
- o horário de atendimento é satisfatório.
- necessidade de melhoramento no trato com a informação.
- ausência de informatização do acervo.

5.3 SEGURANÇA

Entendemos a dimensão segurança como o conhecimento e a gentileza de transmitir com confiança e habilidade as informações prestadas. São quatro questões que afirmam no que tange as necessidades de informação dos usuários, domínio das fontes de informação, habilidades no uso dos equipamentos utilizados e a cordialidade entre os funcionários e estes com os usuários. São quatro afirmativos que foram abordadas no questionário sobre a segurança, são elas:

a) Os funcionários conhecem as necessidades informacionais dos usuários.

Nesse quesito, quatro dos respondentes marcou a alternativa 'concordo', três assinalaram a alternativa 'concordo em parte' e apenas um assinalou 'discordo em parte'. Isto significa que a biblioteca precisa programar ações voltadas para melhorar essas necessidades.

b) Os funcionários dominam as fontes de informação existentes.

Nessa questão, dois dos respondentes marcou a alternativa 'concordo', e cinco marcaram a alternativa 'concordo em parte' e um 'discorda em parte'. Vêm-se

claramente, por parte dos funcionários, que os têm constantemente a necessidade de aperfeiçoamento sobre as fontes que a biblioteca dispõe.

c) Os funcionários demonstram habilidades no uso dos equipamentos utilizados.

No que se refere a habilidade no uso de equipamentos, três marcaram a alternativa 'concordo', e quatro marcaram a alternativa 'concordo em parte' e um 'discorda em parte'. Percebemos que a maioria dos funcionários tem a necessidade de atualizarem a forma de manuseio desses equipamentos.

d) O clima de trabalho entre os funcionários é cordial.

Do ponto de vista dos funcionários no que se refere à cordialidade no trabalho, houve unanimidade na resposta, assinalando a alternativa 'concordo', ou seja, existe um bom clima de cordialidade no trabalho.

Visualizaremos por meio da Tabela 3 abaixo uma demonstração dos dados coletados na dimensão que corresponde ao grau de segurança.

Tabela 3 - Grau de Segurança

Nível	Frequência	Percentual
Concordo	17	53,10%
Concordo em parte	12	37,5%
Discordo	-	-
Discordo em parte	3	9,4%
Total	32	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

5.3.1 Análise dos dados

Conforme a exposição dos dados da dimensão segurança, podemos analisar que o grau de segurança dos funcionários da biblioteca, visto por eles mesmos, é relativamente satisfatório, já que 53,10% concordam e 37,5% concordam em parte, significando que o índice de concordância no geral é satisfatório. No entanto, existe um leve índice (9,4%) de discordância. Sendo assim observamos que por parte da biblioteca, se faz necessário um empenho em resolver esse problema para minimizar essas insatisfações de forma que o resultado de segurança atinja ao nível total de satisfação.

5.3.2 Análise dos comentários sobre o Grau de Segurança

Para facilitar a análise optamos por demonstrá-la de forma sintetizada no quadro 3, descrevendo os comentários coletados relativos as questões acima já analisadas atribuindo-lhes as impressões percebidas.

DIMENSÃO	COMENTÁRIOS
Segurança (questões de XIII a XVI)	<ul style="list-style-type: none"> - Por a biblioteca ser nova, o conhecimento do acervo é um processo, com o passar do tempo as informações passadas para os usuários vão sendo mais sólidas e com maior domínio. - Nem sempre o usuário de biblioteca informa precisamente a sua necessidade de pesquisa e isto é um fator muito importante afim de que possamos atingir aquilo que o usuário necessita. Uma boa relação entre os funcionários entre os funcionários é um fator predominante para um ambiente de grande integração, a confiança e o perfil de cada um é um fator muito relevante. - O ideal seria que houvesse treinamentos periodicamente tanto para os bibliotecários quanto para os auxiliares. A reciclagem e atualização profissional são imprescindíveis em um ambiente organizacional. - Os funcionários utilizam o conhecimento do acervo e os equipamentos disponíveis para resolver o problema do usuário. O bom relacionamento entre os funcionários facilita o desempenho das funções. - Sim o clima de trabalho entre os funcionários é cordial. - Sem comentários. - Apesar do clima de respeito e cordialidade entre a equipe e desta com os usuários, compreendendo as necessidades informacionais dos mesmos faz-se necessário um melhor treinamento de toda a equipe quanto ao “conhecimento” das fontes informacionais e ao uso de equipamentos específicos. Para que todos tenham um linguagem comum. - Sem comentários.

Quadro 3: Análise dos comentários sobre o Grau de Segurança.

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

Analisando que a segurança implica no conhecimento e nas habilidades dos funcionários, assim como na sua delicadeza para inspirar confiança, jeito como a capacidade para realizar os serviços, o respeito aos usuários e a comunicação eficaz com estes nos passa a idéia de que o funcionário está realmente interessado no mais perfeito para o usuário. E conforme a opinião dos pesquisadores observa-se uma ênfase nos seguintes aspectos:

- Harmonia com os usuários; e.
- Limitações na estrutura organizacional.

5.4 EMPATIA

É a dimensão que diz da capacidade que os funcionários possuem em demonstrar o interesse no atendimento de forma personalizada e a qualidade na relação interpessoal. Bateson (2001, p. 374) também sugere que a organização que possui esta dimensão “nunca perde de vista o que é ser um cliente de sua empresa”. No questionário foram abordadas três afirmativas, vejamos:

a) Os funcionários da biblioteca dão atenção personalizada aos usuários.

Nesta questão dos oito respondentes cinco marcaram a alternativa ‘concordo’, e três marcaram a alternativa ‘concordo em parte’. Nesse aspecto, os funcionários demonstram que a atenção aos usuários é feita por igual, de forma personalizada.

b) O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial.

Dos oito respondentes sete marcaram a alternativa ‘concordo’, e apenas um marcou a alternativa ‘concordo em parte’, concluindo um relacionamento de cordialidade entre ambos.

c) Os serviços oferecidos são compatíveis com as necessidades dos usuários.

Nesta questão, três respondentes marcaram a alternativa ‘concordo’, e quatro marcaram a alternativa ‘concordo em parte’ e um ‘discorda em parte’. Nesse aspecto demonstraram que os serviços oferecidos atendem as necessidades dos usuários.

Para melhor visualização vejamos os dados mostrados na Tabela 4.

Tabela 4 - Grau de Empatia

Nível	Frequência	Percentual
Concordo	15	62,5%
Concordo em parte	8	33,3%
Discordo	1	4,2%
Discordo em parte	-	-
Total	29	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

5.4.1 Análise dos dados

Fazendo uma análise geral dos dados da dimensão empatia, de acordo com a visão dos clientes internos, é visível a disposição dos funcionários ao manifestarem os cuidados e atenção individualizada fornecidos aos usuários da biblioteca (62,5% concordam e 33,3% concordam em parte). Nessa dimensão, tem-se um resultado bastante significativo, se tratando da harmonia entre os funcionários e os usuários, são fundamentais para o bom funcionamento da Biblioteca, sabendo que é preciso a garantia de serviços para assim fornecer um atendimento com qualidade, a partir da primeira vez em que o usuário solicitar.

5.4.2 Análise dos comentários sobre o Grau de Empatia

Para facilitar a análise optamos por demonstrá-la de forma sintetizada no quadro 4, descrevendo os comentários coletados relativos as questões acima já analisadas atribuindo-lhes as impressões percebidas.

DIMENSÃO	COMENTÁRIOS
Empatia (questões de XVIII a XX)	<ul style="list-style-type: none"> - A qualidade do atendimento é muito boa os funcionários estão sempre dispostos a atender os usuários de forma que estes atinjam o nível de satisfação. - Acredito que todo relacionamento é para haver respeito de todas as partes isto às vezes não acontece o funcionário por sua vez penso tem por obrigação sempre contornar situações de difícil tratamento. Nem sempre estamos esperando mal trato, cursos de relações humanas é muito importante nesses caso. Para que haja serviços compatíveis se faz necessária uma boa estrutura ambiental e organizacional. - A biblioteca por ainda esta sendo formada não exerce atualmente um conjunto significativo de serviços considerando-se as necessidades dos usuários. - A relação funcionário/usuário se dar de maneira cordial e personalizada, para cada problema é dada uma solução diferente, sempre com o objetivo de corresponder as expectativas dos usuários. - Sim os funcionários dão atenção aos usuários. Sim porque estamos aqui para servir a todos os estudantes e usuários da biblioteca. - Sem comentários. - Apesar na "vontade" de bem servir, ainda não dispomos de todos os serviços que atendam as necessidades informacionais dos usuários, tais como empréstimo de obras do acervo e consulta a base de dados e periódicos on line. - Fazem o possível para isso.

Quadro 4: Análise dos comentários sobre o Grau de Empatia.

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

Na questão empatia, que se refere à atenção personalizada e individualizada que o funcionário deve prestar no atendimento, nota-se que há uma sensibilidade e um empenho, por parte desses funcionários para compreender as necessidades dos usuários da biblioteca, apesar de observarem que ainda há uma deficiência em alguns serviços, consideram que o atendimento é de boa qualidade.

De acordo com a opinião dos pesquisados, apontamos os seguintes aspectos, por eles destacados:

- atendimento individual do usuário;
- serviços insuficientes;
- atendimento de qualidade;
- satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

5.5 TANGIBILIDADE

Referem-se à aparência das dependências físicas do ambiente, equipamentos, pessoal e a comunicação visual. Bateson (2001, p. 371) relaciona como tangíveis de uma organização objetos que são utilizados em seu interior, desde decoração até a apresentação e aparência de seu quadro de funcionários. As questões compreendidas nesse universo são:

- a) O ambiente da Biblioteca é adequado (climatização agradável, área limpa,

iluminada e boa acústica).

Nesta questão, apenas um marcou a alternativa 'concordo', três dos respondentes marcaram a alternativa 'concordo em parte', três marcaram a alternativa 'discordo em parte' e um dos respondentes marcou a alternativa 'discordo'. Este resultado deixa claro que o ambiente da biblioteca é inadequado.

b) Os recursos audiovisuais estão bem conservados e em condições de uso.

Nesta questão, dois marcaram a alternativa 'concordo', apenas um dos respondentes marcou a alternativa 'concordo em parte', quatro dos respondentes marcaram a alternativa 'discordo em parte', e um marcou a alternativa 'discordo'. Sendo assim, ficam divididas as opiniões quanto aos recursos audiovisuais, mostrando que existe uma necessidade de melhorias.

c) Os equipamentos de informática disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços.

Nesta questão dois marcaram a alternativa 'concordo', dois respondentes, marcaram a alternativa 'concordo em parte', três dos respondentes marcou a alternativa 'discordo em parte', e o outro marcou a alternativa 'discordo'. Nesse aspecto demonstraram a necessidade de investimentos para aquisição e atualização desses equipamentos.

d) Os funcionários oferecem atendimento prestativo e cordial.

Seis respondentes marcaram a alternativa 'concordo' e dois marcaram 'concordo em parte'. Nesse aspecto demonstraram que, existe um atendimento prestativo e cordial para com os usuários.

e) Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os usuários.

Sete respondentes marcaram a alternativa 'concordo' e apenas um marcou 'concordo em parte'. Demonstram que todos estão dispostos a ajudar os usuários.

f) Os funcionários se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho.

Como na questão anterior, sete respondentes marcaram a alternativa 'concordo' e um marcou 'concordo em parte'.

g) Os serviços disponíveis para o cliente são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, e-mail, etc.).

Três dos respondentes marcou a alternativa 'concordo', apenas um marcou a alternativa 'concordo em parte', e um marcou a alternativa 'discordo em parte' e os outros três marcaram a alternativa 'discordo'. Nesse aspecto fica claro a

necessidade de melhorar os recursos informacionais, pois melhorará a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca.

h) As informações contidas na página da internet são de fácil acesso e atualizadas.

Nessa questão, três marcaram a alternativa 'concordo', dois marcaram a alternativa 'concordo em parte', dois marcaram a alternativa 'discordo em parte' e o outro não marcou nenhuma alternativa. É visível a diversidade no entendimento sob a adequação e disponibilidade dos equipamentos por parte dos funcionários. No entanto, é demonstrado pelos funcionários a necessidade de investimentos para aquisição e atualização desses equipamentos.

Para melhor visualização vejamos os dados mostrados na Tabela 5.

Tabela 5 - Grau de Tangibilidade

Nível	Frequência	Percentual
Concordo	31	49,2%
Concordo em parte	13	20,6%
Discordo	7	11,1%
Discordo em parte	12	19,1%
Total	29	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

5.5.1 Análise dos dados

De acordo com a apresentação dos dados totais da dimensão tangibilidade, podemos observar que, de todas as dimensões até aqui analisadas, essa foi a que teve o menor índice de concordância plena (49,2%). Mas, se somar aos que concordam em parte (20,6%) encontramos um bom índice de satisfação dos pesquisados no que se referem à aparência das dependências físicas do ambiente, seus equipamentos, pessoal e a comunicação visual, o que mostra a satisfação dos funcionários com o ambiente de trabalho. Contudo, não se pode deixar de lado um índice considerável de discordância (19,1% discordam em parte e 11,1% discordam totalmente), visto que 36,09% desses funcionários demonstraram algum tipo de

insatisfação com o ambiente onde desenvolve suas atividades. Nesse sentido vimos que existe algo para ser melhorado para assim atingir a plena satisfação dos que fazem à biblioteca.

5.5.2 Análise dos comentários sobre a Grau de Tangibilidade

Para facilitar a análise optamos por demonstrá-la de forma sintetizada no quadro 5, descrevendo os comentários coletados relativos as questões acima já analisadas atribuindo-lhes as impressões percebidas.

DIMENSÃO	COMENTÁRIOS
<p>Tangibilidade (questões de XXII a XXIX)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - O ambiente da biblioteca não oferece no meu ponto de vista as melhores condições de estudo aos usuários, não há climatização adequada, mobiliário insuficiente, além de no momento não oferecer o serviço de empréstimo aos usuários. - Acredito que a questão 22 seja um fator de maior importância. A biblioteca em si já acumula poeira, etc., é muito importante à responsabilidade do serviço de limpeza e funcionário fiscalizado do seu dever para que não se torne um ambiente não recomendável por todos. Um bom serviço de informações facilitadas da internet também é importante para o acesso do público. Também é verdade que nem sempre funcionário presta uma boa informação isto às vezes ocorre devido ao tratamento de pessoa que não possui o menor senso de um bom relacionamento. Isto prejudica em muito o atendimento acho também que todos os equipamentos que fazem parte da biblioteca merece revisões, consertos para um melhor desempenho dos que utilizam os serviços. - O apoio institucional recebido até agora por esta biblioteca está muito aquém do desejado e daquilo que é ideal, o que acarreta em uma biblioteca que infelizmente não cumpre por enquanto com seus objetivos. - A biblioteca não oferece climatização adequada ao estudo, os ambientes apresentam calor excessivo e pouca circulação de ar, o número de computadores é insuficiente e há pouca ou nenhuma política de divulgação dos serviços e do acervo. - Sim os recursos são adequados com as condições de cada usuário com a gente passa e estejam de acordo com as nossas posses que gente tem para oferecer. - Sem comentários. - O ambiente da biblioteca ainda não está adequado (providências já foram solicitadas): não está climatizada, é muito quente, pouco iluminada e a acústica é inadequada (com a copiadora privada no ambiente da biblioteca as vezes há muito barulho), as mídias audiovisuais estão mal acondicionadas e não sinalizadas, não foi possível disponibilizar o acesso a terminais de computadores (apesar de termos as máquinas). Também não temos divulgação na "rede", ou seja, não temos página ou link e ainda não desenvolvemos um serviço de divulgação de serviços ou do acervo adequado. - Ainda estamos em andamento falta muita coisa. Temos mais ainda não está sendo usados.

Quadro 5: Análise dos comentários sobre o Grau de Tangibilidade. **Fonte:** Pesquisa direta, 2010.

Curiosamente, nesta dimensão, salta-nos aos olhos o fato de que foi a categoria em que os respondentes mais se interessaram em expor seus comentários

a cerca das questões relacionadas à tangibilidade. Observando-se, com apoio nos comentários relatados, que os funcionários percebem que as instalações físicas e o ambiente são de boa qualidade, no entanto, frisam que existe uma lacuna (gap) em relação aos recursos audiovisuais. Neste aspecto reside a oportunidade de programar algumas melhorias. Portanto, de acordo com o ponto de vista dos pesquisadores observa-se uma ênfase nos seguintes aspectos:

- ambiente adequado
- não existência de informações da biblioteca na internet.

5.6 RESULTADOS GERAIS OBTIDOS DAS DIMENSÕES

Para uma melhor compreensão os resultados gerais coletados visam buscar uma reflexão sobre as intenções da pesquisa. Apontamos a seguir na Tabela 6, o total das respostas obtidas referentes a todas as dimensões estudadas, propondo assim estabelecer um conjunto de inferências que somem subsídios para a unidade pesquisada.

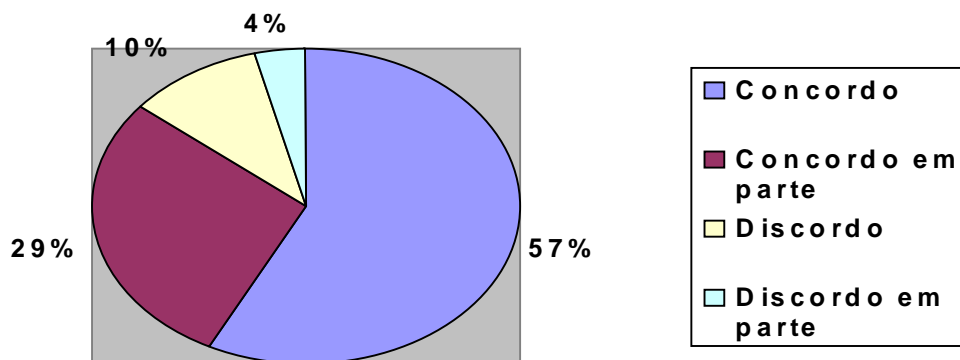
Tabela 6 – Resultados Gerais das Dimensões

Nível	Frequência	Percentual
Concordo	114	57,29%
Concordo em parte	57	28,64%
Discordo	8	4,02%
Discordo em parte	20	10,05%
Total	199	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

Os resultados gerais das dimensões também estão apresentados no Gráfico 1 demonstrado em seguida.

Gráfico 1 - Resultado geral das Dimensões



Fonte: Pesquisa Direta, 2010.

Construindo uma análise geral dos dados relativos a todas as dimensões trabalhadas, observamos, de acordo com a escala construída, que 57,29% ‘concordam’, 28,64% ‘concordam em parte’, 10,05% ‘discordam em parte’ e 4,02% ‘discordam’. Esses dados são representados sob ponto de vista dos funcionários da Biblioteca Setorial do Centro de Saúde/UFPB.

Os dados obtidos demonstram respectivamente, que o nível de ‘concordância plena’ é considerada média, levando em conta que, analisando o nível de ‘concordância em parte’, que representa um ‘meio-termo’, ou seja, a concordância não é plena, mas também não discordam, deixando assim, alguma impressão da existência de falhas nos processos de efetivação dos serviços da Biblioteca.

Os níveis de ‘discordância em parte’ e ‘discordância plena’ são considerados mínimos. No entanto, consideramos que em uma pesquisa de onde se busca o nível de qualidade mostrada por aqueles que são responsáveis diretos em favorecer a qualidade dos serviços, devemos considerar que qualquer índice que minimize a concordância implica na redução do índice de qualidade total esperada. Desta forma, destacamos a atenção para as questões abordadas por esses pesquisadores, onde explanaram as questões fechadas, que ficou evidenciado os espaços que devem ser respondidos com ações que indiquem as faltas a fim de gerar melhorias que acrescentem o nível de satisfação total de todos os usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A busca pela qualidade vem sendo perseguida por grande parte das organizações, sob as mais diversas abordagens, dependendo das atividades desenvolvidas no setor. E neste contexto, estão inseridas as bibliotecas universitárias, que constantemente buscam melhorias para garantir um ambiente satisfatório aos usuários internos (funcionários) e externos (alunos), visto que o produto de seu trabalho é a informação, e esta, a cada dia que passa sofre mudanças em termos de atualização.

A biblioteca, com um centro de informação, busca o aperfeiçoamento de suas atividades, investindo nos recursos humanos, pois é através da realização de um bom trabalho que ela vai obter a satisfação dos usuários.

A biblioteca universitária, como centro de informação, deve estar engajada na missão institucional para apresentar, de forma acessível e comprometida, as suas atividades de trabalho em um nível satisfatório para a instituição, conforme padrões exigidos, e para oferecer ao usuário informações necessárias aos seus estudos, pesquisas, cultura e lazer, além de um ambiente físico adequado a essas atividades.

As bibliotecas universitárias brasileiras têm desempenhado um importante papel nas avaliações das instituições de educação superior e dos cursos de graduação. Nesta situação, é essencial que exista um método eficiente para monitorar a qualidade dos serviços prestados por bibliotecas universitárias. Visando a contribuir para esta questão, este estudo utilizou o modelo SERVQUAL para avaliar a qualidade dos serviços da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba, no intuito de fornecer informações teóricas para reforçar os dados descobertos na averiguação.

Depois de avaliados os dados das cinco dimensões analisadas confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade. Confirmamos que a biblioteca em tese oferece baixos índices de insatisfação. A dimensão que solicita maior atenção é a tangibilidade, ou seja, apresentação física de suas instalações, equipamentos disponíveis, funcionários e material de comunicação. Entretanto, a biblioteca deve dar maior atenção à questão relacionada a aparência física de suas instalações, visto que a falha apresentada nesta questão foi a de maior média.

Ciente da necessidade de melhoria na qualidade de seus serviços informacionais a BS/CCS desenvolveu várias atividades de disseminação e

recuperação da informação na área das Ciências da Saúde e também com a automatização da biblioteca, viabilizada pelo Ortodocs.

Diante disto, esse estudo, sob a ótica dos usuários internos, pretendeu ser um primeiro passo sobre esta realidade, visando novas aberturas para que a questão permaneça sendo debatida. Almejamos que novas pesquisas sejam realizadas, no que diz respeito ao conhecimento da qualidade dos serviços por parte dos usuários, o que contribuirá para o aperfeiçoamento dos serviços e produtos oferecidos por esta unidade de informação.

REFERÊNCIAS

BARBALHO, C. R. S. **Qualidade, unidades de informação**: uma parceria em busca de melhoria. 1995. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia, PUCCAMP, Campinas, 1995.

BATESON, John E. G. e HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CALIXTO-OLALDE, Ma. Glória. **Escala SERVQUAL**: validação para a cultura mexicana e a qualidade do serviço de enfermagem, segundo a percepção de pacientes hospitalizados. 2008. 105 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 2008.

CARVALHO, M. C. R. de. **Estatísticas e padrões para o planejamento e avaliação de bibliotecas universitárias**. Florianópolis: Imprensa Universitária/UFSC, 1995.

COUTINHO, A. **Por uma Política bibliotecária nas universidades**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1977.

CROSBY, B. Philip. **Quality is Free – The Art of Making Quality Certain**. Ed. Penguin Books – Mentor. 1980.

DENTON, Keith. **Qualidade em serviços: o atendimento a o cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1990. 222p.

FEINGENBAUM, Armand V. **Controle da Qualidade Total**. V.1, 1994 (administração da produção).

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo: Pioneira/INL, 1980.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**. 2. ed. Ver. Ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.536.p.

FITZSIMMONS, James e MONA. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000, cap. 10, p. 248-289.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark. 1992.

HOROVITZ, J. **Qualidade de serviço: a batalha pela conquista do cliente**. São Paulo:1993. 172p.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1998.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**, 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002. 116p.

MIRANDA, J. L. e GUSMÃO, H. R. **Apresentação e elaboração de projetos e monografias**. Niterói: EDUFF, 1997.

Minidicionário Houaiss da Língua portuguesa / organizado pelo Instituto Antonio Houaiss de Lexografia e Banco de dados da Língua Portuguesa S/C Ltda. – 2.ed. ver. e aum. – Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

OLIVEIRA, Rosaline Bezerra de. **Qualidade dos serviços ofertados pela biblioteca setorial de Bananeiras-PB: avaliação na percepção dos colaboradores**. 2008. 86f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, Valarie A., BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v.49, p.40-41, 1985.

PET – **Programa de Pesquisas, Estudos Técnico e Desenvolvimento de Recursos Humanos para as Bibliotecas Universitárias Brasileiras**. Brasília: Capes: CNPq, 1989.

PHILIP, Juran. *The classic Book on Improving Management Performance*-Ed. McGraw-Hill. 1995.

Revista Seleções do Reader's Digest Edição de Maio/1994.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_artext&pid=S0100-19652004000100017&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 08 jun. 2011.

TARAPANOFF, Kira. **A Biblioteca universitária vista como uma organização social**. In: Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação. Brasília: ABDF, 1982. p. 73-99.

TARGINO, Maria das Graças. **Conceito de Biblioteca**. Brasília: ABDF, 1984.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Biblioteca Central. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufpb.br> Acesso em 09/07/2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Centro de Ciências da Saúde. Biblioteca Setorial. Relato da Reestruturação **da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências**

da Saúde da UFPB – Campus I. Disponível em: http://www.sibi.ufrj.br;snbu/pdfs/posters//final_216pdf. Acesso em 15/06/2011.

VIEIRA, Fernando Augusto Alves. Avaliação da percepção **da qualidade dos serviços ofertados pela biblioteca setorial do CCCSA da UFPB**: uma visão dos funcionários. 2008. 61f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

XAVIER, Elisabete Meira. **Percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca setorial de Areia-PB sob a ótica do cliente interno**. 2008. 81f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

MARQUE COM UM X A RESPOSTA MAIS ADEQUADA E EMITA COMENTÁRIOS

I – CONFIABILIDADE:

- 1 Os usuários da biblioteca demonstram confiança nas informações recebidas.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 2 O comportamento dos funcionários da biblioteca faz com que os usuários se sintam seguros.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 3 A estrutura organizacional da Biblioteca permite prestar serviços confiáveis.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 4 Os serviços prestados são cumpridos no prazo estabelecido.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 5 Comente sobre as questões abordadas nos itens I a 4.

II – RESPONSABILIDADE:

- 6 As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 7 O serviço de circulação do acervo é oferecido de forma precisa e com rapidez.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 8 Os funcionários estão sempre dispostos para atender os usuários.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 9 Os usuários recebem apoio dos funcionários para esclarecer suas dúvidas.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 10 Os usuários localizam as informações no acervo com facilidade.
 Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo
- 11 O horário de funcionamento atende às necessidades dos usuários.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

12 Comente sobre as questões referentes aos itens 6 a 11.

III – SEGURANÇA:

13 Os funcionários conhecem as necessidades informacionais dos usuários.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

14 Os funcionários dominam as fontes de informação existentes.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

15 Os funcionários demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

16 O clima de trabalho entre os funcionários é cordial.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

17 Comente sobre as questões referentes aos itens 13 a 16.

IV – EMPATIA:

18 Os funcionários da biblioteca dão atenção personalizada aos usuários.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

19 O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

20 Os serviços oferecidos são compatíveis com as necessidades dos usuários.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

21 Comente sobre as questões referentes aos itens 18 a 20.

V - TANGIBILIDADE

22 O ambiente da Biblioteca é adequado (climatização agradável, área limpa, iluminada e boa acústica).

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

23 Os recursos audiovisuais estão bem conservados e em condições de uso.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

24 Os equipamentos de informática disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

25 Os funcionários oferecem atendimento prestativo e cordial.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

26 Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os usuários.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

27 Os funcionários se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

28 Os serviços disponíveis para o cliente são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, e-mail, etc.).

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

29 As informações contidas na página da internet são de fácil acesso e atualizadas.

Concordo Concordo em parte Discordo em parte Discordo

29 Comente sobre as questões referentes aos itens 22 a 29.
