



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
NÚCLEO DE ALTOS ESTUDOS AMAZÔNICOS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA

**VILMA COSTA BASTOS**

**QUALIDADE EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:**  
uma investigação entre os docentes de pós-graduação a partir da Matriz  
Importância X Desempenho

**BELÉM**

**2014**

VILMA COSTA BASTOS

**QUALIDADE EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:**

uma investigação entre os docentes de pós-graduação a partir da Matriz

Importância X Desempenho

Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Federal do Pará/ Núcleo de Altos Estudos Amazônicos- NAEA, Programa de Pós-Graduação do Mestrado Profissional em Gestão Pública, para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

**Orientador:** Prof. Dr. Carlos André Correa Mattos

**Área de concentração:** Gestão das Organizações Públicas

BELÉM

2014

**Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)**  
**Biblioteca do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos - NAEA**

---

Bastos, Vilma Costa

Qualidade em serviços de Bibliotecas Universitárias: uma investigação entre os docentes de pós-graduação a partir da Matriz Importância X Desempenho / Vilma Costa Bastos ; orientador, Carlos André Correa Mattos. — 2014.

95 f. : il. ; 29 cm.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Pará, Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGGP), Belém, 2014.

Inclui bibliografias.

1. Serviços ao cliente. 2. Biblioteca Universitária – Avaliação. 3. Qualidade. I. Título.

CDD: 22.ed.: 027.7

---

VILMA COSTA BASTOS

**QUALIDADE EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:**

uma investigação entre os docentes de pós-graduação a partir da Matriz  
Importância X Desempenho

Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Federal do Pará/ Núcleo de Altos Estudos Amazônicos- NAEA, Programa de Pós-Graduação do Mestrado Profissional em Gestão Pública, para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Área de concentração: Gestão das Organizações Públicas

Aprovação em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Banca Examinadora:**

---

**Prof. Dr. Carlos André Correa Mattos /UFPA**  
Orientador

---

**Prof. Dr. Aécio de Borba Vasconcelos Neto /UFPA**  
Examinador

---

**Prof. Dr. Thiago Dias Costa /UFPA**  
Examinador

**À minha família:**

*Ao meu marido João César e meus filhos Eduardo e Laíza, o meu amor eterno e a certeza que sem vocês essa conquista não teria sentido;*

*À minha mãe e meu pai (in memoriam), os meus exemplos, alicerce de vida e humildade;*

*Às minhas irmãs e irmãos, pela fraternidade que nos une.*

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por ser a minha esperança, a força em que me apoio;

Ao Prof. Dr. Carlos André Correa Mattos por ter sido incansável na orientação desta dissertação. O seu brilhantismo profissional e humildade em me transmitir ensinamentos foram fundamentais. Sou imensamente grata por acreditar em mim;

A todos os docentes dos PPG's que responderam ao questionário desta pesquisa, mesmo com as dificuldades de suas agendas, se prontificaram em contribuir, vocês foram fundamentais neste trabalho, muito obrigada!;

Às amigas bibliotecárias Lúcia Henriques, Regiane, Rutane, Elisangela, Lucicléia, Marina, Heloisa, Alzira, Suely, Socorro e Lúcia Imbiriba, pelo apoio e colaboração com esta pesquisa;

Às colegas secretárias dos PPG's, em especial à Cliciane do PPG de Ciências Farmacêuticas e Diele do Instituto de Geociências, todas sempre atenciosas e prestativas me auxiliando com as informações que precisei;

Um agradecimento especial à equipe de funcionários e bolsistas da Biblioteca do ICS, por estarmos unidos no dia-a-dia do trabalho e paralelamente tentando colocar em prática os ensinamentos que aprendi neste mestrado em gestão, buscando inovar e transformar a biblioteca em uma "quase incubadora de serviços de biblioteca".

A todos os colegas da turma do mestrado, pelas demonstrações de amizade, união, respeito, e ajuda mútua;

Aos professores do mestrado, pela competência na transmissão de ensinamentos, e pelo empenho em fazer deste Mestrado um curso de alto nível;

Um agradecimento especial à Carmem, Secretária do mestrado pela competência e enorme gentileza em nos atender;

As minhas amigas Rosângela Serique, Marta Gonçalves e Glória Varela, pelo valioso incentivo e amizade;

À Direção do Instituto de Ciências da Saúde, pelo apoio e confiança na gestão da Biblioteca do ICS, em especial os ex- diretores, Dra. Eliete Araújo e Dr. Cláudio Dias Klautau pelas demonstrações de incentivo e valorização do nosso trabalho na Biblioteca do ICS;

Aos amigos da CPGA /ICS, Francisco, Luiz, Edson e em especial ao Alcebíades pela amizade de vários anos e por serem grandes parceiros na viabilização de melhorias para a Biblioteca do ICS;

E aos meus filhos Eduardo e Laíza, pelas valiosas contribuições na realização desta pesquisa.

*“Experiências negativas em serviços poderão ser recuperadas através de uma resposta positiva e proativa do prestador desse serviço”*

*(OSBORNE, 2013, p.67)*

## RESUMO

A busca pela qualidade em serviços é uma forte característica da sociedade contemporânea. Nesse contexto, este estudo tem o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas na percepção dos docentes dos Programas de Pós-graduação da Universidade Federal do Pará em relação ao atendimento de suas necessidades específicas de informação e obter contribuições para a gestão bibliotecária. O estudo foi classificado como descritivo e exploratório, sendo a coleta de dados desenvolvida na forma de pesquisa de campo, onde o instrumento utilizado foi o questionário estruturado. O tratamento dos dados foi quantitativo, utilizando técnicas da Matriz Importância X Desempenho. Os resultados apontaram três dimensões com elevado desempenho dentre as cinco dimensões da qualidade do modelo de avaliação utilizado na pesquisa. São relacionadas com a Confiança, Relações pessoais e Resolução de problemas, que se revelaram como importante vantagem competitiva para as bibliotecas. Evidenciaram-se também lacunas de qualidade inferior na prestação dos serviços em relação às dimensões Infraestrutura física e à Comunicação. O estudo evidenciou que as bibliotecas devem ampliar o diálogo com a pós-graduação, criar estratégias de articulação e observar que a avaliação da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias deve ser um processo contínuo, para não ocorrer perda de clientes. Devem ser desenvolvidas ideias e ações para a oferta de produtos e serviços diferenciados, de acordo com o atual contexto acadêmico.

Palavras chave: Serviços ao cliente. Biblioteca Universitária. Avaliação. Qualidade.

## **ABSTRACT**

The search for quality in services is a strong characteristic of contemporary society. In this context this study have the objective evaluate the quality of services provided by library in the perception of teachers connected to postgraduate programs of a federal university of Pará, about the services of their specific information needs. Also, aims to obtain information to boost management activities in the Federal University of Pará libraries. The study was classified as descriptive and exploratory; being the data collection developed in the form of field research, where the instrument utilized was the structured questionnaire. The treatment of the data was quantitative, utilizing techniques of the Matrix Importance X Performance. The results indicated according with the perception of teachers, three dimensions with high performance among the five dimensions of quality of the evaluation model used in the research, related with the trust, personal relationships and resolution of problems, that if revealed as important competitive advantage in the libraries. However emerged gaps of less quality in the provision of services in relation the dimensions, physical infrastructure and the communication. The study showed that the libraries should increase the dialogue with the postgraduate school, create strategies of articulation and observe that evaluation of the quality of university library services should be a continuous process, customer loss does not occur. Ideas and actions must be developed to the bid of different goods and services, according to the current academic context.

Keywords: Customer service. University Library. Evaluation. Quality.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Gráfico 1</b>	- Perfil acadêmico dos docentes por vínculo com a pós-graduação	52
<b>Gráfico 2</b>	- Programas de pós-graduação e áreas do conhecimento, a que se vinculam os docentes participantes da amostra	53
<b>Gráfico 3</b>	- Distribuição das bibliotecas da UFPA mais frequentadas pelos docentes de pós-graduação pesquisados	54
<b>Gráfico 4</b>	- Perfil da frequência dos docentes de pós-graduação nas bibliotecas	54
<b>Gráfico 5</b>	- Serviços mais utilizados pelos docentes nas bibliotecas	56
<b>Gráfico 6</b>	- Percepção dos docentes quanto aos aspectos físicos das bibliotecas	58
<b>Gráfico 7</b>	- Percepção dos docentes quanto à confiança nos serviços	61
<b>Gráfico 8</b>	- Percepção dos docentes quanto às relações pessoais	62
<b>Gráfico 9</b>	- Percepção dos docentes quanto a soluções de problemas	
<b>Gráfico 10</b>	- Percepção quanto às políticas nas bibliotecas	63
<b>Gráfico 11</b>	- Questão sobre os docentes encontrarem nas bibliotecas as fontes bibliográficas citadas em sua produção acadêmica	68
<b>Gráfico 12</b>	- Questão sobre as contribuições da biblioteca para o aprendizado e a produção de conhecimentos na UFPA	69
<b>Gráfico 13</b>	- Questão sobre recomendar os serviços da biblioteca	70
<b>Gráfico 14</b>	- Avaliação geral das bibliotecas	71
<b>Gráfico 15</b>	- Sugestões dos docentes para melhorias dos serviços na biblioteca	72
<b>Figura 1</b>	- Biblioteca inserida no contexto da universidade e na sociedade do conhecimento	19
<b>Figura 2</b>	- Qualidade Percebida em Serviços	23
<b>Figura 3</b>	- Características de aspectos tangíveis em serviços de bibliotecas	26
<b>Figura 4</b>	- Matriz Importância X Desempenho	48
<b>Quadro 1</b>	- Produtos e serviços prestados pela Biblioteca Central “Prof. Dr. Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann”	45
<b>Quadro 2</b>	- Dimensões da Qualidade em serviços	47
<b>Quadro 3</b>	- Índices para cálculo das dimensões da qualidade pela Matriz Importância X Desempenho	88
<b>Quadro 4</b>	- Programas de Pós-graduação a que estão vinculados os docentes participantes da amostra	93
<b>Quadro 5</b>	- Bibliotecas mais frequentadas pelos docentes participantes da amostra	95

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1 -</b>	Perfil acadêmico dos docentes por vínculo com a pós-graduação	89
<b>Tabela 2 -</b>	Programas de pós-graduação e áreas do conhecimento, a que se vinculam os docentes participantes da amostra	89
<b>Tabela 3 -</b>	Distribuição das bibliotecas da UFPA mais frequentadas pelos docentes de pós-graduação pesquisados	89
<b>Tabela 4 -</b>	Perfil da frequência dos docentes de pós-graduação nas bibliotecas	90
<b>Tabela 5 -</b>	Serviços mais utilizados pelos docentes nas bibliotecas	90
<b>Tabela 6 -</b>	Percepção dos docentes quanto aos aspectos físicos das bibliotecas	90
<b>Tabela 7 -</b>	Percepção dos docentes quanto à confiança nos serviços	91
<b>Tabela 8 -</b>	Percepção dos docentes quanto às relações pessoais	91
<b>Tabela 9 -</b>	Percepção dos docentes quanto a soluções de problemas	91
<b>Tabela 10-</b>	Percepção quanto às políticas nas bibliotecas	91
<b>Tabela 11-</b>	Questão sobre os docentes encontrarem nas bibliotecas as fontes bibliográficas citadas em sua produção acadêmica	91
<b>Tabela 12-</b>	Verifica a opinião sobre as contribuições da biblioteca para o aprendizado e a produção de conhecimentos na UFPA	92
<b>Tabela 13-</b>	Questão sobre os docentes recomendarem os serviços da biblioteca	92
<b>Tabela 14-</b>	Avaliação geral das bibliotecas	92
<b>Tabela 15-</b>	Sugestões dos docentes para melhorias dos serviços na biblioteca.	92

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ARL -</b>	Association of Research Libraries
<b>BIREME -</b>	Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
<b>BU -</b>	Biblioteca Universitária
<b>BVS -</b>	Rede de Bibliotecas Virtuais em Saúde
<b>CAPES -</b>	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior
<b>CNPQ -</b>	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
<b>FADESP-</b>	Fundação de Amparo a Pesquisa
<b>FBN -</b>	Fundação Biblioteca Nacional
<b>GESPUBLICA-</b>	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
<b>IBICT-</b>	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
<b>IES -</b>	Instituição de Ensino Superior
<b>IFES -</b>	Instituições Federais de Ensino Superior
<b>MEC -</b>	Ministério da Educação e Cultura
<b>PAPQ-</b>	Programa de Apoio a Publicações Qualificadas
<b>PBIC -</b>	Programa de Bolsas de Iniciação Científica
<b>PBQP -</b>	Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade.
<b>PDI -</b>	Plano de Desenvolvimento Institucional
<b>PPG-</b>	Programa de Pós-Graduação
<b>PROPESP -</b>	Pro-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
<b>QPS -</b>	Qualidade Percebida em Serviço
<b>REBAP -</b>	Rede Brasileira de Bibliotecas da Área de Psicologia
<b>SIBI -</b>	Sistema de Bibliotecas Universitárias
<b>SINAES -</b>	Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior
<b>SCONUL -</b>	The Society of College Nacional and University Libraries
<b>TI</b>	Tecnologia de Informação
<b>TIC</b>	Tecnologia de Informação e Comunicação
<b>UFPA -</b>	Universidade Federal do Pará

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
1.1	PROBLEMA.....	15
1.2	OBJETIVOS.....	16
1.3	JUSTIFICATIVA.....	16
<b>2</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	18
2.1	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA (BU): OS CONCEITOS.....	18
2.2	BU: EM DIREÇÃO AO CONTEXTO DA QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS (QPS).....	21
<b>2.2.1</b>	<b>Qualidade: aspectos conceituais</b> .....	21
<b>2.2.2</b>	<b>Qualidade Percebida em Serviços (QPS)</b> .....	<b>22</b>
2.2.2.1	Conceitos de qualidade em Serviços.....	23
<b>2.2.3</b>	<b>Percepção e Satisfação</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.4</b>	<b>Características dos Serviços em biblioteca</b> .....	<b>25</b>
2.3	APORTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: CONTRIBUIÇÕES PARA A EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS DA BU.....	28
2.4	AVANÇOS DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC): DESAFIOS PARA A COMPETITIVIDADE NOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS	30
2.5	O FOCO NO CLIENTE: A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A RELAÇÃO COM A PÓS-GRADUAÇÃO.....	33
2.6	MONITORAMENTO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECA: FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO.....	37
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	42
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	42
3.2	CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPA.....	43
<b>3.2.1</b>	<b>Serviços de biblioteca universitária para a Pós-graduação na UFPA</b> .....	44
3.3	UNIVERSO E AMOSTRA.....	42
3.4	TRATAMENTO DOS DADOS E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	48
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	52
4.1	PERFIL DOS DOCENTES.....	52
4.2	AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE.....	57
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	73
5.1	SUGESTÕES DE PESQUISA FUTURAS.....	74
5.2	CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA.....	74
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	76
	<b>APÊNDICES</b> .....	86

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias são espaços de práticas voltadas para a prestação de serviços de informação e socialização do conhecimento. No Brasil, assim como no mundo, tornou-se de suma importância para o desenvolvimento dos países que as instituições de pesquisa científica, entre elas as universidades públicas federais, desenvolvam metas para aumentar a eficiência e a qualidade na produção de pesquisas científicas.

Os avanços científicos impactam positivamente na sociedade, motivando esforços para o fortalecimento dos Programas de Pós-Graduação das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). As iniciativas, nesse sentido, visam responder aos desafios da prática da investigação com ênfase no fortalecimento das instituições e no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional.

Todavia, para caminhar nessa direção, é preciso contar com uma sólida infraestrutura na qual se insere a Biblioteca Universitária (BU), por sua função de fornecer serviços de suporte informacional aos pesquisadores na produção de conhecimentos. Isso faz aproximar a atuação da biblioteca ao ensino, à pesquisa e à extensão, realçando a sua contribuição à comunidade acadêmica, especialmente às demandas específicas da pós-graduação (SILVA, 2009; KARA-JÚNIOR, 2012).

O ambiente universitário é um espaço em constante mudança e os impactos decorrentes disso são desencadeadores de várias transformações nas bibliotecas acadêmicas em um processo de melhoria contínua de seus serviços. Nesse aspecto, considera-se fundamental ter um amplo conhecimento das necessidades dos clientes que permita verificar o grau de satisfação em relação aos serviços que as bibliotecas oferecem (LANCASTER, 1996).

Vislumbra-se que a biblioteca avance para uma atuação ativa, centrada no cliente. Nessa direção, a avaliação da biblioteca realizada com métodos e instrumentos de medição da adequação dos seus serviços constitui-se uma ferramenta eficaz que possibilita conhecer as expectativas dos pesquisadores e obtém dados para orientar os gestores bibliotecários no planejamento e tomada de decisões rumo às melhorias e correção de possíveis erros (GAMA; MATTOS, 2013).

O alinhamento da sua dinâmica de gestão e seus processos devem dar respostas às mudanças que ocorrem no ensino superior e na sociedade. Nesse sentido, a mensuração da qualidade percebida nos serviços das bibliotecas está associada ao aperfeiçoamento de competências na utilização de instrumentos capazes de monitorar tanto os recursos informacionais que a biblioteca disponibiliza, quanto à capacidade dos clientes<sup>1</sup> em utilizá-los.

Nessa perspectiva, buscando aferir em que nível os serviços das bibliotecas respondem às necessidades de seus clientes da pós-graduação (docentes), esta pesquisa vai versar acerca da qualidade percebida nos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará (SIBI/UFPA), concebidas como unidades integrantes de uma instituição de ensino superior Pública. Ressalta-se que a biblioteca universitária pública, na sua essência, é uma unidade prestadora de serviços públicos que deve seguir as tendências que ocorrem em nível global quanto a boas práticas e maior transparência na execução das suas atividades.

Tornou-se um consenso acerca da biblioteca universitária da atualidade que os parâmetros de qualidade desta já não se prendem mais à quantidade e pertinência da coleção impressa, pois se observa que, progressivamente, ela vai se tornando obsoleta frente à nova geração de clientes, razão porque o monitoramento do padrão de excelência das bibliotecas tende a ser contínuo e direcionado para verificar o quanto seus recursos e serviços são capazes de apoiar as atividades de ensino-aprendizagem e pesquisa nas instituições de ensino superior (CAGNOLI, 2002; REBELLO, 2004; GURGEL, 2010).

Nesse aspecto, priorizar mudanças que promovam a qualidade da biblioteca universitária vai ao encontro do modelo de excelência preconizado pelo GESPÚBLICA, que orienta a prestação de serviços com foco em benefícios para seus clientes. Percebe-se nas universidades públicas federais que a comunidade acadêmica aumenta cada vez mais suas exigências por melhores e diferenciados serviços, e para estes é que a biblioteca deve direcionar o foco no planejamento e prestação de serviços (BERGUE, 2011).

---

<sup>1</sup>Para fins de redação desta dissertação, com base em Matias-Pereira (2010, p.4), **adotar-se-á o termo “cliente”** para categorizar aqueles que demandam por serviços de natureza pública, independente de quem o prestará.

Assim, impõe-se às bibliotecas universitárias o desafio de gerenciar conhecimentos, simplificar e agilizar processos, manter relações menos burocratizadas e focar, principalmente, no atendimento das necessidades dos clientes, buscando priorizar a máxima satisfação na ótica de quem os utiliza. Da qualidade dos serviços depende a sobrevivência das organizações, sendo essencial ouvir e entender o que o cliente realmente necessita, para que o serviço seja concebido com excelência (SILVA, 2009).

Em relação à sua estruturação, este estudo compõe cinco capítulos principais, organizados sequencialmente sob o eixo central da qualidade em serviços de biblioteca. No primeiro capítulo, é apresentada uma breve abordagem com a contextualização do tema, a motivação que levou ao desenvolvimento da investigação, a situação-problema e questões norteadoras, os objetivos, a relevância e justificativa.

O segundo capítulo apresenta a revisão da literatura, com as contribuições teóricas que possibilitaram a fundamentação da temática em estudo, os conceitos, as abordagens correlacionadas à investigação, os pressupostos da qualidade percebida em serviços e seu direcionamento à biblioteca, a eficiência dos serviços e a contribuição da administração pública, e o imperativo de mudanças frente aos impactos das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos serviços da biblioteca e considerações acerca das ferramentas de avaliação.

O terceiro capítulo mostra o desenvolvimento da metodologia que orientou as etapas da investigação, a caracterização da amostra, os procedimentos de coleta de dados, as técnicas associadas ao estudo e a caracterização da unidade em estudo.

No quarto capítulo, são apresentados os dados levantados e a discussão dos resultados, com base na técnica Matriz Importância X Desempenho. E no quinto e último capítulo, apresentam-se as considerações finais do estudo e as contribuições da pesquisa.

## 1.1 PROBLEMA

A situação que corroborou para a realização desta pesquisa evoluiu a partir da problemática de baixo desempenho dos Programas de pós-graduação da Universidade Federal do Pará (UFPA) até o ano de 2012. Segundo dados apresentados pela Pró-reitoria de Pesquisa de Pós-Graduação (PROPESP), a maioria dos programas (51%) estava classificada com o conceito três. Isso indicava, àquela altura, um desempenho apenas regular, que corresponde ao padrão mínimo de qualidade exigido pela CAPES (UFPA, 2013a).

Dessa situação, surgiu o interesse em avaliar o desempenho das bibliotecas universitárias da UFPA que dão suporte informacional aos pesquisadores dos Programas, visto que a missão da biblioteca também visa contribuir para o fortalecimento da pós-graduação, no que concerne às suas competências.

Até a realização deste estudo, observou-se que UFPA não dispunha de indicadores suficientes para avaliar suas bibliotecas na condição de serviço de apoio aos programas de pós-graduação. Nesse sentido, avaliar a qualidade do desempenho da biblioteca no atual contexto educacional constituiu-se o desafio que instigou o desenvolvimento desta pesquisa.

Decorrente da contextualização acima apresentada delineou-se o problema de pesquisa que vai conduzir esta investigação acerca da avaliação dos serviços que as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI) prestam aos seus clientes, especificamente sob a percepção dos docentes, ou seja, a forma como estes concebem os serviços das bibliotecas em relação ao apoio aos programas de pós-graduação *stricto sensu*. Assim, o campo exploratório foi direcionado para responder a seguinte questão de pesquisa:

**Qual a qualidade percebida pelos docentes vinculados aos Programas de pós-graduação da UFPA quanto aos serviços prestados na biblioteca universitária?**

Para entender mais a respeito do problema de pesquisa e explorar outros aspectos do tema, foram definidas as seguintes questões norteadoras:

1) Quais aspectos precisam ser melhorados e/ou ações precisam ser implementadas para potencializar a qualidade dos serviços da biblioteca no atendimento às necessidades específicas de informações requeridas pelos docentes da pós-graduação?

2) Qual a qualidade percebida em relação à quantidade do Acervo, Atendimento, Treinamentos, Políticas, Processos, Serviços adicionais complementares, Tecnologias de informação e Infraestrutura?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Geral

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas na percepção dos docentes dos Programas de pós-graduação da Universidade Federal do Pará, em relação ao atendimento de suas necessidades específicas de informação e obter contribuições para a gestão bibliotecária.

### 1.2.2 Específicos

- Identificar como os docentes percebem os serviços oferecidos pela biblioteca universitária em relação ao apoio às atividades de pesquisa;
- Identificar lacunas de necessidades específicas de informações e serviços demandados pelos docentes que a biblioteca universitária não disponibiliza;
- Apresentar sugestões de ações de melhoria na qualidade dos serviços das bibliotecas que prestam apoio aos programas de pós-graduação, para fins de incrementar a produção de pesquisas na universidade.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Os avanços na sociedade fazem surgir novos interesses, áreas de estudos, abordagens e questões de pesquisas. Para alinharem-se a essas mudanças, as bibliotecas universitárias públicas devem concentrar esforços em melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços para atuar em consonância aos

projetos pedagógicos, metas e objetivos estratégicos institucionais (STUBBS, 2004; PINHEIRO, 2013).

Uma atuação conjunta entre os docentes e a biblioteca na transferência de informações à comunidade acadêmica visa gerar um retorno positivo para a produção de pesquisa na universidade. Corrobora essa ideia a argumentação de Hufford (2013, p. 291), ao ressaltar que as bibliotecas universitárias devem “contribuir para a missão e os objetivos da sua instituição de origem, em especial os objetivos associados com o sucesso do aluno e com a produtividade de pesquisas do corpo docente”.

Nessa perspectiva, considera-se importante realizar a avaliação sistemática das reais potencialidades de seus serviços, por meio de instrumentos capazes de gerar informações que identifiquem seus pontos fortes e suas fraquezas. Essa estratégia possibilita agregar valor aos objetivos da instituição universitária em relação ao ensino e à pesquisa.

Nesse contexto, se insere o propósito e a relevância desta pesquisa que, entre outros aspectos, visa destacar o papel da biblioteca universitária quanto à sua função de organizar, facilitar o acesso à produção científica e a sua disseminação em nível local, regional, nacional e global.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

A comunidade universitária busca cada vez mais atributos de qualidade nos serviços que lhes são prestados. Inserida nesse contexto, a biblioteca universitária tem à sua frente o desafio de acompanhar as mudanças que estão ocorrendo no ensino superior, nas universidades e na sociedade em geral.

Assim, a base teórica apresentada neste capítulo utilizou o aporte da literatura sobre Biblioteca Universitária e sua correlação com os estudos sobre Qualidade em serviços. A partir desse eixo, ampliou-se a área de conhecimento em direção aos autores que abordam sobre a Gestão Pública, a Pós-graduação, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e as ferramentas de avaliação de serviços. O “link” entre essas abordagens foi importante devido à relação com o caráter multidisciplinar da área de atuação da biblioteca universitária.

### 2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: OS CONCEITOS

Historicamente, as bibliotecas universitárias no Brasil são tão antigas quanto as universidades. Elas refletem o próprio desenvolvimento da universidade da qual são integrantes, considerando a suas atividades associadas à difusão e à construção do conhecimento crítico e científico.

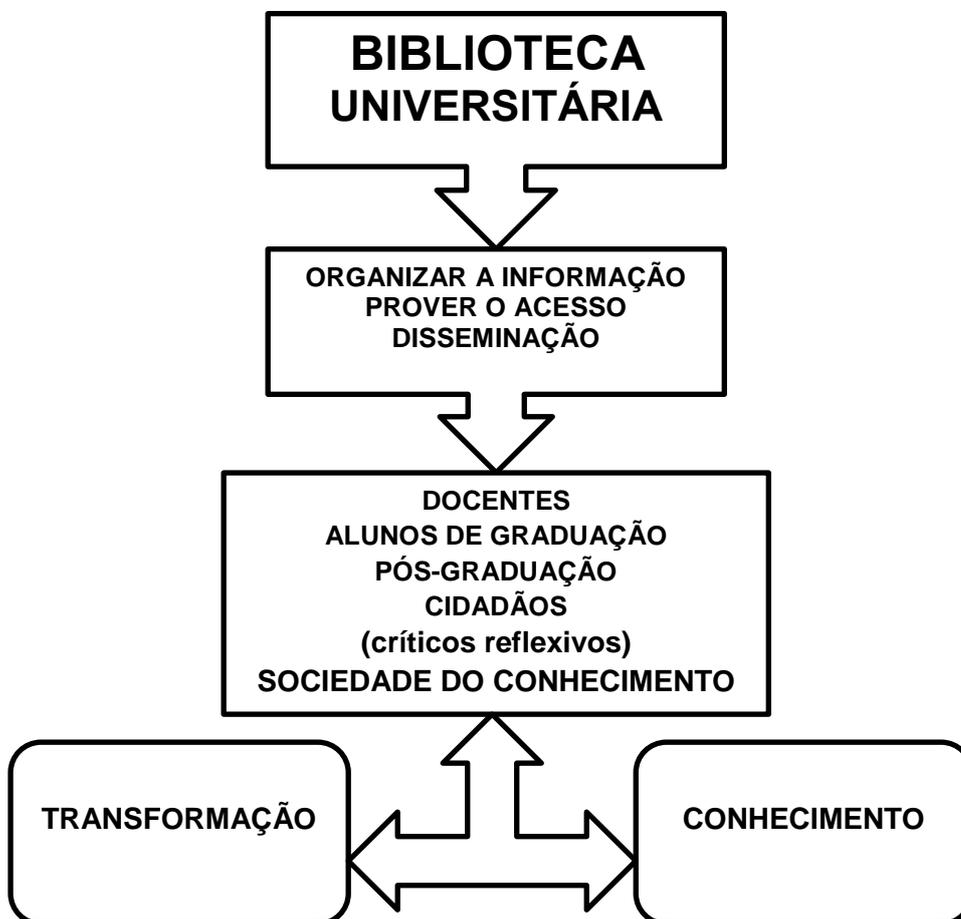
No contexto organizacional, segundo Silva (2000) o papel da biblioteca universitária está interligado a um subsistema da organização maior, visto que as bibliotecas estão entre as unidades responsáveis pelo apoio direto à missão da universidade, devendo direcionar sua coleção aos conteúdos programáticos ou aos projetos acadêmicos dos cursos oferecidos pela universidade na qual se encontra inserida.

Conceitualmente, as bibliotecas universitárias constituem um espaço social dotado de características próprias, com serviços, normas e formas de organização que se interconectam com diferentes as áreas do conhecimento, especificamente em relação ao campo científico-acadêmico e administrativo. Sua estrutura é delineada segundo os padrões culturais vigentes na sociedade, assumindo valores e as ideologias que regem os modelos de universidades (SILVA, 2000).

Definições mais específicas sobre o papel da biblioteca universitária em relação aos objetivos institucionais estão presentes em vários estudos. Segundo vários autores, a biblioteca universitária está inserida na Instituição de Ensino Superior (IES) apoiando os conteúdos ministrados nos currículos de cursos, além de oferecer subsídios para a investigação técnico-científica da comunidade acadêmica (MIRANDA, 2007; BAPTISTA; RUEDA; SANTOS, 2008; DUDZIAK; 2010).

Quanto à sua função, a biblioteca universitária compreende o apoio ao ensino, pesquisa e extensão, por meio da prestação de serviços informacionais aos alunos de graduação, pós-graduação, professores, pesquisadores e funcionários da instituição (OLIVEIRA, 2004) (Figura 1). Complementando esse conceito, Fujita (2006, p.2) refere que biblioteca universitária é “um sistema de informação que é parte de um sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico, no qual, a geração de conhecimentos é o objeto da vida universitária”.

**Figura 1** – Função da Biblioteca inserida no contexto da universidade e na sociedade do conhecimento



Fonte: Adaptado de Oliveira, 2004

Corroboram essa definição Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53 apud GAMA; MATTOS, 2013) que concebem a biblioteca universitária como uma unidade “mantida por uma instituição de ensino superior e que atende as necessidades de informação do corpo docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão”.

Nos tempos atuais, esses conceitos vêm passando por novas reflexões, em que se colocam em questão o papel e a função da biblioteca. Há uma tendência em definir a biblioteca universitária como facilitadora de acessos. Carvalho (2010) cita que a biblioteca do futuro será menos vista como lugar, no sentido espacial e físico, passando a ser reconhecida como um portal de acesso a conteúdos relevantes disponíveis na Web.

Caracteriza-se uma nova imagem da biblioteca universitária, que vem evoluindo para um lugar sem paredes, com um fluxo de funcionamento permanentemente disponível. São as bibliotecas virtuais, também chamadas digitais ou eletrônicas, disponíveis na Internet, podendo ser acessadas tanto nas bibliotecas físicas, quanto em qualquer lugar do mundo onde se tenha acesso à Internet (MACHADO, 2009).

Contudo, a função essencial das bibliotecas universitárias como responsáveis pela organização da informação tende a se manter preservada. Entretanto, é impossível negar que as mudanças em curso na sociedade estão afetando fortemente as universidades, mas isso não significa a extinção das funções primordiais das suas bibliotecas universitárias, e sim, as especificidades do seu uso (CARVALHO, 2010).

Observa-se mais do que nunca na sociedade contemporânea, a necessidade de acesso à informação, ao conhecimento e à educação como valores imprescindíveis. Essa perspectiva indica que a biblioteca universitária deve firmar-se como agente chave no fomento de culturas que se apoiam em conhecimento e comunicação. Isso confere o seu papel na execução da política educacional, principalmente porque a informação é fundamental para o desenvolvimento em qualquer campo do conhecimento e da atividade humana (CARVALHO, 2010).

## 2.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: EM DIREÇÃO AO CONTEXTO DA QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS (QPS)

A qualidade tornou-se uma questão-chave nos dias atuais e está presente entre os objetivos das organizações, seja no setor privado ou nas organizações públicas. Nesta seção, são apresentados os conceitos relacionados ao tema proposto: Qualidade Percebida em Serviços aplicados a serviços de biblioteca universitária.

### 2.2.1 Qualidade: aspectos conceituais

Na literatura existe uma considerável quantidade de estudos com foco na temática qualidade em serviços. Dentre esses, destaca-se o estudo dos autores Parasuraman, Zeithamt e Berry (1988), considerado uma referência para os vários outros estudos subsequentes que tratam desse tema (DENTON, 1990; ALBRECHT, 1992; FORNELL et al., 1996; GRÖNROOS, 1999; LOVELOCK; WRIGHT, 2003; FITZSIMMONS, 2005; LAS CASAS, 2006; EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010; NOBREGA, 2013).

Cabe frisar que na literatura há um consenso entre os autores sobre o termo “qualidade” apresentar características muito subjetivas. Também é considerado um conceito em evolução à medida que as necessidades das pessoas vão se modificando. Nesse sentido, compreender a concepção dos clientes acerca da qualidade envolve observar uma diversidade de comportamentos que variam de pessoa para pessoa. Isso faz gerar diferentes interpretações a respeito dos conceitos (VALS; VERGUEIRO, 2006; MATTOS et al., 2010).

A qualidade pode se tornar um conceito abstrato na organização se todos não compartilharem um mesmo sentido na definição do termo. Desse modo, tanto os diretores, gerentes, pesquisadores, técnicos e demais pessoas envolvidas com a qualidade de um serviço precisam ter noções claras de todas as regras mais importantes para a implementação de um sistema eficiente de melhoria da Qualidade (PALADINI; BRIDI, 2013; BERGUE, 2011).

Nesse sentido, visando compreender a inserção da qualidade nos setores público e privado, considera-se importante buscar o aporte conceitual dos autores

pioneiros da área, visto que a partir das definições mais gerais do termo qualidade é que foram construídos os conceitos atuais e específicos de qualidade com ênfase em serviços.

Para Ishikawa (1986), a qualidade deve ser percebida em toda a organização: do operário à alta direção da organização. Confere o sentido de equipe, no qual o cliente deve vir em primeiro lugar, como estratégia para o fortalecimento da relação entre prestador e cliente.

Na concepção de Deming (1990, p.125), “a qualidade só pode ser definida em termos de quem avalia”, ou seja, o autor ressalta o quão importante é o trabalho bem feito, sem falhas, visto que o aprimoramento da qualidade eleva a produtividade.

Para Juran (1994, p. 591), “qualidade é adequação ao uso”. Ressalta que o fornecimento de um bem ou serviço deve responder às necessidades dos clientes, sendo essencial a ausência de deficiências.

No estudo de Crosby (1990, apud BERGUE, 2011, p. 382), a sua definição de qualidade orienta para a noção do princípio da eficiência, ao conceituar “qualidade não custa dinheiro”. Ele ressalta que um serviço com qualidade se torna eficiente quando atinge os objetivos com um custo menor. Ou seja, o custo com o retrabalho, envolve um valor muito mais alto, além do custo da perda da credibilidade.

Em síntese, os conceitos mencionados remetem para a ideia do resultado, ou seja, a realização de serviços perfeitos em correspondência ao seu destinatário - o cliente satisfeito com os benefícios. Fazendo a correlação desses conceitos ao setor público, percebe-se neles a noção de efetividade, no sentido do respeito ao atendimento legítimo das demandas da sociedade (BERGUE, 2011).

### **2.2.2 Qualidade Percebida em Serviços (QPS)**

A literatura indica que os anos de 1980 marcam o período que colocou em evidência a discussão acerca dos padrões de qualidade voltados para o setor de serviços (BEZERRA, 2010). Deve-se ressaltar que a busca de melhoria de padrões já se faz presente desde os primórdios da humanidade até os dias atuais, quando

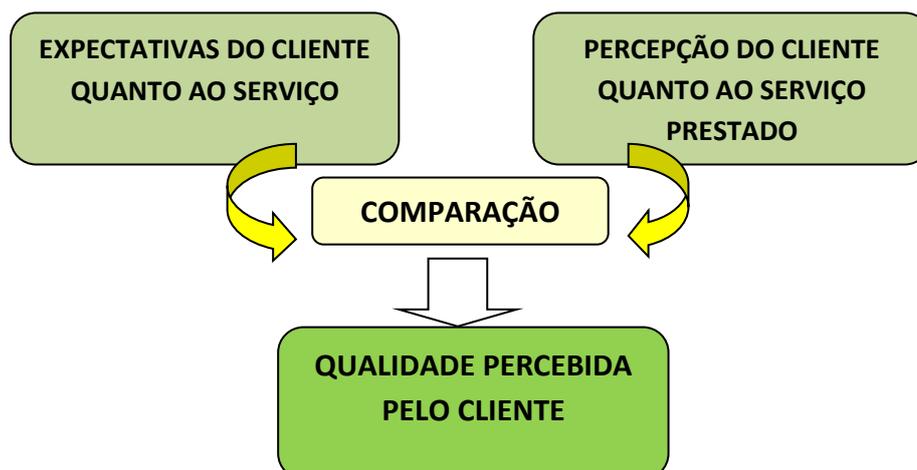
surgiram os mais diversos tipos de serviços em função de novos e diferentes perfis de clientes (NÓBREGA, 2013).

### 2.2.2.1 Conceitos de Qualidade Percebida em Serviços

A palavra serviço define a ação de servir (estar sujeito a servir alguém) e ao fornecimento de serviços prestados para satisfazer alguma necessidade. Um serviço é o conjunto de atividades realizadas por uma organização para responder às expectativas e necessidades do cliente. Nesse sentido, buscou-se uma definição conceitual que fizesse conexão entre expectativas, percepção dos clientes e estratégias organizacionais (EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010).

Para fundamentação deste estudo, adotou-se como referencial o conceito de qualidade em serviços dos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Na concepção desses autores, a qualidade percebida em serviços é a relação de comparação entre as expectativas dos clientes e o desempenho obtido no serviço (Figura 2). Ou seja, quanto mais o cliente perceber (sentir) que suas expectativas são satisfeitas, mais ele associa qualidade ao serviço que está sendo oferecido e quanto maiores forem suas exigências, mais esforço será empreendido para elevar o nível de qualidade esperado do serviço.

**Figura 2 – Qualidade Percebida em Serviços**



Fonte: Giansesi; Correa (1994) adaptado por Zierhut, R.T. (2009).

Denton (1990, p. 51) defende que a qualidade em serviços consiste em “medir acertadamente os desejos do cliente para que ele sinta-se encorajado a informar o

que está certo ou errado, servindo de parâmetro para propor melhorias e/ou correções”. Isso caracteriza que as organizações precisam priorizar melhores entregas de acordo com o que os clientes necessitam.

Albrecht (1992, p.254) define qualidade em serviços como “a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.” Significa que serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de agregar valor e proporcionar satisfação aos clientes.

Todavia, Nóbrega (2013) destaca em relação ao contexto atual que, embora se reconheça o quanto é importante um cliente satisfeito, nem todas as organizações se comprometem em assegurar essa satisfação. Nesse sentido, outros autores reforçam essa ideia acerca das organizações buscarem oferecer serviços que agreguem valor, que acrescentem um diferencial, a fim de significar algo a mais nas expectativas dos clientes (LEITÃO, 2005; LAS CASAS, 2006; KOTLER, 2006; BEZERRA, 2010; BAPTISTA; LEONARDT, 2011).

Segundo Carvalho (2010, p.58), no âmbito das organizações e da biblioteca universitária em particular, um serviço com qualidade pode ser entendido como “aquele em que as expectativas de satisfação dos clientes são inteiramente confirmadas ou mesmo superadas pelas suas percepções reais acerca da qualidade do serviço oferecido”.

Longo e Vergueiro (2003, p. 40), em relação à melhoria dos serviços em bibliotecas, afirmam que “a gestão da qualidade, por suas características de adaptabilidade e transformação é uma alternativa viável para que as bibliotecas ofereçam respostas apropriadas às exigências de um novo tempo”.

### **2.2.3 Percepção e satisfação**

Na literatura consta a definição de percepção como sendo o processo pelo qual os seres humanos são capazes de organizar, interpretar e selecionar as informações recebidas do ambiente. Significa que os clientes ao buscarem um serviço possuem previamente uma base de expectativas e, quando são surpreendidos de maneira positiva, estas tendem a aumentar. Isso indica a importância de buscar constantemente entender a visão dos clientes, tanto em

relação aos serviços esperados, quanto em relação aos serviços efetivamente prestados (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001; NASCIMENTO, 2014).

Por seu lado, a satisfação considera a premissa que: se o serviço atinge as expectativas, o cliente fica satisfeito; se as expectativas são excedidas, fica muito satisfeito; e, se o serviço não atinge as expectativas, o cliente fica insatisfeito (FORNELL et al. 1996; OLIVER, 2009).

A satisfação de clientes é fundamental para a sobrevivência das organizações e deve ser um fator gerenciado para possibilitar o sucesso organizacional. Isso reforça a tese que obter informações acerca dos níveis de satisfação do cliente deve ser prioridade dos gestores nas organizações que são comprometidas com a qualidade de seus serviços (OLIVER, 2009).

Assim, para haver relações mais dinâmicas entre biblioteca e clientes, cabe aos gestores das bibliotecas identificarem as deficiências no atendimento aos seus clientes, pois isso demonstra o comprometimento e a preocupação da organização biblioteca universitária em prestar serviços de qualidade. Os clientes destes novos tempos não são apenas exigentes, eles são mais sofisticados, mais complexos e difíceis de agradar, são conscientes de seus direitos e buscam diferenciais em serviços (LEITÃO, 2005; CARRIJO; ALVARENGA, 2011; PALADINI; BRIDI, 2013).

#### **2.2.4 Características dos serviços aplicados a bibliotecas universitárias**

Na gestão de serviços, um ponto fundamental é conhecer as características específicas dos serviços que os diferenciam dos bens manufaturados. Essas peculiaridades são significativas para o gerenciamento dos processos de prestação de serviços. As diferentes características observadas na prestação de serviços são: intangibilidade, simultaneidade, heterogeneidade, presença do cliente, participação do cliente, homogeneidade, capacidade de julgamento, dificuldade de padronização e estocabilidade dos serviços (ALBRECHT, 2002; LAS CASAS, 2006; NÓBREGA, 2013; PALADINI; BRIDI, 2013).

Várias dessas características são bastante percebidas em serviços de bibliotecas como a **Intangibilidade**, que se relaciona com atos ou performances.

Significa que os clientes não podem provar, sentir, pegar ou ver os resultados com antecedência, como ocorreria se estivessem comprando um produto.

Contudo, embora o serviço em si tenha características intangíveis, ele pode envolver a utilização de algo tangível, físico, como ocorre na biblioteca nos serviços de empréstimos de materiais impressos. Nesses casos, o cliente poderá ser influenciado por evidências tangíveis, tais como o atendimento que pode ser feito em um balcão com o cliente em pé, com sistema informatizado ou manual, ou numa sala agradável, com equipamentos, mobiliário e instalações confortáveis (Figura 3).

**Figura 3** – Características de aspectos tangíveis em serviços de biblioteca



Fonte: a autora da pesquisa.

Outra característica é a **Simultaneidade**, no sentido de que produzir e consumir os serviços ao mesmo tempo, faz com que haja uma interação entre cliente e prestador. As trocas de informações são parte integrante do processo que constitui a prestação de serviço, de modo que o cliente também passa a fazer parte do serviço e, conseqüentemente, a contribuir em sua qualidade.

A **Heterogeneidade** é outra característica, relacionada ao fato de os clientes serem diferentes uns dos outros e apresentarem necessidades individuais particulares. Ou seja, no planejamento dos serviços de bibliotecas, deve-se buscar atender necessidades e preferências específicas dos segmentos de alunos, pesquisadores, professores, servidores e público externo.

Outra característica de serviços se refere à **Presença do cliente**, que é uma prática adotada atualmente, em que as empresas convidam os clientes para irem até a área de produção do serviço. Há serviços que só acontecem com a chegada do

cliente, como ocorre na biblioteca em relação ao serviço de consulta local e o serviço de empréstimos. Requer redobrar o cuidado em fazer o serviço de maneira correta, sendo fundamental possuir pessoal capacitado e com equilíbrio emocional, considerando os diferentes níveis de exigência dos clientes.

Na prestação de serviços, há sempre o foco em aperfeiçoar os processos, aumentar a produtividade e reduzir custos. Em função disso, são criados os serviços relacionados com a característica **Participação do cliente**, a exemplo o autosserviço. Em bibliotecas modernas, utilizam-se máquinas de serviços de autoatendimento (empréstimos e devoluções), ou seja, são tipos de serviços em que o cliente coparticipa da execução.

A característica **Capacidade de julgamento** se refere à habilidade em captar o desejo do cliente, por meio das suas reações. Na biblioteca, a experiência em lidar com serviços de atendimento a públicos diferenciados faz desenvolver a capacidade de conhecer os autores e assuntos preferenciais dos clientes. Esse é um aspecto que desafia e estimula os excelentes profissionais de serviços.

Com relação à **Estocabilidade**, se refere às características de os serviços não serem estocáveis. Ou seja, o processo produção-consumo ocorre em simultaneidade e são prestados na presença do cliente, ou por solicitação ou mesmo pela ação do cliente. Isso ocorre na biblioteca em relação aos serviços de renovações e reservas de materiais entre outros, que são realizados se houver a presença do cliente no local ou virtualmente.

Assim, é possível inferir que as características dos serviços possibilitam ao gestor definir o tipo de serviço a ser prestado, que deve ser classificado de acordo com o mapeamento das características e das ações necessárias para a viabilização dos recursos para projetar a sua implementação.

A partir dessa visão das abordagens sobre qualidade percebida em serviços, concorda-se com Kotler (2006), ao destacar que manter os clientes satisfeitos exige mais do que simplesmente atender a seus pedidos de demanda - exige atenção focada e contínua. Nas bibliotecas, as relações com os clientes podem ser duradouras à medida que estes observam o interesse destas em criar diferenciais na

oferta de serviços, na disponibilidade para resolução de seus eventuais problemas e melhorando o processo de comunicação.

Todavia, ao pensar a qualidade na prestação de serviços em bibliotecas universitárias públicas considera-se importante refletir ainda acerca da participação, comprometimento, comunicação, treinamento e aprendizagem contínua, uma vez que a projeção da qualidade em serviços deve previamente focar dois pontos fundamentais: entender o cliente e entender o próprio serviço (CARRIJO; ALVARENGA, 2011; NOBREGA, 2013).

### 2.3 APORTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: CONTRIBUIÇÕES PARA A EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A biblioteca universitária deve ser estudada observando a sua interconexão com as outras áreas do conhecimento. Nesse momento em que as bibliotecas estão buscando ampliar a sua área de atuação para responder às pressões pela qualidade de seus serviços, sentiu-se a necessidade de ampliar essa reflexão, buscando o aporte teórico que marca o contexto evolutivo da Administração Pública.

Atribui-se às mudanças na administração pública, a ocorrência na década de 1990 de uma maior concentração de estudos na área da qualidade em serviços. Segundo os autores, foi nesse período que a comunidade científica passou a refletir mais acerca da necessidade de mudanças nos modelos de prestação de serviços públicos (OSBORNE, 2013, NOBREGA, 2013).

Há um consenso na literatura que o aprimoramento na prestação de serviços públicos tem sido uma das mais importantes transformações da Administração Pública. A sua orientação para a sociedade e para o interesse público tem o objetivo de aperfeiçoar o aparelho do Estado de forma a prestar serviços públicos com qualidade e eficiência. Ou seja, o Novo Serviço Público se constrói sob a ideia de administradores públicos que se colocam a serviço de cidadãos (BRESSER-PEREIRA, 2010; BERGUE, 2011).

Nos setores públicos, exige-se, cada vez mais, uma prestação de serviços mais responsável, alicerçada em princípios de rigor, transparência e qualidade conduzidas por iniciativas dinamizadoras que maximizem o seu valor. A mobilização

pela melhoria do gerenciamento do Estado denotam a complexidade e a tensão das relações que moldam a sociedade contemporânea, em que a própria atuação do Estado impele o cidadão a se ver na posição de detentor de direitos a serviços públicos com qualidade, dada a sua condição de contribuinte (MATHIAS-PEREIRA, 2010; BRESSER-PEREIRA, 2010; CARVALHO, 2010, BERGUE, 2011).

Nesse cenário, o controle social surge como elemento indispensável para que a nova política de gestão concretize os objetivos a que se propõe. Faz-se necessário um controle forte e ininterrupto. Em função disso, gradativamente o setor público brasileiro se volta para a necessidade de proporcionar mudanças de uma cultura burocrática para uma cultura gerencial voltada ao atendimento do cidadão, pautada na racionalidade, na fixação de objetivos, na motivação dos servidores e no controle de resultados (MATHIAS-PEREIRA, 2008; CARVALHO, 2010; BERGUE, 2011).

Para conhecer mais acerca dessas mudanças no setor público, considera-se importante um breve retrospecto em relação à qualidade na Gestão Pública. Deve-se ressaltar o papel do governo federal na busca pela melhoria das atividades de gestão e atendimento de demandas da sociedade, a partir da implementação de programas de qualidade para o setor público.

Sua primeira medida foi a criação do Subprograma da Qualidade e Produtividade na Administração Pública, em 1990, o qual enfatizava a gestão de processos. Depois veio o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública – QPAP, em 1996; o Programa de Qualidade no Serviço Público – PQSP, em 2000; e o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), que foi direcionado para a gestão por resultados orientada para o cidadão, em 2005 (BRASIL, 2006; BERGUE, 2011).

A expectativa é que esses pressupostos sejam associados aos serviços da biblioteca universitária para fortalecimento dos seus níveis de competitividade. Nessa lógica, as bibliotecas devem buscar ser melhores, agregar diferenciais na prestação de serviços, objetivando tornar-se modelo de referência (LONGO; VERGUEIRO, 2003; BARBEDO; VERGUEIRO, 2006; CARVAHO, 2010).

Segundo as diretrizes preconizadas pelo GESPÚBLICA, o cliente ao sair do ambiente da biblioteca universitária pública deve ter a percepção da qualidade no

atendimento de suas necessidades de informação. Nessa perspectiva, o serviço deve alcançar níveis de excelência e compromisso com os princípios da eficiência, no sentido de ser realizado corretamente, com qualidade e pelo menor custo (BARBEDO; VERGUEIRO, 2006; FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

#### 2.4 AVANÇOS DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC): DESAFIOS PARA A COMPETITIVIDADE NOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

Observa-se que devido ao ambiente competitivo e as preferências dos clientes mudarem constantemente, os estágios atingidos pela qualidade dos serviços ficam obsoletos em pequenos períodos de tempo. Desse modo, as organizações e particularmente as bibliotecas têm o papel de estar continuamente formulando estratégias de adaptação e inovação para garantir a sua sobrevivência e se manter competitiva frente aos avanços das Tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Nesse aspecto, aponta-se na literatura internacional um cenário de incertezas, desafios e oportunidades ensejando mudanças radicais em relação à oferta de serviços de informação. De acordo com esses estudos, vive-se um momento especialmente complicado para as bibliotecas, e se destacam, entre outros fatores, os avanços das tecnologias (VARELA-PRADO; BAIGET, 2012; MAMTORA, 2013).

No Brasil e no mundo, ao se analisar o desenvolvimento das tecnologias, observa-se que o tempo todo elas estão avançando para facilitar o acesso à informação. Isso deve instigar uma transformação substancial nos serviços de bibliotecas universitárias em relação ao tratamento e difusão da informação. Considerando que atualmente são muitos os recursos eletrônicos e digitais disponíveis, tais mudanças implicam em maior proatividade dos profissionais da biblioteca (VARELA-PRADO; BAIGET, 2012; MAMTORA, 2013).

Na literatura, os autores argumentam que as bibliotecas universitárias estão sendo ultrapassadas pelas empresas que fornecem serviços de livre acesso digital sem mediação. Eles apontam que as bibliotecas ainda estão agarradas a antigos

modelos de acesso mediado à informação (TOWN; KYRILLDOU, 2013; MAMTORA, 2013).

Por seu lado, as empresas de informação comercial estão criando produtos e serviços baseados na premissa de que os clientes são capazes de criar, compartilhar e publicar informações em qualquer lugar e a qualquer hora, a exemplo a Elsevier, Sciencedirect, Ebsco etc., com suas plataformas de informações digitais e produtos como o Endnote Web, entre outros (ENGLAND; TIFFEN, 2011; TOWN; KYRILLDOU, 2013; MAMTORA, 2013).

Percebe-se cada vez mais que os clientes, em vez de utilizarem as bibliotecas, buscam as opções do *google* e das redes de mídias sociais. Corroboram ainda o fato de gradualmente a tecnologia ser responsável por haver menos materiais impressos nas prateleiras. O cliente, ao se dirigir ao local das bibliotecas, em lugar dos livros nas estantes vai encontrar os *e-reads* e os *tablets*, pois se verifica no mercado editorial uma disponibilização crescente de publicações em formato digital, e ainda o crescimento do número de bibliotecas com acervo totalmente digital (ENGLAND; TIFFEN, 2011; VARELA-PRADO; BAIGET, 2012; TOWN; KYRILLDOU, 2013; MAMTORA, 2013).

Nas próprias universidades cresce também o movimento pelo acesso digital aberto (*open access*), em que se assiste à ampliação dos repositórios institucionais agora destinados à indexação de vários tipos de produções acadêmicas, não mais limitadas às informações apenas das Teses e Dissertações, como ocorria em tempos atrás.

Oliveira (2003, p. 55), em seu estudo, aponta que pesquisas norte-americanas indicam que o uso da “coleção eletrônica” fora do ambiente da biblioteca universitária pode chegar à casa dos 75% desse tipo de acervo por acesso remoto. Alunos e docentes que antes se dirigiam ao local da biblioteca universitária para atendimento de suas necessidades de informação, hoje vão aos seus *notebooks*, *tablets* e *smartphones*, e por meio destes podem acessar a biblioteca em casa, no trabalho, no avião, na praia ou no banco de uma praça etc. A questão é que esse comportamento pode estimular a redução do uso dos recursos informacionais

disponíveis no espaço físico da biblioteca, na qual, além das fontes virtuais, ainda podem contar com as de formato impresso.

Não se pode negar que nestes últimos anos a *Web* se tornou o principal lócus de circulação da informação da atualidade. Essa rápida transformação da comunicação digital na sociedade desafia as bibliotecas a estarem atentas para também garantir sua visibilidade nesse espaço. A participação nos ambientes virtuais da *Web 2.0*<sup>2</sup>, pelo caráter dinâmico e interativo, tende a gerar maior interlocução com os clientes. A vantagem da comunicação em redes sociais é ser mais rápida, visto que conteúdos podem ser fornecidos pelos próprios clientes, que disponibilizam arquivos em áreas compartilhadas, comentam, filtram, recomendam, fazem buscas ou conversam *on-line* (MANESS, 2007; CALIL JÚNIOR, 2013).

Os debates quanto às possibilidades de serviços de biblioteca por meio da *Web 2.0* tem movimentado as comunidades virtuais na Internet. Isso fez surgir o termo Biblioteca 2.0<sup>3</sup>, que tem sido interpretado de várias maneiras. Atualmente, vem sendo definido como “a aplicação de tecnologias interativas, colaborativas e multimídia baseada em *Web* a serviços de bibliotecas e coleções baseadas em *Web*”. Ou seja, a abrangência do termo não se aplica aos serviços em geral das bibliotecas, apenas aos veiculados virtualmente (MANESS, 2007).

Um aspecto instigante é que os avanços quanto ao uso da *Web 2.0*, à primeira vista, causa tensão à continuidade dos serviços de biblioteca. Como consequência, trás grandes desafios para o capital intelectual das bibliotecas em saber utilizá-las em benefício dos clientes. Preocupa ainda, o fato de os avanços provocados pelas tecnologias serem contínuos, não param e a *Web 2.0* é apenas uma delas. Isso aponta novos rumos para as bibliotecas, que precisam rapidamente se apropriar dessas ferramentas, implementar novos padrões e inovações nos serviços, na tentativa de acompanhar o ritmo em que a ciência e a tecnologia estão evoluindo (MANESS, 2007; CALIL JUNIOR, 2013).

---

<sup>2</sup> O termo “Web 2.0” foi utilizado em 2004 por Tim O’Reilly. É uma nova concepção de internet, também chamada Web social. Possui tecnologias e funcionalidades que tornam os sites dinâmicos e interativos (MANESS, 2007).

<sup>3</sup> O termo “Biblioteca 2.0” foi concebido por Michael Casey no blog Library Crunch. É reconhecida como uma experiência multimídia, centrada no usuário; rica socialmente e comunitariamente inovadora, com interface de rede social (MANESS, 2007).

Para contribuir nesse debate, Hufford (2013) propõe que as bibliotecas se mantenham relevantes para a comunidade acadêmica e para a sociedade. Deve focar no engajamento com os clientes e personalizar serviços. Isso vai possibilitar evidências quanto à eficácia e efetividade de seus serviços.

Nesse cenário, a estratégia é investir na capacitação dos profissionais de bibliotecas. Essa ideia é compartilhada por Bressane e Cunha (2011, p. 329) na abordagem que trata das competências demandadas por um mercado em transformação. Os autores referem que os profissionais de bibliotecas “parecem ter entrado em uma corrida para aquisição de competências.” Isso indica que são movidos pelo imperativo de responder com mais propriedade às novas demandas dos clientes.

As transformações decorrentes da revolução digital promovida pelas tecnologias de informação e comunicação, indiscutivelmente, impactam no desempenho das universidades e suas respectivas bibliotecas. O novo paradigma voltado para o virtual vem alterando os mecanismos de criação, organização e disseminação do conhecimento. Em contrapartida, as bibliotecas universitárias são desafiadas a, continuamente, realinharem seus produtos e serviços (REBELLO, 2004).

## 2.5 O FOCO NO CLIENTE: A BIBLIOTECA E A RELAÇÃO COM A PÓS-GRADUAÇÃO

A biblioteca é considerada facilitadora da aprendizagem no contexto universitário. Isso ocorre à medida que disponibiliza itens informacionais e presta serviços que priorizam padrões de agilidade no acesso à informação para geração de novos conhecimentos. Essas competências potencializam a integração da biblioteca no ambiente universitário, como mediadora da informação e do conhecimento que permeiam as atividades fins da universidade (VERGUEIRO, 2007; BRITO; VERGUEIRO, 2011).

Essa relação com o ensino e a pesquisa ganhou maior destaque no contexto do Sistema de Educação Superior quando se intensificaram os esforços para viabilizar um ensino de qualidade, a partir da criação dos Sistemas de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e do Sistema de Avaliação da Pós-graduação.

Desde então, de forma sistemática, se realizam a avaliação da pós-graduação no Brasil, e nesse processo as bibliotecas encontram-se incluídas como um dos quesitos relevantes. As avaliações constituem-se esforços da CAPES para consolidar um padrão de excelência acadêmica para os mestrados e doutorados nacionais (BRASIL, 2013). Nesse processo, os sistemas de avaliação condicionam para funcionamento dos cursos a existência de infraestrutura de biblioteca, em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos no instrumento de avaliação.

Esse sistema visa obter informações para direcionar as ações do governo rumo às transformações qualitativas previstas para as Instituições de Ensino Superior e fornecimento de subsídios para a formulação de políticas para a pós-graduação. Ao mesmo tempo, os resultados indicam padrões para a comunidade universitária monitorar a qualidade dos cursos ofertados (BARCELOS; GOMES, 2004; BEZERRA, 2010; BRASIL, 2013).

Nessa perspectiva, uma ação importante que fez ressaltar o papel das bibliotecas universitárias como parceiras da CAPES foi a criação do Portal de Periódicos da CAPES. O fator de sucesso dessa iniciativa foi o estímulo ao crescimento da produção científica do país, que conta com a colaboração das bibliotecas universitárias como facilitadoras na aprendizagem do uso dos recursos do Portal e na disseminação dos conteúdos junto à comunidade acadêmica das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES).

Isso demonstra como a organização pública, ao avaliar e programar suas ações, pode combinar esforços entre parceiros institucionais atuantes nos diferentes níveis dos serviços, e desse modo obter maior satisfação dos clientes.

Concernente à relação entre a biblioteca universitária pública e o seu público-alvo, deve-se ressaltar que ela atende a um número variado de clientes da comunidade acadêmica interna e externa. Desse modo, para um planejamento eficaz na oferta de serviços um aspecto relevante é que estejam direcionados para as necessidades de informação por segmentação de clientes (REBELLO, 2004; COLLETA; ROZENFELD, 2007).

Em relação à segmentação de clientes da pós-graduação, Gonçalves (2013) apresenta um mapeamento na literatura nacional e estrangeira de pesquisas com

foco em preferência informacionais na pós-graduação. Para corroborar com a fundamentação desta pesquisa, que se relaciona com clientes da pós-graduação, considerou-se importante incluir algumas evidências identificadas nos estudos dos autores citados por Gonçalves (2013) que abordam acerca das preferências de informação manifestadas por pesquisadores da pós-graduação.

No estudo de Garcia e Silva (2005) sobre o tema "O comportamento do usuário final na recuperação temática da informação: um estudo com pós-graduandos da UNESP de Marília", os autores identificaram o nível de conhecimento e as dificuldades dos alunos de pós-graduação na utilização de bases de dados, evidenciando-se, entre outros aspectos, a necessidade de aperfeiçoamento das estratégias de busca para uma recuperação mais efetiva da informação.

Martins (2006), em sua abordagem sobre o "Estudo do uso do Portal da Capes no processo de geração de conhecimento por pesquisadores da área biomédica: aplicando a técnica do incidente crítico" investigou a comunidade de pesquisadores da área biomédica da Universidade Federal do Rio de Janeiro, em relação ao uso do Portal da Capes e o modo como esses usuários interagem com a informação. Verificou-se na conclusão um cenário construtivo acerca da aceitação do Portal, evidenciando elevada frequência de uso e sua contribuição para a geração de conhecimento na universidade. Um ponto destacado nos resultados relacionou-se com a necessidade de treinamento na obtenção das fontes de informação e recursos oferecidos pelo Portal Capes.

Lopes e Silva (2007) investigaram sobre "A internet e a busca da informação em comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da Universidade Federal de Santa Catarina". Eles focalizaram: o comportamento de busca da informação na internet, estabelecendo um perfil sociodemográfico dos pesquisadores e a identificação do processo que estes usam para adquirir informação; a delimitação dos recursos eletrônicos mais usados; a periodicidade de uso da internet; e as barreiras encontradas no processo de pesquisa.

Evidenciou-se no estudo de Lopes e Silva (2007) que a Internet tem alterado expressivamente o processo de comunicação científica, sobretudo no acesso à informação com mais agilidade para obtenção de fontes bibliográficas, reduzindo a dependência de outros profissionais ou instituições. Identificou-se ainda que os

bibliotecários têm atuado no sentido de ampliar os recursos online disponibilizados nas universidades com a oferta treinamentos, de modo a tornar os pesquisadores mais independentes no processo de busca da informação.

Santiago e Paiva (2008) abordaram sobre “Necessidades e uso de informação na biblioteca universitária”. A pesquisa foi realizada entre os alunos do mestrado e doutorado do Centro de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Pernambuco. Constituiu-se de um estudo de caso de cunho exploratório, em que foram mapeadas as necessidades informacionais dos usuários. Os resultados destacaram o uso expressivo de periódicos estrangeiros, sendo indicado como principal barreira em relação à busca e uso da informação, o fator tempo, que influi, sobretudo, na obsolescência da informação (GONÇALVES, 2013).

Refletindo acerca das dificuldades identificadas entre os pesquisadores nos estudos acima citados, questiona-se: até que ponto a biblioteca universitária contribui com a cultura da aprendizagem na instituição? Quantos profissionais de bibliotecas querem se engajar como consultores no apoio à pesquisa? Como estão direcionando a sua prática em um ambiente que precisa ser colaborativo com os parceiros acadêmicos e a comunidade em geral?

Hufford (2013) ressalta que nos Estados Unidos e na Europa as bibliotecas universitárias estão realizando experiências bem sucedidas com foco no trabalho colaborativo com os docentes, no desenvolvimento de projetos que incluem habilidades no uso de ferramentas para pesquisa objetivando a aprendizagem da comunidade acadêmica. Contudo, no Brasil existem poucas iniciativas quanto às atividades colaborativas entre bibliotecas universitárias e docentes voltadas para a aprendizagem. Incluem-se também, lacunas de avaliações acerca dos efeitos da informação que as bibliotecas disponibilizam, no sentido de trazer benefícios para os clientes.

Nesse aspecto, Figueiredo (1991) registra que os profissionais de bibliotecas não têm sabido fazer pesquisas do seu mercado, promover seus produtos e serviços profissionais, nem tampouco estão sabendo treinar os seus clientes de maneira que eles possam conferir os recursos todos montados para o seu uso. Assim, é plausível considerar a necessidade de ampliar estudos que tenham foco nas necessidades de informações para as atividades de pesquisa, visto que as barreiras identificadas

nesses processos são frequentes, como foi observado nos estudos anteriormente citados.

## 2.6 MONITORAMENTO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECA: FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO

Medir a qualidade, no caso da biblioteca universitária, torna-se evidente quando se faz algo aos clientes que sirva para transformá-los em termos de conhecimentos, habilidades e destrezas, assim como a capacidade de incrementar o pensamento crítico e reflexivo. Isso constitui o diferencial, ou seja, o valor agregado que caracteriza a qualidade dos serviços (DENTON, 1990; BEZERRA, 2010; PALADINI, BRIDI, 2013).

Para Lancaster (1996), são várias as razões para que os gestores de bibliotecas queiram avaliar os serviços oferecidos. A primeira é realizar um diagnóstico para verificar em que nível de desempenho o serviço está funcionando, para embasar a tomada de decisão. A segunda razão é comparar o desempenho de várias bibliotecas, sendo que a validação precisa usar um padrão idêntico como instrumento de avaliação. A terceira seria para justificar a razão de ser da biblioteca. A quarta razão seria identificar as possíveis causas de uma ineficiência do serviço.

O autor ressalta que um sistema de avaliação será inútil se não for sistematizado com o objetivo de identificar meios para a melhoria do desempenho (LANCASTER, 1996). Portanto, as bibliotecas precisam assumir o papel não só de avaliar, mas de compartilhamento desses dados com outros integrantes da universidade, a fim de colocar em evidência o papel das bibliotecas, especialmente nas esferas de tomadas de decisões institucionais (HUFFORD, 2013).

Contudo, criar instrumentos para avaliar a atuação de bibliotecas universitárias no contexto atual da sociedade é uma forma de prestar contas sobre os investimentos destinados à universidade e justificar a razão da existência das bibliotecas universitárias. Foi com essa finalidade a criação dos Sistemas Nacionais de Avaliação da Educação Superior para qualificar a educação e criar mecanismos de controle no sentido de estimular a responsabilidade dos agentes envolvidos (BRASIL, 2004; BEZERRA, 2010; MACCARI, 2014).

Cabe ressaltar que processo de avaliação é complexo, pois, muitas vezes, os atores envolvidos não compartilham das mesmas atitudes, ideias e informações acerca dos tópicos discutidos. Considera-se um desafio realizar avaliações de serviços sem oposição às iniciativas dos avaliados. Isso indica a necessidade de se realizar uma avaliação com transparência e critérios que permitam identificar problemas, mas que, ao mesmo tempo, forneça dados que tragam oportunidades de melhorias (BRITO; VERGUEIRO, 2010; BEZERRA, 2010).

Em relação aos modelos, observa-se na comunidade internacional a tendência de aprimoramento dos mecanismos de controle e avaliação com critérios e objetivos previamente definidos. Desse modo, para a sistematização de avaliações em bibliotecas internacionais há um forte uso da metodologia LibQUAL™. Esse instrumento foi desenvolvido pela National Science Digital Library (NSDL). (COOK, et al., 2005; BRITO; VERGUEIRO, 2012). Trata-se de um modelo amplamente utilizado para medir a qualidade dos serviços, pois emprega procedimentos padrão que permitem comparações entre várias bibliotecas (COOK, et al., 2005). Tais informações, especificamente coletadas, são organizadas concentrando o foco sobre o papel da biblioteca na melhoria de resultados acadêmicos. São dados que possibilitam influenciar os tomadores de decisão, a partir de evidências da contribuição da biblioteca para o plano estratégico institucional (HUFFORD, 2013).

Town e Kyilldou (2013) propõem outro modelo utilizando: a metodologia Balanced Score Card, que permite definir um quadro de categorizações para avaliação das bibliotecas, com base em dados e elementos que evidenciam o valor e o impacto das bibliotecas no cenário acadêmico. Os mesmos autores reforçam seu ponto de vista acerca das vantagens da sistematização de avaliações, citando os trabalhos da Association of Research Libraries (ARL) e do The Society of College Nacional and University Libraries (SCONUL), que realizaram estudos de projeção de cenários futuros e suas implicações para bibliotecas entre 2020 e 2030. O interessante nos resultados dessas projeções foi identificar que a qualidade em serviços tende a ser uma exigência constante em qualquer cenário futuro.

Com relação ao uso de modelos para avaliação, algumas experiências já ocorrem no Brasil, embora em poucas bibliotecas. Cabe destacar a experiência do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBI/USP). Essa

biblioteca procedeu, em 2002, a implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ), cuja pesquisa foi sistematizada com base no modelo SERVQUAL (SAMPAIO, 2004; BRITO; VERGUEIRO, 2010).

É importante frisar que o SERVIQUAL foi o primeiro modelo específico para avaliação de serviços podendo ser adaptado às diversas áreas de produção de serviços. Foi idealizado pelos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que desenvolveram esse instrumento visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços.

Nesse modelo, a seleção dos critérios de avaliação leva em consideração as lacunas, os hiatos (gaps) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Considera-se que a existência de lacunas são fatores geram obstáculos para se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

Com relação à confiabilidade, o modelo de *gaps* proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) se constitui o modelo de avaliação de maior credibilidade entre os especialistas, por possibilitar que os clientes avaliem a qualidade do serviço comparando o que desejam, ou esperam, com aquilo que efetivamente é obtido, conforme são descritos a seguir:

**Gap 1** - discrepância entre expectativas dos clientes e percepções dos gerentes sobre essas expectativas;

**Gap 2** - discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos clientes sem especificação de qualidade nos serviços;

**Gap 3** - discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos;

**Gap 4** - discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao cliente;

**Gap 5** - discrepância entre o que o cliente espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

Contudo, esse modelo inicialmente foi concebido sem apresentar uma ferramenta que medisse a qualidade dos serviços, foi então que os mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL. A escala tinha o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação à prestação de serviços oferecidos. Nessa escala, são definidas cinco

dimensões apontadas como fundamentais na qualidade de serviços prestados (COOK et al., 2005). As dimensões da qualidade da escala SERVQUAL são:

**Tangibilidade** - facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação; **Confiabilidade** - habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão; **Receptividade** - disposição para ajudar o cliente e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta; **Garantia** - conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança; e **Empatia** - cuidado em oferecer atenção individualizada aos clientes.

Cabe ressaltar que as dimensões da qualidade distinguem a visão que a organização possui sobre qualidade, refletidas nos serviços que são prestados. Entretanto, não é raro encontrar organizações que apresentam certificação de qualidade, porém, não oferecem serviços que de fato satisfaçam seus clientes, devido a uma visão de qualidade limitada.

É importante frisar que existem outros modelos propostos na literatura acerca da qualidade em serviços. Todavia, os mencionados nesta pesquisa foram os que se destacaram na literatura relativa ao tema em estudo. Assim, neste estudo acerca da avaliação das bibliotecas da UFPA utilizou-se o modelo evolutivo das dimensões da qualidade apresentado pelos autores Lopes, Hernandez e Nohara (2009) denominado Qualidade Percebida em Serviços (QPS).

Na concepção desses autores esse instrumento é utilizado tanto para medir a qualidade dos serviços prestados, quanto para aferir a capacidade de atrair e reter consumidores. Trata-se de um modelo que evoluiu de um estudo comparativo de validação das escalas Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e a escala RSQ proposta por Dabholkar, Thorpe e Rentz (1996). Com esse estudo, foi possível verificar empiricamente os pressupostos de validade e confiabilidade dessas escalas que são constituídas de cinco dimensões da qualidade: **Aspectos físicos; Confiança; Relações Pessoais; Soluções de problemas e Políticas internas.**

Os autores Lopes, Hernandez e Nohara (2009) ressaltam em seu estudo que o ambiente competitivo muda rapidamente, intensificando a competição nas organizações, o que torna mais dinâmico os setores de produção de serviços. Sob a

ótica dos clientes, implica em buscar diferenciais de inovação entre outras características específicas que influenciam a avaliação da qualidade em serviços.

Nessa perspectiva, baseados no modelo desses autores acerca da qualidade percebida em serviços, vários outros estudos foram desenvolvidos, tendo se mostrado confiável e eficaz naquilo que se propõe avaliar (SAMPAIO, 2004; FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; GAMA; MATTOS, 2013).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Na realização de pesquisas, a metodologia tem relevância preponderante para a validação científica do estudo, além do papel norteador dos procedimentos adotados na investigação. Nela são definidas a classificação do estudo e todas as etapas percorridas em direção ao alcance dos objetivos propostos na pesquisa (GIL, 2012).

#### 3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa, quanto aos objetivos, é classificada como descritiva e exploratória. Considera-se descritiva porque visa descrever as percepções de determinada população ou fenômeno investigado (GIL, 2012). Esse tipo de método se aplica às pesquisas que tem o propósito de investigar “o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade” (GIL, 2012, p.28). Inclui-se nesse grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. Quanto ao aspecto exploratório, a pesquisa foi desenvolvida visando “proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo acerca de determinado fato” (GIL, 2012, p.28).

Outra característica do estudo é ser um levantamento transversal, *ex post facto*. Segundo Martins e Theóphilo (2009, p. 60), os levantamentos são “próprios para os casos em que o pesquisador deseja responder a questões acerca da distribuição de uma variável, ou das relações entre características de pessoas ou grupos, da maneira em que ocorrem em situações naturais”.

A transversalidade de uma pesquisa caracteriza-se pela coleta de dados ocorrerem de uma única vez, enquanto que *ex post facto* ocorre quando a pesquisa é realizada após a ocorrência do fenômeno (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006; MARTINS; THEÓPHILO, 2009; MALHOTRA, 2011).

Nesta pesquisa, foram utilizados dados primários, obtidos por meio da pesquisa de campo, e na fase exploratória as fontes teóricas extraídas de artigos científicos pesquisados no portal Capes, e bases de dados disponíveis na internet, assim como dissertações e teses consultadas nos acervos da biblioteca universitária. Realizou-se, ainda, consulta a documentos com informações oficiais disponibilizadas nos sites institucionais e dos Programas de Pós-Graduação das

Unidades Acadêmicas, como o Anuário estatístico da UFPA 2013-2014, o Relatório Anual de 2012 e 2013 da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e o Relatório de Gestão da Biblioteca Central.

A técnica escolhida para a coleta de dados foi a pesquisa de campo, com o intuito de reunir informações dos docentes vinculados aos Programas de Pós-Graduação da UFPA, quanto a sua percepção acerca dos serviços que a biblioteca universitária oferece como suporte às atividades acadêmicas. Essa técnica revela-se adequada, por ocorrer no local do fenômeno e por permitir a investigação no próprio local onde ocorrem os fatos (Apêndice D). Isso contribui para sua compreensão (MARTINS; THEÓPHILO, 2009; GIL, 2012). Mais ainda, quando ela é sustentada pela base teórica utilizada no estudo.

### 3.2 CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPA (SIBI)

Para dimensionar o objeto desta pesquisa que investiga acerca dos serviços das bibliotecas universitárias da UFPA, considera-se importante fazer uma breve contextualização sobre o Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI).

A composição da sua estrutura de funcionamento segue o modelo sistêmico em rede, em que estão integradas a Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann (BC), como coordenadora do Sistema e demais bibliotecas “Setoriais” em número de 34 unidades até a realização deste estudo. A BC se constitui um órgão suplementar vinculado à Reitoria nos termos do Estatuto, Regimento Geral e Regimento da Reitoria.

Compete à Biblioteca Central entre outras funções, estabelecer a política biblioteconômica da UFPA e coordenar tecnicamente as 34 bibliotecas que compõem atualmente o Sistema de Bibliotecas (SIBI/UFPA). Em Belém se localizam as bibliotecas dos Institutos (11), dos Núcleos (5), de Programas de Pós Graduação (5) e Unidades Acadêmicas Especiais (3). Nos campi dos municípios do interior estão as bibliotecas de Abaetetuba, Altamira, Bragança, Breves, Cametá, Castanhal, Soure, e Tucuruí (SANTOS, 2011; UFPA, 2013c).

A Biblioteca universitária da UFPA é considerada a maior biblioteca da região Norte na prestação de serviços, acervos e produtos. Nessa perspectiva, a biblioteca da UFPA atua como mediadora na busca e acesso a informação produzida local,

nacional e internacionalmente, ressaltando o seu importante papel em relação à disseminação da produção científica e acadêmica no contexto institucional.

### **3.2.1 Serviços de bibliotecas para apoio à pesquisa na Pós-Graduação da UFPA**

Por meio do *software* Pergamum os acervos das 34 bibliotecas que fazem parte do SIBI/UFPA estão integrados em um único banco de dados, disponíveis no catálogo *online*. Seus serviços são oferecidos à comunidade acadêmica nos mais diversos suportes impresso, digital e *online*, que permitem a consulta e realização de empréstimos e devolução de obras de seus acervos (UFPA, 2014c).

A oferta de serviços na maioria das bibliotecas “Setoriais” que compõem o SIBI/UFPA predomina basicamente os serviços tradicionais como: consulta local, empréstimos, serviços técnicos de seleção, catalogação, disseminação seletiva da informação. Quanto ao acesso aos portais de Pesquisa, algumas bibliotecas do sistema ainda não oferecem esses recursos em função da carência de infraestrutura computacional e capital humano (UFPA, 2013b).

Especificamente no apoio à pesquisa a maior parte dos serviços se concentra na Biblioteca Central. Inclusive, é importante frisar que a Biblioteca Central se encontra engajada no processo de aprimoramento e consolidação da pesquisa na UFPA, em parceria com a Pró-reitoria de Pesquisa. Com isso ela tem contribuído fortemente na disseminação dos recursos do Portal de Periódicos da CAPES (UFPA, 2014a).

Regimentalmente, a Biblioteca Central representa a Biblioteca universitária da UFPA. Assim, no Quadro 1 são apresentados o rol de serviços que a Biblioteca Central executa, por meio da utilização de recursos das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Todos estão disponibilizados para os clientes de graduação e de pós-graduação (UFPA, 2014b). Observa-se que são serviços diferenciados daqueles serviços de empréstimos e consultas mais tradicionalmente oferecidos em bibliotecas:

**Quadro 1 - Produtos e serviços prestados pela Biblioteca Central “Prof. Dr. Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann”**

<b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Biblioteca digital</b>	Possui acesso eletrônico, fornece estatística de uso da produção científica e acadêmica da UFPA disponível no Repositório Institucional;
<b>Repositório Institucional da UFPA (RIUFPA)</b>	É um serviço de alta relevância, que além de reunir a produção científica da instituição fornece também a estatística de uso da produção;
<b>Ficha Catalográfica online (FICAT)</b>	É um conjunto de dados sistematicamente ordenados, que traz a descrição física de um documento;
<b>Manual de Normalização para trabalhos acadêmicos</b>	Manual baseado nas normas da ABNT para atender necessidades dos pesquisadores em normalizar seus trabalhos acadêmicos (dissertações e teses);
<b>Help desk do Portal de Periódicos da Capes</b>	Serviço voltado para a expansão e incremento das atividades de divulgação das funcionalidades do Portal de Periódicos da Capes, com atuação nos campi do interior e na capital Belém;
<b>Serviços de Referência automatizada</b>	Atendimento informatizado de Circulação de obras (empréstimos, devoluções, renovações online, reserva online);
<b>Acesso eletrônico a informação nos Portais de Pesquisa</b>	Disponibilidade de terminais aos pesquisadores com acesso local e pela internet aos portais de pesquisa da Capes, Bireme, Scielo, etc.
<b>Comut online (IBICT) e SCAD</b>	Programa de Comutação Bibliográfica coordenado pelo IBICT (Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia) pela Rede de Comutação On-Line usado para solicitação de cópia de artigos de periódicos, capítulos de monografias, partes de anais de eventos, teses e dissertações,

Fonte: UFPA, 2014b, com adaptações.

Identifica-se que seus serviços encontram-se inseridos na política de Gestão da Informação e do Conhecimento, no que concerne à informação técnico-científica, à medida que contribui e influencia nos indicadores de produtividade em ciência, materializando assim a sua contribuição para o desenvolvimento regional, proporcionados pela universidade (UFPA, 2013b; UFPA, 2014b).

### 3.3 UNIVERSO E AMOSTRA

O plano de coleta de dados teve início com a identificação do universo de pesquisa, quanto ao número de docentes por programas. Essa etapa foi realizada por meio da consulta ao site da Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação. A fase exploratória foi complementada com outras informações na visita local à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação.

Após esse procedimento foi possível quantificar que a UFPA até janeiro de 2013 possuía 57 Programas de Pós-Graduação (PPG's) na capital, e quatro nos

campi do interior. No total, identificou-se o registro de 1.358 docentes vinculados aos programas de pós-graduação.

Para composição da amostra, optou-se pelo universo da categoria dos docentes da pós-graduação. A justificativa foi verificar que até então não havia registro de estudos na UFPA abordando avaliação por docentes de pós-graduação acerca de serviços realizados nas bibliotecas do SIBI/UFPA. Isso emergiu o interesse em conhecer a visão dos docentes em relação à qualidade dos serviços da biblioteca universitária, no sentido de sua contribuição para as atividades de pesquisa frente às novas exigências do ensino superior, considerando que são atividades que fazem parte do projeto mais amplo da universidade na sua missão de produzir conhecimentos. Objetivou ainda reunir subsídios para as atividades de gestão das bibliotecas que buscam alinhar seus serviços aos objetivos institucionais.

A partir do universo de 1.358 docentes, selecionou-se o recorte amostral segundo dois critérios: a) ser docente vinculado a programa de pós-graduação *stricto sensu* (Mestrado e Doutorado); b) o programa de pós-graduação ao qual tenha vínculo fosse localizado na capital Belém-PA.

A técnica de amostragem utilizada na pesquisa foi aleatória simples, com 95% de margem de segurança e 7% de erro máximo admitido. Desta forma, foi calculada uma amostra de 162 docentes que fizeram parte da pesquisa. Nesse cálculo, foi utilizada a Fórmula 1, apresentada por Bruni (2013):

$$n = \frac{z^2 pqN}{z^2 pq - (N-1)e^2} \quad (1)$$

Em que: n= tamanho da amostra; N= tamanho do universo de pesquisa; pq= variancia estimada (0,25); z=desvio-padrão relacionado à margem de segurança; e=erro máximo admitido.

A pesquisa tem abordagem quantitativa, pela forma de coleta e tratamento de dados, sendo desenvolvida na forma de pesquisa de campo, na qual o instrumento utilizado foi o questionário estruturado.

A aplicação dos questionários ocorreu no período de junho a agosto de 2014. Realizou-se previamente um pré-teste para verificar o nível de compreensão das

questões, visto que o instrumento foi desenvolvido para atender as particularidades da biblioteca universitária quanto à mensuração da qualidade.

O questionário (Apêndice A) foi estruturado em duas partes: (1) contendo variáveis que buscaram identificar quais os serviços que os clientes utilizam na biblioteca; (2) contendo os blocos com proposições baseadas nas cinco dimensões da qualidade que deu origem ao instrumento de coleta de dados (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009).

Para a análise, a pesquisa teve por base o modelo para avaliação da Qualidade Percebida em Serviços (QPS) a partir do estudo desenvolvido por Lopes, Hernandez e Nohara (2009). Foi por meio desse estudo que os autores citados verificaram empiricamente, os pressupostos de validade e confiabilidade das escalas que constituem as cinco dimensões da qualidade (Quadro 2) que foram ajustadas para o contexto desta pesquisa.

**Quadro 2-** Dimensões da Qualidade Percebida em Serviços (QPS)

<b>Aspectos físicos</b>	Corresponde à avaliação da qualidade das instalações, a suficiência do acervo, equipamentos e recursos de tecnologias de informação (TI);
<b>Confiança</b>	Representa a capacidade dos funcionários em prestar serviços confiáveis, exatos, sem erros, com atenção ao cumprimento dos prazos de entrega do serviço;
<b>Relações Pessoais</b>	Refere-se à qualidade do relacionamento do corpo funcional da biblioteca com os clientes, a forma como demonstram sua postura profissional, competência, conhecimento e respeito;
<b>Soluções de problemas</b>	Relaciona-se com a disposição dos funcionários em realizar atendimentos com presteza, rapidez; aptos a auxiliar os clientes na identificação e solução de problemas;
<b>Políticas internas</b>	Relaciona-se com as políticas para prover facilidades de acesso à informação, apresentar soluções alternativas de comunicação e flexibilidade de soluções alternativas, de acordo com as necessidades dos clientes.

Fonte: Lopes, Hernandez e Nohara, 2009. Adaptado por Eberle; Milan; Lazzari, 2010.

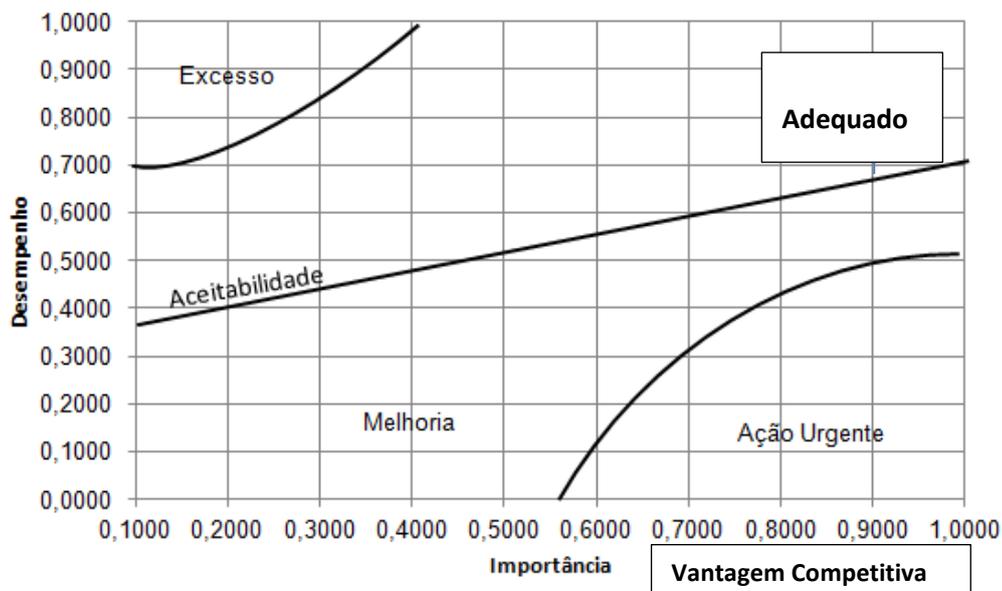
A escala de Lickert foi utilizada para medir os níveis de opiniões correlacionadas ao objeto de pesquisa. Essa escala é composta de várias proposições (frases) ajustadas ao problema estudado. Para cada proposição, de acordo com as opiniões dos respondentes, são atribuídas pontuações que variam em graus de concordância ou discordância com seis opções de respostas (Apêndice

A). (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006; MARTINS; THEÓPHILO, 2009; COSTA, 2011).

### 3.4 TRATAMENTO DOS DADOS E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Para o tratamento dos dados, utilizou-se a Matriz Importância X Desempenho que é uma ferramenta que pode ser utilizada para comparar o desempenho esperado com o obtido. Isso possibilita avaliar o desempenho da organização (biblioteca) comparando-a aos seus principais pontos fortes e fracos em relação às expectativas dos clientes. Essa matriz foi apresentada inicialmente por Slack, Chambers e Johnston (2009). A Figura 4 mostra a Matriz Importância x Desempenho.

**Figura 4 – Matriz de Importância-Desempenho**



Fonte: Slack; Chambers; Johnston (2009), com adaptações.

A primeira escala (Importância) indica como os clientes veem a importância relativa de cada objetivo de desempenho, ou seja, o objetivo de desempenho é visto através da perspectiva dos clientes. A segunda escala (Desempenho) indica como a organização está se comportando, ou seja, cada objetivo de desempenho é confrontado com os níveis exigidos pelos clientes.

A escala apresenta quatro áreas que são chamadas zonas: de excesso, de aceitabilidade, de melhoria e de ação urgente. As escalas foram adaptadas para a

biblioteca, nas quais se verifica que a zona de “excesso” corresponde ao desempenho da biblioteca para determinada dimensão competitiva que estará muito além da importância dada pelo cliente para esta mesma dimensão. Sinaliza que a biblioteca pode estar desperdiçando recursos em certas operações, que não são exigidas ou mesmo reconhecidas pelos clientes. Slack, Chambers e Johnston (2009) recomendam verificar se algum recurso usado para atingir esse desempenho pode ser direcionado para uma área mais necessitada.

Na zona de “aceitabilidade” o desempenho da biblioteca para determinada dimensão competitiva estará satisfatório dentro dos critérios de importância estabelecidos pelo cliente para esta mesma dimensão. A dimensão competitiva que cair nesta zona é considerada satisfatória, pois representa os serviços que as bibliotecas fazem melhor, pelo menos no curto e médio prazo (VASCONCELOS; CYRINO, 2000).

Como esta zona é limitada em sua margem inferior pela fronteira do “limite mínimo de desempenho”, a biblioteca deve ficar atenta em não permitir que seu desempenho fique abaixo deste limite, ou seja, o objetivo da biblioteca em longo prazo deve ser o de mover seu desempenho para o limite superior desta zona, porque é grande a importância dada pelo cliente para uma determinada dimensão competitiva.

Na zona de “melhoria”, o desempenho da biblioteca para determinada dimensão competitiva, estará situada um pouco abaixo dos critérios de importância estabelecidos pelo cliente para esta mesma dimensão. Como esta zona se encontra abaixo da fronteira do “limite de desempenho”, cabe à biblioteca avaliar as prioridades de melhoria, no intuito de adequar seu nível de desempenho à importância dada pelo cliente.

Na zona de ação “urgente” o desempenho da biblioteca para uma determinada dimensão competitiva encontra-se muito abaixo dos critérios de importância estabelecidos pelo cliente, ou seja, a biblioteca está entregando para o cliente algo aquém daquilo que ele esperava obter. Esta zona sinaliza que a biblioteca deve rever suas operações com o objetivo de atender as expectativas do cliente.

Deve ser observado que as prioridades de curto prazo devem ser direcionadas para melhorar qualquer objetivo de desempenho que caia nessa zona, pelo menos até a zona de melhoria; enquanto no médio prazo eles precisam ser trabalhados para cima além do limite inferior da zona de aceitabilidade (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2009).

Assim, as zonas acima descritas possuem elevada importância no estudo da matriz Importância x Desempenho. Alguns tipos de movimentação dentro da matriz também são de grande relevância. O movimento ascendente tem como principal objetivo melhorar o desempenho da biblioteca em relação à concorrência, no ponto em que se pode imaginar uma movimentação das operações da organização. Enquanto que o movimento da esquerda para a direita corresponde a um esforço da função de marketing da biblioteca, na tentativa de mudar a percepção do cliente para alguma dimensão competitiva considerada pouco importante para ele, visando torná-la mais importante.

O movimento em diagonal ascendente une esforços tanto da função marketing quanto da função operações. Este movimento, além de influenciar a percepção do cliente em favor de uma dimensão competitiva, busca também superar o desempenho da concorrência.

Ainda sobre o tratamento dos dados, na segunda subseção foi realizada a avaliação das dimensões do modelo QPS, a partir da experiência de consumo de serviços na biblioteca, sendo o objetivo central avaliar a qualidade percebida pelos docentes em relação às bibliotecas da UFPA. Essa etapa foi realizada por meio da Matriz Importância X Desempenho.

Com a análise dos dados, foi possível representar o desempenho das bibliotecas ou a importância atribuída pelos entrevistados quanto ao desempenho das bibliotecas. Na elaboração da Matriz Importância e Desempenho, foram construídos indicadores expressos na forma de índices (Apêndice B) que foram calculados com base nas respostas atribuídas às cinco dimensões da qualidade que compõem o questionário de pesquisa.

Essas dimensões compreendem: infraestrutura física, confiança, relações pessoais, soluções de problemas e políticas internas. A forma de cálculo para a

construção dos indicadores está representada abaixo, sendo utilizada para itens de respostas na escala multicotômica de Lickert (1):

### **Desempenho**

$$\text{Índice} = \frac{(\sum \text{péssimo} * 0) + (\sum \text{ruim} * 0,2) + (\sum \text{reg.} * 0,4) + (\sum \text{bom} * 0,6) + (\sum \text{muito bom} * 0,8) + (\sum \text{excel.} * 1)}{\text{N}^\circ \text{ de entrevistados}} \quad (1)$$

### **Importância**

$$\text{Índice} = \frac{(\sum \text{sem imp.} * 0) + (\sum \text{pouco imp.} * 0,2) + (\sum \text{reg.} * 0,4) + (\sum \text{imp.} * 0,6) + (\sum \text{muito imp.} * 0,8) + (\sum \text{importantís.} * 1)}{\text{N}^\circ \text{ de entrevistados}} \quad (2)$$

Os índices assumiram valores variando entre 0,000 e 1,00 e foram distribuídos na Matriz para possibilitar a interpretação dos resultados (Apêndice B).

Ao final desses procedimentos, os resultados do trabalho de campo foram apresentados em três subseções, a primeira apresentou o perfil dos entrevistados, a segunda apresentou a avaliação das dimensões da qualidade pelo modelo QPS, a partir da experiência de consumo de serviços na biblioteca. Essa etapa foi realizada por meio da Matriz Importância X Desempenho. Após tabuladas essas subseções, foi apresentada a terceira subseção com os resultados das questões adicionais e a questão aberta que foram codificadas, tabuladas e apresentadas em gráficos e também em tabelas apresentadas no Apêndice C.

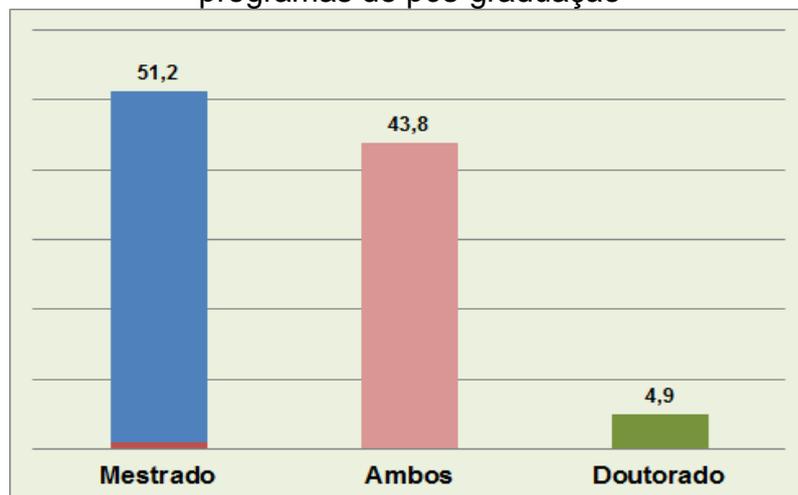
## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados de acordo com os objetivos da pesquisa.

### 4.1 PERFIL DOS DOCENTES DE PÓS-GRADUAÇÃO

O Gráfico 1 apresenta os resultados quanto ao perfil acadêmico dos docentes. Na análise verificou-se que 51,2% (83) se vincula a um programa de Mestrado; 43,8% (71) exercem atividades no Mestrado e no Doutorado, e 4,9% (8) são docentes que atuam apenas em programa de Doutorado.

**Gráfico 1** – Perfil acadêmico dos docentes por vínculo com os programas de pós-graduação



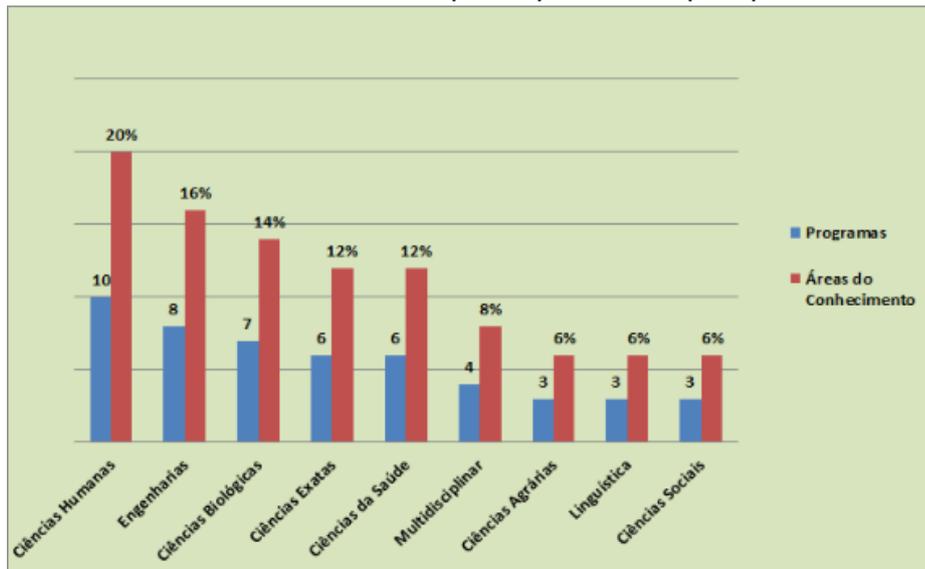
Fonte: Pesquisa de campo

A análise do perfil acadêmico é importante para identificar potenciais de demandas por informações científicas de acordo com o perfil das atividades acadêmicas dos docentes dos PPG's. Esses dados fornecem suporte ao planejamento bibliotecário para a oferta de serviços mais adequados às respectivas atividades de pesquisas (GONÇALVES, 2013).

No Gráfico 2 estão distribuídos o número de Programas de pós-graduação e respectivas áreas do conhecimento às quais se vinculam os docentes participantes da pesquisa. Distribuídos em nove áreas do conhecimento observa-se que o maior percentual de participantes são docentes dos PPG's da área de Ciências Humanas com 20% (10), seguido da área de Engenharias 16% (8), da área de Ciências

Biológicas 14% (7), área de Ciências Exatas 12% (6), Ciências da Saúde 12% (6), área Multidisciplinar 8% (4), área de Ciências Agrárias 6% (3), área de Linguística 6% (3) e Ciências Sociais 6% (3).

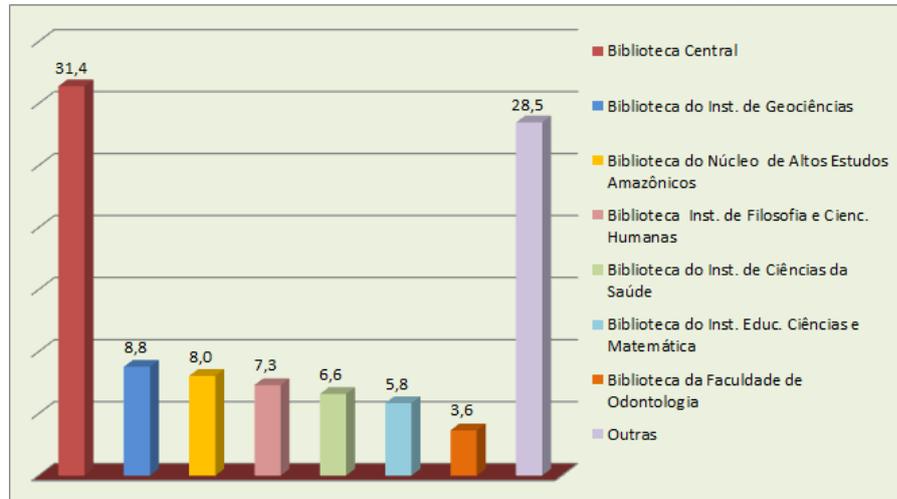
**Gráfico 2** – Número de programas por áreas do conhecimento a que estão vinculados os docentes participantes da pesquisa



Fonte: Pesquisa de campo

Do universo de 57 programas registrados na UFPA (na capital Belém) até dezembro de 2013, tiveram representatividade nesta pesquisa 50 (87,72%) PPG's (Apêndice D) distribuídos em nove áreas do conhecimento. Ao todo 162 docentes participaram da amostra.

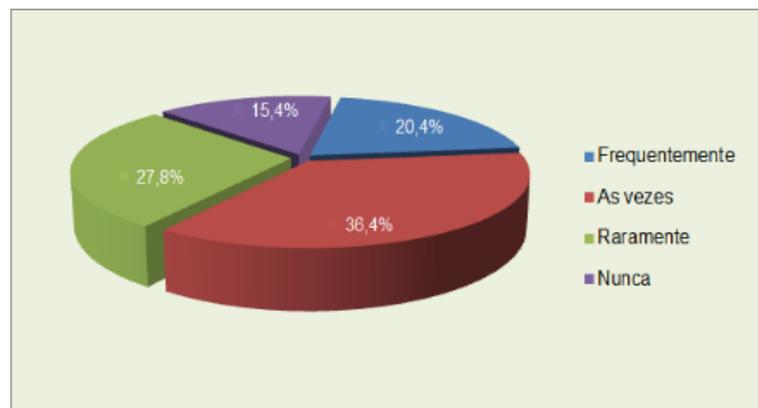
No Gráfico 3 estão identificadas as bibliotecas que os docentes utilizam para acesso a informação científica. As mais demandadas foram: Biblioteca Central 31,4% (43), Biblioteca do Instituto de Geociências 8,8% (12) Biblioteca do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos 8,0% (11), Biblioteca do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas 7,3% (10), Biblioteca do Instituto de Ciências da Saúde 6,6% (9), Biblioteca do Instituto de Educação em Ciências e Matemática 5,8 % (8), Biblioteca de Odontologia 3,6% (5); Outras 28,5% (39).

**Gráfico 3 – Bibliotecas universitárias mais demandas pelos docentes**

Fonte: Pesquisa de campo

Verificou-se um elevado percentual de docentes que utilizam os serviços da Biblioteca Central. Isso ocorre, provavelmente, por ser a biblioteca que dispõe de maior infraestrutura, abrangência do acervo nas diversas áreas do conhecimento, e a oferta de maior diversidade de serviços presencial e em meio eletrônico. Enquanto que as demais bibliotecas setoriais apresentam um menor percentual de uso, evidenciando baixa capacidade de atendimento, visto que são bibliotecas de médio e pequeno porte, com reduzida infraestrutura física e tecnológica, menor quantidade de acervo, oferta de serviços e pessoal técnico.

O Gráfico 4 corresponde ao percentual de frequência dos docentes à biblioteca. Do total de 162 pesquisados, 15,4% (25) declararam nunca frequentar a biblioteca; 36,4% (59) informaram frequentar às vezes; 27,8% (45) referiram frequentar raramente e 20,4% (33) informaram que utilizam frequentemente.

**Gráfico 4 – Frequência com que os docentes utilizam a biblioteca**

Fonte: Pesquisa de campo

Observou-se nos resultados uma baixa frequência dos docentes ao local das bibliotecas. Isso evidencia um uso reduzido dos seus serviços, se for considerada a somatória dos percentuais de docentes que usam às vezes, usam raramente e nunca usam, em relação ao percentual dos que declararam ir frequentemente à biblioteca.

Tendo em vista que o acesso à informação científica é indispensável às atividades de ensino e pesquisa na pós-graduação, os dados sugerem que os docentes suprem suas necessidades de fontes bibliográficas para pesquisas científicas por outros meios. Entre esses, os mais citados foram o acesso remoto ao Portal de Periódicos Capes, em casa ou em suas salas de trabalho, pois facilita o atendimento de suas necessidades de informações atualizadas, que são complementadas pelos artigos acessados na Biblioteca Virtual Scielo na internet, e a aquisição de seus próprios livros.

Corrobora esse resultado o estudo de Carvalho (2010) que busca explicar as mudanças acerca do papel da biblioteca no meio acadêmico em relação ao seu uso, ao ressaltar que a biblioteca tende a ser menos vista como lugar, no sentido espacial. Sua função vai mais além, ao agregar o papel de facilitadora de acessos a conteúdos de alta qualidade disponíveis nos portais de acesso digital.

Nesse sentido, é possível compreender que a opção dos docentes em adotar novas práticas de pesquisa e acesso ao conhecimento não é meramente sinônimo de hábito ou rotina de atividades de forma isolada, mas de um padrão reproduzido por uma sociedade em processos contínuos de mudanças.

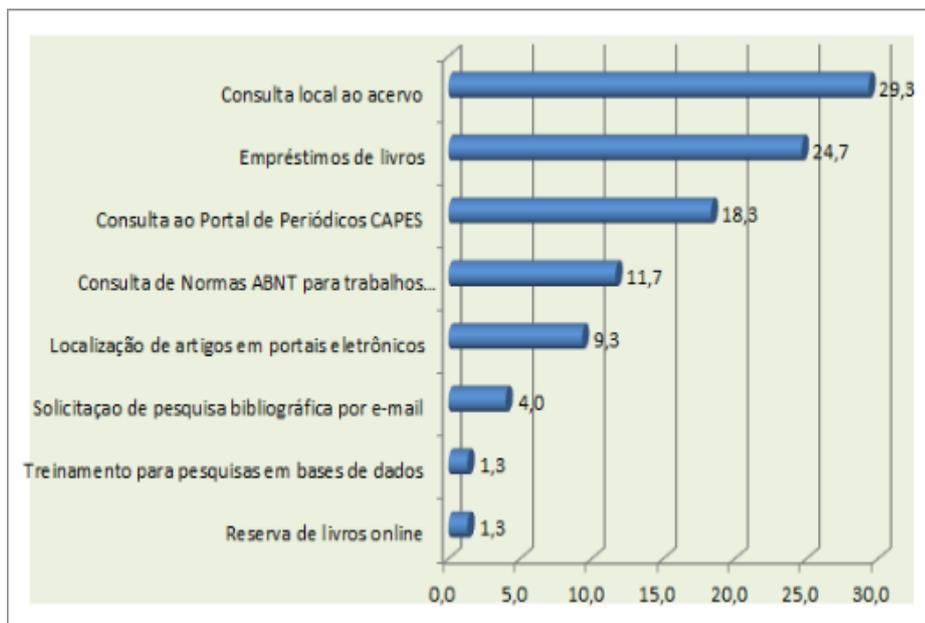
Todavia, no que concerne às bibliotecas, o resultado indicando o percentual de 15,6% (25) de docentes que nunca usam os serviços e 27,8% (45) que frequentam raramente causa impacto, pois evidencia que existe um acentuado afastamento dos docentes de pós-graduação. Configura-se uma lacuna, que implica em implementar ações para maior aproximação entre a biblioteca e os pesquisadores docentes.

A adoção de um posicionamento mais ativo das bibliotecas é fundamental, no sentido de criar estratégias para ampliar o diálogo, a troca de ideias e subsídios para

a oferta de produtos e serviços diferenciados, que possam inovar a prestação de serviços entre biblioteca e pós-graduação.

Os resultados do Gráfico 5 revelam que os serviços mais demandados pelos docentes na biblioteca são a “consulta local ao acervo 29,3% (88 )”, “empréstimos de livros 24,7% (74)”, “consulta ao Portal de Periódicos Capes 18,3% (55)”. “consulta de normas ABNT para trabalhos acadêmicos 11,7% (35)”, “localização de artigos em periódicos eletrônicos 9,3% (28)”, e com menor demanda foram “solicitação de pesquisa bibliográfica por e-mail 4,0% (12)”, “treinamento para pesquisa em base de dados 1,3% (4)”e “reserva de livros *online* 1,3% (4)”.

**Gráfico 5** – Serviços demandados pelos docentes na biblioteca



Fonte: Pesquisa de campo

Na análise dos resultados observa-se a preferência pelos serviços que tradicionalmente são realizados nas bibliotecas, o que explica a sua elevada demanda. Nessa análise, destaca-se o baixo uso de serviços que a biblioteca oferece por meio eletrônico, embora tragam mais agilidade aos processos e ganho de tempo para os clientes. São serviços que agregam qualidade e podem gerar mais satisfação, cujo potencial não está sendo devidamente explorado (MANGUE, CRIVELLARI, 2006).

O resultado indica ainda que há lacunas de comunicação com os clientes, considerando que a oferta de novos serviços por meio eletrônico pressupõe processos diferentes dos outros serviços presenciais tradicionais das bibliotecas, o que implica em intensificar as ações de divulgação e marketing. Essa observação foi corroborada com a análise pela ferramenta Matriz Importância X Desempenho apresentada no Gráfico 10 desta pesquisa, onde se confirmam as evidências de falhas na comunicação.

Nesse sentido, a literatura registra várias referências quanto ao isolamento das bibliotecas, a falta de ações de marketing e escassa comunicação com outros grupos profissionais (MIRANDA, 2006; MANGUE, CRIVELLARI, 2008; BAPTISTA; RUEDA; SANTOS, 2008; AMANTE, 2010). Outra questão é quanto à efetividade da oferta de novos serviços no sentido de trazer benefícios potenciais para os clientes. Há necessidade de serem devidamente avaliados, pois implicam na justificativa do investimento feito pela instituição na aquisição de recursos de TI para as bibliotecas.

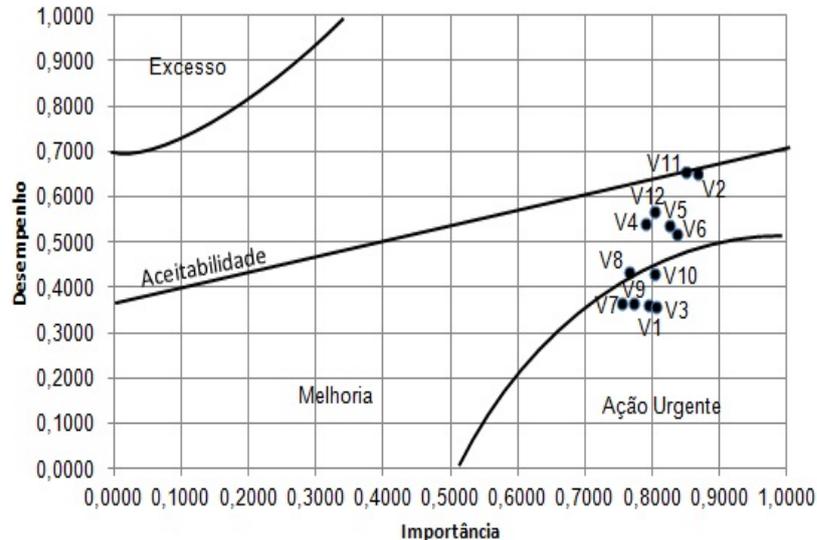
#### 4.2 AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE

Nos Gráficos a seguir são apresentados os resultados quanto aos objetivos desta pesquisa cujo propósito foi avaliar a qualidade percebida em serviços prestados pelas bibliotecas do SIBI/UFPA, a partir do modelo dos autores Lopes, Hernandez e Nohara (2009) e análise das dimensões da qualidade por meio da Matriz Importância x Desempenho de Slack, Chambers e Johnston (2009).

O Gráfico 6 identifica a percepção dos docentes em relação à dimensão **Aspectos físicos**. As 12 variáveis avaliadas nessa dimensão foram a “quantidade de variedade títulos de livros (V1)”, “acesso digital a variedade de Periódicos do Portal CAPES (V2)”, “atualização dos livros com edições recentes (V3)”, “acesso ao catálogo online da biblioteca para consulta ao acervo (V4)”, “velocidade da internet e rede Wi-fi para acesso a pesquisas (V5)”, “estabilidade da conexão de internet para funcionamento do sistema de empréstimos (V6)”, “acesso a obras disponíveis em outras bibliotecas (V7)”, “espaço físico da biblioteca quanto à salas de estudo individuais e em grupos (V8)”, “quantidade de computadores para acesso à internet (V9)”, “conforto das instalações, sala de leitura, estudos em grupo (V10)”, “limpeza

e conservação das instalações da biblioteca (V11)”, “sinalização da biblioteca (V12)”.

**Gráfico 6 -** Percepção dos docentes quanto aos Aspectos físicos da biblioteca



**Legenda:**

**Ação de urgência:** (V1) Quantidade de variedade títulos de livros; (V3) Atualização dos livros com edições recentes; (V7) Acesso a obras disponíveis em outras bibliotecas; (V9) Quantidade de computadores para acesso a internet; (V10) Conforto das instalações, sala de leitura, estudos em grupo; **Ação de melhoria:** (V2) Acesso digital a variedade de Periódicos do Portal CAPES; (V4); Acesso ao Catálogo online da biblioteca para consulta ao; (V5) Velocidade da internet e rede Wi-fi para acesso a pesquisas; (V6) Estabilidade da conexão de internet para funcionamento do sistema de empréstimos; (V8) Espaço físico da biblioteca quanto a salas de estudo individuais e em grupos; (V12) Sinalização da biblioteca. **Aceitabilidade:** (V11) Limpeza e conservação das instalações da biblioteca;

Fonte: Pesquisa de campo

Das 12 variáveis analisadas, cinco foram consideradas insatisfatórias. Na análise das variáveis (V1) “Quantidade de variedade títulos de livros” e (V3) “Atualização dos livros com edições recentes”, o resultado evidencia entre outros fatores a falta de avaliação dos acervos das bibliotecas, pois conforme ressalta Miranda (2006) são raras as bibliotecas que sistemática e periodicamente avaliam suas coleções visando adequá-las quanto à pertinência e relevância, para então dimensioná-las em termos de quantidade e qualidade do acervo.

Essa análise tem relação com outros estudos que consideram bibliotecas qualificadas, aquelas que melhor e eficazmente respondem as necessidades de atualização permanente e de acesso à informação pelos clientes (BAPTISTA; RUEDA; SANTOS, 2008; HAKALA, 2010).

Quanto às variáveis (V9) “insuficiência da infraestrutura de computadores para pesquisas em rede”, e (V10) “condições de conforto no ambiente da biblioteca”, as evidências indicam baixo investimento no aparelhamento e modernização das bibliotecas. Segundo a literatura, isso tem relação com a baixa capacidade de planejamento e articulação dos gestores bibliotecários e a dificuldade de obter apoio das esferas de decisão da universidade. Significa que a viabilização de melhoria da infraestrutura de equipamentos de TI para a implementação de serviços informatizados em bibliotecas, assim como a melhoria das condições ambientais dependem, em boa parte, do poder de articulação com os atores institucionais (MIRANDA, 2006; MANGUE; CRIVELLARI, 2006).

Miranda (2006, p.8) afirma que “sem um planejamento coerente, sem liderança efetiva e sem participação atuante nas esferas de decisão, nenhuma biblioteca conseguirá reunir os recursos para desenvolver e melhorar o seu desempenho”. O autor acrescenta que “um trabalho de persuasão é indispensável” para convencer as autoridades universitárias quanto a apoiar soluções para as bibliotecas, principalmente, devido as universidades administrarem orçamentos sempre limitados.

Com esses argumentos o autor expõe a pouca valorização das pequenas bibliotecas setoriais espalhadas nas universidades brasileiras, que se encontram mal estruturadas e deficientes. Muitas sobrevivem pela ação de alguns poucos atores institucionais, geralmente docentes coordenadores de projetos de pesquisa que se propõem ajudar oferecendo parceria aos gestores bibliotecários, em reconhecimento à importância das bibliotecas para o ensino e a pesquisa (MIRANDA, 2006).

Nos resultados dos itens (V2,V4,V5,V6,V8,V12) respectivamente, quanto a “acesso digital aos Periódicos eletrônicos do Portal CAPES”, “o catálogo online”, “a velocidade da internet e rede Wi-fi para realizar pesquisas científicas”, “a estabilidade da conexão de internet”, “o espaço físico”, e “a sinalização da biblioteca”, também foram resultados que caracterizam um quadro de insatisfação na opinião dos docentes. São variáveis que ensejam melhoria, porém, não implica em imediata tomada de decisão para ações de aprimoramento, uma vez que se posicionam fora da categoria de urgência (FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M., 2000; BAPTISTA; LEONARDT, 2011).

Somente em relação ao item (V11) “limpeza e conservação das instalações” do Gráfico 6 observa-se um desempenho satisfatório em relação a importância que os docentes atribuem à essa variável. Portanto, deve ser mantido nessa posição visto que contribui para elevar a competitividade e o padrão de qualidade da biblioteca.

Ainda a respeito do desempenho percebido na análise do Gráfico 6, cabe ressaltar que atualmente há um cenário preocupante em relação às perspectivas de melhoria da infraestrutura das bibliotecas da UFPA, quando se verifica que no planejamento institucional a expansão da universidade continua em andamento, sendo prevista a criação de mais novos cursos de graduação e pós-graduação. Revela-se a necessidade de investimentos para a expansão e reestruturação física e computacional, visto que existem ainda 19 bibliotecas que não estão com seus serviços de empréstimos informatizados, ainda sendo realizados manualmente, com os registros todos anotados em fichas (UFPA, 2014c).

Corroborando essa análise, as próprias sugestões que os docentes manifestaram (Gráfico 15), nas proposições, as categorias com mais indicações de ações de melhorias foram “aquisição e atualização do acervo”, “ampliação do espaço físico” e “modernização da infraestrutura”. A baixa capacidade das bibliotecas em termos de infraestrutura, deixam explícitas fragilidades que podem implicar em consequências negativas nas avaliações do MEC, assim como o afastamento e perdas de clientes (LAS CASAS, 2006, KOTLER 2006, LEITÃO 2008; BEZERRA, 2010).

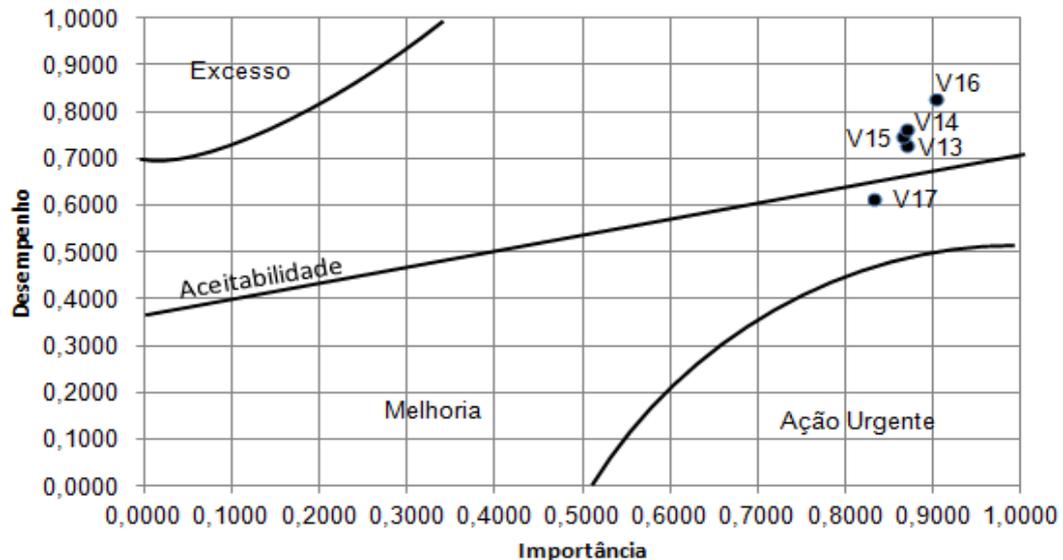
No Gráfico 7 são apresentados os resultados da dimensão **Confiança**, em relação aos itens “informações prestadas corretamente desde a primeira vez (V13)”, “cumprimento dos prazos nas solicitações de serviços (V14)”, “serviços prestados de maneira correta (V15)”, “registros e controles de empréstimos corretos (V16)” e “qualidade dos treinamentos do Portal CAPES (V17)”.

Nos resultados em relação às variáveis (V13,V14,V15,V16) se evidenciaram o maior índice de satisfação, o que indica um nível de desempenho excelente em relação às expectativas e importância atribuídas pelos docentes.

Apenas em relação à variável “qualidade dos treinamentos do Portal CAPES (V17)” se verifica o indicativo de necessidades de melhoria. Entretanto, essa variável

apresentou um grau de insatisfação mediana, que teoricamente não implicaria em ações urgentes. Todavia, considera-se que melhorar a qualidade dos treinamentos no uso do Portal Capes é uma demanda relevante para o desenvolvimento da pesquisa na universidade, visto que a produção acadêmica é uma exigência crescente na universidade.

**Gráfico 7-** Percepção dos docentes quanto à Confiança nos serviços da biblioteca



**Legenda:**

**Aceitabilidade:** (V13) Informações prestadas corretamente desde a primeira vez; (V14) Cumprimento dos prazos nas solicitações de serviços; (V15) Serviços prestados de maneira correta; (V16) Registros e controles de empréstimos corretos. **Ação de melhoria:** (V17) Qualidade dos treinamentos do Portal CAPES.

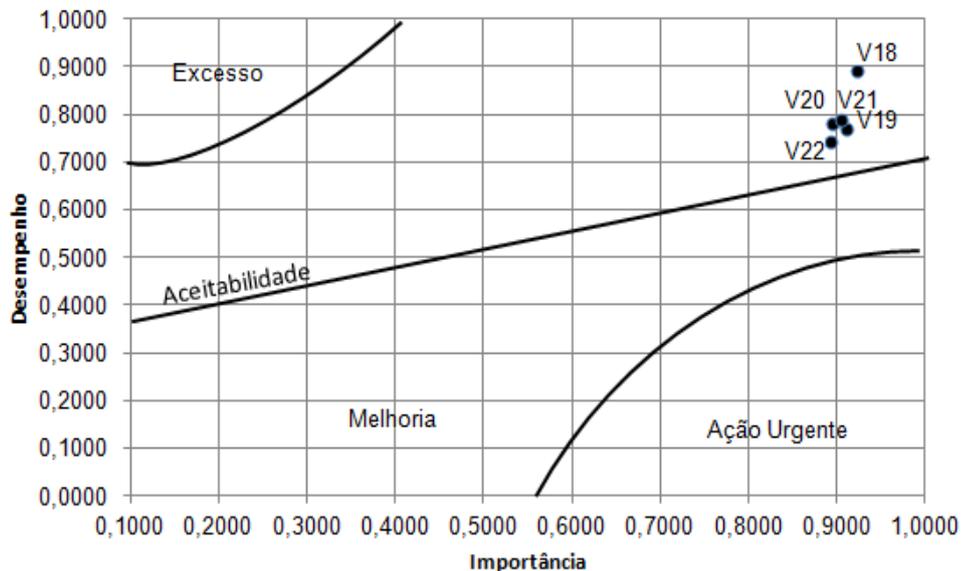
Fonte: Pesquisa de campo.

Nesse sentido, a análise sugere que ações para elevar a quantidade e qualidade dos treinamentos são importantes e devem ser imediatas, visando atender as expectativas da comunidade acadêmica, frente às mudanças na cultura da academia em relação à produção de pesquisas. Além disso, essa iniciativa vai contribuir para restabelecer a confiança e satisfação diante dessa lacuna observada no desempenho das bibliotecas. Cabe ressaltar que diversos autores consideram que a confiança é um dos principais atributos percebidos na prestação de serviços, sendo considerada como um diferencial que acrescenta algo a mais nas expectativas dos clientes (LAS CASAS, 2006, KOTLER 2006, LEITÃO 2008; BEZERRA, 2010; BAPTISTA: LEONARDT, 2011, GAMA; MATTOS, 2013).

No Gráfico 8 são analisadas as **relações pessoais** com a biblioteca, cujos resultados demonstram que os clientes estão satisfeitos com os itens V18

“atendimento cortês e educado”, (V19) “capacidade dos servidores em prestar informações”, (V20) “segurança que os serviços são realizados corretamente”, (V21) “bibliotecários receptivos, amigáveis, acessíveis”, e (V22) “rapidez no atendimento”.

**Gráfico 8** – Percepção dos docentes quanto às Relações pessoais na biblioteca



**Legenda:**

**Aceitabilidade:** (V18) Atendimento cortês e educado; (V19) Capacidade dos servidores em prestar informações; (V20) Segurança que os serviços são realizados corretamente; (V21) Bibliotecários receptivos, amigáveis, acessíveis; (V22) Rapidez, presteza no atendimento.

Fonte: Pesquisa de campo.

O resultado demonstra que as bibliotecas parecem desenvolver com eficácia o senso de proatividade da equipe. Isso repercute em satisfação no atendimento ao cliente, considerando que são atividades realizadas num ambiente complexo e em mudança. Observou-se que a valorização dessas competências são corroboradas nas respostas dos docentes (Gráfico 13) em que recomendam os serviços das bibliotecas (ROCHA; ARAÚJO, 2007).

É importante notar que o desenvolvimento dos processos em bibliotecas exige competências específicas para gerenciar acervos com volume exponencial de informações, diversidade de recursos tecnológicos de acesso à informação e mantê-los adequados às exigências de uma nova geração de clientes com necessidades e expectativas informacionais diferenciadas (GONÇALVES, 2013).

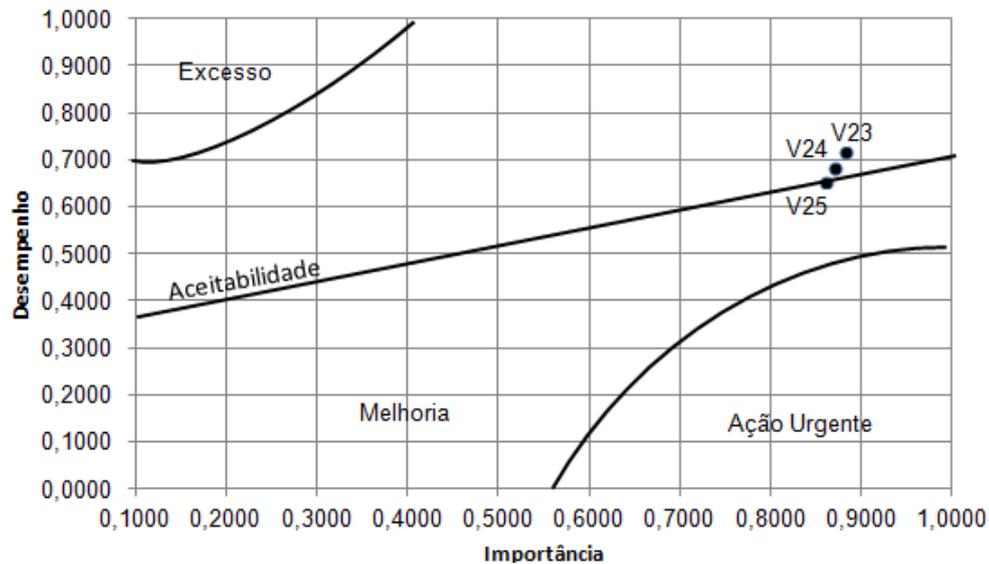
Portanto, é fundamental que a biblioteca sistematicamente concentre esforços para envolver o capital humano na visão de que no serviço público, as organizações

de maior sucesso devem focar o cliente como o fator principal da sua sobrevivência. Nesse sentido, conforme orienta a Nova Administração Pública, todos os atores de instituições públicas devem ser comprometidos em atender bem ao cidadão, que na biblioteca são representados pelos alunos, docentes, pesquisadores, servidores e público em geral (BARBEDO; VERGUEIRO, 2006).

Para esses clientes devem ser direcionadas as ações de acolhimento, informação e orientação na localização dos materiais, na seleção de fontes de informação e nas técnicas de pesquisa. Ressaltando que clientes satisfeitos têm maior probabilidade de manter um relacionamento duradouro com a biblioteca, podendo evoluir para relações mais colaborativas. No caso dos docentes, estes podem empenhar-se em indicar mais a biblioteca aos alunos e também a terceiros (CARRIJO; ALVARENGA, 2011).

No Gráfico 9 os resultados apresentados referem-se à dimensão da qualidade **Solução de problemas** pelas bibliotecas, segundo a percepção dos docentes. Foram analisadas as variáveis (V23) “disposição dos servidores em solucionar problemas”, (V24) “conhecimento dos servidores para identificar problemas e criar soluções”, (V25) “desenvoltura para simplificar soluções de problemas”.

Verificou-se que as variáveis (V23) “Disposição dos servidores em solucionar problemas” e (V24) “Conhecimento dos servidores para identificar problemas e criar soluções” alcançaram o maior índice de satisfação. Isso revelou que os membros das bibliotecas apresentam boa performance no atendimento das questões apresentadas pelos clientes. É importante frisar que atender com qualidade não significa apenas dar respostas adequadas às necessidades dos clientes, mas na capacidade de antecipar os serviços às necessidades e expectativas dos clientes (EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010).

**Gráfico 9** – Percepção dos docentes quanto a Soluções de problemas**Legenda:**

**Aceitabilidade:** **V23**) Disposição dos servidores em solucionar problemas; **(V24)** Conhecimento dos servidores para identificar problemas e criar soluções; **Ação de melhoria:** **(V25)** Desenvoltura para simplificar soluções de problemas.

Fonte: Pesquisa de campo

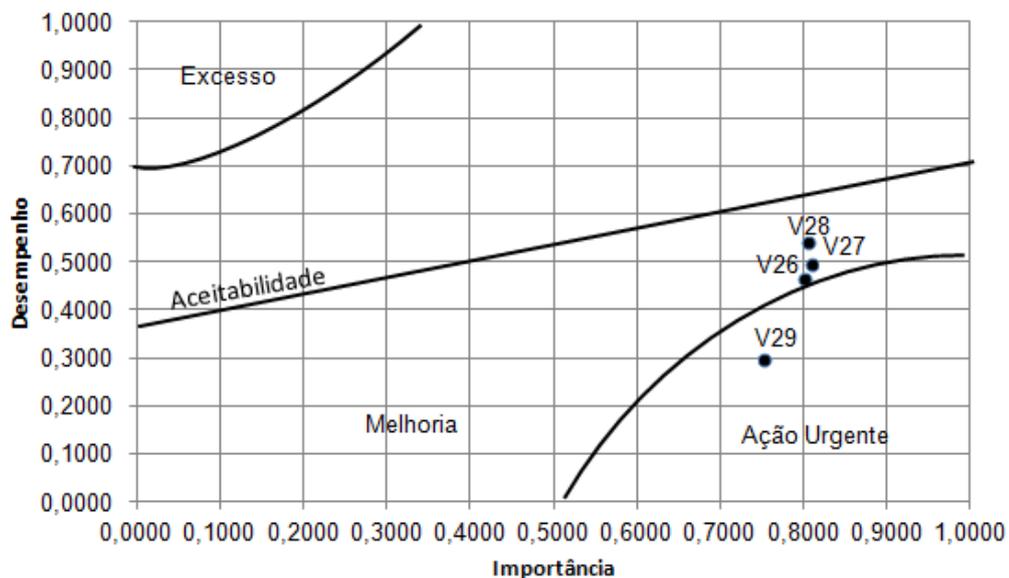
As boas práticas de atendimento aos clientes se materializam em vantagem competitiva para as bibliotecas e denota a sua diferenciação na prestação de serviços, visto que o capital humano é o elemento chave no processo de gestão da qualidade. Por meio da motivação e comprometimento das pessoas, a biblioteca poderá criar estratégias afirmativas no sentido de atualizar sistematicamente as suas operações e processos, possibilitando maior *expertise* na capacidade de resolver problemas ou fornecer benefícios a alguém (ALBRECHT; BRADFORD, 1992).

No conjunto das variáveis analisadas nessa dimensão, apenas em relação à “desenvoltura dos servidores da biblioteca para simplificar a soluções de problemas (V25)” verificou-se uma desempenho inferior, indicando uma tendência para adotar ações de melhoria. Contudo, verifica-se na literatura que “experiências negativas em serviços poderão ser recuperadas através de uma resposta positiva e proativa do prestador desse serviço” (OSBORNE, 2013, p.67).

O Gráfico 10 evidencia os resultados sobre as **políticas internas da biblioteca** no sentido de prover facilidades de acesso à informação, apresentar soluções alternativas de comunicação com o cliente, flexibilidade de soluções alternativas, de acordo com as necessidades dos clientes. Nos resultados foram

analisadas as variáveis “oferta de treinamento para habilidades em pesquisa (V26)”, “divulgação dos serviços da biblioteca (V27)”, “flexibilidade de soluções alternativas, de acordo com as necessidades dos clientes (V28)”, e “comunicação por redes sociais (V29)”. A análise indica que são serviços em que os docentes desejam ter maior acesso, mas em contrapartida, a biblioteca não consegue responder à altura, observa-se um desempenho apenas razoável.

**Gráfico 10** – Percepção dos docentes quanto às Políticas internas na biblioteca



**Legenda:**

**Ação de melhoria:** (V26) Oferta de treinamento para desenvolver habilidades em pesquisa (V27) Divulgação dos serviços da biblioteca, local, sites, redes sociais (V28) Flexibilidade de soluções alternativas, de acordo com as necessidades dos clientes; **Ação de urgência:** (V29) Comunicação por redes sociais p/ ampliar a interação cliente/biblioteca.

Fonte: Pesquisa de campo

É importante destacar em relação ao item (V26) “oferta de treinamento para habilidades em pesquisa” que as políticas para a oferta de treinamentos devem ser priorizadas mais fortemente nas bibliotecas. Cabe frisar, que resultados semelhantes ocorreram em estudos de outros autores onde foram identificadas dificuldades entre pesquisadores quanto à utilização das ferramentas de buscas em bases de dados. A explicação era a falta de prática no uso de estratégias de busca para obter mais efetividade na recuperação da literatura específica para suas pesquisas (GARCIA; SILVA, 2005; MARTINS, 2006; LOPES; SILVA, 2007; SANTIAGO; PAIVA, 2008; GONÇALVES, 2013).

No âmbito da UFPA, a Pró-Reitoria de Pesquisa também percebendo a ocorrência de dificuldades no uso das ferramentas para pesquisas em bases de dados, passou a desenvolver ações em parceria com a Biblioteca Central para promover capacitação em habilidades para pesquisas. Na programação vem sendo realizados investimentos na oferta de treinamentos para uso do Portal Capes. Esses treinamentos ocorrem anualmente, inclusive, contemplando os campi do interior (UFPA, 2013c).

Convém ressaltar que os resultados apresentados neste estudo refletem o desempenho de várias bibliotecas: Central e Setoriais (Apêndice E). Todavia, observou-se, que parte da insatisfação manifestada pelos docentes gira em torno dos serviços prestados em bibliotecas setoriais. Salvo algumas exceções, nelas se concentram problemas conjunturais, entre eles a necessidade de melhorias na oferta sistemática de treinamentos em pesquisa, que requer suficiência de computadores tanto para a oferta de treinamentos, quanto para efetivar a informatização dos serviços de empréstimos, o acesso ao catálogo online, além da criação dos seus próprios sites para divulgação e ofertas de serviços acessíveis por meio digital.

A busca de soluções remete para o estudo de Miranda (2006) quando refere que o suporte de um planejamento adequado, com metas estratégicas bem definidas, seria uma ferramenta importante para direcionar ações no sentido da captação de apoio para investimentos nas bibliotecas. Isso pode oportunizar maiores chances de serem viabilizadas melhorias em médio prazo.

Outro ponto a ser observado é que o atendimento de clientes que necessitam de apoio nos processos de realização de pesquisas ocorre diariamente na biblioteca e, segundo registros da UFPA, há um crescente volume de pesquisas em andamento, além da crescente oferta de cursos novos e editais de concursos para ampliação do quadro de docentes e servidores. Verifica-se que o aumento do quantitativo de ingressantes na universidade converge para elevar ainda mais a demanda de serviços de pesquisa requerida por alunos e docentes (UFPA, 2013d).

Ainda na análise do Gráfico 10 um resultado que chamou atenção foi em relação à variável “comunicação da biblioteca por meio do uso das redes sociais (V29)”, que apresentou um desempenho insatisfatório entre os pesquisados. Isso evidencia que as bibliotecas precisam refletir sobre as oportunidades que essa

ferramenta de TIC pode agregar para a excelência na comunicação e atendimento ao cliente, especialmente ao docente que geralmente dispõe de pouco tempo para ir à biblioteca (AGUIAR, 2012; CALIL JÚNIOR, 2013).

Novas práticas devem ocorrer nas bibliotecas frente a esse contexto tecnológico, fazendo-se necessário fortalecer a interação com a nova geração de docentes que utiliza dispositivos eletrônicos para se comunicar com os alunos e se socializar. Há uma tendência de aumento do número de clientes com esse perfil e isso sugere que a utilização de novos formatos de comunicação podem potencializar maior aproximação com os clientes e abrir de nichos de oportunidades competitivas para as bibliotecas.

Em contraponto, no estudo de Aguiar (2012, p.90) a autora destaca a relutância dos gestores de bibliotecas em usar as redes sociais para compartilhar as informações da biblioteca. Dentre os obstáculos mencionados, dez foram listados pela autora:

- 1) ausência de uma política para as unidades, por parte das coordenadorias de bibliotecas, que norteiem o processo de implantação e o uso;
- 2) falta de tempo para gerenciar a rede social da biblioteca;
- 3) preocupação com a segurança da rede (vírus, hackers, etc.);
- 4) dificuldades para encontrar pessoas na equipe da biblioteca para implantar a rede social;
- 5) elaborar um planejamento estratégico para o uso das redes sociais;
- 6) dificuldades em elaborar uma estratégia para atração dos usuários para o uso dessa ferramenta com a biblioteca;
- 7) relutância dos gestores em usar as redes sociais e compartilhar informações;
- 8) falta de comprometimento da equipe;
- 9) as redes sociais não se aplicam ao perfil das bibliotecas;
- 9) outros motivos.

A autora ressaltou ainda que entre os obstáculos mencionados na sua pesquisa o que alcançou maior índice foi “a ausência de uma política para as unidades por parte das coordenadorias das bibliotecas que norteavam a implantação e o uso da rede social na biblioteca” (AGUIAR, 2012, p.90). Nesse aspecto, o estudo dessa autora apresenta correlação com os resultados desta pesquisa, em relação à questão aberta em que os docentes (Gráfico 15) fizeram sugestões de melhorias para os serviços das bibliotecas, verificando-se que 11% (16) manifestaram a necessidade de melhoria das políticas de bibliotecas na UFPA.

Assim, no parágrafo anterior concluiu-se a análise da última dimensão do modelo de avaliação da qualidade adotado neste estudo e, a partir dos Gráficos de 11 a 15 dos são apresentados os resultados que correspondem às questões

respondidas pelos docentes, com a finalidade de clarificar as informações que consolidam o alcance dos objetivos desta pesquisa.

O Gráfico 11 apresenta os resultados sobre a pergunta aos docentes se estes encontram na biblioteca as fontes bibliográficas que usam na sua produção científica e orientações de projetos de pesquisa. Entre as respostas predominou maior percentual para a resposta “às vezes 55% (75),” raramente 25% (35), “nunca 16% (22),” e foi registrado o menor percentual para “frequentemente 4% (5).” Cabe ressaltar que esse resultado está correlacionado ao segundo objetivo específico desta pesquisa.

**Gráfico 11** - Questão sobre opinião dos docentes quanto à capacidade da biblioteca em atender as suas necessidades de informação científica



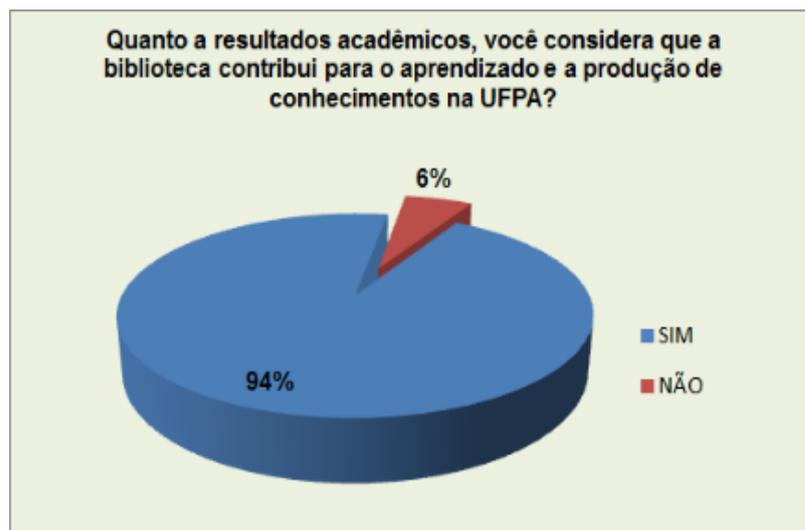
Fonte: Pesquisa de campo

Na análise verifica-se que esses dados se correlacionam com os resultados anteriores observados no Gráfico 4, onde se ratifica a preferência dos docentes pelas ferramentas de TI, por estas possibilitarem maior rapidez na obtenção de informação atualizada. Isso dispensa a busca de informações na biblioteca e, por conseguinte, tem relação com a preponderância dos resultados em que os docentes “às vezes” e “raramente” encontram as informações que necessitam para a sua produção científica nas bibliotecas da UFPA. Devem ser criadas ações de intervenção, a fim de evitar perdas de clientes estratégicos para a biblioteca (MARTINS, 2006; LOPES; SILVA, 2007).

Corroborar essa análise o estudo de Fagundes e Crespo (2005, p.1), “as bibliotecas necessitam continuamente promover mudanças no gerenciamento da informação, pois neste mercado, a tendência não é possuir, mas como acessar a informação”. Observa-se que gradativamente os serviços de referência estão sendo substituídos pela referência eletrônica e isso possibilita ao cliente realizar a sua própria pesquisa e rapidamente obter os textos completos.

No Gráfico 12 se apresentam os resultados da pergunta aos docentes acerca da contribuição da biblioteca para o aprendizado e a produção de conhecimentos na universidade. Houve preponderância para a resposta “Sim” 94% (129) em relação aos que responderam “Não” 6% (8).

**Gráfico 12** – Verifica a opinião sobre as contribuições da biblioteca universitária



Fonte: Pesquisa de campo

Verifica-se nesse resultado, que embora os docentes tenham facilidades em obter as informações que necessitam por vias mais rápidas nos portais e bases de acesso digital, ainda assim, reconhecem a relevância das bibliotecas para os seus alunos da pós-graduação e também para a graduação em geral.

Essa explicação ratifica a característica de subjetividade do conceito de qualidade percebida em serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). É importante observar que no contexto institucional, tanto os docentes quanto as bibliotecas têm objetivos comuns na promoção do sucesso acadêmico dos discentes. Essa inferência se confirma nos resultados observados no gráfico 12, pois

denotam o reconhecimento dos docentes acerca da contribuição dos serviços das bibliotecas para a aprendizagem e a produção de conhecimentos na universidade (AMANTE, 2010).

O Gráfico 13 apresenta o resultado da pergunta aos docentes quanto a recomendarem os serviços da biblioteca, prevaleceu maior escore para a resposta “Sim” 97% (133) em relação aos que responderam “Não” 3% (4).

**Gráfico 13** – Questão sobre os docentes se recomendarem os serviços da biblioteca



Fonte: Pesquisa de campo

Na análise dos resultados, ao serem correlacionados com a literatura verificou-se que nas universidades internacionais vêm sendo praticado um novo modelo de ensino, em que emerge uma tendência na qual as bibliotecas são consideradas como unidades facilitadoras da produção de conhecimentos, em vez de mera unidade de apoio acadêmico (AMANTE, 2010; MAMTORA, 2013).

Nesse sentido, os resultados dos Gráficos 12, 13 e 14 trazem evidências que os docentes de pós-graduação tendem a reconhecer esse papel das bibliotecas universitárias da UFPA. Indica a importância de introduzir mudanças com o objetivo de ajudar a universidade a avançar para resultados que respondam às novas exigências do ensino superior.

O Gráfico 14 apresenta a avaliação geral das bibliotecas segundo a opinião dos docentes pesquisados. Prevaleceu o conceito Bom 61% (83), sendo que 29%

(40) consideram a biblioteca “Razoável”, 4% (6) avaliaram como “Ruim” e 6% (8) considerou a biblioteca “Excelente”.

**Gráfico 14-** Apresenta a avaliação geral das bibliotecas



Fonte: Pesquisa de campo

Desses resultados, infere-se que embora sejam verificados pontos fracos na atuação das bibliotecas, predomina entre os docentes a confiança na capacidade do capital humano no sentido de buscar efetivar as mudanças nesse cenário (OSBORNE, 2013). Isso provavelmente teve influência positiva na atribuição do conceito “Bom”. Evidencia que se houver um esforço coletivo para superação dos entraves, a tendência é o fortalecimento das bibliotecas.

No Gráfico 15 são apresentadas as sugestões de melhorias para os serviços das bibliotecas. Dentre os resultados, a sugestão mais indicada foi para categoria “aquisição e atualização do acervo (29%)”, seguida de “ampliação do espaço físico (18%)”, “modernização da infraestrutura (13%)”, “políticas para biblioteca (11%)”, “divulgação dos serviços (6%)”, “acervo digital (6%)”, “atendimento (4%)”, “treinamento (4%)” “maior integração com os PPG’s (4%)”, “serviços interbibliotecas (2%)”, “horário (2%)” e comunicação por redes sociais (1%).

**Gráfico 15** - Sugestão de melhorias nos serviços das bibliotecas

Fonte: Pesquisa de Campo

Prevaleceu nesse resultado, maior destaque para a indicação de aquisição e atualização do acervo, ampliação do espaço físico e modernização das bibliotecas. Observa-se que as sugestões de melhorias apresentadas pelos docentes foram bastante coerentes com os pontos onde se evidenciaram redução de desempenho nos serviços das bibliotecas.

Como foi mencionado antes, o cenário acadêmico atual indica um alto potencial de elevação das demandas por informações científicas para suporte ao desenvolvimento de novas pesquisas na universidade. Nesse sentido, para as bibliotecas se posicionarem melhor nesse contexto é importante contar com o apoio dos docentes que utilizam as bibliotecas e daqueles que estão mais afastados; também é necessário buscar investimentos em infraestrutura, ampliar, aprimorar e/ou criar novos serviços que atendam às necessidades informacionais dos clientes da pós-graduação e dos outros níveis acadêmicos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa revelou que:

- Em relação à **frequência com que os docentes utilizam as bibliotecas** verificou-se um quadro reduzido de docentes que utilizam os serviços das bibliotecas, em maior quantitativo são os que frequentam “às vezes”, “usam raramente” e os que “nunca usam”. Observou-se um resultado inferior entre os que “usam frequentemente”. Essa realidade indica a necessidade de estratégias a fim de revitalizar a comunicação e a oferta de serviços inovadores para a pós-graduação.
- Com relação ao atendimento de **necessidades específicas de informações**, prevaleceu maior escore para as respostas informando que “às vezes”, “raramente” e “nunca encontram” as fontes bibliográficas para uso nas produções científicas dos docentes. São necessárias intervenções para elevar o desempenho das bibliotecas visando a superação dessa lacuna.

Quanto à avaliação das dimensões da Qualidade Percebida em Serviços (QPS) foi possível identificar que:

- A dimensão **Aspectos físicos** revelou o pior escore de insatisfação em relação ao desempenho das bibliotecas;
- As dimensões **Confiança nos serviços, Relações pessoais e Solução de problemas** concentraram os melhores níveis de satisfação. Evidencia que são as dimensões de maior potencial de competitividade das bibliotecas, embora tenham correlação com as condições de insatisfação percebida na dimensão Aspectos Físicos;
- A dimensão **Políticas internas**, em relação à variável “comunicação da biblioteca por meio das redes sociais” evidenciou um nível inferior ao esperado pelos docentes. Aponta que as bibliotecas devem intensificar a divulgação desse recurso de comunicação pela sua importância para a disseminação da informação;
- As sugestões de melhorias apresentadas pelos docentes foram coerentes com os pontos de baixo desempenho identificados nos serviços das bibliotecas;

- Na percepção dos docentes as bibliotecas não são excelentes, contudo, recomendam os serviços e foi atribuído o conceito “Bom” para a avaliação geral das bibliotecas.

O estudo evidenciou que as bibliotecas devem ampliar o diálogo com a pós-graduação, criar estratégias de articulação, desenvolver ideias, avaliar alternativas e planejar a oferta de produtos e serviços diferenciados. Nessa perspectiva, a avaliação da qualidade deve ser um processo contínuo, para que não incorram perdas de clientes considerando o atual contexto acadêmico.

## 5.1 SUGESTÕES DE PESQUISAS FUTURAS

Em função da importância do tema, e para ampliar conhecimentos nessa área, sugere-se como temática para pesquisas futuras adicionar outros enfoques, tais como:

a) fazer um estudo que contemple a análise comparativa da percepção dos docentes de uma instituição universitária pública e outra instituição privada, acerca da qualidade dos serviços de biblioteca universitária;

b) fazer uma análise comparativa na ótica dos discentes que utilizam as bibliotecas dos campi do interior acerca da qualidade dos serviços prestados, no contexto da universidade multicampi em relação à visão dos discentes que utilizam as bibliotecas universitárias da capital.

## 5.2 CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA

Como contribuições deste estudo são sugeridas as seguintes ações às bibliotecas universitárias:

- Sugerir aos professores que busquem conhecer o acervo da biblioteca antes de finalizarem seus planos de ensino; para conferir a realidade do acervo bibliográfico disponível para uso em suas produções científicas e colaborar na divulgação entre outros professores e discentes;
- As bibliotecas universitárias devem realizar periodicamente a avaliação da sua coleção, tanto da quantidade quanto da qualidade de seus acervos para verificar a

compatibilidade com os programas de ensino e pesquisa das unidades nas quais estão inseridas;

- Pensar estratégias para divulgação das fontes informacionais existentes no acervo da biblioteca e as novas aquisições de acordo com a solicitação de cada curso, para que os professores e os discentes tenham conhecimento das obras inseridas e do investimento da instituição para melhoria do acervo;
- Adotar a metodologia gerencial de planejamento e busca de parcerias estratégicas para implementar mudanças estratégicas nas bibliotecas: espaço físico, acervo, recursos tecnológicos e serviços;
- Realizar oficinas de desenvolvimento e habilidades em Pesquisas com a colaboração e integração de bibliotecários do SIBI/UFPA que tenham *expertise* nessa área;
- Criar eventos como a “Semana da Pesquisa” com workshops, palestras, oficinas; vídeos; exposição de *posters* de trabalhos apresentados em eventos científicos visando divulgá-los. Devem ser ações integradas por bibliotecários do SIBI/UFPA, bibliotecários convidados, docentes e discentes com atuação conjunta no planejamento, organização e execução das atividades programadas.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade** – requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

AGUIAR, G. A. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. São Paulo, 2012. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

ALBRECHT, K. **A única coisa que importa**: trazendo o cliente para o centro da sua empresa. São Paulo: Pioneira, 1992.

ALBRECHT, K. **Serviço ao cliente**: a reinvenção de gestão do atendimento ao cliente. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

ALBRECHT, K.; BRADFORD, L.J. **Serviços com qualidade**: a vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1992.

AMANTE, M.J. **Bibliotecas universitárias**: conhecer para valorizar. Lisboa: BAD, 2010. Disponível em : <<http://hdl.handle.net/10071/1907>>. Acesso em: 20 dez. 2013.

BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. P. L. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 50-59, jan./jun. 2011.

BAPTISTA, R.; RUEDA, D.; SANTOS, N.B. A biblioteca universitária no contexto das avaliações do MEC: uma reflexão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SNBU, 2008.

BARBÊDO, S.A.D.; VERGUEIRO, W. **Qualidade em bibliotecas universitárias da área pública**: a contribuição do GESPÚBLICA. 2006. Disponível em:<[mct.n.16.sid.impe.br](http://mct.n.16.sid.impe.br)>. Acesso em: 20 jan. 2014.

BARCELOS, M.E.A.S.; GOMES, M.L.B.M. Preparando sua biblioteca para a avaliação do MEC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS,13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: SNBU, 2004.

BERGUE, S.T. **Modelos de gestão em organizações públicas**: teorias e tecnologias para análise e transformação organizacional. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2011.

BEZERRA, N. A. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias segundo os usuários discentes**. Fortaleza, 2010. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoa de Nível Superior (CAPES). **Avaliação da Pós-Graduação**. Disponível em:<<http://www.capes.gov.br/avaliacao>>. Acesso em: 22 dez. 2013.

BRASIL. **Lei n. 10.861** de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema de Avaliação do Ensino Superior – SINAES. Disponível em: <[www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br)>. Acesso em: 20 jan. 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Organização e Gestão. **Gespública**. Brasília: MPOG, 2006. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br>>. Acesso em: 20 jan. 2013.

BRESSANE, J.M.; CUNHA, M.V. A profissão de bibliotecário: competências demandadas por um mercado em transformação. **Rev. Interam. Bibliot.**, Medelin, v.54, n.3, p.329-535, 2011.

BRESSER-PEREIRA, L.C. Democracia, estado social e reforma gerencial. **Rev. Adm. Empr.**, São Paulo, v.50, n.1, jan./mar. 2010.

BRITO, G.F.; VERGUEIRO, W. C. S. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2010.

BRITO, G.F.; VERGUEIRO, W.C.S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil., 2012 . In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012.

BRITO, G.F.; VERGUEIRO, W.C.S. Avaliação da qualidade de biblioteca acadêmica: LibQual metodologia e suas perspectivas de implementação no Brasil. **BJIS**, v.7, n. especial, p.25-44, 2013.

BRITO, G.F.; VERGUEIRO, W.C.S. Qualidade centrada nos clientes e conhecimento organizacional: aplicação em serviços de informação. **Percursos**, v. 12, n. 2, 2011.

BRUNI, A. L. **Estatística aplicada à gestão empresarial**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

CAGNOLI, R. **Evaluation de la biblioteca universitária**: aspectos básicos a considerar em el processo de examinar la eficiencia de la biblioteca. Palermo, 2002. Disponível em: <<http://www.amicus.udesa.edu.ar/evaluacion.html>>. Acesso em: 14 jan. 2014.

CALIL JÚNIOR, A. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias. **Rev. ABC: Bibliot. Santa Catarina**, Florianópolis, v. 18, n.2, p.1053-1077, jul./dez. 2013.

CARRIJO, C.V.; ALVARENGA, L.I. **Qualidade do atendimento prestado ao cliente-cidadão da Secretaria Municipal de Regulação Urbana de Aparecida de Goiânia**: um estudo exploratório e propositivo. 2011. (paper). Disponível em: <[www.convibra.com.br](http://www.convibra.com.br)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

CARVALHO, C.; GOULART, S. Transformação de modelos organizacionais e poder nas bibliotecas universitárias brasileiras: o impacto da sociedade da informação. In: CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 7., 2004, Coimbra. **Anais...** Coimbra: CES, 2004.

CARVALHO, M.M.M. **Do conceito à prática: a importância da qualidade na Biblioteca da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.** Vila Real, 2010. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, 2010.

COLETTA, T. G.; ROSENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Persp. Ci. Inform.**, v.12, n.3, p.129-141, set./dez. 2007. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso em: 21 dez. 2013.

COOK, C. et al. **The importance of the LibQUAL+TM: survey for the Association of Research Libraries and Texas A&M University.** [S.l.:S.n.], 2005.

COSTA, F. J. **Mensuração e desenvolvimento de escalas.** Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.

CRESPO, I.M.; CAREGNATO, S.E. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ci. Inf.**, Brasília-DF, v.35, n.3, set./dez. 2006.

CROSBY, 1990 apud BERGUE, S.T. **Modelos de gestão em organizações públicas: teorias e tecnologias para análise e transformação organizacional.** Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2011.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2008 apud GAMA, M.C.F.; MATTOS, C.A.C. Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, 25., 2013. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: CBB, 2013.

DEMING, W.E. **Qualidade: a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

DENTON, D.K. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva.** São Paulo: Makron, 1990.

DUDZIAK, E.A. **Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas ao Brasil.** 2010. Disponível em:<www.revista.prisma.com.>. Acesso em: 27 dez. 2013.

EBERLE, L.; MILAN, G.S.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **RAE Electron.**, São Paulo, v.9, n.2, jul./dez. 2010.

ENGLAND, A.; TIFFEN, B. Engaging with clients and personalising services at UTS library: measuring the value for librarians and their clients. O envolvimento com os clientes e personalização dos serviços na biblioteca UTS: medir o valor da biblioteca para seus clientes. **The Australian Library Journal**, v.60, n.3, p.237-247, 2011. Disponível em: <www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 10 fev. 2014.

FAGUNDES, A. P.; CRESPO, I. M. **Planejamento estratégico**: propostas em sistemas de informação e bibliotecas no Brasil. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000663/01/T005.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2014

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144 p.

FITZSIMMONS, J.A.; FITZSIMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégias e tecnologia de informação. Poro Alegre: Bookman, 2005.

FITZSIMMONS, J.A.; FITZSIMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégias, tecnologias de informação. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FORNELL, C.; JOHNSON, M.D.; ANDERSON, B.W.; CHA, J.; BRAYANT, B.E. The american customer satisfaction Index: nature, purpose, an fiddings. **J. Marketing**, v.60, p. 7-18, oct. 1996.

FREITAS, A.L.P.; BOLSANELLO, F.M.C.; VIANA, N.R.N.G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v.37, n.3, p.88-102, set./dez. 2008.

FUJITA, M. S. L. **Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP**. 2006. Disponível em:<<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1520504.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2014.

GAMA, M.C.F.; MATTOS, C.A.C. Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: CBB, 2013.

GARCIA, R.M.G.; SILVA, H.C. O comportamento do usuário final na recuperação temática da informação: um estudo com pós-graduandos da UNESP de Marília. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.6, n.3, jun. 2005.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994. (Figura QPS).

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GODRI, D. **Conquistar e manter clientes**. 113 ed. São Paulo: Eke, 2010.

GONÇALVES, A.L.F. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói, RJ: Intercontexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

GRÖNROOS, C. **Marketing**: gerenciamento e serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

GURGEL, N.M.C. **Biblioteca universitária e ensino superior: em busca do alinhamento estratégico.** Fortaleza, 2010. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

HAKALA, U.; NYGRÉN, U. Customer satisfaction and the strategic role of university libraries. A satisfação do cliente e o papel estratégico de bibliotecas universitárias. **International J. consumer studies**, v.34, p. 204-211, 2010.

HUFFORD, J.R. Can the library contribute value to the campus culture for learning? A biblioteca pode contribuir com a aprendizagem na universidade? **J. Acad. Librarianship**, v.39, n.3, p.288-296, 2013. Disponível em: <[www.periodicos.capes.gov.br](http://www.periodicos.capes.gov.br)>. Acesso em: 10 fev. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). [**Dados históricos**]. Disponível em: <[www.ibict.br/sobre-o-ibict/historico](http://www.ibict.br/sobre-o-ibict/historico)>. Acesso em: 21 dez. 2013.

ISHIKAWA, K. **TQC - total qualitycontrol: estratégia e administração da qualidade que asseguram a prosperidade da empresa.** São Paulo: IMC-Internacional Sistemas Educativos, 1986.

JURAN, J.M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para a qualidade em produtos e serviços.** São Paulo: Pioneira, 1994.

KARA-JUNIOR, N.A. Situação da pós-graduação *strictu sensu* no Brasil: instituição, docente e aluno. **Rev. Bras. Oftalmol.**, v.71, n.1, p. 5-7, 2012.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: a edição do Novo Milênio.** 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de Biblioteca.** Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LAS CASAS, A.L. **Marketing de Serviços.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LEITÃO, B.J.M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária pública: grupos de foco.** Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LONGO, R.M.J.; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.1, n.1, p.39-59, jul./dez. 2003.

LOPES, E.L.; HERNANDEZ, J.M.C.; NOHARA, J.J. Escalas concorrentes para mensuração da qualidade percebida de serviço: uma comparação entre ServqQual e a RSQ. **Rev. Adm. Empres.**, São Paulo, v.49, n.4, out./dez. 2009.

LOPES, M. I.; SILVA, E.L. A Internet e a busca da informação em comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. **Perspect. ciênc. inf.** v.12, n.3, set./dez. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?>. Acesso em: 20 nov. 2013.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MACCARI, E.A.; ALMEIDA, M.I.R.; RICCIO, E.L.; ALEJANDRO, T.B. Proposta de um modelo de Gestão de Programas de Pós-Graduação a Área de Administração a partir dos Sistemas de Avaliação do Brasil (CAPES) e dos Estados Unidos (AACSB). **Rev. Adm.**, São Paulo, v.49, n.2, p.369-383, abr./jun. 2014.

MACHADO, M. **A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação**. Florianópolis, 2009. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina; Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2009.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

MAMTORA, J. Transformando serviços de pesquisa na biblioteca: para uma parceria de colaboração. **Libr. Management**, v.34, n.4/5, p.352-371, 2013.

MANESS, J. M. Teoria da Biblioteca 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.**, v. 17, n.1, p.43-51, jan./abr. 2007.

MANGUE, M.V.; CRIVELLARI, H.M.T. Informatização e organização do trabalho em bibliotecas universitárias: estudo comparado entre Brasil, Moçambique e África do Sul. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v.11, n. esp., 2006.

MARTINS, G. A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, M.F.M. **Estudo do uso do Portal da Capes no processo de geração de conhecimento por pesquisadores da área biomédica: aplicando a técnica do incidente crítico**. Rio de Janeiro, 2006. Dissertação (Mestrado) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2006.

MATHIAS-PEREIRA, J. Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Européia. **RAP – Rev. Adm. Púb.**, Rio de Janeiro, v. 42, n.1, p.61-82, jan./fev. 2008.

MATHIAS-PEREIRA, J. **Manual de Gestão pública Contemporânea**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTOS, C.A.C.; SANTOS, D.C.G.; CORRÊA, A.C.; GOMES, S.C. Serviços médico-hospitalares: fator de satisfação dos pacientes de um hospital público de Belém-PA. **Pretexto**, Belo Horizonte, v.11, n.4, p. 90-110, out./dez. 2010.

MIRANDA, A. **Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática**. Brasília: CAPES/MEC, 2006.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inform.**, Brasília, DF, v.35, n.3, p.99-114, set./dez. 2006.

MIRANDA, A. C. C. Bibliotecas universitárias: gerenciamento de materiais informacionais. **Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007.

NASCIMENTO, M.S.; CAMPOS, D.F. Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. **Rev. Digital. Bib., Ci.Inform.**, v.12, n.1, 2014.

NÓBREGA, K. **Falando de serviços**: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações. São Paulo: Atlas, 2013.

OLIVEIRA, L. R. **Biblioteca Universitária**: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação no contexto brasileiro. Campinas, SP, 2004. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP, 2004.

OLIVEIRA, S. M.O impacto do macro-ambiente na estrutura organizacional de bibliotecas universitárias. **Información, Cultura y Sociedad.**, v.8, p.39, june, 2003. Disponível em:<<http://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi.>>. Acesso em: 20 set. 2013.

OLIVER, R. L. **Satisfaction**: a behavioral perspective on the Consumer. 2. ed. New York: Irwin/McGraw-Hill, 2009.

OSBORNE, S.P. A prestação de serviços públicos: é o momento para uma nova teoria? In: SILVESTRE, H.C.; ARAÚJO, J.F.(Orgs.). **Coletânea em Administração Pública**. Lisboa: Escolar Editora, 2013. p.63-75.

PALADINI, E.P.; BRIDI, E. **Gestão e avaliação da qualidade em serviços para organizações competitivas**: estratégias básicas e o cliente misterioso. São Paulo: Atlas, 2013.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **J. of retailing**, New York, v.64, n.1, p. 12-40, 1988.

PINHEIRO, L.V.R. [Prefácio]. In: GONÇALVES, A.L.F. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói, RJ: Intercontexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

REBELLO, M.A.F.R. Avaliação da qualidade dos produtos /serviços de informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário de São Paulo. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, v.2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004.

ROCHA, M.M.V.; ARAÚJO, E.A. Competência informacional e atuação do profissional da informação – bibliotecário. In: ENCONTRO NACIONAL DE

PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: ENANCIB, 2007. Disponível em:< <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT6--028.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

SAMPAIO, M.I.C. et al. Percepção do cliente em relação a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBI/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: SNBU, 2002. Disponível em:<[sibi.ufpe.br](http://sibi.ufpe.br)>. Acesso em: 20 jan. 2014.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTIAGO, S. M. N.; PAIVA, E. B. Necessidades e uso de informação na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SNBU, 2008.

SANTOS, A. S. **Competências informacionais em gestão de bibliotecas da Universidade Federal do Pará**. Belém, 2011. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Pará, Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Programa de Mestrado em Planejamento do Desenvolvimento – PLADES, Belém, 2011.

SANTOS, A.P.L.; ALVARENGA, G.S.; SOUZA, L.A. A biblioteca universitária pública brasileira e a prática interdisciplinar nas relações de trabalho. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais...** Gramado, RS: SNBU, 2012.

SANTOS, L.C.; FACHIN, G.R.B. Gerenciando processos e serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, v. 32, n.2, p.85-94, maio/ago. 2003.

SHETH, J.N.; MITTAL, B.; NEWMAN, B.T. **Comportamento do cliente**: indo além do comportamento do consumidor. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, A.M.M. **Bibliotecas Universitárias Federais da Amazônia**: desbravando fronteiras, administrando improvisos. São Luis, 2009. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2009.

SILVA, F.C.C.; SCHONS, C. H.; RADOS, G.J.V. A gestão de serviços em Bibliotecas Universitárias: proposta de modelo. **Inf. Inf.**, Londrina, v.11, n.2, jul./dez., 2006.

SILVA, S.M.G. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos organizacionais. **Informação e Sociedade**, v.10, n.1, 2000. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/>>. Acesso em: 11 ago. 2012.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.R; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

STUBBS, E.A. Indicadores de desempenho: naturaleza, utilidad Y construcción. **Ci. Inf.**, v.33, n.1, p.149-154, abr. 2004.

TIMM, N. H. **Applied multivariate analysis**. New York: Springer, 2002.

TOWN, J.S.; KYRILLIDOU, M. Developing a value scorecard. **Perfom. Measur. Metrics**, v. 14, n.1, p.7-16, 2013. Disponível em: <www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 10 fev. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. [**Investimentos em pesquisa na UFPA**]. Reportagem. [entrevista com o Prof. Emanuel Tourinho, Pró-Reitor de Pesquisa]. Disponível em:<www.portal.ufpa.br>. Acesso em: 04 dez. 2013c.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. [**Pesquisa revela crescimento no número de publicações científicas da UFPA**]. Informativo. Reportagem. [entrevista Pró-Reitor de Pesquisa Emanuel Tourinho]. Disponível em:<www.fadensp.org.br>. Acesso em: 20 nov. 2013e.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARA. Biblioteca Central. [**Bibliotecas informatizada e não informatizadas na UFPA**]. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por vcb@ufpa.br. Em 03 nov. 2014c.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Relatório de Gestão-2012**. Disponível em:<www.ufpa.br/bc>. Acesso em: 13 ago. 2013b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Relatório de Gestão-2013**. Disponível em:<www.ufpa.br/bc>. Acesso em: 13 ago. 2014b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI)**. Disponível em:<www.ufpa.br/bc>. Acesso em: 13 ago. 2013d.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2011-2015 (PDI)**. Belém: UFPA, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPEP). [**Informação sobre Programas de Mestrado e Doutorado**]. Disponível em: <www.propep.ufpa.br.>. Acesso em: 03 jan. 2014a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPEP). [**Distribuição de conceitos dos Programas de Pós-Graduação da UFPA**]. Belém, 2013a. [slides palestra proferida por Iracilda Sampaio, Diretora da Pós-Graduação].

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPEP). **Relatório de Gestão/2013**. Belém: PROPEP, 2014d.

VALLS, V.M.; VERGUEIRO, W. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Persp. Ci. Inform.**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 118-37, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2014.

VARELA-PRADO, C.; BAIGET, T. O futuro das bibliotecas acadêmicas: incertezas, desafios e oportunidades. **Invest. Biblio.**, México, v. 26, n. 56, ene./abr. 2012. Disponível em:<www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 27 dez. 2013.

VASCONCELOS, F.C.; CYRINO, A.B. Vantagem Competitiva: os modelos teóricos atuais e a convergência entre estratégia e teoria organizacional. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 4, out./dez. 2000.

VERGUEIRO, W. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, 14., 2007, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2007.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2003.

VOLPATO, G.L. **Método lógico para redação científica**. Botucatu, SP; Best Writing, 2011.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

<input type="checkbox"/> 	<p>Este questionário é o instrumento de coleta de dados para elaborar trabalho de dissertação como requisito para conclusão do curso de Mestrado em Gestão Pública realizado pelo Núcleo de Altos Estudos Amazônicos da Universidade Federal do Pará. Esta pesquisa tem finalidade de <b>AVALIAR A SATISFAÇÃO DOS DOCENTES DE PÓS-GRADUAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE BIBLIOTECA DA UFPA</b>. O objetivo deste estudo é exclusivamente acadêmico. As respostas serão tratadas de forma confidencial e os dados serão relatados apenas de forma agregada. As informações serão codificadas e as identidades permanecerão anônimas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Agradecemos a sua participação.</b></p>
--	---

### PARTE 1 – Identificação do respondente

- Identifique sua relação com a Pós-Graduação: ( ) Docente de Mestrado ( ) Docente de Doutorado ( ) Ambos
- A qual (is) Programa (s) de Pós-Graduação você é vinculado na UFPA? \_\_\_\_\_
- Entre as bibliotecas da UFPA, **cite somente aquela** que você mais utiliza? \_\_\_\_\_
- Com que frequência utiliza os serviços da biblioteca: ( ) Frequentemente ( ) Às vezes ( ) Raramente ( ) Nunca
- Se sua resposta foi **NUNCA**, por quê? ( ) Não conheço ( ) Adquiro meus próprios livros ( ) Prefiro acessar as fontes bibliográficas pelo GOOGLE ( ) Os periódicos do PORTAL CAPES suprem minhas pesquisas bibliográficas ( ) Prefiro utilizar livros eletrônicos (E-books) ( ) **Outros motivos. Quais?** \_\_\_\_\_
- Se você frequenta a biblioteca marque **QUAIS OS SERVIÇOS QUE UTILIZA?**  
 ( ) Empréstimos de livros ( ) Consulta ao acervo ( ) Reserva de livros *online* ( ) Consulta ao Portal de Periódicos CAPES ( ) Treinamento para pesquisa em bases de dados ( ) Solicitação de Pesquisa bibliográfica por E-mail ( ) Localização de artigos em periódicos eletrônicos ( ) Consulta de normas ABNT para trabalhos acadêmicos ( ) Elaboração de Ficha catalográfica ( ) Orientação sobre estratégias de busca para pesquisa bibliográfica ( ) Orientação para elaboração de referências bibliográficas ( ) Comutação bibliográfica – COMUT.
- **COMPLETAR COM OUTROS SERVIÇOS QUE VOCÊ UTILIZA** \_\_\_\_\_
- **INFORME QUAL (IS) SERVIÇO(S) VOCÊ NÃO ENCONTRA** na biblioteca: \_\_\_\_\_

### PARTE 2 – Por favor, informe sua expectativa quanto ao que você esperava encontrar nos serviços da biblioteca e o que você obteve após a experiência

Por favor, sobre as colocações abaixo, assinale nos quadros ao lado a partir de <b>1 (SEM IMPORTÂNCIA)</b> e progressivamente até <b>6 (IMPORTANTÍSSIMO)</b>	<b>EXPECTATIVA (nível esperado)</b> O <b>quanto</b> é importante para você?						<b>NÍVEL OBTIDO</b> O quanto significou APÓS A EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA BIBLIOTECA					
<b>ASPECTOS FÍSICOS</b>												
Quantidade de variedade títulos (livros) disponíveis no acervo	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Acesso digital a variedade de Periódicos Eletrônicos Do Portal Capes	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Atualização dos livros (edições recentes e atuais)	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Acesso ao catálogo <i>online</i> da biblioteca	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Velocidade da internet e rede Wifi para acesso e download de artigos científicos	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Estabilidade da conexão de internet para funcionamento do sistema empréstimos	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Possibilidade de acesso a obras disponíveis em outras bibliotecas da UFPA ou externas	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Espaço físico da biblioteca quanto a quant. de salas de estudo individuais e em grupos	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Quantidade de computadores para acesso a internet na sala de Pesquisa	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6

Conforto das instalações (ambiente acolhedor da sala de leitura, estudos)	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Limpeza e conservação das instalações da biblioteca, inclusive banheiros.	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Sinalização da biblioteca	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
<b>CONFIANÇA</b>												
Informações prestadas corretamente desde a primeira vez (tipos de serviços)	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Cumprimento dos prazos nas solicitações de serviços	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Serviços prestados de maneira correta, sem erros	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Registros e controles de empréstimos corretos	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Qualidade dos treinamentos (do PORTAL CAPES, Normalização e Uso da biblioteca)	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
<b>RELAÇÕES PESSOAIS</b>												
Atendimento cortês e educado	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Capacidade dos servidores em prestar informações	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Segurança que os serviços são realizados corretamente	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Bibliotecários receptivos, amigáveis, acessíveis	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Rapidez, presteza no atendimento	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
<b>SOLUÇÕES NOS PROBLEMAS</b>												
Disposição dos servidores em solucionar problemas	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Conhecimento dos servidores para identificar problemas e criar soluções	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Desenvoltura para simplificar soluções de problemas	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
<b>POLÍTICAS INTERNAS</b>												
Oferta de treinamentos para desenvolver habilidades em pesquisa	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Divulgação dos serviços da biblioteca (local, no site, nas redes sociais)	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Flexibilidade de soluções alternativas, de acordo com as necessidades dos clientes (atendimento por e-mail, telefone)	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6
Comunicação por redes sociais p/ ampliar a interação cliente/biblioteca	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6	( ) 1	( ) 2	( ) 3	( ) 4	( ) 5	( ) 6

• Na biblioteca que você utiliza na UFPA são encontradas as fontes bibliográficas citadas em seus artigos, papers, planos de aula, orientações de projetos de pesquisa?

( ) Frequentemente ( ) Às vezes ( ) Raramente ( ) Nunca

• Quanto a resultados acadêmicos, você considera que a biblioteca contribui para o aprendizado e a produção de conhecimentos na UFPA? ( ) Sim ( ) Não

• Recomenda os serviços da biblioteca para a comunidade acadêmica? ( ) Sim ( ) Não

• Como classifica no geral os serviços da biblioteca? ( ) Excelente ( ) Bom ( ) Razoável ( ) Ruim

• Alguma sugestão para melhorias ou criação de outros serviços: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B

**Quadro 3 – Índices para cálculo das dimensões da qualidade pela Matriz  
Importância x Desempenho**

<b>1 - Dimensão da qualidade - Aspectos físicos</b>		
V1	0,7942	0,3620
V2	0,8657	0,6525
V3	0,8044	0,3591
V4	0,7883	0,5431
V5	0,8248	0,5372
V6	0,8350	0,5197
V7	0,7547	0,3679
V8	0,7644	0,4351
V9	0,7702	0,3679
V10	0,8029	0,4321
V11	0,8496	0,6555
V12	0,8015	0,5693
<b>2 - Dimensão da qualidade – Confiança</b>		
V13	0,8686	0,7285
V14	0,8642	0,7489
V15	0,8686	0,7635
V16	0,9022	0,8263
V17	0,8321	0,6143
<b>3 - Dimensão da qualidade – Relações pessoais</b>		
V18	0,9212	0,8900
V19	0,9080	0,7679
V20	0,8934	0,7810
V21	0,9022	0,7883
V22	0,8920	0,7416
<b>4 - Dimensão da qualidade – Soluções de problema</b>		
V23	0,8818	0,7182
V24	0,8686	0,6847
V25	0,8599	0,6569
<b>5 - Dimensão da qualidade – Políticas internas</b>		
V26	0,7985	0,4672
V27	0,8073	0,4993
V28	0,8029	0,5416
V29	0,7518	0,2978

Fonte: autora da pesquisa.

**APÊNDICE C-** Tabelas com a distribuição dos resultados da pesquisa

**Tabela 1-** Perfil acadêmico dos docentes por vínculo com a pós-graduação

	freq.	%
Mestrado	83	51,2
Doutorado	8	4,9
Ambos	71	43,8
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 2-** Número de programas e áreas do conhecimento a que estão vinculados os docentes

	Freq.	%
Ciências Humanas	10	20
Engenharias	8	16
Ciências Biológicas	7	14
Ciências Exatas	6	12
Ciências da Saúde	6	12
Multidisciplinar	4	8
Ciências Agrárias	3	6
Linguística	3	6
Ciências Sociais	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 3 -** Distribuição das bibliotecas da UFPA mais frequentadas pelos docentes pesquisados

	Freq.	%
Biblioteca Central	43	31,4
Biblioteca do Inst. de Geociências	12	8,8
Biblioteca do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos	11	8,0
Biblioteca Inst. de Filosofia e Cienc. Humanas	10	7,3
Biblioteca do Inst. de Ciências da Saúde	9	6,6
Biblioteca do Inst. Educ. Ciências e Matemática	8	5,8
Biblioteca da Faculdade de Odontologia	5	3,6
Outras	39	28,5
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 4 - Perfil da frequência dos docentes de nas bibliotecas**

	fr	%
Frequentemente	33	20,4
As vezes	59	36,4
Raramente	45	27,8
Nunca	25	15,4
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 5 - Serviços mais utilizados pelos docentes nas bibliotecas**

	fr	%
Consulta local ao acervo	88	29,3
Empréstimos de livros	74	24,7
Consulta ao Portal de Periódicos CAPES	55	18,3
Consulta de Normas ABNT para trabalhos acadêmicos	35	11,7
Localização de artigos em periódicos eletrônicos	28	9,3
Solicitação de pesquisa bibliográfica por e-mail	12	4,0
Treinamento para pesquisa em base de dados	4	1,3
Reserva de livros <i>online</i>	4	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 6 - Percepção quanto aos Aspectos físicos das bibliotecas**

	x	(Mo)	s
Quantidade de variedade títulos de livros disponíveis no acervo	3,29	3	1
Acesso digital a variedade de Periódicos no Portal CAPES	4,5	5	1,4
Atualização dos livros com edições recentes	3,19	3	1,2
Acesso ao Catálogo <i>online</i> da biblioteca para consulta ao acervo	4,05	5	1,3
Velocidade da internet e rede Wifi para acesso de artigos científicos	3,93	5	1,3
Estabilidade da conexão de internet / sistema de empréstimos	3,76	4	1,3
Possibilidade de acesso a obras disponíveis em outras bibliotecas	3,13	3	1,2
Espaço físico da biblioteca quanto a quant. de salas de estudo	3,51	3	1,3
Quantidade de computadores para acesso a internet	3,19	3	1,3
Conforto das instalações ambiente acolhedor da sala de leitura	3,42	4	1,3
Limpeza e conservação das instalações da biblioteca	4,41	5	1,2
Sinalização da biblioteca	3,96	4	1,2

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 7 – Percepção quanto à Confiança nos serviços**

	X	(Mo)	S
Informações prestadas corretamente desde a primeira vez	4,64	5	1,17
Cumprimento dos prazos nas solicitações de serviços	4,7	5	1,07
Serviços prestados de maneira correta, sem erros	4,82	5	1,04
Registros e controles de empréstimos corretos	5,13	6	1,01
Qualidade dos treinamentos (do Portal CAPES)	4,07	5	1,46

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 8- Percepção quanto às Relações Pessoais**

	X	(Mo)	(S)
Atendimento cortês e educado	5,09	6	1,08
Capacidade dos servidores em prestar informações	4,84	5	1,13
Segurança que os serviços são realizados corretamente	4,91	5	1,04
Bibliotecários receptivos, amigáveis, acessíveis	4,94	6	1,12
Rapidez, presteza no atendimento	4,71	5	1,11

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 9 - Perspectiva dos docentes quanto às Soluções de problemas**

	X	(Mo)	s
Conhecimento dos servidores para identificar problemas e criar soluções	4,42	5	1,15
Disposição dos servidores em solucionar problemas	4,59	5	1,2
Desenvoltura para simplificar soluções de problemas	4,28	4	1,12

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 10- Percepção quanto às políticas nas bibliotecas**

	X	(Mo)	(S)
Oferta de treinamentos para desenvolver habilidades em pesquisa	2,49	1	1,28
Divulgação dos serviços da biblioteca (local, no site, nas redes sociais)	3,46	4	1,37
Flexibilidade de soluções alternativas, conforme as necessidades dos clientes	3,34	3	1,24
Comunicação por redes sociais p/ ampliar a interação cliente/biblioteca	3,71	4	1,52

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 11- Questão sobre os docentes encontrarem na biblioteca as fontes bibliográficas citadas em sua produção acadêmica**

	freq.	%
Frequentemente	22	16,06
Às vezes	75	54,74
Raramente	35	25,55
Nunca	5	3,65
TOTAL	137	100,00

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 12-** Verifica a opinião sobre a contribuição da biblioteca para resultados acadêmicos

	freq.	%
SIM	129	94,16
NÃO	8	5,84
TOTAL	137	100,00

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 13 -** Questão sobre recomendar os serviços da biblioteca

	freq.	%
SIM	133	97,08
NÃO	4	2,92
TOTAL	137	100

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 14 -** Avaliação geral das bibliotecas

	freq.	%
Excelente	8	5,84
Bom	83	60,58
Razoável	40	29,20
Ruim	6	4,38
TOTAL	137	100,00

Fonte: Pesquisa de campo

**Tabela 15 -** Sugestões dos docentes para melhorias nas bibliotecas

	freq.	%
Aquisição e atualização do acervo	43	29,25
Ampliação de espaço físico	27	18,37
Modernização	19	12,93
Políticas	16	10,88
Divulgação	9	6,12
Acervo digital	8	5,44
Atendimento	6	4,08
Treinamento	6	4,08
Integração com os PPG's	5	3,40
Serviços cooperativos entre bibliotecas	3	2,04
Horário	3	2,04
Comunicação por redes sociais	2	1,36
TOTAL	147	100,00

Fonte: Pesquisa de campo

## APÊNDICE D

**Quadro 4** – Relação dos Programas de Pós-graduação a que estão vinculados os docentes participantes da amostra

	Programas	Freq.
1	PPG Ciências Farmacêuticas	9
2	PPG em Educação Ciências e Matemática	8
3	PPG Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido	7
4	PPG Geofísica	7
5	PPG Doenças Tropicais	6
6	PPG Ciências Ambientais	5
7	PPG Eng. Civil	5
8	PPG Eng. Mecânica	5
9	PPG Eng. Química	5
10	PPG Letras	5
11	PPG Zoologia	5
12	PPG Ciência Política	4
13	PPG Economia	4
14	PPG Educação	4
15	PPG Eng. Elétrica	4
16	PPG Genética e Biol. Molecular	4
17	PPG Odontologia	4
18	PPG Psicologia	4
19	PPG Psicologia (Teoria e Pesquisa do Comportamento)	4
20	PPG Arquit. e Urbanismo	3
21	PPG Biologia de Agentes Infecciosos	3
22	PPG Ciências da Computação	3
23	PPG Ecologia Aquática e Pesca	3
24	PPG em Matemática e Estatística/Doutorado	3
25	PPG Enfermagem	3
26	PPG Geografia	3
27	PPG Gestão de Recursos Naturais e Desenv. Amazônia	3
28	PPG Neurociências	3
29	PPG Serviço Social	3
30	PPG Artes	2
31	PPG Biotecnologia	2
32	PPG Comunicação, Cultura e Amazônia.	2
33	PPG Direito	2
34	PPG Eng. de Processos Construtivos	2
35	PPG Eng. Industrial	2
36	PPG Filosofia	2
37	PPG Física	2
38	PPG Mestrado em Eng. de Processos/PRODERNA	2
39	PPG Química	2

40	PPG Saúde, Sociedade na Amazônia	2
41	PPG Sociologia e Antropologia (Ciências Sociais)	2
42	PPG Agriculturas Amazônicas	1
43	PPG Antropologia	1
44	PPG Ciências e Tecnologia de Alimentos	1
45	PPG em Ciência Animal	1
46	PPG em Gestão Pública	1
47	PPG em Inovação Farmacêutica (Doutorado)	1
48	PPG Geologia e Geoquímica	1
49	PPG História	1
50	PPG Mestrado em Análises Clínicas	1
	<b>TOTAL</b>	<b>162</b>

Fonte: a autora da pesquisa

## APÊNDICE - E

**Quadro 5 – Relação das Bibliotecas mais frequentadas pelos docentes participantes da amostra**

Descrição		freq.
1	Biblioteca Central	43
2	Biblioteca do Inst. de Geociências	12
3	Biblioteca do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos	11
4	Biblioteca Inst. de Filosofia e Cienc. Humanas	10
5	Biblioteca do Inst. de Ciências da Saúde	9
6	Biblioteca do Inst. Educ. Ciências e Matemática	8
7	Biblioteca da Faculdade de Odontologia	5
8	Biblioteca do Inst. de Ciências da Educação	4
9	Biblioteca do Inst. de Letras e Comunicação	4
10	Biblioteca de Eng. Elétrica	3
11	Biblioteca do Inst. de Ciências Biológicas	3
12	Biblioteca do Inst. de Ciência Sociais e Econômicas	3
13	Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Naturais-ICEN	3
14	Biblioteca Núcleo de Medicina Tropical	3
15	Biblioteca de Arquitetura	2
16	Biblioteca de Eng. Mecânica	2
17	Biblioteca do Inst. de Ciências Jurídicas	2
18	Biblioteca do Núcleo de Ciências e Desenv. Agrário	2
19	Biblioteca do Núcleo de Meio Ambiente-NUMA	2
20	Biblioteca Inst. Ciência e Tecnologia	2
21	Biblioteca de Pós-Graduação em Artes	1
22	Biblioteca Campus Bragança	1
23	Biblioteca de Eng. Química	1
24	Biblioteca do Núcleo de Teoria e Pesq. do Comportamento	1
<b>TOTAL</b>		<b>137</b>

Fonte: a autora da pesquisa