

# PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP

## **Maria Imaculada Cardoso Sampaio**

Mestranda em ciência da comunicação – ECA/USP  
Bibliotecária - Instituto de Psicologia – USP  
E-mail: isampaio@usp.br

## **Cybelle de Assumpção Fontes**

Mestre em ciência da comunicação pela ECA/USP  
Bibliotecária - Faculdade de Odontologia de Bauru – USP  
E-mail: caf@fob.usp.br

## **Maria Alice de França Rangel Rebelo**

Especialista em gerência de sistemas e serviços de informação  
Bibliotecária - Hospital Universitário – USP  
E-mail: mar@usp.br

## **Rosa Maria Fischi Zani**

Especialista em gerência de sistemas e serviços de informação  
Bibliotecária - Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia – USP  
E-mail: rmfzani@usp.br

## **Adriana de Almeida Barreiros**

Bacharel em biblioteconomia  
Bibliotecária - Conjunto das Químicas – USP  
E-mail: adriabar@bcq.usp.br

## **Ana Mara Marques de Cunha Prado**

Bacharel em biblioteconomia  
Bibliotecária - Instituto de Física de São Carlos – USP  
E-mail: anamara@ifsc.sc.usp.br

## **Eliana de Cássia Aquareli Cordeiro**

Bacharel em biblioteconomia  
Bibliotecária - Instituto de Química de São Carlos – USP  
E-mail: eliana@iqsc.sc.usp.br

## **Maria Cristina Olaio Villela**

Especialista em gerência de sistemas e serviços de informação  
Bibliotecária - Escola Politécnica – USP  
E-mail: cristina.villela@poli.usp.br

## **Marli Inocência de Moraes**

Bacharel em biblioteconomia  
Bibliotecária - Faculdade de Direito – USP  
E-mail: mimoraes@usp.br

## **Valéria Vilhena Lombardi**

Bacharel em biblioteconomia  
Bibliotecária - Faculdade de Medicina – USP  
E-mail: valeria@bibliotec.fm.usp.br

## **Adherbal Caminada Netto**

Professor assistente do Departamento de Engenharia Mecânica e do Subprograma de Engenharia da Qualidade do PECE, da Escola Politécnica - USP; consultor da equipe do Projeto PAQ  
E-mail: adherbal@usp.br

## **Resumo**

*Descreve a experiência de implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ) do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) e apresenta parte dos resultados obtidos na pesquisa. Baseados no modelo SERVQUAL, foram elaborados cinco diferentes questionários, enfocando as dimensões receptividade, empatia, confiabilidade, garantia e tangibilidade, utilizando-se escalas para a indicação do grau de importância e de satisfação do usuário para os itens apontados. A entrevista foi aplicada a um número acidental de usuários, durante uma semana. A análise dos questionários e das entrevistas apontou doze indicadores comuns nos dois métodos de abordagem. São apresentadas as principais recomendações para o aperfeiçoamento da metodologia empregada no estudo, bem como os indicadores que poderão ser incluídos nas próximas etapas do programa.*

## **Palavras-chave**

*Qualidade em serviços; Satisfação do usuário; Avaliação; Bibliotecas Universitárias; SERVQUAL.*

## **Quality evaluation program for information services and products: an experiment at the SIBi/USP**

## **Abstract**

*This paper describes the initiative taken by the Integrated System of Libraries of the University of São Paulo (SIBi/USP) in order to put into action the Quality of Products and Services Evaluation Program (PAQ). Partial results so far obtained are presented. Based on the well known SERVQUAL model, five different questionnaires were drawn up focusing respectively on the following dimensions: responsiveness, empathy, reliability, assurance and tangibles, and scales were used to measure both the degree of importance and of users' satisfaction for said dimensions. Interviews were applied to an accidental number of users during one week. The analysis of questionnaires and interviews pointed to twelve common indicators in both methods of approaching users. Recommendations are presented for improving the methodology that was employed in the study, as well as indicators that may be used in the coming phases of the program.*

## **Keywords**

*Quality in Services; Satisfaction of the User; Evaluation; University Libraries; SERVQUAL.*

## INTRODUÇÃO

As necessidades dos usuários e suas percepções em relação à prestação de serviços oferecida por bibliotecas e centros de documentação vêm despertando o interesse dos profissionais que atuam junto à comunidade e do pessoal da área gerencial. No ambiente acadêmico, considera-se que o desconhecimento em relação a essas necessidades pode comprometer as atividades de ensino, pesquisa e a geração de novos conhecimentos.

Os modelos atuais de qualidade estão focados em descobrir quais são as expectativas dos clientes, pois quanto mais se aproximam dessas expectativas, maior qualidade esses serviços contêm. Incorporar qualidade é o primeiro passo para reter o usuário no atual ambiente competitivo, e a qualidade é a competitividade necessária para as empresas e instituições prestadoras de serviços no mundo atual, afirmam Herson & Altman (1998). Por isso, as bibliotecas precisam constantemente reexaminar a qualidade dos seus produtos e serviços, adequando suas ofertas às expectativas da comunidade.

Foi a partir dessa perspectiva que, em 2002, o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), visando à estruturação de um programa efetivo de avaliação, implementou o PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do SIBi/USP.

### Embasamento teórico

Buscando-se fundamentação teórica, que auxiliasse na definição de um modelo ideal de avaliação a ser implementado no SIBi/USP, recorreu-se à literatura sobre o tema. Não foi realizada uma revisão exaustiva, no entanto procurou-se levantar os principais pontos sobre o complexo exercício da avaliação. O estudo de experiências no uso de modelos para avaliação em bibliotecas e serviços de informação nacionais e internacionais serviu como apoio para o delineamento de uma proposta que contemplasse as especificidades do SIBi/USP.

Os primeiros esforços específicos para avaliação de serviços podem ser atribuídos ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeitham, & Berry (1985), que desenvolveram um modelo visando a captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação, ou dimensões, como nomeadas pelos autores, foram aplicados, considerando-se as brechas ou lacunas (*gaps*), que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. De acordo com Parasuraman, Berry & Zeitham (1988),

os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam/esperam receber com o que, efetivamente, é obtido.

Os pesquisadores definiram cinco brechas ou lacunas (*gaps*) identificadas entre as expectativas e percepções dos usuários:

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

No entanto, a teoria dos *gaps* não disponibilizava uma ferramenta capaz de medir a qualidade dos serviços. Assim sendo, os mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário com a prestação de serviços oferecida. O resultado foi um conjunto de dimensões apontadas como fundamentais na qualidade dos serviços: confiabilidade/credibilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade. As dimensões definidas no modelo SERVQUAL foram detalhadas por Cook, Heath & Thompson (2000):

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

O SERVQUAL representou uma ruptura nos processos de avaliação de serviços e tornou-se um dos modelos mais utilizados, nas diversas áreas do conhecimento. Inaugurou-se, assim, uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do instrumento inicial que a metodologia permite.

Os setores de transporte e logística de uma empresa brasileira adotaram o modelo SERVQUAL como instrumento de medida de avaliação na sua prestação de serviços (Lima, Fontes & Tacla, 1995). Segundo Araújo (1996), o modelo mostrou-se robusto também na área da educação. Moraes & Lacombe (2003) relatam que o SERVQUAL embasou o estudo de três empresas de distribuição de gêneros alimentícios e, conforme Santos (2001), serviu de instrumento para a avaliação dos serviços terceirizados de uma empresa de informática.

Em serviços de bibliotecas, Herson & Altman (1996) empreenderam uma pesquisa com o modelo SERVQUAL, que comprovou a relevância do instrumento enquanto ferramenta para captar a percepção da comunidade acadêmica com os serviços de informação oferecidos.

Especificamente para a biblioteca universitária no Brasil, verifica-se a aplicação do modelo SERVQUAL em bibliotecas especializadas em odontologia. Vergueiro e Carvalho (2001) relataram o resultado da pesquisa empreendida no estado de São Paulo, totalizando sete bibliotecas de três universidades paulistas (Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista), buscando identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras. A partir da literatura levantada, foram utilizados indicadores para avaliar os seguintes itens: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade, eficiência, qualidade, resposta, tangibilidade, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo/benefício e tempo de resposta. Para cada indicador proposto, foi possível detectar os aspectos que são valorizados pelas diferentes categorias pesquisadas. Os autores concluíram que o exercício da definição de indicadores de qualidade constitui-se em estratégia viável e que a seleção de um universo de usuários mais assíduos e o conhecimento destes usuários quanto aos produtos/serviços e políticas adotadas pelas bibliotecas podem contribuir para uma prestação de serviços com padrões efetivos de qualidade (Vergueiro & Carvalho, 2001).

Outro exemplo da relevância do tema foi o número especial da revista *Library Trends* organizado por Kyrillidou

& Heath (2001), no qual foram apresentadas profundas discussões sobre a importância de um sistema contínuo de avaliação, além de se demonstrar como as bibliotecas americanas estão investindo nesse modelo em que a qualidade assume valores incontestáveis. Abordaram-se técnicas utilizadas para medir as expectativas dos usuários e relatos das experiências de sucesso na prática de avaliação. Em especial, destacou-se o projeto LibQual+™, modelo no qual se buscaram subsídios para a proposição do PAQ.

Cook, Heath & Thompson (2003) apontam que o LibQual+™ é o produto de uma parceria entre a Association of Research Libraries (ARL) e Universidade do Texas dos Estados Unidos da América, que busca estabelecer um programa de avaliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, sob a perspectiva do usuário. O programa LibQual+™ desenvolveu um rigoroso instrumento de pesquisa para ser aplicado via *Web*, que promove nas bibliotecas o acesso à qualidade na prestação de serviços, mudando comportamentos na cultura organizacional. Os principais objetivos do LibQual+™ são prover uma cultura de excelência na provisão de serviços; auxiliar as bibliotecas a entender melhor a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados; coletar e interpretar as impressões dos usuários de forma sistemática; disseminar as melhores práticas entre as bibliotecas; desenvolver nas equipes bibliotecárias a habilidade de interpretar dados de pesquisa (<http://www.libqual.org>).

### Objetivo do PAQ

Estruturar um programa de avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos no âmbito do SIBi/USP, de acordo com a percepção dos usuários.

### PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Desde o ano 2000, o SIBi/USP busca definir um sistema que permita avaliar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos na perspectiva dos usuários. Assim sendo, nesse mesmo ano, um grupo levou a cabo um estudo visando a conhecer a percepção do cliente em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Realizada em quatro unidades bibliotecas do sistema, a pesquisa foi efetuada com bibliotecas das áreas de ciências biológicas, exatas e humanas da capital, além da inclusão de uma biblioteca localizada no interior. O critério de seleção das bibliotecas participantes foi o número de alunos inscritos na unidade, nos cursos de graduação e pós-graduação. O estudo, ainda que experimental e utilizando-se de instrumentos próprios, identificou pontos fortes e fracos nos produtos e serviços

oferecidos pelo sistema. A partir da opinião emitida pelos usuários, reconheceu-se também a falta de um programa efetivo de avaliação da qualidade destes produtos e serviços (Sampaio *et alii*, 2002a).

Em 2001, um novo trabalho delineou uma proposta de modelo de avaliação baseado no SERVQUAL, que trazia como principais objetivos:

1. identificar, na literatura e com a observação de experiências em outras bibliotecas, os modelos de avaliação utilizados para avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e serviços de informação nacionais e internacionais;
2. analisar esses modelos, considerando as especificidades do SIBi/USP;
3. propor a adoção de um modelo a ser implementado por uma equipe de trabalho do SIBi/USP, a ser definido posteriormente;
4. oferecer instrumental que possibilite o planejamento das ações do SIBi/USP fundamentadas nas expectativas dos clientes. (Sampaio *et alii*, 2002b)

Após aprovação pelos gerentes das diversas bibliotecas do SIBi/USP, a proposta foi repassada ao grupo autor deste trabalho, que durante o ano de 2001 reavaliou alguns itens da proposta e implementou o programa efetivamente. As principais metas dessa equipe foram desenvolver um instrumento próprio de pesquisa e sua escala de mensuração; implantar uma avaliação piloto e apresentar os resultados para posterior validação e incorporação como um processo gerencial no SIBi/USP.

### Universo e população da pesquisa

Devido ao caráter exploratório, o universo da pesquisa foi composto por usuários internos e externos das bibliotecas do SIBi/USP. Para maior detalhamento da população estudada, adotou-se como subdivisão dos usuários internos as seguintes categorias: docente, aluno de pós-graduação, aluno de especialização, aluno de graduação, funcionário e outros. Para usuários externos, as categorias foram docente, aluno de pós-graduação, aluno de especialização, aluno de graduação, profissional e outros.

### Instrumentos de pesquisa

Para a coleta de dados, optou-se pela adoção de dois instrumentos: 1) questionários aplicados via *Web*; 2) entrevistas aplicadas nas bibliotecas do SIBi/USP.

### Questionários

Foram elaborados cinco questionários diferentes, um para cada dimensão do modelo SERVQUAL, definindo-se os seguintes pontos:

#### Receptividade

- Rapidez na prestação de serviços: serviço de empréstimo, atendimento ao usuário, reprografia, flexibilidade no empréstimo-entre-bibliotecas.
- Acervo: atualização, guarda de material nas estantes, organização.
- Fornecimento de serviços: serviços *on-line*, horário de funcionamento.

#### Empatia

- Atenção e a personalização do atendimento fornecido aos usuários.

#### Confiabilidade

- Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas;
- Confiança e segurança nos produtos e serviços disponibilizados.

#### Garantia

- Qualificação, acessibilidade, cortesia, domínio de fontes de informação, habilidade no uso de equipamentos e comunicação dos funcionários que prestam serviços aos usuários.

#### Tangibilidade

- Aparência física do ambiente (condições gerais do prédio, limpeza, iluminação, acústica), equipamentos (equipamentos de informática, máquina de reprografia), pessoal (postura, habilidade com os equipamentos, facilidade em se comunicar), comunicação visual (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos via *e-mail*).

Em todos os questionários, para se determinar o grau de importância (o que o usuário espera/deseja receber) e o grau de satisfação (o que o usuário percebe) foi utilizada uma escala de quatro níveis (muito importante, importante, pouco importante ou sem importância; muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito, insatisfeito), evitando-se um número ímpar de opções, em que há tendência de centralização das respostas.

Os questionários foram apresentados às diretoras de bibliotecas do SIBi/USP, para sugestões e avaliação, formulando-se a versão final após pré-teste.

A estrutura final dos questionários apresentou-se em dois blocos, sendo o primeiro destinado à identificação da biblioteca a ser avaliada e à identificação do usuário (internos ou externos e seus detalhamentos). O segundo bloco reunia as questões referentes a cada dimensão e escala de avaliação.

Os questionários foram apresentados em formato eletrônico, disponibilizados via Internet na *homepage* da SIBiNet (<http://www.usp.br/sibi>) na seguinte seqüência: receptividade, empatia, confiabilidade, garantia, tangibilidade. Para distingui-los, foram utilizadas cores diferentes nos formulários. À medida que os questionários eram substituídos, os resultados parciais e gráficos iniciais puderam ser consultados também via SIBiNet. A aplicação ocorreu entre agosto e novembro de 2002, em período de 15 dias para cada dimensão, totalizando 75 dias de pesquisa, conforme o quadro 1.

QUADRO 1  
Período de aplicação dos questionários

Fases	Dimensões	Período
1ª	Receptividade	23.08 a 08.09.2002
2ª	Empatia	09.09 a 22.09.2002
3ª	Confiabilidade	23.09 a 06.10.2002
4ª	Garantia	07.10 a 20.10.2002
5ª	Tangibilidade	21.10 a 04.11.2002
Total		75 dias

## ENTREVISTA

A entrevista foi o segundo instrumento utilizado pelo PAQ e teve como objetivo fornecer subsídios para a análise dos questionários e auxiliar na divulgação do programa, por meio de convite formal ao usuário para que participasse da avaliação via *Web*. O formulário de entrevista foi composto de três perguntas abertas que visavam a levantar dados sobre o de que o usuário menos gosta, mais gosta e o que mudaria na biblioteca, se pudesse. Estas três perguntas baseiam-se nas utilizadas pelo *software* Benevox® Public Satisfaction System, da Surveytools Corp., desenvolvido por John Whitman (Scheier, 2001).

O período de aplicação foi de uma semana (em agosto de 2002) a uma amostra acidental de freqüentadores. Entrevistaram-se 2.555 usuários em 14 bibliotecas.

Os resultados das entrevistas foram tabulados pelas bibliotecas e encaminhados sob a forma de indicadores à equipe do PAQ para análise e comentários dos resultados obtidos. Observou-se que o método qualitativo de coleta de dados revelou-se extremamente adequado para a captação da opinião do usuário em relação aos serviços oferecidos.

## DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DA PESQUISA

Para a divulgação e promoção da pesquisa entre os usuários, foram utilizadas as seguintes estratégias: cartazes, marcadores de livros, camisetas para os entrevistadores, chamadas no *site* do SIBi/USP, mensagem no holerite para todos os professores e funcionários da USP, além da comunicação pessoal efetuada pelas equipes de frente das bibliotecas; (bibliotecários de referência e atendentes em geral). Localmente, as bibliotecas efetuaram a divulgação utilizando mala direta e outras estratégias, de acordo com as características da sua população.

## RESULTADOS

Os questionários foram aplicados em diferentes fases, de acordo com as dimensões abordadas, totalizando 5.700 respostas, conforme demonstra o quadro 2.

QUADRO 2  
Distribuição das respostas por fase da pesquisa

Fases	Dimensão	Número de questionários
1ª	Receptividade	1.155
2ª	Empatia	879
3ª	Confiabilidade	1.500
4ª	Garantia	1.173
5ª	Tangibilidade	993
Total		5.700

## Análise dos resultados

A equipe do projeto PAQ efetuou a análise de cada um dos cinco questionários de forma global, isto é, independentemente da categoria dos usuários e/ou unidade/instituição. A análise local ficou a cargo das respectivas bibliotecas, uma vez que a equipe encaminhou os resultados do desempenho de cada unidade de modo sigiloso, em forma de gráficos.

As entrevistas foram inicialmente tabuladas pelas bibliotecas, conforme indicadores encaminhados pela equipe, que posteriormente reuniu e analisou os resultados totais, chegando-se a 60 indicadores

identificados pelos usuários como passíveis de avaliação. Dentre estes, foram identificados 12 itens que também estavam contidos nos questionários eletrônicos, em três das cinco dimensões, de acordo com o quadro 3.

Considerada como técnica qualitativa de pesquisa, a entrevista efetivada no PAQ provou ser um instrumento eficiente e eficaz na coleta de dados, aproximando ainda mais a biblioteca do usuário.

Os resultados da análise de cada questionário e da análise comparativa dos indicadores das entrevistas e das questões apresentadas nos questionários foram disponibilizados em relatório final e encaminhados à Diretoria Técnica do SIBi/USP, que utilizou os dados por ocasião do planejamento estratégico do sistema no ano de 2003.

## DISCUSSÃO

Após análise dos questionários e entrevistas, foi possível observar:

- **Quanto aos questionários:**

- O tempo previsto para a pesquisa, cinco fases, com 15 dias por fase, foi muito longo, dificultando a participação do usuário. Recomenda-se que pesquisas sejam realizadas em períodos mais curtos, com um número menor de questões por etapa.

- A substituição contínua dos questionários dificultou a divulgação e a motivação do usuário no preenchimento, demandando maior esforço das bibliotecas para explicar que se tratava de momentos diferentes.

- O número de questionários respondidos foi diretamente influenciado pelo empenho da biblioteca em abordar o usuário. Por isso, recomenda-se um intervalo mais longo entre um questionário e outro, assim como a elaboração de um plano de divulgação para cada etapa.

- Algumas questões se apresentaram como semelhantes aos usuários, dando-lhes a impressão de já havê-las respondido anteriormente; outras foram formuladas de forma genérica (como por exemplo, "uso de equipamentos"), levando-os a fazer indagações. Recomenda-se a revisão das questões, para que tenham maior especificidade e clareza.

## QUADRO 3

### Indicadores da entrevista discutidos também nos questionários

Indicador entrevista	Questionário
Atendimento	Empatia
Postura do funcionário	Empatia
Acervo atualizado	Receptividade
Aquisição de material	Receptividade
Horário de funcionamento	Receptividade
Organização da biblioteca	Receptividade
Serviço de cópias xerox	Receptividade
Sistema de empréstimo	Receptividade
Sistema de empréstimo entre bibliotecas	Receptividade
Ambiente de modo geral	Tangibilidade
Computadores para acesso às bases de dados	Tangibilidade
Comunicação visual	Tangibilidade

- O formato eletrônico foi aprovado, no entanto recomenda-se a adoção de um sistema de controle que não permita a conclusão do questionário sem que todas as perguntas sejam respondidas.

- As bibliotecas que aplicaram questionários também no formato impresso apresentaram melhor desempenho na coleta de dados. Recomenda-se a adoção dos dois formatos, especialmente para incentivar a participação local.

- **Quanto à entrevista:**

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

As perguntas adotadas no formulário foram eficazes para o levantamento local das necessidades e opinião dos usuários; entretanto, por terem sido de caráter geral, sugere-se também a aplicação de questões pontuais e específicas para cada biblioteca.

Ao considerar as manifestações dos usuários, tanto nos questionários como nas entrevistas, a equipe indicou os itens seguintes para serem incluídos nas próximas etapas do PAQ, com vistas ao aprimoramento da metodologia.

## Indicadores recomendados para inclusão na nova etapa do PAQ

1. Serviço de empréstimo.
2. Flexibilidade no empréstimo entre as bibliotecas da USP.
3. Rapidez no serviço de reprografia.
4. Rapidez/agilidade na aquisição de livros, periódicos e outras publicações.
5. Atualização do acervo.
6. Segurança e confiabilidade na informação fornecida.
7. Segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação.
8. Informações confiáveis no Website da biblioteca.
9. Equipamentos (equipamentos de informática, máquinas reprográficas).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O PAQ apresentou-se como elemento de aproximação entre o usuário e as bibliotecas do sistema. A proposta apresentou-se como viável e necessária na gestão das bibliotecas do sistema. Após análises mais aprofundadas dos dados coletados, pretende-se estabelecer a estratégia para a implantação da avaliação dos produtos e serviços como um processo a ser incorporado por todas as bibliotecas do SIBi/USP.

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

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

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

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, J. R. *Cultura organizacional e qualidade de serviço: um estudo comparado na área de educação*. 1996. 189 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.
- COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, R. L. A meta-analysis of response rates in Web-or Internet-based surveys. *Educational and Psychological Measurement*, Durham, v. 60, n. 6, p. 821-836, Dec. 2000.
- \_\_\_\_\_; THOMPSON, B. LibQual +™ from UK perspective. In: NORTHUMBRIA INTERNATIONAL CONFERENCE ON PERFORMANCE MEASUREMENT IN LIBRARIES AND INFORMATION SERVICES. Durham, 2003. Northumbria University, 2003. p. 4-5.
- HERNON, P.; ALTMAN, E. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago : American Library Association, 1998. 243 p.
- \_\_\_\_\_. *Service quality in academic libraries*. Norwood : Ablex, 1996. 187 p.
- KYRILLIDOU, M.; HEATH, F. M. Measuring service quality. *Library Trends*, Urbana, v. 49, n. 4, p. 541-799, Spring 2001.
- LIMA, J. R.; FONTES, O.; TACLA, D. *Avaliação da qualidade de uma cadeia logística utilizando a metodologia TRANSQUAL*. São Paulo : UNICAMP, 1995.
- MORAES, M. N.; LACOMBE, A. *Medição de qualidade em serviços de distribuição: um estudo de caso*. Rio de Janeiro : Informal Informática, 2003. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/OLS05.htm>>. Acesso em: 14 maio 2003.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAMLL, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, New York, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.
- PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAMLL, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, New York, v. 64, n. 1, p.12-40, Spring 1988.
- SAMPAIO, M. I. C. *et al.* Avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. Anais... Recife : UFPE, 2002. 1 CD-ROM.
- \_\_\_\_\_. *et al.* Percepção do cliente em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. Anais... Recife : UFPE, 2002. 1 CD-ROM.
- SANTOS, J. A. S. S. *Avaliação da satisfação de usuários de serviços de informática terceirizados*. 2001. 144 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade São Marcos, São Paulo, 2001.
- SCHEIER, B. From the coordinator. *LILRC HealthLine*, v. 14, n. 2, p. 1-4, mar./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.lilrc.org/newsletter/hlspv14n2.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2002.
- VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.