



**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS:
A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS E
INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO/MG**

*EVALUATION OF QUALITY OF SERVICES:
THE PERCEPTION OF OFFICIALS LIBRARY AND INFORMATION SYSTEM OF THE
FEDERAL UNIVERSITY OF OURO PRETO / MG*

*Luciana Matias Felício Soares¹
Caissa Veloso e Sousa²*

Resumo: A presente pesquisa teve como tema a qualidade dos serviços prestados no âmbito do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto/MG (SISBIN). O objetivo principal foi descrever como se configuram as percepções dos funcionários sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais. Para tanto, adaptou-se a escala Servqual, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml, e Berry (2006), para aplicação a partir de entrevistas semiestruturadas, de abordagem qualitativa. Entre os resultados encontrados foi possível identificar que os funcionários entendem que o serviço prestado é, de maneira geral, de qualidade, apesar de indicarem pontos de melhoria. Entre os aspectos passíveis de melhoria encontram-se: possível desmotivação dos funcionários para realização das tarefas, mobiliários inadequados, desvio de função, número de exemplares insuficiente de alguns títulos e, em alguns casos, falta de interesse em auxiliar o usuário.

Palavras-chave: Qualidade de serviços. Bibliotecas universitárias. Marketing de serviços. Servqual. Marketing de serviços.

Abstract: *This research aimed at the quality of the services provided within the library and the information system of the 'Universidade Federal de Ouro PretoMG (SISBIN). The main objective was to describe how to configure employees' perceptions related to the the quality of the services provided in the libraries sector. In order to reach the goal, the Servqual scale developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (2006) has been adapted to be applied in semi-structured interviews with a qualitative approach. Among the findings, it was possible to identify that the employees understand that the service provided, in general has quality, although there is an indication of points to be improved. Concerning the aspects which can be improved, it was pointed out the possible lack of motivation of the employees to performance the tasks, inappropriate equipment, diversion of function, insufficient number of copies of some titles and, in some cases, the lack of interest in helping the user.*

Keywords: *Quality of services. College libraries. Marketing services. Servqual. Marketing services.*

¹ Faculdade Novos Horizontes. Bacharel em Biblioteconomia e Mestranda em Administração de Empresas pela Faculdade Novos Horizontes. Brasil. E-mail: luciana.soares@mestrado.unihorizontes.br

² Faculdade Novos Horizontes. Economista, Mestre e Doutora em Administração de Empresas. Professora e Pesquisadora da Faculdade Novos Horizonte. Brasil. E-mail: caissaveloso@yahoo.com.br

Recebido em: 14/06/2013 – **Aceito em:** 27/10/2013.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a estrutura social, política e econômica tem presenciado mudanças que demandam dos órgãos governamentais e empresas privadas melhorias contínuas em seus processos para acompanhar a necessidade de novos produtos e serviços. Especificamente no Brasil, a mudança na administração pública surgida a partir da década de 1990, com a reforma do Estado, fez com que esse passasse a adotar uma postura gerencial com base nos moldes da administração privada, voltando à administração pública para o cidadão/cliente e buscando atender a demanda por serviços de qualidade.

Neste contexto, entender como se configura uma prestação de serviço de qualidade é importante em setores diversos, como no caso das bibliotecas universitárias, objeto de análise deste trabalho. Argumenta-se que as informações coletadas servem de *feedback* e podem influenciar a tomada de decisão dos gestores sobre a adequação do serviço, possibilitando, ainda, identificar pontos de melhoria.

Na literatura identificam-se estudos em bibliotecas universitárias que investigam a qualidade dos serviços prestados tendo como foco o cliente, como os trabalhos de Brito e Vergueiro (2010); Nascimento, Trompieri Filho e Barros (2005); Sampaio *et al.* (2010), todavia outras vertentes importantes envolvidas no processo da prestação de serviços ainda carecem de maior aprofundamento nos estudos, como por exemplo, a investigação sobre o ponto de vista dos funcionários das bibliotecas, que lidam no dia a dia com os alunos/clientes. Sendo assim, esta pesquisa é relevante por compreender um dos âmbitos sobre qualidade de serviços que ainda precisa ser contemplado, como a percepção dos funcionários, uma vez que são eles que atuam no chamado “encontro de serviço”, ou seja, são responsáveis pelo contato pessoal direto com o usuário (GRÖNROOS, 2003).

Tendo como argumento principal o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, especificamente na área de Ciência da Informação, tem-se alguns trabalhos já publicados que analisam as variáveis envolvidas na prestação deste tipo de serviço, como os estudos de Beluzzo e Macedo (1993), Rocha e Gomes (1993), Vergueiro (1995), além de pesquisas que apontam indicadores de qualidade como os trabalhos de Rozados (2005), Vergueiro e Belluzzo (1997), Rebello (2004).

Segundo Valls e Vergueiro (2006), estas pesquisas compreendem tanto estudos teóricos quanto relatos de experiências sobre a qualidade dos serviços em bibliotecas. Neste contexto, as interações entre os conceitos de qualidade de serviços e Marketing de serviço, no âmbito dos serviços em bibliotecas, configuraram-se como escopo da pesquisa desenvolvida. Por conseguinte, a questão central que norteou este trabalho foi: “como se configura, na percepção dos funcionários, uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais do Sistema de Bibliotecas e Informação (SISBIN)?”

Para responder a esta pergunta adaptou-se as cinco dimensões da escala Servqual (segurança, empatia, confiabilidade, responsividade e tangibilidade) desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml, e Berry (1985; 1998) para ser aplicação do questionário aos funcionários por meio de entrevista.

A pesquisa tem como objetivo geral descrever como se configura a percepção dos funcionários das bibliotecas setoriais (SISBIN) da Universidade Federal de Ouro Preto sobre o que é uma prestação de serviços bibliotecários de qualidade. De forma mais específica, pretendeu-se: a) identificar o que funcionários das bibliotecas setoriais (SISBIN) entendem por uma prestação de serviços de qualidade; b) analisar a percepção dos funcionários do SISBIN, acerca da prestação de serviços na unidade em que trabalham; c) identificar pontos de reflexão sobre a prestação de serviços nas bibliotecas setoriais, que permitam uma melhoria na qualidade de prestação desses.

2 DESENVOLVIMENTO TEÓRICO

2.1 Marketing de serviços

Segundo Zeithaml e Bitner (2003), o conceito de Marketing de Serviço surgiu para atender a demanda por estudos e pesquisas sobre serviços, ocasionado pelo crescimento da indústria neste setor. Até a década de 1970 o Marketing de Serviços não era considerado um campo de estudo acadêmico. A primeira atividade relacionada à sua inserção nas pesquisas acadêmicas e organizacionais ocorreu em 1982, com a realização de uma Conferência Internacional, nos Estados Unidos, destinada a promover exclusivamente o tema (HOFFMAN; BATESON, 2006).

Além disso, com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, o alcance das organizações aumentou e os serviços passaram a

influenciar a economia em vários países do mundo com participação significativa no Produto Interno Bruto (PIB). Tal fato se explica, em parte, pelo rápido desenvolvimento relativo a estas novas tecnologias, que permitem o compartilhamento de informação sem contato físico direto, essencial para o desenvolvimento do setor de serviços (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011). Ainda, na atualidade, muitos dos produtos são ofertados com serviços associados, mesmo que os consumidores não percebam, o que garante um intenso crescimento do setor na última década (HOFFMAN, BATESON, 2006).

No Brasil, os indicadores do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, do segundo trimestre 2012, apontam que a participação no PIB do setor de serviços cresceu 1,5% em relação ao mesmo período em 2011. No acumulado em quatro trimestres em relação aos quatro trimestres imediatamente anteriores, o setor de serviços teve crescimento de 1,6%, enquanto o setor agropecuário alcançou 1,5% de crescimento e o setor da indústria teve queda de -0,4% (IBGE, 2012).

Percebe-se na literatura que o conceito de Marketing de Serviço está relacionado com a definição de serviços, e este consiste em “ações, processos e atuações” (ZEITHAML; BITNER, 2003, p. 28). Lovelock e Wirtz (2006, p.8) apresentam a seguinte aceção:

Um serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar vinculado a um produto físico, o desempenho é transitório, frequentemente de natureza intangível e não resulta normalmente em propriedade de qualquer dos fatores de produção.

É possível identificar as seguintes características dos serviços que dificultam sua avaliação: intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade. Estas características são detalhadas como (HOFFMAN; BATESON, 2006; LOVELOCK; WIRTZ, 2006; ZEITHAML; BITNER, 2003):

- a) Intangibilidade: consiste na falta de elementos físicos para sua avaliação, pois como os serviços envolvem processos e ações, os clientes não visualizam, sentem ou podem tocá-los como os bens. Isto traz consequências como a impossibilidade de armazenamento dificultando o planejamento para alocar serviços em períodos de demanda mais alta, o que pode ocasionar espera e demora na entrega.

- b) Inseparabilidade: consiste na produção e consumo simultâneo do serviço e que envolve características como o envolvimento do cliente na produção do serviço no qual este pode estar presente fisicamente em todo o processo, ou presente no início e fim do processo, ou somente com sua presença mental como na prestação de cursos à distância; envolvimento físico do prestador de serviço com o próprio serviço que permite as avaliações físicas como utilização da linguagem, postura, comunicação interpessoal e questões que envolvem a satisfação do funcionário que interfere no atendimento ao cliente; e participação de outros clientes que interfere na experiência do outro, ou seja, experiência compartilhada. Sendo assim, geralmente, primeiramente o serviço é vendido e depois é produzido e consumido ao mesmo tempo.
- c) Heterogeneidade: consiste na falta de padronização, consistência e controle dos serviços, pois os serviços acontecem em tempo real e podem variar de um funcionário para o outro, sendo assim, se ocorrer alguma falha há dificuldade em corrigi-la em tempo hábil. Cada funcionário interage de forma diferente com o cliente e esta variação pode ocorrer até com clientes diferentes ou a cada dia dependendo do humor do funcionário.
- d) Perecibilidade: consiste na impossibilidade de armazenamento e guarda dos serviços, dificultando o planejamento referente à demanda e oferta de serviços o que pode ocasionar insatisfação do cliente caso a demanda seja maior do que a oferta disponível devido à morosidade da prestação do serviço; ou pode ocorrer o inverso, a demanda ser menor do que a oferta e ocasionar o aumento de custo (HOFFMAN; BATESON, 2006; LOVELOCK; WIRTZ, 2006; ZEITHAML; BITNER, 2003).

Além disso, Hoffman e Bateson (2006) afirmam que a distinção entre bens e serviços não é clara, pois alguns serviços podem apresentar características intangíveis e tangíveis e vice-versa. Por exemplo, um restaurante, que é um serviço, tem como bem o cardápio.

Lovelock e Wirtz (2006) distinguem o Marketing de Serviço do Marketing por meio do serviço. Neste último, uma empresa pode utilizar elementos de serviço aos seus bens, porém o produto principal é um bem tangível, já no Marketing de Serviço o produto principal é o serviço que intangível, ou seja, sem propriedade física.

Ainda segundo Lovelock e Wirtz (2006), os clientes encontram dificuldades para avaliar os serviços, pois estes apresentam “propriedades de experiência” que só podem ser identificados após a compra ou durante o consumo do serviço. A propriedade de experiência envolve aspectos como gosto, tratamento pessoal, facilidade de manipulação, etc. Outra dificuldade dos clientes consiste em avaliar a “propriedade de credibilidade”, pois muitos serviços são especializados e exigem conhecimento profundo para avaliação como, por exemplo, serviço odontológico, manutenção de automóvel, etc.

2.2 Qualidade de serviços

A qualidade é um tema que faz parte da agenda de pesquisas da administração desde as décadas de 1980 e 1990, e, com o surgimento da preocupação com a qualidade dos serviços, as pesquisas passam a ter como foco à satisfação do cliente (LOVELOCK; WIRTZ, 2006). O termo qualidade, apesar de muito estudado, é um assunto polêmico, pois apresenta significados diferentes. Segundo Garvin (1988) apud Lovelock e Wirtz (2006, p. 346) qualidade pode ser entendida nas seguintes perspectivas:

1. Qualidade como “excelência inata”: a qualidade é reconhecida por meio da experiência adquirida pela repetição.
2. Qualidade ligada a um produto: a qualidade é precisa e mensurável, objetiva.
3. Abordagem com base no usuário: percepção do usuário, a qualidade está ligada a satisfação, enfoque subjetivo.
4. Qualidade “voltada para a manufatura”: baseada na oferta e nos pressupostos da engenharia e manufatura
5. Qualidade baseada no valor: tem como foco valor e preço.

Spiller *et al.* (2004) sugerem que a qualidade pode ser analisada a partir de três perspectivas: qualidade técnica, qualidade de relacionamento e qualidade intelectual. A primeira é de caráter mensurável, a qualidade de relacionamento é impactada pela competência emocional, tanto dos funcionários da organização como do cliente, e a terceira – qualidade intelectual – envolve questões e crenças referentes a ética e valores.

Nesse sentido, cabe ressaltar que a percepção da qualidade afetará a satisfação do consumidor, que é definida por Oliver (1997, p. 13) como “a resposta ao contentamento do consumidor”. Segundo o autor, a âncora formada a partir da concepção de qualidade proporciona o julgamento acerca de características do produto ou serviço, que tenham proporcionado “um nível prazeroso de contentamento relacionado ao consumo, incluindo níveis menores ou maiores de contentamento”.

Percebe-se que distintas perspectivas abordam a qualidade sobre pontos de vista diferentes e, como o Lovelock e Wirtz (2006) apontam, as empresas podem utilizar estas preceptivas em conjunto aproveitando seus benefícios e cobrindo as falhas que cada uma apresenta.

Zeithaml e Bitner (2003) afirmam que os clientes percebem a qualidade do serviço com base nos aspectos do processo do serviço, ou seja, no resultado técnico e no modo como o resultado foi entregue. No resultado técnico o cliente avalia a pontualidade, presteza, cortesia, entre outros aspectos. Já a entrega do serviço envolve aspectos como as percepções de como os funcionários interagem com os clientes. Corroborando essa ideia, Grönroos (2003) afirma haver dois tipos de qualidade de serviços, o primeiro a qualidade técnica que é o resultado que o cliente recebe e o segundo a qualidade funcional, que consiste na forma como o serviço é prestado.

Na área de Ciência da Informação, vários trabalhos foram publicados sobre a qualidade de serviços, como os estudos de Beluzzo e Macedo (1993) e Rocha e Gomes (1993), além de pesquisas que apontam indicadores de qualidade como os trabalhos de Rebello (2004) e Rozados (2005). Estas pesquisas compreendem tanto estudos teóricos quanto relatos de experiências sobre a qualidade dos serviços em bibliotecas (VALLS; VERGUEIRO, 2006).

Beluzzo e Macedo (1993) desenvolveram um trabalho teórico sobre a gestão da qualidade que engloba três abordagens na administração: os estudos da escola americana, japonesa e europeia. No artigo, os autores identificaram os passos necessários para implementar a qualidade total com destaque para a filosofia de W. Edwards Deming que prioriza 14 itens para alcançar um serviço de qualidade, para tal os autores adaptaram a metodologia para os serviços de informação. Rocha e Gomes (1993) também desenvolveram um trabalho teórico sobre a gestão da qualidade, que contempla a relação entre a política de qualidade e a cultura organizacional e destaca

a importância da implementação de um programa de qualidade em serviços de informação.

Segundo Grönroos (2003), a percepção da qualidade do serviço tem sido extensamente estudada desde as duas últimas décadas do século XX. Para o autor, a maioria desses estudos se concentra na ideia de desconformação, ou seja, uma comparação entre as expectativas e as experiências relativas a uma série de atributos de qualidade.

Cabe ressaltar, se considerada esta perspectiva, que a qualidade do serviço envolve a comparação de expectativas com a performance, e, portanto, ela é uma medida de quão bem um nível de serviço atende, de forma consistente, as expectativas do consumidor com (LEWIS; BOOMS, 1983; SILVA, 2009; TROCCOLI; GUERRA, 2012; VIEIRA; TROCCOLI; SILVA, 2012)

Na seção seguinte apresenta-se o modelo de qualidade e serviços desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988)

2.3 Modelo de Qualidade de Serviços

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988) desenvolveram um modelo de qualidade de serviços com base em lacunas ou *gaps*, o que consiste na desconexão entre a expectativa do cliente e sua percepção do serviço prestado. Os autores identificaram cinco lacunas que interferem na qualidade de serviços:

- ✓ Lacuna 1: lacuna entre a percepção da empresa e a expectativa do consumidor
- ✓ Lacuna 2: lacuna entre a percepção da empresa e o conjunto de especificação da qualidade do serviço
- ✓ Lacuna 3 : lacuna entre o conjunto de especificação da qualidade dos serviços e a prestação de serviços
- ✓ Lacuna 4: lacuna entre prestação de serviços e a comunicação externa
- ✓ Lacuna 5: lacuna entre os serviços esperados e os serviços percebidos

As lacunas 1, 2, 3 e 4 envolvem o prestador de serviço (empresa), já a lacuna 5 envolve o consumidor e sua percepção, conforme demonstrado na figura 1.

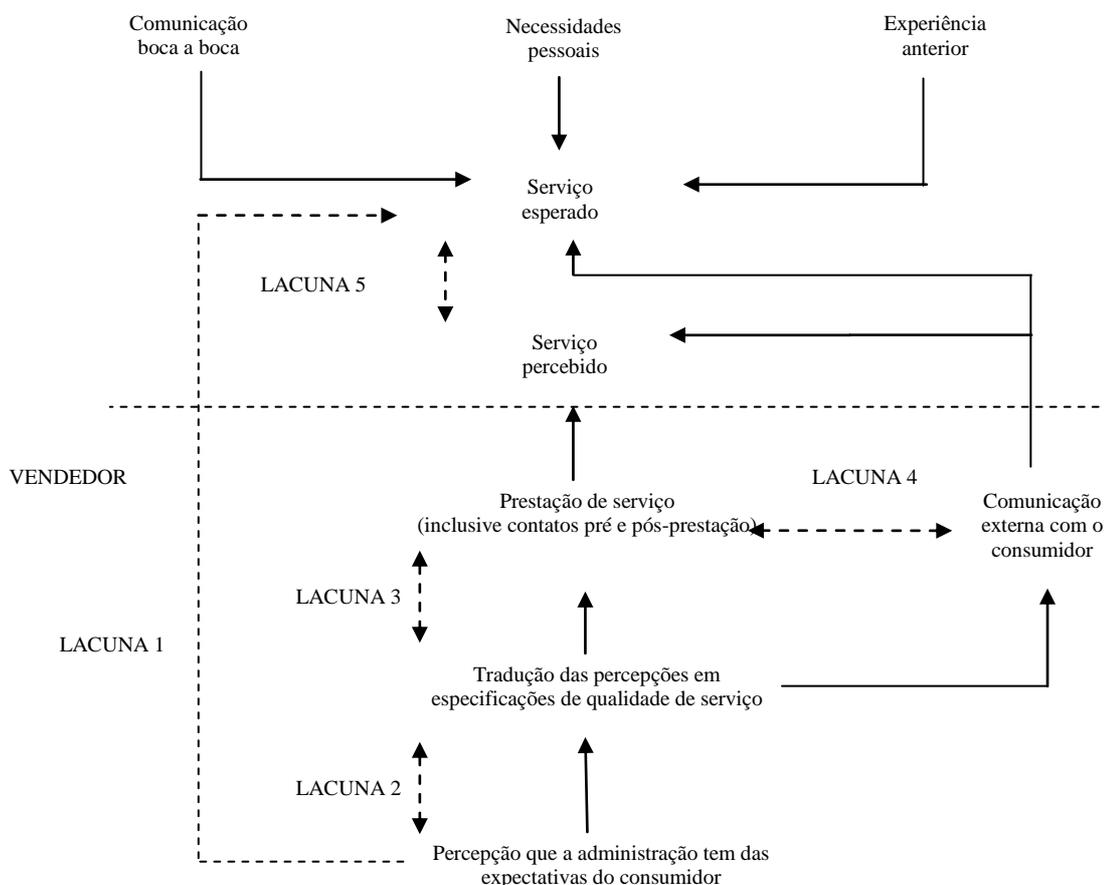


FIGURA 1 - Modelo de qualidade de serviços

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry, 2006, p.100

A lacuna 1 compreende a lacuna da empresa e consiste na diferença da compreensão da empresa sobre as expectativas do cliente *versus* a própria expectativa do cliente. A falta de clareza sobre as expectativas dos clientes pode levar a falhas nos serviços e consequentemente a uma percepção de que os mesmos são de má qualidade, ou seja, uma avaliação negativa dos serviços. Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) apontam que os gerentes que possuem esta autoridade para ajustar os serviços devem tomar decisões com base nas expectativas dos clientes. Nesta pesquisa os funcionários desempenham papel importante, pois eles podem fornecer *feedback* e identificar falhas na prestação do serviço, uma vez que estão em contato direto com os usuários, permitindo perceber a reação e aceitação dos serviços. Sendo assim, com as informações que recebem dos usuários, os funcionários das bibliotecas podem ajudar a alterar as políticas dos serviços prestados pelo SISBIN.

Já a lacuna 2 da empresa aborda sobre o projeto e os padrões de serviço que não traduzem as expectativas dos clientes, ou seja, consiste na diferença entre a compreensão da expectativa do cliente e a definição de projetos e padrões de serviços. Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) apontam os seguintes fatores que geram o aumento da lacuna 2: primeiro projeto de serviço deficiente, segundo ausência de padrões definidos pelo cliente e terceiro evidência física e cenário de serviços inadequados.

A lacuna 3 da empresa compreende a lacuna sobre o desempenho do serviço que consiste na diferença entre os padrões e projetos definidos pelos clientes *versus* a execução dos serviços. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) alguns fatores interferem nesta lacuna como: primeiro, as deficiências nas políticas de recursos humanos; segundo, o fracasso ao equilibrar oferta e demanda; terceiro, os clientes não desempenham os seus papéis; e quarto, os problemas com os intermediários nos serviços.

A lacuna 4 da empresa compreende a comunicação e consiste na diferença entre a execução do serviços *versus* a comunicação realizada ao cliente, comunicação externa. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) alguns fatores interferem nesta lacuna como: a falta de comunicação integrada, a falta de comunicação ascendente, as promessas exageradas, a comunicação horizontal inadequada e a escolha inadequada do preço do serviço.

A lacuna 5 do cliente é o alicerce do modelo de lacunas e consiste na diferença entre a expectativa que o cliente traz consigo sobre experiências anteriores *versus* a percepção que o mesmo tem sobre o serviço prestado, conforme demonstrado na figura 2

A avaliação da qualidade de serviços considerada ideal consiste em igualar os conscientes da expectativa dos clientes com a percepção dos mesmos, ou seja, que a diferença entre eles seja nula ou com pouca variação. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), as expectativas dos clientes são controladas pelo mercado por meio de propaganda e preço, além disso, envolvem questões com a necessidade dos clientes, ofertas e comunicação boca a boca.

Para auxiliar a empresa a compreender as dimensões da qualidade de serviços e diminuir as lacunas, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988- **ou 1998??**)

desenvolveram uma escala denominada Servqual que compreende a avaliação de cinco fatores ou dimensões:

- Tangibilidade – observação de aspectos do ambiente no qual o serviço é prestado, como: mobiliário, equipamentos, limpeza, aparência do prestador do serviço, etc., tendo em vista a ausência de um aspecto tangível.
- Confiabilidade – confiança que o desempenho do serviço de determinada organização inspira.
- Responsividade ou Atendimento – disposição ou prontidão dos funcionários de determinado ramo de atividade ou organização para prestar o serviço.
- Segurança – competência percebida pelo cliente de que a organização prestará corretamente o serviço.
- Empatia – capacidade da organização de entender as necessidades do cliente ou usuário, proporcionando a prestação de serviços de maior qualidade percebida.

A escala Servqual é composta por 44 itens, sendo que destes 22 medem as expectativas do cliente em relação ao setor de atividade analisado, ou seja, sobre o que seria uma organização que presta um serviço ‘excelente’ de qualidade. Os outros 22 itens medem a percepção do cliente em relação ao serviço prestado por determinada organização. A qualidade dos serviços é encontrada a partir comparação entre as expectativas e as percepções em cada uma das cinco dimensões consideradas (HOFFMAN; BATESON, 2006).

Portanto, ao comparar as suas expectativas relacionadas a um serviço com a percepção da qualidade desse serviço, o cliente compara o que ele entende que a organização poder oferecer, com o que ele efetivamente percebe relacionado à prestação do serviço dessa organização. Dessa forma, a qualidade de serviço pode ser entendida como um nível de discrepância entre a percepção do consumidor e suas expectativas (PARASURAMAN, ZEITHAML; BERRY, 1985; GRÖNROOS, 1982), ou seja, sempre que a percepção exceder as expectativas tem-se uma percepção de qualidade dos serviços prestados.

Entre os trabalhos que utilizaram a Escala Servqual para avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas é possível relacionar os estudos de Sampaio *et*

al. (2010), Igami, Sampaio e Vergueiro (2005), Bolsanello e Viana (2008) – não tem nas referências, e Brito e Vergueiro (2010).

A pesquisa de Sampaio *et al.* (2010) é um relato de experiência sobre a implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ) das bibliotecas do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo. No estudo foram aplicados cinco questionários a partir da adaptação da escala Servqual. Além desse método foram realizadas entrevistas com os usuários.

Igami, Sampaio e Vergueiro (2005) pesquisaram a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Biblioteca especializada do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (Ipen) por meio de aplicação de questionário eletrônico aos usuários. Esse foi elaborado a partir do modelo Servqual. O estudo serviu de subsídio para melhoria dos serviços prestados pela biblioteca.

O trabalho de Freitas, Bolsanello e Viana (2008) consiste em um estudo de caso sobre a avaliação da qualidade de serviços da biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia da Universidade Estadual do Norte Fluminense. Com base no modelo Servqual, a pesquisa teve como objetivo identificar os itens considerados críticos na visão dos alunos sobre os serviços da biblioteca e identificar itens que precisam ser melhorados e ações necessárias para alcançar este objetivo.

Ainda contemplando estudos que utilizam o modelo Servqual, a pesquisa de Brito e Vergueiro (2010) compreende um estudo de caso sobre a avaliação da qualidade dos serviços prestados na biblioteca Paulo Ernesto Tolle, que pertence a Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - instituição de ensino privado localizada na cidade de São Paulo. Os dados foram coletados por meio de questionário *online* e os resultados evidenciaram que a biblioteca está perto de alcançar as expectativas dos usuários, pois segundo os autores, a diferença entre as expectativas e a percepção dos serviços prestados foi mínima. Apontam como sugestão que sejam realizados estudos de autoavaliação das bibliotecas, pois perceberam ausência de pesquisas na área.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa possui abordagem qualitativa e se classifica quanto aos fins como descritiva que, segundo Vergara (2003), detalha as características de um

fenômeno, porém não tem como objetivo explica-los. Quanto aos meios a pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, que possibilita uma análise profunda e contextualizada do objeto (GIL, 2002; TRIVIÑOS, 1987; VERGARA, 2003;).

Das treze bibliotecas setoriais que compõem o Sistema de Biblioteca e Informação (SISBIN) da Universidade Federal de Ouro Preto, foram selecionadas, sete unidades para análise: 1) Biblioteca JMV (João Monlevade); 2) Biblioteca do ICHS – Instituto de Ciências Humanas e Sociais (Mariana); 3) Biblioteca do ICSA – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (Mariana); 4) Biblioteca ORAR - Obras Raras; 5) Biblioteca do IFAC – Instituto de Filosofia, Artes e Cultura (Centro de Ouro Preto); 6) Biblioteca do ICEB - Instituto de Ciências Exatas e Biológicas; 7) Biblioteca BIBMED - Medicina (Campus de Ouro Preto).

A biblioteca de João Monlevade foi escolhida por ser a única representante do Campus João Monlevade; no campus de Mariana foram selecionadas as duas bibliotecas existentes, ICSA e ICHS; no centro de Ouro Preto das unidades foram selecionadas, a biblioteca do IFAC dada representatividade de seu acervo para a Universidade, e a biblioteca de Obras Raras por possuir acervo e público diferenciados; as bibliotecas do ICEB e BIBMED foram escolhidas por terem apresentado o maior número de empréstimos em 2011, respectivamente 53.430 e 15.053, totalizando sete funcionários.

Foram entrevistados sete voluntários, escolhidos em função dos cargos que exercem nas unidades selecionadas, o que equivale um entrevistado para cada biblioteca.

Para a elaboração do questionário semiestruturado para as entrevistas utilizou-se as cinco dimensões da Escala Servqual: segurança, empatia, confiabilidade, responsividade e tangibilidade. As questões foram adaptadas para a abordagem qualitativa. Os dados coletados foram gravados e transcritos e passaram pela análise de conteúdo, que segundo Bardin (2009, p.11), consiste em “um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais subtis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”.

4 RESULTADOS

4.1 Análise demográfica dos entrevistados

Foram realizadas sete entrevistas com os funcionários do SISBIN, entre os dias 1 e 3 de abril de 2013, sendo que todas as entrevistas previstas com o público-alvo foram realizadas.

Em relação à idade, quatro entrevistados possuem até 40 anos e três possuem mais de 40 anos. Em relação ao cargo, cinco entrevistados são auxiliares de biblioteca, um assistente de biblioteca e um auxiliar administrativo. Cinco dos funcionários estão na função entre 2 a 3 anos e dois funcionários estão na função a menos de um ano.

Quanto a formação acadêmica, três funcionários possuem o ensino superior completo, dois possuem especialização lato sensu, um funcionário possui 2º grau e um formação técnica.

4.2 Análise das entrevistas

Inicialmente, perguntou-se o que é um serviço de qualidade nas bibliotecas setoriais. Nos relatos dos funcionários destacou-se como um serviço de qualidade, o atendimento das necessidades dos usuários, a qualidade da informação transmitida, presteza, agilidade no atendimento, resolução de problemas dos usuários e orientação, conforme relatos dos entrevistados 1, 2 e 7.

Serviço de qualidade por aqui é conseguir o material que o pesquisador precisa no menor tempo possível e da melhor forma possível, de uma maneira que ele tenha tempo para analisar o material sem precisar fazer muitas visitas (ENTREVISTADO 1).

*[...] O que faz um serviço de qualidade é a forma como a gente tenta contornar a situação, porque sempre vai ter alguém reclamando de alguma coisa se tiver o roteador aqui em cima, ai vai querer um computador para usar, daqui a pouco vai tá querendo um tablet [...]
(ENTREVISTADO 2).*

*O serviço de qualidade seria orientação ao usuário, dentro da suas necessidades facilitando o acesso ao material que ele necessita, presteza no atendimento [...] ele sempre vão com necessidade de certa urgência no atendimento, então esta presteza e agilidade no atendimento é importante
(ENTREVISTADO 7).*

O entrevistado 6 apresentou resposta mais abrangente que leva em consideração as atividades da biblioteca como um todo, segundo ele serviço de

qualidade é, “um serviço prestado que atenda as necessidades do usuário, assim como atenda as atividades administrativas e organizacionais da biblioteca”.

Percebe-se que a maioria dos entrevistados, em relação à qualidade de serviços, destacou aspectos ligados ao usuário/cliente, a satisfação e necessidade dos mesmos, indo de encontro com a terceira perspectiva de qualidade de Garvin (1988) apud Lovelock e Wirtz (2006) no qual tem como foco a percepção do usuário (a qualidade está ligada a satisfação, enfoque subjetivo).

Quando questionados sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas setoriais, a maioria dos respondentes salientou que a biblioteca oferece um serviço de qualidade, de acordo com os relatos dos entrevistados 1 e 2.

Sim, oferece [...]. A gente sempre consegue angariar o material com rapidez e a gente consegue oferecer em tempo hábil para o pesquisador, a gente sempre responde as solicitações no menor prazo possível, sempre à satisfação é grande em relação aos serviços daqui (ENTREVISTADO 1).

Do meu ponto de vista sim, o usuário tem acesso a todas as ferramentas que o sistema dispõe e orientação e não vejo nenhum problema no atendimento aqui não (ENTREVISTADO 2).

No entanto, os entrevistados 5 e 6 evidenciaram problemas internos que podem prejudicar o atendimento ao usuário, os principais motivos apresentados foram funcionários desmotivados, funcionários que negam ajuda aos usuários e desvio de função.

Em parte, porque eu acho que a equipe, todo mundo chega muito querendo trabalhar, só que quando você chega aqui com o tempo se depara com os funcionários mais antigos desmotivados então acaba levando à turma a desmotivação [...] tem gente que simplesmente nega ajuda (ENTREVISTADO 5).

Eu acredito que ofereça parcialmente, o grande problema, na minha opinião, não só a biblioteca [nome da biblioteca], mas o serviço público em geral sofre é com o problema de desvio de função dos servidores, então nem sempre todos os funcionários [...] estão naquela função e satisfeitos, estão lá as vezes por te sido lá que conseguiram cair, então em muitos momentos é possível observar que alguns colegas não necessariamente atuam porque gostam daquela função, mas estão ali para fazer jus a sua remuneração no final do mês (ENTREVISTADO 6).

A desmotivação e o desvio de função são fatores que impactam negativamente na qualidade dos serviços prestados, pois um servidor insatisfeito não desempenha sua função de forma adequada levando ao usuário uma impressão de má qualidade

nos serviços, isto está de acordo com os estudos de Zeithaml e Bitner (2003) que afirmam que os clientes percebem a qualidade do serviço com base no resultado que foi entregue e que envolve as percepções de como os funcionários interagem com os clientes. Sendo assim, a partir do discurso do Entrevistado 5, seria interessante compreender o que leva os funcionários mais antigos a desmotivação para que seja desenvolvido ações pelo Sistema para motivá-los.

Em relação às características do serviço que os funcionários reconhecem como de qualidade, neste quesito as respostas foram variadas, pode-se destacar como características de qualidade nos serviços das bibliotecas setoriais o conhecimento do acervo, o atendimento ao usuário, o próprio acervo, relação com o usuário, horário de funcionamento, a circulação de materiais, serviço de inclusão digital e conservação do material.

Aqui o serviço é um pouco diferente não tem o atendimento ao público igual nas outras bibliotecas onde as pessoas vem e retiram os livros, eles vem olham no catálogo o que eles precisam e a gente separa para eles. Então é um pouco mais complicado porque a gente tem que também conhecer o acervo muito bem para saber o que indicar, saber o que esta relacionado aquela pesquisa e poder mostrar ao pesquisador (ENTREVISTADO 1).

Eu acho que a relação humana com o usuário [...] o diferencial é que aqui tem poucos cursos, só [nome dos cursos] são poucos alunos que vem aqui em vista de outras bibliotecas, eu acho que, tem um contato assim mais, com a maioria do usuário quase pessoal assim, quase um vínculo com o usuário, é, acho que é isso (ENTREVISTADO 2).

Na minha opinião, pelo menos no trabalho que eu realizo acho o ponto mais importante é atender as demandas dos usuários. Na minha opinião, o usuário fica mais satisfeito tendo condição de ter sua demanda atendida gastando menor tempo possível então, quando a aluno chega com determinado problema é importante se não conseguir resolver o problema de imediato pelo menos se propor a resolver esse problema e dar um posicionamento para esse usuário [...] (ENTREVISTADO 6).

As respostas favoráveis em relação ao atendimento aos usuários dos entrevistados 1, 3 e 6 divergem do discurso dos mesmos em relação a qualidade dos serviços da biblioteca, evidenciados na questão anterior. Nesta apareceram relatos negativos como desmotivação, funcionários que negam ajuda aos usuários e desvio de função. Além disso, pode-se inferir que como os funcionários apresentaram respostas variadas, no geral este aspecto envolve questões pontuais e que dizem respeito às características de cada biblioteca e motivação do funcionário.

Em se tratando de melhoria no ambiente de trabalho, e visando prestar um serviço com maior qualidade, os funcionários também apresentaram respostas variadas, dentre elas, ampliar o espaço físico das bibliotecas, termino de reforma do prédio, aquisição de equipamentos, melhorar a relação interpessoal entre os funcionários, ações de motivação, diminuir a sobrecarga de atividades de alguns funcionários e rodízio entre funcionários das bibliotecas, conforme relato dos entrevistados 3, 5, 6 e 7.

Basicamente eu acho que isso depende da administração que seria ampliar o espaço para gente poder oferecer mais espaço para os alunos para estudar, mais cabines mais salas de estudos [...] (ENTREVISTADO 3).

[...] primeiramente deveria ser trabalhado a inter-relação, a relação dos funcionários, fazer algumas capacitações de motivação algumas dinâmicas para poder renovar esta autoestima, recuperar essa disposição do pessoal, para poder melhorar, acho que o atendimento é o reflexo da satisfação aqui interna do trabalho (ENTREVISTADO 5).

A biblioteca [nome da biblioteca] sofre hoje com problema de sobrecarga de atividades, sempre sofreu com problema sobrecarga de atividades de alguns funcionários, principalmente, na minha opinião, por conta desta questão de desvio de função, [...] porque nos temos caso também de servidores, de trabalhadores aqui, que tem mais idade e nem por isso deixam de se dedicar ao máximo dentro do que eles podem fazer na prestação de serviço (ENTREVISTADO 6).

Eu acho que o serviço em si, porque o nosso serviço muito de rotina, ele não envolve tanto questões de interpretação e análise, ele é mais um serviço de rotina principalmente os de balcão que é mais emprestar e devolver livros e ficar atento no serviço que está fazendo, [...] acho que seria um ponto na questão de melhoria do serviço um rodízio de entre as bibliotecas e entre os funcionários [...] (ENTREVISTADO 7).

Como surgiram várias questões que poderiam ajudar a melhorar a prestação de serviço com maior qualidade, pode-se sugerir que sejam promovidas ações para melhorar o clima de desmotivação e insatisfação valorizando os funcionários, pois de acordo com o pensamento de Bekin (1995, p.38) “é preciso ter marketing eficiente dentro da organização para que a partir daí, como parte do trabalho de todos, ele se irradie para fora”. Por isso identificar fatores de insatisfação é muito importante na busca de maior qualidade nos serviços.

A seguir apresenta-se o QUADRO 1 que aborda temas das perguntas das entrevistas com alguns comentários dos funcionários. Buscou-se apresentar tanto questões positivas quanto negativas em cada tema.

QUADRO 1 – Temas e comentários dos funcionários

TEMAS	COMENTÁRIOS
Informação sobre horário de funcionamento	<p>Entrevistado 6 - [...] divulgação tanto na porta da biblioteca e nos principais locais de fluxo de usuários dentro instituto que é próximo ao restaurante universitário e nos corredores [...]</p> <p>Entrevistado 7 - [...], eles não sabem muito essa questão de horário, talvez por que começa a misturar muito a informação no quadro que são afixados na porta e nos terminais de computador e de balcão então talvez quase sempre tem uma informação [...]</p>
Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários	<p>Entrevistado 1 - [...] veio uma garota que está terminando a graduação em música buscando informações sobre músicos de Mariana, isso foi bem célere buscar informações para ela, ela veio com uma lista de livros a gente pode inclusive indicar obras que ela não conhecia.</p> <p>Entrevistado 7 - [...] mas sempre tem aquela questão que te disse, sempre tem um funcionário ou outro que são aqueles que estão cansados bastante tempo de serviço já não tem essa mesma visão eles acham que isso tudo é obrigação do usuário que ele tem que se virar chegar na biblioteca pesquisar e procurar o livro [...]</p>
Serviços prestados prontamente	<p>Entrevistado 1 - Sim presto, [...] a pouco mais de um mês a gente recebeu uma solicitação de uma cópia de um artigo acadêmico que a gente tem no nosso acervo de periódicos e em pouquíssimo tempo a gente recebeu o pedido e a gente já fez o escaneamento e enviou ao pesquisador</p> <p>Entrevistado 7 - Bom, essa questão do prontamente é complicada, porque eu não percebo dessa forma que todos tenham essa disposição, aí então talvez haja um empate ou talvez a minoria preste esse serviço prontamente, tenha essa disponibilidade [...]</p>
Número de funcionários	<p>Entrevistado 6 - O número de funcionário, na minha opinião, é suficiente, no entanto a possibilidade de atribuir determinadas atividades a esses funcionários que torna o número insuficiente [...]</p> <p>Entrevistado 7 - [...] tivemos período com poucos funcionários e agora no momento, eu acho, que está com excesso de funcionários pela quantidade de serviço que tem e pelo tipo de serviço que é prestado, eu acho que extrapola o número de funcionários no setor [...]</p>
Confiança no atendimento	<p>Entrevistado 1 - Sim, todos são muito bem tratados quando vêm aqui na biblioteca [nome da biblioteca]</p> <p>Entrevistado 5 - Alguns sim, a maioria, né, outros não.</p> <p>Entrevistado 6 - [...] é muito raro ouvir relatos de reclamação do estudante de ele ser mal atendido, apesar de já ter ouvido, então, por conta disso eu creio que somente gentil, mas que pelo menos atenda a necessidade dos usuários [...].</p>
Atenção individualizada aos usuários	<p>Entrevistado 1 - Sim, o atendimento aqui é bem personalizado</p> <p>Entrevistado 3 - Digamos que mais ou menos. [...]. Às vezes falta paciência, para o atendimento ao usuário eu acho que paciência é básico [...]</p> <p>Entrevistado 6 - [...], a maior necessidade de atendimento vamos pensar atendimento especializado, individualizado são aos alunos recém ingressos na instituição [...]</p> <p>Entrevistado 7 - Esse atendimento especializado fica um pouco não tanto quanto deveria porque nós temos o núcleo de educação inclusiva, né, é tem dois usuários com situações diferenciadas com características diferentes então eu</p>

	acho que falta um pouco de entendimento quanto à maneira de atendê-los melhor [...]
Equipamentos e mobiliários funcionais	<p>Entrevistado 2 - Falta muita coisa aqui, para começar aqui tem acesso à internet agora porque a [nome da funcionária] conseguiu um roteador, só que ele fica lá embaixo na sala de estudo e o sinal não vem aqui em cima, ai a pessoa tem que deixar o material aqui no escaninho e ir lá para baixo e [...]</p> <p>Entrevistado 3 - São até adequados, só não são em numero suficientes a demanda de usuários</p> <p>Entrevistado 6 - Com o crescimento atual da biblioteca há certa defasagem com relação a isso, atualmente principalmente no que diz respeito aos computadores, a última vez que a biblioteca recebeu computadores novos devem ter eu creio que uns quatro anos [...]</p>
Qualidade do acervo	<p>Entrevistado 2 - [...] o acervo aqui é o ponto forte, já ouvi uma vez alguns alunos, principalmente do mestrado, ai falarem que o acervo daqui é melhor do que a [nome de uma biblioteca de outra Universidade] [...]</p> <p>Entrevistado 3 - Atualizado eu acho que o acervo é, agora o numero de exemplares eu acho que não atende a quantidade de alunos. São os que costumam dar mais problemas né, porque tem em menor quantidade, mais de uma turma de alunos usam, a fila de reserva fica grande então eu acho que poderia ter mais exemplares</p> <p>Entrevistado 5 - [...] pelo giro aqui que a gente trabalha no atendimento a gente vê que determinados títulos ainda precisa de dar uma aumentada ai, né, nesse títulos para atender melhor os alunos</p>

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre a comunicação acerca do horário de funcionamento dos serviços da biblioteca, a maioria dos entrevistados respondeu que a biblioteca mantém os usuários informados e as principais formas de comunicação citadas foram cartazes afixados nas portas, lugares de maior fluxo de usuários, e-mail, página da Universidade e mídias sociais, conforme QUADRO 1. Porém, o entrevistado 7 apontou que, devido ao excesso de informação, pressa e falta de atenção dos usuários, muitos não se atentam para as mudanças eventuais. Sendo assim, a comunicação com os usuários é um fator importante, todavia o excesso de informação prejudica a assimilação.

Sobre o interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários e desejo de auxiliar, a maioria dos entrevistados respondeu que os funcionários geralmente demonstram interesse como, por exemplo, os comentários do entrevistado 1, que ressaltou a ocasião em que o serviço oferecido surpreendeu uma usuária, com a oferta de informações além do esperado. Para o entrevistado 7, algumas vezes isso não ocorre, pois alguns funcionários acham que o usuário deve ser autônomo na busca de informações. Percebe-se falha na comunicação com o usuário e falta de

sensibilidade em perceber que cada indivíduo pode apresentar níveis diferentes de dificuldade em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca, principalmente os usuários calouros que necessitam de maior auxílio. Este fato vai de encontro com as ideias de Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) que apontam deficiências na lacuna da comunicação, lacuna 4 que consiste na diferença entre a execução do serviço e a comunicação externa junto aos usuários.

Em se tratando de serviços prestados prontamente, a maioria dos entrevistados apontou que os funcionários têm esta postura, o que não foi corroborado pelo entrevistado 7, quando afirmou que nem todos os funcionários tem essa disposição, conforme apresentado no QUADRO 1. Percebe-se que cada funcionário age de forma diferente no atendimento ao usuário, o que vai de encontro aos apontamentos de Hoffman e Bateson (2006); Lovelock e Wirtz (2006); Zeithaml; Bitner (2003) sobre a heterogeneidade dos serviços que acontecem em tempo real e podem variar de um funcionário para o outro e que depende do humor do mesmo.

Em relação ao número de funcionários observou-se percepções distintas, tanto positivas quanto negativas. Para o entrevistado 6, apesar de o número de funcionários ser suficiente, o problema seria a atribuição de atividade a alguns. No relato do entrevistado 7 percebe-se um excesso de funcionários em certas ocasiões. Pode-se inferir que a respeito da atribuição de atividades aos funcionários, esta se deve, possivelmente, ao fato de características culturais dos funcionários públicos. Estes, por considerarem que têm estabilidade em seus cargos, eventualmente negam a realização de certas atividades, pois acreditam que não podem ser demitidos, como seriam em organizações privadas.

Quando questionados se os funcionários inspiram confiança, a maioria dos entrevistados respondeu que sim como o comentário do entrevistado 1. Diferente deste, o entrevistado 6 citou que algumas vezes ocorrem reclamações dos usuários; o entrevistado 5 afirmou que alguns funcionários não são gentis com os usuários.

Sobre a atenção individualizada aos usuários, como por exemplo, o atendimento às necessidades especiais, as entrevistas apresentaram respostas variadas, alguns afirmam que os usuários recebem atendimento personalizado como o entrevistado 1, QUADRO 1, porém o entrevistado 7 apontou que falta entendimento sobre a demanda de usuários especiais.

Quando questionados, se a biblioteca possui equipamentos e mobiliários funcionais, este quesito foi o que apresentou maior número de respostas negativas conforme relatam os entrevistados 2, 3 e 6 no QUADRO 1, sendo relatada a falta de materiais como computadores, escaner, impressora para os usuários, xerox, acesso a internet, além da demora do recebimento de materiais das outras bibliotecas do campus.

Em relação a qualidade do acervo, não há consenso. Os entrevistados 1, 2, 4, 6 e 7 concordam com a afirmativa, e os entrevistados 3 e 5 apontaram que o número de exemplares de alguns títulos não atende ao número de alunos. Esta questão é importante para os usuários, o que pode comprometer a avaliação da qualidade dos serviços. Esta colocação dos entrevistados vem de encontro às afirmações de Zeithaml, Bitnet e Gremler (2011) que apontam problemas na lacuna 2 que envolve a ausência de padrões definidos pelo usuário, sendo a quantidade adequada de exemplares uma evidência importante.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dada a pequena quantidade de pesquisas que exploram a percepção de qualidade de serviços, do ponto de vista dos funcionários em bibliotecas universitárias públicas, esta pesquisa procurou descrever como se configura a percepção dos funcionários sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais. Neste sentido, adaptou-se as cinco dimensões da escala Servqual (segurança, empatia, confiabilidade, responsividade e tangibilidade) desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml, e Berry (1985; 1988; 2006), para aplicação a partir de abordagem qualitativa, por meio de entrevistas individuais.

O estudo identificou aspectos a serem melhorados para obter serviços de melhor qualidade nas bibliotecas setoriais como, por exemplo, estimular e motivar os funcionários, por meio da promoção de cursos junto a psicólogo e assistente social da própria Universidade que podem auxiliar neste quesito, assim como esta, outra sugestão advinda dos próprios entrevistados seria o rodízio de tarefas. Ainda, promover eventos juntos aos funcionários para que estimule a participação deles em outros projetos que podem ser desenvolvidos pelo SISBIN. Percebe-se que falta o gerenciamento de atitudes, citados por Grönroos (2003), que pode ser desenvolvido

por meio de treinamento e aprimoramento da cultura de serviços para que o Sistema possa oferecer um serviço com maior qualidade.

Os problemas apontados pelos funcionários em relação aos mobiliários e equipamentos implica em maior percepção da coordenação do Sistema em promover ações que visem agilizar a aquisição de materiais necessários a melhoria da infraestrutura das bibliotecas.

Contudo, na tentativa de compreender mais profundamente os aspectos encontrados na pesquisa, sugere-se que sejam realizadas pesquisas com o intuito de verificar quais são as crenças e valores cultivados no SISBIN, além disso, uma pesquisa junto aos usuários do sistema, para verificar se os apontamentos indicados pelos funcionários são percebidos por estes, e se interferem na percepção de qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

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

BELUZZO, Regina C. B.; MACEDO, Neusa D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-152, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1179>>. Acesso em: 23 ago. 2012.

BRITO, Gisele F.; VERGUEIRO, Waldomiro C. S. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - SNBU, 16./ SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS - SIBDB, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: SNBU/ SIBDB, 2010. Disponível em <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_006.pdf>. Acesso em: 25 out. 2012.

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

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

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

HOFFMAN, Douglas K.; BATESON, John E. G. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em : <[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2205&id_pagina=1&titulo=PIB-varia-0,4%-em-relacao-ao-1%BA-trimestre-e-chega-a-R\\$-1,10-trilhao](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2205&id_pagina=1&titulo=PIB-varia-0,4%-em-relacao-ao-1%BA-trimestre-e-chega-a-R$-1,10-trilhao)> . Acesso em: 07 set. 2012.

LEWIS, R. C.; BOOMS, B. H. The Marketing aspects of service quality, in emerging perspectives on services marketing. Chicago: **American Marketing**, 1983, p. 99-107.

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

NASCIMENTO, Raimundo B.; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca G. F. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005.

Disponível em: < <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=115>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

OLIVER, Richard L. **Satisfaction**: a behavioral perspective on the consumer. Singapura: McGraw-Hill, 1997.

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

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 01, p. 12-37, 1988.

REBELLO, Maria A. F. R. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/304>>. Acesso em: 03 set. 2012.

ROCHA, Eliana da C.; GOMES, Suely H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-52, maio/ago. 1993. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1187>>. Acesso em: 03 set. 2012.

ROZADOS, Helen B. F. Indicadores como ferramenta para avaliação de serviços de informação. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: FEBAB, 2005. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/10291>>. Acesso em: 25 set. 2012.

SAMPAIO, Maria I. C. *et al.* O programa de avaliação da qualidade do Sibi-USP (PAQ) gerenciando com e para o usuário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - SNBU, 16./ SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS - SIBDB, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: SNBU/ SIBDB, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_235.pdf>. Acesso em: 25 out. 2012.

SILVA, José M. C. Dimensões mais relevantes da qualidade percebida por parte dos alunos em serviços prestados por uma instituição de ensino superior: o caso do curso de Medicina do Unifeso. 213f. **Dissertação** (Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2009.

SPILLER, Eduardo S. *et al.* **Gestão de serviços e marketing interno**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2004.

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

TROCCOLI, Irene R.; GUERRA, Luiz A. R. Emoções e responsabilidades compartilhadas: relevância em um modelo de prestação de serviços baseado na ótica relacional. **Reuna**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 47-60, jan./abr. 2012.

VALLS, Valéria M.; VERGUEIRO, Waldomiro C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

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

VERGUEIRO, Waldomiro C. S. **Gestão da qualidade em bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras**. São Paulo: APB, 1995. (Ensaio APB, n. 25).

VERGUEIRO, Waldomiro C. S.; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias em face da globalização da informação. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 18., 1997, São Luiz. **Anais...** São Luiz: APBEM/FINEP, 1997.

VIEIRA, Paulo R. C., TROCCOLI, Irene R.; SILVA, Jose M. C. Percepções de clientes de ensino superior: um estudo de validação de escala. **Revista ADM. MADE**, Rio de Janeiro, ano 12, v. 16, n. 1, p. 45-68, jan./abr., 2012.

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

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

Como citar este relato:

SANTANA, Glessa Heryka Celestino de. A folksonomia como modelo emergente da representação e organização da informação. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v.11, n.3, p.214-238, ago/nov. 2013. ISSN 1678-765X.
Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci>>. Acesso em: 30 jan. 2014.