

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

EDILEUSA COELHO DOS SANTOS

QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
UM ESTUDO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA MUNICIPAL
MARIETTA TELLES MACHADO

Goiânia
2011

EDILEUSA COELHO DOS SANTOS

QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
UM ESTUDO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA MUNICIPAL
MARIETTA TELLES MACHADO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Biblioteconomia da
Universidade Federal de Goiás, como requisito à
obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Msc. Lívia Ferreira de
Carvalho

Goiânia
2011

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S237q Santos, Edileusa Coelho dos.
Qualidade em serviços de informação [manuscrito]: um estudo do serviço de referência da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado / Edileusa Coelho dos Santos. – 2011.
67f. : il.

Orientação: Prof^a. Msc. Livia Ferreira de Carvalho.
Monografia (Graduação) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, 2011.
Bibliografia.

1. Serviço de referência. 2. Gestão da qualidade. I. Título.

CDU 025.5

EDILEUSA COELHO DOS SANTOS

QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
UM ESTUDO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA MUNICIPAL
MARIETTA TELLES MACHADO

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação em Biblioteconomia, da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do grau de Bacharel, aprovado em _____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof^a. Msc. Lívia Ferreira de Carvalho
Presidente da Banca - Orientadora (UFG)

Prof^a.
Membro Examinador

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho em especial ao meu filho João Pedro por me proporcionar grande felicidade.

A meus pais pelo apoio incondicional e motivação que me levou a terminar mais essa etapa da vida.

A meu esposo Anterlei que apesar das chatices me apoiou e compartilhou comigo os momentos de cansaço.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por todas as oportunidades dessa minha ainda tão pequena jornada, mas também por ter tido o prazer de compartilhar momentos difíceis e de ter conhecido pessoas maravilhosas que me amparou mostrando que sempre vale à pena continuar caminhando sem desespero em busca de realizações.

Não posso deixar de agradecer o meu pai Tadeu e minha mãe Maria de Fátima pelos puxões de orelha, cuidado, zelo e sabedoria, que mesmo longe, esteve sempre tão perto.

A Ivete Oliveira pela confiança e motivação, que em nenhum momento deixou de acreditar que seria capaz. Pela sabedoria, simpatia e felicidade que me transmitiu nestes últimos cinco anos.

A minha professora e orientadora Livia Carvalho pela paciência, dedicação e ensinamentos.

A todos os meus irmãos em especial a minha irmã Gleiciene e meu irmão Lindolfo pela compreensão e esforços sem medidas para o fim dessa jornada.

A minha cunhada Ivonete pelo companheirismo, paciência e cuidados que nos momentos em que mais precisei sempre esteve à disposição para ajudar.

As minhas amigas e grandes companheiras Dayane, Isnaia, Nathália, Thays e Waldeci que não me deixaram fraquejar diante das dificuldades da vida.

Finalmente a todos que compartilharam comigo esta etapa da vida, a todos vocês muito obrigada pela amizade.

**“A felicidade aparece para aqueles que choram.
Para aqueles que se machucam
Para aqueles que buscam e tentam sempre.
E para aqueles que reconhecem
a importância das pessoas que passaram por suas vidas”.**

(parte do poema “o Sonho” de Clarice Lispector).

RESUMO

A qualidade tem se mostrado como um dos principais fatores em crescimento dentro dos serviços de informação na atual sociedade, sendo assim, o presente trabalho trata da percepção dos usuários da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca, em especial do serviço de referência. Aborda os conceitos desde a origem do serviço de referência até o século XXI. Identifica as principais competências do bibliotecário e conceitos de qualidade em serviços de informação e sua importância na atual sociedade. Os usuários da biblioteca foram entrevistados para avaliar se os serviços prestados atendem as expectativas e necessidades de informação dos mesmos.

Palavras-Chave: Serviço de referência. Gestão da qualidade. Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado.

ABSTRACT

The quality has been shown to be a major factor that has been growing within the information services in today's society, so the present work deals with the users' perception of the Municipal Library Marietta Machado Telles on the quality of services offered by the library, especially referral service. Discusses the concepts from the source of the referral service to the twenty-first century. Identify the core competencies of the librarian and concepts of quality in information services and their importance in contemporary society. During the month of October were interviewed 10% of monthly users to assess whether the services meet the expectations and information needs of users.

Keywords: Reference service. Quality management. Municipal Library Marietta Telles Machado.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figu-	A diferença entre produto e	2
ra 1	serviço	7
Ta-	Melhorias	6
bela	sugeridas	7
1		

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nível de conhecimento sobre o serviço de referência	44
Gráfico 2	Grau de satisfação em relação aos canais de comunicação	45
Gráfico 3	Nível de satisfação em relação ao tempo de atendimento	45
Gráfico 4	Satisfação em relação às soluções oferecidas pelos bibliotecários	46
Gráfico 5	Prontidão no atendimento às pesquisas	46
Gráfico 6	Conhecimento dos funcionários para atendimento dos usuários ...	47
Gráfico 7	Frequência de divulgação dos serviços oferecidos	47
Gráfico 8	Auxílio durante a pesquisa	48
Gráfico 9	Facilidade para opinar sobre os serviços oferecidos	48
Gráfico 10	Atendimento das solicitações ou dúvidas dos usuários	49
Gráfico 11	Avaliação do horário de funcionamento da biblioteca	49
Gráfico 12	Avaliação do acervo	50
Gráfico 13	Temperatura	50
Gráfico 14	Espaço físico	51
Gráfico 15	Mobiliário	51
Gráfico 16	Higiene	52
Gráfico 17	Sugestões de melhoria	52
Gráfico 18	Serviços disponibilizados pela biblioteca	53
Gráfico 19	Sinalização da biblioteca	53
Gráfico 20	Ferramentas utilizadas para avaliar grau de satisfação do usuário	54
Gráfico 21	A biblioteca é de fácil acesso para usuários manifestar opiniões ...	55
Gráfico 22	As sugestões dos usuários são consideradas para estabelecer requisitos de qualidade	55
Gráfico 23	A biblioteca define suas atividades e processos em função do usuário	56
Gráfico 24	A biblioteca se preocupa com o nível de satisfação do usuário.....	56

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR2	Código de Catalogação Anglo Americano
CDU	Classificação Decimal Universal
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TIs	Tecnologias da Informação
UFG	Universidade Federal de Goiás
UNB	Universidade de Brasília

SUMÁRIO

Figura 1.....	10
A diferença entre produto e serviço	10
27.....	10
Tabela 1.....	10
Melhorias sugeridas	10
67.....	10
1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 PROBLEMA.....	15
1.2 JUSTIFICATIVA.....	15
2 OBJETIVOS.....	17
2.1 OBJETIVO GERAL.....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
3 REVISÃO DA LITERATURA.....	18
3.1 ORIGEM DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	18
3.2 O PROCESSO DE REFERÊNCIA	20
3.3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NO SÉCULO XXI.....	21
3.4 PERFIL E COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO.....	24
3.5 SERVIÇOS VIRTUAIS E DIGITAIS.....	26
3.6 QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	30
3.6.1 Indicadores de qualidade.....	33
3. 7 A BIBLIOTECA PÚBLICA.....	35
3.7.1 Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado.....	38
5 METODOLOGIA	42
5.1 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	42
5.2 CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO DE PESQUISA.....	42
5.3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	42
5.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	43
5.5 COLETA DE DADOS.....	43
5.5.1 Técnica selecionada.....	43
5.5.2 Instrumento de coleta de dados.....	43
5.5.3 A aplicação do questionário.....	44
5.6 TRATAMENTO DOS DADOS.....	44

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	45
6.1 O USO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO POR PARTE DOS USUÁRIOS.....	45
6.2 FORMAS DE CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS POR PARTE DOS BI- BLIOTECÁRIOS.....	53
REFERÊNCIAS.....	60
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIOS.....	63
APÊNDICE B – MELHORIAS SUGERIDAS.....	69

1 INTRODUÇÃO

As unidades de informação não estão livres de problemas e conflitos, a qualidade dos serviços oferecidos pelas organizações informacionais vem sendo cada vez mais exigida pelos usuários. A informação tornou-se valiosa e fator fundamental na atual sociedade.

Para Vergueiro (2002), “a procura da qualidade perpassa todas as atitudes humanas, torna-se parte integrante da rotina de milhares (ou milhões) de pessoas”. Assim as bibliotecas precisam adequar seus serviços para atender às exigências de seus usuários.

Diante de tal contexto, propõe-se analisar a qualidade do serviço de referência, como sendo o único serviço que tem contato direto com os usuários, tendo como objetivo verificar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela instituição analisada.

A qualidade dos serviços se baseia na satisfação dos usuários e na importância que o serviço tem para o mesmo como: cortesia no atendimento, solução de problemas, competência do profissional e etc.

A informação é a principal fonte de trabalho de um profissional da informação, e se constitui também como elemento fundamental para a elaboração do conhecimento de cada indivíduo. Ela se torna cada vez mais valiosa para quem a detém, com isso, a qualidade dos serviços oferecidos pelas organizações informacionais vem sendo cada vez mais exigida por parte de seus usuários.

A biblioteca, como principal estimuladora de pesquisas e auxiliadora na busca e recuperação da informação em diversas áreas do conhecimento, deve estar sempre atenta às tantas transformações sofridas pela sociedade, principalmente as de caráter tecnológico, como o advento da internet, para que possam propor produtos e serviços direcionados.

Diante de tais transformações, as bibliotecas devem adequar-se tanto em nível de disponibilidade de informação, quanto ao nível tecnológico que esta informação requer para estar disponível aos seus usuários.

Os usuários estão cada vez mais interessados em informações e serviços seguros e ágeis, contudo, a exigência por maior qualidade nos serviços prestados cresce dia após dia, já que estes estão percebendo que nem sempre a informação recuperada pelo Bibliotecário atende às suas necessidades.

Sabemos que para atender com qualidade às demandas dos usuários, o serviço de referência deve ser bem elaborado e com pessoal capacitado, e baseado neste entendimento, essa pesquisa pretende analisar o serviço de referência prestado pela Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado, e avaliar a satisfação dos usuários, contrapondo com a visão dos bibliotecários de referência que atuam na instituição.

1.1 PROBLEMA

Como a qualidade do serviço de referência é percebida pelos usuários da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado?

1.2 JUSTIFICATIVA

Trabalhos sobre qualidade em serviços de informação vêm sendo realizados constantemente, e se justifica devido o grande avanço da tecnologia e a grande demanda de informação nos dias atuais. A qualidade passou a ser essencial, e a sua falta gera problemas de grande visibilidade, conforme ressalta Vergueiro (2002), “os serviços de informação têm que continuar a se dedicar ao aprimoramento das suas atividades e ao cumprimento de seus objetivos, sim, mas deve fazê-lo cada vez mais sobre o ponto de vista de seus clientes”.

O contexto escolhido para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca foi o serviço de referência, que tem como finalidade permitir que as informações fluam com eficiência entre as fontes e o usuário, e pela importância do mesmo dentro da biblioteca. O propósito da pesquisa é avaliar a qualidade do serviço de referência, segundo a percepção dos usuários e também dos bibliotecários, contrapondo a visão de ambos.

O local escolhido foi a Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado, por ser uma biblioteca pública, e não se encontrar na literatura estudos relacionados à satisfação de usuários dessas bibliotecas.

Segundo Figueiredo (1992), a avaliação e medida de desempenho são implicações contínuas de qualquer sistema de recuperação automatizado ou não. Quando se avalia um serviço ou um sistema pretende-se verificar a eficiência deste e o modo como o usuário o percebe.

A qualidade em serviços esta ligada a um conjunto de conhecimentos e competências que detém cada profissional, com isso se explicam as habilidades e atitudes para o bom desempenho da organização em que está inserido o serviço. Segundo Coutinho (2007), “[...] a concepção da interação entre qualidade de serviços e satisfação de clientes está diretamente relacionada à percepção do sentimento bom ou ruim em relação ao objeto”.

A identificação da qualidade em serviços de informação torna-se importante não só para os usuários como também para os próprios profissionais que se preocupam com o desempenho de suas funções e que buscam adequar os seus serviços junto à percepção de satisfação dos usuários.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a percepção dos Usuários e dos bibliotecários em relação à qualidade do serviço de referência da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Verificar o uso dos serviços de informação por parte dos usuários da biblioteca;
- b) Verificar as formas de controle de qualidade dos serviços por parte dos bibliotecários;
- c) Verificar a qualidade do serviço de referência com base em indicadores de qualidade.

3 REVISÃO DA LITERATURA

3.1 ORIGEM DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência difere-se dos demais serviços oferecidos pelas bibliotecas na finalidade e profundidade, tendo em comum apenas a missão de servir a comunidade para a qual foi criada. Figueiredo (1992) aponta que:

O serviço de referência surgiu “um pouco vago, generalizado, sem um planejamento específico”, e se desdobrou numa espécie de serviço de informações imediatas, adotando a conhecida técnica de “bater e fugir” que significa utilizar na pesquisa um livro ou outra fonte de informação, cuja existência o leitor desconhece. (FIGUEIREDO, 1992, p. 10)

Para Hutchins (1973), o Serviço de Referência inclui o auxílio pessoal e direto dentro da biblioteca, para pessoas em busca de informação interessadas em realizar pesquisas, e também várias atividades bibliotecárias especialmente dirigidas para tornar a informação o mais acessível possível.

Para Grogan (2001, p.7), o serviço de referência consiste na assistência prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação. A função da referência é encontrar a informação onde quer que ela esteja utilizando a rede de informação. É importante que o serviço de referência acompanhe os objetivos da biblioteca de acordo com suas possibilidades de servir à comunidade, para alcançar assim o seu objetivo.

É importante salientar que o serviço de referência surgiu com o objetivo de auxiliar o usuário na busca e recuperação da informação, de acordo com suas necessidades informacionais, conforme Grogan (2001), já a partir do início do século XX, era sugerido que o bibliotecário conversasse com o usuário, a fim de entender as suas necessidades, instruindo-o na busca por informação.

Historicamente, pode-se dizer que o primeiro contato com a expressão “serviço de referência” só ocorreu em 1876, durante a célebre 1ª conferência da American Library Association (ALA), quando foi mencionada por Samuel Sweet Green a relevância do auxílio aos leitores em relação ao uso da coleção, além da função educativa da biblioteca e a emancipação do profissional da informação inserido nos novos padrões do conhecimento.

O primeiro manual escrito sobre o serviço de referência foi apresentado

em 1930 por James I. Wyer que afirma que a perfeita organização dos livros só é possível com auxílio individual para sua utilização.

O serviço de referência destina-se em fazer mediação das informações e fontes para quem precisa de informação. Para Grogan (2001), o serviço de referência não foi sempre parte integrante da biblioteconomia, se comparada com a aquisição e catalogação de livros, o autor ainda conclui: “o serviço de referência como sendo utilizado para complementar e reforçar a ajuda ministrada pelos sistemas de catalogação e classificação da biblioteca ao proporcionar assistência individual aos que buscam informações” (GROGAN, 2001, p.8).

O serviço de referência é prestado através do contato pessoal e da interação entre bibliotecário, usuário e recursos documentais que decorre da comunicação entre ambos. O Bibliotecário deve ter em mente que o usuário é a prioridade, uma vez, que o mesmo irá utilizar a informação para todos os tipos de estudo, leitura e pesquisa. Além disso, é o serviço prestado individualmente aos usuários que proporciona a ligação entre os departamentos da biblioteca.

O serviço de referência tem como objetivo identificar as necessidades informacionais dos usuários e facilitar a procura da informação, gerando o reconhecimento e a satisfação do usuário. Segundo Grogan (2001), existem no serviço de referência equívocos que ainda persistem, e cabe ao bibliotecário identificá-los e tentar evitá-los. O autor ressalta que:

Reduzir o serviço de referência simplesmente ao conteúdo de obras de referência consiste numa limitação, do mesmo modo que dizer que uma obra de referência é utilizada somente no recinto da biblioteca. A maioria dos pedidos de informação de uma biblioteca se atende com obras que não são específicas da referência e esse serviço não depende só de livros, mas de outros documentos informativos. (GROGAN, 2001, p. 29)

Atualmente o departamento destinado ao serviço de referência funciona como um balcão de informação nas grandes bibliotecas, como um guia para os outros departamentos, oferecendo aos usuários um melhor aproveitamento dos recursos que a biblioteca oferece. O que de maneira recorrente aparece na literatura é que o serviço de referência muitas vezes é utilizado para designar serviços de informação.

O desenvolvimento do serviço de referência deu-se de modo constante, recebendo um grande impulso com as novas tendências do ensino favorável ao

“estudo de pesquisa”, amparados pelas novas tecnologias que vem colocando cada vez mais em evidência a necessidade de evolução do serviço de referência e a aproximação cada vez mais qualificada do bibliotecário de referência com o mundo altamente automatizado, tendo em vista que é através do serviço de referência que a biblioteca se manifesta ao usuário.

3.2 O PROCESSO DE REFERÊNCIA

O processo de referência nada mais é do que busca e recuperação da informação, desde que alguém tenha necessidade dessa informação, ou seja, encontrar determinados documentos que foram armazenados e por sua vez estão sendo solicitados por alguém.

Trata-se de uma atividade que envolve o usuário durante a execução do serviço de referência, que busca sempre mostrar sua eficácia e é também a interação entre usuário e bibliotecário.

Segundo Grogan (2001) o processo de referência de uma biblioteca tem uma seqüência lógica encadeada desta forma: a existência de um problema, a necessidade de informação, uma questão inicial, a negociação da questão, a estratégia de busca, a resposta e a solução. Neste processo, a competência do bibliotecário é essencial.

As etapas que constituem o processo de referência são detalhadas a seguir:

Problema: Etapa que provoca o processo de referência e o de busca da informação. Teoricamente qualquer ser humano pode ser um iniciador do processo de referência. A fonte do problema conforme Grogan (2001) pode ser externa ou interna. O problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa, o externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo.

Necessidade de informação: Necessariamente é a etapa que deve ser considerada para que o problema se concretize. Até então a necessidade é vaga e imprecisa, uma vez que de fato não surja de um problema concreto. O profissional deverá tomar conhecimento do que o usuário necessita. Há naturalmente várias formas de descobrir o que se deseja: observação, ensaio, erro, experimento, perguntar a alguém, procurar por si mesmo.

Questão inicial: nessa etapa a comunicação ocorre a partir da linguagem expressa por meio de uma construção lógica.

A questão negociada: momento em que ocorre a troca de mensagens entre duas pessoas sendo elas: o usuário e o bibliotecário, que juntos formam novos significados de percepção, decodificação e interpretação. Esses significados podem ser modificados por meios de vários fatores.

Estratégias de busca: engloba decisões a serem tomadas acerca de como serão buscadas e recuperadas as informações numa base de dados que tenha relevância para o usuário. Conforme Grogan (2001, p. 53), tratam-se de decisões que se situam quase por completo na esfera de ação do bibliotecário, decisões que muitas vezes são tomadas no nível do subconsciente, porém tudo pode ser feito com frequência de modo mais eficaz com uma rápida busca preliminar para reconhecimento do terreno.

Processo de busca: etapa que o bibliotecário deve ter sempre uma segunda alternativa caso venha precisar para a concretização na busca do acervo onde esteja a informação.

Resposta: resultado final na busca e recuperação da informação, porém não é certamente o fim do processo já que a busca às vezes pode ser inútil ao usuário.

Solução: está condicionada à modificação do processo de busca da informação. Faz-se necessário à elucidação e explicação por parte do bibliotecário para que a resposta seja completa.

3.3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NO SÉCULO XXI

Na atual sociedade torna-se indispensável às possíveis alterações dentro das competências e atribuições de todos os profissionais não só da informação como em qualquer outra profissão. Admite-se que houve grande impacto com a inclusão das TIs (tecnologias da informação), isso não acaba com os conflitos entre o antigo, o tradicional e o novo. Conforme é elucidado por Ferreira e Costa (2010):

A tendência é que a biblioteca não seja apenas depositária dos documentos, mas se torne um centro de recursos, um lugar de desenvolvimento humano e desenvolvimento de competência informacional, tanto do profissional bibliotecário quanto dos alunos. Com o desenvolvimento tecnológico e a internet, todos pensam na compra de e-books como uma nova forma de

concepção para o desenvolvimento do acervo, mas a questão não é só formar acervo, também devemos pensar no acesso, na seleção e na análise de informações. (FERREIRA; COSTA. 2010, p. 4)

É importante que as bibliotecas se adaptem ao mundo das tecnologias, buscando a eficiência no desenvolvimento de suas atividades, e desta forma buscar total qualidade nos serviços oferecidos aos usuários. Arellano (2001, p. 10), destaca que nos serviços de referência implementados pelas bibliotecas no exterior, observa-se que a ênfase no desenvolvimento de medidas e padrões não está acompanhando as bibliotecas digitais, estas estão começando a criar uma série de padrões para efetivar a qualidade de seus serviços.

O que os usuários querem é que suas expectativas sejam atendidas, não importando se a biblioteca é virtual, eletrônica, digital ou convencional. Devemos pensar em outras formas de profissionalizarmos a biblioteca, como por exemplo, passando a oferecer os serviços da biblioteca nos ambientes onde os usuários se encontram, ou seja, no Twitter, no Facebook, no Google, etc.(FERREIRA; COSTA, 2010, p.7).

De acordo com Marcondes et al (2006):

As bibliotecas começam a se transformar: nota-se uma preocupação crescente em atender o usuário com o máximo de rapidez e eficiência, uma maior preocupação com o acesso à informação em detrimento da posse do documento, minimizando as limitações de tempo e espaço na busca da informação. As coleções e os serviços foram complementados com novos formatos e novas versões, tudo isso, certamente, facilitado pela utilização das novas tecnologias. (MARCONDES et al., 2006, p.3).

Segundo Grogan (2001), as proporções crescentes das fontes de informações disponíveis on-line, ao lado das ferramentas de busca, representam um progresso para o serviço de referência.

Para Silva (2006, p. 47), o serviço de referência deve expandir suas fronteiras através do compartilhamento de serviços com outras unidades de informação. A criação da referência virtual é uma tendência na disponibilização de produtos e serviços em bibliotecas. Segundo Briquet de Lemos (1998, p.364) “possibilitou a interconexão de computadores de diferentes marcas e com diferentes sistemas operacionais, utilizando linhas telefônicas comuns combinadas com linhas de transmissão de dados de alta velocidade”.

Tendo em vista todas as transformações sofridas devido às novas tecnologias pelas bibliotecas, Marcondes et al (2006) destacam que:

O serviço de referência é uma das atividades da biblioteca que vem utilizando as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da Internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, sobremaneira, a recuperação da informação. Os serviços de referência digital podem ser considerados como uma evolução dos serviços bibliotecários via Internet. E são, cada vez mais, praticados pelas bibliotecas. (MARCONDES et al, 2006, p.5)

Para Ferreira (2004, p. 3) a referência digital apresenta como antecedentes a própria biblioteca tradicional com seu serviço de referência. Os grandes impactos das TIs no serviço de referência fez com que os bibliotecários voltassem o olhar para a necessidade de se especializar no uso dessas novas formas de serviços ao usuário. Vendo cada vez mais que seu serviço vai além de oferecer respostas, cabe a ele instruir, auxiliar o usuário a encontrar ele mesmo a informação que deseja. Kasowitz (1998, *apud* ARELLANO, 2001, p.9) destaca que:

O papel do especialista da informação na referência não é apenas oferecer resposta, mais sim preparar usuários e estudantes de todos os níveis para resolver efetivamente suas necessidades de informação e ajudar a formar um pensamento crítico de suas fontes para pesquisa. (KASOWITZ, 1998).

Nos últimos anos, a interoperabilidade dos softwares para os serviços de referência virtual está sendo discutido devido principalmente ao crescimento de novos sistemas de correio eletrônico e de softwares interativos e em tempo real. (ARELLANO, 2001, p. 9).

Para Moreno (2005, p. 105), o Serviço de Referência Digital utiliza-se do processamento de linguagem natural, onde o usuário terá acesso a uma “busca avançada” sem ter conhecimento das estratégias de busca.

Com o avanço da tecnologia, as bibliotecas tiveram que adequar seus serviços a esse novo recurso informacional que possibilita uma grande melhoria, não só no serviço de referência, mas em todos os outros disponibilizados aos usuários. Portanto, o serviço de referência vem ampliando a sua função e missão ao poder oferecer muito mais que apenas respostas àqueles que necessitam de informação. A seção de referência está ligada, diretamente ou indiretamente, com todas as atividades da biblioteca, e o usuário faz essa ligação porque toda a biblioteca é feita para ele.

Esta seção não está restrita à biblioteca na qual está inserida, mas sim a toda informação, independente de onde ela se encontra cumprindo seu principal papel que é o de informar.

3.4 PERFIL E COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO

Para exercer a profissão de bibliotecário de referência é necessário, assim como em qualquer outra profissão, especialidade dentro de um ramo especializado, ou seja, cabe a esse profissional exercer determinadas funções/aptidões indispensáveis. Conforme é elucidado por Mangas (2007):

O sucesso de um serviço de referência dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por esse serviço. Nos últimos anos as bibliotecas em geral e os serviços de referência em particular têm-se confrontado com novos desafios: as novas técnicas de gestão apoiadas no primado do cliente, por um lado, e o impacto das novas tecnologias de informação, da Internet e da explosão documental daí decorrentes, por outro lado. (MANGAS, 2007, p. 8).

Segundo Placer (1968), para ser um bibliotecário de referência é preciso possuir dois requisitos indispensáveis que são: qualidades inatas e conhecimentos adquiridos. Assim sendo as qualidades inatas seriam tudo aquilo que causam uma boa impressão como: físicas, morais e intelectuais. Já os atributos que cabem aos conhecimentos adquiridos são gerais, técnicos e especializados tudo que particularmente ajudam a exercer a profissão.

A acessibilidade sem dúvida é a primeira qualidade que um bibliotecário de referência deve possuir, tanto no aspecto físico, intelectual e espiritual, já que este profissional é visto como uma pessoa com conhecimento suficiente e preparada adequadamente para organizar uma biblioteca. Placer (1968) aponta que: “Bibliotecário de referência é uma pessoa teoricamente e tecnicamente preparada para organizar, administrar e fazer funcionar o serviço de referência de uma biblioteca”.

Grogan (2002) ressalta a importância dos bibliotecários na função de educador, ensinando aos usuários a encontrar a informação seja qual for o tipo de suporte no qual ela se encontra, ou o conteúdo que ela abranja.

Para Rostirolla (2006 *apud* SCHWEITZER, 2008, p.9), os bibliotecários são os facilitadores no acesso às fontes de informação e fornecem atalhos para que

os usuários possam chegar à sua resposta final durante as pesquisas. A autora ressalta que:

Os bibliotecários de referência são profissionais que atuam na linha de frente, como mediadores da informação, ou seja, no atendimento às necessidades de informação dos usuários, que possuem conhecimentos sobre o perfil dos usuários, sobre as fontes de informação e sobre as principais estratégias de busca para obter a informação solicitada. (ROSTIROLLA, 2006 *apud* SCHWEITZER, 2008, p.9)

Segundo Silva (2006) o perfil do Bibliotecário de Referência muda diante das possibilidades proporcionadas pelas TIC's e por novas demandas do usuário neste contexto.

O serviço de referência precisa utilizar melhor as possibilidades encontradas na internet e nas tecnologias que detém vantagem em seus serviços, visando inovar e preparar o profissional para o manejo adequado dessas novas ferramentas de grande potencial para o usuário

A competência de um profissional da informação tem sofrido uma grande mudança junto à grande demanda do uso da TIC's no ambiente profissional. Amorim e Amaral (2008) apontam que:

Ser competente passa a ser consequência da utilização adequada pelo profissional da informação de seus atributos de competência, isto é, dos conhecimentos, habilidades e atitudes que contém e que são compatíveis com a função biblioteconômica que desempenha. (AMORIM; AMARAL, 2008, p. 3).

Ainda em Amorim e Amaral (2008, p.9), destreza e conhecimento em fontes de informação, pró-atividade, conhecimento em tecnologia da informação foram outros atributos identificados no mapeamento de competências, retratando não apenas a prática profissional como também os requisitos para que o profissional bibliotecário possa obter sucesso nesta área de atuação, a partir da realidade *online* em que vivemos especialmente os usuários, foco central do Serviço de Referência e Informação (SRI) das bibliotecas e unidades de informação.

Para Silva (2006, p. 29), esses profissionais precisam ser competentes em informação. Isto significa conhecer e apropriar-se dela, assimilar conceitos e principalmente saber como buscá-la, acessá-la, organizá-la, avaliá-la e difundi-la. O bibliotecário de referência deve ter sempre uma comunicação direta com o usuário tanto por meio pessoal ou por meio eletrônico, promovendo e mediando a informa-

ção e a interação entre a fonte e o usuário, facilitando a pesquisa, fornecendo atalhos para a resposta final da pesquisa.

O profissional bibliotecário deve usar a tecnologia a seu favor não a tendo como rival. Para Grogan (2001), tão importante quanto à tecnologia é o elemento humano. Por melhores que sejam os sistemas de recuperação de informação, a interação humana não poderá ser deixada de lado. Conforme Silva (2006) ao bibliotecário cabe ampliar seus conhecimentos de informática, seus conhecimentos no manuseio de produtos e serviços eletrônicos.

Segundo Gomes et al., (1998, *apud* SILVA, 2006), a competência profissional envolve habilidades gerenciais, técnicas e políticas, além de atitude ética. As funções deste profissional estão evoluindo, e suas competências não serão avaliadas somente em termos da quantidade e qualidade da informação fornecida, mas, sobretudo, a partir do tempo economizado para os usuários.

3.5 SERVIÇOS VIRTUAIS E DIGITAIS

Pelo que se pode observar na literatura, serviço possui tantos conceitos como qualidade. Para Las Casas (*apud* SILVA; OLIVEIRA, 2011, p.2) serviço é uma transação realizada por uma empresa ou por um empresário, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem, todavia este autor salienta que a definição mais difundida é a de Rathmell, a qual considera produto como alguma coisa – um objeto, um artigo, um artefato ou um material, e serviço como um ato, uma ação, um esforço, um desempenho.

MacDonald (1994 *apud* VERGUEIRO, 2002), faz a diferença entre produtos e serviços da seguinte forma:

Figura 1: A diferença entre produto e serviço

PRODUTO	SERVIÇO
O cliente recebe um produto tangível na forma de bens que podem ser vistos e tocados.	O cliente recebe um serviço intangível que pode satisfazê-lo ou não.
Os bens permanecem com o cliente.	Os serviços são consumidos no momento de seu fornecimento.
A produção e entrega dos bens são normalmente separados.	A produção entrega e consumo dos serviços ocorre freqüentemente ao mesmo tempo.
Poucos produtores têm contato com os clientes.	A maioria dos produtores tem contato com os clientes.
O cliente raramente se envolve na produção.	O cliente é freqüentemente envolvido nos serviços.
Os bens podem ser objetos de serviço posterior de conserto e reparação.	Os serviços já foram consumidos e não podem ser reparados.
Os bens podem ser objetos de garantia, mas o produtor tem maior oportunidade para atenuar os efeitos no cliente e assim diminuir a penalidade financeira.	É difícil refazer os serviços que não atendem aos requisitos – o impacto financeiro é normalmente total.
Os bens podem ser comparados para ser armazenados de modo a satisfazer às necessidades do cliente.	Os serviços não podem ser armazenados, mas podem ainda estar disponível para a demanda do cliente.
Os bens podem ser transportados para o ponto de venda.	Alguns serviços são transportáveis, mas a maioria requer o transporte do provedor.
É relativamente fácil para os clientes avaliar a qualidade dos bens.	A qualidade do serviço depende mais da percepção subjetiva e da expectativa.
Com freqüência, os bens são tecnicamente complexos – o cliente sente-se mais dependente do produtor.	Os serviços parecem menos complexos – o cliente sente-se qualificado para argumentar com o fornecedor.

Fonte: Vergueiro (2002)

O serviço, que antes era oferecido de uma maneira mais tradicional, aproveita o avanço da tecnologia para desenvolver suas funções e obter facilidade no que é oferecido para os clientes/usuários, conforme é elucidado por Silva e Oliveira (p.3), empresas levaram para a Internet seus negócios tradicionais, gerando a comercialização eletrônica de seus produtos: livros, música, computadores, brinquedos, título de valores, etc. Operações virtuais passaram, então, a desequilibrar e/ou modificar empresas tradicionais como as Livrarias, as Bibliotecas, as Gravadoras, as Corretoras de Valores, e outras.

Segundo Vergueiro (2002, p. 16), Os profissionais que prestam serviços informacionais devem conhecer as diferentes propostas para a qualidade existentes, de modo a adequá-las aos produtos e serviços que colocam à disposição do público. As organizações que se adequam às novas tendências tecnológicas buscam aprimorar seus produtos e serviços de forma competitiva no mercado. Silva e Oliveira (2011) destacam que:

Como consequência da arquitetura aberta da Internet, pode-se dizer que a "empresa em rede" torna possível uma organização flexível, algo muito diferente das formas hierárquicas de autoridade e controle da sociedade industrial. A empresa em rede não implica apenas um sistema de distribuição de produtos digitais, mas, o que é ainda mais importante, uma transformação da própria manufatura. (SILVA; OLIVEIRA, 2011, p.5).

O serviço digital/virtual é o tipo de serviço em que o usuário consegue utilizar sem precisar ir a uma instituição, utilizando pra isso a web site de uma biblioteca ou instituição informacional. Segundo Saldanha e Vidal (2011), os catálogos de acesso público on-line (OPAC) foram um dos seus primeiros serviços virtuais, cuja utilização possibilita ao usuário pesquisar sobre uma determinada publicação, independente da localização física. Atualmente, podem ser identificados na Internet diversos serviços de referência digitais.

Segundo Arellano (2001), o serviço de referência digital/virtual, por correio eletrônico, teve início nos Estados Unidos no final de 1980 sendo que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na internet, catálogos esses que proporcionavam ao usuário obter as informações desejadas por perguntas feitas através de links que possibilitavam o pedido de consulta de um documento. Moreno (2005) aponta que:

Serviço de Referência Digital, um serviço de filtragem de informação em base de dados de recursos digitais disponíveis na *Web* que consiste na utilização da tecnologia de agentes a fim de proporcionar ao usuário uma interface capaz de atender as suas necessidades informacionais. (MORENO, 2005, p. 105).

Para a autora, o acesso a catálogos eletrônicos de bibliotecas e unidades de informação na *web* é uma realidade. Através do Serviço de Referência Digital é possível realizar buscas em paralelo a diferentes provedores de informações.

A disponibilização do serviço de referência digital, através de uma página da Internet, tem gerado uma nova demanda para as bibliotecas, que a partir de então, independente da localização geográfica de seus usuários, permite que o acessem, fornecendo facilidade de acesso à informação de forma rápida, com baixo custo, abrindo um novo horizonte para a pesquisa: busca e obtenção de informações de qualquer tipo. (Saldanha e Vidal 2011).

Lessik citado por Arellano (2001, p.3) comenta que "atualmente o uso da tecnologia de teleconferência é considerado fundamental para o desenvolvimento de coleções e serviços digitais". Há diversas bibliotecas que no atual momento utilizam

o email para serviços on-line, como as mensagens espontâneas para seus estudantes.

Os serviços digitais/virtuais não só de referência, mas em todas as áreas do conhecimento tem avançado devido ao grande desenvolvimento das tecnologias e seu impacto no meio informacional, levando em consideração produzir informação útil e relevante através de fontes especializadas capazes de selecionar e difundir a informação. Segundo Arellano (2001, p. 6), as bibliotecas estão sendo designadas para cumprir essa função, por serem sistemas de informação que facilitam o acesso simples e efetivo a recursos de informação on-line.

Em levantamento realizado utilizando o site das bibliotecas, foi possível identificar que a biblioteca central da Universidade de Brasília (UNB) disponibiliza serviços como: empréstimos e reserva comut, visitas orientadas, bibliotecas digitais, elaboração de ficha catalográfica, treinamento em base de dados, empréstimo de normas bibliográficas, laboratório de acesso digital, solicitação de pesquisa bibliográfica e outros, a biblioteca ainda disponibiliza bases de dados de acesso restrito que são: Portal Capes, Factiva, Jstor, Lyell Colletion, Micropale3ontology Press, Oxford Scholarship Online, Palgrave Dictionary of Economics, ProQues, PQBiology Jounals, Scifinder Scholar e Uptodate.

Além disso, a biblioteca também possui redes sociais como Orkut, facebook, Twitter, entre outros, o que certamente facilita ao usuário satisfazer suas necessidades, que vão das mais simples até a mais complexa. Já na biblioteca da Universidade Federal de Goiás (UFG), só se encontram dois serviços on-line, que são reserva e renovação de materiais bibliográficos e outros serviços básicos de uma biblioteca universitária.

No serviço de referência digital/virtual, segundo Soares (2009, p. 74), o serviço de referência pode ser pensado como uma entrevista de referência on-line, que pode durar um minuto até o tempo necessário para alcançar uma resposta satisfatória, possuindo numerosas vantagens para o bibliotecário.

Portanto, pelo que se pode analisar é que o serviço de referência e informação digital se deu devido ao imenso impacto ocorrido pelas novas tecnologias capazes de disponibilizar através de sites uma forma clara das tendências e a adaptação de serviços e produtos que antes eram oferecidos tradicionalmente, e hoje já se encontram on-line.

A criação do serviço de referencia digital conforme Moreno (2005, p. 106) precisa ser projetado não só com o objetivo de permitir aos usuários locais externos um instrumento de pesquisa, mas também colocar disponível à comunidade de pesquisadores e estudiosos, um instrumento de difusão e intercâmbio do conhecimento.

A criação de serviços dessa natureza necessita de pessoas especializadas, com conhecimento adequado em computação e também de um profissional bibliotecário, que juntos poderiam desenvolver um ambiente com uma interface de mediação entre usuário e computador aceitável, o que tornaria esse ambiente interessante e de fácil acesso.

3.6 QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Qualidade é o sinônimo de superioridade, excelência. Para Cerqueiro Neto (1992 *apud* OLIVEIRA, 2009, p.16), a qualidade sempre existiu, significando no passado a ação de separar os produtos e a detecção de problemas existentes devido à falta de uniformidade dos produtos.

É muito difícil estabelecer um conceito, uma vez que este não abrange o suficiente, os diferentes conceitos das diversas áreas do conhecimento onde é empregado. Para Prazeres (1996, *apud* OLIVEIRA, 2009, p.19), qualidade é o desejo do cliente e o julgamento que ele faz sobre o produto, qualidade é um conceito sistemático de busca de excelência e que pode ser percebida de forma diferente, por diferentes clientes, situações e tempos.

Muito diferente das décadas passadas, em que pouco se ouvia falar de estudos sobre qualidade do serviço oferecido, atualmente o mercado de serviços está em grande ascensão, e o impacto da qualidade dos serviços do ponto de vista do usuário pode ser percebido de forma muito mais veloz. (OLIVEIRA, 2009, p.20). Assim sendo, é visível que as unidades de informação precisam se atualizar e possuir padrões de qualidade para que as necessidades de seus usuários sejam atendidas cada vez melhor, priorizando sempre os serviços e produtos oferecidos sem perder o foco no usuário.

Vanti (1999 *apud* OLIVEIRA, 2009, p. 25) destaca que:

As unidades de informação, devido à necessidade de estarem constantemente em mudança, incorporando novas tecnologias e procurando tornar cada vez mais atrativas e essenciais para seus usuários, constituem-

se em ambientes propícios para estas novas formas de gestão. (VANTI, 1999 *apud* OLIVEIRA, 2009, p. 25)).

Juran, citado por Vergueiro (2002, p. 27), enfatiza que a qualidade deve ser atingida por meio de um processo de planejamento, reconhecendo que ela não ocorre de maneira fortuita, sua proposta defende a preocupação com três fatores básicos conhecidos como a “trilogia de Juran” que são:

- a) Planejamento da Qualidade: processo de preparação para atingir os fins institucionais;
- b) Controle da qualidade: Visa garantir que os objetivos possam ser atingidos sob condições operacionais;
- c) Melhoria contínua: Garante a passagem para um nível de desempenho ainda maior. (Juran, *apud* Vergueiro, 2002, p. 27)

É o usuário que julgará se o serviço obtém qualidade para atender suas necessidades. Segundo Oliveira (2009, p. 28), qualidade não é controlada só pelo acervo, ela aponta que: a qualidade em unidades de informação passa a representar muito mais que a quantidade de livros que se tem no acervo, ela vai além e é avaliada também em termos de atendimento e presteza por parte da equipe.

Visto dessa forma, a qualidade deve ser planejada para satisfazer o usuário, segundo Vergueiro (2002, p. 39) a qualidade em serviços é medida através da percepção dos usuários sobre o serviço recebido.

Goulart Silva (2000 *apud* BUENO, 2005, p. 135), mostra a realidade das bibliotecas universitárias como organizações dependentes que disputam os escassos recursos e formam “um conceito de qualidade em serviços que retrata o desejo e os interesses dos grupos ou coalizões dominantes”. A biblioteca se presta desse conceito para adequar seus serviços e produtos às exigências informacionais dos usuários.

Segundo Andretta (2009), para oferecer um serviço de qualidade devemos observar que:

- a) a excelência do serviço resulta da busca da qualidade e não do lucro;
- b) o serviço deve ser de qualidade e com preço justo;
- c) o cliente é a pessoa mais importante da empresa;
- d) a empresa deve estar voltada para resultados;
- e) satisfazer o cliente e superar as suas expectativas;
- f) todos os integrantes da empresa devem se sentir responsáveis e

- trabalhar pela satisfação do cliente;
- g) qualificar os colaboradores;
- h) a administração deve ouvir a todos na empresa e manter uma liderança em sintonia.

A qualidade de uma organização é entendida como um conjunto de decisões que visa atingir e preservar equilíbrio entre objetivos, meio e atividades da própria organização. Ao contrário do que se pensa a qualidade é um processo momentâneo, mas deve se tornar prática contínua em todos os processos da biblioteca. (OLIVEIRA, 2009, p. 28)

Para Vergueiro e Valls (2006), o interesse volta-se não somente aos serviços oferecidos em si, mas à qualidade percebida pelo cliente desses serviços e, principalmente, aos recursos utilizados para mantê-lo em pleno funcionamento (incluindo infra-estrutura, pessoal, equipamentos, acervo etc.).

As unidades buscam sempre serem referenciais em informação, para isso elas precisam desenvolver projetos capazes de identificar e compreender os tipos de problemas que impedem que a qualidade se estabeleça. Vergueiro (2002) destaca que:

A implementação de programas da qualidade em unidades de informação que aparece na literatura de biblioteconomia e ciência da informação pode ser vista como evidência da conscientização dos profissionais sobre os benefícios proporcionados pela gestão da qualidade (VERGUEIRO, 2002, p. 45).

Diante disso, as unidades devem conhecer mecanismos que visam obter a qualidade dentro da modernização pela qual passam essas unidades. Para atender as necessidades e expectativas dos usuários em serviços e produtos, os profissionais enfrentam dificuldades em saber quais necessidades de melhoria os usuários desejam. Vergueiro (2002) salienta que:

Os serviços de informação têm que continuar a se dedicar ao aprimoramento das suas atividades e ao cumprimento de seus objetivos, sim, mas devem fazê-lo cada vez mais sob o ponto de vista de seus clientes. Não fazer poderia significar colocar-se em situação de fragilidade perante a sociedade competitiva, na qual as verbas a cada dia passam por diferentes questionamentos e os orçamentos necessitam ser melhor justificados. (VERGUEIRO, 2002, p. 85)

Ainda em Vergueiro e Valls (2006), através de uma liderança efetiva e de uma equipe capacitada e ciente do seu papel e de suas responsabilidades, o serviço

de informação terá o ambiente mínimo necessário para implantar iniciativas ligadas à gestão da qualidade.

Em síntese, a aplicação dos conceitos de qualidade em serviços de informação precisa de técnicas e métodos para identificar os obstáculos e também as deficiências existentes nas unidades de informação.

3.6.1 Indicadores de qualidade

Ao observar a literatura, podemos dizer que indicadores são ferramentas que gerenciam um sistema organizacional, e permitem obter informações sobre características, atributos e resultados de um produto ou serviço, sistema ou processo.

Segundo Melhado e Aly (2008) indicadores são aqueles que representam informações quantitativas, úteis à tomada de decisão e medem e avaliam o comportamento dos aspectos principais de produtos e de processos. Eles servem para avaliar, controlar e melhorar a qualidade dos serviços e produtos.

O requisito para que os indicadores sejam úteis à gestão implica, necessariamente, que estejam normalizados e que sua produção histórica (temporalidade) se atenha sempre à mesma norma ou forma de medida, a fim de permitir a comparabilidade. (ROZADOS 2005, p.63). Ela ainda destaca que:

Para poder eleger indicadores deve-se ter uma concepção precisa das organizações e sistemas a ser gerenciado, fato este que pode apresentar diferentes níveis de facilidade ou complexidade. Portanto, diferentes tipos de indicadores existem para que adequações a organizações, a objetivos, a metas e à missão possam ser efetuadas, permitindo medir diferentes tipos de atividade ou atingir objetivos diversos. (ROZADOS, 2005, p. 63).

Para Rozados (2005), o número de clientes é um indicador quantitativo bruto da frequência dos serviços documentários, mas quando desmembrado em novos clientes e clientes regulares, torna possível elaborar indicadores qualitativos indiretos relativos à notoriedade dos serviços. Nos serviços de informação temos o indicador de desempenho que busca medir a eficiência e a eficácia de uma unidade de informação.

Ao se pensar em termos de aquisição e fornecimento de documentos, os indicadores de desempenho tendem a medir a rapidez do fornecimento (eficiência), a exatidão do fornecimento (eficácia), o custo unitário do fornecimento (custos), o número de documentos disponibilizados para

empréstimo num determinado período (produtividade) (ROZADOS, 2005, p. 64).

Para Sutter (2002 *apud* ROZADOS, 2005, p.66) existem quatro critérios para escolha de indicadores de desempenho. O primeiro refere-se à pertinência, ou seja, um indicador deve ser fiel, deve estampar uma imagem fiel de um fenômeno estudado, com o mínimo de distorção; deve ser justo ou estável, o que significa dar uma informação exata e renovável, e também deve ser preciso ou sensível, indicando que as variações significativas do fenômeno precisam ser refletidas pelas variações coerentes do indicador.

O segundo refere-se ao caráter operacional, no qual um indicador deve ser fácil de estabelecer, fácil de utilizar, vendável ou aceitável, ou seja, não deve ser contrário à cultura dos destinatários; deve, também, ser comunicante, o que significa permitir o diálogo entre diferentes populações. Como terceiro critério cita o caráter consolidável (agregável) que se refere ao fato de que um indicador deve ser confiável, consolidável, agregável ou acumulável, ou seja, sua consolidação facilita as análises e as sínteses anteriores e permite deixar em evidência as tendências, enquanto durem.

O último aspecto diz respeito ao caráter econômico, que significa que um indicador deve ser calculável monetariamente ou ser útil à prevenção. Para Rozados (2005, p.66) os indicadores de desempenho, por medirem eficiência e eficácia, fatores que estão diretamente ligados à satisfação do usuário-cliente, têm sido os escolhidos por unanimidade, entre os autores e pesquisadores do tema. Concorde-se com esta escolha por se crer que o fim maior da gestão da qualidade é a satisfação do usuário-cliente e que a excelência desta satisfação só pode ser alcançada através de serviços eficientes e eficazes.

A busca pela qualidade em unidades de informação torna-se cada vez mais crescente e com isso se faz necessário o uso de indicadores, que proporcionam um maior auxílio nos serviços e produtos oferecidos pelas unidades. Os indicadores aqui destacados adéquam às necessidades e satisfação dos usuários em relação aos serviços e produtos prestados, que segundo a revisão de literatura refere-se à gestão da qualidade e sua aplicação em unidades de informação que querem implantar um sistema de indicadores e no trabalho aqui proposto usará apenas cinco dos indicadores citados por Vergueiro e Carvalho (2000, p. 4) são eles:

- a) **Comunicação:** indicador que transmite a transparência da unidade de informação e leva o usuário a conhecer a estrutura da organização e refere-se a regras, regimentos, divulgação das políticas, divulgação de normas, comunicação visual e etc. Os alunos têm maior conhecimento sobre os regulamentos, enquanto os docentes aprofundam-se mais nos regimentos, o que parece ser bastante coerente em relação às necessidades de cada um desses grupos de clientes externos.
- b) **Acesso:** indicador relacionado à obtenção e localização de material no acervo, itens de infra-estrutura/equipamentos e utilização dos diversos serviços como: local para estudos individual, disponibilidade de computadores, acesso para deficientes físicos e outros.
- c) **Resposta:** é cobrada pelo usuário que utiliza o serviço de referência e é caracterizado pela utilização/ localização do material do acervo. Pode ser avaliado tempo e presteza em atender uma solicitação ou dúvida dos usuários.
- d) **Satisfação do cliente:** conseguir alcançar o objetivo de satisfazer as necessidades do usuário com eficiência nos serviços prestados e atenção de sucesso do serviço de referência, prazo para a obtenção dos materiais emprestados, disponibilidade total do acervo para consulta, fácil utilização dos catálogos, horário adequado de funcionamento das unidades e o estado de conservação dos materiais de informação.
- e) **Tempo de resposta:** indicador que exemplifica a fácil localização e recolocação dos materiais nas estantes, as questões de referência respondidas com convicção pelos bibliotecários satisfazendo a necessidade do usuário. (VERGUEIRO; CARVALHO, 2000, p. 4)

3. 7 A BIBLIOTECA PÚBLICA

Na literatura a primeira alusão da existência de bibliotecas públicas deu-se ainda no império romano que por sua vez, eram utilizadas pelo império como instrumentos de dominação intelectual. (Pinheiro 2007, p. 12). Juntamente com as transformações da sociedade as bibliotecas também foram se modificando, ganhando espaço dentro da sociedade evoluindo deixando de ser somente um depósito ou uma memória em que se preservavam os conhecimentos.

As bibliotecas foram dividindo suas funções e sendo direcionadas a um público específico para os produtos e serviços que ela oferecia. O conceito da biblioteca pública é o de servir toda a comunidade dentro do contexto no qual está inserida, servindo a todos com igualdade sem distinção de raça, classe social, gênero, sexo e etc.

A primeira biblioteca pública da qual se tem registro no Brasil foi criada em 1811, na cidade de Salvador, Bahia. Surgiu com a função educacional e espaço de lazer para a sociedade. A fundação biblioteca nacional descreve a biblioteca

pública como sendo:

Um espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor com o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000).

A fundação biblioteca nacional (2000, p. 23) ainda ressalta que a biblioteca pública deve atuar como um centro de informação de cultura popular promovendo a melhor integração comunidade/biblioteca, visando à coleta, preservação e disseminação da documentação representativa dos valores culturais que expressam as raízes, jeito de ser e identidade de nosso povo.

A biblioteca pública tem como objetivo preservar e difundir o conhecimento junto à comunidade, formar o hábito de leitura, e atender as necessidades de estudo, consulta e lazer da comunidade na qual está inserida. Atualmente a biblioteca pública continua a ser um lugar de lazer para quem deseja ampliar seus conhecimentos, desvendar o passado e preservar a memória cultural dos povos.

O intuito dessa instituição é, portanto proporcionar à comunidade conhecimento e enriquecimento cultural, através da informação e de um acervo diversificado para todo tipo de pesquisa, estudo, recreação coletiva e etc. conforme é ressaltado pela UNESCO:

É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação. As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais (UNESCO, 1994).

Ainda de acordo com o Manifesto, a biblioteca pública é de responsabilidade das autoridades locais e nacionais, e deve ser objeto de uma legislação específica e financiada pelos governos, compondo, necessariamente, qualquer estratégia em longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a educação. E suas principais funções são:

- α) Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;

- β) Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- χ) Oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal;
- δ) Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- ε) Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- φ) Facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas;
- γ) Fomentar o diálogo inter-cultural e, em especial, a diversidade cultural;
- η) Apoiar a tradição oral; Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade;
- ι) Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- φ) Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- κ) Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Funções essas que devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como fundos tradicionais. Portanto, cabe aos profissionais da informação a disseminação e desenvolvimento das atividades, para o pleno funcionamento das mesmas. Também cabe a esses o dever de aprimorar os serviços caso os usuários não estejam satisfeitos. A sociedade mudou e as pessoas também conforme é enfatizado por Suaiden (2000):

Nesse processo de globalização, de novos paradigmas tecnológicos e sociais e do modelo de desenvolvimento sustentável, caberá à biblioteca pública trabalhar no sentido de corrigir as deficiências do passado, como criar uma interação adequada com a comunidade e implantar produtos que de fato facilitem o acesso à Sociedade da Informação. (SUAIDEN, 2000, p. 57).

Ainda em Suaiden (2000), em relação às pessoas ele afirma que elas são mais críticas e independentes, na medida em que sabe que a biblioteca não é a úni-

ca fonte de informação, e às vezes, para obter informações precisas e com qualidade, tem de se utilizar novas tecnologias de informação.

3.7.1 Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado

A biblioteca Pública Municipal foi criada como Biblioteca da Academia Goiana de Letras, na gestão do Sr. Colemar Natal e Silva presidente da academia. No batismo Cultural de Goiânia, consta de seu programa a transformação da biblioteca privada para pública, por ato do governo, recebendo o nome de Biblioteca “Dr. Pedro Ludovico Teixeira”.

A atual Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado foi instituída como Biblioteca Pública do Estado de Goiás em 10 de julho de 1942 pelo governo Dr. Pedro Ludovico Teixeira e regulamentada pelo decreto de nº 5.899 de 20/07/1947 como Biblioteca Pública de Goiânia, integrando-se ao patrimônio do município pela lei de nº 94, onde, teve como primeiro diretor o bibliotecário José Peres Fontenelle que exerceu a função até 1962.

Somente em novembro de 1987, a Biblioteca Pública Municipal de Goiânia foi denominada Biblioteca Pública Municipal Marietta Telles Machado em homenagem a então bibliotecária e escritora Marietta Telles Machado, pela lei nº 6.541.

A sua primeira sede foi no museu Zoroastro Artiaga, que em 1963 foi transferida para a Rua 1 esquina com a AV. Anhanguera próximo a Alameda Botafogo, e finalmente para a Praça Universitária com o nome de Biblioteca Pública Municipal de Goiânia, hoje permanece no mesmo local com o nome de “Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado”.

A biblioteca ficou fechada de setembro a dezembro de 1972 para transferência de instalação em local mais amplo capaz de comportar novas transformações ainda no museu Zoroastro Artiaga, e em 2002 por motivos de reforma do prédio a biblioteca foi transferida para o salão da igreja Coração de Jesus no setor Vila Nova e reinaugurada em abril de 2003.

Tem como objetivo “padronizar as rotinas de trabalho facilitando o treinamento de novos funcionários, estagiários e voluntários bem como possibilitando maior rendimento ao trabalho”. Seu público-alvo baseia-se na comunidade em geral, estudantes e pesquisadores, sendo que do todos tem acesso

aos mesmos serviços.

A biblioteca conta com um acervo composto por 28.000 volumes contendo obras gerais da literatura brasileira, estrangeira, literatura infanto-juvenil, obras de escritores goianos, periódicos, coleção de referência de natureza geral dicionários, enciclopédias, Atlas, bibliografias e de obras de materiais educacionais. O documento mais antigo é uma lei de 1942 de Pedro Ludovico Teixeira instituindo a biblioteca de um ato privado para um ato público. O acervo é dividido por seções onde cada uma tem as seguintes especificações acervo geral (AG), seção goiana (GO), seção de literatura (LI), seção infanto-juvenil (IF), seção de referência (RF), seção de reserva (RS), seção de reserva goiana (RG), acervo histórico (AH) e organizado pela classificação decimal universal (CDU), com etiqueta contendo o numero de classificação, o tombo e as três primeiras letras do ultimo sobrenome do autor, representada por letras maiúscula e as três primeiras do titulo com letras minúsculas, que são colocadas na lombada dos livros. Além desses a biblioteca conta com um acervo abrangente em todas as áreas do conhecimento.

Todo o acervo é automatizado pelo software COMDATA, software este que é adquirido por todas as bibliotecas públicas brasileiras que são cadastradas no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), confere a esta o nº de registro 0060. Enquanto ao estado de conservação do acervo alguns materiais como livros e revistas se encontram em ótimas condições, outros estão um pouco danificados como: falta de paginas, rabiscos, rasgados e os mais danificados são restaurados na própria biblioteca.

A maior parte dos livros são doações, que sendo útil à biblioteca é inserido no acervo, não sendo é doado a outras bibliotecas. Somente alguns livros são comprados como, por exemplo, livros que serão utilizados no vestibular das principais universidades. A existência das obras do acervo é controlada por meio de relatório feito todo final de ano, de todos os livros por seção que é repassado para os funcionários responsáveis para verificar a existência ou não dos livros. O processamento das obras é feito por um bibliotecário especializado consistindo na classificação, indexação usando vocabulário livre e com as palavras sempre no singular.

As estantes são sinalizadas para maior facilidade de acesso e recuperação dos documentos aos usuários. Toda a organização do acervo é feita pela CDU baseando-se no assunto principal da obra e também pela catalogação

baseada no código de Catalogação Anglo Americano (AACR2).

Considerando a importância e relevância do acervo para uso e fruto da comunidade percebe-se sua imensa diversidade que abrange as várias áreas do conhecimento que visa o interesse e necessidade de informações dos usuários.

Os serviços disponibilizados pela biblioteca são:

- a) Atendimento ao público;
- b) Serviço de reprografia;
- c) Serviço de empréstimo;
- d) Serviço de catalogação na fonte;
- e) Inclusão digital.

5 METODOLOGIA

A seguir a metodologia utilizada na execução da pesquisa e os métodos de coleta e análise dos dados.

5.1 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

A presente pesquisa procurou analisar a qualidade do serviço de referência da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado. Segundo Gil (2002) a pesquisa científica é um processo racional, técnico e sistemático que oferece ao pesquisador respostas para os problemas por ele propostos. Assim sendo, esta pesquisa foi realizada em duas etapas, uma vez que esta se consistiu na pesquisa bibliográfica feitas em várias bases de dados buscando conceitos que esclareceram a importância da pesquisa. A segunda etapa classifica-se como pesquisa qualitativo-exploratória por ser a que procura interpretar a realidade por meio do objeto e da interpretação dos dados.

5.2 CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO DE PESQUISA

O universo da pesquisa limita-se à Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado da cidade de Goiânia, subordinada ao departamento de Cultura, Turismo e Recreação criado em 30 de dezembro de 1969 pela Lei nº4272 na gestão do prefeito Íris Rezende Machado, órgão vinculado à Secretaria Municipal de Educação e Cultura.

5.3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A população estabelecida para o desenvolvimento da presente pesquisa baseou-se na quantidade de usuários mensais permanentes nos três turnos de funcionamento (matutino, vespertino e noturno), feitos sobre estatísticas da biblioteca, na qual totalizou 894 usuários aproximadamente, apenas 10% dessa população será necessária para a caracterização da pesquisa, além dos dois bibliotecários responsáveis pelo serviço.

5.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para alcançar os objetivos propostos, com o intuito de complementar e atingir os mesmos optou-se por realizar uma pesquisa exploratória, que segundo Lakatos e Marconi (2001, p.180), a vantagem de se utilizar a pesquisa exploratória está na flexibilidade do seu planejamento, que possibilita a consideração de todos os aspectos relativos ao fato estudado, com o intuito de complementar e atingir os objetivos. Para Gil (2002, p.41) é aquela “que têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou de descoberta de intuições”.

5.5 COLETA DE DADOS

5.5.1 Técnica selecionada

Para obter a satisfação dos usuários acerca da qualidade do serviço oferecido, teve-se como técnica para a coleta de dados, a aplicação de dois questionários semi-estruturados. Sendo um aos 84 usuários, o que corresponde a 10% da amostra selecionada e o outro destinado aos dois bibliotecários responsável pelo serviço de referência.

5.5.2 Instrumento de coleta de dados

Os questionários utilizados foram confeccionados baseados nos objetivos da pesquisa, onde um contou com 14 perguntas fechadas elaboradas para os usuários e o outro com 17 perguntas elaboradas para os bibliotecários, segundo Andrade (2005, p. 149) perguntas fechadas são aquelas que indicam três ou quatro opções de resposta ou se limitam à resposta afirmativa ou negativa, e já trazem espaços para a marcação da escolha. O questionário foi construído visando incluir todos os aspectos necessários que permitam caracterizar a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca.

A elaboração de dois questionários foi necessária para fazer a comparação dos mesmos em relação às opiniões dos usuários e as opiniões dos bibliotecários. Assim sendo, podemos observar se a qualidade está sendo vista pelos dois lados dos interessados.

5.5.3 A aplicação do questionário

A coleta de dados se deu no ambiente da biblioteca no período de 25 a 27 de outubro de 2011, durante os três turnos de funcionamento da mesma. Com o intuito de não interferir ou atrapalhar os estudos dos usuários a abordagem ocorreu na chegada dos mesmos na biblioteca.

5.6 TRATAMENTO DOS DADOS

Para a organização dos dados obtidos a tabulação se deu por porcentagem simples.

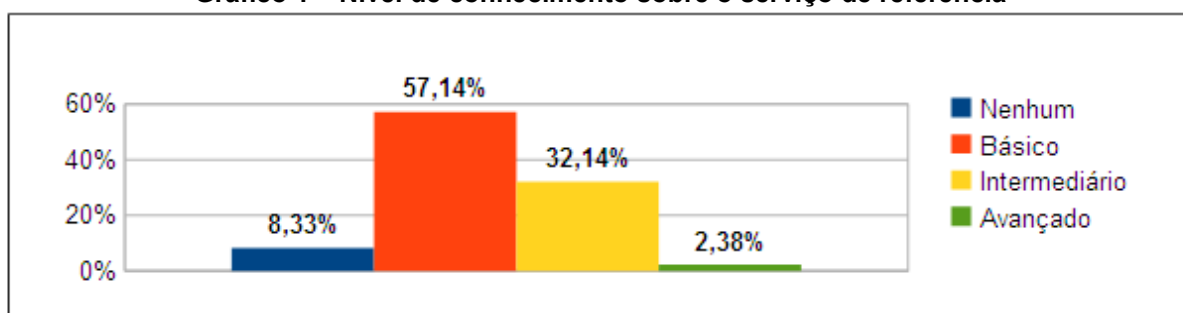
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta etapa serão analisados os dados coletados na pesquisa. Os dados estão disponibilizados da seguinte forma, primeiro as respostas fornecidas pelos usuários e segundo, para comparação, as respostas obtidas dos bibliotecários.

6.1 O USO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO POR PARTE DOS USUÁRIOS

Iniciou-se a investigação questionando os usuários qual o seu nível de conhecimento acerca do serviço de referência. Verificou-se que entre os 84 usuários que compõe 100% da amostra, uma pequena parte desses usuários não sabe sequer o que é o serviço (8,33%). Percebe-se que 57%, ou seja, a maioria possui o conhecimento básico em relação ao serviço. E que apenas 2,38% possuem o conhecimento avançado, ficando assim 32,14% com o conhecimento intermediário.

Gráfico 1 – Nível de conhecimento sobre o serviço de referência

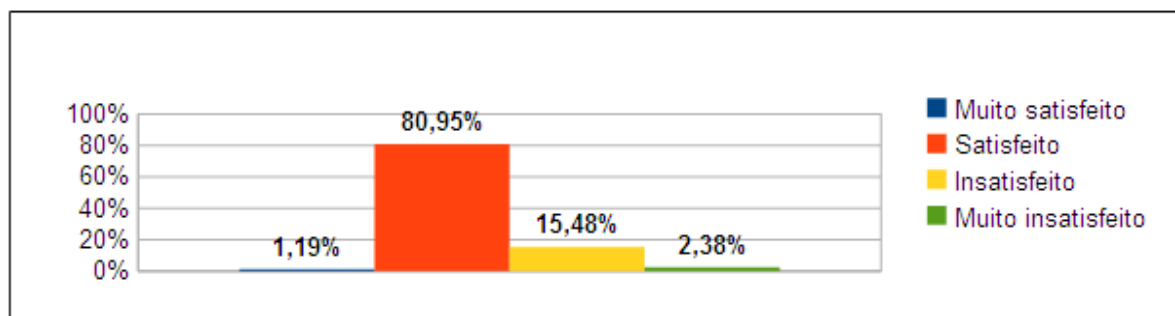


Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

O gráfico 1, acima, demonstra que sempre há a necessidade de apresentar o serviço de referência ao usuário para que ele tenha conhecimento dos serviços que poderão ser utilizados por ele, afinal, como o usuário terá suas necessidades informacionais atendidas satisfatoriamente sem o conhecimento devido das ferramentas que a biblioteca dispõe?

A segunda questão abordada mostra que a maioria dos usuários está satisfeita com os canais de comunicação para requisitar os serviços oferecidos pela biblioteca o que corresponde a 80,95% dos usuários. Entre os outros respondentes, 15,48% disseram que estão insatisfeitos com os meios de comunicação e 1,19% se sentem muito satisfeitos como se pode ver no gráfico 2 abaixo, os muito insatisfeitos não ultrapassam os 2,38%.

Gráfico 2 – Grau de satisfação em relação aos canais de comunicação

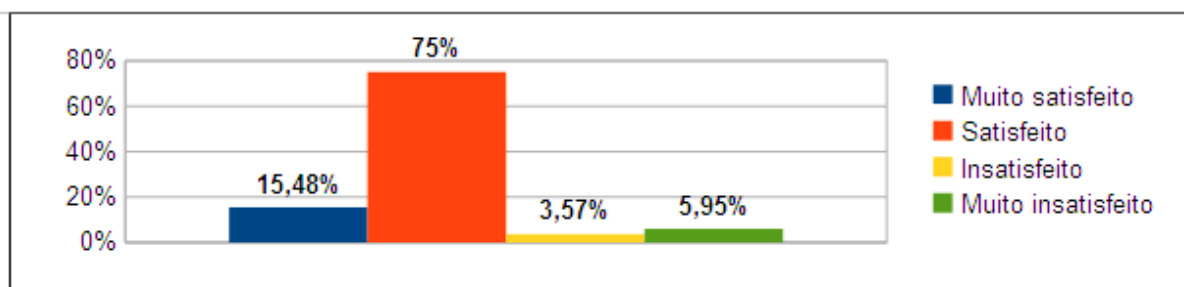


Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

De acordo com Vergueiro e Carvalho (2000, p. 4) citados anteriormente, “a comunicação é o indicador que transmite a transparência da unidade de informação e leva o usuário a conhecer a estrutura da organização”, ou seja, a comunicação é item fundamental no processo de referência, e na Biblioteca Marietta Telles Machado, os seus canais tem sido avaliados satisfatoriamente pelos usuários.

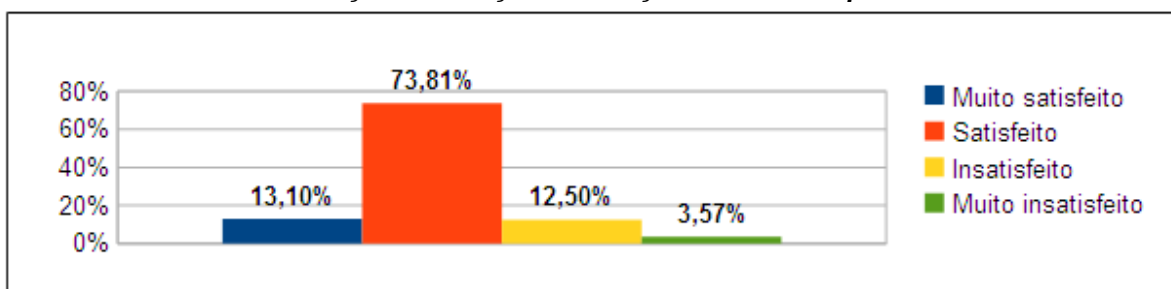
Referente ao tempo de atendimento, o gráfico 3 mostra que mais uma vez a maioria está satisfeito com o tempo de atendimento o que totaliza 75%. 15,48% estão muito satisfeitos, os outros 5,95% é o que corresponde a muito insatisfeito e 3,57% insatisfeito. O tempo de atendimento pode ser enquadrado no quesito resposta entre os indicadores de qualidade. Ainda segundo Vergueiro e Carvalho (2000, p. 4) “pode ser avaliado tempo e presteza em atender uma solicitação ou duvida dos usuários”.

Gráfico 3 – Nível de satisfação em relação ao tempo de atendimento



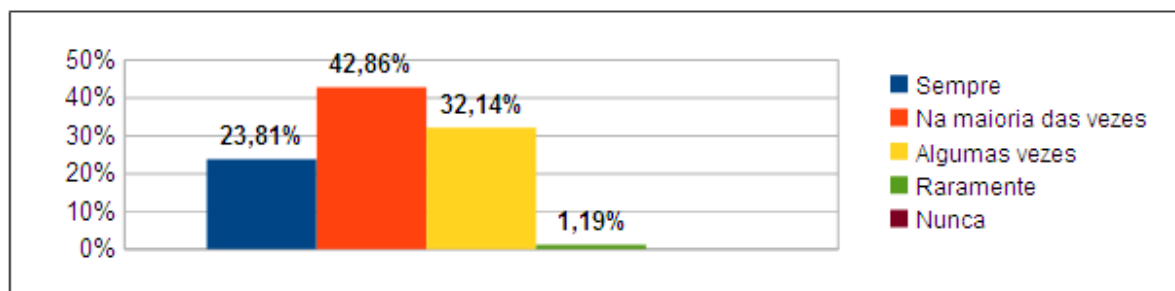
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Em seguida, consultou-se a satisfação dos usuários relacionada às soluções oferecidas pelos bibliotecários. Os resultados mostram que 13,10% estão muito satisfeitos, 73,81% satisfeito, 12,50% insatisfeito e 3,57% estão muito insatisfeitos.

Gráfico 4 – Satisfação em relação às soluções oferecidas pelos bibliotecários

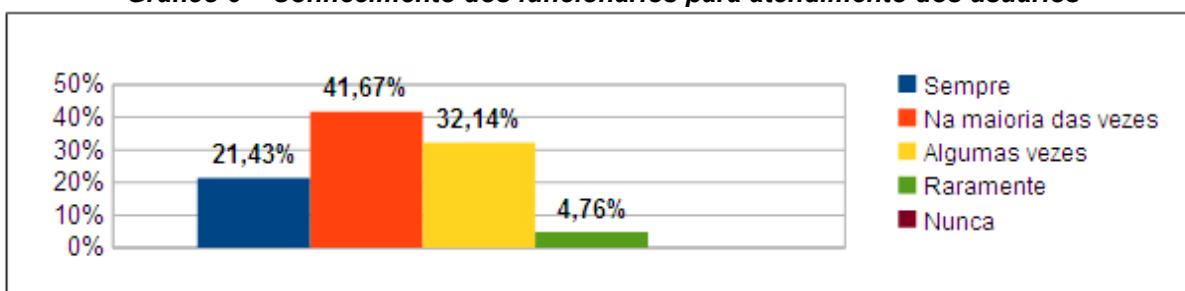
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No gráfico 5, assim como no gráfico anterior, os bibliotecários do serviço de referência da Biblioteca Marietta Telles Machado receberam uma avaliação positiva. Os resultados obtidos neste gráfico que compõem a prontidão no atendimento às pesquisas, demonstram que dos 84 que responderam, 23,81% sempre são atendidos, 42,86% são atendidos na maioria das vezes, 32,14% algumas vezes e 1,19% raramente é atendido, sendo que nenhum nunca foi atendido.

Gráfico 5 – Prontidão no atendimento às pesquisas

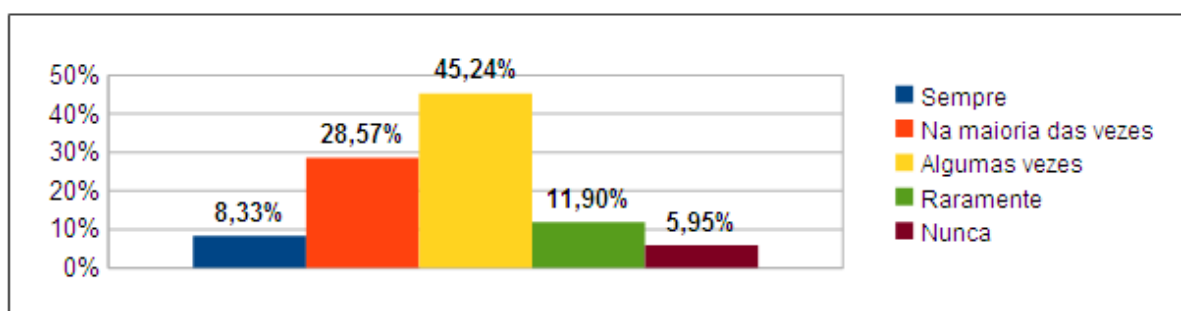
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

A questão abaixo diz respeito ao conhecimento que os funcionários possuem para atender aos usuários, os dados obtidos apresentam que a opção mais destacada foi que “na maioria das vezes” os funcionários possuem o conhecimento adequado com 41,67%, a opção sempre obteve a marca de 21,43%, algumas vezes 32,14% e por ultimo raramente com 4,76%. Nenhum dos que responderam a pesquisa declarou que os funcionários não possuem conhecimento necessário para atendê-los.

Gráfico 6 – Conhecimento dos funcionários para atendimento dos usuários

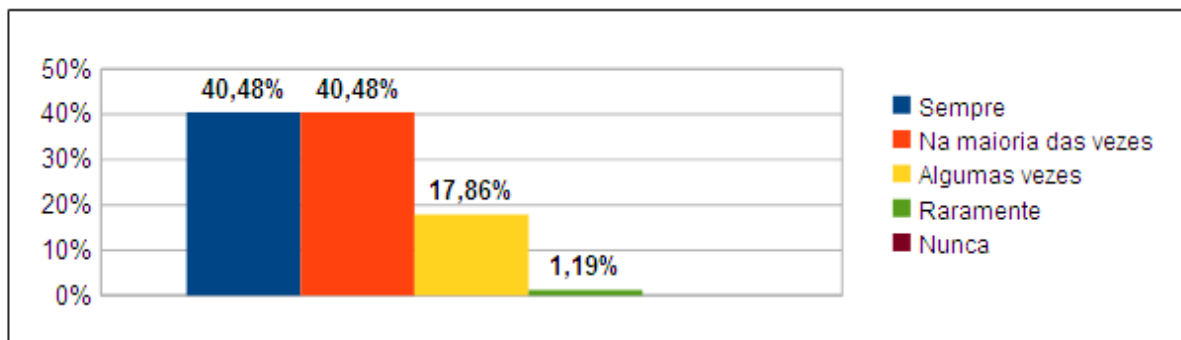
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Questionados sobre a frequência de divulgação dos serviços, 8,33% dos usuários informaram que sempre recebem a divulgação, 28,57% informaram na maioria das vezes, a maior parte da amostra sinalizou a opção algumas vezes, com 45,24%; já 11,90% dos pesquisados informaram que a divulgação ocorre raramente e por último, uma quantidade considerável (5,95%) informou nunca receber a divulgação dos serviços oferecidos. Reiterando, a divulgação pode influenciar o conhecimento avançado dos serviços prestados.

Gráfico 7 – Frequência de divulgação dos serviços oferecidos

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

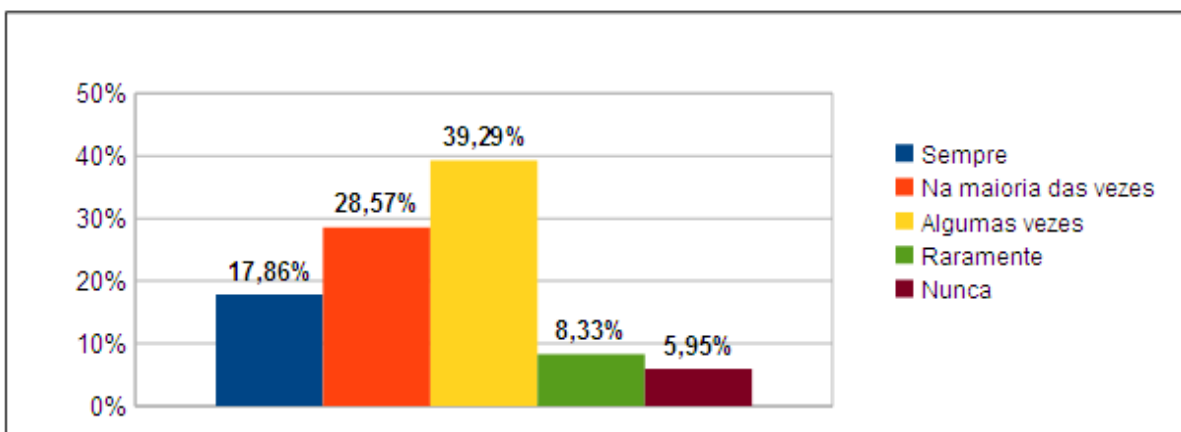
No quesito, auxílio durante a pesquisa, os bibliotecários foram avaliados positivamente, 40,48% dos usuários informaram que os bibliotecários sempre auxiliam o processo de pesquisa, a mesma quantidade para a opção na maioria das vezes. A opção algumas vezes foi sinalizada por 17,86%, e raramente 1,19%. Nenhum dos pesquisados informou nunca receber auxílio durante a pesquisa. Esses dados ressaltam que os bibliotecários demonstram ter presteza no quesito resposta dos indicadores de qualidade.

Gráfico 8 – Auxílio durante a pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

17,86% dos entrevistados informam sempre ter facilidade para opinar sobre os serviços oferecidos, 28,57% informaram que isto ocorre na maioria das vezes, enquanto que 39,29% informaram que só algumas vezes, 8,33% raramente opinam e 5,95% nunca opinaram.

É de fundamental importância a opinião do usuário para aprimorar o processo de referencia (GROGAN, 2001), apresentado anteriormente no item revisão de literatura. Dentro deste processo, a opinião do usuário servirá como um *feedback* ao processo. Grogan (2001) prevê que a resposta não é o final do processo de referência, às vezes é necessário rever a questão inicial apresentada para atingir a satisfação do usuário.

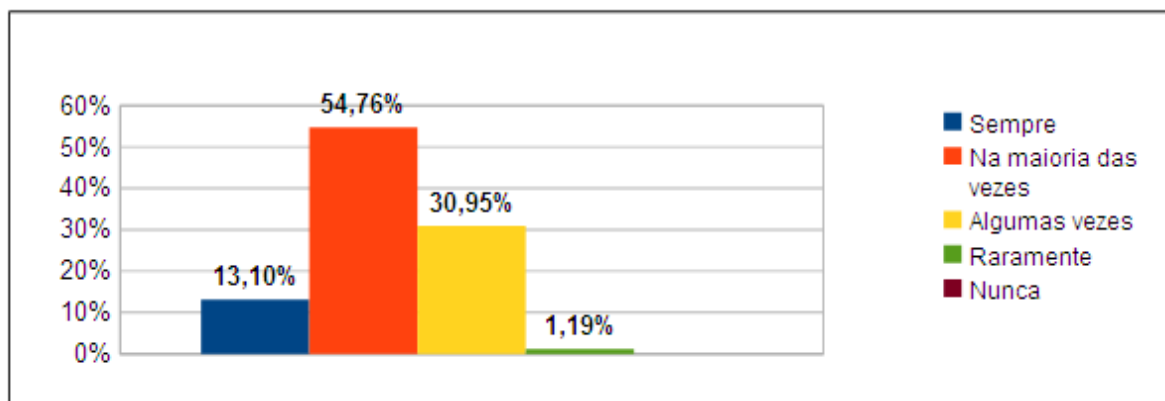
Gráfico 9 – Facilidade para opinar sobre os serviços oferecidos

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No gráfico 10, abaixo, 13,10% da amostra do universo pesquisado informou que sempre tem atendimento para suas solicitações ou dúvidas, enquanto 54,76% informaram a opção na maioria das vezes, e 30,95% algumas vezes. Por último 1,19% informou raramente, e nenhum dos pesquisados informou nunca ficar

sem atendimento para suas solicitações ou dúvidas.

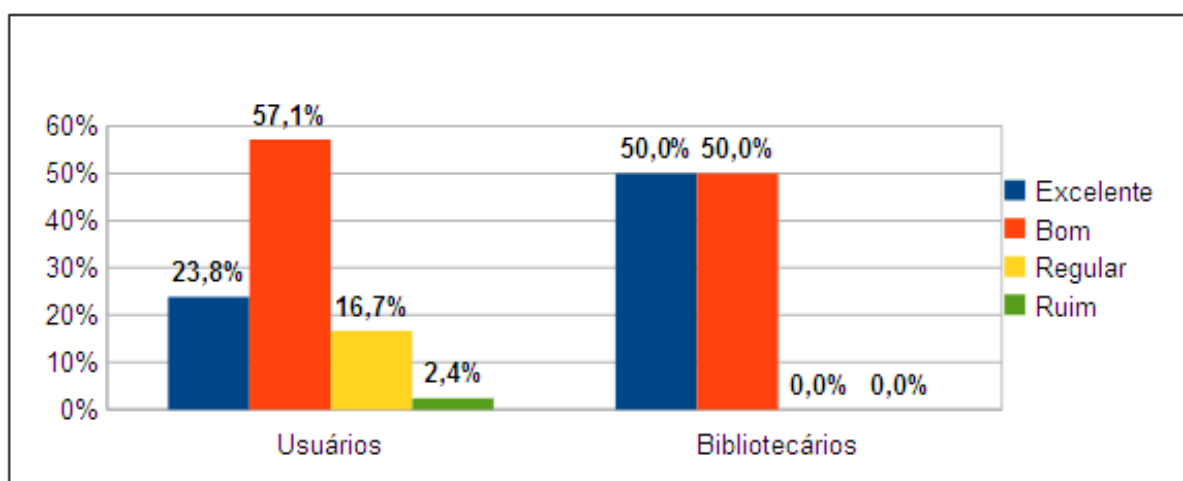
Gráfico 10 – Atendimento das solicitações ou dúvidas dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Neste próximo gráfico, foram representadas as respostas dos dois questionários (usuários e bibliotecários). A questão avaliava o horário de funcionamento da biblioteca. Entre os usuários, 23,8% acham excelente o horário, 57,1% acham bom, 16,7% informaram que é regular e 2,4% estão insatisfeitos com o horário, acham ruim. Entre os dois bibliotecários pesquisados, as opiniões se dividem entre excelente e bom.

Gráfico 11 – Avaliação do horário de funcionamento da biblioteca



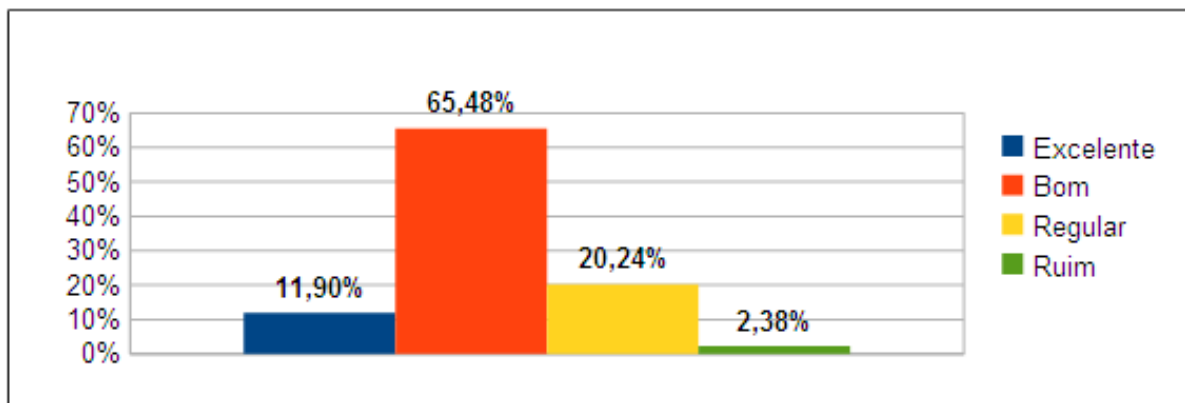
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Para verificarmos o quesito acesso, entre os indicadores de qualidade os próximos gráficos ilustrarão questões ligadas ao acervo e espaço físico. O primeiro gráfico desta série (gráfico 12) é uma avaliação do acervo por parte dos usuários.

Entre os entrevistados, 11,90% informaram que o acervo é excelente,

65,48% declararam que o acervo é bom, 20,24% disseram que é regular e apenas 2,38% informaram que o acervo é ruim. Portanto, pela avaliação dos usuários o acervo da biblioteca é satisfatório.

Gráfico 12 – Avaliação do acervo

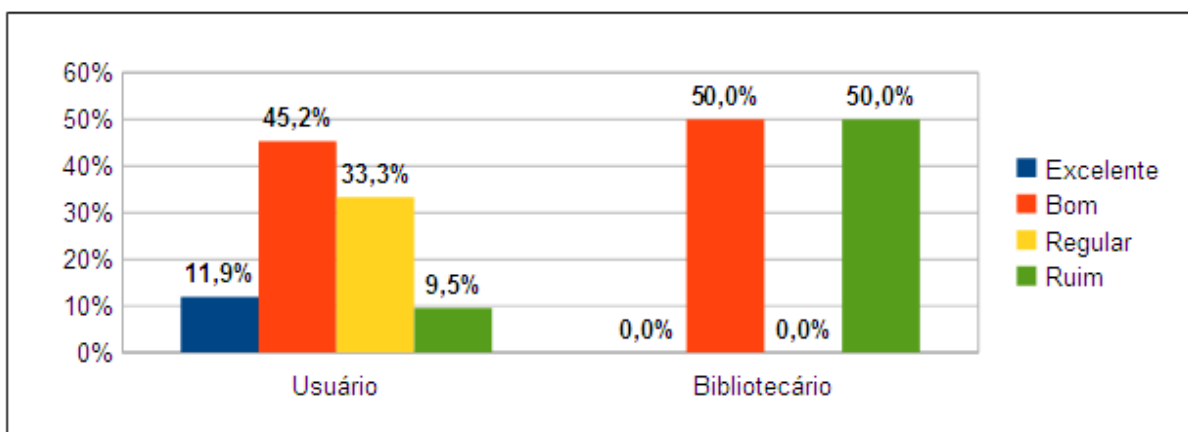


Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Continuando, solicitou-se que os respondentes avaliassem a temperatura da biblioteca. Encontra-se no gráfico as respostas de usuários e bibliotecários.

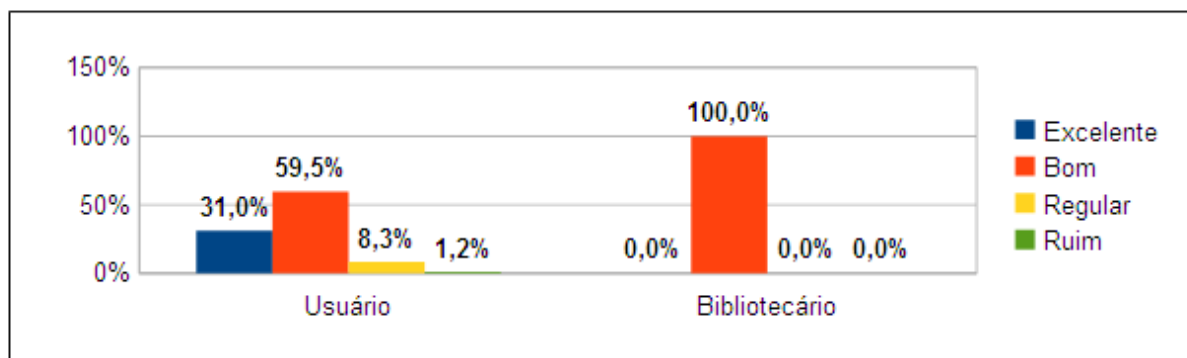
Os usuários informaram que: 11,9% acham excelente, 45,2% acham bom, 33,3% acham regular e 9,5% acham ruim. Entre os bibliotecários formou-se um impasse, um deles declarou a temperatura boa e o outro ruim.

Gráfico 13 – Temperatura



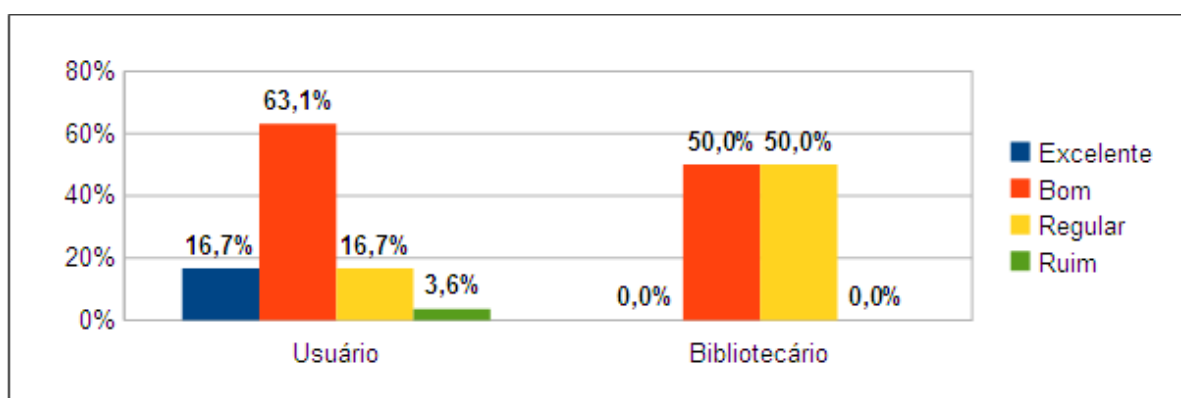
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Na avaliação do espaço físico, os usuários informaram que: 31% acham excelente, 59,5% acham bom, 8,3% acham regular e 1,2% acham ruim. Entre os bibliotecários 100% acham bom o espaço físico.

Gráfico 14 – Espaço físico

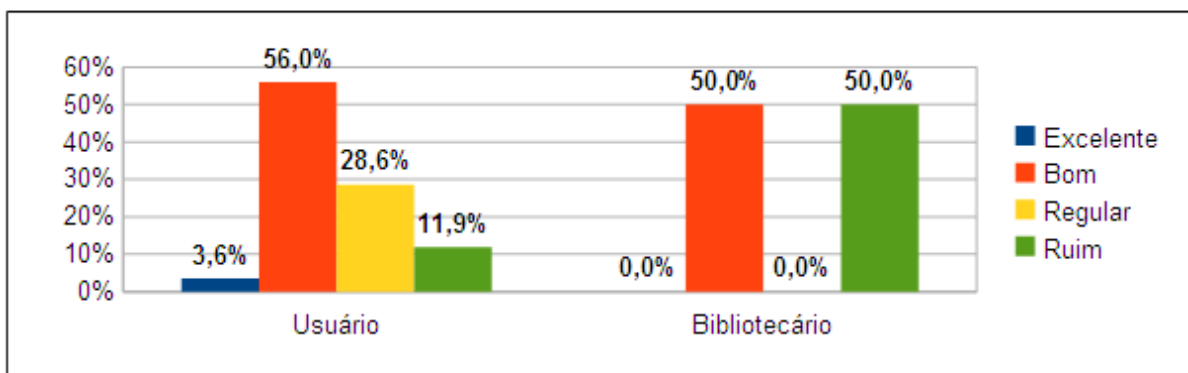
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Em seguida, avaliou-se o mobiliário. Os usuários informaram que: 16,7% consideram o mobiliário excelente, 63,1% consideram bom, 16,7% consideram regular e 3,6% consideram ruim. Os dois bibliotecários entrevistados classificaram o mobiliário entre bom e regular.

Gráfico 15 – Mobiliário

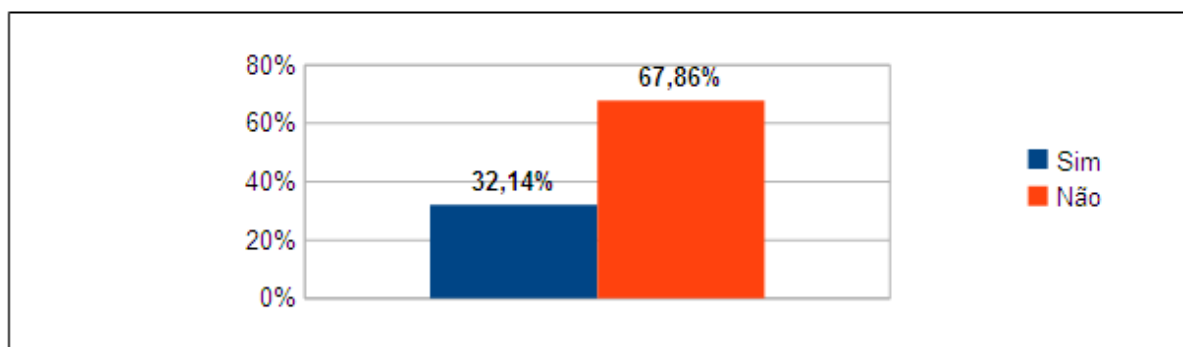
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Referente à higiene do ambiente da biblioteca, os usuários acham: 3,6% excelente, 56% bom, 28,6% regular e 11,9% ruim. Os bibliotecários divergiram na questão entre as opções bom e ruim.

Gráfico 16 – Higiene

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Para finalizar, perguntamos aos usuários se eles possuíam alguma sugestão para melhoria da biblioteca, e apenas 32,14% declararam que sim. (ver quadro de sugestões na íntegra na seção de apêndices.)

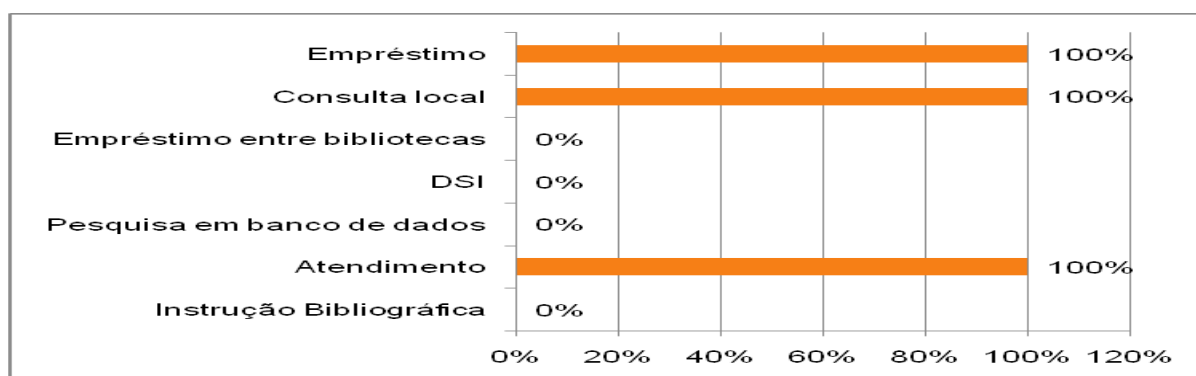
Gráfico 17 – Sugestões de melhoria

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

6.2 FORMAS DE CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS POR PARTE DOS BIBLIOTECÁRIOS

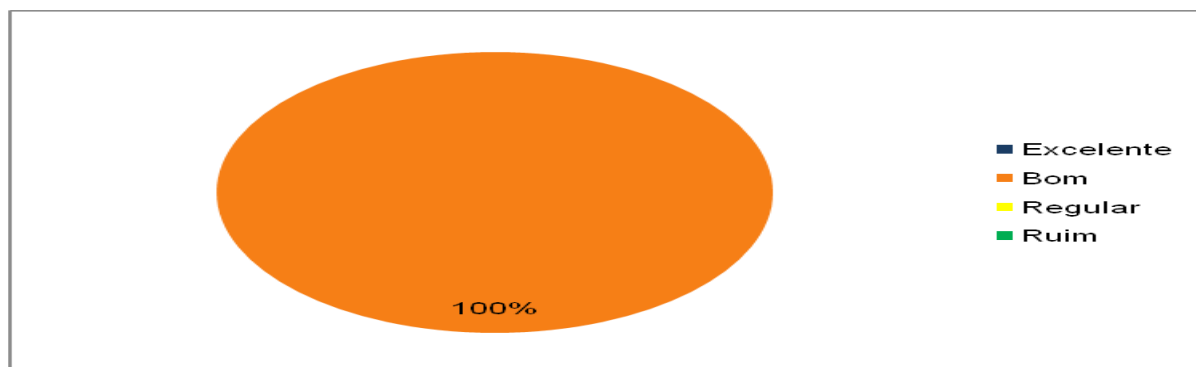
Neste segundo momento de resultados da pesquisa, serão apresentados os dados referentes aos questionários específicos para os bibliotecários.

O primeiro questionamento foi para verificar quais os serviços são oferecidos pela biblioteca. Os dois bibliotecários informaram os mesmos serviços: empréstimo, atendimento e consulta local. A biblioteca realiza apenas os serviços mais básicos, não tendo a realização de serviços mais pontuais como a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) que traz informações personalizadas de acordo com o perfil e linha de pesquisa do usuário.

Gráfico 18 - Serviços disponibilizados pela biblioteca

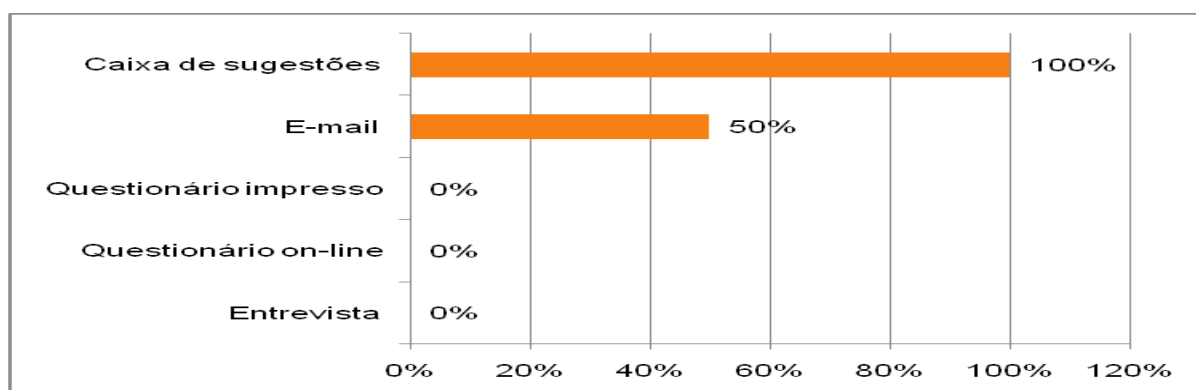
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Quando questionados a respeito da sinalização da biblioteca, os bibliotecários foram unânimes e informaram que a sinalização é boa.

Gráfico 19 - Sinalização da biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Referente ao grau de satisfação dos usuários, os bibliotecários foram questionados se eles realizavam avaliações com esse objetivo, 100% informaram que sim, dando continuidade, perguntou-se quais instrumentos dos representados pelo gráfico 20 eles utilizavam para avaliar o usuário. O instrumento utilizado por todos é a caixa de sugestões e pela metade dos entrevistados é o email.

Gráfico 20 - ferramentas utilizadas para avaliar grau de satisfação do usuário

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Indagados sobre a frequência de realização do controle de qualidade da biblioteca, um bibliotecário informou que a realização do serviço é mensal e o outro declarou nunca realizar o serviço. Em contrapartida, os dois informaram trabalhar utilizando conceitos básicos de qualidade para satisfazer os usuários.

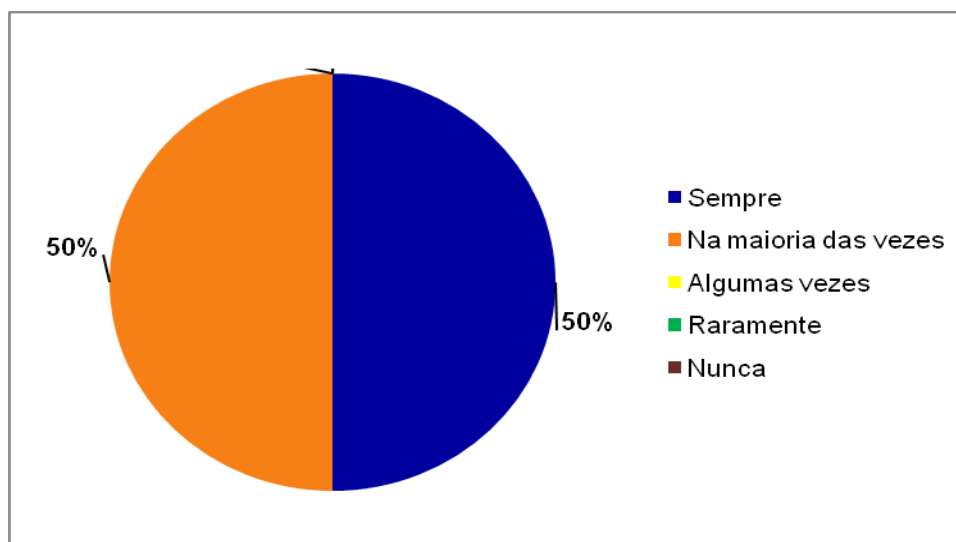
Em seguida, foram listadas ferramentas da qualidade para avaliação e diagnóstico de serviços de informação. As seguintes ferramentas: fluxograma, gráfico de pareto, diagrama de causa-e-efeito, folha de verificação, histograma, diagrama de distribuição, Tabela de controle, gráfico de estratificação, brainstorming, Técnica nominal de grupo, análise de campo de forças, e Checklist.

Os bibliotecários (100% da amostra) informaram ter realizado curso para atuar com gestão da qualidade, porém não utilizam nenhuma das ferramentas listadas anteriormente. Sabe-se que sem a aplicação da gestão da qualidade nos serviços da biblioteca é difícil conseguir alcançar o objetivo de satisfazer as necessidades do usuário com eficiência nos serviços prestados. (VALLS; VERGUEIRO, 2006)

Continuando, os bibliotecários informaram que na maioria das vezes a biblioteca preocupa-se em criar uma imagem positiva junto ao usuário, mas informaram também que a biblioteca já deixou de atender solicitações de usuários devido à falta de verbas.

Quando questionados, referente ao acesso, os bibliotecários dividiram opinião, um informou que sempre a biblioteca é de fácil acesso para usuários manifestarem opiniões e o outro informou ser na maioria das vezes.

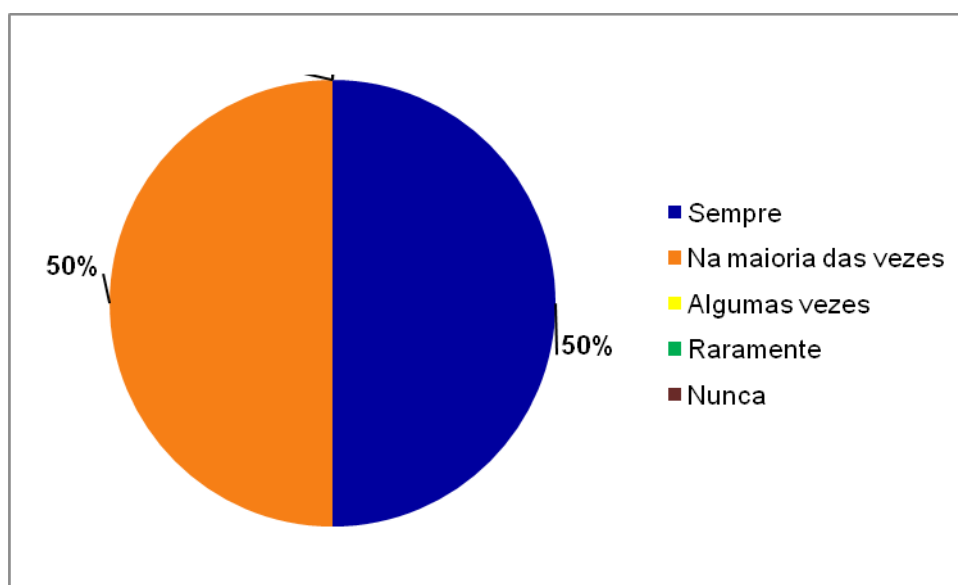
Gráfico 21 – A biblioteca é de fácil acesso para usuários manifestar opiniões



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

O gráfico 22 informa que os bibliotecários divergiram de opinião novamente, um informou que sempre considera as sugestões dos usuários para estabelecer requisitos de qualidade e o outro informou que considera na maioria das vezes.

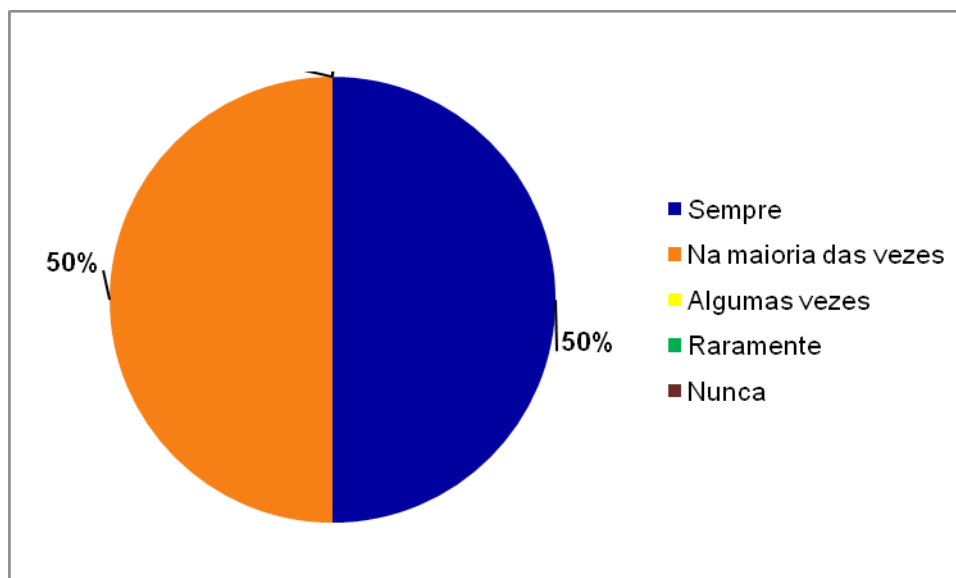
Gráfico 22- As sugestões dos usuários são consideradas para estabelecer requisitos de qualidade



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Na penúltima pergunta do questionário, um bibliotecário informou que a biblioteca sempre define suas atividades e processos em função do usuário (50%), o outro informou que define na maioria das vezes (50%).

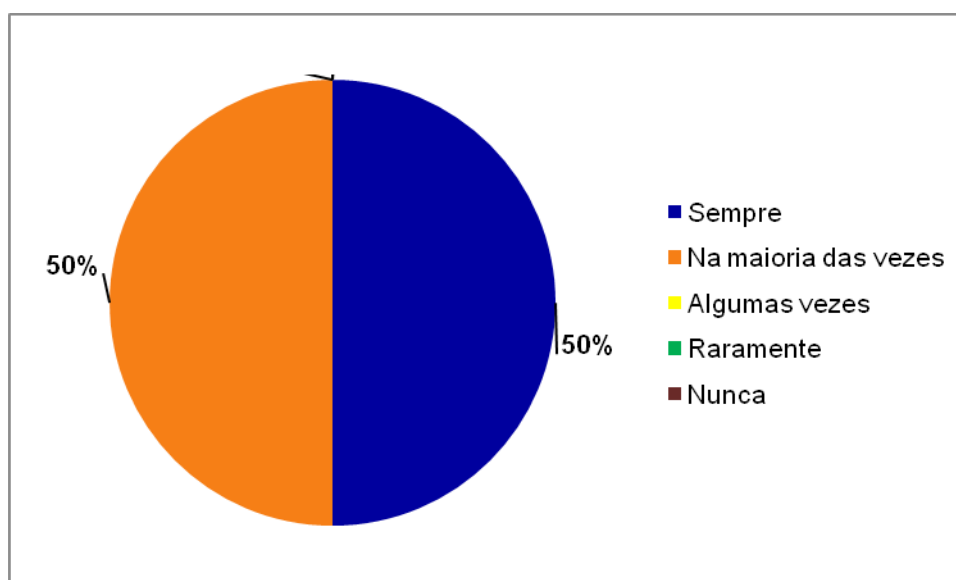
Gráfico 23 – A biblioteca define suas atividade e processos em função do usuário



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Referente ao nível de preocupação com a satisfação do usuário, as opiniões foram divididas novamente entre sempre e na maioria das vezes.

Gráfico 24 – A biblioteca se preocupa com o nível de satisfação do usuário



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciarmos este trabalho de pesquisa, questionamos: Como a qualidade do serviço de referência é percebida pelos usuários da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado? Objetivando responder essa indagação foram entrevistados 84 usuários e 2 bibliotecários.

Os usuários demonstraram possuir um conhecimento entre básico e intermediário dos serviços disponibilizados pela biblioteca (conforme gráfico 1). E de acordo com este nível de conhecimento os usuários avaliaram a biblioteca na maior parte dos quesitos que envolviam os indicadores de qualidade (comunicação, acesso, resposta, satisfação do cliente e tempo de resposta) positivamente.

Juntamente à avaliação os usuários fizeram sugestões valiosas para melhorar o funcionamento da biblioteca, algumas delas foram: acesso à internet através da rede *Wi-Fi*, estender o horário de funcionamento aos finais de semana, mais computadores, melhorias na ventilação, entre outros.

Referente aos bibliotecários, eles informaram possuir capacitação para utilizar ferramentas de gestão da qualidade, porém declararam não utilizar nenhuma das ferramentas indicadas nos procedimentos da biblioteca. Assim como apresentaram a informação de que a biblioteca se preocupa com a avaliação da satisfação dos usuários, contudo divergiram nos métodos utilizados e na frequência com que esta avaliação é realizada.

Reiterando, Vergueiro (2002, p. 16), alerta que os profissionais que prestam serviços informacionais devem conhecer as diferentes propostas para a qualidade existentes, de modo a adequá-las aos produtos e serviços que colocam à disposição do público. É necessário desenvolver projetos capazes de identificar e compreender os tipos de problemas que impedem que a qualidade se estabeleça.

Percebe-se então que na biblioteca há algumas atividades para auxiliar as necessidades de informação dos usuários, mas não existe uma seção de referência com serviços mais especializados como um DSI. Como em grande parte das bibliotecas públicas, as atividades de referência que ocorrem na biblioteca Marietta Teles Machado, são apenas as atividades de balcão como o empréstimo; acesso à internet, uma seção de livros de referência, uma seção de novas aquisições e uma seção de Goiás. E as bibliotecárias prestam atendimento os usuários para consultas e auxílio.

A divergência entre as opiniões das bibliotecárias na maioria das questões, demonstra que não há uma política nem padrões estabelecidos. Diante disso percebemos que a qualidade como prática administrativa não é efetivada na biblioteca.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Lara Rodrigues de; AMARAL, Roniberto Morato do. **Perfil de competências necessárias á função biblioteconômica**. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/posters//final_115.pdf>. Acesso em: 19 de Mai de 2011.

ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique de. Processo de busca e recuperação da informação. In: _____. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviço de referência Virtual. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 7-15, mai. /ago. 2001.

BARBOSA, Emanuel. et al. **Processo evolutivo do serviço de referencia**. Disponível em: < <http://recantodasletras.uol.com.br/artigos/45998>>. Acesso em 22 de Nov de 2010.

CAVALCANTE, Vanessa S. **O serviço de referência e suas funções**. Disponível em: < <http://www.scribd.com/doc/14193464/O-servico-de-referencia-e-suas-funcoes>>. Acesso em 22 de Nov de 2010.

FERREIRA, Sarah Lorezon; COSTA, Maria Cristina Castilho. **A biblioteca na cultura digital: Tendências e perspectivas visando um ambiente mais interativo**. Disponível em< HTTP://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais//final_122.pdf>. Acesso em 15 de Mai de 2011.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Evolução e avaliação do serviço de referência. In: _____. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis: APB, 1992.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referencia em bibliotecas**. Rio de Janeiro, Getulio Vargas. 1973.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. **Como planificar e gerir um serviço de referência**. Disponível em< <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf>>. Acesso em 01 de set de 2011.

MARCONDES; Carlos; MENDONÇA, Marília; CARVALHO, Suzana. Serviço via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11

n.2, p. 174 -186, mai./ago. 2006. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.e-ci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/321/125>>. Acesso em 16 de mai de 2011.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de referência Digital**: uma análise apoiada em agentes de interface. Disponível em< http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf >. Acesso em 29 de jun de 2011.

OLIVEIRA, Gabriela Gomes de. **Gestão da qualidade em serviços de informação**: a qualidade percebida pelos usuários da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Supremo Tribunal de Justiça. Brasília: CID/UNB, 2009.

PARANHOS, Wanda Maria Maia da Rocha. **O processo de comunicação e a entrevista de referência**: revista escola de biblioteconomia da UFMG, 1974.

PLACER, Xavier. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: ABB, 1968.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005.

SALDANHA, Nathane; VIDAL, Samira. **Serviço de referência virtual**. In: Fontes. Disponível em: < <http://fontesgerais.blogspot.com/2011/04/servico-de-referencia-virtual-nathane.html>>. Acesso em 25 de Jun de 2011.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias de Santa Catarina**. Disponível em: < <http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>>. Acesso em: 20 de Mai de 2011.

SILVA, Regina Célia Marques Freitas; OLIVEIRA, Paulo de Tarso. **Gestão do conhecimento e serviços virtuais**: expectativas de uma nova era. Disponível em < <http://www.franca.unesp.br/GESTAO%20VIRTUAL.pdf>>. Acesso em 16 de mai de 2011.

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

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2002.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. 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.

PINHEIRO, Carlos. História das bibliotecas no mundo ocidental. Disponível em<<http://www.slideshare.net/ladonordeste/histria-das-bibliotecas>>. Acesso em: 25 ago. 2011.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Cien. Inf.**, Brasília, v.29, n.2, p-52-60, maio/ago. 2000.

UNESCO. **Manifesto da Unesco sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em:
<[Http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/Paginas/manifestoUnescoBibliotecasPublicas.aspx](http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/Paginas/manifestoUnescoBibliotecasPublicas.aspx)>. Acesso em: 25 ago. 2011.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIOS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – UFG
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA – FACOMB
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Caro (a) bibliotecário (a),

Este questionário é um instrumento de coleta de dados da pesquisa intitulada “Qualidade em serviço de informação: um estudo do serviço de referência da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado”, desenvolvida pela aluna de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, Edileusa Coelho dos Santos, sob orientação da professora Msc. Lívia Ferreira de Carvalho. A pesquisa tem como objetivo geral analisar a percepção dos usuários e do bibliotecário em relação à qualidade do serviço de referência da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado. Solicitamos sua colaboração no sentido de preencher este questionário e colocamo-nos à disposição para esclarecer suas dúvidas sobre esta pesquisa.

Equipe de pesquisadores:

Estudante: Edileusa Coelho dos Santos. Email: edcoelho1@yahoo.com.br

Prof.^a Lívia Ferreira Carvalho. Email: liviaf.carvalho@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO

1 Quais dos serviços listados abaixo a biblioteca oferece ao usuário?

- () Instrução Bibliográfica
- () Atendimento
- () Pesquisa em bancos de dados
- () DSI
- () Empréstimo entre bibliotecas
- () Consulta local
- () Empréstimo

2 As condições ambientais da biblioteca são satisfatórias?

- | | | | | |
|-------------|---------------|---------|-------------|----------|
| Temperatura | () Excelente | () Bom | () Regular | () Ruim |
| Espaço | () Excelente | () Bom | () Regular | () Ruim |
| Mobiliário | () Excelente | () Bom | () Regular | () Ruim |
| Higiene | () Excelente | () Bom | () Regular | () Ruim |

3 Como você avalia a sinalização da biblioteca?

- () Excelente () Bom () Regular () Ruim

4 Você avalia o grau de satisfação do usuário?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5 Como você avalia?

- ☐ Caixa de sugestões
- ☐ E-mail
- ☐ Questionário impresso
- ☐ Questionário on-line
- ☐ Entrevista

6 Com que frequência é feito o controle de qualidade da biblioteca?

- ☐ Quinzenalmente
- ☐ Mensalmente
- ☐ Semestralmente
- ☐ Anualmente

7 Você procura trabalhar utilizando conceitos básicos de qualidade visando a satisfação dos usuários que procuram os serviços de sua biblioteca?

- ☐ Sempre ☐ Na maioria das vezes ☐ Algumas vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

8 Você já utilizou alguma dessas ferramentas específicas da qualidade para avaliação e diagnóstico do seu serviço de informação?

- ☐ fluxograma
- ☐ gráfico de pareto
- ☐ Diagrama de causa-e-efeito
- ☐ Folha de verificação
- ☐ Histograma
- ☐ Diagrama de distribuição
- ☐ Tabela de controle
- ☐ Gráfico de estratificação
- ☐ Brainstorming
- ☐ Técnica nominal de grupo
- ☐ Análise de campo de forças
- ☐ Checklist
- ☐ Nenhum

9 Você já realizou algum curso/treinamento para atuar com Gestão da qualidade?

- ☐ Sim.

Quais? _____

- ☐ Não.

Por quê? _____

10 A biblioteca preocupa-se em criar junto ao usuário uma imagem positiva e de qualidade dos seus serviços?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

11 A biblioteca mantém o usuário informado sobre os serviços oferecidos?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

12 Em algum momento a biblioteca deixou de atender a uma solicitação ou dúvida de algum usuário?

() Sim. Por quê? _____
() Não

13 Como você avalia o horário de funcionamento da biblioteca?

() Excelente () Bom () Regular () Ruim

14 A biblioteca é de fácil acesso para que o usuário possa manifestar sua opinião sobre os serviços oferecidos?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

15 As sugestões dos usuários são consideradas no momento de estabelecer requisitos de qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

16 As atividades e processos de trabalho da biblioteca são definidos em função das necessidades dos usuários?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

17 A biblioteca preocupa-se com o nível de satisfação do usuário?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

AGRADECEMOS PELA SUA COLABORAÇÃO!

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS-UFG
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA-FACOMB
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Caro (a) Estudante,

Este questionário é um instrumento de coleta de dados da pesquisa intitulada “Qualidade em serviço de informação: um estudo do serviço de referência da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado”. Desenvolvida pela aluna de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, Edileusa Coelho dos Santos, sob orientação da professora Msc. Lívia Ferreira de Carvalho. A pesquisa tem como objetivo geral analisar a percepção dos Usuários e do bibliotecário em relação á qualidade do serviço de referência da Biblioteca Municipal Marietta Telles Machado. Solicitamos sua colaboração no sentido de preencher este questionário. Agradecemos sua atenção e colocamo-nos à disposição para esclarecer suas dúvidas sobre esta pesquisa.

Equipe de pesquisadores:

Estudante: Edileusa Coelho dos Santos. Email: edcoelho1@yahoo.com.br
Prof.^a Lívia Ferreira Carvalho. Email: liviaf.carvalho@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO

1 Qual o seu nível de conhecimento/domínio acerca da utilização do serviço de referência?

() Nenhum () Básico () Intermediário () Avançado

2 Qual o seu grau de satisfação em relação aos canais de comunicação disponíveis para requisitar os serviços da biblioteca como internet, e-mail, telefone?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito Insatisfeito

3 Em relação ao tempo de atendimento, qual o seu nível de satisfação?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito Insatisfeito

4 Qual a sua satisfação acerca das soluções que o bibliotecário oferece para atender à sua necessidade de informação?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito Insatisfeito

5 Quando você solicita uma pesquisa ela é atendida a tempo?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

6 Os funcionários da biblioteca possuem conhecimento necessário para esclarecer e responder aos seus questionamentos?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

7 Você é constantemente informado sobre os serviços da biblioteca?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

8 Quando precisa de auxílio durante sua pesquisa, é prontamente atendido?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

9 A biblioteca é aberta para que você possa manifestar sua opinião sobre os serviços oferecidos?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

10 A biblioteca atende às suas solicitações ou dúvidas?

() Sempre () Na maioria das vezes () Algumas vezes () Raramente () Nunca

11 O horário de funcionamento da biblioteca é adequado e atende às suas necessidades?

() Excelente () Bom () Regular () Ruim

12 O acervo disponibilizado pela biblioteca atende às suas necessidades de informação?

() Excelente () Bom () Regular () Ruim

13 As condições ambientais da biblioteca são satisfatórias?

Temperatura ☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim
Espaço ☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim
Mobiliário ☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim
Higiene ☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim

14 Você gostaria de oferecer alguma sugestão para melhoria da biblioteca?

☐ Sim ☐ Não

Quais?

AGRADECEMOS PELA SUA COLABORAÇÃO!

APÊNDICE B – MELHORIAS SUGERIDAS**Tabela 1 – Melhorias sugeridas**

Sugestão	Usuários
Cabines para estudo individual	2
Climatização do espaço físico	6
Diminuição de barulho	6
Mais computadores	3
Internet com rede Wi-Fi	6
Limpeza dos banheiros	2
Mobiliário mais confortável	2
Funcionamento aos finais de semana	4
Atualização do acervo	1

Fonte: dados da pesquisa, 2011.