

Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias¹

Waldomiro Vergueiro², Telma de Carvalho³

Apresenta resultados de pesquisa com administradores e clientes de bibliotecas universitárias, discutindo seus diferentes pontos de vista quanto aos indicadores de qualidade para serviços de informação. A partir de indicadores contidos na literatura especializada, realiza aplicação no ambiente específico da área de odontologia e indica aqueles que se aplicam a essa realidade. Sugere medidas a serem desenvolvidas pelas bibliotecas universitárias, visando o aprimoramento do estudo e a melhoria da qualidade dos serviços/atendimento prestados aos clientes das instituições de ensino superior.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias – Indicadores de qualidade

27

1 Introdução

A última década do século XX viu crescer a predominância do papel do cliente enquanto elemento de definição de serviços e políticas em todas as áreas de atuação profissional, desde as de produção industrial e comércio à prestação de serviços normalmente vinculados ao poder público. Isto representou grandes desafios à área de administração de serviços de informação à medida em que propuseram a mudança do eixo de direção e a priorização de grande parte das atividades por eles desenvolvidas. Isto, é claro, gerou controvérsias e dificuldades de adaptação ainda existentes.

Os responsáveis por serviços de informação de todos os tipos – bibliotecas públicas, escolares, especializadas, universitárias, centros de documentação e informação, etc. -, necessitam enfocar seus tradicionais usuários como clientes dos serviços que prestam. Especificamente no ambiente de bibliotecas universitárias brasileiras, esta questão tem se constituído em uma incógnita ainda não suficientemente bem dimensionada. Em geral, pode-se sentir alguma resistência por parte dos profissionais quanto ao seu papel como prestadores de serviço. É comum o oferecimento de níveis diferenciados de serviço para cada um dos segmentos atendidos – professores, estudantes, pesquisadores e funcionários em geral - sem que essa diferenciação tenha sido definida como uma estratégia corporativa: a priorização

¹ Trabalho realizado a partir dos resultados de pesquisa: Indicadores da qualidade em serviços de informação: validação em bibliotecas universitárias da área odontológica no Estado de São Paulo, desenvolvida de março de 1997 a fevereiro de 1999, com o apoio financeiro do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

² Professor Associado do Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, coordenador da pesquisa. e-mail: wdcsverg@usp.br

³ Diretora Técnica do Serviço de Documentação Odontológica, Faculdade de Odontologia, Universidade de São Paulo. Mestre em Biblioteconomia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas. e-mail: telma@fo.usp.br

de atendimento pode ocorrer em virtude de preferências pessoais ou por simples acaso. Assim, é conveniente que elas definam práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam de maneira rápida e eficiente tanto às demandas da sociedade como às características específicas de sua clientela. Esse objetivo pode ser atingido, entre outras possibilidades, pela incorporação da gestão da qualidade como filosofia administrativa institucional.

Dentro do amplo espectro de aplicação da teoria da qualidade em serviços de informação, a definição de indicadores pode constituir-se em estratégia viável para utilização por bibliotecas de países em desenvolvimento. Para que esses indicadores sejam aplicados em plenitude, no entanto, é importante que sejam vistos sob um duplo ponto de vista: de um lado, o dos prestadores de serviços, que conhecem as peculiaridades da sua área de atuação; e, por outro, o dos clientes, que sabem melhor do que ninguém avaliar os serviços que recebem.

Este trabalho visa discutir a proposição de indicadores que incorporem, ao mesmo tempo, as duas visões acima mencionadas, apresentando resultados de pesquisa para identificação desses indicadores em bibliotecas universitárias brasileiras, em uma área de conhecimento específica. Constitui-se em terceira etapa de um trabalho global na área, dando continuidade a textos anteriores que enfocaram o assunto sob o ponto de vista dos administradores (VERGUEIRO et al., 1999) e dos clientes (VERGUEIRO, CARVALHO, 2000).

2 Qualidade em serviços de informação

No campo da biblioteconomia, não existe uma base teórica sólida para a compreensão e uso do conceito de qualidade no gerenciamento de serviços de informação. JUROW e BARNARD (1993), por exemplo, afirmam que, embora exista um grande número de livros, artigos, folhetos e manuais sobre o tema qualidade, muito pouco ainda se acha direta ou indiretamente relacionado com as bibliotecas. Essa escassez de textos também é confirmada por FITCH et al. (1993), ao relatarem suas experiências com a implantação da gestão da qualidade na Universidade de Samford (Birmingham, AL). Como fator demonstrativo desse atraso de aplicação dos conceitos da qualidade, basta citar que os primeiros livros da área a focar essa problemática foram publicados a partir de 1995 (BROPHY e COULLING, 1996; HERNON e ALTMAN, 1995; ST. CLAIR, 1995, 1996). No entanto, é importante também assinalar um progressivo aumento de interesse pelo assunto na literatura especializada em biblioteconomia, podendo-se já encontrar fascículos de periódicos da área integralmente dedicados à questão da qualidade, como é o caso de *Journal of Library Administration* (1993) e *Library Trends* (1996). As primeiras revisões de literatura na área já podem ser encontradas, como o trabalho de BOELKE (1995), de âmbito internacional, e o de VALLS e VERGUEIRO (1998), enfocando o ambiente brasileiro.

Uma das primeiras menções à qualidade na literatura internacional especializada foi feita nos *Padrões mínimos para sistemas de bibliotecas públicas*, publicadas pela American Library Association, em 1967. Entretanto, essa visão da qualidade guarda ainda uma relação demasiadamente próxima com os critérios de inspeção da produção criados com o Taylorismo, conforme observado por LANCASTER (1969).

Em época mais recente, esse enfoque inicial parece ter sido abandonado. SHAUGHNESSY (1987) defende que os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação são o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários, a segurança, incluindo a confiabilidade, a cortesia e a comunicabilidade, a adoção de linguagem adequada por parte dos profissionais de informação, incluindo sua postura corporal e os meios/canais de distribuição e, por fim, uma ambientação física adequada.

Na mesma linha de raciocínio, TAYLOR e WILSON (1990) fazem a analogia entre os serviços bibliotecários e os de venda a varejo em uma loja, na qual a qualidade é reconhecida pelo cliente em termos de facilidade de locomoção, sinalização clara, estoque atualizado e de fácil acesso, além de pessoal competente. Dessa maneira, deslocam o foco de atenção da qualidade do controle dos processos para os beneficiários dos serviços.

Relatos de experiências com a implantação da gestão da qualidade em bibliotecas e serviços de informação podem também ser encontrados nos trabalhos de ASSER (1993); BOEKHORST (1995); CALDEIRA (1994); COSTA e LIMA (1994); DESIREY et al. (1988); FITCH et al. (1993); FREDENBURG (1988); KINNELL (1995); MACKEY, MACKEY (1992); MARTIN (1993); PINTO (1993); ROCHA, GOMES (1993); SHEDLOCK (1988); SILVA et al. (1994) e THAPISA e GAMINI (1999).

WHITEHALL (1992) apresenta considerações importantes para o conhecimento dos indicadores de satisfação dos clientes em serviços de informação:

- Adequação das fontes de informação à área de interesse dos usuários;
- A informação fornecida deve conter itens relevantes para o usuários;
- Rapidez no acesso e fornecimento da informação;
- Avaliação do usuário sobre o serviço;
- Facilidade de uso dos serviços e produtos oferecidos.

É possível concluir, então, pela necessidade de conhecer os critérios utilizados para julgamento dos serviços, atingindo-se os demais requisitos indicados por SHAUGHNESSY (1987). Nesse sentido, caminha-se para a gestão da qualidade em serviços de informação, tendo como alvo uma das questões-chave desse tipo de filosofia administrativa, ou seja, o *foco no cliente*.

3 Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: projeto desenvolvido na área odontológica

Considerando os elementos acima e levando também em consideração as características dos serviços de informação em países em desenvolvimento, conforme narrado em trabalhos anteriores (VERGUEIRO e BELLUZZO, 1997; VERGUEIRO, et al. 1998, 1999; VERGUEIRO e CARVALHO, 2000), a pesquisa de indicadores em bibliotecas universitárias narrada a seguir enfocou área específica do conhecimento, a da odontologia. Assim, fatores como distância geográfica e limitações orçamentárias foram decisivos na definição do universo, influenciando o trabalho de identificação de indicadores. Optou-se pela concentração dos esforços de pesquisa nas bibliotecas da área de odontologia ligadas a universidades públicas do Estado de São Paulo, totalizando 7 bibliotecas, pertencentes às seguintes universidades:

- Universidade de São Paulo (Faculdades de Odontologia de Bauru, de São Paulo e de Ribeirão Preto);
- Universidade de Campinas (Faculdade de Odontologia de Piracicaba); e
- Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Faculdades de Odontologia de São José dos Campos, de Araraquara e de Araçatuba).

A pesquisa procurou *identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras*. Para isso, foi realizada busca bibliográfica retrospectiva na base de dados ISA (*Information Sciences Abstracts*), abrangendo o período de 1966 a 1997, obedecendo-se critérios internos para seleção dos artigos pertinentes, conforme descritos em resultados anteriormente divulgados (VERGUEIRO et al., 1998, 1999).

A partir da leitura dos artigos, elaborou-se uma lista contendo os 16 indicadores que serviram como base para a confecção do instrumento de pesquisa, visando avaliar a adequação dos indicadores selecionados: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo benefício e tempo de resposta (VERGUEIRO et al., 1999; VERGUEIRO e CARVALHO, 2000).

Para a coleta de dados foi utilizado como instrumento o questionário tomando-se por base trabalho desenvolvido por CULLEN e CALVERT (1996) nas bibliotecas universitárias da Nova Zelândia. Na primeira fase do trabalho, foi encaminhado instrumento específico para os administradores das bibliotecas, fugindo às especificações utilizadas pelos autores neozelandeses, que aplicaram questionários diferenciados tanto para os administradores como para os bibliotecários de atendimento aos clientes. No caso da pesquisa brasileira, entendeu-se que as dimensões físicas e características dos serviços de informação odontológicos permitiam aos administradores manter um contato maior com o seu público e com as rotinas de execução dos serviços, dispensando a aplicação do questionários para os outros profissionais. Assim, foram aplicados, no total, sete questionários, contendo 51 perguntas abertas e/ou fechadas, derivadas dos indicadores selecionados, encaminhados por via postal. O resultado dessa primeira fase da pesquisa foi divulgado em trabalho apresentado ao INFO99 - Congresso Internacional de Información (VERGUEIRO et al., 1999).

Na segunda fase da pesquisa buscou-se ouvir os clientes externos. Para tanto, foi elaborado um questionário composto por 29 perguntas abertas e/ou fechadas, derivadas dos indicadores. Os questionários foram encaminhados aos administradores das bibliotecas por via postal, solicitando-se que fossem submetidos aos clientes externos, divididos em alunos (graduação e pós-graduação) e docentes. O número de clientes externos selecionado para confecção da amostragem foi estabelecido de forma a atingir 2% do universo de cada faculdade, compreendendo um total de 13 docentes e 63 alunos. O resultado da segunda fase da pesquisa foi divulgado em trabalho apresentado ao CAIS2000 – *Dimensions of a Global Information Science* (VERGUEIRO e CARVALHO, 2000).

Em prosseguimento ao trabalho decidiu-se avaliar tanto as diferenças como os pontos em comum nos indicadores definidos pelas categorias envolvidas na pesquisa. Assim, tomou-se as respostas fornecidas pelos administradores, comparando-as com aquelas obtidas junto aos clientes externos (alunos e docentes).

4 Resultados

A análise elaborada pela equipe de pesquisa permitiu avaliar, para cada indicador proposto, os aspectos que são valorizados pelas diferentes categorias pesquisadas, conforme demonstrado a seguir:

a) Comunicação: Relacionadas com este indicador estão questões de formalização de políticas, localização do material no acervo, desempenho dos bibliotecários na resposta às perguntas de referência e mecanismos formais de comunicação.

Os administradores apresentam preocupação com a formalização de suas políticas, principalmente com a elaboração de regulamentos de empréstimo e consulta, normas e manuais de serviço. No caso dos clientes externos, notou-se uma diferença marcante entre o conhecimento dos alunos e dos docentes sobre as políticas das bibliotecas. 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. Manuais de serviços não foram mencionados. As bibliotecas comunicam-se com seus clientes por meio de folhetos e murais, estratégia que parece atingir o objetivo pretendido, pois tanto docentes quanto alunos declararam ter tomado conhecimento das políticas por esse meio.

Todas as bibliotecas prevêm a participação dos clientes externos na tomada de decisões por meio de sugestões e críticas dirigidas ao serviço, ou pela participação em comissões. Grande parte dos alunos manifestou que não participa de decisões. Assim, conclui-se que parece existir desconhecimento por parte dos alunos em relação à forma de participação prevista pela administração universitária, ou seja, a representação nas diversas comissões deliberativas existentes. Isso denota um espaço de atuação que está sendo pouco aproveitado pela administração das bibliotecas universitárias.

A maioria dos alunos não recebe notificação sobre suas sugestões ao acervo; daqueles que afirmaram ser notificados, apenas 4 declararam a maneira como tal acontece, ou seja, por comunicação pessoal e boletim de divulgação da biblioteca. Já os docentes recebem notificações sobre as sugestões que encaminham.

Embora a comunicação visual nas bibliotecas esteja limitada apenas a cartazes e placas indicativas, essa modalidade é satisfatória para alunos e docentes. Tanto os administradores como os clientes externos entendem que os catálogos não apresentam dificuldade para utilização. No entanto, a utilização do catálogo online restringe-se apenas a 44% dos alunos e 30% dos docentes.

b) Acesso: Nesse indicador foram enfocados a obtenção e localização de material de informação no acervo, itens de infra-estrutura/equipamentos e a utilização de serviços diversos.

Apesar de todas as bibliotecas possibilitarem o empréstimo domiciliar, a disponibilidade de materiais ocorre apenas algumas vezes, segundo a opinião dos clientes. Já no que diz respeito à utilização interna dos materiais, ou seja, apenas para consulta no recinto das bibliotecas, enquanto os alunos os encontram disponíveis apenas *algumas vezes*, os docentes parecem encontrá-los *sempre* que deles necessitam.



Os administradores afirmam que o tempo necessário para recolocação dos materiais nas estantes é de 24 horas, o que parece ser razoável, uma vez que os clientes externos consideram esse tempo satisfatório.

No que diz respeito à questão da infra-estrutura como elemento facilitador do acesso, as respostas relacionadas com cabinas para estudo individual evidenciaram a satisfação dos clientes externos quanto à sua disponibilidade. Em relação às cabinas para estudo em grupo, os docentes afirmaram que elas são em número suficiente, tendo os alunos opinião contrária. Saliente-se, nesse sentido, que, pela informação dos administradores, das 7 (sete) bibliotecas analisadas, apenas 3 (três) possuem essa facilidade física. O mesmo ocorre no que diz respeito ao acesso para deficientes físicos; o interessante, nesse caso, é que a maioria dos clientes desconhece a existência desse tipo de acesso nas bibliotecas que frequenta.

É maior o número de clientes externos que sabem da disponibilidade de índices de periódicos impressos do que em forma eletrônica (CD-ROM). Relação semelhante também ocorre com os catálogos *online* e impressos.

Quanto ao acesso à informação, a disponibilidade de computadores é reconhecida pela maioria dos clientes externos, embora o número de máquinas seja considerado insatisfatório pelos administradores. Em relação à disponibilidade de leitoras de microfichas e microfilmes, os alunos desconhecem sua existência, embora todas as bibliotecas possuam, pelo menos, um desses equipamentos.

Os serviços mais utilizados pelos clientes externos são índices de periódicos em CD-ROM, busca *online* e COMUT.

Enquanto elemento de acesso, o horário de funcionamento das bibliotecas não chega a ter um impacto negativo muito grande, pois a maioria dos clientes externos concorda com ele, ainda que exista alguma discordância nesse sentido. Essa discordância quanto ao horário também é assinalada por dois administradores.

c) Confiança: Inclui as políticas utilizadas e a participação na tomada de decisão nas bibliotecas; a obtenção e localização de material de informação no acervo e a infra-estrutura de atendimento.

O conhecimento das políticas parece ser elemento essencial para ampliar a confiança que os clientes externos sentem em relação à biblioteca. Na presente pesquisa notou-se que, apesar da maioria das bibliotecas já ter as políticas formalizadas por meio de regulamentos, normas e manuais de serviço, colaborando, desta forma, para a transparência das disposições administrativas, o conhecimento efetivo delas ocorre apenas de forma parcial: alunos fixam-se nos regulamentos, enquanto que os docentes prestam mais atenção aos regimentos internos. Quanto à participação dos clientes externos na tomada de decisões, os administradores pressupõem que ela aconteça pela presença em comissões e encaminhamento de sugestões e/ou críticas ao serviço; no entanto, a pesquisa com os clientes externos revelou que há um desconhecimento por parte deles sobre a possibilidade de participação da tomada de decisões na forma apontada pelos administradores: apenas por volta de um quarto de alunos assinalou essas alternativas, enquanto os docentes as assinalaram em porcentagem superior, atingindo mais de 50% das respostas. No entanto, 31% dos docentes afirmou textualmente não participar da tomada de decisões. Ligada a essa questão está também a comunicação sobre sugestões enviadas ao acervo, item sobre o qual a maioria das bibliotecas revelou desenvolver atividades que

enfocam a clientela de forma coletiva, com exposições, listas de livros e informações repassadas aos membros das comissões de biblioteca. Não é de admirar, nesse sentido, que parte dos clientes externos – os alunos –, tenha manifestado não receber notificação sobre suas sugestões ao acervo.

A obtenção dos materiais no acervo obteve concordância favorável tanto dos administradores como dos clientes externos, de uma maneira geral.

A infra-estrutura de atendimento mostrou-se deficitária, sob o ponto de vista dos alunos, para a realização de consultas ao material de informação, uma vez que 57% deles não encontram o material disponível para consulta. Essa resposta parece estar em desacordo com a opinião dos administradores, quando estes afirmam que mais de 50% do material solicitado pelos clientes é efetivamente obtido. Políticas de conservação e solicitação de material emprestado podem estar influenciando nesse resultado.

Em termos de disponibilidade de pessoal para atendimento, a infra-estrutura demonstrou-se satisfatória tanto para os clientes externos quanto para os administradores.

d) Cortesia: Pode ser exemplificada pelo atendimento às questões de referência, a utilização da biblioteca e o bom atendimento. Todos foram considerados bastante satisfatórios tanto pelos clientes externos como pelos administradores.

e) Efetividade/eficiência: Constou de questões relacionadas com a utilização de políticas, localização e obtenção dos materiais no acervo, disponibilidade de funcionários, resposta às questões de referência, utilização da biblioteca, atendimento ao cliente e utilização de serviços.

Em termos de políticas utilizadas nas bibliotecas, parece existir espaço para melhoria das sistemáticas de divulgação utilizadas pela administração junto aos alunos, pois uma grande porcentagem deles afirmou não ter conhecimento das políticas adotadas para os serviços prestados.

Quanto ao acervo, a efetividade/eficiência pode ser demonstrada pela fácil localização dos materiais nas estantes, satisfatória tanto para alunos como para docentes. Na opinião dos administradores, isso é obtido pelo horário de funcionamento das bibliotecas, utilização de uma classificação própria, comunicação visual, tempo gasto para recolocação dos materiais nas estantes, prazo necessário para obtenção de material emprestado e a fácil utilização dos catálogos.

O serviço de referência sempre tem um profissional de referência disponível para atendimento ao público e apresenta mais de 50% de satisfação na resposta às questões de referência, o que é confirmado pelo clientes externos.

Com relação aos serviços disponíveis, todas as bibliotecas oferecem aqueles considerados como básicos, como empréstimo domiciliar, entre-bibliotecas, comutação bibliográfica, normalização de trabalhos científicos, orientação aos clientes externos, buscas online e índices de revistas impressos e em CD-ROM. Todos esses serviços são utilizados em maior ou menor medida pelos clientes externos, diferenciando-se essa utilização por categorias: docentes são mais freqüentes utilizadores de índices de periódicos em CD-ROM, comutação bibliográfica e busca bibliográfica online; os alunos utilizam mais a busca bibliográfica online, os índices de periódicos em CD-ROM e impressos.

f) Qualidade: Foram mencionados neste indicador as políticas das bibliotecas; a infra-estrutura/equipamentos; o acervo; o atendimento; a resposta às questões de referência e a utilização dos serviços.



As políticas formais representam, sem dúvida, um fator de qualidade e apontam para o cumprimento dos objetivos institucionais. Na visão dos administradores, todas as bibliotecas atendem a esses requisitos; entretanto, essas políticas precisam ser melhor divulgadas nas bibliotecas pesquisadas, pois os alunos as conhecem apenas por folhetos e murais, enquanto os docentes, por consulta direta à biblioteca e orientação de funcionários.

Quanto ao acervo, os fatores destacados pelos administradores foram a atualização, a possibilidade de obtenção de materiais, seu estado de conservação, a possibilidade de fazer reservas de itens para empréstimos de curta duração e o tempo de espera para obtenção de materiais emprestados. Desses, a possibilidade de obtenção dos materiais e o tempo de espera não recebem a mesma aprovação por parte dos clientes, uma vez que estes indicaram na pesquisa encontrar o material disponível para empréstimo apenas algumas vezes; em relação à consulta do material bibliográfico, no entanto, isso não acontece, pois os docentes declaram-se satisfeitos com a disponibilidade dos materiais.

Segundo a opinião dos administradores, os bibliotecários de referência, ainda que possuindo apenas a graduação mínima na área, garantem o atendimento ao público, satisfazendo a 50% das questões de referência. Isso parece ir ao encontro da visão dos clientes, pois 90% dos alunos e 84% dos docentes sempre encontram funcionários disponíveis para atendê-los. Índices semelhantes são obtidos nas respostas às questões de referência.

Todas as bibliotecas oferecem os serviços básicos, disponíveis ao público em média de 13 horas diárias no período letivo e de 9 horas diárias no período de férias, horário que, de maneira geral, satisfaz aos clientes. Os serviços de busca *online*, CD-ROMs e COMUT foram considerados os mais utilizados pelos clientes. A qualidade dos serviços pagos de busca bibliográfica *online* foi considerada boa por 42% dos alunos e 53% dos docentes.

g) Resposta: Este indicador é caracterizado pela utilização/localização do material no acervo e pela resposta às questões de referência.

Embora, segundo os administradores das bibliotecas, a totalidade do acervo esteja disponível para consulta, isso não se traduz em disponibilidade imediata para os clientes, principalmente na opinião dos alunos, pois 57% destes afirmam encontrá-los apenas algumas vezes disponíveis para consulta. O prazo para retorno do material ao acervo foi considerado satisfatório pelos clientes, o que vem a coincidir com a opinião dos administradores.

As questões de referência são respondidas satisfatoriamente entre 50 e 100% das vezes. A existência de bibliotecários de referência sempre disponíveis, a qualificação profissional e a atenção e a cordialidade dispensada aos clientes pelos bibliotecários, pontos salientados pelos administradores, podem explicar o nível de satisfação apresentado pelos clientes neste indicador.

h) Tangíveis: Neste indicador são contemplados aspectos concretos das instituições (infra-estrutura/equipamentos e conservação dos materiais disponíveis).

Em relação à infra-estrutura, os administradores apontam uma média de um assento para cada dez alunos regulares inscritos na instituição, ainda que o uso desses assentos seja em princípio apenas para uso individual, pois a maior parte das bibliotecas não possui cabinas para estudo em grupo. Em termos de uso individual, a

disponibilidade de lugares é satisfatória para ambas as categorias de clientes; isso não acontece no que diz respeito às cabinas para estudo em grupo, considerada pelos alunos em número insuficiente.

Os administradores destacam a inexistência de acessos para deficientes físicos na maioria das bibliotecas pesquisadas, ainda que na visão deles os edifícios sejam confortáveis e atraentes. Os clientes, por sua vez, desconhecem os acessos para deficientes físicos nas poucas bibliotecas que os possuem, embora confirmem a existência de lanchonetes próximas durante as horas em que as bibliotecas estão abertas e concordem com os administradores sobre o conforto e beleza dos prédios.

Em relação aos equipamentos, os alunos desconhecem as leitoras de microfílm e microfichas, embora os docentes as conheçam. Os computadores são familiares a ambos. Em relação aos equipamentos de informática, os administradores salientam que as bibliotecas os possuem em maior número para o atendimento ao público que para o processamento técnico.

O acervo das sete bibliotecas está constituído por 40.181 títulos de livros, perfazendo o total de 61.143 exemplares, 7.832 títulos de periódicos correspondendo a 108.887 volumes com 163.435 fascículos. Também fazem parte do acervo 3.843 diapositivos. Este acervo substancial é protegido por portões eletrônicos a fim de prevenir mutilações e roubos.

i) Credibilidade: A credibilidade da instituição pode ser julgada pela participação dos clientes nas tomadas de decisão, o grau de formalização de seus procedimentos e políticas, os serviços utilizados, o atendimento ao público, a resposta às questões de referência e infra-estrutura/equipamentos.

A participação dos clientes na tomada de decisões manifesta-se de diversas maneiras, destacando-se o envio de sugestões e críticas ao serviço e a participação em comissões. No entanto, os alunos declaram não participar das decisões, enquanto os docentes têm apenas uma tímida participação nas decisões, segundo se depreende das respostas obtidas.

O grau de formalização dos procedimentos e políticas adotadas pelas bibliotecas evidencia-se principalmente pela existência de regulamentos de empréstimos e consultas de materiais. Nesse sentido, a existência e divulgação das políticas utilizadas aparece na pesquisa como elemento de destaque, pois a maioria dos alunos declarou não conhecê-las mas estar a par dos regulamentos das bibliotecas. Os docentes têm maior familiaridade com os regulamentos internos. A divulgação dessas políticas ocorre por folhetos e murais, no caso dos alunos, e por consulta direta à biblioteca, orientação de funcionários e aviso sobre as mesas, no caso dos docentes. Um aspecto específico das políticas, o das penalidades, atingiu consenso geral dos clientes, sendo considerado justo.

Merecem destaque, também, os fatores organizacionais destacados pelos administradores. Entre eles, os mais apontados foram: **a)** a utilização de classificação própria para a disposição dos livros nas estantes; **b)** o tempo de recolocação dos materiais nas estantes; **c)** a disponibilidade da totalidade do acervo para consulta; **d)** a possibilidade de efetuar reservas para empréstimos de curta duração; **e)** a disponibilidade de catálogos de fácil utilização; **f)** a disponibilidade de serviços reprográficos, com um número de máquinas suficiente; **g)** utilização de computadores, destacando-se maior número de equipamentos para uso do público que para uso



interno; **h)** o horário de atendimento adequado às necessidades do cliente e **i)** o prazo para obtenção dos materiais emprestados.

Em contrapartida os alunos salientaram que não recebem notificações sobre sugestões ao acervo, enquanto os docentes opinaram de forma diversa. Em relação ao material disponível para empréstimo, 33% dos alunos e 38% dos docentes informam sempre encontrar o material desejado, localizando-o facilmente nas estantes. O tempo necessário para recolocação dos materiais nas estantes foi considerado satisfatório. Houve divergência de opinião em relação à consulta, entre as duas categorias, conforme comentado no item *qualidade*. O estado de conservação dos materiais foi considerado bom por ambas as categorias.

Na utilização dos catálogos das bibliotecas, os impressos predominam em ambas as categorias, embora possa se notar um crescimento na utilização de catálogos online por parte dos alunos, na mesma medida em que os serviços de busca bibliográfica *online* pagos foram considerados bons.

Os serviços mais utilizados são os índices de periódicos em CD-ROM, o COMUT e a busca *online*. Como elemento que lhes possibilitou o aprendizado para utilização das bibliotecas, os clientes destacaram a orientação dos bibliotecários. Essa informação parece ser coerente com a resposta dada em relação às questões de referência, em que quase a totalidade dos pesquisados situou o índice de resposta entre 50 e 100%. De uma certa forma, essa resposta excede a expectativa dos próprios administradores, que estimam o índice de resposta em 50%.

O horário de funcionamento das bibliotecas precisa ser melhor equacionado: embora a maioria dos alunos e docentes afirme que é conveniente, uma parcela significativa não está de acordo com essa opinião (34% dos alunos e 30% dos docentes). Em termos percentuais, esses índices de insatisfação representam mais que o dobro do encontrado entre os administradores (14%).

j) Segurança: O portão eletrônico foi a única medida de segurança destacada pelos administradores. Sob o ponto de vista dos clientes, as questões de segurança envolveram as penalidades, os acessos físicos especiais e o estado de conservação dos materiais.

k) Extensividade: Destacam-se neste indicador aspectos de infraestrutura/equipamentos, obtenção e localização do material no acervo, a utilização dos serviços e a resposta às questões de referência.

Conforme visto em trabalhos anteriores (VERGUEIRO et al., 1999; VERGUEIRO e CARVALHO, 2000), todas as bibliotecas possuem um público potencial de estudantes não inferior a 400 (duas delas, inclusive, servem a instituições com mais de 1.000 alunos em cursos de graduação e pós-graduação). Dessa comunidade potencial, entre 52 e 63% as freqüentam regularmente. Para atendimento das necessidades de informação dessa população, as bibliotecas possuem em média 6.697 títulos de livros, 10.190 volumes/exemplares de livros (1,5 volumes/exemplares por título de livro disponível) e 1.119 títulos de revistas. Essa relação entre títulos e volumes/exemplares parece, no entanto, estar aquém das necessidades, pois o acervo, de uma maneira geral, apresenta-se algumas vezes disponível para empréstimo e para consulta, ainda que os materiais sejam recolocados nas estantes em tempo hábil e facilmente localizados por ambas as categorias.

As bibliotecas possuem equipamentos reprográficos, leitoras de microfichas

e/ou microfimes e equipamentos de informática, estando estes últimos disponíveis em todas as instituições, apesar de serem considerados em número insuficiente. Os serviços mais utilizados pelos clientes são os índices de periódicos em CD-ROM, o COMUT e a busca bibliográfica *online*.

A satisfação das questões de referência varia de 50% a 100% na opinião dos clientes, índices que, como comentado anteriormente, excedem as expectativas dos próprios administradores dos serviços.

l) Garantia: Neste indicador foram inseridos o índice de respostas às questões de referência e o atendimento em geral pela equipe das bibliotecas, considerados bons por ambas as categorias, ainda que a maioria dos bibliotecários tenha apenas a formação mínima necessária.

m) Satisfação do cliente: Na visão dos administradores, como limitações à satisfação do cliente destacaram-se a insuficiência de cabinas para estudo em grupos e a não disponibilidade de acessos para deficientes físicos. Como pontos favoráveis foram destacados a disponibilidade de equipamentos para uso do público, a participação dos clientes em tomadas de decisão, o alto nível de inscritos nas bibliotecas e a utilização dos materiais, os vários serviços disponíveis, a atenção e o índice de sucesso do serviço de referência, o prazo para obtenção dos materiais emprestados, a disponibilidade total do acervo para consulta, a fácil utilização dos catálogos, horário adequado de funcionamento das bibliotecas e o estado de conservação dos materiais de informação. Em nível intermediário ficaram as medidas preventivas para manutenção e preservação do acervo, destacando-se principalmente os portões eletrônicos e as penalidades por atraso na devolução dos materiais.

Do ponto de vista dos clientes, o instrumento de pesquisa apontou como satisfatórios as cabinas individuais (houve discordância em relação às cabinas para estudo em grupo, consideradas satisfatórias apenas pelos docentes), a recolocação dos materiais nas estantes, a disponibilidade dos funcionários para atendimento, a resposta às questões de referência, o atendimento ao público, a utilização dos catálogos e o horário de funcionamento das bibliotecas (neste último quesito, no entanto, notou-se que 34% dos alunos e 30% dos docentes não partilhava dessa opinião). A disponibilidade de materiais para consulta obteve maior índice de aprovação pelos docentes que pelos alunos.

n) Custo-benefício: Este indicador só pode ser avaliado em relação à posição dos administradores; a pesquisa realizada junto aos clientes não permitiu averiguar sua pertinência para eles.

Foram considerados neste indicador a disponibilidade de recursos próprios para manutenção e material de consumo, porcentagem do público potencial efetivamente inscrito nas bibliotecas, o empréstimo de materiais, a recolocação dos materiais nas estantes, a aplicação de penalidades e o prazo de retorno de materiais emprestados.

As bibliotecas não informaram os recursos para manutenção e material de consumo pois estes devem ser obtidos junto à própria instituição que as mantém. Os custos são bastante significativos na aquisição de periódicos estrangeiros e para encadernação de materiais. No entanto, a análise relacionada com o custo dos materiais de informação ficou prejudicada devido à maioria das bibliotecas não terem informado, como foi solicitado, os gastos médios com materiais bibliográficos nos últimos cinco anos, o que permitiria inferir uma taxa de crescimento da coleção.



A porcentagem da comunidade potencial efetivamente inscrita na biblioteca está situada entre 70 e 90% dos estudantes (de cada 10 estudantes matriculados nos cursos que são atendidos pelas bibliotecas, entre 7 e 9 deles estão regularmente inscritos, segundo os administradores); dos inscritos, cerca de 70% as utilizam de forma regular.

No dia em que a pesquisa foi realizada, entre 25 e 50% do acervo estava emprestado (comparado com um índice anual de 50 e 75% da coleção efetivamente emprestada). Isso talvez corrobore o índice de mais de 50% de satisfação da demanda por materiais de informação, declarado pelos administradores. Esta taxa se beneficia pela rápida recolocação dos materiais nas estantes após devolução (média de 24 horas), bem como pela aplicação de penalidades por atraso na devolução.

Os materiais emprestados, quando solicitados novamente, podem ser obtidos entre 24 horas e uma semana.

o) Tempo de resposta: Foram apontados neste indicador, especificamente, dados relativos à localização, obtenção e recolocação dos materiais nas estantes.

Tanto a localização como a recolocação dos materiais obtiveram consenso dos clientes. O tempo de resposta para empréstimo e consulta, considerado como obtenção do material de informação, deixou de atender às expectativas.

As questões de referência são em geral respondidas a contento.

5 Conclusões

O trabalho ora apresentado representa pesquisa inovadora na área e colabora para que a definição de indicadores possa constituir-se em estratégia viável visando a qualidade de processos e serviços nos serviços de informação de países em desenvolvimento. Entendendo-se o cliente, nos dias atuais, como o elemento de definição de serviços e políticas na área de atuação profissional – no caso específico, serviços de informação -, a pesquisa demonstrou que, de maneira geral há, na área odontológica, satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas e também convergência de opinião entre os administradores desses serviços de informação e os clientes. Porém, algumas questões merecem especial atenção e serão destacados enquanto recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços/atendimento prestados aos clientes das instituições de ensino superior:

a) que as bibliotecas tornem suas políticas internas mais aparentes, uma vez que a maioria dos clientes que alegou não participar das tomadas de decisão desconhecem a possibilidade de participação;

b) que as bibliotecas adotem a sistemática de informar aos clientes, periodicamente e de forma individual, sobre a efetivação de suas sugestões ao acervo;

c) que as bibliotecas compatibilizem o tempo necessário para a encadernação e para a obtenção dos materiais emprestados com as necessidades efetivas dos clientes, de modo a causar-lhes o mínimo incômodo possível.

d) realização de outras pesquisas envolvendo diferentes áreas do conhecimento, escolhendo como universo os clientes mais assíduos ao serviço de informação, garantindo, assim, o conhecimento dos clientes quanto aos serviços, produtos e políticas adotadas pelas bibliotecas.

Defining quality indicators: university library managers 'and customers' view.

This paper presents results of research with university library managers and customers. It discusses their different point of views regarding quality indicators. It uses quality indicators from the literature review and accomplishes the task of adapting them to a specific field, Dentistry. It points out which indicators are adequate for this field. It suggests actions aiming at the improvement of the current study as well as the quality of services in university libraries.

Key words: University libraries – Quality indicators

Referências bibliográficas

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, Chicago. Public Library Association. *Minimum standards for public library systems*: 1966. Chicago, 1967. p. 34.
- ASSER, M. The demand for quality. *Library Management*, v. 14, n. 4, p. 13-16, 1993.
- BOEKHORST, P. Measuring quality: the IFLA Guidelines for performance measurement in academic libraries. *IFLA Journal*, v. 21, n. 4, p. 278-281, 1995.
- BOELKE, J. H. Quality improvement in libraries: total quality management and related approaches. *Advances in Librarianship*, v. 19, p. 43-83, 1995.
- BROPHY, P.; COULLING, K. *Quality management for information and library managers*. Aldershot : Gower; Aslib, 1996. 196p.
- CALDEIRA, P. da T. O sistema de bibliotecas da UFMG na perspectiva da qualidade total. *Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais*, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 56-64, jan./jun. 1994.
- COSTA, M. F. T. de J. F.; LIMA, E. B. de. Implantação da gestão pela qualidade total – GQT – na Seção de Documentação Técnica do Distrito de Explanção do Sudeste (DESUD – PETROBRÁS). In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., Belo Horizonte, 1994. *Anais...* Belo Horizonte : Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994. p. 69-80.
- CULLEN, R.; CALVERT, P. New Zealand university libraries effectiveness project: Dimensions and concepts of organizational effectiveness. *Libri*, v. 18, p. 99-119, 1996.
- DESIREY, J. et al. The quality circle: catalyst for library change. *Library Journal*, v. 113, p. 52-53, Apr. 1988.
- FITCH, D. K.; THOMASON, J.; WELL, E. C. Turning the library upside down: reorganization using total quality management principles. *Journal of Academic Librarianship*, v. 19, n. 5, p. 294-299, 1993.
- FREDENBURG, A. M. Quality assurance: establishing a program for special libraries. *Special Libraries*, v. 79, n. 4, p. 277-284, Fall 1988.
- HERNON, P.; ALTMAN, E. *Service quality in academic libraries*. Norwood, N. J. : Ablex, 1996.
- JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION, v. 18, 1993.
- JUROW, S.; BARNARD, S. B. Introduction: TQM fundamentals and overview of contents. *Journal of Library Administration*, v. 18, p. 1-13, 1993.
- KINNELL, M. Quality management and library and information services: competitive advantage for the information revolution. *IFLA Journal*, v. 21, n. 4, p. 265-73, 1995.
- LANCASTER, F. W. Medlars: a report on the evaluation efficiency. *American Documentation*, v. 20, n. 2, p. 119-142, 1969.
- LIBRARY TRENDS, v. 44, n. 3, p. 459-678, Winter 1996.
- MACKEY, T.; MACKEY, K. Think quality! The Deming approach does work in libraries. *Library Journal*, v. 117, n. 9, p. 57-61, May 1992.
- MARTIN, D. Towards kaizen: the quest for quality improvement. *Library Management*, v. 14, n. 4, p. 4-12, 1993.
- PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-7, maio/ago. 1993.
- ROCHA, E. da C.; GOMES, S. H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-52, maio/ago. 1993.
- ST. CLAIR, G. *Customer service in the information environment*. London: Bowker-Saur, 1995.
- ST. CLAIR, G. *Total quality management in information sciences*. London: Bowker-Saur, 1996.
- SHAUGHNESSY, T. W. The search for quality. *Journal of Library Administration*, v. 8, n. 1, p. 5-10, Spring 1987.
- SHEDLOCK, J. Defining the quality of medical reference service. *Medical Reference Services Quarterly*, v. 7, n. 1, p. 49-53, 1988.
- SILVA, A. M. S.; ALMEIDA, G. M. O. B.; BELLUZZO, R. C. B. O plano de gestão da qualidade e sua implantação na Rede de Bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8, Campinas, 1994. *Anais...* Campinas: Biblioteca Central/UNICAMP, 1994. p.307-16.
- TAYLOR, M. H.; WILSON, T. Q. A.: quality assurance in libraries – the health care sector. Ottawa : Canadian Library Association, 1990. 158p.

