

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

Relatório final da primeira etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP

Equipe:

Maria Imaculada Cardoso Sampaio (IP)
Adriana de Almeida Barreiros (CQ)
Ana Mara Marques de Cunha Prado (IFSC)
Cybelle de Assumpção Fontes (FOB)
Eliana de Cássia Aquareli Cordeiro (IQSC)
Maria Alice de França Rangel Rebello (HU)
Maria Cristina Olaio Villela (EP)
Marli Inocência de Moraes (FD)
Rosa Maria Fischi Zani (FMVZ)
Valéria Vilhena Lombardi (FM)

Consultor:

Prof. Adherbal Caminada Netto (EP)

São Paulo

2003

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Reitor

Prof. Dr. Adolpho José Melfi

Vice-Reitor

Prof. Dr. Hélio Nogueira da Cruz

Conselho Supervisor

Profª. Drª. Maria Inês Rocha Miritello Santoro (Presidente Interina)

Profª. Drª. Ana Maria Setubal Pires Vanin

Profª. Drª. Asa Fujino

Prof. Dr. Joel Souza Dutra

Prof. Dr. Luiz Nunes de Oliveira

Bibliotecária Adriana Cybele Ferrari

Bibliotecária Dulcinéia Dilva Jacomini

Bibliotecária Rosa Tereza Tierno Plaza

Diretoria Técnica do SIBi

Bibliotecária Adriana Cybele Ferrari

Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços das Bibliotecas do SIBi/USP

Maria Imaculada Cardoso Sampaio (IP)

Adriana de Almeida Barreiros (CQ)

Ana Mara Marques de Cunha Prado (IFSC)

Cybelles de Assumpção Fontes (FOB)

Eliana de Cássia Aquareli Cordeiro (IQSC)

Maria Alice de França Rangel Rebello (HU)

Maria Cristina Olaio Villela (EP)

Marli Inocência de Moraes (FD)

Rosa Maria Fischl Zani (FMVZ)

Valéria Vilhena Lombardi (FM)

Consultor:

Prof. Adherbal Caminada Netto (EP)

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO-NA-PUBLICAÇÃO

Universidade de São Paulo. Sistema Integrado de Bibliotecas.
Equipe PAQ.

Relatório final da primeira etapa do programa de avaliação da
qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP /
Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. Equipe PAQ;
coordenada por Maria Imaculada Cardoso Sampaio ... [et al.];
consultor professor Adherbal Caminada Netto. -- São Paulo :
SIBi/USP, 2003.

107 f. : il.

1. Avaliação de serviços. 2. Qualidade total. 3. Bibliotecas
Acadêmicas. I. Barreiros, Adriana de Almeida. II. Prado, Ana Maria
Marques de Cunha. III. Fontes, Cybelles de Assumpção. IV. Cordeiro,
Eliana de Cássia Aquareli. V. Rebello, Maria Alice de França Rangel.
VI. Villela, Maria Cristina Olaio. VII. Moraes, Marli Inocência de. VIII.
Zani, Rosa Maria Fischl. IX. Lombardi, Valéria Vilhena. X. Título.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Dimensão Receptividade: fornecimento de serviços no tempo prometido	26
Figura 2 – Dimensão Receptividade: rapidez no serviço de empréstimo	27
Figura 3 – Dimensão Receptividade: flexibilidade no empréstimo entre as bibliotecas da USP	28
Figura 4 – Dimensão Receptividade: rapidez no serviço de reprografia (xerox)	29
Figura 5 – Dimensão Receptividade: fornecimento de cópias de documentos de outras bibliotecas (comutação) em tempo hábil	30
Figura 6 – Dimensão Receptividade: rapidez/agilidade na aquisição de livros, periódicos e outras publicações	31
Figura 7 – Dimensão Receptividade: acervo atualizado	32
Figura 8 – Dimensão Receptividade: eficiência na guarda de material e na organização do acervo	33
Figura 9 – Dimensão Receptividade: oferecimento de serviços <i>on-line</i> (via e-mail, web site)	34
Figura 10 – Dimensão Receptividade: horário de funcionamento adequado	35
Figura 11 – Dimensão Empatia: atendimento atencioso	36
Figura 12 – Dimensão Empatia: empenho em atender minhas necessidades de informação	37
Figura 13 – Dimensão Empatia: atendimento personalizado	38
Figura 14 – Dimensão Empatia: facilidade do funcionário em se comunicar	39
Figura 15 – Dimensão Empatia: postura do funcionário	40
Figura 16 – Dimensão Confiabilidade: funcionários que inspiram confiança	41
Figura 17 – Dimensão Confiabilidade: segurança e confiabilidade na informação fornecida	42
Figura 18 – Dimensão Confiabilidade: segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação	43
Figura 19 – Dimensão Confiabilidade: orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação	44
Figura 20 – Dimensão Confiabilidade: informações confiáveis no web site da biblioteca	45

Figura 21 – Dimensão Garantia: funcionários qualificados para responder às minhas questões	46
Figura 22 – Dimensão Garantia: funcionários acessíveis e corteses	47
Figura 23 – Dimensão Garantia: funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação	48
Figura 24 – Dimensão Garantia: habilidade do funcionário com os equipamentos.....	49
Figura 25 – Dimensão tangibilidade: aparência física do ambiente.....	50
Figura 26 – Dimensão Tangibilidade: equipamentos.....	51
Figura 27 – Dimensão Tangibilidade: material de comunicação	52
Figura 28 – Acervo atualizado: entrevista x questionário	57
Figura 29 – Ambiente de modo geral: Entrevista x Questionário.....	58
Figura 30 – Aquisição de material: Entrevista x Questionário	59
Figura 31 – Atendimento: Entrevista x Questionário.....	60
Figura 32 – Computadores para Acesso às Bases de Dados: Entrevista x Questionário.....	61
Figura 33 – Comunicação Visual: Entrevista x Questionário	62
Figura 34 – Horário de Atendimento: Entrevista x Questionário.....	63
Figura 35 – Organização da Biblioteca: Entrevista x Questionário.....	64
Figura 36 – Postura do Funcionário: Entrevista x Questionário.....	65
Figura 37 – Serviço de Cópias Xerox: Entrevista x Questionário	66
Figura 38 – Sistema de Empréstimo: Entrevista x Questionário.....	67
Figura 39 – Sistema de Empréstimo entre Bibliotecas: Entrevista x Questionário	68

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Pontos de análise, por dimensão, nos questionários do PAQ	20
Quadro 2 – Escala de grau de importância e satisfação	20
Quadro 3 – Estrutura dos questionários do PAQ.....	21
Quadro 4 – Período de aplicação dos questionários	22
Quadro 5 – Distribuição das respostas por fase da pesquisa.....	25
Quadro 6 – Distribuição das entrevistas por categoria de usuário	53
Quadro 7 – Distribuição das entrevistas por indicadores.....	54
Quadro 8 – Indicadores discutidos em questionário eletrônico	55

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A	- Bibliotecas listadas no questionário.....	83
APÊNDICE B	- Identificação das bibliotecas e dos usuários nos questionários.....	84
APÊNDICE C	- Questionário da dimensão “Receptividade” (1ª fase)	85
APÊNDICE D	- Questionário da dimensão “Empatia” (2ª fase)	86
APÊNDICE E	- Questionário da dimensão “Confiabilidade” (3ª fase)	87
APÊNDICE F	- Questionário da dimensão “Garantia” (4ª fase)	88
APÊNDICE G	- Questionário da dimensão “Tangibilidade” (5ª fase).....	89
APÊNDICE H	- Formulário de entrevista	90
APÊNDICE I	- Roteiro para aplicação da entrevista	91
APÊNDICE J	- Distribuição dos questionários por biblioteca e por fases.....	92
APÊNDICE K	- Resultados do questionário da dimensão “Receptividade” (1ª fase)	94
APÊNDICE L	- Resultados do questionário da dimensão “Empatia” (2ª fase)	96
APÊNDICE M	- Resultados do questionário da dimensão “Confiabilidade” (3ª fase)	97
APÊNDICE N	- Resultados do questionário da dimensão “Garantia” (4ª fase)	98
APÊNDICE O	- Resultados do questionário da dimensão “Tangibilidade” (5ª fase)	99
APÊNDICE P	- Distribuição das entrevistas por biblioteca.....	100
APÊNDICE Q	- Indicadores para a análise das entrevistas do PAQ	101
APÊNDICE R	- Questionário reformulado da dimensão “Receptividade”	103
APÊNDICE S	- Questionário reformulado da dimensão “Empatia”	104
APÊNDICE T	- Questionário reformulado da dimensão “Confiabilidade”.....	105
APÊNDICE U	- Questionário reformulado da dimensão “Garantia”.....	106
APÊNDICE V	- Questionário reformulado da dimensão “Tangibilidade”	107

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 OBJETIVOS	11
3 EMBASAMENTO TEÓRICO	12
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
4.1 UNIVERSO DA PESQUISA	19
4.2 POPULAÇÃO DA PESQUISA.....	19
4.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA	19
4.3.1 Questionário	19
4.3.2 Entrevista	22
4.4 DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DA PESQUISA.....	23
5 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS	24
5.1 QUESTIONÁRIOS	24
5.1.1 Resultados e análise da dimensão "Receptividade" (1ª Fase)	26
5.1.2 Resultados e análise da dimensão "Empatia" (2ª fase)	36
5.1.3 Resultados e análise da dimensão "Confiabilidade" (3ª Fase)	41
5.1.4 Resultados e análise da dimensão "Garantia" (4ª Fase)	46
5.1.5 Resultados e análise da dimensão "Tangibilidade" (5ª Fase)	50
5.2 ENTREVISTAS	53
5.3 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA.....	70
5.3.1 Definição do grupo de trabalho	73
5.3.2 Adaptação do modelo LibQual+	73
5.3.3 Ponto de controle	73
5.3.4 <i>Workshop</i> com os gerentes do SIBi/USP	73
5.3.5 Refinamento do instrumento	74
5.3.6 Aplicação dos instrumentos de pesquisa	74
5.3.7 Publicação dos resultados	74

5.3.8	Divulgação do PAQ.....	75
5.3.9	Análise dos resultados.....	75
5.3.10	Subsídios para o Planejamento Estratégico 2003	76
5.3.11	Encerramento e avaliação do projeto	76
5.3.12	Implantação do processo de avaliação de forma continuada	76
6	RECOMENDAÇÕES	77
6.1	QUANTO AO QUESTIONÁRIO	77
6.2	QUANTO À ENTREVISTA.....	78
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
	REFERÊNCIAS	80
	APÊNDICES	83

1 INTRODUÇÃO

A revolução digital está interferindo no comportamento das Universidades e em suas respectivas bibliotecas, a exemplo do que vem ocorrendo em todas as instituições, sejam elas públicas ou privadas. Mesmo as organizações mais tradicionais, como igrejas e cartórios, estão se rendendo ao poder da comunicação via Internet. Esse novo paradigma, voltado para o virtual, altera os mecanismos de criação, organização e disseminação do conhecimento e, conseqüentemente, afeta diretamente as instituições voltadas para a educação. Além da "virtualização" de suas atividades, as universidades começam a ser encaradas como empresas e logo terão que se transformar em organismos competitivos.

As bibliotecas dessas universidades acompanham as referidas transformações e, cada vez mais, transferem suas prestações de serviços para esse ambiente e buscam a adequação da oferta de seus produtos e serviços à nova realidade.

Graças a essa mudança de paradigmas, as universidades e suas bibliotecas, a exemplo do que já vem ocorrendo em outras instituições, estão realinhando seus produtos e serviços, voltando completamente o foco dos seus objetivos para os usuários. Essa preocupação com o usuário, cada vez mais, caracteriza-se por ouvir a comunidade em relação à sua expectativa quanto ao portfólio de produtos e serviços oferecidos. Sendo assim, avaliar constantemente a qualidade dos produtos e serviços oferecidos vem ganhando relevância sem precedente na história dessas organizações.

Os modelos atuais de qualidade dos serviços estão focados totalmente em descobrir quais são as expectativas dos usuários, pois quanto mais se aproximam dessa expectativa, maior qualidade esses serviços contêm. Incorporar qualidade nos produtos e serviços oferecidos é o primeiro passo para reter o usuário no atual ambiente competitivo, e a qualidade é a competitividade necessária para as empresas e instituições prestadoras de serviços no mundo atual, afirmam Herson e Altman

(1998). As bibliotecas precisam, urgentemente, reexaminar a qualidade dos seus produtos e serviços, adequando sua oferta às expectativas da comunidade.

É dessa perspectiva que o presente projeto, a partir de experiências identificadas na literatura e comprovadas por colegas bibliotecários, teve por objetivo implementar um processo avaliação continuada, a partir da proposição de instrumentos de pesquisa, visando inserir, ainda mais, o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) na era atual da informação, em que a qualidade tem valores insubstituíveis.

2 OBJETIVOS

Identificar na literatura os modelos de avaliação utilizados para avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e serviços de informação, nacionais e internacionais e desenvolver metodologia que permita a avaliação dos produtos e serviços oferecidos aos usuários no âmbito do SIBi/USP.

3 EMBASAMENTO TEÓRICO

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

Mesmo o Poder Público, muitas vezes conhecido, em alguns setores, por sua falta de percepção para com as necessidades de seus usuários, vem adotando novas políticas de atendimento. Desta forma, é assegurado, por Lei, o direito à informação, à qualidade na prestação do serviço e o controle adequado deste serviço aos usuários do serviço público do Estado de São Paulo (SÃO PAULO, 1999).

O primeiro modelo específico para avaliação de serviços pode ser atribuído ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeitham e Barry (1985), que desenvolveram o modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação, ou dimensões, foram aplicados considerando-se as brechas ou lacunas (*gaps*), que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido, uma vez que de acordo com Parasuraman, Berry e Zeitham (1988), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm. Estes são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

O modelo apresentado pelos pesquisadores define cinco brechas ou lacunas (*gaps*) identificadas entre as expectativas e percepções dos usuários:

- *Gap 1* = discrepância entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas.
- *Gap 2* = discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e especificação de qualidade nos serviços.
- *Gap 3* = discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos.
- *Gap 4* = discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
- *Gap 5* = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

A partir dos 4 primeiros grupos chega-se ao quinto *gap*, exatamente onde reside o problema da expectativa do usuário X percepção dos serviços oferecidos; diferença entre a expectativa do usuário de um serviço e a performance alcançada.

Assim, a quinta lacuna (*gap*) foi estabelecida como uma função das quatro lacunas anteriores, isto é, [*gap*+f [*gap1*, *gap2*, *gap3*, *gap4*]] (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAM, 1988).

No entanto, como o modelo *gap* não disponibilizava uma ferramenta para medição da qualidade dos serviços, os mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL. Após análise qualitativa e quantitativa, resultou em um conjunto de dimensões apontadas como fundamentais da qualidade dos serviços: confiabilidade/credibilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade.

O modelo SERVQUAL representou uma ruptura no processo de avaliação de serviços e estimulou um grande número de estudos na área, sendo que muitas outras pesquisas refinaram o modelo conceitual de Parasuraman e seus colaboradores. Cook e Thompson (2000), detalham as dimensões definidas no modelo SERVQUAL:

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

De todas as dimensões, a **confiabilidade** mostrou ser o aspecto que os usuários mais consideram ao avaliar um serviço. Naturalmente não é o determinante nas avaliações, mas, com certeza, é a essência da qualidade do serviço (BERRY; PARASURAMAN, 1995).

Um estudo realizado pela TARP-*Technical Assistance Research Program*, com mais de 400 corporações nos Estados Unidos, Japão e países da Europa, identificou três problemas básicos em relação à mediação da satisfação dos usuários com a prestação de serviços. O primeiro é que uma empresa ou instituição não consegue interpretar o porque da insatisfação de seus usuários. O segundo é que são poucas as empresas ou instituições que medem a satisfação de seus usuários, através da inclusão de perguntas que avaliem os produtos ou serviços oferecidos. O terceiro problema é que não se indaga aos usuários sobre os reais motivos de sua satisfação/insatisfação com o que é oferecido. Sendo assim, conhecer o que os usuários esperam em relação ao produto/serviço oferecido é a etapa mais crítica na prestação de serviços com alta qualidade (GONÇALVES, 2001).

A preocupação com avaliação de serviços vem sendo demonstrada em vários segmentos, sendo o modelo SERVQUAL o mais utilizado. O instrumento fundamentou a avaliação do setor de transportes e logística de uma empresa brasileira (LIMA; FONTES; TACLA, 1996), mostrou-se robusto também na avaliação de serviços na área de educação (ARAÚJO, 1996), embasou a avaliação de três empresas de distribuição de gêneros alimentícios (MORAES, 1999) e serviu de instrumento para a avaliação dos serviços terceirizados de uma empresa de informática (SANTOS, 2001).

No campo da biblioteconomia, Herson e Altman (1996) empreenderam uma pesquisa dirigida à avaliação de serviços em bibliotecas, utilizando o modelo SERVQUAL, que gerou a monografia intitulada *Service Quality in Academic Libraries*. A obra apresenta a importância e oferece sugestões para a avaliação dos serviços bibliotecários especialmente desenvolvidos para a comunidade acadêmica.

Especificamente para a biblioteca universitária, tem-se no Brasil, uma aplicação do modelo em bibliotecas especializadas em odontologia. Vergueiro e Carvalho (2001) relatam o resultado da pesquisa empreendida no Estado de São Paulo, totalizando 7 bibliotecas da Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". "A pesquisa procurou identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras" (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001). Ainda segundo os autores, uma lista com 16 indicadores foi elaborada a partir da literatura levantada, visando avaliar os itens: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangibilidade, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo/benefício e tempo de resposta. A análise permitiu avaliar, para cada indicador proposto, os aspectos que são valorizados pelas diferentes categorias pesquisadas. Os autores concluem que o exercício da definição de indicadores de qualidade constitui-se em estratégia viável visando a qualidade de processos e serviços nos

serviços de informação de países em desenvolvimento e sugerem a realização de novos trabalhos envolvendo diferentes áreas do conhecimento. Selecionando-se um universo de usuários mais assíduos aos serviços de informação, os autores acreditam que, assim, o conhecimento desses usuários quanto aos produtos/serviços e políticas adotadas pelas bibliotecas possa contribuir para uma prestação de serviços com padrões efetivos de qualidade (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001).

O *Department of Information and Library Management* da *University of Northumbria*, em Newcastle, no Reino Unido, organiza, desde 1995, uma conferência internacional sobre a avaliação de desempenho em bibliotecas e serviços de informação. As conferências e os documentos gerados dessas explanações são, atualmente, os mais relevantes eventos internacionais sobre a matéria. Na segunda conferência, realizada em 1997, Rowena Cullen da *Victoria University*, Nova Zelândia, conclui que a biblioteca é livre para escolher o sistema de avaliação que mais lhe convém, porém é imprescindível que um processo de avaliação seja incorporado à rotina das bibliotecas (COTTA-SCHONBERG, 2000).

O meio eletrônico vem se tornando um agente facilitador para a implementação de avaliações de produtos e serviços, além de permitir a troca de experiências entre os bibliotecários, não importando o local geográfico em que a biblioteca se encontre. Um exemplo dessa facilidade de interação foi vivenciado durante todo o mês de Agosto de 2002, quando o *Centro de Estudios sobre Bibliotecología da Sociedad Argentina de Información* promoveu o simpósio eletrônico: *Evaluación y Calidad en Bibliotecas*, dirigido por Daniel H. Spina, coordenador do Sistema de Información y Bibliotecas de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral. Os objetivos do simpósio eram conhecer as técnicas para avaliação de bibliotecas e refletir sobre as possibilidades de suas adaptações e conveniência para aplicação em outras bibliotecas, em um rico exercício de *benchmarking*. Participaram do simpósio países

de língua espanhola e portuguesa que apresentaram suas vivências em relação à avaliação de serviços de informação e, em seguida, os participantes comentavam os trabalhos e interagiam com os autores. No simpósio a importância do tema foi enfatizada, como um novo desafio a ser vencido pelos bibliotecários.

Outro exemplo da relevância do tema é reafirmada por Kyrillidou e Heath (2001) na revista *Library Trends*. O fascículo apresenta profundas discussões sobre a importância de se implementar um sistema contínuo de avaliação e demonstra como as bibliotecas americanas estão investindo nesse modelo atual, em que a qualidade assume valores incontestáveis. São, também, abordadas técnicas utilizadas para se medir as expectativas dos usuários e relatadas experiências de sucesso na prática de avaliação, principalmente o LibQual+, modelo no qual o PAQ buscou conhecimento antes de ser proposto.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Reconhecendo a falta de um programa efetivo de avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP, partiu-se para o levantamento, tanto na literatura, quanto em experiências no uso de modelos para avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e serviços de informação, nacionais e internacionais.

A etapa seguinte consistiu-se na análise desses modelos, considerando-se as especificidades do SIBi/USP. O resultado da análise culminou na apresentação de uma proposta baseada no modelo SERVQUAL, viabilizando a avaliação de produtos, serviços e pessoal de atendimento, levando em conta as expectativas dos usuários (o que se espera/deseja) e o que realmente é oferecido, a partir da seleção de cinco dimensões:

- **Tangibilidade (*Tangibles*)**
- **Confiabilidade/Credibilidade (*Reliability*)**
- **Receptividade (*Responsiveness*)**
- **Garantia (*Assurance*)**
- **Empatia (*Empathy*)**

A proposta preliminar foi apresentada em forma de monografia ao Programa de Administração da Inovação Científica e Tecnológica nos Serviços de Informação – (PROTAP), promovido pelo SIBi/USP e FEA, em agosto de 2001 (SAMPAIO; REBELLO; BEZERRA; VILLELA; SANT’ANNA, 2001).

Após aprovação do Conselho Supervisor do SIBi/USP, estabeleceu-se uma equipe de trabalho responsável pelo desenvolvimento do Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ (Projeto 10), dentro do novo modelo de Gestão do referido sistema, baseado em projetos.

4.1 UNIVERSO DA PESQUISA

Devido ao seu caráter exploratório, o universo da pesquisa foi composto por usuários internos e externos dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP. A segmentação deste universo encontra-se descrita na população da pesquisa.

4.2 POPULAÇÃO DA PESQUISA

Para um maior detalhamento da amostra e identificação dos dados demográficos colhidos, foram determinadas duas categorias de usuários: internos e externos.

Na categoria de *usuário interno*, adotou-se as subdivisões: docente, aluno de pós-graduação, aluno de especialização, aluno de graduação, funcionário e outros. Para *usuários externos*, as categorias foram: docente, aluno de pós-graduação, aluno de especialização, aluno de graduação, profissional e outros.

4.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Para a pesquisa, optou-se pelo uso de dois instrumentos de pesquisa: 1) questionários aplicados via Web - como formulários eletrônicos; 2) entrevistas, aplicadas nas bibliotecas do SIBi/USP.

4.3.1 Questionário

Foram elaborados cinco questionários diferentes, para cada dimensão do modelo SERVQUAL, definindo-se os seguintes pontos de análise, de acordo com o quadro 1.

<p>Receptividade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez na prestação de serviços: serviço de empréstimo, atendimento ao usuário, reprografia, flexibilidade no empréstimo-entre-bibliotecas. • Acervo: atualização, guarda, organização. • Fornecimento de serviços: serviços online, horário de funcionamento.
<p>Empatia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenção e a personalização do atendimento fornecido aos usuários.
<p>Confiabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas; • Confiança e segurança nos produtos e serviços disponibilizados.
<p>Garantia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualificação, acessibilidade, cortesia, domínio de fontes de informação, habilidade no uso de equipamentos e comunicação dos funcionários que prestam serviços aos usuários.
<p>Tangibilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aparência física do ambiente (condições gerais do prédio, limpeza, iluminação, acústica), equipamentos (equipamentos de informática, máquina de xerox), pessoal (postura, habilidade com os equipamentos, facilidade em se comunicar), comunicação visual (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos via e-mail).

Quadro 1 – Pontos de análise, por dimensão, nos questionários do PAQ

Para mensurar as questões propostas para as dimensões, estabeleceu-se uma escala para determinar o grau de **importância** (“o que o usuário espera ou deseja receber”) e o grau de **satisfação** (“o que o usuário percebe”). Optou-se por uma escala de quatro níveis, evitando-se o uso de escalas ímpares, onde há a tendência de centralização das respostas (Quadro 2).

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Quadro 2 – Escala de grau de importância e satisfação

A estrutura final dos questionários apresentou-se em dois blocos (Quadro 3):

<p>Primeiro bloco (ver Apêndice B)</p> <p>□ Identificação da biblioteca a ser avaliada: visou-se direcionar a pesquisa e explicitar a biblioteca a ser avaliada. Neste item, 50 bibliotecas estavam disponíveis para seleção (Apêndice A), uma vez que algumas das 39 bibliotecas do SIBi/USP optaram por serem desdobradas.</p> <p>□ Identificação do usuário:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Comunidade USP: foram considerados aqueles que têm-vínculo com a Universidade, com estratificações quanto às categorias: docente, aluno de pós-graduação, aluno de especialização, aluno de graduação, funcionário e outros.▪ Externos à USP: foram considerados aqueles que não têm vínculo com a Universidade, também com estratificações quanto às categorias: docente, aluno de pós-graduação, aluno de especialização, aluno de graduação, profissional e outros. <p>Segundo bloco (ver Apêndices C a G)</p> <p>□ Dimensão a ser avaliada:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Indicadores: questões formuladas de acordo com o levantamento dos pontos de análise.▪ Escala de avaliação – levantamento do grau de importância e do grau de satisfação.
--

Quadro 3 – Estrutura dos questionários do PAQ

Os elementos do primeiro bloco foram comuns aos cinco questionários (Apêndice B).

Os questionários foram apresentados às Diretoras de bibliotecas do SIBi/USP, para avaliação, formulando-se a versão final dos cinco questionários (Apêndices C a G).

Os questionários foram disponibilizados, via Internet, como formulário eletrônico, na *homepage* da SIBiNet (<http://www.usp.br/sibi>), entre agosto e novembro de 2002, num período de 15 dias, para cada um, conforme o quadro 4.

Fase	Dimensão	Período
1ª fase	Receptividade	23.08 a 08.09.2002
2ª fase	Empatia	09.09 a 22.09.2002
3ª fase	Confiabilidade	23.09 a 06.10.2002
4ª fase	Garantia	07.10 a 20.10.2002
5ª fase	Tangibilidade	21.10 a 04.11.2002

Quadro 4 – Período de aplicação dos questionários

Na medida em que os questionários foram substituídos, os resultados parciais e gráficos iniciais puderam ser consultados via Internet.

Os resultados e suas análises encontram-se descritos na seção 5 deste relatório.

4.3.2 Entrevista

A entrevista foi o segundo instrumento utilizado pelo PAQ e teve por objetivo maior auxiliar na divulgação do Programa, convidando o usuário a participar da avaliação propriamente dita e, simultaneamente, levantar diretamente, em cada biblioteca, dados sobre a percepção do usuário quanto à biblioteca, servindo como parâmetros para a avaliação como um todo.

O formulário de entrevista compôs-se de campo para a identificação do usuário e três perguntas abertas para levantar dados sobre o que o usuário mais gosta, menos gosta e o que mudaria na Biblioteca. Segundo Herson e Altman (1996), estas três perguntas são utilizadas no *software Benevox® Public Satisfaction System*, da *Surveytools Corp.*, desenvolvido por John Whitman (SCHEIER, 2001).

A entrevista ocorreu durante o período de 26 a 30 de agosto de 2002 e aplicada a uma amostra acidental, isto é, o maior número de usuários possível foi entrevistado, independentemente da categoria, conforme horário de aplicação determinado pela própria biblioteca.

Um roteiro e um formulário para a aplicação das entrevistas foram distribuídos pelo DT/SIBi às bibliotecas (Apêndices H e I).

Os resultados e suas análises encontram-se descritos na seção 5 deste relatório.

4.4 DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DA PESQUISA

Para a divulgação da pesquisa, o DT/SIBi distribuiu às bibliotecas: cartazes, marcadores de livros, camisetas para os entrevistadores.

Também foram utilizadas como forma de divulgação: chamadas no site do SIBi/USP, mensagem no holerite (em agosto 2002) e uma entrevista no Jornal da USP, (MONTEIRO, 2002).

Localmente, as bibliotecas efetuaram a divulgação utilizando mala direta, abordagem e outras estratégias.

5 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

A seguir são apresentados os resultados gerais dos questionários e da entrevista, uma vez que coube à equipe apenas a análise dos dados globais do estudo. A análise individual ficou a cargo das respectivas bibliotecas, que receberam do DT/SIBi, os resultados de seu desempenho, em forma de gráficos.

5.1 QUESTIONÁRIOS

O piloto do PAQ, levado a cabo de agosto a novembro de 2002, contabilizou o total de 5700 questionários respondidos via meio eletrônico.

O grupo concluiu que o retorno não foi expressivo, considerando-se o universo de usuários que freqüentam as bibliotecas do SIBi/USP e mesmo a população que visita as bibliotecas através da SIBINet - Rede de Serviços do SIBi/USP. Entretanto, por se tratar de estudo piloto e inédito na Universidade, há que analisar os dados com atenção.

Segundo Cook, Heath e Thompson (2000), uma amostra de pouco mais de 10% da população oferece retorno significativo, podendo ser mais representativa que uma amostra de 50% ou 60% da população. Os autores exemplificam com as pesquisas elaboradas por ocasião das eleições, quando uma parcela de 2.000 respondentes fala em nome de 150.000.000 eleitores, o que significa 0.000013 do total da população. Nesse caso, a representatividade é mais importante que o número de respostas obtidas.

A dificuldade em se determinar uma amostra ideal de usuários participantes da pesquisa levou a equipe a optar por uma amostra acidental. Para as próximas etapas, o PAQ deverá contar com o auxílio de um estatístico, garantindo maior sustentabilidade dos resultados.

O quadro 5, a seguir, apresenta a distribuição geral das respostas, por fase e dimensão.

Fase	Dimensão	Número de Questionários
1ª fase	Receptividade	1155
2ª fase	Empatia	879
3ª fase	Confiabilidade	1500
4ª fase	Garantia	1173
5ª fase	Tangibilidade	993
Total		5700

Quadro 5 – Distribuição das respostas por fase da pesquisa

O quadro com a distribuição dos resultados por biblioteca encontra-se no Apêndice J.

A análise dos questionários, neste relatório, baseia-se em dados gerais, considerando-se o total de respostas, independentemente da biblioteca e/ou da categoria de usuários.

Os dados das respostas de cada questão dos formulários eletrônicos, desmembrados em "Importância" e "Satisfação", encontram-se nos Apêndices K a O, de acordo com o exposto a seguir:

Apêndice K - Receptividade

Apêndice L - Empatia

Apêndice M - Confiabilidade

Apêndice N - Garantia

Apêndice O - Tangibilidade

Por não haver obrigatoriedade no preenchimento das duas grandezas "importância x satisfação" simultaneamente, o número de respostas pode não coincidir com o total de questionários respondidos.

5.1.1 Resultados e análise da dimensão "Receptividade" (1ª fase)

O questionário da primeira fase, dimensão "Receptividade", com dez questões, foi respondido por 1155 usuários das diversas bibliotecas da USP. A distribuição das respostas, por biblioteca, encontra-se no Apêndice K.

FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NO TEMPO PROMETIDO

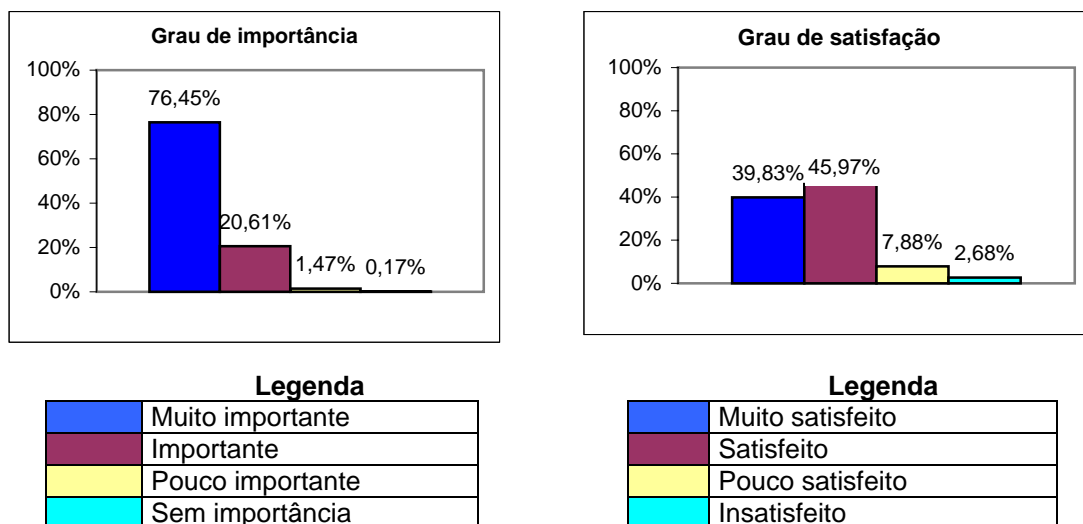


FIGURA 1 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NO TEMPO PROMETIDO

Verifica-se que o fornecimento de serviços no tempo prometido é visto como um item muito importante para 76,45% dos usuários e que uma parcela significativa da população (39,83%) está muito satisfeita ou satisfeita (45,97%) com a forma como a biblioteca entrega o serviço prometido (Figura 1). Lembrando que quanto mais se aproxima daquilo que o usuário declara como desejado maior qualidade um serviço contém, a análise permite afirmar que as bibliotecas entregam o serviço com um alto grau de qualidade. Na próxima etapa do PAQ essa questão poderá ceder lugar a outros questionamentos.

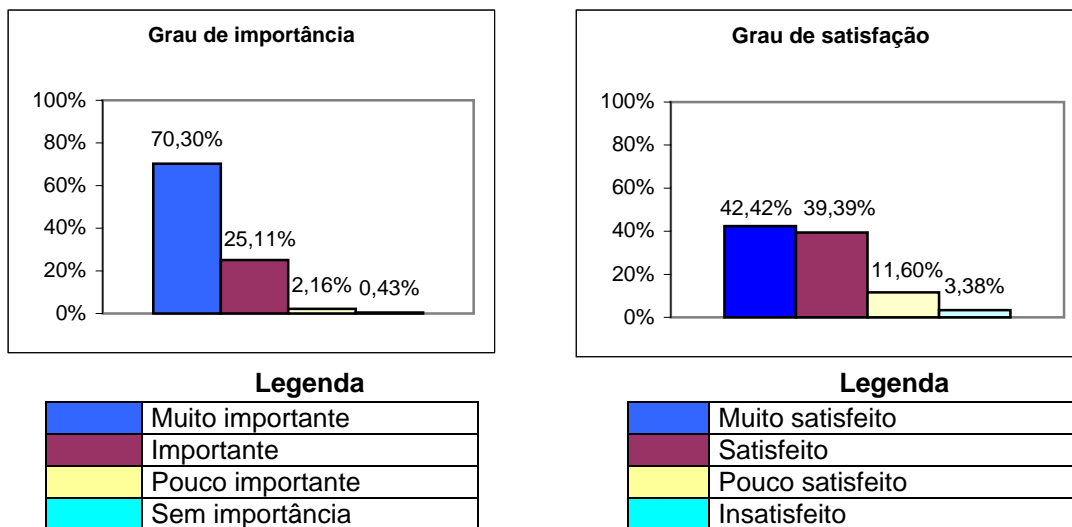
RAPIDEZ NO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO

FIGURA 2 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: RAPIDEZ NO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO

Novamente o usuário atribuiu um alto índice de importância para o serviço em questão (Figura 2). A rapidez pode ser entendida como a velocidade como o serviço é oferecido, sem fazer referência à eficiência e flexibilidade da entrega do serviço. Considerando a importância do empréstimo para os usuários, a questão deverá ser retomada, de forma mais elucidativa e pontual, na próxima etapa do PAQ.

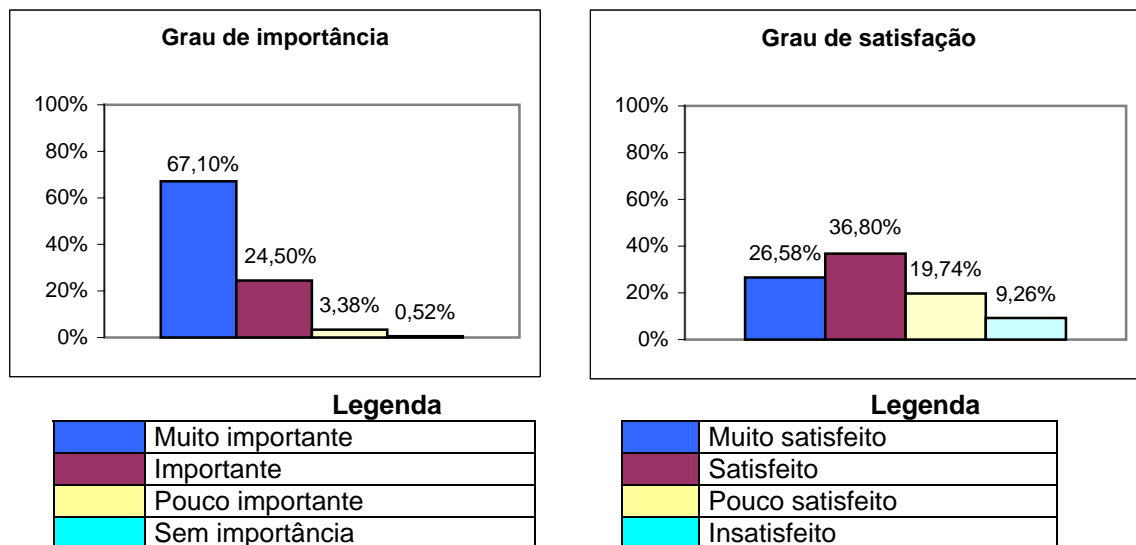
FLEXIBILIDADE NO EMPRÉSTIMO ENTRE AS BIBLIOTECAS DA USP

FIGURA 3 - DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: FLEXIBILIDADE NO EMPRÉSTIMO ENTRE AS BIBLIOTECAS DA USP

Verifica-se que o usuário considera o serviço como muito importante para o desempenho de suas atividades (Figura 3). As bibliotecas da USP possuem coleções completas e extremamente relevantes para os estudos e pesquisas desenvolvidos na Universidade, sendo assim, o fácil acesso a essas coleções, independente da biblioteca que as possuem, é fator elementar para os usuários. Quando perguntado sobre a satisfação que o usuário tem em relação ao serviço pode-se observar que não há a anuência do usuário em relação ao quesito. As bibliotecas devem implementar ações imediatas visando aproximar a qualidade do serviço aos desejos manifestos pelos usuários.

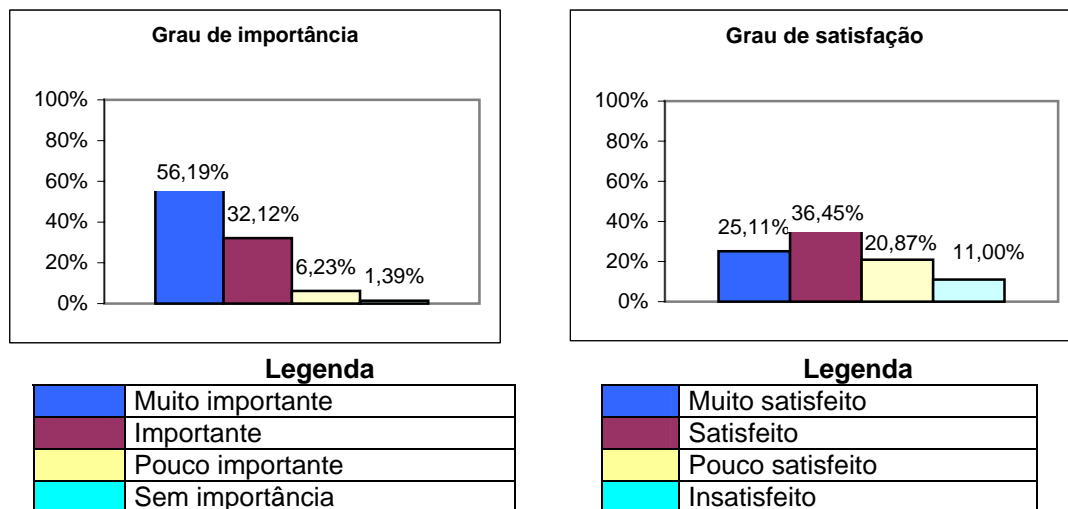
RAPIDEZ NO SERVIÇO DE REPROGRAFIA (XEROX)

FIGURA 4 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: RAPIDEZ NO SERVIÇO DE REPROGRAFIA (XEROX)

Considerado de extrema importância para os usuários que responderam ao formulário eletrônico, o serviço de reprografia está aquém da satisfação desejada (Figura 4). Aqui também, há a necessidade de se propor medidas de urgência que diminuam o *gap* entre o desejado e o obtido.

FORNECIMENTO DE CÓPIAS DE DOCUMENTOS DE OUTRAS BIBLIOTECAS (COMUTAÇÃO) EM TEMPO HÁBIL

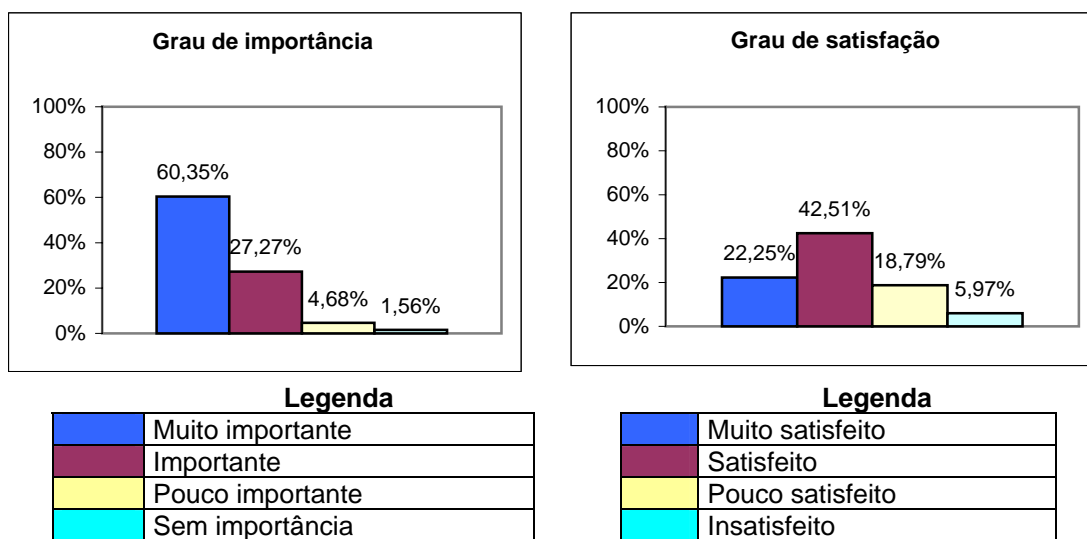


FIGURA 5 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: FORNECIMENTO DE CÓPIAS DE DOCUMENTOS DE OUTRAS BIBLIOTECAS (COMUTAÇÃO) EM TEMPO HÁBIL

Observa-se que o usuário declarou alto índice de importância ao serviço, mas também alega estar satisfeito com a forma como esse serviço é entregue (Figura 5). Ações de melhoria podem e devem ser adotadas a longo prazo, para melhor atender as necessidades dos usuários e aprimorar ainda mais a qualidade do serviço.

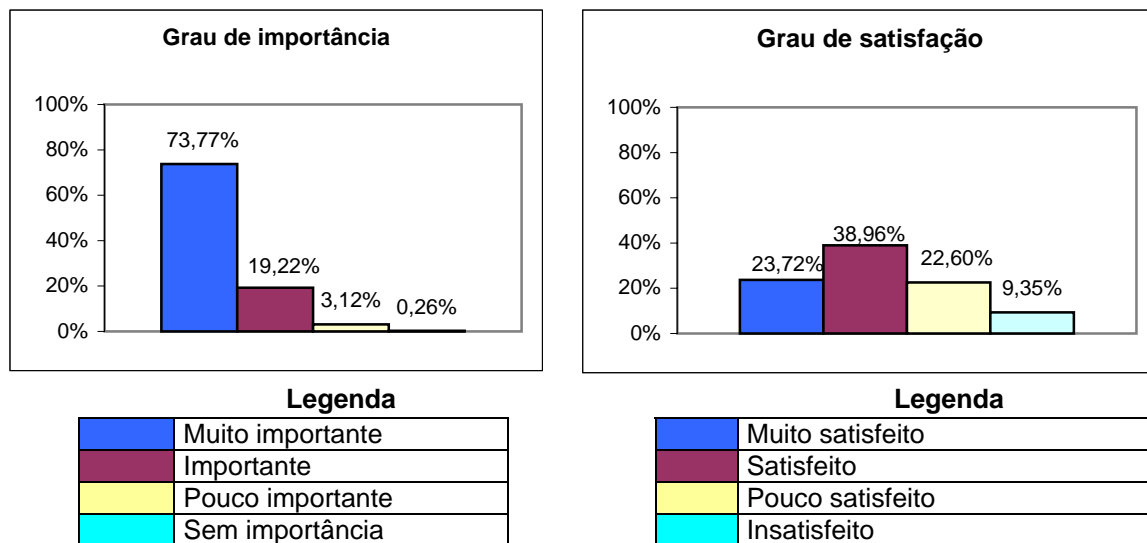
RAPIDEZ/AGILIDADE NA AQUISIÇÃO DE LIVROS, PERIÓDICOS E OUTRAS PUBLICAÇÕES

FIGURA 6 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: RAPIDEZ/AGILIDADE NA AQUISIÇÃO DE LIVROS, PERIÓDICOS E OUTRAS PUBLICAÇÕES

A rapidez/agilidade com que é feita a aquisição de obras pelas bibliotecas é um item considerado muito importante para os usuários, porém uma parcela significativa da população (22,60%) está pouco satisfeita com o que lhe é oferecido (Figura 6). Diante disso, ações imediatas deverão ser aplicadas a este serviço.

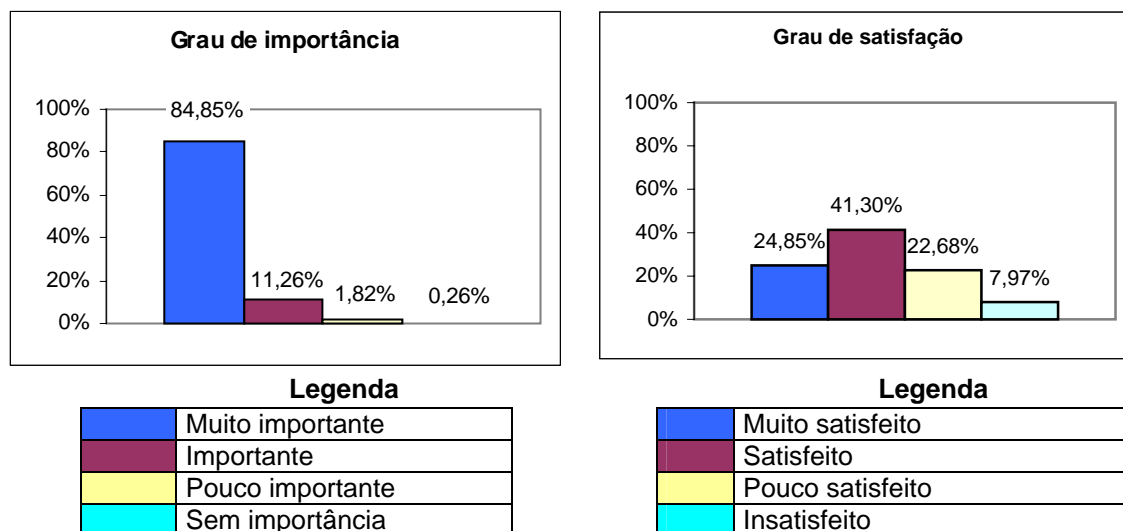
ACERVO ATUALIZADO

FIGURA 7 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: ACERVO ATUALIZADO

A atualização do acervo das bibliotecas da USP é um item considerado de muita importância para os usuários que responderam ao questionário online (Figura 7). Entretanto, observa-se que o grau de satisfação com essa atualização necessita ser revisto. Sugere-se que ações sejam tomadas no sentido aproximar o esperado pelo usuário daquilo que, efetivamente, é oferecido.

EFICIÊNCIA NA GUARDA DE MATERIAL E NA ORGANIZAÇÃO DO ACERVO

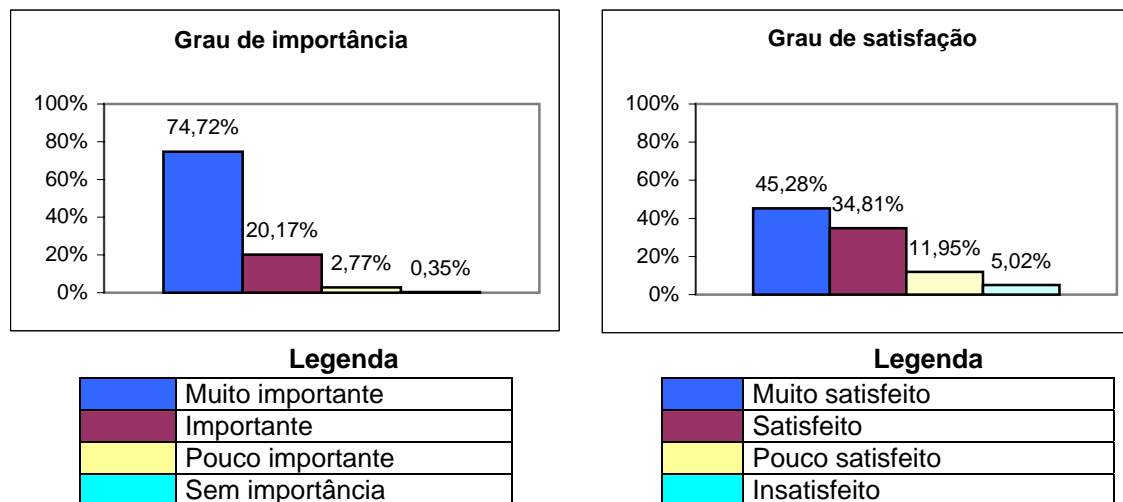


FIGURA 8 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: EFICIÊNCIA NA GUARDA DE MATERIAL E NA ORGANIZAÇÃO DO ACERVO

Os usuários atribuíram importância ao item e declaram satisfação com a forma como o material é organizado pelas bibliotecas (Figura 8). A reposição de material nas estantes em tempo hábil garante ao usuário maior rapidez na obtenção dos documentos nas bibliotecas. Sendo assim, as bibliotecas devem se esforçar para manter sua organização e, se possível, melhorar ainda mais essa organização.

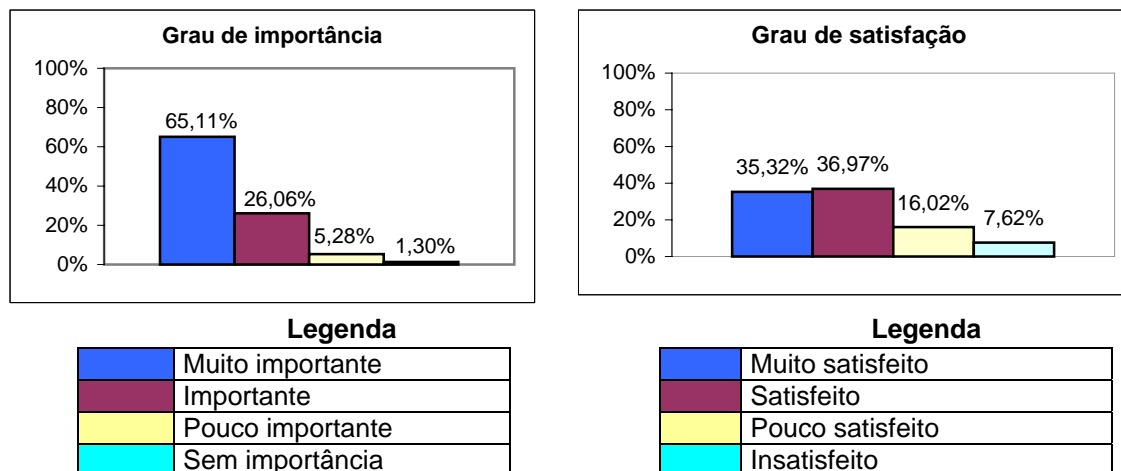
OFERECIMENTO DE SERVIÇOS ONLINE (VIA E-MAIL, WEBSITE)

FIGURA 9 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: OFERECIMENTO DE SERVIÇOS ONLINE (VIA E-MAIL, WEBSITE)

Verifica-se que os serviços online são considerados de muita importância para os usuários (Figura 9). A tendência é que, cada vez mais, os serviços das bibliotecas sejam prestados no ambiente virtual. Sendo assim, aumentar o grau de satisfação do usuário com o serviço torna-se fundamental para a obtenção da tão almejada qualidade.

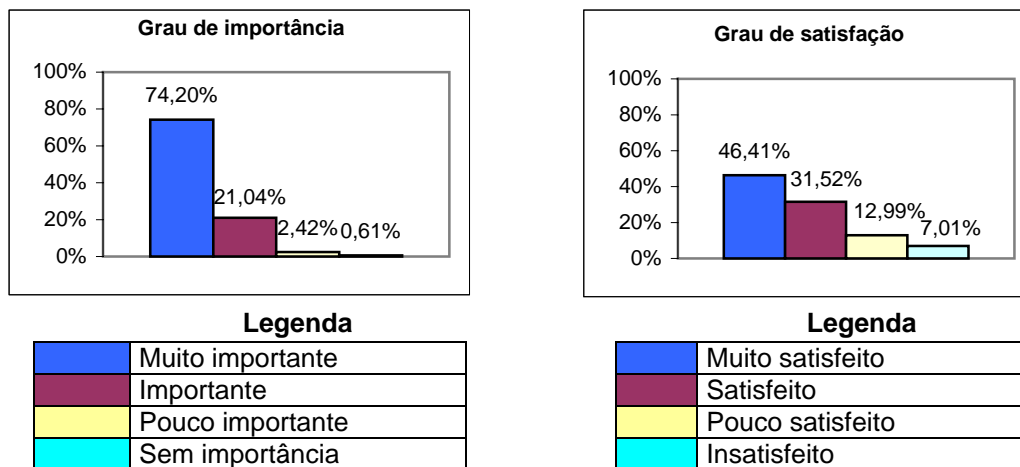
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ADEQUADO

FIGURA 10 – DIMENSÃO RECEPTIVIDADE: HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ADEQUADO

O item recebeu valores de extrema importância por parte dos usuários consultados (Figura 10). Por outro lado, o grau de satisfação com os horários de atendimento das bibliotecas recebeu parecer favorável nos formulários eletrônicos. Há algum tempo as bibliotecas da USP vêm se preocupando em atender seus usuários o maior número de horas possível. O resultado é a avaliação favorável por parte da comunidade. Os dados comprovam que quando o foco volta-se para o usuário a resposta é imediata.

5.1.2 Resultados e análise da dimensão “Empatia” (2ª fase)

O questionário pertinente à segunda fase da pesquisa, dimensão “Empatia”, contou com cinco questões e foi respondido por 879 usuários. A distribuição das respostas, por biblioteca, encontra-se no Apêndice L.

ATENDIMENTO ATENCIOSO

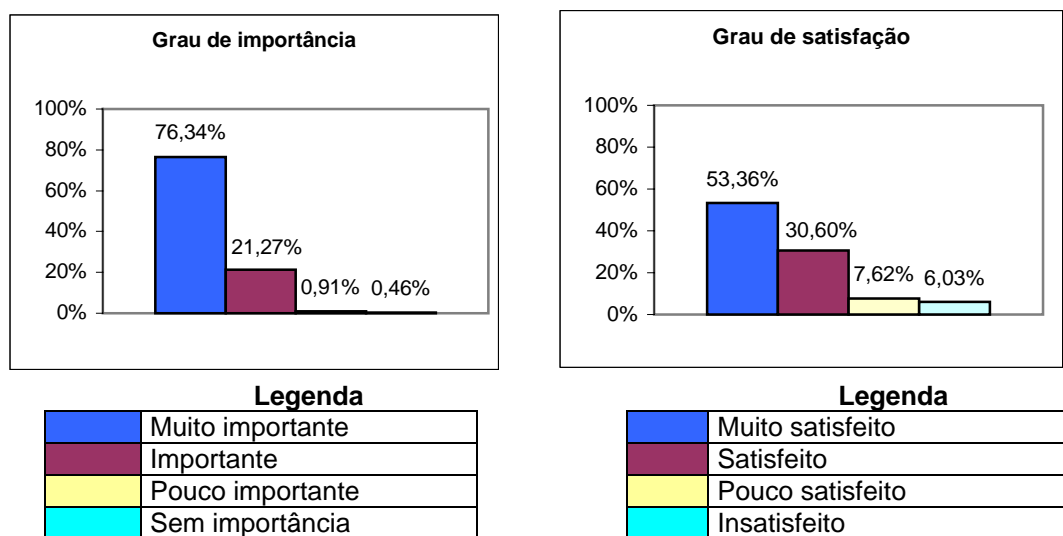


FIGURA 11 – DIMENSÃO EMPATIA: ATENDIMENTO ATENCIOSO

Considerando que 76,34% dos entrevistados definiram que o atendimento atencioso, por parte dos funcionários é muito importante, e que o grau de satisfação constatado neste quesito foi de 53,36%, verifica-se um déficit de 22,9% entre o desejado e o oferecido (Figura 11). As bibliotecas necessitam perseguir a qualidade na prestação de serviços, sendo assim, há que se trabalhar o item a fim de se obter maior sintonia com o esperado pelo usuário.

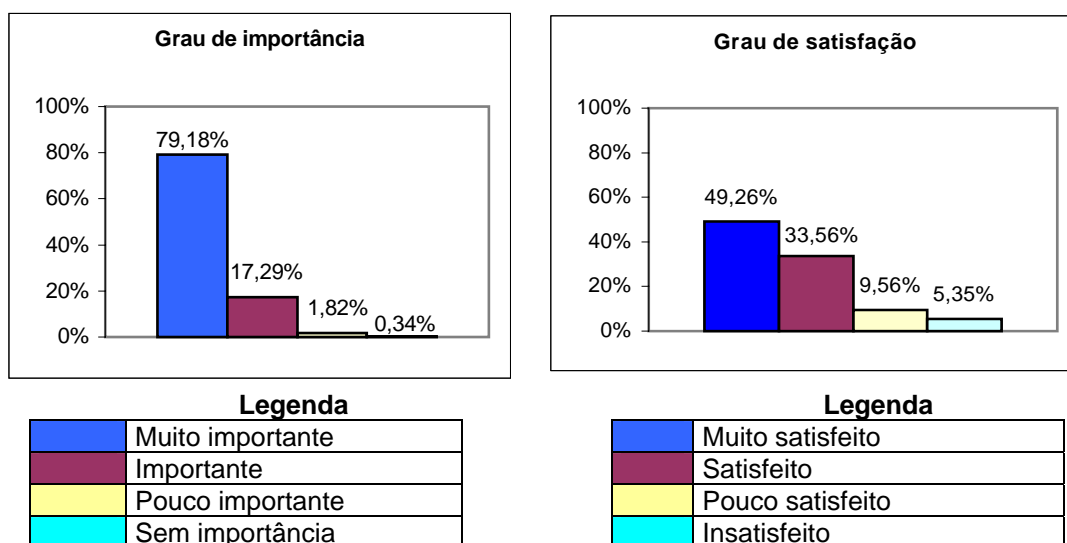
EMPENHO EM ATENDER MINHAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

FIGURA 12 – DIMENSÃO EMPATIA: EMPENHO EM ATENDER MINHAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

A maior parte dos usuários declarou (79,18%) ser muito importante o quesito, entretanto a satisfação declarada (49,26%) não corresponde ao mesmo grau (Figura 12). As bibliotecas necessitam imprimir maior empenho em atender as necessidades de informação dos usuários, uma vez que está nesse serviço a essência do trabalho das bibliotecas.

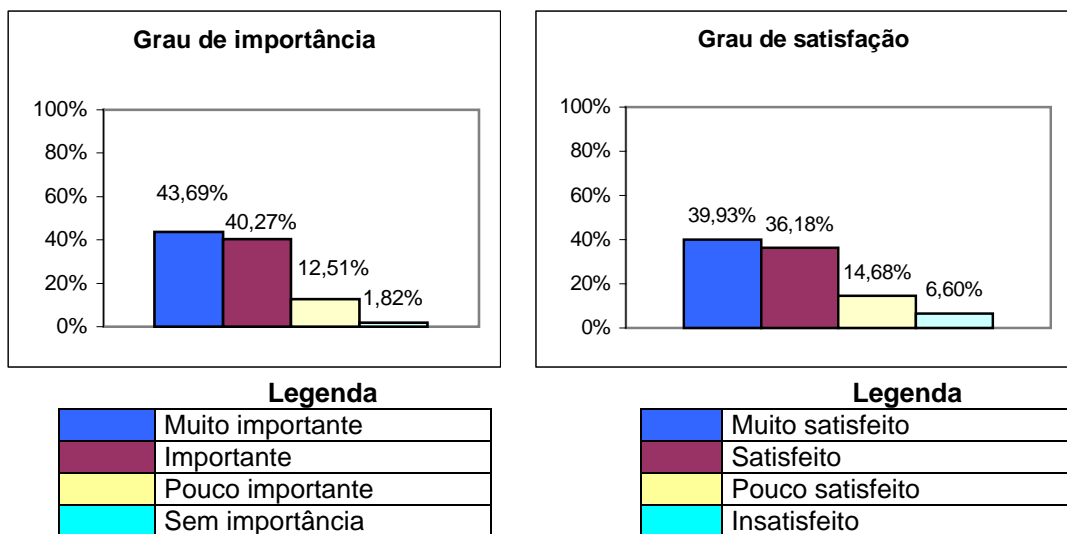
ATENDIMENTO PERSONALIZADO

FIGURA 13 – DIMENSÃO EMPATIA: ATENDIMENTO PERSONALIZADO

O atendimento personalizado foi avaliado como muito importante ou importante por 83,96%, enquanto a satisfação gira em torno de 76,11% das respostas favoráveis (Figura 13). O desempenho das bibliotecas na promoção desse serviço ficou bem representado.

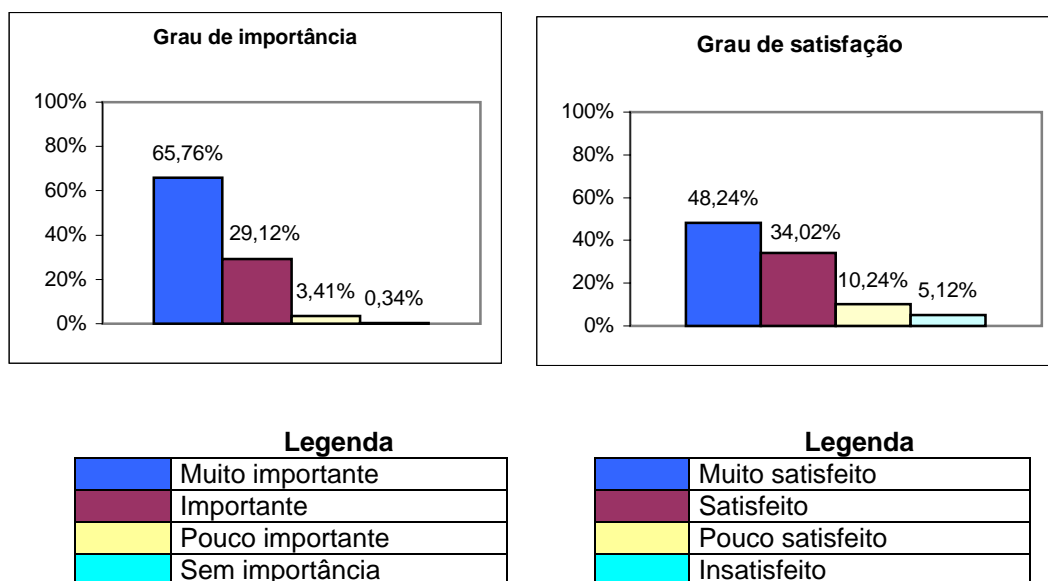
FACILIDADE DO FUNCIONÁRIO EM SE COMUNICAR

FIGURA 14 – DIMENSÃO EMPATIA: FACILIDADE DO FUNCIONÁRIO EM SE COMUNICAR

Grande parte dos respondentes (65,76%) declarou ser o item muito importante, entretanto a satisfação (48,24%) não acompanha o mesmo número de respostas (Figura 14). Sendo assim, as bibliotecas devem atentar para esses resultados e buscar o aprimoramento de sua prestação de serviços.

POSTURA DO FUNCIONÁRIO

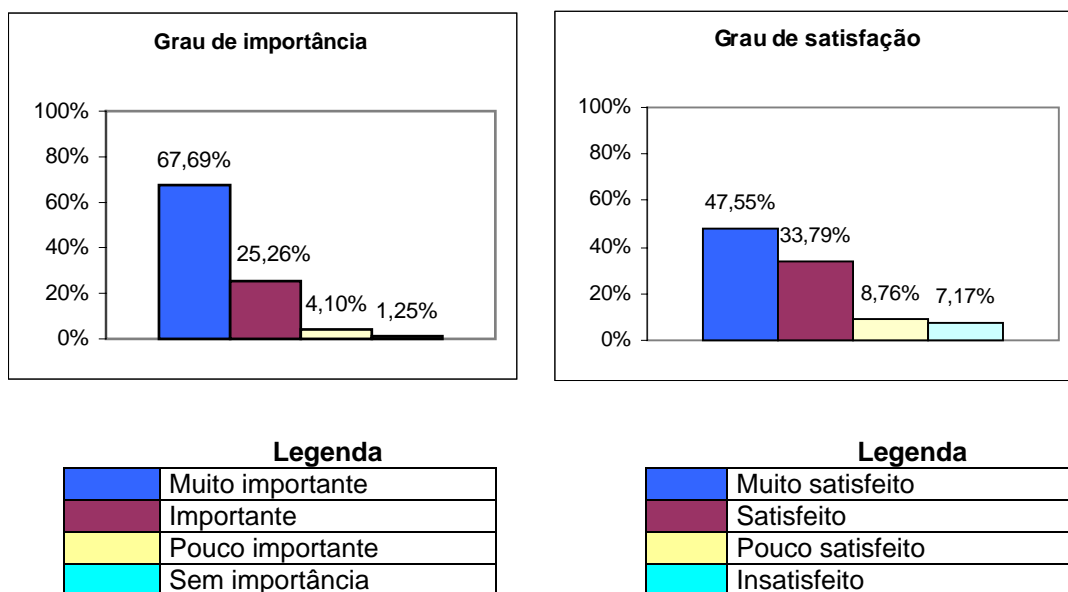


FIGURA 15 – DIMENSÃO EMPATIA: POSTURA DO FUNCIONÁRIO

A postura do funcionário foi considerada muito importante ou importante por 93,15% dos usuários e 81,34% responderam estar muito satisfeitos ou satisfeitos com este quesito (Figura 15). A análise permite afirmar que o desempenho das bibliotecas nesse item não necessita de grandes investimentos.

5.1.3 Resultados e análise da dimensão “Confiabilidade” (3ª fase)

O questionário da terceira fase, contendo cinco questões referentes à dimensão “Confiabilidade”, contou com a resposta de 1500 usuários. A distribuição das respostas, por biblioteca, encontra-se no Apêndice M.

FUNCIONÁRIOS QUE INSPIRAM CONFIANÇA

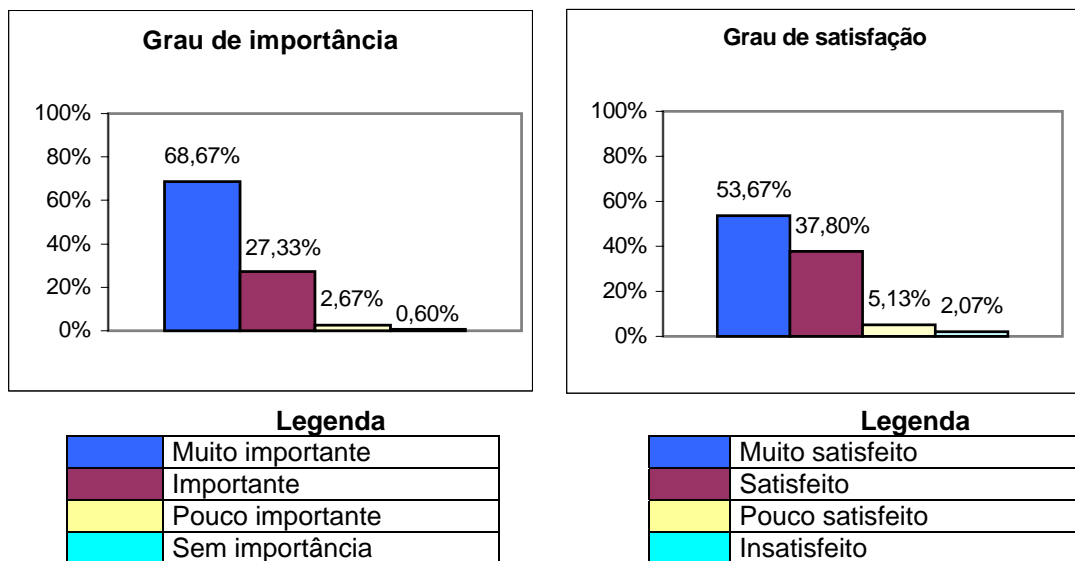


FIGURA 16 – DIMENSÃO CONFIABILIDADE: FUNCIONÁRIOS QUE INSPIRAM CONFIANÇA

Nesta questão, "Funcionários que inspiram confiança", 96% dos respondentes apontaram este tópico como muito importante ou importante; sendo obtida a porcentagem de 91,47% de escolhas para as grandezas muito satisfeito ou satisfeito (Figura 16). Considerando o equilíbrio entre o que o usuário considera como importante (o desejado) e o grau de satisfação declarado (o encontrado) pode-se afirmar que o desempenho das bibliotecas é satisfatório nesse quesito.

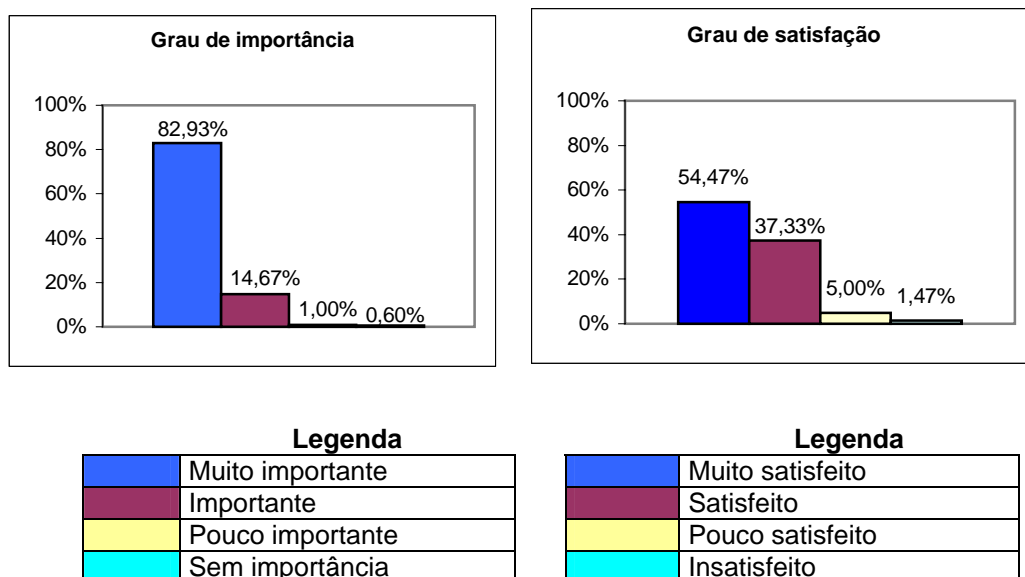
SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NA INFORMAÇÃO FORNECIDA

FIGURA 17 – DIMENSÃO CONFIABILIDADE: SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NA INFORMAÇÃO FORNECIDA

A segurança e a confiabilidade na informação fornecida pelos funcionários foi considerada muito importante por 82,93% dos entrevistados, demonstrando ser o item de extrema relevância para o usuário (Figura 17). Em relação ao grau de satisfação como a segurança e confiabilidade da informação fornecida 54,47% declaram estar muito satisfeitos e 37,33% satisfeitos. Os dados sugerem que a questão seja retomada na próxima etapa do PAQ, visando um melhor entendimento da questão pelas bibliotecas.

SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NOS TREINAMENTOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO

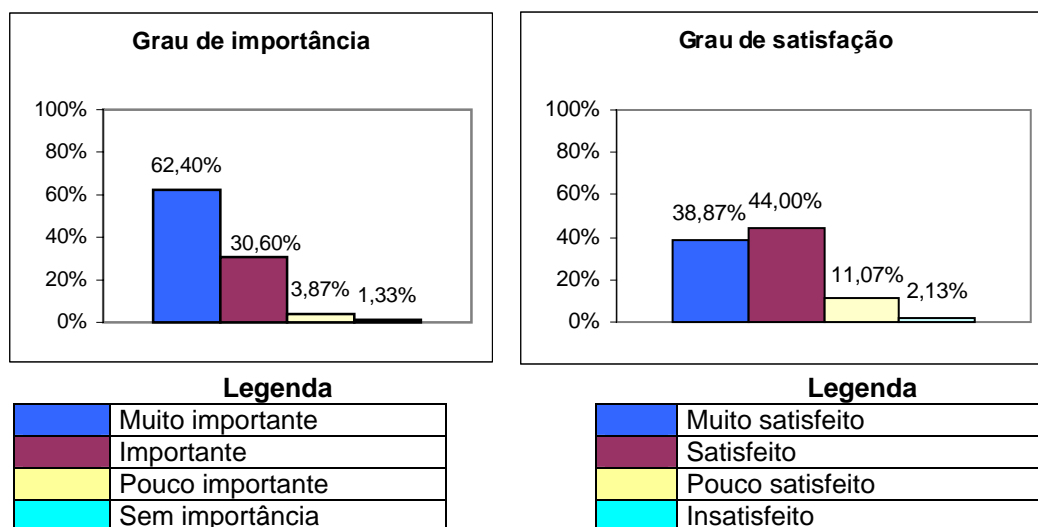


FIGURA 18 – DIMENSÃO CONFIABILIDADE: SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NOS TREINAMENTOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO

Quando perguntado sobre a segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação, sessenta e dois por cento dos respondentes definiram o item como muito importante, no entanto, apenas 38,87% dos usuários consultados declararam-se muito satisfeitos com o quesito (Figura 18). Os programas de treinamento para acesso à informação são atividades que as bibliotecas necessitam incorporar e priorizar entre os seus serviços, considerando o meio virtual em que a informação encontra-se inserida. Sendo assim, o PAQ deverá reforçar essa importância junto às bibliotecas, retomando a questão na próxima etapa do estudo.

ORIENTAÇÃO CONFIÁVEL QUANTO À SELEÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO

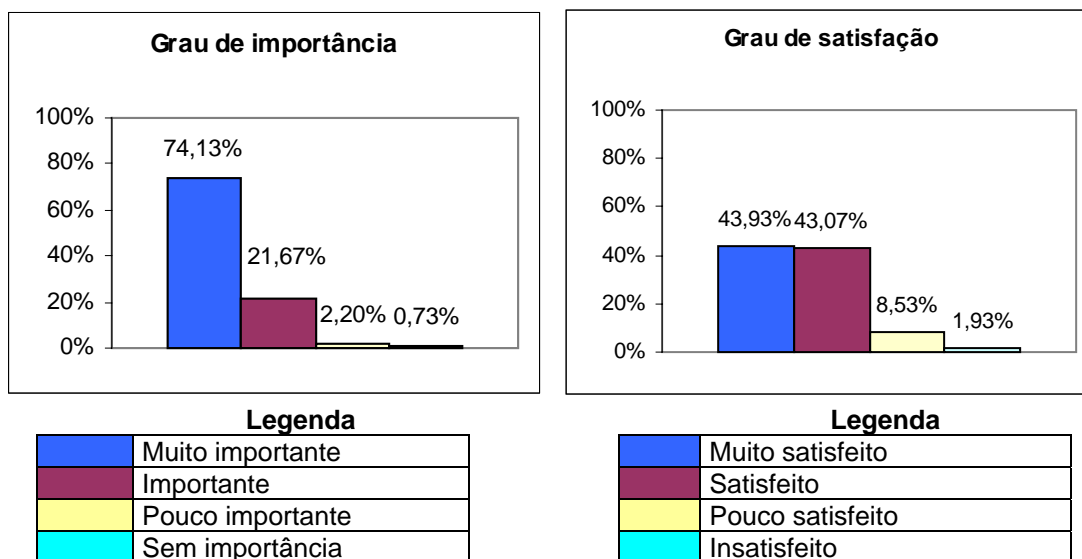


FIGURA 19 - DIMENSÃO CONFIABILIDADE: ORIENTAÇÃO CONFIÁVEL QUANTO À SELEÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO

A orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação foi avaliada como muito importante e importante por 95,8% dos usuários, enquanto que 87% declararam-se muito satisfeitos ou satisfeitos quanto à orientação recebida (Figura 19). Os dados demonstram aprovação por parte dos usuários consultados com o serviço oferecido.

INFORMAÇÕES CONFIÁVEIS NO WEB SITE DA BIBLIOTECA

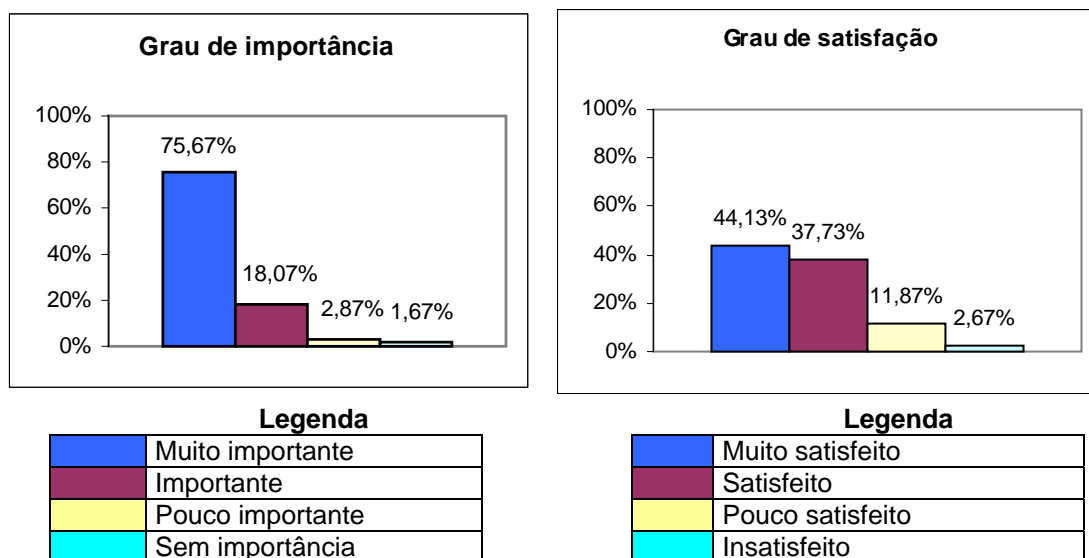


FIGURA 20 – DIMENSÃO CONFIABILIDADE: INFORMAÇÕES CONFIÁVEIS NO WEB SITE DA BIBLIOTECA

O item foi classificado como muito importante por 74,13% dos respondentes, enquanto 44,13% declaram muita satisfação com o serviço (Figura 20). Lembrando que a Internet é o novo espaço em que a biblioteca deve oferecer seus serviços, o SIBi/USP necessita trabalhar o aspecto junto aos usuários com urgência.

5.1.4 Resultados e análise da dimensão "Garantia" (4ª fase)

O questionário da quarta fase do PAQ, referente à dimensão "Garantia", contou com a participação de 1173 usuários, sendo composto por quatro questões. A distribuição das frequências das respostas encontra-se no Apêndice N.

FUNCIONÁRIOS QUALIFICADOS PARA RESPONDER ÀS MINHAS QUESTÕES

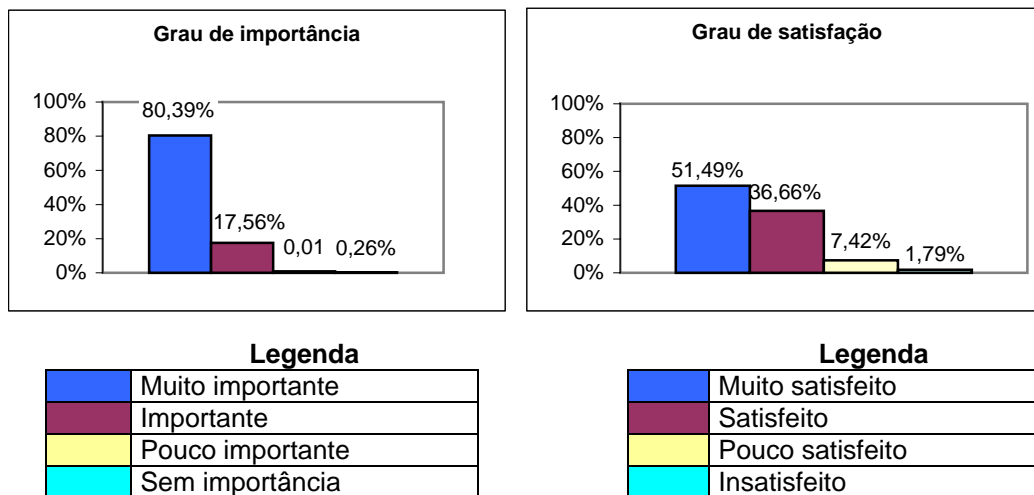


FIGURA 21 – DIMENSÃO GARANTIA: FUNCIONÁRIOS QUALIFICADOS PARA RESPONDER ÀS MINHAS QUESTÕES

Avaliando-se a qualificação dos funcionários para responder às questões dos usuários, observa-se que é grande a importância atribuída pelos usuários (97,95%) (Figura 21). Nota-se também que o grau de satisfação dos usuários com o serviço é alto, sendo menos de 10% os que se declaram pouco ou totalmente insatisfeitos.

FUNCIONÁRIOS ACESSÍVEIS E CORTESES

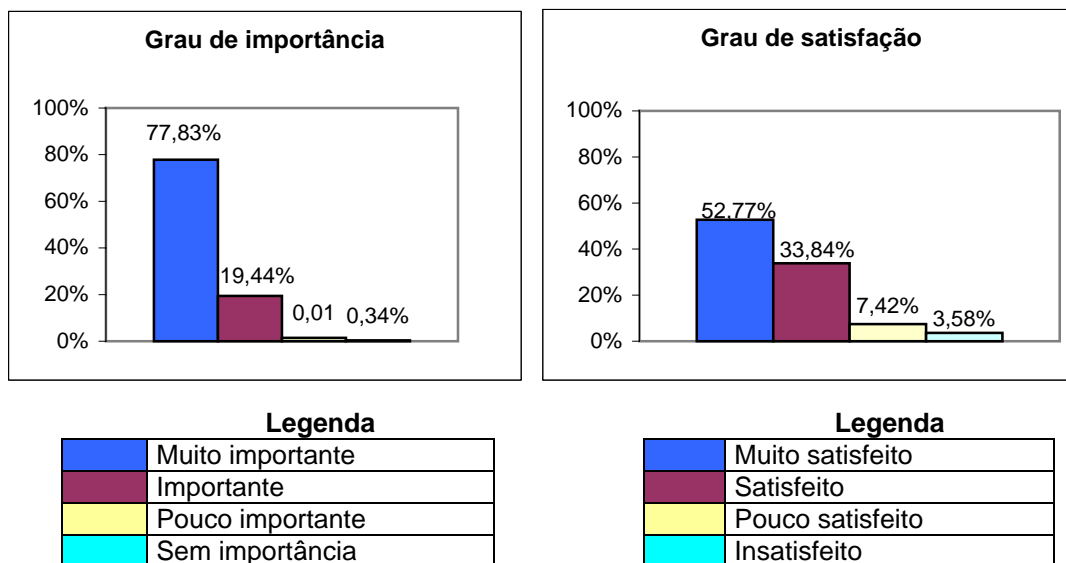


FIGURA 22 – DIMENSÃO GARANTIA: FUNCIONÁRIOS ACESSÍVEIS E CORTESES

Na interação com usuários, mostrar-se acessível e tratá-los com cortesia são pontos principais, quando se deseja garantia de qualidade. A afirmação encontrou respaldo nas respostas de, 97,27% dos respondentes, que consideram este item muito importante/importante (Figura 22). Verificando-se a satisfação, percebe-se que um pouco mais da metade (52,77%) manifesta-se como muito satisfeita, alcançando a marca de 86,61% quando se inclui o total de satisfeitos. Ainda que este índice seja alto, percebe-se um *gap* de um pouco mais de 10% de insatisfação, que poderá trabalhado pelas bibliotecas.

FUNCIONÁRIOS QUE DOMINAM AS FONTES ELETRÔNICAS DE INFORMAÇÃO

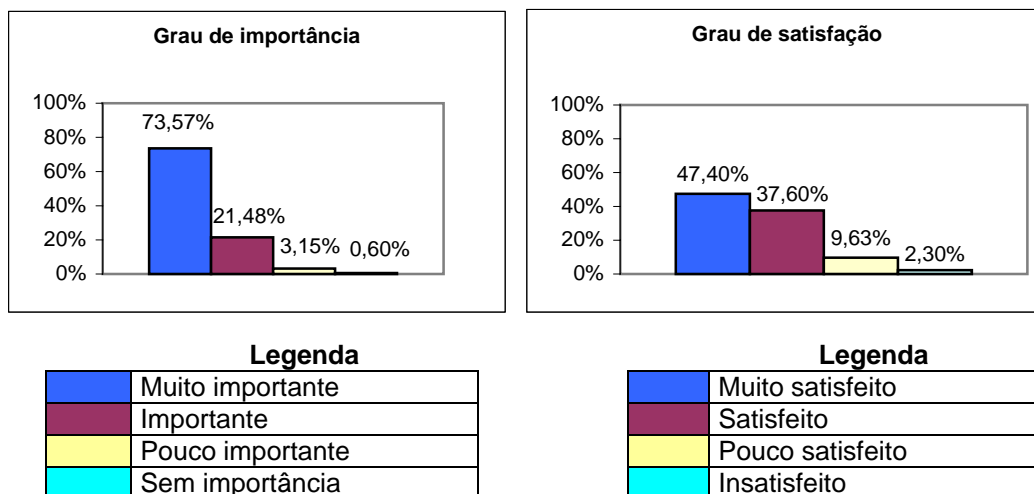


FIGURA 23 – DIMENSÃO GARANTIA: FUNCIONÁRIOS QUE DOMINAM AS FONTES ELETRÔNICAS DE INFORMAÇÃO

As fontes eletrônicas de informação têm se tornado uma das principais ferramentas de uso e busca de informação, sendo necessário que os funcionários das bibliotecas dominem estes recursos. Os usuários apontaram, em grande maioria (95,05%), como muito importante/importante; no entanto, menos da metade (47,40%) consideram-se muito satisfeitos e o total de insatisfação levam a 11,93% (Figura 23). Em futuras pesquisas, este ponto poderá ser retomado, para detectar quais seriam as possíveis falhas neste quesito.

HABILIDADE DO FUNCIONÁRIO COM OS EQUIPAMENTOS

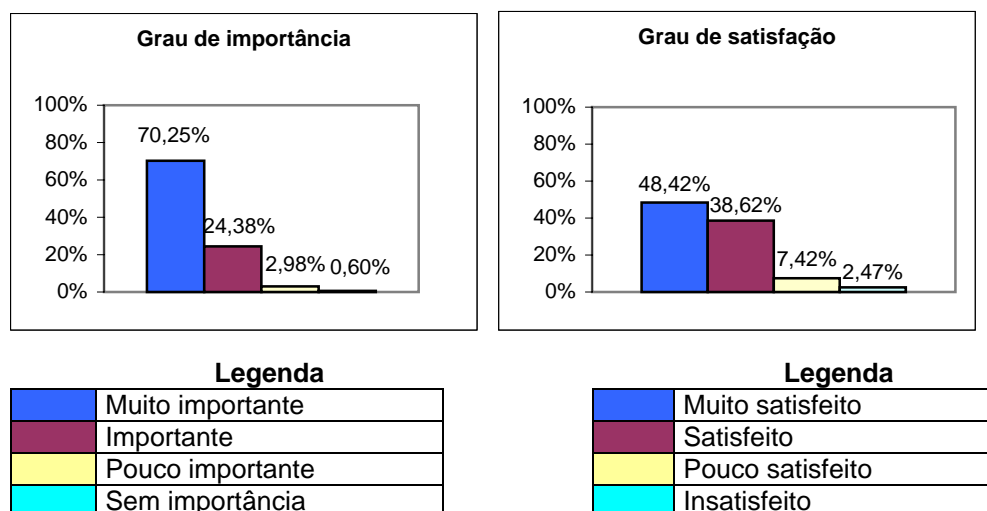


FIGURA 24 – DIMENSÃO GARANTIA: HABILIDADE DO FUNCIONÁRIO COM OS EQUIPAMENTOS

Com a crescente automação, o uso de diferentes equipamentos torna-se também imprescindível por parte dos funcionários, tais como computadores, *scanners* etc. Em proporção semelhante às questões anteriores, 70,25% consideram importante esta habilidade; ainda que os muitos satisfeitos sejam menos da metade dos respondentes (48,42%), o grau de pouca satisfação/insatisfação corresponde a menos de 10% (9,89) (Figura 24). Esta questão poderia ser retomada, com maior especificidade quanto ao equipamento a ser questionado.

5.1.5 Resultados e análise da dimensão "Tangibilidade" (5ª fase)

O questionário da quinta e última fase, referente à dimensão "Tangibilidade", contendo três questões, foi respondido por 993 usuários. A distribuição das respostas, por biblioteca, encontra-se no Apêndice O.

APARÊNCIA FÍSICA DO AMBIENTE

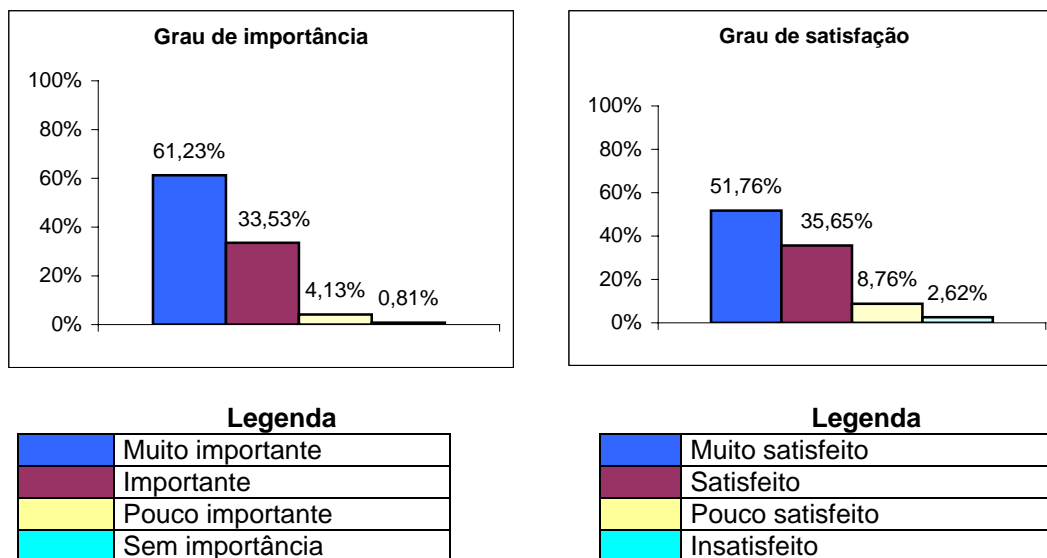


FIGURA 25 – DIMENSÃO TANGIBILIDADE: APARÊNCIA FÍSICA DO AMBIENTE

Em relação à aparência física do ambiente, pode-se perceber que a maioria dos usuários encontra nas bibliotecas do Sistema e nas salas de estudo, um ambiente satisfatório para seus estudos e conseqüente desenvolvimento acadêmico (Figura 25). Uma pequena porcentagem (4,94%) considera o item pouco importante e/ou sem importância e 11,38% declaram-se pouco satisfeitos e/ou insatisfeitos com a aparência física do ambiente das bibliotecas. Pode-se concluir que os usuários estão muito satisfeitos, o que implica em dizer que os esforços para a melhoria contínua do ambiente têm causado efeito positivo.

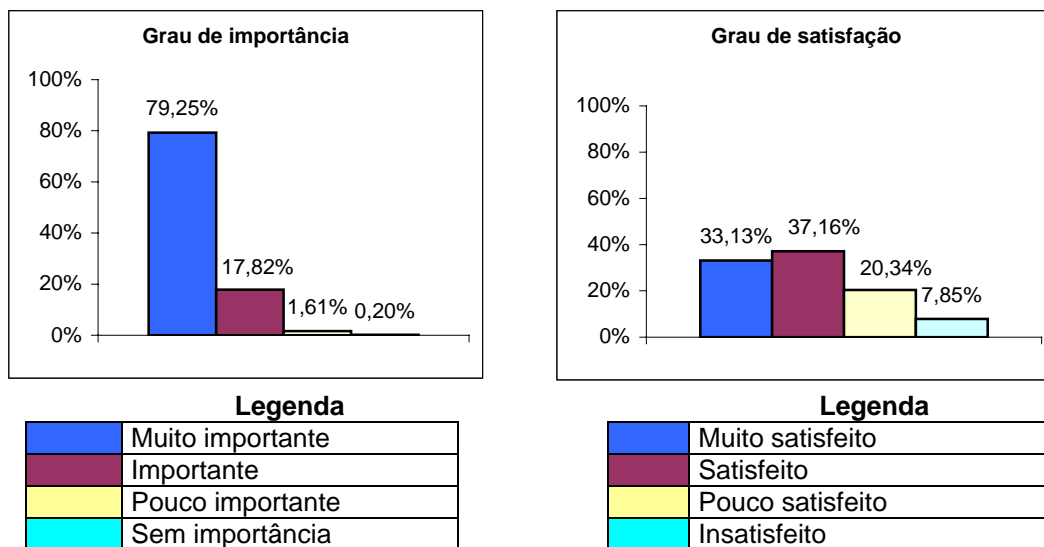
EQUIPAMENTOS (EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA, MÁQUINA XEROX ETC.)

FIGURA 26 – DIMENSÃO TANGIBILIDADE: EQUIPAMENTOS

Os resultados apontam os equipamentos nas bibliotecas como sendo de extrema importância, para quase a totalidade dos usuários (Figura 26). Os equipamentos de informática são bens imprescindíveis nas bibliotecas, uma vez que as informações e, até mesmo os documentos, então migrando para o meio virtual, daí a confirmação dessa importância atribuída pelo usuário. Do total de 79,25% dos respondentes que alegaram ser o item de extrema importância, apenas 33,13 declaram muita satisfação com o que é oferecido. Quanto à insatisfação com os recursos oferecidos pelas bibliotecas, nota-se que 28,19% dos participantes declararam-se pouco satisfeitos/insatisfeitos com a prestação de serviços. Lembrando que a qualidade pressupõe uma lacuna mínima entre a expectativa X satisfação com o serviço oferecido, as bibliotecas necessitam investir urgentemente em equipamentos, visando melhorar o desempenho em relação à opinião do usuário.

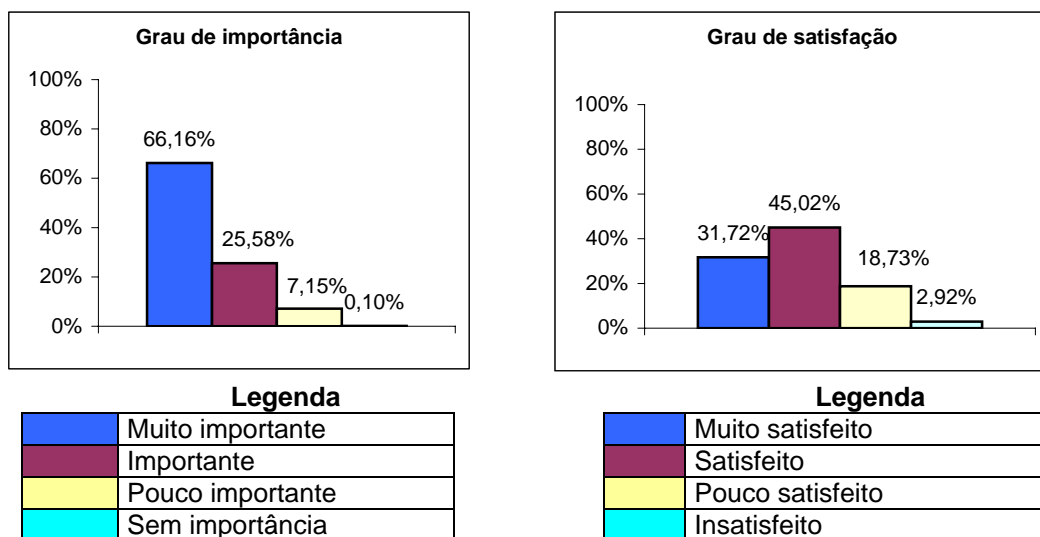
MATERIAL DE COMUNICAÇÃO

FIGURA 27 – DIMENSÃO TANGIBILIDADE: MATERIAL DE COMUNICAÇÃO

Os usuários, em sua maioria, atribuíram um elevado grau de importância ao item comunicação nas bibliotecas; mais de 66% dos respondentes enfatizaram que o indicador é muito importante, seguido de 25,58% que reafirmam sua importância (Figura 27). Quanto à satisfação com o que é oferecido, nota-se que 21,65% dos respondentes declaram-se pouco satisfeitos/insatisfeitos, contra 76,74% de satisfeitos/muito satisfeitos, levando a concluir que a comunicação visual das bibliotecas agrada a maioria dos usuários entrevistados.

5.2 ENTREVISTAS

A entrevista foi o segundo instrumento utilizado pelo PAQ para a coleta de dados. Ao todo, foram entrevistados 2555 usuários, em 14 bibliotecas diferentes do SIBi/USP (Apêndice P). A distribuição das respostas, por categoria de usuários se apresenta, conforme quadro 6.

CATEGORIA	N. ENTREVISTADOS
Docente USP	156
Docente não USP	11
Aluno de Pós Graduação USP	502
Aluno de Pós Graduação não USP	147
Aluno de Graduação USP	917
Aluno de Graduação não USP	59
Funcionário USP	111
Profissional	98
Especialização	56
Outra categoria	117
Não identificados	381
Total	2555

Quadro 6 – Distribuição das Entrevistas por Categoria de Usuário

Após o período de aplicação, o grupo distribuiu às bibliotecas, via DT/SIBi, um roteiro com indicadores para tabulação dos resultados (Apêndice Q), formulados com base nas entrevistas levadas a cabo na biblioteca do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, em que os itens que receberam mais de uma citação foram tabulados, gerando um indicador. Quando não havia um indicador pertinente, foi possível acrescentar novos itens, de acordo com a resposta do usuário. Os formulários preenchidos pelas bibliotecas foram encaminhados ao grupo, que reuniu as respostas e elaborou a análise, apresentada a seguir.

Ao final, foram criados 60 indicadores, apresentados em ordem alfabética, conforme quadro 7.

Indicadores	1 Mais gosta	2 Menos gosta	3 Mudaria	Total
Acervo (atualização)	477	334	288	1099
Acervo (centralização)	34	5	11	50
Acervo (diversificação)	608	88	77	773
Acervo (língua estrangeira)	0	6	1	7
Acervo (número de exemplares)	3	31	22	56
Acervo (organização)	19	20	8	47
Acervo de livros	3	1	0	4
Acervo de periódicos	18	1	0	19
Acessibilidade da equipe	107	2	1	110
Acesso às bases de dados	3	0	0	3
Ambiente adequado ao estudo (silencioso)	179	157	53	389
Ambiente de modo geral	312	31	19	362
Ar condicionado	7	16	3	26
Aquisição de materiais	28	58	85	171
Atendimento ao usuário	715	53	18	786
Automação dos serviços	109	35	39	183
Auxílio individualizado	55	2	7	64
Balcão de empréstimo	0	3	1	4
Bibliografia básica	1	2	2	5
Capacitação do usuário no uso da biblioteca	11	9	5	25
Catálogo na fonte	2	5	2	9
Catálogo manual	1	19	10	30
Computadores para acesso às bases de dados	125	192	202	519
Computadores para uso pessoal	2	30	57	89
Comunicação visual (sinalização)	4	37	39	80
Disposição dos móveis e estantes	25	20	29	74
Divulgação dos serviços	10	9	19	38
Escada	0	3	2	5
Espaço cultural	0	0	7	7
Espaço físico da biblioteca	118	66	86	270
Estantes deslizantes	0	3	0	3
Horário de férias	0	8	15	23
Horário regular	24	132	181	337
Iluminação	0	2	2	4
Infra-estrutura	64	68	78	210
Impressoras para uso pessoal do cliente	3	5	11	19
Jornais diários	5	1	1	7
Livre acesso às estantes	122	29	13	164
Manutenção e preservação do acervo	15	30	10	55

(continua)

(conclusão)

Indicadores	1 Mais gosta	2 Menos gosta	3 Mudaria	Total
Materiais especiais (vídeos, cd-roms, etc.)	12	10	13	35
Mobiliário adequado	29	31	45	105
Número de funcionários	0	36	61	97
Organização da biblioteca	319	64	41	424
Postura dos funcionários	149	26	6	181
Regulamento de empréstimo	5	97	114	216
Renovação de empréstimo por tel. ou meio eletrônico	0	0	6	6
Reserva de material para professores	0	10	8	18
Reserva de material por telefone ou meio eletrônico	7	2	3	12
Salas de estudo em grupo	103	28	81	212
Salas de estudo individuais	59	40	48	147
Serviço de cópias xerox	10	82	101	193
Serviços especiais (deficientes)	0	1	1	2
Serviços oferecidos pela biblioteca	72	16	16	104
Sistema de busca (DEDALUS)	101	78	67	246
Sistema de classificação	1	1	0	2
Sistema de empréstimo	39	225	91	355
Sistema de empréstimo-entre-bibliotecas	13	43	51	107
Sistema de guarda volumes	13	24	25	62
Temperatura	0	4	4	8
Vigilância	1	3	0	4

Quadro 7 – Distribuição das Entrevistas por Indicadores

Dentre os 60 indicadores, citados pelos 2555 entrevistados, os itens em negrito (Quadro 7) e arrolados a seguir (Quadro 8), também foram discutidos no questionário eletrônico e, por isso receberam uma análise comparativa por parte do grupo.

Indicador Entrevista	Questionário
Acervo atualizado	Receptividade – Questão 7
Ambiente de modo geral	Tangibilidade – Questão 1
Aquisição de material	Receptividade – Questão 6
Atendimento	Empatia – Questão 1
Computadores para acesso às bases de dados	Tangibilidade – Questão 2
Comunicação visual	Tangibilidade – Questão 3
Horário de funcionamento	Receptividade – Questão 10
Organização da biblioteca	Receptividade – Questão 8
Postura do funcionário	Empatia – Questão 5
Serviço de cópias xerox	Receptividade – Questão 4
Sistema de empréstimo	Receptividade – Questão 2
Sistema de empréstimo entre bibliotecas	Receptividade – Questão 3

Quadro 8 – Indicadores Discutidos em Questionário Eletrônico

Observa-se que em comparação com o formulário eletrônico as questões que mais destaque receberam por parte dos usuários estavam em apenas três, das cinco dimensões, a saber:

- Receptividade = sete questões
- Tangibilidade = três questões
- Empatia = duas questões

As dimensões garantia e confiabilidade não foram identificadas na etapa da entrevista, porém é precoce afirmar que essas dimensões não são relevantes para o usuário.

Para efeito da análise foram utilizados os números da forma como se apresentam, sem preocupação com o percentual.

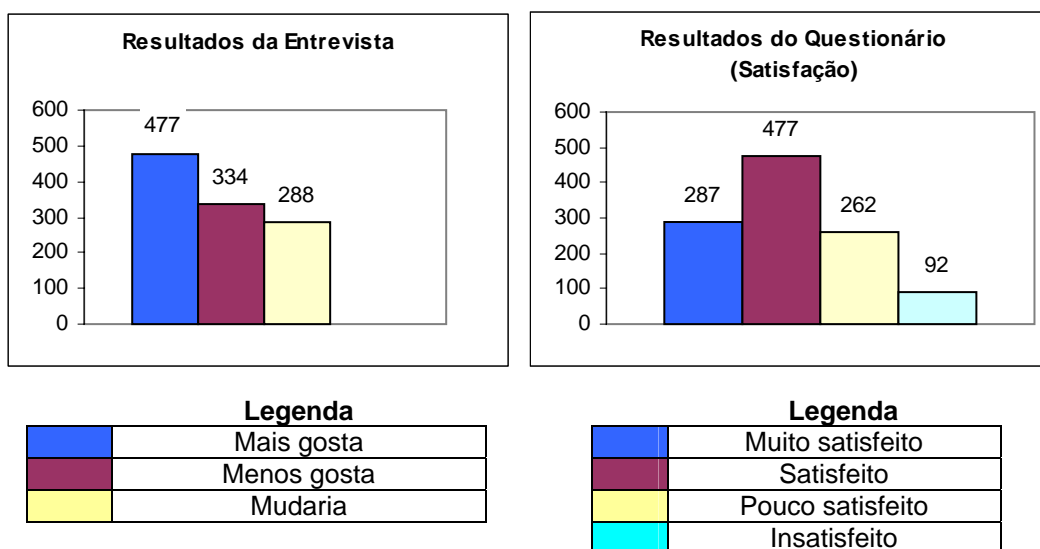
ACERVO ATUALIZADO

FIGURA 28 – ACERVO ATUALIZADO: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Dos 1099 entrevistados que opinaram sobre a atualização do acervo do SIBi/USP, 477 afirmaram que gostam muito como se dá essa atualização, enquanto 334 declararam não gostar de como o item é encaminhado pelas bibliotecas e 288 disseram que mudariam esse encaminhamento, se pudessem (Figura 28).

Quanto às respostas no questionário (1ª Fase – Receptividade – Questão 7), do total de 1118 respondentes, 287 estão muito satisfeitos; 477 satisfeitos; 354 estão pouco ou insatisfeitos com o item.

A atualização do acervo das bibliotecas da USP necessita ser melhor focalizada na próxima etapa do PAQ, mas precisa ser repensado imediatamente pelo SIBi/USP, uma vez que esse indicador pode ser decisivo para o bom andamento dos estudos e pesquisas desenvolvidos na Universidade.

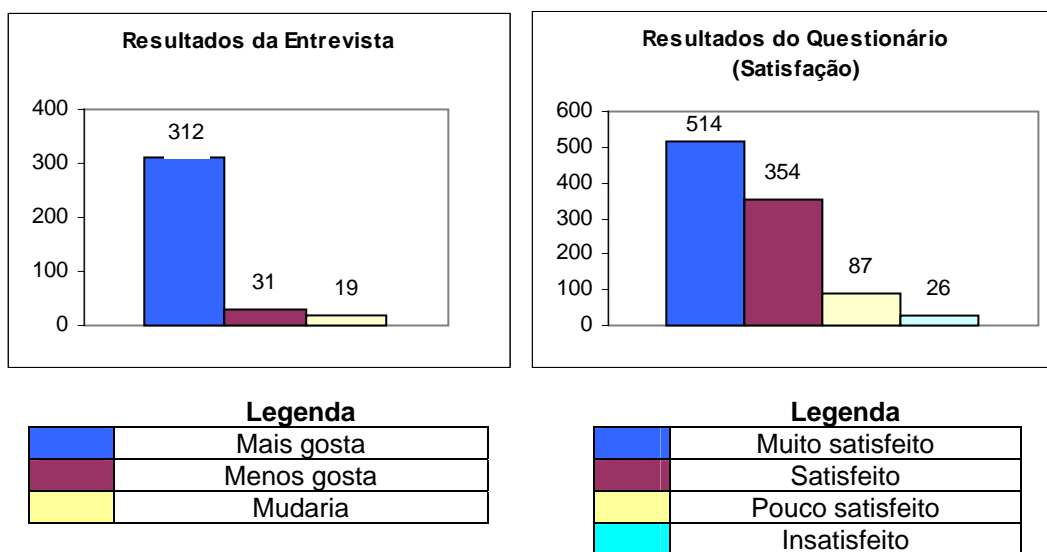
AMBIENTE DE MODO GERAL

FIGURA 29 – AMBIENTE DE MODO GERAL: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Os dados obtidos, tanto nas entrevistas, quanto nos questionários, demonstram um elevado grau de satisfação em relação à aparência das bibliotecas (Figura 29), levando a crer que o ambiente oferecido pelas bibliotecas se apresenta como agradável e receptivo aos usuários. Dos 362 respondentes que priorizaram o item nas entrevistas, 312 elegeram o ambiente como preferido nas respostas, enquanto dos 981 usuários que responderam ao indicador no questionário (5ª Fase – Tangibilidade – Questão 1), 514 declararam muita satisfação e 354 satisfação com o espaço que as bibliotecas reservam para seus estudos. O programa de modernização vivenciado pelas bibliotecas nos últimos anos recebeu aprovação dos usuários, como pode ser observado pelos dados do PAQ.

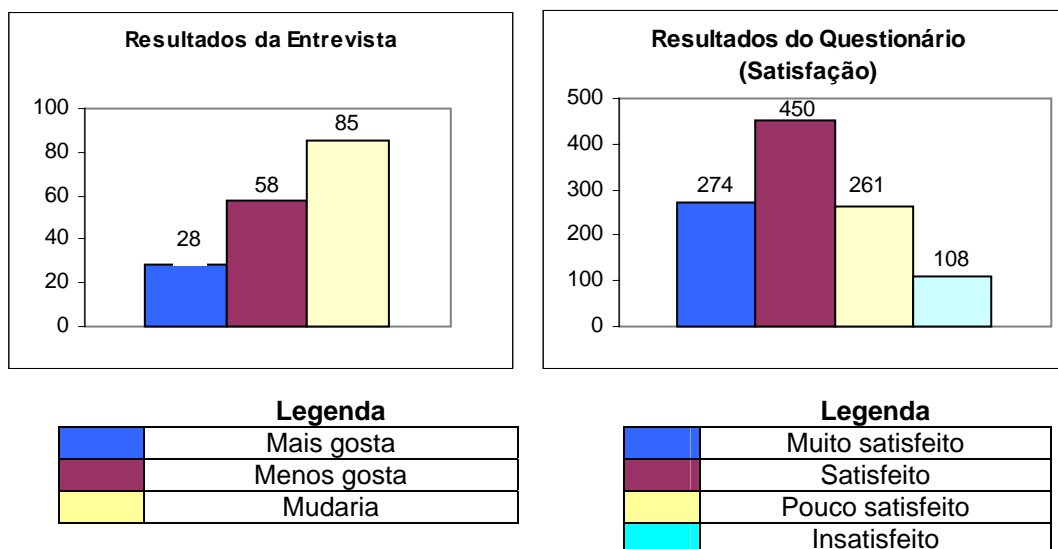
AQUISIÇÃO DE MATERIAL

FIGURA 30 – AQUISIÇÃO DE MATERIAL: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Quanto perguntado ao usuário sobre o seu grau de satisfação com o processo de aquisição de material nas bibliotecas, dos 171 usuários que citaram o indicador nas entrevistas, 58 afirmaram não gostar do processo e 85 disseram que mudariam a forma como o material é adquirido (Figura 30). Dentre os 1093 respondentes desta pergunta no questionário (1ª Fase – Receptividade – Questão 6), 369 declararam pouca satisfação ou completa insatisfação com a rapidez/agilidade na aquisição. A burocracia que envolve todos os processos de compras na universidade provoca um alto índice de reclamações entre os usuários desses sistemas, inclusive os bibliotecários, sendo confirmado pelo usuário final no PAQ. O projeto que trata da aquisição, em andamento no novo modelo de gestão do SIBi/USP, necessita agilizar as mudanças no processo, pois o desempenho das bibliotecas nesse quesito encontra-se aquém do desejado.

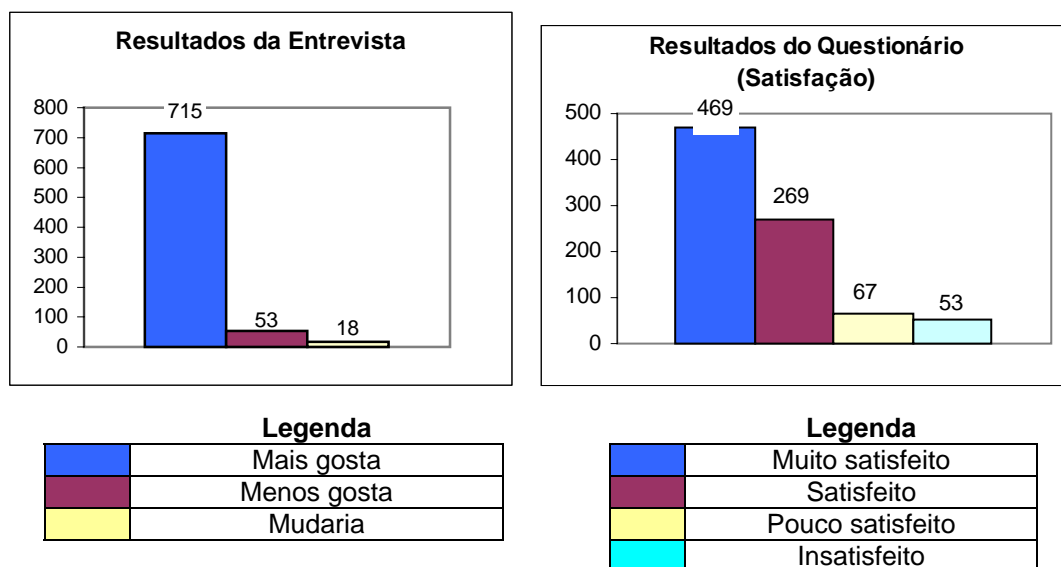
ATENDIMENTO

FIGURA 31 – ATENDIMENTO: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Outro item citado nas entrevistas e que merece destaque em comparação ao declarado no questionário é o atendimento oferecido pelas bibliotecas.

O atendimento oferecido pelas bibliotecas do Sistema teve um desempenho extremamente favorável na opinião dos usuários (FIGURA 31). Dentre as 786 citações desse indicador, nas entrevistas, 715 declararam que o que mais gostam na sua biblioteca é o atendimento. O resultado registrado no questionário (2ª Fase – Empatia – Questão 1) não diferiu das entrevistas. Dos 858 usuários que responderam este item, 469 declararam estar muito satisfeitos com o atendimento, enquanto 269 expressaram satisfação com essa prestação de serviços. O empenho das bibliotecas do SIBi/USP para aprimorar o atendimento pôde ser medido nesse quesito do PAQ.

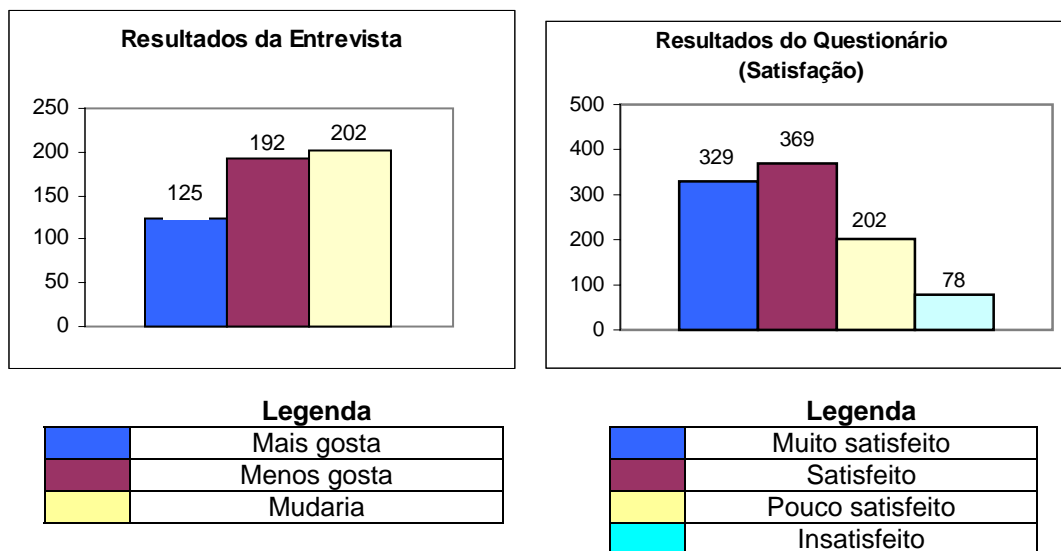
COMPUTADORES PARA ACESSO ÀS BASES DE DADOS

FIGURA 32 – COMPUTADORES PARA ACESSO ÀS BASES DE DADOS: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Os computadores para acesso às bases de dados receberam destaque por parte dos usuários e, portanto, merecem atenção redobrada na análise.

O indicador "computadores para acesso às bases de dados", quando focado nas entrevistas, recebeu parecer desfavorável do usuário, sendo que, dos 519 respondentes que citaram o item, 192 declararam não gostar do equipamento que a biblioteca disponibiliza para suas buscas, enquanto 202 disseram que gostariam de mudar o equipamento, se pudessem (FIGURA 32). O questionário (5ª Fase – Tangibilidade – Questão 2), por sua vez, trouxe um resultado diferente: de 978 respondentes, apenas 280 alegaram estar pouco satisfeitos ou insatisfeitos com o equipamento disponível nas bibliotecas.

A questão merece ser retomada em outra etapa do PAQ, uma vez que o fato de se generalizar o termo "Equipamentos" pode ter despertado dúvidas nos respondentes, em relação a qual equipamento especificamente a pergunta se referia.

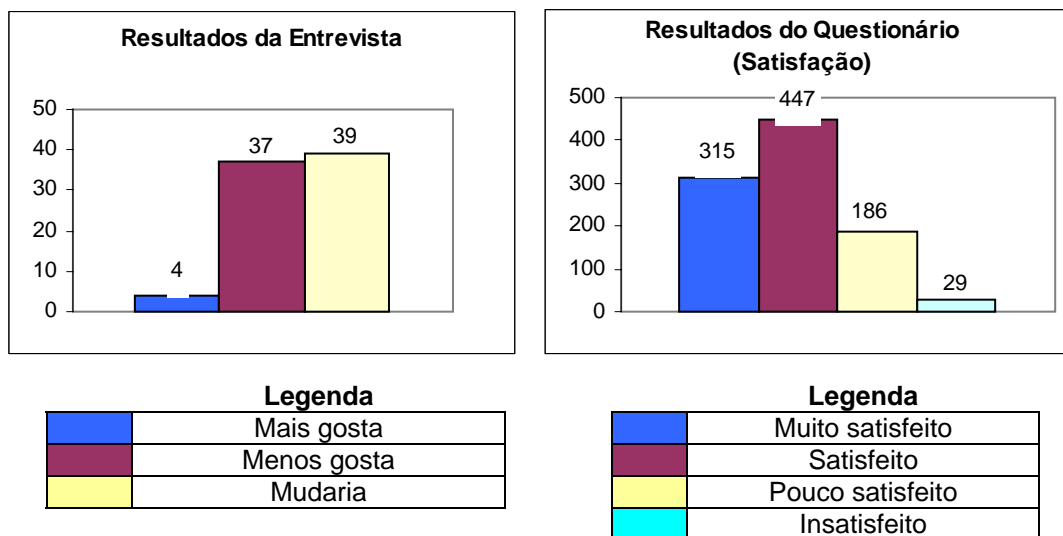
COMUNICAÇÃO VISUAL

FIGURA 33 – COMUNICAÇÃO VISUAL: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Em relação à comunicação visual, que é a forma como a biblioteca sinaliza para os usuários sobre seus espaços, recursos e serviços, o resultado das entrevistas indica uma necessidade urgente de providências a serem tomadas pelas bibliotecas, uma vez que dos 80 respondentes apenas 4 declararam gostar do quesito, contra 37 que não gostam como a comunicação visual se apresenta e 39 que mudariam a sinalização (FIGURA 33).

O questionário (5ª Fase – Tangibilidade – Questão 3) apresenta um panorama diferente: dos 977 respondentes, 315 dizem estar muito satisfeitos e 447 declararam estar satisfeitos, sendo a insatisfação declarada por apenas 29 respondentes. As técnicas quantitativas de pesquisa, como o questionário, em geral limitam o poder do respondente em relação à emissão de sua opinião. O item também deve ser retomado na próxima etapa do PAQ, visando obter um consenso maior do usuário quanto ao importante indicador na prestação de serviços das bibliotecas.

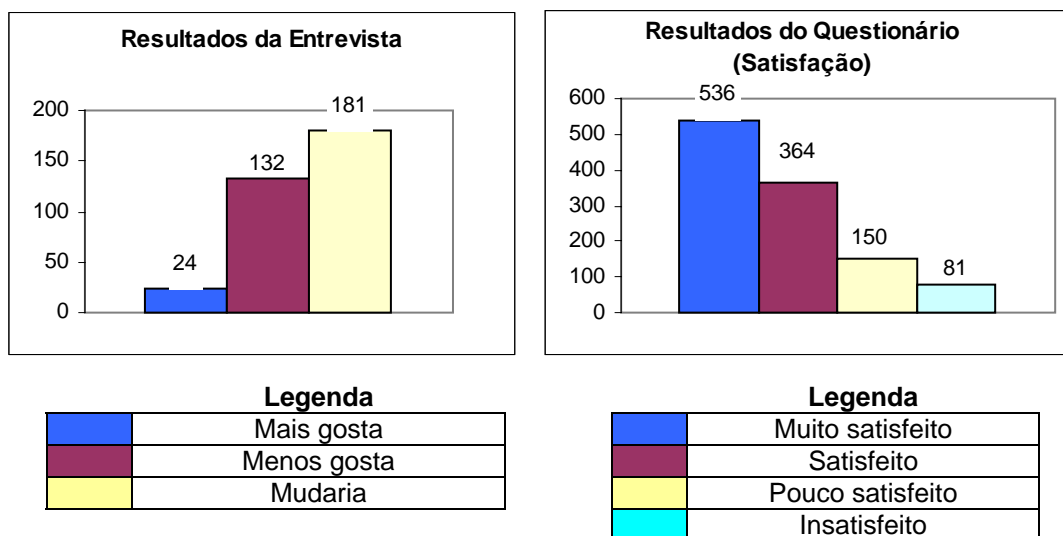
HORÁRIO DE ATENDIMENTO

FIGURA 34 – HORÁRIO DE ATENDIMENTO: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

O horário dedicado ao atendimento também mereceu destaque por parte dos usuários, sendo comentado a seguir.

Os usuários participantes das entrevistas declararam desejo de mudanças em relação ao horário de atendimento das bibliotecas; quando confrontado com as respostas atribuídas nos questionários, nota-se sensível diferença nas opiniões. Nas entrevistas, dentre 337 participantes que completaram o item, apenas 24 disseram gostar do horário, enquanto 132 não gostam e 181 querem mudar o horário de atendimento (FIGURA 34).

Dos 1131 respondentes que preencheram o questionário (1ª Fase – Receptividade – Questão 10), 536 afirmaram que o horário de atendimento é adequado e que estão muito satisfeitos; 364 declararam estar satisfeitos.

Novamente aparece a falta de sintonia nas respostas, de acordo com a técnica utilizada, deixando claro a validade em se ouvir o usuário por vários caminhos, diminuindo, assim, a possibilidade de se obter falsas medidas de desempenho, devido à limitação da técnica de pesquisa empregada. Observando-se o gráfico das respostas do questionário, percebe-se que o usuário manifestou satisfação com o horário regular das bibliotecas.

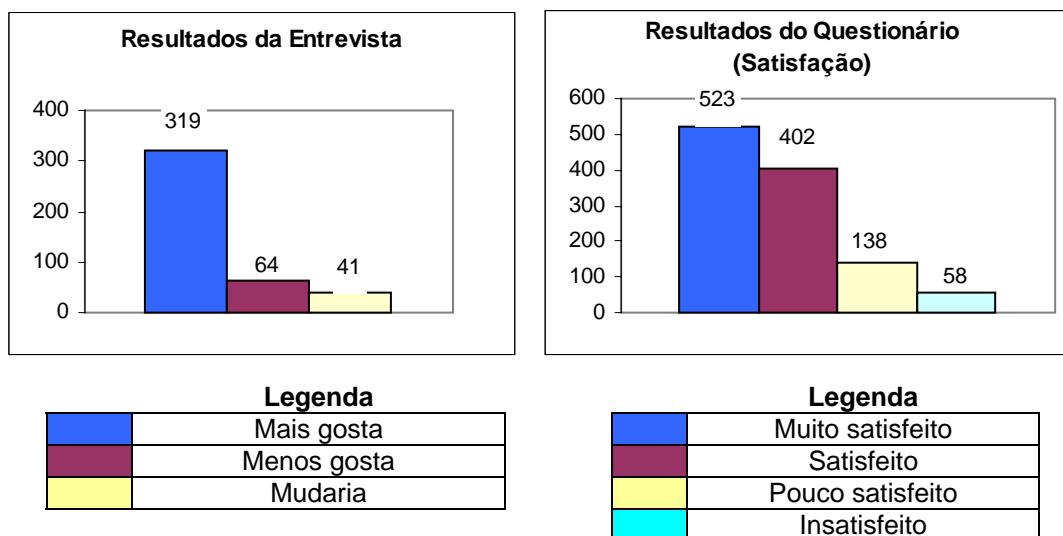
ORGANIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

FIGURA 35 – ORGANIZAÇÃO DA BIBLIOTECA: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

A eficiência na guarda do material e a organização da biblioteca são destacadas na próxima comparação.

Em relação à organização, os usuários demonstraram satisfação com as bibliotecas, independentemente da técnica utilizada para coleta de dados. Dos 424 entrevistados pessoalmente nas bibliotecas, 319 disseram gostar da organização da biblioteca, concordando com a maioria dos 1121 respondentes do questionário (1ª Fase – Receptividade), em que 523 declararam máxima satisfação e 402 informaram que estão satisfeitos (FIGURA 35).

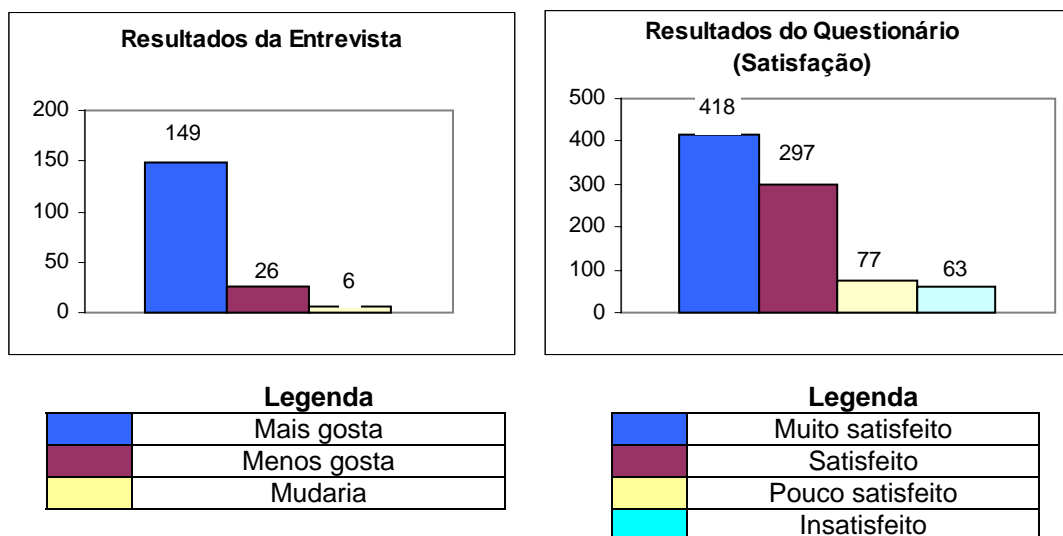
POSTURA DO FUNCIONÁRIO

FIGURA 36 – POSTURA DO FUNCIONÁRIO: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Quando entrevistado pessoalmente nas bibliotecas, o usuário citou a postura dos funcionários no atendimento.

Tanto os usuários entrevistados pessoalmente nas bibliotecas, quanto aqueles que se manifestaram por meio do questionário estão satisfeitos com a postura dos funcionários que atendem ao público. Dos 181 entrevistados, 149 aprovam a forma com essa prestação é encaminhada, enquanto dos 855 respondentes do questionário (2ª Fase – Empatia – Questão 5), 715 dizem que estão satisfeitos e/ou muito satisfeitos com a postura dos funcionários no atendimento (FIGURA 36).

As bibliotecas devem continuar investindo no item, uma vez que a excelência é a garantia de um serviço de qualidade.

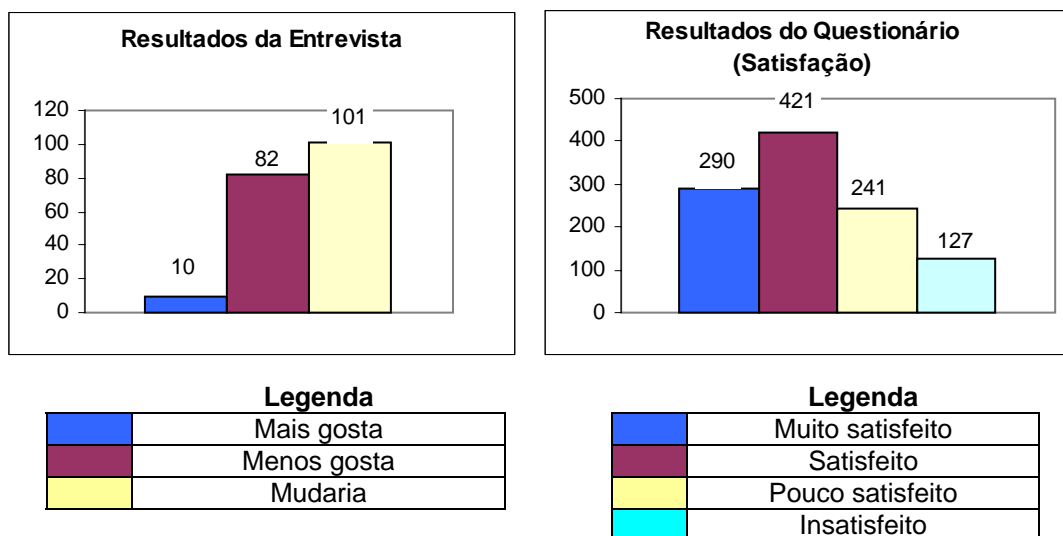
SERVIÇO DE CÓPIAS XEROX

FIGURA 37 – SERVIÇO DE CÓPIAS XEROX: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Embora polêmico, devido aos problemas de direitos autorais, o serviço de cópias xerox é um indicador de extrema importância para os usuários, como mencionado nos resultados do questionário.

Este serviço, que possibilita a reprodução de documentos nas bibliotecas, foi citado genericamente nas entrevistas e considerado insatisfatório por 82 dos usuários entrevistados, dentre os 193 que responderam às perguntas pessoalmente; desses, 101 manifestaram desejo de mudanças na prestação do serviço (FIGURA 37).

Analisando o serviço de xerox quanto à sua rapidez, a fatia dos insatisfeitos e poucos satisfeitos não pode ser desprezada nas estratégias para melhoria da prestação de serviços, uma vez que, em se tratando de qualidade, os *gaps* entre expectativa e satisfação devem, obrigatoriamente, ser reduzidos, se possível, eliminados, por meio de novas pesquisas para determinar claramente os principais obstáculos ainda existentes.

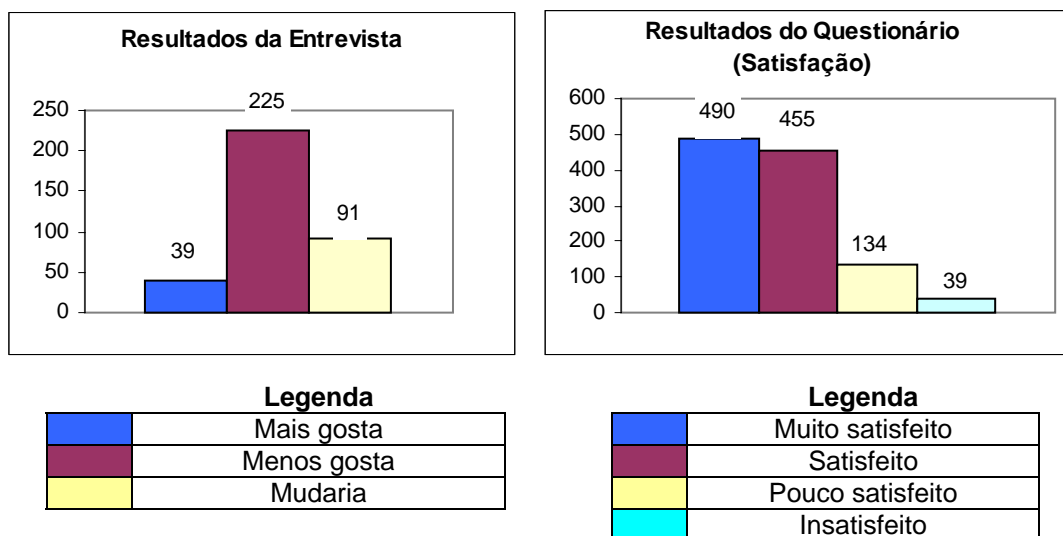
SISTEMA DE EMPRÉSTIMO

FIGURA 38 – SISTEMA DE EMPRÉSTIMO: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

Serviço de extrema importância para o usuário, o sistema de empréstimo não poderia deixar de aparecer na análise comparativa.

Os usuários entrevistados pessoalmente nas bibliotecas declararam insatisfação com o sistema de empréstimo oferecido pelas bibliotecas; dos 355 respondentes, 225 disseram que não gostam do sistema utilizado para o empréstimo. Quando perguntado a respeito da *rapidez* no serviço de empréstimo, dos 1118 usuários que responderam ao questionário (1ª Fase – Receptividade), 490 declararam grande satisfação com o item, enquanto 455 consideram satisfatório o serviço oferecido. Aqui, também, nota-se diferença de resultados em função do instrumento utilizado na coleta de dados, questionário X entrevista (FIGURA 38).

Considerando a relevância do quesito na prestação de serviços do SIBi/USP, a nova etapa do PAQ deverá contemplar o indicador de forma mais elaborada e explicitada.

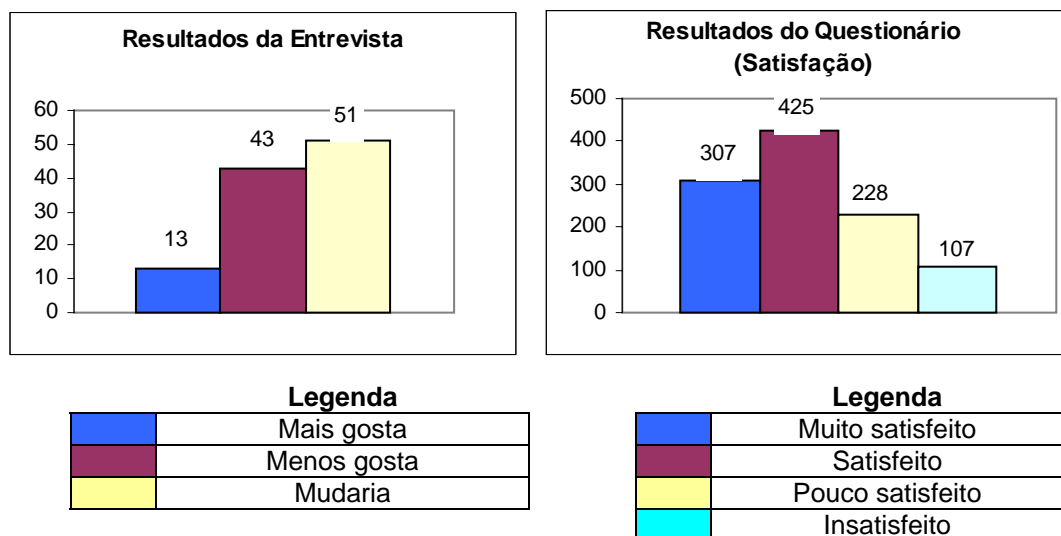
SISTEMA DE EMPRÉSTIMO-ENTRE-BIBLIOTECAS

FIGURA 39 – SISTEMA DE EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS: ENTREVISTA X QUESTIONÁRIO

O sistema de empréstimo-entre-bibliotecas também mereceu destaque na análise comparativa, uma vez que se trata de dar acesso ao documento a toda a comunidade USP e externa à USP, por meio da cooperação entre o SIBi/USP.

Os participantes das entrevistas promovidas nas bibliotecas declararam que não gostam da forma como o serviço de empréstimo-entre-bibliotecas (EEB) é oferecido. Dos 107 entrevistados que citaram o indicador, 43 disseram que não gostam do serviço e 51 afirmaram que mudariam o sistema (FIGURA 39). Os questionários (1ª Fase – Receptividade – Questão 3) também demonstraram insatisfação com o serviço oferecido, uma vez que dos 1067 respondentes, 335 declararam que estão pouco e/ou totalmente insatisfeitos. As bibliotecas necessitam investir com urgência em sistemas visando melhorar a qualidade de serviços que o usuário considera de extrema importância, como é o caso do EEB, que foi declarado como muito importante por 775 dos usuários que responderam ao questionário eletrônico.

Os indicadores: ambiente adequado aos estudos (silencioso), automação dos serviços, infra-estrutura e o sistema de busca (DEDALUS) também foram destacados de forma expressiva pelos usuários entrevistados. O DEDALUS está sendo analisado em projeto a parte, no próprio PAQ, porém os outros serviços deverão ser priorizados nas próximas etapas do Programa.

Considerada como técnica qualitativa de pesquisa, a entrevista realizada no PAQ provou ser um instrumento eficiente e eficaz na coleta de dados e, certamente, fará parte de outros momentos de avaliação, aproximando, ainda mais, a biblioteca do usuário.

5.3 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

As necessidades informacionais dos clientes e suas percepções em relação à prestação de serviços oferecida por bibliotecas e centros de documentação têm sido objeto de vários estudos na área da Ciência da Informação. Considera-se que o desconhecimento em relação a essas necessidades pode causar prejuízos para o desenvolvimento das atividades acadêmicas, comprometendo o ensino, pesquisa e a geração do novo conhecimento. Os modelos atuais de avaliação da qualidade estão focalizados nas expectativas dos clientes, já que, quanto mais se aproxima dessa expectativa, maior qualidade é atribuída aos produtos e serviços.

Foi dessa perspectiva que o embrião do PAQ foi semeado, em 2000, quando o SIBi/USP, visando a reestruturação de seus processos e melhoria de suas relações com a comunidade, levou a cabo um estudo visando conhecer a percepção do cliente em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas.

O estudo piloto contou com a participação de uma biblioteca de cada área do conhecimento, além da inclusão de uma biblioteca localizada em um dos campi do Interior, considerando-se o maior número de alunos inscritos na Unidade, nos cursos de graduação e pós-graduação. A amostra piloto foi composta por docentes, alunos de pós - graduação, alunos de graduação, funcionários e clientes externos, selecionados de acordo com critérios pré-definidos na metodologia do estudo. A avaliação permitiu identificar pontos fortes e fracos nos produtos e serviços oferecidos pelo sistema, possibilitando a definição de estratégias que culminaram com a melhoria da qualidade na prestação de serviços oferecidos pelas bibliotecas da USP, além da sugestão de um projeto que permitisse a implantação de um sistema contínuo de avaliação da prestação de serviços oferecida pelas bibliotecas do Sistema.

O projeto para a implantação do PAQ foi apresentado por Sampaio, 2001 em forma de monografia, produto do PROTAP, curso de especialização promovido pelo SIBi/USP e FEA/USP e oferecido aos bibliotecários do Sistema. A proposta visava oferecer um modelo que, uma vez implementado sistemicamente, permitiria ao SIBi/USP ouvir seus clientes em relação às suas expectativas e desejos. O motivo do estudo foi o reconhecimento da falta de um programa efetivo de avaliação da qualidade na prestação de serviços oferecida pelo Sistema, percebido pelo estudo anterior e levado a cabo por parte dos autores da proposta (SAMPAIO; REBELLO; BEZERRA; VILLELA; SANT'ANNA, 2001).

A partir da análise de experiências registradas na literatura e vivenciadas por colegas, foi proposto um modelo que permitisse avaliar qualitativamente e, de forma

contínua, essa prestação de serviços. O modelo sugerido baseou-se na experiência do projeto LibQual+, desenvolvido pela *Association of Research Libraries*, em colaboração com a Universidade do Texas, Estados Unidos da América, cujo objetivo principal é o de construir uma metodologia que permita avaliar a qualidade dos serviços oferecidos em bibliotecas universitárias. O LibQual+ fundamenta sua proposta no paradigma atual que norteia as ações das bibliotecas, em que o cliente desempenha um papel predominante na definição dos produtos e serviços a ele dirigidos. A percepção da qualidade dos serviços prestados resulta da comparação das expectativas dos usuários e da performance alcançada pelos serviços e é um valor que as bibliotecas devem considerar e se empenhar para alcançar. Nesse sentido, implementar processos de avaliação qualitativa de forma continuada é uma estratégia da qual nenhum serviço de informação pode se furtar na atualidade.

Uma vez aprovado pelo Conselho Supervisor do SIBi/USP, foi formada a equipe atual, responsável pela implementação do Programa e que possibilitou os resultados aqui apresentados.

O PAQ originou-se com o objetivo maior de:

- Implementar uma política de avaliação contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos usuários do SIBi/USP, a partir do desenvolvimento de medidas eficazes de avaliação que permitam adequar essa prestação de serviços às necessidades dos usuários.

Os objetivos específicos do PAQ foram assim definidos:

- ❑ Identificar, na literatura e através de *benchmarking*, os modelos de avaliação utilizados para avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e serviços de informação, nacionais e internacionais.
- ❑ Analisar esses modelos, considerando as especificidades do SIBi/USP.
- ❑ Desenvolver metodologia que permita a avaliação dos produtos e serviços oferecidos aos usuários.
- ❑ Detectar as reais necessidades da comunidade.

A comunidade interna e externa das Bibliotecas do SIBi/USP foi definida com parcela interessada das ações do PAQ.

A equipe identificou que os produtos resultantes da primeira etapa do PAQ seriam:

- ❑ Instrumento de pesquisa próprio.
- ❑ Escala de mensuração do Instrumento.
- ❑ Material de divulgação da pesquisa para uso da Biblioteca.
- ❑ Relatórios de avaliação para as bibliotecas.
- ❑ Relatório de avaliação do Grupo.

As metas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos foram:

- ❑ Desenvolver um instrumento de avaliação do DEDALUS, especificamente.
- ❑ Desenvolver uma metodologia para ser aplicada imediatamente.
- ❑ Implantar o piloto da avaliação até dezembro 2002.
- ❑ Publicar um resumo da avaliação, tão logo a primeira dimensão fosse avaliada.
- ❑ Implementar o processo de avaliação de forma continuada, após análise dos resultados.

O projeto apresentou o escopo a seguir, cujos resultados aparecem logo após a ação estabelecida.

5.3.1 Definição do grupo de trabalho

A equipe de trabalho foi definida em reunião com as diretoras das bibliotecas que se disponibilizaram para atuar no projeto ou indicaram o substituto legal.

Em abril de 2002, a equipe, por meio do DT/SIBi, convidou o Prof. Adherbal Caminada Netto, professor assistente do Departamento de Engenharia Mecânica e do Sub-programa de Engenharia da Qualidade do Programa de Educação Continuada em Engenharia, da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo da USP, para participar do trabalho, como especialista nesta área.

5.3.2 Adaptação do modelo LibQual+

Após contato com a coordenação do LibQual+, em que o projeto PAQ e a idéia de adaptação dos instrumentos em uso pelo LibQual+ foram apresentados, obteve-se parecer favorável por parte daquela coordenação.

5.3.3 Ponto de controle

A equipe de avaliadores do projeto foi composta pela sra. Adriana Cybele Ferrari, diretora do DT/SIBi, pelo Prof. Dr. Waldomiro Vergueiro, professor da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP), especialista em avaliação de qualidade em bibliotecas e pela sra. Márcia Saad, diretora da Divisão de Biblioteca e Documentação da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz da Universidade de São Paulo (ESALQ/USP), que tem vivenciado vários processos de avaliação, estando ainda esta biblioteca inscrita para certificação de qualidade. Os avaliadores deram o parecer favorável e o projeto pôde então ser executado.

5.3.4 *Workshop* com os gerentes do SIBi/USP

Estabelecido como o momento de validação da proposta, um *workshop* foi realizado no SIBi/USP, em 02/07/2002, com a presença dos diretores e representantes das bibliotecas das unidades da USP, representantes do PAQ e a Diretora do DT/SIBi, Adriana Cybele Ferrari. Na ocasião, o Prof. Adherbal Caminada Netto proferiu a palestra sobre “Qualidade em serviços”, que norteou a platéia sobre o assunto a ser tratado no projeto PAQ. Em seguida a coordenadora do PAQ, Maria

Imaculada Cardoso Sampaio fez a apresentação do projeto, dando ênfase à metodologia proposta.

Foram apresentados os questionários de coleta de dados, para conhecimento e sugestão dos participantes. Após o debate, decidiu-se que o Programa seria implementado a partir da segunda quinzena de agosto de 2002.

5.3.5 Refinamento do instrumento

Após a validação da proposta pelos gerentes das bibliotecas, o grupo partiu para a reelaboração da metodologia de trabalho do PAQ. Foram efetivados, então, o pré-teste e sua respectiva análise.

Alguns questionários foram reformulados e a pesquisa teve início imediato, levada a cabo nos meses de agosto a novembro de 2002.

5.3.6 Aplicação dos instrumentos de pesquisa

Os questionários estiveram disponíveis, via Internet na SIBiNet, em formulários eletrônicos. A equipe de informática do DT/SIBi cuidou para que os questionários fossem substituídos a cada 15 dias e apresentados em cor diferente, chamando a atenção para a diferença entre os instrumentos.

Simultaneamente, na primeira fase, foram realizadas entrevistas com usuários, conforme roteiro e formulário enviado às Bibliotecas.

5.3.7 Publicação dos resultados

Os resultados gerais dos questionários (desempenho do SIBi/USP como um todo) foram publicados e divulgados na SIBiNet em forma de tabelas e gráficos, imediatamente após a substituição do questionário eletrônico pela dimensão posterior. Dessa forma, os usuários e as bibliotecas puderam conhecer e acompanhar a pesquisa.

Os resultados das entrevistas foram tabulados pelas bibliotecas, conforme indicadores encaminhados pelo DT/SIBi/USP, cabendo ao PAQ realizar a análise dos resultados totais.

5.3.8 Divulgação do PAQ

O plano de divulgação do Programa contou com várias ações, sistêmicas e locais nas diversas bibliotecas. Como exemplos dessas ações tem-se: nota no holerite de todos os funcionários e docentes da USP, no mês de agosto; cartazes; *banner*; marcadores de páginas; entrevista da Coordenadora do Projeto ao Jornal da USP (MONTEIRO, 2002), além da divulgação direta feita também com camisetas, no momento da entrevista, levada a cabo na primeira semana que o PAQ foi implementado.

Além da divulgação interna, garantida pelas bibliotecas, o PAQ foi demonstrado na reunião do ISTEAC, em outubro de 2002 e também apresentado em dois trabalhos no XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) (SAMPAIO et al, 2002a, b).

Também foi apresentado na "III Semana de Qualidade da USP", que aconteceu na Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo (FOB/USP), de 27 a 29/11/2002; citado como "case" em palestra sobre qualidade em serviços de biblioteca em Portugal, pela bibliotecária Luiza Baptista Melo, referendado em artigo publicado na revista portuguesa "Páginas a&b".

Em dezembro de 2002, encerrando as atividades das bibliotecas do sistema, os resultados gerais do PAQ foram apresentados durante o Seminário Interno do SIBi/USP e atualmente, é tema de trabalho de conclusão de curso na ECA/USP.

5.3.9 Análise dos resultados

A equipe do PAQ efetuou análise dos 5700 questionários respondidos, optando-se por fazê-lo de forma geral, independentemente da categoria dos usuários e/ou Unidade/Instituição; as entrevistas, num total de 2555, foram analisadas a partir de indicadores e comparadas com doze questões apresentadas nos questionários. O resultado final destas análises forma este documento.

Para cada biblioteca foram encaminhados, em março de 2003, os relatórios individuais contendo os gráficos referentes aos seus desempenhos, elaborados a partir dos resultados dos questionários eletrônicos, respondidos pelos usuários.

Mesmo as bibliotecas avaliadas por apenas um usuário em algumas dimensões, ou seja, apenas com um questionário respondido, receberam os gráficos para análise.

5.3.10 Subsídios para o Planejamento Estratégico 2003

O grupo enviou a análise final para o DT/SIBi e os resultados do PAQ subsidiaram o planejamento estratégico do ano de 2003.

5.3.11 Avaliação e encerramento do projeto

O DT/SIBi, após consulta às bibliotecas, apresentou em junho de 2003, o resumo das principais ações adotadas pelas bibliotecas, tendo como base os resultados locais do PAQ (Apêndice ?)

Os resultados da avaliação foram disponibilizados em site especialmente desenvolvido para o PAQ e este relatório analisa e avalia o projeto.

5.3.12 Implantação do processo de avaliação de forma continuada

O Programa deverá ser implantado como um processo a ser incorporado por todas as Bibliotecas do SIBi/USP.

6 RECOMENDAÇÕES

Frente às etapas já concluídas e a análise realizada, o grupo do PAQ tem as seguintes recomendações a fazer:

6.1 QUANTO AO QUESTIONÁRIO

A análise do instrumento questionário permitiu levantar os seguintes pontos:

- ❑ O número de fases (5 fases) foi muito longo, demandando esforço das bibliotecas para que os usuários entendessem se tratar de momentos diferentes.
- ❑ O número de questionários respondidos foi diretamente influenciado pelo empenho da Biblioteca em abordar o usuário utilizando diferentes estratégias, nos vários momentos da pesquisa. Em futuras etapas, recomenda-se a elaboração de um plano de divulgação a ser sugerido para as bibliotecas.
- ❑ Ainda que as Bibliotecas tenham se empenhado em divulgar as pesquisas, demandou esforço das equipes bibliotecárias para que os usuários entendessem se tratar de momentos diferentes. Recomenda-se uma estratégia de conscientização maior nas próximas etapas do PAQ.
- ❑ Algumas questões, mesmo localizadas em fases diferentes, pareceram semelhantes aos usuários, dando-lhes a impressão de que já haviam respondido anteriormente.
- ❑ Outras questões foram formuladas de forma genérica (como por exemplo, “uso de equipamentos”). Diante do exposto, a equipe PAQ propôs um novo conjunto de questionários, conforme Apêndices R a V.
- ❑ O formato eletrônico foi aprovado, recomendando-se, ainda, a aplicação de questionários no formato impresso, também.

6.2 QUANTO À ENTREVISTA

A entrevista foi considerada pela maioria das equipes das bibliotecas como o melhor momento do PAQ, permitindo que fossem tomadas medidas de imediato para a adequação da qualidade na prestação de serviço. Embora o meio eletrônico venha ganhando força, a comunicação pessoal e presencial ainda aparece como a melhor forma de interação, garantindo resultados efetivos e eficientes.

Sendo assim, o grupo recomenda a entrevista como instrumento a ser utilizado nas próximas etapas da pesquisa. O formulário foi aprovado e mostrou-se uma ferramenta eficaz, especialmente pelo levantamento local das necessidades e opinião dos usuários, entretanto, sugere-se a aplicação de perguntas pontuais e específicas para cada biblioteca.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O PAQ apresentou-se como elemento de aproximação entre o usuário e as bibliotecas do sistema. O processo de avaliação ainda é visto como um momento delicado e constrangedor na relação prestador de serviço X usuário, implicando, muitas vezes, em situações embaraçosas para as partes envolvidas. Há que se criar a cultura em que a avaliação se torne um processo natural, sem a preocupação com o caráter punitivo que, outrora, era atribuído aos sistemas que avaliam pessoas e tarefas.

Mesmo que implique em expor-se, mostrando seus pontos frágeis e insatisfatórios, as bibliotecas necessitam implementar sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, seu foco para o serviço fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário.

Recomenda-se que outros sistemas de bibliotecas, a exemplo do SIBi/USP, voltem o foco de suas ações aos usuários, assegurando a harmonia entre o sistema e o usuário, em um perfeito exercício de cidadania.

Considerando-se as manifestações dos usuários, tanto nos formulários como nas entrevistas, o Grupo propõe que os itens a seguir sejam incluídos nas próximas etapas do PAQ. Alguns dos indicadores poderiam ser, imediatamente, trabalhados pelo sistema, visando aprimorar a qualidade na prestação de serviços do SIBi/USP.

INDICADORES RECOMENDADOS PARA INCLUSÃO NA NOVA ETAPA DO PAQ E/OU PARA SEREM TRABALHADOS IMEDIATAMENTE PELO SIBI

- 1 SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO (RETOMAR NA PRÓXIMA ETAPA DO PAQ)
- 2 FLEXIBILIDADE NO EMPRÉSTIMO ENTRE AS BIBLIOTECAS DA USP
- 3 RAPIDEZ NO SERVIÇO DE REPROGRAFIA (XEROX)
- 4 RAPIDEZ/AGILIDADE NA AQUISIÇÃO DE LIVROS, PERIÓDICOS E OUTRAS PUBLICAÇÕES
- 5 ACERVO ATUALIZADO
- 6 SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NA INFORMAÇÃO FORNECIDA
- 7 SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NOS TREINAMENTOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO
- 8 INFORMAÇÕES CONFIÁVEIS NO WEB SITE DA BIBLIOTECA
- 9 EQUIPAMENTOS (EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA, MÁQUINAS "XEROX")

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

COTTA-SCHONBERG, M. Management. In: LINE, M.; MACKENZIE, G.; SYURGES, P. (Ed.). **Librarianship and information work word wide**. London: Bowker-Saur, 2000. p. 223-255.

EVALUACIÓN Y CALIDAD EN BIBLIOTECAS, 2002, Argentina. **Simpósio eletrônico...** Argentina: Sociedad Argentina de Información, 2002. Disponível em: <<http://www.sai.com.ar/simpoele5.html>>. Acesso em: 17 jun. 2003.

GONÇALVES, A. P. **Focalizando en el cliente**. Disponível em: <<http://www.calidad.org/articles/jan98/1jan98.htm>>. Acesso em: 14 maio 2003.

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

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

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Service quality in academic libraries**. Norwood: Ablex, 1996.

KYRILLIDOU, M. ; HEATH, F. M. Measuring service quality. **Library Trends**, v. 49, n. 4, p. 541-799, Spring 2001.

LIMA, J. R.; FONTES, O.; TACLA, D. **Avaliação da qualidade de uma cadeia logística utilizando a metodologia TRANSQUAL**. São Paulo: UNICAMP, 1995.

MONTEIRO, C. Por um serviço de qualidade. **Jornal da USP**, São Paulo, ano 18, n. 611, 2 a 8 set. 2002. Disponível em:
<<http://www.usp.br/jorusp/arquivo/2002/jusp611/pag13.htm>>. Acesso em: 3 jun. 2003.

MORAES, M. N.; LACOMBE, A. **Medição de qualidade em serviços de distribuição: um estudo de caso**. Rio de Janeiro: Informal Informática, 2003. Disponível em:
<<http://www.informal.com.br/artigos/OLS05.htm>> Acesso em: 14 maio 2003.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, Chicago, v. 17, n. 4, p. 460-469, Nov. 1980.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAM, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p.12-40, Spring 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAM, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, New York, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.

SAMPAIO, M. I. C.; REBELLO, M. A. de F. R.; BEZERRA, M. A.; VILLELA, M. C. O.; SANT'ANNA, C. M. de. **Proposta de avaliação contínua da qualidade de produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP**. São Paulo: SIBi/USP, 2001.

SAMPAIO, M. I. C.; REBELLO, M. A. de F. R.; BEZERRA, M. A.; VILLELA, M. C. O.; SANT'ANNA, C. M. de. Avaliação contínua da qualidade de produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: SNBU, 2002.

SAMPAIO, M. I. C.; GRANDI, M. E. G. de; VILLELA, M. C. O.; BARSOTTI, R.; ROZENFELD, H. Percepção do cliente em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: SNBU, 2002.

SANTOS, J. A. S. S. **Avaliação da satisfação de usuários de serviços de informática terceirizados**. 2001. 144 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade São Marcos, São Paulo. 2001.

SÃO PAULO (Estado). Lei n. 10.294, de 20 de abril de 1999. Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado**, Brasília, Poder Executivo, v. 109, n. 74, 1999. Seção 1. Disponível em: < <http://www.imesc.sp.gov.br/Lei%2010.294.htm>>. Acesso em: 10 jun. 2003.

SCHEIER, B. From the coordinator. **LILRC HelthLine**, v. 14, n. 2, p. 1-4, mar./abr., 2001. Disponível em: <<http://www.lilrc.org/newsletter/hlspv14n2.pdf>> Acesso em: 08 ago. 2002.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.

APÊNDICE A – Bibliotecas listadas no questionário

Cebimar
Centro de Energia Nuclear na Agricultura
Conjunto das Químicas
Escola de Comunicações e Artes
Escola de Educação Física e Esporte
Escola de Enfermagem
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto
Escola de Engenharia de São Carlos
Escola Politécnica - Central
Escola Politécnica - Civil
Escola Politécnica - Elétrica
Escola Politécnica - Mecânica/Naval
Escola Politécnica - Metalurgia
Escola Politécnica - Produção
Escola Politécnica - Química
Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto
Faculdade de Direito
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto
Faculdade de Educação
Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas
Faculdade de Medicina
Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia
Faculdade de Odontologia
Faculdade de Odontologia de Bauru
Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto
Faculdade de Saúde Pública
Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos
Hospital Universitário
Instituto Astronômico e Geofísico
Instituto de Biociências
Instituto de Ciências Biomédicas
Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação de São Carlos
Instituto de Eletrotécnica e Energia
Instituto de Física
Instituto de Física de São Carlos
Instituto de Geociências
Instituto de Matemática e Estatística
Instituto de Oceanográfico
Instituto de Psicologia
Instituto de Química
Instituto de Química de São Carlos
Museu de Arqueologia e Etnologia
Museu de Zoologia
Museu Paulista
SIBi - Sistema Integrado de Bibliotecas

APÊNDICE B – Identificação das bibliotecas e dos usuários nos questionários

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DAS
BIBLIOTECAS DO SIBI/USP****Sua opinião é importante para nós!**

A Biblioteca de qual Unidade você quer avaliar?

Por Favor, identifique-se.

Comunidade USP

Unidade: _____

Categoria:

- Docente Aluno de Pós-Graduação Aluno de Especialização Aluno de Graduação
 Funcionário Outra categoria. Qual? _____

Externos à USP

Categoria: _____

- Docente Aluno de Pós-Graduação Aluno de Especialização Aluno de Graduação
 Profissional da Área Outra categoria. Qual? _____

APÊNDICE C – Questionário da dimensão “Receptividade” (1ª fase)

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Indicadores	Grau de importância				Grau de satisfação			
	4	3	2	1	4	3	2	1
Fornecimento de serviços no tempo prometido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez no serviço de empréstimo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilidade no empréstimo entre as bibliotecas da USP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez no serviço de reprografia (xerox)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fornecimento de cópias de documentos de outras bibliotecas (comutação) em tempo hábil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez/agilidade na aquisição de livros, periódicos e outras publicações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acervo atualizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eficiência na guarda de material e na organização do acervo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oferecimento de serviços <i>online</i> (via E-mail, Website)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horário de funcionamento adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muito obrigado!

APÊNDICE D – Questionário da dimensão “Empatia” (2ª fase)

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Indicadores	Grau de importância				Grau de satisfação			
	4	3	2	1	4	3	2	1
Atendimento atencioso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empenho em atender minhas necessidades de informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento personalizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidade do funcionário em se comunicar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postura do funcionário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muito obrigado!

APÊNDICE E – Questionário da dimensão “Confiabilidade” (3ª fase)

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Indicadores	Grau de importância				Grau de satisfação			
	4	3	2	1	4	3	2	1
Funcionários que inspiram confiança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segurança e confiabilidade na informação fornecida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informações confiáveis no website da biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ Fontes de informação = bases de dados, catálogos eletrônicos, portais de periódicos e outros recursos.

Muito obrigado!

APÊNDICE F – Questionário da dimensão “Garantia” (4ª fase)

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Indicadores	Grau de importância				Grau de satisfação			
	4	3	2	1	4	3	2	1
Funcionários qualificados para responder às minhas questões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionários acessíveis e corteses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de Informação ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Habilidade do funcionário com os equipamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ Fontes eletrônicas de Informação = Internet, bases de dados, bases de textos completos etc.

Muito obrigado!

APÊNDICE G – Questionário da dimensão “Tangibilidade” (5ª fase)

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Indicadores	Grau de importância				Grau de satisfação			
	4	3	2	1	4	3	2	1
Aparência física do ambiente ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipamentos ²	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material de comunicação ³	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ Condições gerais do prédio, limpeza, iluminação, acústica.

² Equipamentos de informática, máquina de xerox.

³ Cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos via e-mail.

APÊNDICE H – Formulário de entrevista



Programa de avaliação da qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP



FORMULÁRIO DE ENTREVISTA

IDENTIFICAÇÃO

Comunidade USP? **Sim** **Não**

Docente Aluno de Pós-Graduação Aluno de Especialização Aluno de Graduação
 Funcionário Profissional da Área Outra categoria? Qual?

1) O que você mais gosta na biblioteca?

2) O que você menos gosta na biblioteca?

3) Se você pudesse escolher uma coisa para mudar na biblioteca, o que você mudaria?

Entrevistador:

Data:

Unidade:

APÊNDICE I – Roteiro para aplicação da entrevista

1 Crie um ambiente cordial:

- Aborde o entrevistado, cumprimentando-o (“*Bom dia*”, “*boa tarde*” etc.)
- Explique sobre a Pesquisa:
“As bibliotecas da USP estão realizando um Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) de seus produtos e serviços. Parte desta avaliação é uma entrevista. Gostaríamos de saber sua opinião sobre esta Biblioteca, bastando, para isso, responder três perguntas”.
- Esclareça as possíveis dúvidas que o entrevistado possa ter.
- Esclareça que a identidade dele será mantida em sigilo.
- Deixe o entrevistado à vontade.
- Desempenhe papel de repórter, recebendo as opiniões com imparcialidade, sem demonstrar surpresa ou censura.
- Não emita a sua opinião. Se lhe for perguntado, sorria e responda que no momento, sua tarefa é registrar opiniões de outros e não dizer a sua.

2 Formule cada questão exatamente como está redigida, na mesma ordem. Não faça explicações sobre as perguntas e não deixe de formular nenhuma questão.

3 Registre as respostas exatamente como formulada pelo entrevistado (de forma completa e literal) . Tome cuidado para não sugerir respostas.

Observe as respostas genéricas “Não sei”. Diferentes abordagens podem ser adotadas:

“Talvez eu não tenha explicado muito bem. Vou perguntar novamente”.

“Bem, muitas pessoas nunca pensaram sobre isto antes, mas gostaria de saber sua opinião sobre isto, apenas o que você acha disto”.

“Bem, eu gostaria de conhecer sua opinião. Na verdade, muitas pessoas têm dúvidas quanto a esta pergunta”.

4 Releia cada resposta com o entrevistado, certificando-se de que era exatamente o que ele gostaria que ficasse registrado. Confira todas as suas anotações antes de encerrar a entrevista, evitando deixar abreviações.

5 Agradeça a participação e convide o entrevistado para participar da segunda parte da avaliação, por meio de questionário disponível na SIBINet, no endereço: <http://www.usp.br/sibi>.

6 Entregue o marcador de páginas.

APÊNDICE J – Distribuição dos questionários por biblioteca e por fases

Unidades/Bibliotecas Selecionadas	1ª fase	2ª fase	3ª fase	4ª fase	5ª fase	Total
Cebimar	10	12	0	8	0	30
Centro de Energia Nuclear na Agricultura	5	0	0	0	0	5
Conjunto das Químicas	6	1	0	1	3	11
Escola de Comunicação e Artes	14	37	20	14	8	93
Escola de Educação Física e Esporte	2	5	2	0	2	11
Escola de Enfermagem	6	3	2	1	0	12
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto	4	3	5	0	1	13
Escola de Engenharia de São Carlos	71	93	112	120	107	503
Escola Politécnica - Central	6	4	2	1	5	18
Escola Politécnica - Civil	12	3	1	1	0	17
Escola Politécnica - Elétrica	19	4	3	3	5	34
Escola Politécnica – Mecânica/Naval	14	30	21	7	0	72
Escola Politécnica - Metalurgia	6	4	1	1	0	12
Escola Politécnica - Minas	0	2	0	1	0	3
Escola Politécnica - Produção	30	0	33	1	1	65
Escola Politécnica - Química	6	1	4	3	0	14
Escola Sup. Agricultura Luiz de Queiroz	106	103	220	174	39	642
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	11	4	2	3	1	21
Fac. Ciências Farmacêuticas	0	1	2	1	0	4
Fac. Ciências Farmacêuticas de Rib. Preto	20	1	2	1	0	24
Faculdade de Direito	21	35	193	43	80	372
Fac. Economia, Administ. e Contabilidade	14	9	6	8	6	43
Fac. Econ. Administ. e Contab. Rib. Preto	6	0	2	2	1	11
Faculdade de Educação	6	25	9	24	7	71
Fac. Filosofia, Ciências e Letras Rib. Preto	16	2	4	1	0	23
Fac. Filosofia, Letras e Ciências Humanas	21	17	17	13	5	73
Faculdade de Medicina	33	20	13	33	156	255
Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto	17	6	8	1	5	37
Fac. Medicina Veterinária e Zootecnia	48	101	109	55	58	371
Faculdade de Odontologia	2	2	4	1	4	13
Faculdade de Odontologia de Bauru	80	18	70	33	52	253
Faculdade de Odontologia Ribeirão Preto	7	0	1	1	0	9
Faculdade de Saúde Pública	19	13	7	136	11	186

(continua)

APÊNDICE J – Distribuição dos Questionários por Biblioteca e por Fases

(conclusão)

Unidades/Bibliotecas Selecionadas	1ª fase	2ª fase	3ª fase	4ª fase	5ª fase	Total
Fac. Zootecnia e Engenharia de Alimentos	93	16	35	20	12	176
Hospital Universitário	9	19	40	11	4	83
Instituto Astronômico e Geofísico	24	18	42	37	48	169
Instituto de Biociências	7	3	5	5	3	23
Instituto de Ciências Biomédicas	8	6	4	1	3	22
Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação de São Carlos	54	84	78	68	101	385
Instituto de Eletrotécnica e Energia	11	0	1	0	0	12
Instituto de Estudos Brasileiros	0	0	1	0	0	1
Instituto de Física	2	4	32	25	24	87
Instituto de Física de São Carlos	68	55	148	133	98	502
Instituto de Geociências	8	3	0	0	0	11
Instituto de Matemática e Estatística	2	1	2	0	0	5
Instituto Oceanográfico	5	4	4	3	1	17
Instituto de Psicologia	32	76	67	29	32	236
Instituto de Química	2	3	0	0	4	9
Instituto de Química de São Carlos	160	6	101	78	48	393
Museu de Arqueologia e Etnologia	7	12	21	24	14	78
Museu de Arte Contemporânea	0	0	24	24	35	83
Museu de Zoologia	6	1	4	5	1	17
Museu Paulista	11	4	6	10	5	36
SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas	8	5	10	8	3	34
TOTAL	1155	879	1500	1173	993	5700

APÊNDICE K - Resultados do Questionário da dimensão "Receptividade" (1ª. fase)

Tabela 1A – Resultados por Grau de Importância

Grau de importância	Fornecimento de serviços no tempo prometido	Rapidez no serviço de empréstimo	Flexibilidade no EEB da USP	Rapidez no serviço de reprografia (xerox)	Fornecimento de cópias de doc de outras bibliotecas (comutação) em tempo hábil
Muito importante	883	812	775	649	697
Importante	238	290	283	371	315
Pouco Importante	17	25	39	72	54
Sem importância	2	5	6	16	18
Não responderam	15	23	52	47	71
Total	1155	1155	1155	1155	1155

Grau de importância	Rapidez/agilidade de na aquisição de livros, periódicos e outras publicações	Acervo atualizado	Eficiência na guarda de material e na organização do acervo	Oferecimento de serviços on-line (via E-mail, Website)	Horário de funcionamento adequado
Muito importante	852	980	863	752	857
Importante	222	130	233	301	243
Pouco Importante	36	21	32	61	28
Sem importância	3	3	4	15	7
Não responderam	42	21	23	26	20
Total	1155	1155	1155	1155	1155

APÊNDICE K - Resultados do Questionário da dimensão "Receptividade" (1ª. fase)

Tabela 1B – Resultados por grau de satisfação

Grau de satisfação	Fornecimento de serviços no tempo prometido	Rapidez no serviço de empréstimo	Flexibilidade no EEB da USP	Rapidez no serviço de reprografia (xerox)	Fornecimento de cópias de doc de outras bibliotecas (comutação) em tempo hábil
Muito satisfeito	460	490	307	290	257
Satisfeito	531	455	425	421	491
Pouco satisfeito	91	134	228	241	217
Insatisfeito	31	39	107	127	69
Não responderam	42	37	88	76	121
Total	1155	1155	1155	1155	1155

Grau de satisfação	Rapidez/agilidade na aquisição de livros, periódicos e outras publicações	Acervo atualizado	Eficiência na guarda de material e na organização do acervo	Oferecimento de serviços on-line (via E-mail, Website)	Horário de funcionamento adequado
Muito satisfeito	274	287	523	408	536
Satisfeito	450	477	402	427	364
Pouco satisfeito	261	262	138	185	150
Insatisfeito	108	92	58	88	81
Não responderam	62	37	34	47	24
Total	1155	1155	1155	1155	1155

APÊNDICE L - Resultados do questionário da dimensão “Empatia” (2ª fase)

Tabela 2A – Resultados por grau de importância

Grau de importância	Atendimento atencioso	Empenho em atender às necessidades de informação	Atendimento personalizado	Facilidade do funcionário em se comunicar	Postura do funcionário
Muito importante	671	696	384	578	595
Importante	187	152	354	256	222
Pouco importante	8	16	110	30	36
Sem importância	4	3	16	3	11
Não responderam	9	12	15	12	15
Total	879	879	879	879	879

Tabela 2B – Resultados por grau de satisfação

Grau de satisfação	Atendimento atencioso	Empenho em atender às necessidades de informação	Atendimento personalizado	Facilidade do funcionário em se comunicar	Postura do funcionário
Muito satisfeito	469	433	351	424	418
Satisfeito	269	295	318	299	297
Pouco satisfeito	67	84	129	90	77
Insatisfeito	53	47	58	45	63
Não responderam	21	20	23	21	24
Total	879	879	879	879	879

APÊNDICE M - Resultados do questionário da dimensão “Confiabilidade” (3ª fase)

Tabela 3A – Resultados por grau de importância

Grau de importância	Funcionários que inspiram confiança	Segurança e confiabilidade na informação fornecida	Segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação	Orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação	Informações confiáveis no website da biblioteca
Muito importante	1030	1244	936	1112	1135
Importante	410	220	459	325	271
Pouco importante	40	15	58	33	43
Sem importância	9	9	20	11	25
Não responderam	11	12	27	19	26
Total	1500	1500	1500	1500	1500

Tabela 3B – Resultados por grau de satisfação

Grau de satisfação	Funcionários que inspiram confiança	Segurança e confiabilidade na informação fornecida	Segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação	Orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação	Informações confiáveis no website da biblioteca
Muito satisfeito	805	817	583	659	662
Satisfeito	567	560	660	646	566
Pouco satisfeito	77	75	166	128	178
Insatisfeito	31	22	32	29	40
Não responderam	20	26	59	38	54
Total	1500	1500	1500	1500	1500

APÊNDICE N - Resultados do questionário da dimensão "Garantia" (4ª fase)

Tabela 4A – Resultados por grau de importância

Grau de importância	Funcionários qualificados para responder às minhas questões	Funcionários acessíveis e corteses	Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação	Habilidade do funcionário com os equipamentos
Muito importante	943	913	863	824
Importante	206	228	252	286
Pouco Importante	10	17	37	35
Sem importância	3	4	7	7
Não responderam	11	11	14	21
Total	1173	1173	1173	1173

Tabela 4B – Resultados por grau de satisfação

Grau de satisfação	Funcionários qualificados para responder às minhas questões	Funcionários acessíveis e corteses	Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação	Habilidade do funcionário com os equipamentos
Muito satisfeito	604	619	556	568
Satisfeito	430	397	441	453
Pouco satisfeito	87	87	113	87
Insatisfeito	21	42	27	29
Não responderam	31	28	36	36
Total	1173	1173	1173	1173

APÊNDICE O - Resultados do questionário da dimensão “Tangibilidade” (5ª fase)

Tabela 5A – Resultados por grau de importância

Grau de importância	Aparência física do ambiente	Equipamento	Material de comunicação
Muito importante	608	787	657
Importante	333	177	254
Pouco importante	41	16	71
Sem importância	8	2	1
Não responderam	3	11	10
Total	993	993	993

Tabela 5B – Resultados por grau de satisfação

Grau de importância	Aparência física do ambiente	Equipamento	Material de comunicação
Muito satisfeito	514	329	315
Satisfeito	354	369	447
Pouco satisfeito	87	202	186
Insatisfeito	26	78	29
Não responderam	12	15	16
Total	993	993	993

APÊNDICE P – Distribuição das entrevistas por biblioteca

Bibliotecas	Número de entrevistas
CQ	86
ECA	78
EESC	55
EP	289
ESALQ	209
FD	381
FE	50
FFLCH	131
FMVZ	69
FM	130
FOB	48
FSP	181
HU	27
IAG	39
IB	52
IEE	12
IF	116
IFSC	94
IO	58
IP	157
IQSC	133
MAC	29
MAE	38
MZ	19
Total	2481

Obs. O total de entrevistas por bibliotecas difere do total de entrevistas por categoria de usuários, uma vez que em alguns casos foram assinaladas mais de uma categoria por usuário.

APÊNDICE Q – Indicadores para a análise das entrevistas do PAQ

Unidade:	
Categoria	Total de Entrevistados
Docente USP	
Docente não USP	
Aluno de Pós Graduação USP	
Aluno de Pós Graduação não USP	
Aluno de Graduação USP	
Aluno de Graduação não USP	
Funcionário USP	
Profissional	
Especialização	
Outra categoria	

Indicadores	1 Mais gosta	2 Menos gosta	3 Mudaria
Acervo (atualização)			
Acervo (diversificação)			
Acessibilidade da equipe			
Ambiente adequado ao estudo (silencioso)			
Ambiente de modo geral			
Aquisição de materiais			
Atendimento ao usuário			
Automação dos serviços			
Auxílio individualizado			
Capacitação do usuário no uso dos recursos da biblioteca			
Catálogo na fonte			
Catálogo manual			
Computadores para acesso às bases de dados			
Computadores para uso pessoal do cliente			
Comunicação visual (sinalização)			
Disposição dos móveis e estantes			
Diversificação do acervo			
Divulgação dos serviços			

continua

APÊNDICE Q – Indicadores para a análise das entrevistas do PAQ

continuação

Espaço físico da biblioteca			
Horário de férias			
Horário regular			
Infraestrutura			
Impressoras para uso pessoal do cliente			
Livre acesso às estantes			
Manutenção e preservação do acervo			
Mobiliário adequado			
Número de funcionários			
Organização da biblioteca			
Postura dos funcionários			
Regulamento de empréstimo			
Reserva de material para professores			
Salas de estudo em grupo			
Salas de estudo individual			
Serviço de cópias xerox			
Serviços oferecidos pela biblioteca			
Sistema de busca (DEDALUS)			
Sistema de empréstimo			
Sistema de Empréstimo entre Bibliotecas			
Sistema de guarda volumes			
Materiais especiais (vídeos, cd-roms, etc.)			
Divulgação dos serviços			
Reserva de material por telefone ou meio eletrônico			

APÊNDICE R – Questionário reformulado da dimensão “Receptividade”

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação							
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito				
4	3	2	1	4	3	2	1				
Indicadores				Grau de importância				Grau de satisfação			
				4	3	2	1	4	3	2	1
Rapidez no serviço de empréstimo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilidade no empréstimo entre as bibliotecas da USP				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez no serviço de reprografia (xerox)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez no fornecimento de cópias de documentos de outras bibliotecas (comutação)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez na aquisição de livros/periódicos e outras publicações				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acervo atualizado de livros				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acervo atualizado de periódicos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eficiência na guarda de material e na organização do acervo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horário de funcionamento				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muito obrigado!

APÊNDICE S – Questionário reformulado da dimensão “Empatia”

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação							
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito				
4	3	2	1	4	3	2	1				
Indicadores				Grau de importância				Grau de satisfação			
				4	3	2	1	4	3	2	1
Atendimento atencioso				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empenho em atender minhas necessidades de informação				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento personalizado				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muito obrigado!

APÊNDICE T – Questionário reformulado da dimensão “Confiabilidade”

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação							
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito				
4	3	2	1	4	3	2	1				
Indicadores				Grau de importância				Grau de satisfação			
				4	3	2	1	4	3	2	1
Treinamentos para acesso à informação (base de dados, catálogos eletrônicos, portais de periódicos e outros recursos)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientação confiável para a escolha das fontes de informação (base de dados, catálogos eletrônicos portais de periódicos e outros recursos)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Website da biblioteca				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muito obrigado!

APÊNDICE U – Questionário reformulado da dimensão “Garantia”

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Indicadores	Grau de importância				Grau de satisfação			
	4	3	2	1	4	3	2	1
Funcionários qualificados para responder às minhas questões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Habilidade do funcionário com os equipamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muito obrigado!

APÊNDICE V – Questionário reformulado da dimensão “Tangibilidade”

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação						
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito			
4	3	2	1	4	3	2	1			
Indicadores			Grau de importância				Grau de satisfação			
			4	3	2	1	4	3	2	1
Aparência física do ambiente (condições gerais do prédio, limpeza, iluminação, acústica)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipamentos (equipamentos de informática, máquina xerox)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material de comunicação (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos via e-mail)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>